



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 settembre 2018;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTO il proprio provvedimento del 10 gennaio 2018, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi delle società Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l.;

VISTI i propri provvedimenti del 27 giugno e del 6 settembre 2018, con i quali, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, sono state disposte proroghe del termine di conclusione del procedimento per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Apple Inc, società di diritto statunitense, è la controllante del gruppo multinazionale Apple. La società, con sede legale a Cupertino (California) negli Stati Uniti d’America, svolge anche in Italia, attraverso le proprie controllate, attività di direzione dell’attività di vendita e di assistenza ed in particolare distribuisce direttamente agli *smartphone* venduti dal gruppo gli aggiornamenti *firmware*. Ha conseguito nell’esercizio concluso il 30

settembre 2017¹ ricavi per circa 229 miliardi di dollari (circa 192 miliardi di euro) e un utile di circa 48 miliardi di dollari (circa 40 miliardi di euro).

2. Apple Distribution International (di seguito anche ADI), società di diritto irlandese, appartiene al gruppo multinazionale Apple. La società, con sede legale a Hollyhill (Cork) nella Repubblica Irlandese, svolge in Italia attività di commercio e prestazione di servizi di assistenza post-vendita di prodotti di elettronica e informatica e ha conseguito nell'esercizio 2017² ricavi per circa 56 miliardi di dollari (circa 47 miliardi di euro).

3. Apple Italia S.r.l. (di seguito anche Apple Italia o AI) appartenente al gruppo multinazionale Apple, con sede legale a Milano, eroga servizi di supporto alla vendita e marketing di prodotti elettronici e telefonici, sistemi e tecnologie informatiche di altre società facenti parte dello stesso gruppo multinazionale Apple e ha conseguito nell'esercizio concluso il 30 settembre 2017³ ricavi per circa 46 milioni di euro e un utile di circa 18 milioni di euro al netto delle imposte.

4. Apple Retail Italia S.r.l. (di seguito anche Apple Retail Italia o ARI) appartenente al gruppo multinazionale Apple, svolge in Italia, attraverso proprie sedi locali denominate "Apple Store", attività di commercio e prestazione di servizi di consulenza, manutenzione e assistenza post-vendita di prodotti di elettronica, informatica e telecomunicazioni e ha conseguito nell'esercizio concluso il 30 settembre 2017⁴ ricavi per circa 463 milioni di euro e un utile di circa 7 milioni di euro al netto delle imposte.

5. Associazione Altroconsumo, associazione di consumatori, ammessa a partecipare al procedimento in base ad istanza avanzata ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento.

6. Associazione Codici Onlus, associazione di consumatori, ammessa a partecipare al procedimento in base ad istanza avanzata ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

7. Il procedimento concerne alcuni comportamenti posti in essere dai professionisti appartenenti al gruppo multinazionale Apple (di seguito individualmente e congiuntamente anche Apple) relativamente alle

¹ Cfr. bilancio di esercizio di Apple Inc.

² Cfr. bilancio di esercizio di Apple Distribution International.

³ Cfr. bilancio di esercizio di Apple Italia S.r.l..

⁴ Cfr. bilancio di esercizio di Apple Retail Italia S.r.l..

informazioni fornite ed alle condotte tenute in occasione del rilascio di aggiornamenti del sistema operativo iOS per alcuni modelli di iPhone ed alle informazioni fornite sulle caratteristiche della batteria degli stessi apparecchi.

8. Le pratiche commerciali oggetto del presente procedimento sono le seguenti:

A) la proposta insistente, ai consumatori in possesso di iPhone 6/6plus/6s/6splus, di procedere ad installare il sistema operativo iOS 10 e i successivi aggiornamenti (tra cui iOS 10.2.1) le cui caratteristiche e impatto sulle prestazioni degli *smartphone* stessi sono state descritte in maniera omissiva ed ingannevole, senza offrire (se non in misura limitata o tardiva) alcun mezzo di ripristino dell'originaria funzionalità degli apparecchi in caso di sperimentata diminuzione delle prestazioni a seguito dell'aggiornamento.

In particolare, secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni di alcuni consumatori⁵ pervenute nel dicembre 2017, Apple, in occasione della *release* del sistema iOS 10.1, non ha informato i clienti dei possibili inconvenienti di funzionamento che il nuovo SO avrebbe potuto provocare attesa la configurazione *hardware* degli *smartphone* in cui sarebbe stato installato (ed in particolare del grado di usura della batteria) in determinate condizioni d'uso comune.

Inoltre, in occasione della *release* del sistema iOS 10.2.1, Apple ha omesso di informare preliminarmente i consumatori, in maniera chiara e immediata, che per evitare alcuni rilevanti inconvenienti (quali l'improvviso spegnimento/riaccensione del proprio iPhone) tale *release* includeva un sistema di gestione delle prestazioni dello *smartphone* che avrebbe opportunamente rallentato tali prestazioni per evitare lo spegnimento inatteso – sistema mantenuto anche in successivi aggiornamenti di iOS;

B) la mancata informazione sulle caratteristiche della batteria e specificamente in merito alle condizioni per mantenere un adeguato livello di prestazioni degli iPhone, alla sua durata e alle modalità per la sua corretta gestione al fine di rallentarne la naturale usura e, quindi, in merito alla sostituzione della medesima batteria.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

9. In relazione ai comportamenti sopra descritti, in data 10 gennaio 2018 è stato comunicato alle Parti Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l. l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11039 per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22 e 24 del Codice del Consumo.

⁵ Cfr. Segnalazioni prot. 93360 del 20 dicembre 2017 e prot. 94388 del 27 dicembre 2017.

10. In tale sede, veniva in particolare ipotizzato che il rilascio da parte di Apple di aggiornamenti *software* che determinavano una minore funzionalità dei propri cellulari iPhone potesse rilevare come una pratica scorretta. Apple, quale produttore del dispositivo, avrebbe infatti proposto ai consumatori aggiornamenti senza segnalare le possibili conseguenze in termini di ridotta funzionalità o lentezza nelle prestazioni che gli stessi erano idonei a determinare; in tal modo avrebbe ingannato i consumatori, inducendoli ad effettuare una scelta economica che non avrebbero dovuto/voluto fare, ai sensi degli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo.

Inoltre, tenuto conto del contesto e delle modalità dell'invito all'aggiornamento, veniva ipotizzato che la condotta di Apple potesse costituire una violazione dell'articolo 24 del Codice del Consumo in quanto, sfruttando la propria posizione di potere commerciale derivante dalla titolarità di un marchio noto e affermato, in cui i consumatori ripongono fiducia, e la posizione di particolare asimmetria informativa che caratterizza i rapporti con i consumatori, avrebbe limitato notevolmente la capacità di scelta di questi ultimi inducendoli a scaricare un aggiornamento che si è poi rivelato suscettibile di danneggiare o di ridurre la funzionalità del proprio dispositivo.

Veniva altresì ipotizzato che non fosse conforme alla diligenza professionale attesa da un professionista operante a livello mondiale, ai sensi dell'art. 20 del Codice del Consumo, l'aver omesso di fornire agli acquirenti informazioni e procedure per mantenere un adeguato livello di prestazioni dei propri dispositivi cellulari che erano stati, appunto, promossi e acquistati per le loro specifiche ed elevate caratteristiche tecnologiche.

Infine veniva contestata ad Apple la violazione degli artt. 20 e 24 del Codice del Consumo, atteso che le condotte successivamente adottate da Apple nei confronti dei consumatori, consistenti nel mancato riconoscimento della minore funzionalità a seguito dell'aggiornamento *software*, hanno determinato una riduzione delle caratteristiche e funzionalità dei propri apparecchi.

11. In data 17 gennaio 2018 sono stati svolti accertamenti ispettivi presso Apple Italia e Apple Retail Italia.

12. In data 15 febbraio 2018 le società Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l. sono state sentite in audizione.

13. In data 22 febbraio 2018 le società Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l. hanno fatto pervenire informazioni richieste contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento.

14. I professionisti Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l. hanno presentato, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione, in una prima versione

pervenuta in data 3 marzo 2018, poi sostituita con una nuova versione⁶ pervenuta in data 6 marzo 2018.

