

PROCEDIMENTO ISTRUTTORIO PS/12928

**Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'art. 27
comma 7 del Codice del Consumo, dell'art. 8 comma 7 D.Lgs.
145/2007 e dell'art. 10 del Regolamento sulle procedure istruttorie in
materia di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e
comparativa (Delibera AGCM 05.11.2024, n. 31356)**

Nell'interesse di

BYD INDUSTRIA ITALIA S.R.L.

VERSIONE NON CONFIDENZIALE

AG

A. NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

Procedimento PS12928 avviato con comunicazione prot. 0009564 del 11.02.2022, notificata in data 20.02.2025.

B. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

BYD Industria Italia s.r.l., con sede legale in Via Vittor Pisani n. 27, 20124 Milano (MI).

C. CONDOTTA O CLAUSOLA OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (**AGCM** o **Autorità**), con la comunicazione di avvio del procedimento (**Avvio**), ha avviato il procedimento istruttorio PS12928 (**Procedimento**), contestando a BYD Industria Italia s.r.l. (**BYD** o **Società**) di aver posto in essere una pratica commerciale scorretta, in violazione degli artt. 20, 21 e 22 del D. Lgs. 206/2005 (**Codice del Consumo**), in relazione "i) alla scorrettezza delle informazioni sulla autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici, ii) alla scorrettezza delle informazioni sulla perdita di capacità della batteria, nonché alla iii) scorrettezza delle informazioni relative alle limitazioni di operabilità della garanzia sulla batteria" (par. 2 dell'Avvio).

D. CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI ED EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

PREMESSA

1. BYD, pur ritenendo di aver sempre operato in conformità alle disposizioni del Codice del Consumo e senza riconoscere la fondatezza delle ipotesi formulate nell'Avvio, propone, ai sensi dell'art. 27 del Codice del Consumo e dell'art. 10 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 203 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02297020152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it

 INVESTORS
IN PEOPLE

e pubblicità ingannevole e comparativa (Delibera AGCM del 5 novembre 2024, n. 31356) (**Regolamento**), i seguenti impegni, con l'obiettivo di superare le criticità prospettate dall'Autorità. Le misure proposte, in ogni caso, non costituiscono ammissione di responsabilità in relazione alle condotte oggetto dell'istruttoria.

2. Gli impegni appresso descritti verranno implementati **entro 120 giorni** dalla pubblicazione del provvedimento con cui l'Autorità li renderà obbligatori e resteranno in vigore a tempo indeterminato, fermo restando il diritto della Società di chiederne la revisione nel caso in cui cambiamenti al quadro normativo, regolamentare, sviluppi relativi ai propri processi o attività di commercializzazione, sviluppi tecnologici o altri eventi dovessero rendere necessaria od opportuna una modifica al loro contenuto e/o alla loro durata ovvero la loro cessazione.

3. Le misure riguardano quanto segue.

1. Implementazione di un simulatore avanzato per la stima interattiva dell'autonomia dei veicoli elettrici BYD

4. La Società, nell'ottica di rafforzare la trasparenza informativa nei confronti dei consumatori e promuovere una più consapevole percezione delle caratteristiche e delle prestazioni dei propri veicoli elettrici in condizioni di utilizzo reale, si impegna a sviluppare, implementare e rendere operativo un simulatore digitale interattivo (**Simulatore**).

5. Il Simulatore sarà implementato sul sito *web* ufficiale di BYD Italia (<https://www.byd.com/it>) e progettato secondo criteri di ergonomia digitale, accessibilità e facilità di utilizzo. Esso costituirà uno strumento di calcolo dinamico, basato su scenari di simulazione predefiniti che, partendo dai dati omologativi risultanti dal *Worldwide Harmonized Light Vehicles Test Procedure (WLTP)*, consentirà di stimare l'autonomia residua del veicolo in funzione di una pluralità di variabili singolarmente selezionabili dall'utente.

