



ADICU aps
Ente Terzo Settore

Roma,

Spett.le **CITROEN Italia spa**
Via Gattamelata, 41
20149 - Milano
PEC: psaitalia@mpsacert.it

Spett.Le **Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato**
Piazza Giuseppe Verdi 6/A
00198 – Roma
PEC: protocollo.agcm@pec.agcm.it

e p.c.

Sptt.le **ADICU aps**
Via Val Varaita 8
00141 – Roma
segreteria@adicu.it

OGGETTO: Reclamo/Diffida per difetto di conformità dell'autovettura Citroen
..... (modello), targata _____ telaio n.

Il sottoscritto/a Sig./Sig.ra _____ nato/a il
_____ a _____ e residente in
_____ prov. _____ alla Via
_____ C.F.: _____ nella
qualità di proprietario dell'autovettura Citroen _____ targa _____ telaio
n. _____ acquistata a _____ il
_____ presso il concessionario _____ sito in
_____ Via _____

Premesso che

- 1) Per garantire il rispetto dell'ambiente e della nuova norma Euro 6, senza penalizzare le prestazioni, né alterare i consumi dei motori diesel, Citroen ha scelto di dotare i propri veicoli (Citroen C4 Cactus, Citroen C4 Aircross, C4 Picasso, Citroen C3 HDI, C3 Gol e C3 Aircross) di un dispositivo che associa il sistema SCR (Riduzione Catalitica Selettiva) a un filtro antiparticolato (FAP) per il trattamento dei gas di scarico. Con un liquido chiamato AdBlue contenente urea, un catalizzatore trasforma fino all'85% degli ossidi d'azoto (NOx) in azoto e acqua, innocui per la salute e l'ambiente. L'AdBlue è contenuto in un apposito serbatoio di circa 17 litri. Un dispositivo d'allarme si attiva automaticamente quando viene



raggiunto il livello della riserva: a quel punto sarà possibile percorrere ancora circa 2.400 km prima che il serbatoio si svuoti completamente.

Quando il serbatoio dell'AdBlue è vuoto, un dispositivo regolamentare blocca l'avvio del motore.

In caso di anomalia del sistema SCR, il livello di emissioni del veicolo non è più conforme alla regolamentazione Euro 6: il veicolo diventa inquinante.

Nel caso di un malfunzionamento confermato dal sistema SCR, recarsi appena possibile presso la rete CITROEN o presso un riparatore qualificato: dopo 1.100 km percorsi, un dispositivo si attiverà automaticamente per impedire l'avviamento del motore.

In entrambi i casi, un indicatore d'autonomia permette di conoscere la distanza che può essere percorsa prima dell'immobilizzo del veicolo. **In** normali condizioni è possibile percorrere dai 15 ai 20 mila chilometri **con** un pieno di additivo, ma questo fattore dipende dalla capienza del serbatoio (dai **10** ai **30 litri**), dallo stile di guida e dal carico.

- 2) Ad un certo punto in modo del tutto casuale, sul quadro dell'autovettura si accende una spia di errore "*Anomalia antinquinamento: avviamento vietato entro 1500 km*" oppure "*Anomalia motore: riparare veicolo*", che successivamente si trasforma in una spia di errore generico al motore oppure un conto alla rovescia in chilometri con un'autonomia di circa 1000/1500 km.

Per la riparazione del guasto se l'autovettura è in garanzia l'intervento è gratuito per il consumatore ma siccome, la problematica si ripropone periodicamente, scaduta la predetta garanzia, l'utente dovrà supportare le spesa di circa 120,00 euro per l'indagine e la verifica del sistema (che dura di media 2 gg.) e per la sostituzione e/o riparazione del serbatoio dell'urea, l'importo di circa 900,00 euro oltre la manodopera specializzata.

La soluzione suggerita è sostituire il serbatoio AdBlue: un intervento che può costare anche 1.200 euro, a carico del proprietario.

- 3) Questa procedura dovrà essere seguita e ripetuta più volte negli anni altrimenti l'auto Citroen va – utilizzo forse un termine non tecnicamente appropriato ma sufficientemente chiaro per comprendersi – 'in blocco' ad un certo chilometraggio, costringendo l'utente a recarsi alla concessionaria e spendere delle somme per un difetto ben conosciuto e, a mio avviso, sul quale la concessionaria profitta.
- 4) Il venditore è responsabile verso il consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene, inoltre, è responsabile quando il difetto di conformità si manifesta **entro il termine di due anni** dalla consegna del bene. A favore del consumatore è prevista una presunzione *iuris tantum*, infatti, si presume che i difetti di conformità, che si manifestano **entro un anno dalla consegna** del bene, esistessero già a tale data.

Tanto premesso, si invita e diffida la CITROEN Italia a voler disporre, **entro e non oltre giorni 15 dal ricevimento della presente istanza**, in favore del sottoscritto :

- il ripristino della conformità del bene mediante la riparazione o la sostituzione, senza spese a carico del consumatore (art. 130, c. 3, d.lgs. 206/2005 e 135 bis, c. 2);



ADICU aps
Ente Terzo Settore

- la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto (art. 130 c. 7 d. lgs. 206/2005 e 135 *bis*, c. 4).

Nell'ipotesi di inerzia da parte di CITROEN Italia o nell'ipotesi in cui persista detta condotta, rispetto al segnalato problema in esame, la stessa sarà portata a conoscenza dell'Autorità Giudiziaria competente in sede civile e sede penale il comportamento dalla Citroen posto in essere.

Data _____ Firma _____

Si allega in copia:

- 1) Ricevute di intervento:

- 2) Documento di identità in corso di validità

- 3) Documento attestante il possesso:

Carta di circolazione

Altro: (specificare)