



DELIBERA N. 303/25/CONS

PARERE

**ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO
IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI DI
VOLKSWAGEN GROUP ITALIA SPA
IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE**

PS12929

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 3 dicembre 2025;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*” (di seguito, Autorità);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*” (di seguito, Codice del Consumo);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS;

VISTA la nota pervenuta in data 20 ottobre 2025 al prot. n. 0262228 dell'Autorità, integrata in data 5 novembre 2025, con la quale l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo e dell'art. 1, comma 6, lettera c), numero 9), della Legge n. 249/97, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale della Volkswagen Group Italia SpA (di seguito Volkswagen o la Società o il Professionista) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b, del Codice del Consumo. Nella nota di richiesta di parere dell'AGCM si informa che, con comunicazione dell'11 febbraio 2025, è stato avviato un procedimento in materia di pratiche commerciali scorrette nei confronti del Professionista al fine di valutare l'eventuale violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo;

CONSIDERATO che nella nota di richiesta di parere si informa che, poiché le pratiche in questione sono state diffuse tramite *Internet* (sito web) si richiede all'Autorità, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 17, comma 2, del “*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*” (di seguito, Regolamento), adottato dall'AGCM con delibera del 5 novembre 2024, di esprimere il proprio parere in merito;

VISTA la comunicazione dell'AGCM dell'11 febbraio 2025, di avvio del procedimento istruttorio PS12929, ai sensi dell'art. 27, comma 3 del Codice del Consumo e dell'art. 6 del Regolamento, con contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 13, comma 1, del Regolamento;

CONSIDERATO che, sulla base di quanto riportato nella suddetta comunicazione, la Volkswagen è attiva nel commercio di veicoli, sia in Italia che all'estero, anche attraverso la pubblicizzazione delle autovetture sul sito web <https://www.volksvagen.it/it.html>;

TENUTO CONTO che, nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS12929, AGCM evidenzia che, in base agli accertamenti svolti e le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, Volkswagen avrebbe posto in essere la seguente condotta:

relativamente alla scorrettezza delle informazioni sulla autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici, Volkswagen, sul proprio sito web, pubblicizza un'autonomia di percorrenza chilometrica del veicolo elettrico ID.3 di "oltre 550 km", enfatizzando che "con oltre 550 km di autonomia puoi arrivare lontano". Mentre, soltanto in un'altra pagina dedicata all'autonomia, tra l'altro di non immediata consultazione, Volkswagen, con caratteri poco visibili, rappresenta che "l'autonomia effettiva può differire dall'autonomia WLTP perché non tutti i fattori possono essere standardizzati. Ad esempio, lo stile di guida, l'aria condizionata e il riscaldamento influiscono sull'autonomia" precisando, in modo tra l'altro sommario, che "l'autonomia secondo il ciclo WLTP non corrisponde all'autonomia effettiva", senza fornire alcuna indicazione di quanto incidano i "diversi fattori" sul chilometraggio posto che tale incidenza potrebbe risultare rilevante e comportare anche una notevole riduzione del chilometraggio pubblicizzato. Inoltre, Volkswagen indica alcuni "Suggerimenti per prolungare la durata della batteria" tra i quali è annoverato quello di "Evitare livelli di carica estremi" in quanto "Idealmente, il livello di carica dovrebbe essere compreso tra il 20% e l'80%. Se desideri percorrere una distanza più lunga con l'auto, dovresti ovviamente caricare la batteria il più completamente possibile, ma poi partire velocemente. I sistemi di gestione della batteria (BMS) possono terminare la carica quando viene raggiunto un livello specifico, monitorare le tensioni nelle singole celle e registrare la temperatura esterna. Se necessario possono anche accendere il riscaldamento o l'aria condizionata. Volkswagen offre due buffer di sicurezza per proteggere il sistema batteria di un veicolo elettrico da sovraccarichi dannosi o scariche profonde. Il gestore di ricarica integrato all'interno dei modelli ID monitora i processi di ricarica e protegge dai danni". Non di meno, Volkswagen, in una pagina dedicata all'autonomia dei veicoli elettrici, afferma che "Con un modello elettrico ID arriverai sempre a destinazione nel massimo comfort, sia in caso di tragitti brevi, sia più lunghi. Tuttavia, vogliamo spiegarti perché l'autonomia prevista e quella reale potrebbero variare nonostante la batteria sia completamente carica. Scopri questo e altro sull'autonomia dei modelli ID. L'autonomia standard di un veicolo elettrico viene determinata utilizzando il metodo di misurazione WLTP. L'autonomia effettiva può differire dall'autonomia WLTP perché non tutti i fattori possono essere standardizzati. Ad esempio, lo stile di guida, l'aria condizionata e il riscaldamento influiscono sull'autonomia". Relativamente invece alla scorrettezza delle informazioni sulla perdita di capacità della batteria dei veicoli elettrici, quale fattore che, parimenti, influenza l'autonomia, il Professionista si limita a rappresentare che "la procedura WLTP non tiene conto di diversi fattori che influenzano il consumo di un veicolo, il valore medio così determinato non sempre può essere raggiunto nella vita di tutti i giorni. Questi fattori includono, ad esempio,