15. Nella sua adunanza del 5 aprile 2018 l’Autorità ha rigettato tali impegni, sussistendo l’interesse all’accertamento e giudicando gli stessi non idonei a rimuovere i profili di possibile scorrettezza contestati e comunque a rimediare ai danni arrecati ai consumatori.

La decisione è stata comunicata ai professionisti Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l. in data 6 aprile 2018.

16. In data 29 marzo 2018 sono state accolte le istanze di partecipazione al procedimento delle associazioni di consumatori Altroconsumo e Codici Onlus.

17. Con atto del 21 giugno 2018, prot. n. 0049187, il procedimento è stato esteso nei confronti di Apple Inc.

18. In data 14 luglio 2018 le società del gruppo Apple parti del procedimento hanno fatto pervenire una memoria difensiva.

19. In data 7 agosto 2018 è stata comunicata la data di conclusione della fase istruttoria al 26 agosto 2018 ai sensi dell’art. 16, comma 1, del Regolamento, successivamente prorogata al 3 settembre con comunicazioni del 21 agosto 2018.

20. In data 21 agosto 2018 le società comunicavano le misure già adottate per andare incontro a quanto lamentato dai consumatori e poi, in data 3 settembre 2018, ulteriori informazioni e una memoria difensiva.

III.2. Le evidenze acquisite

III.2.1. Premessa

III.2.1.1. Gli apparecchi iPhone

21. Il cellulare iPhone di Apple è offerto ai consumatori come uno dei prodotti di massimo livello qualitativo - e corrispondentemente di prezzo - nella categoria degli *smartphone*⁷, come si evince ad esempio dal

⁶ La proposta di impegni si incentrava sulla gestione della batteria degli iPhone e contemplava, in sintesi, misure riguardanti: a) funzionalità Power Management disattivata di *default* nel iOS; b) nuove funzioni per migliorare la conoscenza della funzionalità Power Management; c) informazioni ai consumatori sui c.d. UPO (“*Unexpected Power Off*” ovvero spegnimento imprevisto) e sulla attivazione del Power Management; d) introduzione di nuove informazioni diagnostiche nel iOS; e) spiegazioni ai consumatori sulle implicazioni della massima capacità della batteria; f) informazioni ai consumatori sul livello di prestazioni del dispositivo rispetto al massimo; g) informazioni ai consumatori sul verificarsi di un UPO a causa della inadeguata capacità della batteria; h) informazioni sul livello di degrado della batteria nel iOS.

⁷ I c.d. *smartphone* (ovvero “*telefoni intelligenti*”) sono telefoni cellulari che, oltre alle normali funzionalità legate alla telefonia (chiamate vocali e messaggi SMS), hanno la capacità di connettersi alla rete internet nonché di svolgere numerose altre funzioni di ampia rilevanza pratica (quali, ad esempio, quelle di fotografare, riprodurre video, gestire documenti di varia natura, ecc.). L’insieme delle componenti fisiche dell’apparecchio vengono denominate complessivamente *hardware* e vengono coordinate e fatte funzionare

comunicato stampa⁸ diffuso al momento del lancio del prodotto nei modelli iPhone 6 e iPhone 6 Plus o dagli studi di mercato acquisiti in sede ispettiva⁹.

22. In particolare, i modelli iPhone 6 e 6Plus sono stati commercializzati nell'autunno del 2014 con il sistema operativo iOS 8, un microprocessore "A8" DualCore¹⁰ 64 bit a 1,4 GHz e coprocessore di movimento M8, RAM da 1 Gigabyte e fotocamere da 1,2 (retro) e da 8 (frontale) megapixel, ed i modelli iPhone 6s e 6sPlus sono stati commercializzati nell'autunno del 2015 con il sistema operativo iOS 9, un microprocessore "A9" DualCore 64 bit, rispettivamente a 1,8 e 2 GHz e coprocessore di movimento M9, RAM da 2 Gigabyte e fotocamere da 5 (retro) e da 12 (frontale) megapixel.

Le versioni contrassegnate con il suffisso "Plus" sono caratterizzate da uno schermo più ampio e da una batteria più potente¹¹ dotata, secondo quanto dichiarato da Apple, delle caratteristiche rappresentate nella seguente tabella¹².

Batteria e alimentazione

iPhone 6sPlus	iPhone 6s	iPhone 6Plus	iPhone 6
Autonomia in conversazione Fino a 24 ore su 3G	Autonomia in conversazione Fino a 14 ore su 3G	Autonomia in conversazione Fino a 24 ore su 3G	Autonomia in conversazione Fino a 14 ore su 3G
Autonomia in standby Fino a 16 giorni	Autonomia in standby Fino a 10 giorni	Autonomia in standby Fino a 16 giorni	Autonomia in standby Fino a 10 giorni
Navigazione internet Fino a 12 ore su 3G; fino a 12 ore su 4G LTE; fino a 12 ore su Wi-Fi	Navigazione internet Fino a 10 ore su 3G; fino a 10 ore su 4G LTE; fino a 11 ore su Wi-Fi	Navigazione internet Fino a 12 ore su 3G; fino a 12 ore su 4G LTE; fino a 12 ore su Wi-Fi	Navigazione internet Fino a 10 ore su 3G, fino a 10 ore su 4G LTE, fino a 11 ore su Wi-Fi
Riproduzione video HD Fino a 14 ore	Riproduzione video HD Fino a 11 ore	Riproduzione video Fino a 14 ore	Riproduzione video Fino a 11 ore
Riproduzione audio Fino a 80 ore	Riproduzione audio Fino a 50 ore	Riproduzione audio Fino a 80 ore	Riproduzione audio Fino a 50 ore

da programmi informatici (c.d. *software*). Il termine *software*, a sua volta, ricomprende diverse categorie di programmi informatici, fra le quali si ricordano:

- il *firmware*, che è l'insieme del *software* installato dal produttore sul proprio dispositivo, fra cui il c.d. "sistema operativo" (abbreviato in SO, ovvero "*operating system*" abbreviato in OS), un insieme di programmi che fa avviare il dispositivo e fornisce servizi di base agli altri *software* installati sullo stesso;
- le c.d. applicazioni (ovvero, per gli *smartphone*, le c.d. "App"), che sono i programmi che possono essere installati ed utilizzati sull'apparecchio grazie alla intermediazione del *firmware*.

⁸ Cfr. il documento ispettivo Apple Retail Italia S.r.l. n. 55 in cui i modelli iPhone 6 e iPhone 6 Plus vengono qualificati come il più grande progresso nella storia degli iPhone ("*The Biggest Advancement in iPhone History*"), vantandone le caratteristiche esteriori ("*thinnest ever, delivering a bigger display in a design that is still comfortable to hold and easy to use*"), le tecnologie e le funzionalità innovative in essi contenute, nonché una scheda logica capace di offrire prestazioni più veloci e maggiore efficienza energetica, con la capacità di offrire prolungate più alte prestazioni con una ottima durata della batteria ("*offers faster performance and is more energy efficient, delivering higher sustained performance with treat battery life*").

⁹ Cfr. per esempio i documenti ispettivi Apple Italia S.r.l. n. 296, "*IDC EMEA Mobile Phone Performance Indicators - Q4FY15*", n. 94, "*GfK Mobile Performance Indicators - October 2016*" e n. 296 "*IDC EMEA Mobile Phone Performance Indicators - Q4FY17*".

¹⁰ "DualCore", in elettronica e nell'informatica, indica un processore ("CPU - Central Processing Unit" ovvero unità logica di elaborazione) composto da 2 "core", ovvero da 2 unità di calcolo ciascuna costituita da un insieme di processori "fisici", montate sullo stesso supporto.

¹¹ I modelli 6 e 6s sono equipaggiati con batterie di capacità rispettivamente 1.810 mAh e 1.715 mAh mentre i modelli 6Plus e 6sPlus sono equipaggiati con batterie di capacità rispettivamente 2.915 mAh e 2.750 mAh.

¹² Cfr la pagina internet "www.apple.com/it/iphone/compare/" al dicembre 2015.

III.2.1.2. Il sistema operativo iOS

23. Gli *smartphone* iPhone sono basati su un sistema operativo proprietario, denominato iOS e contraddistinto da un numero che ne indica la versione¹³, sviluppato da Apple Inc., che ne cura e distribuisce gli aggiornamenti.

Il rilascio di una versione di iOS riguarda il sistema operativo strettamente inteso e ulteriori programmi *software* per la gestione dell'apparecchio e delle App che vengono installate su di esso, come ad esempio i c.d. “*Quadri*”, collezioni di codici *software* che permettono ad un'applicazione di appoggiarsi su dati e funzionalità del dispositivo¹⁴.

24. Nell'ambito del rapporto post-vendita con gli acquirenti dei propri dispositivi, Apple costantemente e ricorrentemente suggerisce a quasi tutti i consumatori in possesso dei diversi modelli di iPhone di procedere all'aggiornamento del *firmware* dei propri dispositivi¹⁵. Specificamente, Apple sviluppa e rilascia¹⁶ con cadenza annuale delle nuove versioni di iOS, il proprio sistema operativo, contenenti nuove funzioni o nuove caratteristiche delle funzioni già presenti nelle precedenti versioni, che vengono sia inserite nei nuovi modelli iPhone che proposte ai possessori dei dispositivi compatibili, invitandoli ad aggiornare iOS all'ultima versione disponibile.

Gli aggiornamenti di maggior rilievo del sistema operativo iOS vengono generalmente rilasciati a settembre di ciascun anno e abbinati alla presentazione di un nuovo modello di iPhone dalle caratteristiche tecnologiche superiori.

25. Ciascuna nuova versione di iOS viene rilasciata per i precedenti modelli di iPhone ritenuti tecnologicamente compatibili, in alcuni casi con un ridotto set di nuove funzionalità.

Al riguardo, Apple ha, infatti, chiarito che “*non tutte le funzionalità di un iOS aggiornato sono necessariamente abilitate su tutti i dispositivi che possono installare l'aggiornamento*”¹⁷ e che stabilisce volta per volta quali di tali funzionalità abilitare su ciascun modello.

Non viene, invece, offerta al consumatore la possibilità di operare una scelta su quali funzionalità di una nuova versione iOS abilitare o meno sul proprio apparecchio.

26. L'installazione di una nuova versione di iOS può in alcuni casi creare riduzioni delle prestazioni dell'iPhone come chiarito dalla stessa Apple¹⁸,

¹³ Dato che per Apple il sistema operativo è proprietario, nel seguito del presente provvedimento i termini *firmware* e *sistema operativo* saranno usati come sinonimo di iOS.

¹⁴ Cfr. la memoria difensiva prot. 61893 del 4 settembre 2018.

¹⁵ Solo per i modelli più datati, per i quali il servizio di supporto sia stato interrotto, non si suggerisce tale aggiornamento.

¹⁶ L'espressione “*rilascio*” (in inglese “*release*”) è il termine tecnico per indicare la diffusione di una nuova versione di *software*.

¹⁷ Cfr. la memoria difensiva prot. 61893 del 4 settembre 2018.

¹⁸ Cfr. la memoria difensiva prot. 61893 del 4 settembre 2018.

che ha precisato che “*questi aggiornamenti spesso non impattano in alcun modo la performance. Alcuni aggiornamenti introducono nuove funzionalità. A seconda della funzionalità e del modello su cui viene eseguito l’aggiornamento dell’iOS, vi possono essere o meno impatti sulla performance*”.

27. Apple rilascia inoltre, nel periodo intercorrente fra una versione e la successiva di iOS molti altri aggiornamenti software, specificamente:

- a) aggiornamenti *software* aggiuntivi della versione iOS, c.d. “*dot*”, con lo scopo di correggere i c.d. “*bug*”¹⁹ e migliorare l’esperienza d’uso di tale SO;
- b) aggiornamenti software per risolvere problemi sicurezza.

Dunque, per ogni versione iOS vi sono svariati aggiornamenti intermedi che, ad esempio, sono stati 12 per la versione iOS 10.

III.2.2. Pratica sub A): proposta insistente di aggiornamenti del sistema operativo iOS sulla base di informazioni omissive ed ingannevoli in merito alle caratteristiche e all’impatto dell’aggiornamento sulle prestazioni dello smartphone, senza offrire (se non in misura limitata o tardiva) alcun mezzo di ripristino dell’originaria funzionalità dell’apparecchio

III.2.2.1. Le modalità adottate e le informazioni fornite in occasione del rilascio degli aggiornamenti iOS: specificamente il rilascio di iOS 10 e le successive condotte

28. Negli ultimi anni gli aggiornamenti del *firmware* di tutti gli *smartphone* avvengono direttamente attraverso lo *smartphone* stesso (senza l’ausilio di un *computer*), mediante l’utilizzo della tecnologia “FOTA” (“*Firmware Over-The-Air*”), una tecnologia di gestione del *software* mobile (“*MSM – Mobile Software Management*”) in cui il *firmware* operativo di un dispositivo mobile viene aggiornato in modalità *wireless* dal produttore: i telefoni compatibili FOTA scaricano gli aggiornamenti con un processo che richiede in genere alcuni minuti a seconda della velocità di connessione e della dimensione del file.

29. Ogni nuovo aggiornamento viene proposto a tutti i possessori di iPhone sulla base di una verifica fra due soli possibili stati dell’apparecchio: “aggiornato” o “non aggiornato”, in modo che “*un utilizzatore sa come rimediare allo stato di “non aggiornato” installando un aggiornamento quando sollecitato a fare ciò dall’iPhone*”²⁰. In particolare, al momento del

¹⁹ Come noto, in informatica il termine inglese “*bug*” identifica un errore nella scrittura del codice sorgente di un programma *software* che può portare a un suo malfunzionamento e, in certi casi, rendere vulnerabile ad attacchi informatici l’apparecchio che ospita il *software*.

²⁰ Cfr. la relazione tecnica allegata alla memoria difensiva prot. 61893 del 4 settembre 2018, in cui si legge “*Their devices are either “updated” or “not updated.” Similarly, a user knows how to remediate the “not updated” state-by applying an update when prompted to do so by their phone*”.

rilascio di un nuovo aggiornamento iOS e in occasione di tutte le modifiche successive, Apple avverte tutti i possessori di iPhone che un aggiornamento è disponibile²¹.

Nella schermata Impostazioni/Aggiornamento Software compaiono il pulsante per scaricare l'aggiornamento e un breve messaggio che descrive il contenuto essenziale dell'aggiornamento stesso.

III.2.2.1.a. Le modalità attraverso le quali Apple rilascia l'aggiornamento del sistema operativo iOS con particolare riferimento alle informazioni fornite ai consumatori e alla impossibilità per gli stessi di ritornare alla versione precedente

30. Come detto, una volta che un aggiornamento sia disponibile, il professionista invia ripetutamente ai consumatori il messaggio che invita a scaricare ed installare l'aggiornamento *software* che è stato rilasciato, risollecitando periodicamente il consumatore fino a quando l'aggiornamento non viene scaricato e non consente in alcun modo di evitare tale sollecitazione.

31. Dall'esame dei messaggi utilizzati da Apple per comunicare la disponibilità di un aggiornamento iOS e le sue caratteristiche essenziali, acquisiti in istruttoria²², emerge come tali messaggi abbiano un formato standardizzato, nel quale la descrizione delle peculiarità dello specifico aggiornamento è molto simile.

Si tratta spesso di messaggi di poche righe contenenti una descrizione minimale dei miglioramenti che sarebbero permessi dall'aggiornamento, ma non danno conto di tutte le modifiche contenute nello stesso, limitandosi a mettere in risalto solo alcuni miglioramenti e correzioni, con espressioni come *“iOS 10.2.1 include correzioni di errori e migliora il livello di sicurezza di iPhone o iPad”*, *“iOS 10.2.1. include correzioni di bug e migliora la sicurezza di iPhone o iPad nonché la gestione dell'alimentazione durante i carichi di lavoro di picco per evitare spegnimenti imprevisti dell'iPhone”* o *“iOS 11.2 introduce Apple Pay Cash, disponibile solo negli Stati Uniti, per inviare, ricevere e richiedere somme di denaro con Apple Pay. Inoltre, l'aggiornamento include ulteriori miglioramenti e correzioni di errori”*.

L'informativa contiene poi l'invito a visitare una pagina internet sui contenuti di sicurezza degli aggiornamenti.

²¹ Mediante un pallino rosso con il numero “1” che compare in altro a destra sull'icona “Impostazioni” della schermata Home dello smartphone.

²² Apple ha fornito, con la proprie risposte alle richieste di informazioni, copia di tre messaggi utilizzati nel 2017 per comunicare la disponibilità di aggiornamenti (cfr. allegati A7, A8 e A9 alla risposta alla richiesta di informazioni allegata alla comunicazione di avvio) nonché i messaggi comunicati per tutte le versioni dell'iOS dalla 10.0 alla 10.3.3, indicando altresì la pagina del proprio sito internet (*“support.apple.com/kb/DL1893?viewlocale=it_IT&locale=it_IT”*) in cui sono riportati i messaggi di tale genere utilizzati per le ultime versioni di iOS, che poi ha richiamato nella propria memoria difensiva del luglio 2018.

32. Con tali messaggi, Apple segnala dunque soltanto quali siano i miglioramenti attesi, con modalità tali da suggerire fortemente l'opportunità²³ di effettuare l'aggiornamento e quindi invita ad eseguirlo.

Apple non informa il consumatore sui possibili rischi che tali aggiornamenti possono determinare in termini di minore funzionalità degli apparecchi, in relazione sia alle loro caratteristiche *hardware* sia al loro specifico stato d'uso, e dunque sulla cautela con cui il consumatore deve valutare se procedere o meno all'aggiornamento del sistema operativo.

33. I messaggi si concludono con un pulsante virtuale denominato “*Scarica e installa*”, l'unica opzione offerta al proprietario del cellulare, attivando la quale lo *smartphone* procede a scaricare e ad installare la nuova versione del sistema operativo, senza nuovamente chiarire in via preliminare che tale processo è irreversibile.

Solo in alcune situazioni (ad esempio con carica ridotta della batteria) lo *smartphone* provvede a scaricare l'aggiornamento, mentre richiede più tardi l'autorizzazione alla installazione e solo in tale situazione è possibile cancellare dall'apparecchio l'aggiornamento già scaricato. Peraltro, iOS è costruito in modo tale da richiedere insistentemente al consumatore l'installazione dell'aggiornamento una volta scaricato.

34. Inoltre, i clienti che non abbiano proceduto ad effettuare l'aggiornamento *firmware* vengono successivamente raggiunti da messaggi FOTA di analogo contenuto, in risposta ai quali si può solo rinviare l'installazione dell'aggiornamento con la scelta della opzione “*Ricordamelo più tardi*”, mentre non viene data la possibilità di rifiutare definitivamente il *download*, sottraendosi alle successive ripetizioni del messaggio FOTA.

Dunque, anche nel caso in cui un consumatore abbia valutato non opportuno passare alla nuova versione di iOS, è impossibile impedire il continuo ripetersi dei messaggi che lo invitano invece a scaricarla ed installarla.

35. Riguardo alla ripetizione dei detti messaggi, Apple ha precisato che gli stessi vengono riproposti al massimo 5 volte in un mese (con una frequenza decrescente in funzione delle volte in cui è stata selezionata l'opzione “*Ricordamelo più tardi*”), secondo una apposita tempistica²⁴.

Secondo tale tempistica, considerato che nel periodo fra settembre 2016 e l'avvio della presente istruttoria nel gennaio 2018 Apple ha distribuito 22 successive versioni di iOS²⁵, la stessa ha sollecitato circa 70 volte in 16 mesi un consumatore che abbia deciso di non effettuare l'installazione di nuove

²³ Cfr. ad esempio gli alla risposta di Apple alla richiesta di informazioni.

²⁴ Cfr. la memoria di Apple del 13 luglio 2018, prot. 53763 del 16 luglio 2018, in cui tale frequenza decrescente viene rappresentata con la seguente tabella:

“Remind Me Later” clicks	Days until the next installation alert
0	1
1	3
2-4	8
5+	30

²⁵ Cfr. la memoria di Apple del 13 luglio 2018, prot. 53763 del 16 luglio 2018.

versioni di iOS (in media fra le quattro e le cinque volte al mese).

L'efficacia di tale ripetizione emerge chiaramente dai dati forniti da Apple: secondo quanto riferisce Apple²⁶, infatti, circa tre mesi dopo l'introduzione dell'iOS 11 nel settembre 2017, il 65% dei dispositivi utilizzava tale versione di iOS. Inoltre, a giugno 2018, circa l'81% di tutti gli apparecchi con sistema operativo iOS risultava aggiornato alla sua ultima versione²⁷.

36. Dunque il possessore di un iPhone viene ripetutamente sollecitato con una proposta di aggiornamento scarsamente descritta che sarà indotto ad effettuare.

Una volta effettuato un aggiornamento, poi, Apple non consente il ritorno ad una versione precedente del sistema operativo iOS (c.d. *downgrading*) come chiaramente confermato anche dalle risposte fornite argomentando che “*permettere il downgrade dell'iOS contrasterebbe apertamente con il tipo di esperienza d'uso dell'iPhone concepito da Apple*”²⁸. Nelle istruzioni impartite attraverso il sistema informativo aziendale “GSX”²⁹ si chiarisce al riguardo che sul cellulare iPhone viene visualizzato il messaggio di errore “1015” nel caso in cui si cerchi di installare una versione precedente di iOS (“*you might be trying to install an earlier version of iOS (downgrading)*”).

III.2.2.1.b. Il rilascio di iOS 10 nel settembre 2016 in occasione del lancio dell'iPhone 7 e i problemi registrati sui precedenti modelli di iPhone

37. Nel settembre 2016 Apple ha immesso sul mercato i modelli iPhone 7 e 7Plus, dotati di un microprocessore “A10 Fusion” QuadCore 64 bit a 2,3 GHz e coprocessore di movimento M10, RAM rispettivamente da 2 e da 3 Gigabyte e fotocamere da 7 (retro) e da 12 (frontale) megapixel.

In particolare, mentre i modelli precedenti erano tutti basati su processori DualCore, ovvero con due sole unità di calcolo, questi sono i primi modelli di iPhone in cui viene installato un processore QuadCore, ovvero con quattro unità di calcolo, di cui due con alte prestazioni e maggiore assorbimento energetico che vengono utilizzate solo quando serve e le altre due con prestazioni inferiori e basso assorbimento energetico che vengono utilizzate per tutte le altre funzioni.

Anche la capacità della batteria dei modelli 7/7Plus è significativamente maggiore rispetto a quella delle batterie di quasi tutti i modelli iPhone 6³⁰.

38. I modelli iPhone 7 e 7Plus vengono equipaggiati con il sistema operativo iOS 10, presentato come una versione fortemente innovativa di iOS, caratterizzata da una gestione interattiva delle funzioni Messaggi e Siri,

²⁶ Cfr. la memoria difensiva prot. 61893 del 4 settembre 2018.

²⁷ Cfr. la relazione tecnica allegata alla memoria difensiva prot. 61893 del 4 settembre 2018.

²⁸ Cfr. la memoria di Apple del 13 luglio 2018, prot. 53763 del 16 luglio 2018.

²⁹ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n. 487.

³⁰ Il modello 7 è equipaggiato con una batteria di capacità 1.960 mAh, mentre quelle dei modelli 6 e 6s hanno capacità rispettivamente 1.810 mAh e 1.715 mAh; il modello 7Plus ha una batteria di capacità 2.900 mAh, mentre quelle modelli 6Plus e 6sPlus hanno capacità rispettivamente 2.915 mAh e 2.750 mAh.

l'introduzione della funzione Memories in Photos per la gestione della libreria fotografica, oltre alle nuove app Home e News, mappe più semplici e intuitive, nonché miglioramenti alla funzione Apple Music.

39. Nello stesso periodo Apple rilascia lo stesso aggiornamento del sistema operativo iOS per tutti i modelli iPhone delle precedenti versioni 5 e 6, ritenuti appunto compatibili.

In particolare, l'installazione del nuovo iOS 10.1 per i modelli iPhone 5/5c non prevede l'attivazione di alcune sue funzionalità quali ApplePay, Safari Content Blockers, TouchID, Night Shift, Pedometer e i significativi miglioramenti nella gestione delle funzioni foto e video.

Per gli iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus invece il nuovo SO contempla quasi tutte le nuove funzionalità previste per i nuovi modelli 7 e 7Plus.

40. Apple procede al rilascio del sistema operativo iOS 10 per i modelli 6/6Plus/6s/6sPlus – dotati, come sopra descritto, di una diversa configurazione *hardware* rispetto ai più recenti modelli 7/7Plus – con l'attivazione sostanzialmente di tutte le nuove funzionalità senza tuttavia fornire alcuna informazione o avvertenza ai consumatori sulle sue maggiori esigenze in termini di prestazioni richieste all'*hardware* e di maggior assorbimento energetico e quindi anche sulla necessità di un buono stato della batteria per supportare i picchi energetici richiesti dalla nuova versione dell'iOS.

41. Tale aggiornamento ha determinato, anche a causa del rapido consumo delle batterie, la minore fruibilità di molti iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus a causa di un inaspettato aumento della frequenza di improvvisi spegnimenti dei loro apparecchi (chiamati “UPO”, ovvero “*Unexpected Power Off*”, da Apple), in presenza di batterie comunque sufficientemente cariche³¹ – un problema peraltro già noto ad Apple almeno dal primo trimestre 2016, come testimoniato dalle istruzioni diramate nell'aprile³² e nel maggio³³ di quell'anno per rispondere ai clienti che lamentavano spegnimenti (*shut-down*) improvvisi dei loro *smartphone* pur in presenza di una batteria carica più del 10%.

42. Dalla presentazione illustrata da Apple nel corso della propria audizione del 15 febbraio 2018, nonché dai dati forniti in risposta alla richiesta di informazioni allegata alla comunicazione di avvio, emerge che iOS 10 ha provocato un peggioramento del problema degli spegnimenti improvvisi sugli iPhone 6 e 6s e un calo delle prestazioni della batteria.

³¹ Gli UPO sono dovuti all'incapacità della batteria di fornire il picco di potenza richiesto senza provocare una riduzione al di sotto dei livelli minimi della tensione necessaria per il funzionamento di alcuni componenti elettronici. Tale riduzione provoca lo spegnimento improvviso del telefono, anche per salvaguardare l'integrità dei componenti stessi.

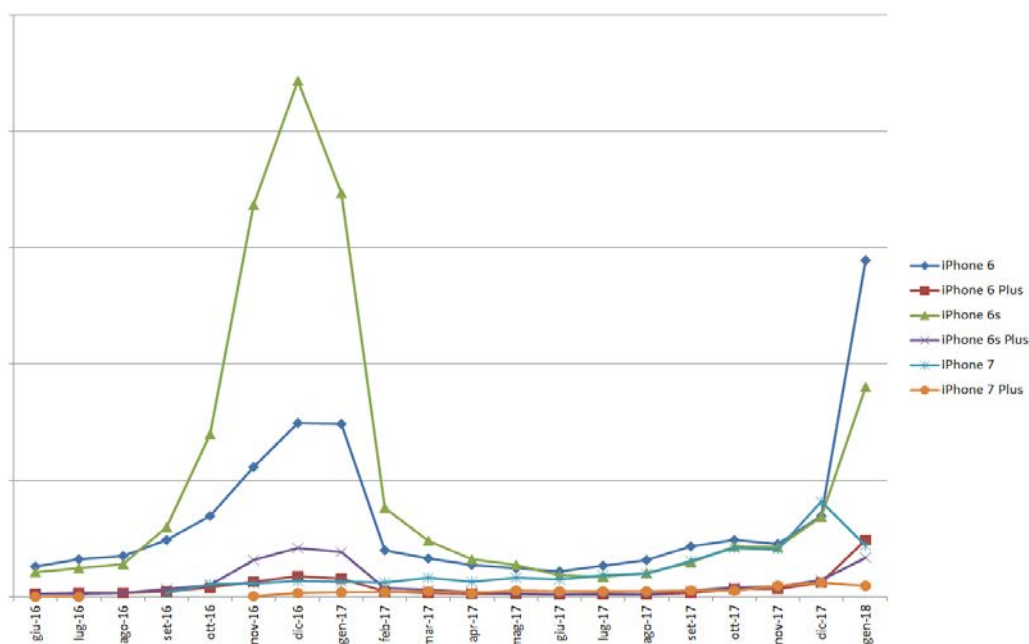
³² Cfr. il documento ispettivo Apple Retail Italia S.r.l. n. 51, mail interna dell'11 aprile 2016 ad oggetto “*Battery issue iPhone 6s*” in cui si danno direttive riguardo alle risposte da dare ai clienti che riferiscono di improvvisi spegnimenti nonostante la presenza di una carica rimanente di più del 10%.

³³ Cfr. il documento ispettivo Apple Retail Italia S.r.l. n. 13, “*blocco'riavvio'spegnimento inatteso Iphone6*”, contenente le istruzioni diramate tramite il portale interno GSX per affrontare situazioni in cui il dispositivo si riavviava o si spegneva durante l'utilizzo.

43. I dati forniti da Apple mostrano che, in particolare per i modelli iPhone 6, nell'autunno 2016, dopo il rilascio dell'aggiornamento a iOS 10, si registra un significativo aumento sia delle richieste di assistenza in relazione al rallentamento dei dispositivi iPhone, sia degli interventi di sostituzione della batteria o dell'intero dispositivo per problematiche legate alla vita della batteria, alle prestazioni e agli improvvisi *shut down*.

44. Come risulta dal grafico seguente³⁴, i dati forniti da Apple mostrano per i modelli iPhone 6/6s/6Plus/6sPlus un picco delle richieste di assistenza per problematiche legate alla vita della batteria, alle prestazioni e agli improvvisi *shut down* nell'autunno 2016, dopo l'aggiornamento a iOS 10.1.

Grafico 1: *Totale delle richieste di assistenza relative a: Battery Life / Performance, Battery run time too short, Device running slowly, Rep(orted) battery shutdown, Unexpectedly restarted.*



45. In particolare, il fenomeno degli UPO è particolarmente evidente per gli iPhone 6s, per i quali Apple a fine novembre lancia una iniziativa di sostituzione gratuita delle batterie avendo riscontrato alcuni difetti di fabbricazione.

Un link segnalato in una mail interna del 9 gennaio 2017³⁵, conduce infatti ad una pagina del sito “apple.com” intitolata “*Programma per problemi di spegnimento inatteso di iPhone 6s*” aggiornata al 30 novembre 2016³⁶, in cui si informa che: “...un numero limitato di iPhone 6s potrebbe spegnersi in maniera inattesa. Non si tratta di un problema di sicurezza e interessa solo un numero limitato di numeri di serie di dispositivi che sono stati prodotti fra i mesi di settembre e ottobre 2015. I clienti che hanno riscontrato questo

³⁴ Fonte: Elaborazione dei dati forniti con l'allegato A22 alla risposta di Apple alla richiesta di informazioni allegata alla comunicazione di avvio. Lo stesso andamento rappresentato nel grafico emerge anche dai dati di cui agli allegati A23 e A24 relativi alle riparazioni riguardanti la batteria.