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it



6. Le principali caratteristiche del Simulatore saranno le seguenti:
- **Selezione del modello di veicolo:** l'utente potrà scegliere il modello di autovettura di interesse tramite un menu a tendina aggiornato automaticamente con la gamma disponibile nel mercato italiano;
 - **Configurazione parametrica multi-variabile:** il Simulatore permetterà di impostare combinazioni personalizzate dei seguenti parametri, riconosciuti come determinanti per l'autonomia dei veicoli elettrici:
 - a) **temperatura esterna ambientale:** da -20°C a + 40°C, con indicazione dell'impatto delle temperature esterne sulla batteria;
 - b) **utilizzo del climatizzatore/riscaldamento:** attivo/disattivo, con opzione per intensità (bassa/media/alta);
 - c) **stile di guida:** selezione tra modalità "Eco", "Standard", "Sportiva", con spiegazione degli effetti su accelerazione, frenata e consumo energetico;
 - d) **tipologia di percorso:** urbano, extraurbano, autostradale, misto, con parametri legati alla velocità media di legge;
 - e) **carico del veicolo:** a causa della complessità dei calcoli in tempo reale su più combinazioni di carico, e seguendo i benchmark del settore, il Simulatore offrirà tre livelli di carico predefiniti: (i) carico leggero: solo autista (75 kg); (ii) carico medio: circa 210 kg (3 passeggeri, nessun bagaglio) (iii) carico completo: circa 410 kg (5 passeggeri e 5 valigie di 7 kg ciascuna). Ogni opzione includerà una sezione informativa che spiegherà le ipotesi (numero di persone e peso dei bagagli) per garantire la trasparenza e la comprensione da parte dell'utente;
 - f) **livello di degrado della batteria:** considerata la molteplicità dei fattori che incidono sulla salute della batteria (ad es. chilometraggio complessivo, frequenza di ricariche rapide, cicli di utilizzo quotidiani, esposizione a temperature estreme, oltre che l'età cronologica in anni), il Simulatore offrirà una rappresentazione semplificata del fenomeno,

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Pivata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it

INVESTORS
IN PEOPLE

articolata in tre scenari temporali predefiniti: (i) da 0 a 3 anni di utilizzo, (ii) da 3 a 6 anni di utilizzo, (iii) da 6 a 8 anni di utilizzo. Per ciascuno scenario, il Simulatore mostrerà una stima indicativa dell'impatto del degrado della batteria sull'autonomia residua. In corrispondenza del parametro, la Società inserirà un *disclaimer* volto a chiarire la molteplicità dei fattori che incidono sul dato in questione e che, quindi, lo stesso è puramente indicativo. In particolare, la Società preciserà che "La perdita di capacità della batteria è un fenomeno fisiologico comune a tutte le batterie agli ioni di litio e alle batterie al litio ferro fosfato (LFP). I valori indicati rappresentano stime medie e possono variare in funzione delle condizioni di utilizzo, della frequenza e modalità di ricarica, nonché delle condizioni climatiche".

- [Confidenziale].
- **Output grafico e numerico:** il risultato verrà presentato sia in formato numerico (ad es. "Autonomia stimata: 310 km"), sia tramite un'interfaccia intuitiva (ad es. *gauge* dinamico o grafico a barre).
- **Responsive design e accessibilità:** lo strumento sarà accessibile da dispositivi *desktop* e mobile, conforme alle linee guida WCAG 2.1 in materia di accessibilità digitale.
- **Integrazione con altre sezioni informative:** saranno predisposti *link* diretti dal Simulatore alle *Frequently Asked Questions (FAQ)* ed alla pagina informativa sui concetti di autonomia, batteria e WLTP, nonché sui principali fattori che impattano sull'autonomia di percorrenza per fornire un'esperienza informativa completa e trasparente.

7. La Società si impegna inoltre a corredare il Simulatore con un'apposita informativa, volta a precisare che "Le stime fornite dal Simulatore hanno valore puramente indicativo e non costituiscono garanzia di prestazioni specifiche. In particolare, le stime fornite sono basate sul test WLTP (Worldwide Harmonized Light-duty Vehicles Test Procedure). Il WLTP è una procedura che si basa sui

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it



 INVESTORS
IN PEOPLE

dati di guida reali raccolti a livello mondiale e contribuisce a simulare condizioni di guida reali anche in condizioni di laboratorio nelle quali un'auto è sottoposta a test ad una velocità media di 46,5 km/h per una distanza complessiva di 23,5 km, a 23°C di temperatura, con l'aria condizionata spenta. Di conseguenza, le cifre ufficiali, che in realtà dovrebbero essere usate solo a fini di comparabilità con altri veicoli testati in base al ciclo WLTP, potrebbero non riflettere la guida reale. L'autonomia effettiva di un veicolo elettrico può variare in funzione di molteplici fattori, tra cui lo stile di guida, le condizioni climatiche, il traffico, il carico del veicolo, la manutenzione effettuata e il grado di decadimento della capacità della batteria nel tempo".