lo stile di guida individuale. Inoltre, i cosiddetti consumi accessori hanno una forte influenza sulle prestazioni di autonomia dei veicoli elettrici, a differenza dei tradizionali veicoli con motore a combustione interna: l'aria condizionata e il riscaldamento contribuiscono in modo significativo a un aumento dei consumi di un veicolo elettrico e a una diminuzione dell'autonomia di una batteria completamente carica. Inoltre, ci sono altri fattori come il carico utile e così via. L'autonomia effettiva non può quindi essere determinata in modo completamente standardizzato, in quanto dipende fortemente dal comportamento di utilizzo individuale". Dunque, nulla si dice in merito all'impatto della perdita di efficienza della batteria (che deriva dall'ordinario utilizzo del veicolo, cosiddetto *state of health*) quale fattore che influenza l'autonomia di percorrenza chilometrica. Con riferimento, infine, alla scorrettezza delle informazioni relative alle limitazioni di operabilità della garanzia sulla batteria, Volkswagen promuove, attraverso vari messaggi promozionali presenti sul proprio sito web, l'esistenza di una garanzia sui veicoli e sulla batteria senza ulteriori ed immediate specificazioni circa le limitazioni di operabilità di tale garanzia, comunque presenti. Ancora, sul sito web di Volkswagen si legge che "Alte prestazioni e 8 anni di garanzia: le batterie delle Volkswagen ID. Tutti i modelli della famiglia ID avranno batterie ad alta capacità, garantite per otto anni o 160.000 km";

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fatti-specie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo. In particolare,

quanto alle informazioni sulla autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici, Volkswagen pubblicizza una autonomia del veicolo (es. "oltre 550 km") che potrebbe non essere veritiera in quanto, A) non sembra considerare l'impatto delle condizioni di normale/ordinario utilizzo del veicolo ed è parametrata ad un livello di carica della batteria pari al 100%, B) sembra presupporre un utilizzo del veicolo non conforme alle "raccomandazioni" d'uso del veicolo fornite dalla stessa casa produttrice (nelle quali viene sconsigliata, ordinariamente, l'integrale ricarica della batteria al fine di preservarne lo stato di salute, cosiddetto *state of health*). Dalla consultazione del sito web, emerge che – a fronte della predetta indicazione di autonomia chilometrica – il Professionista si limita ad indicare, in modo tra l'altro generico, che l'autonomia possa essere influenzata da "diversi fattori" (quali, stile di guida individuale, aria condizionata, riscaldamento, carico utile) senza chiarire l'incidenza di tali fattori sull'autonomia/chilometraggio effettivo. In realtà, l'autonomia chilometrica indicata non sarebbe di fatto raggiungibile in quanto basata su condizioni che, raramente, possono verificarsi durante l'ordinario utilizzo. In concreto, la suddetta incidenza potrebbe essere assai rilevante, tanto da comportare anche una notevole riduzione dell'autonomia/chilometraggio pubblicizzati, in possibile violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo. D'altra parte, Volkswagen fornisce delle raccomandazioni – quali consigli utili per preservare lo stato di salute della batteria (*state of health*) – che si tradurrebbero in una rilevante limitazione nell'uso ordinario dell'auto elettrica, in quanto si consiglia di ricaricare la batteria in un range compreso tra il 20% e l'80% della sua capacità di carica al fine di preservarne l'efficienza. Ciò, comporterebbe la possibilità di sfruttare normalmente "soltanto" il 60% della capacità di carica totale della batteria – per preservarne lo stato di salute – con inevitabili conseguenze