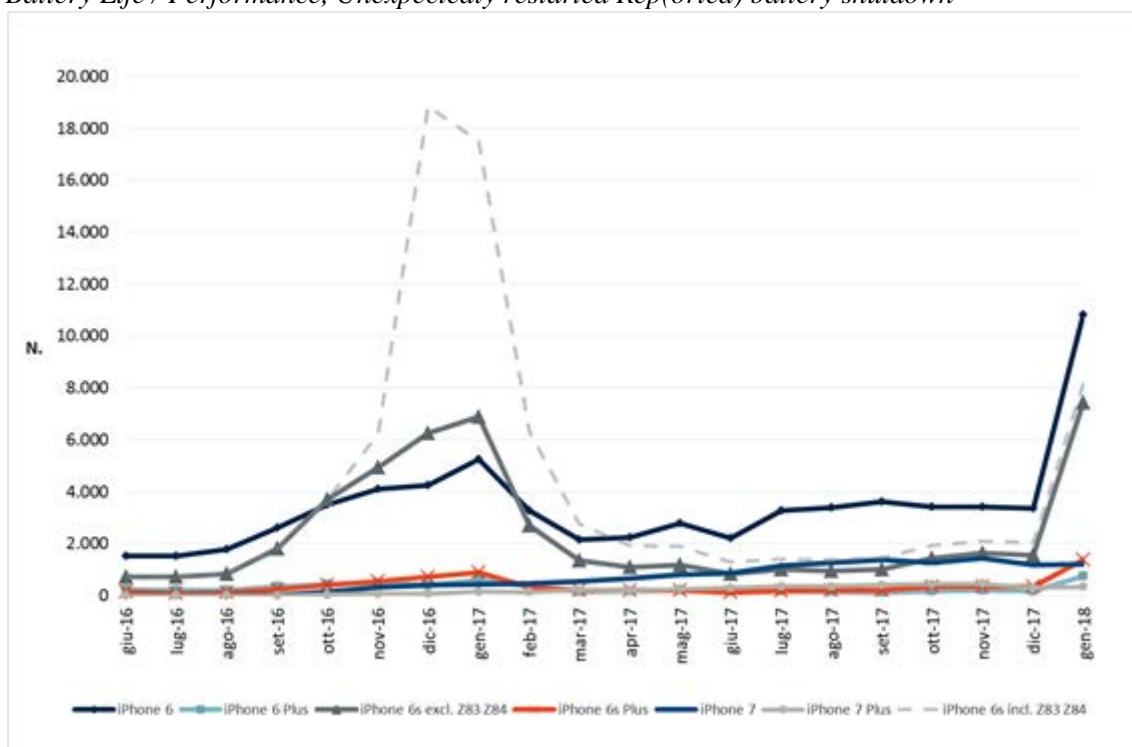
³⁵ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n. 1321.

³⁶ Cfr. la pagina internet “www.apple.com/it/support/iphone6s-unexpectedshutdown/”.

problema possono recarsi in uno store o presso un Centro di Assistenza Autorizzato Apple e chiedere che il numero di serie del loro dispositivo venga verificato per confermare l' idoneità alla sostituzione gratuita della batteria. Il programma copre le batterie di iPhone 6s interessate per un periodo di 3 anni dopo la prima vendita retail delle unità.”³⁷. Tale programma risultava ancora in vigore nel giugno 2017 (in modo analogo le istruzioni nel sistema GSX)³⁸.

46. Il grafico seguente, ripreso dalle difese di Apple, evidenzia con la linea tratteggiata la parte degli interventi derivanti dalle richieste di assistenza connesse a delle batterie difettose installate su alcuni iPhone 6s prodotti nel settembre-ottobre 2015.

Grafico 2: Totale degli interventi di sostituzione della batteria per problematiche relative a: Battery Life / Performance, Unexpectedly restarted Rep(orted) battery shutdown



Fonte: memoria finale Apple, elaborazioni su dati degli allegati A23-A24 alla risposta alla richiesta di informazioni allegata alla comunicazione di avvio

47. Anche escludendo gli interventi collegati a tale programma di assistenza sulle batterie difettose – come fa Apple nella sua memoria finale – gli interventi di assistenza per iPhone 6 e 6s relative a spegnimenti improvvisi/reset casuali e a problematiche riconducibili alla batteria appare aumentare nettamente a partire dal settembre 2016, passando dai circa 2.500 di agosto agli oltre 4.000 di settembre, per raggiungere un picco di circa 12.000 nel gennaio 2017.

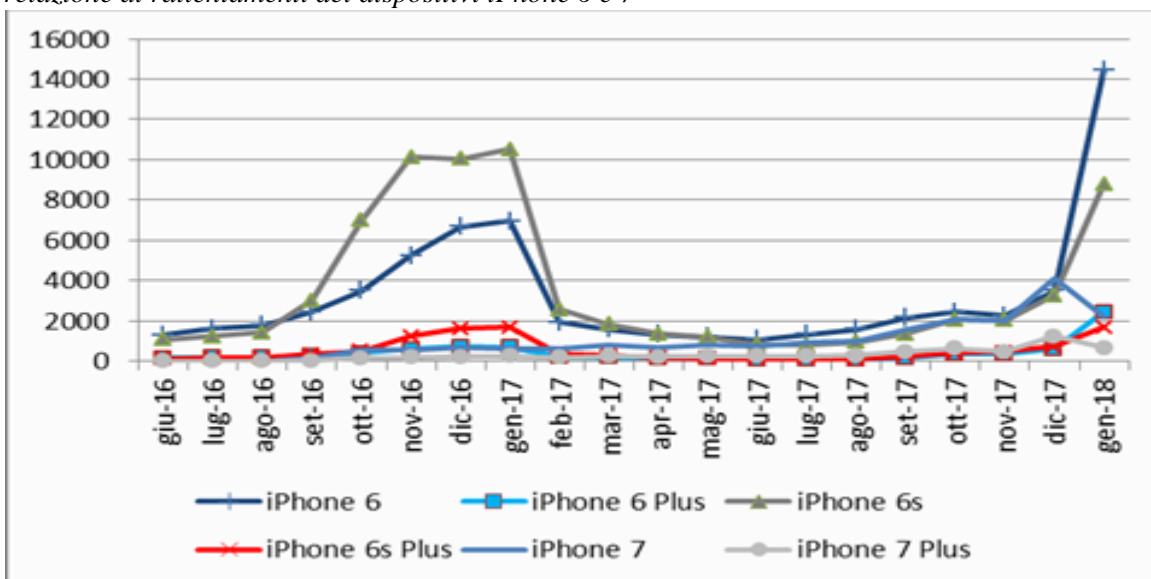
Tale andamento si riscontra anche sui modelli Plus – dotati di batterie più

³⁷ Cfr. il documento ispettivo Apple Retail Italia S.r.l. n. 7, “Programma iPhone 6s per problemi di spegnimento inatteso.

³⁸ Cfr. i documenti ispettivi Apple Italia S.r.l. nn. 521 e 529.

grosse: gli interventi passano da poco più di 300 nell'agosto 2016 a oltre 500 nel settembre, per raggiungere un picco di circa 1.500 nel gennaio 2017.

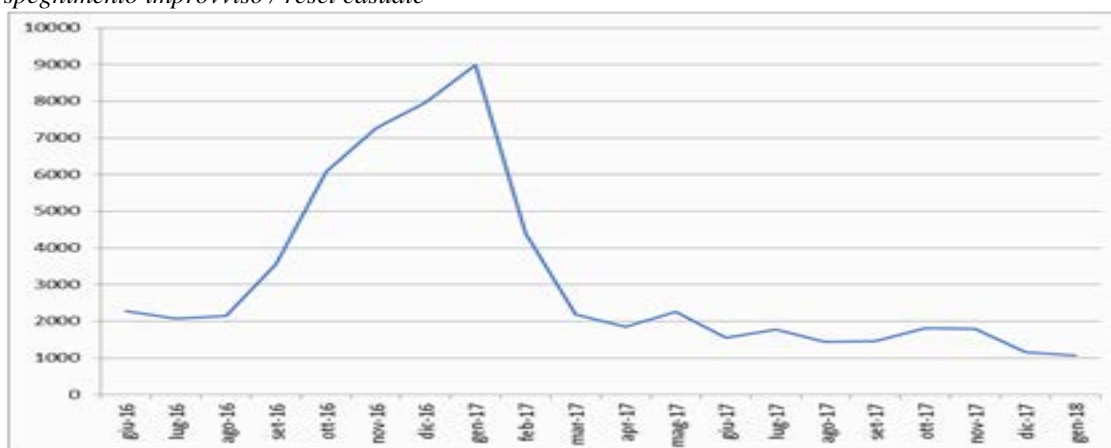
Grafico 3: Totale delle richieste di assistenza ricevute dal Customer Care di Apple in Italia in relazione ai rallentamenti dei dispositivi iPhone 6 e 7



Fonte: elaborazioni su dati dell'allegato A22 (causali: battery life/performance, device running slowly, unexpectedly restarting) alla risposta alla richiesta di informazioni allegata alla comunicazione di avvio

48. Una parte sostanziale di questi interventi sono determinati da spegnimenti improvvisi/reset casuali. Questi interventi aumentano nettamente nel periodo settembre 2016 – gennaio 2017, come emerge dal grafico seguente.