8. Sarà altresì evidenziato che *"In presenza di condizioni ambientali sfavorevoli, quali temperature rigide associate all'utilizzo intensivo dei sistemi di riscaldamento, o di uno stile di guida particolarmente sportivo, l'autonomia del veicolo può subire variazioni rispetto ai valori standard di omologazione"*. Si forniscono schermate esemplificative del Simulatore nel documento denominato **Allegato 1¹**.

9. Quanto alle tempistiche di implementazione, BYD si impegna a rendere pienamente operativo il simulatore con tutte le proprie caratteristiche entro e non oltre 120 giorni dalla data di pubblicazione del provvedimento dell'Autorità che renderà obbligatori gli impegni proposti.

10. L'avvenuta implementazione sarà comunicata all'AGCM mediante apposita relazione corredata da evidenze documentali.

2. Revisione e miglioramento delle informazioni sull'autonomia dei veicoli elettrici nelle comunicazioni commerciali online

11. BYD, consapevole della necessità di garantire ai consumatori non solo la presenza formale di avvertenze relative all'autonomia dei veicoli elettrici ma

¹ Le schermate riportate nell'Allegato 1 sono fornite a solo titolo esemplificativo e non riflettono necessariamente la versione definitiva del Simulatore, che sarà sviluppata e resa disponibile secondo le caratteristiche e modalità indicate nel presente set di impegni.



anche la chiara comprensione dei fattori che influenzano tale dato in condizioni reali di utilizzo, si impegna a rafforzare e ristrutturare il proprio sistema informativo *online* attraverso un intervento articolato sulle modalità di presentazione delle dichiarazioni commerciali relative all'autonomia.

12. In particolare, la Società si impegna a sostituire l'attuale *disclaimer* presente sul sito *web* con una formulazione più esplicativa e dettagliata, volta a fornire immediatamente al consumatore una percezione chiara della molteplicità dei fattori che incidono sulla reale autonomia di percorrenza.

13. Il nuovo *disclaimer*, visibile in corrispondenza di ogni dichiarazione di autonomia massima (ad es. *"fino a 570km*"*), sarà riformulato come segue: *"Le stime fornite sono basate sul test WLTP (Worldwide Harmonized Light-duty Vehicles Test Procedure). Il WLTP è una procedura che si basa sui dati di guida reali raccolti a livello mondiale e contribuisce a simulare condizioni di guida reali anche in condizioni di laboratorio. Di conseguenza, le cifre ufficiali potrebbero non riflettere le condizioni di guida reale. L'autonomia reale può variare in funzione di diversi fattori, tra cui: lo stile di guida (ad es. accelerazioni e velocità sostenute), l'uso dei sistemi di climatizzazione e riscaldamento, la temperatura esterna, la tipologia di percorso (urbano, extraurbano, autostradale, misto), le condizioni del traffico e il grado di decadimento della capacità della batteria nel tempo. Per maggiori dettagli e per stimare l'autonomia in base alle tue abitudini di guida, consulta il nostro Simulatore [link] e la sezione di approfondimento [link]"*. Si prega di visionare l'apposita sezione di cui all'Allegato 1.

14. Il *disclaimer* conterrà quindi un *link* diretto al Simulatore e ad una pagina informativa specifica (Impegno 4), nella quale verranno illustrati in modo dettagliato e con linguaggio accessibile i singoli fattori che incidono sull'autonomia di percorrenza, corredato da (i) descrizione tecnica del fattore e (ii) esempi pratici di impatto sull'autonomia.

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02399020152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it

INVESTORS
IN PEOPLE

15. Questa pagina sarà armonizzata con la sezione FAQ (Impegno 3) e con il Simulatore (Impegno 1), così da offrire un percorso informativo il più completo possibile.

16. Oltre al collegamento diretto dal *disclaimer* al Simulatore, BYD si impegna ad implementare un sistema di richiami contestuali: in corrispondenza delle pagine prodotto o delle promozioni *online*, saranno presenti *call-to-action* (ad es. "Scopri come l'autonomia varia in base al tuo stile di guida") che indirizzino il consumatore al Simulatore.

17. BYD garantirà che il nuovo *disclaimer* e i *link* di approfondimento siano (a) immediatamente visibili e non relegati in sezioni poco accessibili; (b) redatti con caratteri di dimensione e colore idonei a garantirne la leggibilità; (c) presenti sia nella versione *desktop* che mobile del sito.

18. Il presente impegno si integra funzionalmente con:

- il Simulatore (Impegno n. 1), quale strumento operativo di simulazione personalizzata;
- la sezione FAQ (Impegno n. 3), per ulteriori approfondimenti tematici;
- la pagina informativa specifica sui fattori che incidono sull'autonomia di percorrenza (Impegno n. 4).

19. In tal modo, la Società realizzerà un sistema informativo coerente e multilivello idoneo a consentire ai consumatori una comprensione effettiva e non meramente formale delle prestazioni dei veicoli elettrici.

20. BYD implementerà il presente impegno entro e non oltre 120 giorni dalla data di pubblicazione del provvedimento con cui l'Autorità renderà obbligatori gli impegni.

3. Creazione di una sezione FAQ tematica e integrata a supporto della completezza informativa sull'autonomia e sull'efficienza dei veicoli elettrici a marchio BYD

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it



21. La Società, in linea con gli obiettivi di trasparenza e chiarezza informativa che auspica di rafforzare anche con l'adozione delle misure di cui agli Impegni nn. 1 e 2, si impegna ad integrare nel sito una **sezione FAQ** integrata e strutturata, dedicata a fornire risposte tecniche e divulgative sugli aspetti più rilevanti connessi all'autonomia di percorrenza, alla gestione della batteria e all'efficienza d'uso dei veicoli elettrici.

22. La sezione FAQ sarà strutturata come un vero e proprio centro informativo digitale, organizzato secondo criteri di chiarezza espositiva e facilità di navigazione e comprenderà:

- **Domande tecniche chiave, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:**

- Cosa significa autonomia WLTP e come viene calcolata?*
- Quali sono i principali fattori che influenzano l'autonomia reale di un veicolo elettrico?*
- Perché l'autonomia diminuisce in inverno o con l'uso del climatizzatore?*
- Come posso ottimizzare l'autonomia della mia auto elettrica BYD?*
- Che cos'è la frenata rigenerativa e quale impatto ha sull'efficienza?*
- In che modo lo stile di guida influisce sul consumo energetico?*
- Quanto incide la velocità sull'autonomia della batteria?*
- Come posso preservare la capacità della batteria?*
- Quali sono i principali fattori che impattano sulla capacità della batteria?*

- **Struttura unificata:** la sezione FAQ sarà accessibile da tutte le pagine prodotto dei veicoli elettrici BYD mediante *link* diretto o *banner* informativo. Verrà garantita la reperibilità immediata attraverso il menu principale del

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it



sito e tramite collegamenti contestuali in corrispondenza delle dichiarazioni commerciali più rilevanti.

- **Aggiornamento periodico:** BYD si impegna a mantenere aggiornata la sezione FAQ con cadenza semestrale, o comunque in occasione di modifiche rilevanti ai prodotti o alle normative applicabili, assicurando che le informazioni restino sempre attuali e pertinenti.

23. La Società si impegna a rendere disponibile la sezione FAQ entro e non oltre 120 giorni dalla data di pubblicazione del provvedimento dell'Autorità che renderà obbligatori gli impegni.

4. Revisione e miglioramento della pagina informativa sui fattori che influenzano l'autonomia di percorrenza dei veicoli elettrici

24. BYD, uno dei principali *player* mondiali nel mercato dei veicoli elettrici, ha da sempre improntato la propria condotta commerciale alla massima trasparenza, con l'obiettivo di far conoscere e far ben comprendere ai consumatori le caratteristiche dei veicoli elettrici. In quest'ottica, la Società, già da tempo, ha reso disponibile sul proprio sito *web* una pagina informativa dedicata all'autonomia di percorrenza, accessibile al seguente *link*: <https://www.byd.com/it/auto-elettriche/guida/guida-autonomia-delle-auto-elettriche>.