sulle prestazioni del veicolo in termini di autonomia effettiva. Dunque, l'indicazione di "raccomandazioni" da seguire per conservare l'efficienza della batteria potrebbe anch'essa comportare l'ingannevolezza dell'indicazione dell'effettiva autonomia del veicolo *ex articolo 21* del Codice del Consumo, posto che l'autonomia di percorrenza pubblicizzata presupporrebbe un uso ordinario del veicolo con ricariche del 100% della batteria che, di converso, potrebbe pregiudicare lo stato di salute/durabilità della stessa nel tempo. Quanto, invece, alle informazioni sulla perdita di capacità della batteria dei veicoli elettrici, dall'analisi del sito *web* di Volkswagen è emerso che nessuna indicazione sulla perdita di capacità della batteria, in termini di autonomia, derivante dall'uso normale della vettura, viene fornita chiaramente al consumatore in possibile violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo. In particolare, il Professionista, da una parte, omette di indicare con sufficiente chiarezza quali sono i fattori suscettibili di incidere sul deterioramento della batteria (e a quanto ammonta tale incidenza), e, dall'altra, non fornisce alcuna indicazione circa la rapidità di tale deterioramento: trattasi di omissioni che potrebbero incidere sulle scelte dei consumatori. Inoltre, quanto alle limitazioni di operabilità della garanzia convenzionale sulla batteria, Volkswagen, in un documento, denominato "Condizioni generali di garanzia", non rinvenibile sul sito *web* del Professionista, indica che "il garante garantisce inoltre l'acquirente di un veicolo elettrico BEV nuovo di fabbrica alle seguenti condizioni contro la perdita eccessiva del valore energetico netto della batteria ad alto voltaggio per otto anni o 160.000 km di chilometraggio del veicolo, a seconda di quale dei due eventi si verifichi prima, alle seguenti condizioni: se una misurazione dell'energia della batteria presso un partner di servizio Volkswagen durante il periodo di copertura della garanzia mostra che il valore energetico netto della batteria è inferiore al 70% del valore energetico netto della batteria al momento della consegna all'acquirente originale («valore iniziale»), si è in presenza di una perdita eccessiva del valore energetico netto della batteria ai sensi delle presenti condizioni di garanzia". E ancora, tra le limitazioni della garanzia convenzionale, il Professionista stabilisce, tra l'altro, che "la prestazione di garanzia per le batterie ad alto voltaggio è esclusa se il malfunzionamento o l'eccessiva perdita del valore energetico netto della batteria si è verificato in uno dei seguenti casi: [...] non sono state rispettate le norme relative al funzionamento, all'uso e alla cura del veicolo (in particolare le indicazioni per la cura per la ricarica e lo stato di carica della batteria ad alto voltaggio), contenute nelle istruzioni per l'uso che accompagnano il veicolo". Pertanto, i messaggi pubblicitari sulla garanzia diffusi da Volkswagen risulterebbero omissivi e confusori in quanto, a fronte della pubblicizzazione di una garanzia "certa", il Professionista non indica, in modo chiaro e comprensibile, le cause di esclusione della garanzia convenzionale sulla batteria, comunque presenti. L'opacità/carenza informativa circa le limitazioni all'operabilità della garanzia deriverebbe, inoltre, dal frequente rinvio ad altri documenti (tra cui il libretto di uso e manutenzione del veicolo e/o il manuale del proprietario) i quali non sono immediatamente e facilmente consultabili così da limitare, sensibilmente, la capacità di comprensione da parte del consumatore. A titolo esemplificativo, si consideri che ricaricare frequentemente la batteria del veicolo elettrico al 100% della sua capacità (quali indicazioni per la cura per la ricarica e lo stato di carica della batteria ad alto voltaggio), può rappresentare una causa di esclusione della



garanzia convenzionale. Pertanto, l'omissione/carenza informativa circa le limitazioni del perimetro della garanzia convenzionale potrebbe risultare scorretta in possibile violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo;

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa al comportamento della Società;

RITENUTO opportuno che il parere sul caso di specie sia reso all'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo, riportando le valutazioni di questa Autorità in relazione all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica;

RILEVATO che la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni e alle attività attuate dalla Società tramite *Internet*;

CONSIDERATO che *Internet* è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento;

RILEVATO che, in base a quanto riportato nell'osservatorio sulle comunicazioni di questa Autorità, i dati sull'accesso ai siti/app dei principali operatori evidenziano un numero mensile di utenti unici¹ che si sono collegati a Internet nel primo trimestre del 2025 compreso tra 44,3 e 44,6 milioni su base mensile (tra 44,2 e 44,4 milioni nel primo trimestre del 2024), con oltre 75 ore e 13 minuti² complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando su *Internet*; di questi, a marzo 2025, 43,7 milioni hanno usato Google (43,5 milioni nello stesso mese del 2024), 39,6 milioni Meta Platforms (39,6 milioni nello stesso mese del 2024), 35,8 milioni Amazon (35,4 milioni nello stesso mese del 2024). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/app di *e-commerce* varia, nel primo trimestre del 2025, tra 38,2 e 38,7 milioni (tra 38,0 e 38,6 milioni nel primo trimestre del 2024), con una media di 2 ore e 36 minuti³ trascorsi da ciascun utente navigando su tali siti/app di *e-commerce*;

CONSIDERATO che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dalla Società, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/app utilizzati dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate;

RITENUTO, pertanto, che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie *Internet* sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto il parere a questa Autorità, laddove ne sia confermata la valutazione dell'AGCM sopra richiamata;

VISTI gli atti del procedimento;

¹ Numero di utenti/persone diverse che hanno visitato qualsiasi contenuto di un sito web, una categoria, un canale o un'applicazione durante il periodo di riferimento.

² Dato riferito al mese di marzo 2025.

³ Dato riferito al mese di marzo 2025.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

Il presente parere sarà pubblicato sul sito *web* dell'Autorità, salvo che vengano rappresentate, entro trenta giorni dal suo ricevimento, eventuali ragioni ostate alla pubblicazione.

Roma, 3 dicembre 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella