



CITROËN

Spett.le Federconsumatori  
Federconsumatori APS  
Via Palestro, 11  
00185 - Roma  
federconsumatori-nazionale@pec.it

**RE: Informazioni sulla campagna di richiamo "Stop Drive" dell'airbag Takata -  
riscontro. Prot. 4.3.2/2024/MF**

Egregi Signori,

Vi ringraziamo per la Vostra lettera che abbiamo ricevuto e analizzato attentamente.

Con riferimento alla campagna di richiamo "Stop Drive" relativa ai dispositivi di gonfiaggio degli airbag Takata installati sulle autovetture Citroën C3 e DS Automobiles DS3 prodotte dal 2009 al 2019 (i "Veicoli"), che la nostra società ha avviato in coordinamento con le competenti autorità regolatorie, desideriamo precisare quanto segue.

La campagna di richiamo "Stop Drive", consistente nella richiesta a tutti i proprietari e utilizzatori di sospendere la guida dei Veicoli in esame, in attesa della sostituzione degli airbag Takata, è stata avviata quale necessaria misura correttiva per far fronte agli eventuali rischi per la sicurezza degli utilizzatori dei Veicoli. Invero, il deterioramento nel tempo, in condizioni atmosferiche di elevata temperatura e umidità, di alcune sostanze chimiche presenti nei dispositivi di gonfiaggio degli airbag Takata, potrebbe portare alla rottura di tali airbag con troppa forza quando attivati a seguito di un incidente.

La predetta campagna di richiamo è stata attuata attraverso l'invio a tutti i proprietari dei Veicoli in questione di una comunicazione contenente l'avvertimento di sospendere immediatamente la guida dei Veicoli e l'invito ad accedere a una pagina Web dedicata contenente dettagliate informazioni sulle modalità di attuazione della campagna di richiamo. In particolare, i proprietari dei Veicoli sono invitati a effettuare un check-in online e a fornire le informazioni utili per l'organizzazione, nel più breve tempo possibile e a titolo gratuito, dell'intervento necessario per la sostituzione dell'airbag.

La sicurezza dei clienti è una priorità assoluta per la nostra società che è interamente mobilitata per rispondere al meglio e tempestivamente alle richieste pervenute, fornendo soluzioni personalizzate e adeguate alle esigenze dei clienti. Per tale ragione, sono stati predisposti, anche con il supporto della rete di concessionari, canali di comunicazione

sempre più efficaci grazie anche al raddoppio della capacità dei call center dedicati. Inoltre, l'azienda sta mobilitando 11.000 veicoli di cortesia da mettere a disposizione, entro il mese di luglio, dei proprietari dei Veicoli in Italia con specifiche esigenze, e che ne abbiano fatto o ne facciano richiesta. Al 15 luglio, oltre 17.000 veicoli C3 e DS3 sono stati sottoposti alla sostituzione degli airbag in attuazione della campagna "stop drive" e altri 16.000 hanno già programmato l'intervento, per un totale di 33.000 veicoli. Stiamo procedendo a un ritmo crescente grazie anche al supporto dei fornitori dei componenti necessari e alla nostra rete di concessionari.

La nostra società è costantemente in contatto con la Rete di Concessionari per gestire tutte le richieste dei clienti nel modo più rapido e agevole possibile.

Confidiamo che questa lettera fornisca maggior chiarezza in merito alla campagna in corso e restiamo a disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Con i migliori saluti,

Groupe PSA Italia S.p.A.

Giovanni Falcone  
Managing Director Citroën



Rubina Rovere  
Parts and Services Country Manager



Daniele De Leonardis  
Head of Customer Management Office



nothing  
moves us  
like Citroën

Via Plava, 80 - 10135 Torino  
[www.stellantis.com](http://www.stellantis.com)

Groupe PSA ITALIA Spa, via Plava n. 80 - 10135 Torino Tel. 011 0057611 - Capitale Sociale € 4.480.000,00 i.v.  
codice fiscale e partita iva: 00882090152 - REA Torino 1297722 Società soggetta alla Direzione e Coordinamento di Stellantis N.V.