25. Al fine di rafforzare ulteriormente la qualità e la fruibilità delle informazioni messe a disposizione dei consumatori, la Società si impegna a migliorare e ampliare i contenuti di tale pagina, rendendola più facilmente accessibile e integrandola con collegamenti ipertestuali diretti dalle pagine prodotto dei veicoli.

26. In particolare, la pagina sarà arricchita con (a) una descrizione ancor più chiara e comprensibile dei principali fattori che influenzano l'autonomia di percorrenza con esempi pratici di impatto sull'autonomia e (b) collegamenti al Simulatore e alla sezione FAQ.

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it

 INVESTORS
IN PEOPLE

27. La pagina includerà inoltre una sezione dedicata alle *best practice* per ottimizzare la durata e la salute della batteria, con l'obiettivo di consentire al consumatore di ottimizzare la durata e la salute della batteria medesima.

28. La Società si impegna ad implementare l'impegno in questione entro e non oltre 120 giorni dalla data di pubblicazione del provvedimento dell'Autorità e, in ogni caso, contestualmente all'implementazione delle altre misure previste dagli impegni quivi illustrati, per garantire una comunicazione uniforme e coordinata.

5. Miglioramento delle informazioni sulla garanzia convenzionale: adozione di una guida operativa e potenziamento della sezione dedicata sul sito web

29. La consapevolezza dei diritti in materia di garanzia rappresenta un elemento essenziale per rafforzare la fiducia dei consumatori nell'utilizzo dei veicoli elettrici e nella gestione della batteria nel lungo periodo. Tale fiducia è fondamentale per sostenere il processo di diffusione della mobilità elettrica e, più in generale, per contribuire al completamento della transizione ecologica verso un modello di trasporto sostenibile. In quest'ottica, la Società si impegna a garantire massima trasparenza e semplicità di accesso alle informazioni relative alla garanzia.

30. In tale direzione, BYD predisporrà un documento di sintesi delle condizioni di garanzia, in formato digitale, redatta con un linguaggio chiaro e sintetico (**Allegato 2**), che riepiloghi:

- la durata e l'estensione della garanzia legale e convenzionale applicabile a tutti i componenti – inclusa la batteria;
- le condizioni di operatività della garanzia;
- le esclusioni generali e le circostanze che determinano la decadenza dalla copertura;
- le modalità pratiche di attivazione della garanzia e di richiesta di assistenza.

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia
T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia
T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it



31. Inoltre, verrà implementata una sezione specifica nel sito *web*, facilmente accessibile dal menu principale, contenente (i) il documento di sintesi delle condizioni di garanzia scaricabile in formato PDF e (ii) un estratto chiaro dei termini e condizioni più rilevanti per il consumatore.

32. In aggiunta, la Società si impegna a fornire alla rete dei concessionari autorizzati e al personale del *Customer Care* il documento di sintesi e le condizioni complete della garanzia, assicurando che tale documentazione venga resa disponibile ai clienti già in fase precontrattuale. BYD provvederà inoltre a organizzare sessioni di formazione specifica (collegate all'Impegno n. 6) per garantire che il personale sia adeguatamente preparato a rispondere alle richieste degli utenti.

33. BYD si impegna a completare la predisposizione del documento di sintesi e la pubblicazione della relativa sezione sul sito *web* entro e non oltre 120 giorni dalla data di pubblicazione del provvedimento con cui verranno resi obbligatori gli impegni. La formazione del personale sarà avviata entro lo stesso termine e completata secondo quanto previsto dall'Impegno n. 6.

6. Implementazione di un programma di formazione obbligatoria per il personale in materia di tutela del consumatore e pratiche commerciali scorrette

34. La corretta gestione delle comunicazioni commerciali e dell'assistenza ai consumatori richiede che il personale aziendale sia adeguatamente e costantemente aggiornato sulla normativa e sui principi posti a tutela dei consumatori. In tale prospettiva, la Società si impegna ad adottare un programma strutturato di formazione obbligatoria rivolto al personale maggiormente coinvolto nelle attività di comunicazione, *marketing* e assistenza clienti per prevenire il rischio di pratiche commerciali scorrette.