Grafico 4: Interventi in assistenza su iPhone 6-6s (incl. Plus) che presentavano problematiche di spegnimento improvviso / reset casuale



Fonte: elaborazioni su dati degli allegati A23-A24 alla risposta alla richiesta di informazioni allegata alla comunicazione di avvio

III.2.2.1.c. Il rilascio di iOS 10.2.1 nel gennaio 2017

49. Nel dicembre 2016 Apple rilascia quindi l'aggiornamento 10.2 che prevede un'apposita funzionalità diagnostica per comprendere il fenomeno degli UPO.

Quindi, nel gennaio 2017, Apple rilascia l'aggiornamento iOS 10.2.1, che contiene una apposita funzione di “*power management*”, volta a ridurre i picchi di consumo richiesti da iOS 10 e seguenti che possono non essere sopportati dalla batteria, provocando i descritti “*UPO*”.

Lo scopo dell'introduzione di tale aggiornamento e le sue conseguenze sono stati spiegati e descritti da Apple solo nel comunicato del 28 dicembre 2017³⁹, successivo di circa 11 mesi al rilascio di iOS 10.2.1, nei termini seguenti: “*Circa un anno fa, con iOS 10.2.1 abbiamo rilasciato un aggiornamento software che migliora la gestione energetica durante i picchi di lavoro, per evitare spegnimenti improvvisi su iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6s, iPhone 6s Plus e iPhone SE. Grazie a questo aggiornamento, iOS calibra dinamicamente le prestazioni di alcuni componenti del sistema, in modo da evitarne lo spegnimento. Questo cambiamento spesso passa inosservato, ma in certi casi può causare una maggior lentezza nei tempi di apertura delle app e altre riduzioni di performance. iOS 10.2.1 ha diminuito con successo il numero degli spegnimenti improvvisi, ed è stato accolto con favore dai nostri clienti. Naturalmente, quando una batteria che presenta un invecchiamento chimico viene sostituita con una nuova, e il telefono è utilizzato in condizioni standard, le prestazioni di iPhone tornano normali*” (neretto aggiunto).

Al riguardo Apple ha ulteriormente precisato che “*nei casi che richiedono forme più estreme di questa gestione e ottimizzazione delle prestazioni, gli effetti (...) possono comportare tempi di avvio delle applicazioni più lunghi, minor numero dei fotogrammi e rallentamento durante lo scorrimento, riduzione della retroilluminazione (che può essere annullata dall'utente), volume dell'altoparlante più basso, graduale riduzione del numero dei fotogrammi in alcune applicazioni o disattivazione del flash della fotocamera*” ma che la “*Funzionalità di Performance Management non ha alcun impatto su tutta una serie di altre importanti funzionalità, tra cui la qualità delle chiamate, le prestazioni del flusso del collegamento in rete, la qualità delle foto e dei video; le prestazioni del GPS; la precisione della localizzazione, i sensori come il giroscopio, il barometro e l'accelerometro, e l'Apple Pay*”⁴⁰.

50. Il messaggio che descriveva le caratteristiche essenziali dell'aggiornamento in questione nel gennaio 2017 non menzionava la funzionalità di gestione dell'alimentazione (cfr. fig. 1 seguente), mentre quello successivo del febbraio 2017 parlava di tale funzionalità sottolineandone l'utilità con specifico riferimento alla capacità di evitare gli spegnimenti improvvisi (cfr. fig. 2 seguente), ma senza fornire alcuna informazione sul fatto che il sistema di *power management* avrebbe rallentato gli iPhone riducendone le prestazioni, in particolare quelle degli iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus con batteria non perfettamente efficiente.

³⁹ Cfr. i documenti ispettivi Apple Italia S.r.l. nn. 415, 416, 417, 418.

⁴⁰ Cfr. la memoria difensiva prot. 61893 del 4 settembre 2018.

Fig. 1: schermata con cui veniva proposto a gennaio 2017 l'aggiornamento a iOS 10.2.1



Fig. 2: schermata con cui veniva proposto a febbraio 2017 l'aggiornamento a iOS 10.2.1



51. Neppure nelle istruzioni fornite agli operatori dell'assistenza Apple (Sistema informativo GSX) si trova alcuna informazione o avvertenza sulla riduzione delle prestazioni degli iPhone che l'aggiornamento iOS 10.2.1 avrebbe potuto provocare, nonostante tale riduzione fosse stata osservata dagli utenti persino sui modelli più recenti⁴¹.

52. Nel novembre-dicembre 2017 venivano diffuse sulla stampa e sulla rete internet notizie in merito ad una condotta adottata da Apple, consistente nella proposta di aggiornamenti del sistema operativo che rallentavano le prestazioni dei propri *smartphone* per prevenire lo spegnimento del dispositivo nel caso in cui un picco di sforzo richiedesse troppa potenza alla batteria, che nel corso del tempo va riducendo le proprie prestazioni per

⁴¹ Cfr. segnalazione del 20/12/2017, prot. 93360, in cui un consumatore lamentava la riduzione di circa il 40% della durata della batteria a seguito dell'effettuazione di un aggiornamento del *software* del proprio iPhone 7, acquistato nel corso del 2017.

l'usura legata al suo utilizzo⁴².

53. In particolare, in un post su Reddit⁴³ si mostrava che cambiando la batteria di un iPhone 6s si ottenevano punteggi assai maggiori nel test Geekbench 4 (un test delle prestazioni del processore) e in alcuni risultati pubblicati su Geekbench.com⁴⁴ si mostrava come la performance del processore nell'iPhone 6s sembrava cambiare passando da iOS 10.2 a iOS 10.2.1, suggerendo che *“Apple introduced a change to limit performance when battery condition decreases past a certain point.”*.

Peraltro, la documentazione acquisita in ispezione mostra la forte preoccupazione di Apple rispetto al modo in cui era stato recepito il *“Geekbench study”* e alle risposte ufficiali da fornire, la prima delle quali è affidata ad un commento su *Techcrunch.com* del 20 dicembre 2017, basato sulle dichiarazioni ufficiali rilasciate da un manager Apple⁴⁵.

54. Successivamente ad alcune iniziative giudiziarie che hanno avuto un'ampia eco mediatica, assunte nel dicembre 2017 negli Stati Uniti e in Francia - specificamente la presentazione della istanza per una *class action* negli Stati Uniti e di una istanza per l'apertura di un procedimento per obsolescenza programmata in Francia - il 28 dicembre 2017 Apple ha diffuso sul proprio sito un comunicato⁴⁶ nel quale (i) ha riconosciuto l'esistenza delle limitazioni tecniche delle batterie al litio utilizzate, che con il tempo riducono le proprie prestazioni, provocando il fenomeno degli spegnimenti improvvisi, (ii) ha dichiarato di avere introdotto con iOS 10.2.1 un sistema di gestione energetica dei picchi di lavoro di iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6s, iPhone 6s Plus e iPhone SE (esteso con iOS 11.2 anche alla gamma iPhone 7) che può rallentare il funzionamento degli apparecchi in modo da limitarne il consumo energetico e impedire così che vengano richiesti a batterie non più nuove dei picchi di energia che queste non sarebbero in grado di fornire, (iii) ha offerto la possibilità di cambiare la batteria di iPhone 6 e modelli successivi a prezzo di costo (riducendo il prezzo da 79 a 29 euro) per tutti i consumatori che lo avessero richiesto entro il 31 dicembre 2018.

Nel comunicato in questione si riporta tuttavia che i rallentamenti sarebbero emersi solo dal settembre 2017 - invece che dal gennaio/febbraio 2017 -, come di seguito riportato:

“Questo autunno abbiamo cominciato a ricevere segnalazioni da parte di

⁴² Cfr. ad esempio le pagine internet *“www.geekbench.com/blog/2017/12/iphone-performance-and-battery-age”*, *“motherboard.vice.com/it/article/3k5bdw/apple-rallenta-gli-iphone-che-hanno-batterie-vecchie-e-non-lhai-mai-detto-a-nessuno”*, *“reddit.com/r/Android/comments/7140xo/discussion_apple_slow_down_older_iphones_to”*, *“www.mobileworld.it/2017/12/21/iphone-downclock-iphone-6-6s-7-batteria-1399161”*, *“www.apple.com/iphone-battery-and-performance/”* e *“www.ilsole24ore.com/art/tecnologie/2017-12-29/iphone-lenti-le-batterie-apple-chiede-scusa-e-taglia-prezzi-sostituzioni-075359.shtml?uuid=&refresh_ce=1”*.