35. Pertanto, BYD realizzerà entro 120 giorni dalla data di pubblicazione del provvedimento di accettazione degli impegni delle sessioni di formazione destinate (a) al personale delle funzioni *marketing* e comunicazione; (b) al

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it



personale del *customer care*; e (c) ai referenti della rete di vendita e dei concessionari autorizzati operanti sul territorio nazionale.

36. La formazione sarà erogata dal legale interno alla Società, con il supporto delle funzioni *HR*. Saranno previsti moduli di aggiornamento annuale per garantire l'efficacia e la coerenza del *training* rispetto all'evoluzione del contesto normativo, alle prassi applicative dell'Autorità e agli orientamenti del giudice amministrativo.

7. Misura migliorativa sulla garanzia convenzionale: estensione della garanzia

37. Nel quadro del leale confronto con l'Autorità e con l'obiettivo di rafforzare ulteriormente la protezione offerta ai propri clienti, BYD si impegna ad estendere la copertura della propria garanzia convenzionale sulla batteria ad alta tensione, già conforme agli standard più avanzati del settore.

38. La presente misura non è infatti volta a colmare lacune della copertura attualmente offerta da BYD, la quale si colloca già su standard di eccellenza rispetto ai principali operatori del settore. Invero, le batterie ad alta tensione installate sui veicoli BYD sono coperte da una garanzia convenzionale che può essere attivata entro 8 anni o 200.000 km di percorrenza, a seconda di quale dei due casi si verifica per primo, con una conservazione minima del 70% dello stato di salute della batteria.

39. Si tratta di condizioni già significativamente più favorevoli rispetto a quelle offerte da altri produttori di veicoli elettrici di primaria rilevanza che, nella maggior parte dei casi, prevedono un limite massimo di 160.000 km, a parità di durata temporale e soglia SoH.

40. Fermo restando quanto sopra, la Società mira comunque ad offrire ai consumatori una tutela che va ben oltre i requisiti contrattuali *standard*, assicurando elevati livelli di affidabilità, efficienza e qualità del servizio post-vendita.

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it



41. Tale misura testimonia l'impegno della Società a promuovere una relazione di fiducia e di lungo periodo con i propri clienti, in coerenza con i principi di responsabilità sociale e attenzione al consumatore che ispirano l'intero set di impegni qui proposto.

42. In particolare, la Società si impegna ad estendere il limite massimo di percorrenza previsto dalla garanzia convenzionale sulla batteria ad alta tensione, portandolo da 200.000 km a **250.000 km**, mantenendo invariata la durata temporale di 8 anni, a seconda di quale delle due condizioni si verifichi per prima.

43. L'estensione oggetto del presente impegno sarà riconosciuta esclusivamente nei confronti dei **consumatori finali**, restando espressamente esclusi dall'ambito applicativo di tale misura i soggetti che acquistino i veicoli a marchio BYD per finalità imprenditoriali e/o professionali di noleggio a breve e/o lungo termine.

44. La Società si impegna a dare attuazione alla presente misura entro 120 giorni dalla data di pubblicazione del provvedimento di accettazione degli impegni. A tal fine, BYD provvederà a (i) comunicare individualmente, con modalità idonee e documentabili, le condizioni dell'estensione chilometrica ai clienti già in possesso dei veicoli BYD rientranti nell'ambito di applicazione della misura; (ii) pubblicare un'apposita comunicazione informativa nella sezione dedicata del proprio sito *web*, garantendo adeguata evidenza e accessibilità alla notizia da parte dei consumatori; (iii) informare tempestivamente la rete dei concessionari e il servizio clienti, assicurando che le informazioni relative all'impegno in questione siano trasmesse in modo chiaro, uniforme e coerente.

E. CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

45. Seppur fermamente convinta della correttezza della propria condotta commerciale ed escludendo che possa configurarsi in suo capo una violazione

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it



della normativa posta a tutela del consumatore, la Società ritiene che le preoccupazioni evidenziate dagli Uffici possano essere senz'altro superate dalle misure proposte nella precedente sezione del presente formulario, tanto da consentire la conclusione del Procedimento con una decisione di accoglimento degli Impegni e senza l'accertamento di alcuna infrazione.

46. Le misure proposte appaiono, infatti, adeguate non solo a rimuovere tutti gli aspetti della pratica suscettibili, in tesi, di violare le norme del Codice del Consumo, ma in generale ad innalzare lo *standard* di trasparenza delle comunicazioni di BYD, conferendo un significativo valore aggiunto in termini di tutela dei consumatori.

47. In particolare, attraverso l'implementazione del **Simulatore**, la revisione del **disclaimer** e della **pagina di approfondimento dedicata ai principali fattori che influiscono sull'autonomia di percorrenza (perdita di capacità della batteria inclusa)** e la creazione della **sezione FAQ**, la Società garantisce che il dato relativo all'autonomia massima sia sempre accompagnato da strumenti informativi chiari, dettagliati e personalizzabili, eliminando ogni rischio che il consumatore possa attribuire al dato WLTP un significato fuorviante.

48. Da ultimo, **l'adozione del documento di sintesi sulle condizioni di operatività della garanzia, unitamente alla creazione di una sezione dedicata sul sito web e alla formazione del personale**, assicura che le condizioni, i limiti e le esclusioni della garanzia siano rese note al consumatore in modo trasparente già in fase precontrattuale, neutralizzando ogni possibile elemento di ambiguità o incompletezza.

49. Da quanto sopra esposto, emerge dunque che le misure proposte non si limitano a sanare le criticità evidenziate nel procedimento, ma introducono

- un **ecosistema informativo integrato** (Simulatore, FAQ, approfondimenti, guide) che consente al consumatore di accedere a informazioni multilivello, fruibili sia in modo sintetico che analitico;

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it



- un sistema di **formazione obbligatoria e continuativa** per il personale aziendale e la rete commerciale, volto a prevenire il rischio di pratiche scorrette attraverso la diffusione di una cultura aziendale improntata alla trasparenza e al rispetto delle normative di tutela del consumatore;
- una logica di **aggiornamento periodico** degli strumenti informativi, volta a garantire il mantenimento della di loro conformità nel tempo, anche in caso di evoluzioni normative o tecniche.

50. In aggiunta l'Impegno n. 7, che prevede l'innalzamento del limite massimo di chilometri coperti dalla garanzia convenzionale sulla batteria ad alta tensione rappresenta una misura compensativa di sicuro impatto per gli utenti.

51. Questa iniziativa volontaria offre un evidente *quid pluris* in termini di tutela dei consumatori, rafforzando la qualità della protezione post-vendita e incrementando significativamente la trasparenza e l'affidabilità complessiva dei servizi offerti dalla Società.

52. Pur escludendo che la propria condotta possa integrare profili di violazione della normativa consumeristica, BYD sottolinea, infine, che l'adozione di tali impegni si inserisce in una più ampia strategia di responsabilità sociale, volta a rafforzare la fiducia dei consumatori nella mobilità elettrica e a sostenere il completamento della transizione ecologica. La trasparenza nelle comunicazioni costituisce un presupposto fondamentale per favorire scelte di acquisto consapevoli e per incentivare la diffusione di soluzioni di trasporto sostenibili.

53. Si precisa, da ultimo, che le condotte contestate in sede di Avvio presentano indubbiamente tutte le caratteristiche e gli elementi che rendono ammissibile la presentazione di impegni in quanto le stesse non presentano caratteri di "*manifesta scorrettezza e gravità*", non rientrando nelle c.d. *per se violation* e cioè nel novero di quelle condotte considerate in ogni caso ingannevoli o scorrette ai sensi degli artt. 23 e 26 del Codice del Consumo.

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it



54. Alla luce di quanto precede, si auspica dunque che codesta Autorità possa chiudere il Procedimento nei confronti di BYD, così come previsto dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

55. Qualora l'Autorità dovesse rendere obbligatori gli impegni sopra illustrati, questi avranno durata indeterminata. Tuttavia, la Società si riserva il diritto di chiederne la revisione nel caso in cui cambiamenti al quadro normativo, regolamentare, sviluppi relativi ai propri processi o attività di commercializzazione, sviluppi tecnologici o altri eventi dovessero rendere necessaria od opportuna una modifica al loro contenuto e/o alla loro durata ovvero la loro cessazione.

Con osservanza,

Avv. Alessandro Greco

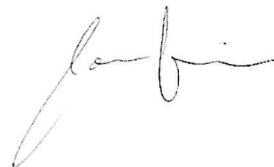


Avv. Alberto Venditti



Avv. Giuseppe Rizzo

Avv. Rocco Ioia



Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Pivata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it