⁴³ Cfr. la pagina internet *“www.reddit.com/r/Android/comments/7140xo/discussion_apple_slow_down_older_iphones_to”*.

⁴⁴ Cfr. la pagina internet *“www.geekbench.com/blog/2017/12/iphone-performance-and-battery-age/”*.

⁴⁵ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n. 1262 *“Geekbench comment & background points”*.

⁴⁶ Cfr. i documenti ispettivi Apple Italia S.r.l. nn. 415, 416, 417, 418.

nostri clienti che notavano un rallentamento delle prestazioni in alcune circostanze. In base alla nostra esperienza, inizialmente pensavamo che la causa fosse la combinazione di due fattori: prima di tutto un normale e temporaneo calo di performance dovuto all'aggiornamento del sistema operativo, quando iPhone installa il nuovo software e aggiorna le applicazioni. E in secondo luogo la presenza, nella release iniziale, di piccoli bug poi eliminati. Ora siamo convinti che anche il prolungato invecchiamento chimico delle batterie abbia influito negativamente sulle prestazioni degli iPhone 6 e iPhone 6s più vecchi, molti dei quali ancora utilizzano la loro batteria originale”.

55. L’offerta della possibilità di cambiare la batteria di iPhone 6 e modelli successivi a 29 euro vale per tutti i consumatori indipendentemente dal risultato delle verifiche diagnostiche effettuate.

In particolare dall’aggiornamento delle istruzioni fornite da Apple a tutta la propria rete di assistenza (sistema GSX), si evince che Apple, in una prima comunicazione del 28 dicembre 2017⁴⁷, avvisa della riduzione del prezzo per la sostituzione delle batterie e successivamente fornisce istruzioni più precise sull’assistenza da fornire in una seconda comunicazione del 31 dicembre⁴⁸, ove si precisano le due causali per le quali è offerta assistenza ai clienti e la sostituzione della batteria al nuovo prezzo, istruzioni poi ribadite in una terza comunicazione del 5 gennaio 2018⁴⁹:

Fig. 3: comunicazione GSX del 5 gennaio 2018

2. Offrire l’assistenza per la batteria nei seguenti casi:

- La diagnostica indica che è necessaria una riparazione della batteria.
- Il cliente richiede una batteria sostitutiva o esprime preoccupazione in merito ai problemi di prestazioni di iOS (indipendentemente dal risultato della diagnostica).

3. Diagnostica: i sistemi di assistenza sono stati aggiornati per consentire la sostituzione della batteria indipendentemente dal risultato della diagnostica. Eseguire la diagnostica per confermare la funzionalità di iPhone prima dell’intervento di assistenza.

56. Riguardo al risultato ottenuto con il rilascio della versione iOS 10.2.1, Apple ha precisato⁵⁰ che *“per gli utenti che erano stati interessati da casi di spegnimento improvviso, c’era stata una riduzione degli spegnimenti pari a più dell’80% per gli iPhone 6s e a più del 70% per gli iPhone 6”*. Apple precisa al riguardo che *“nei casi che richiedono forme più estreme di questa gestione e ottimizzazione delle prestazioni, gli effetti (..) possono comportare tempi di avvio delle applicazioni più lunghi, minor numero dei fotogrammi e rallentamento durante lo scorrimento, riduzione della retroilluminazione (che può essere annullata dall’utente), volume dell’altoparlante più basso, graduale riduzione del numero dei fotogrammi in alcune applicazioni o*

⁴⁷ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n. 536.

⁴⁸ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n. 538.

⁴⁹ Cfr. il documento ispettivo Apple Retail Italia S.r.l. n. 8

⁵⁰ Cfr. la memoria di Apple del 13 luglio 2018, prot. 53763 del 16 luglio 2018.

disattivazione del flash della fotocamera” ma che “in alcuni casi, un utente potrebbe non notare alcuna differenza nelle prestazioni ordinarie del dispositivo”.

III.2.2.2. *la condotta e le informazioni fornite da Apple in ordine ai problemi ed ai guasti lamentati dai consumatori derivanti dagli aggiornamenti software iOS 10 e iOS 10.2*

57. Come sopra evidenziato, per fronteggiare i problemi causati dall’aggiornamento iOS 10 Apple ha rilasciato una nuova versione del sistema operativo (iOS 10.2.1) contenente una funzione di *power management* che rallentava la funzionalità dei cellulari con batteria non perfettamente efficiente.

58. Apple ha operato tale scelta unilateralmente e non ha offerto ai consumatori alcun mezzo alternativo di ripristino dell’originaria funzionalità dell’apparecchio, ad esempio, attraverso la possibilità di riportarlo nello stato precedente agli aggiornamenti con il *downgrade* del sistema operativo iOS o con la riduzione delle nuove funzionalità attivate sul proprio iPhone.

Apple non ha dunque permesso ai possessori degli *smartphone* in argomento di scegliere un bilanciamento alternativo tra le prestazioni che l’apparecchio era in grado di fornire e le proprie necessità, e ciò anche a fronte dei problemi riscontrati dai consumatori, che li avevano chiaramente descritti e denunciati ad Apple anche con reclami che sono stati acquisiti nel corso degli accertamenti ispettivi.

In alcuni reclami ricevuti da Apple e acquisiti in ispezione si lamentano, ad esempio: i) blocco della macchina fotografica, una linea verticale sulle foto, consumo anomalo della batteria e spegnimento quando la batteria segnava ancora un livello non marginale, difetti che l’Apple Store attribuisce a un utilizzo non corretto dell’iPhone⁵¹; ii) un rapido abbassamento della carica della batteria⁵²; iii) ripetuti spegnimenti e riaccensioni automatici da parte del cellulare dopo l’aggiornamento iOS 11, per i quali la soluzione proposta dall’Apple store era una riparazione a carico del consumatore dal costo di 350 euro⁵³.

Si legge, ad esempio, nel reclamo di un consumatore del 5 ottobre 2017⁵⁴ *“Qualcuno, da voi, si è reso conto che con la penultima release avete bloccato tutti gli iPhone 6 in circolazione? Spero che l’ultima servisse a risolvere il problema, ma non è così.”*

Inoltre, come accennato in una mail interna del 29 dicembre 2017⁵⁵, il

⁵¹ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. nn. 1312 (reclamo del 21 ottobre 2016) ,131 (reclamo del 12 novembre 2017).

⁵² Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. nn. 1310 (reclamo del 22 ottobre 2015), 137 (reclamo del 15 novembre 2017).

⁵³ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n. 130 (reclamo del 4 ottobre 2017).

⁵⁴ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n.1320 (reclamo del 5 ottobre 2017).

⁵⁵ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n. 31.

precedente aggiornamento iOS aveva comportato anche problemi di funzionamento del c.d. “tethering”⁵⁶.

59. Apple era consapevole fin dal primo trimestre 2016 dei problemi che l’usura delle batterie stava procurando ai possessori di iPhone e ciononostante continuava a sollecitare l’aggiornamento del sistema operativo iOS.

In una mail interna dell’11 aprile 2016⁵⁷ ad oggetto “*Battery issue iPhone 6s*” si danno direttive riguardo alle risposte da dare ai clienti che riferiscono di improvvisi spegnimenti nonostante la presenza di una carica rimanente di più del 10%, suggerendo di mantenere aggiornato il software del cellulare con le frasi “*Explain to the customer that we are aware of this issue and it is being investigated. You may use positioning similar to ‘Keep your software up-to-date. You may also want to check the support website from time to time for possible updates about this issue’*”.

60. Anche il programma di sostituzione delle batterie degli iPhone 6s viene approvato a fine novembre 2016, dopo il rilascio di iOS 10, quando si registra un incremento assolutamente anomalo di richieste di assistenza derivanti da un altrettanto anomalo fenomeno di UPO. Ancora una volta l’informazione fornita dal professionista ai consumatori è relativa esclusivamente al problema di fabbricazione.

61. Solo nel marzo 2017 Apple fornisce gli Apple Store di una apposita diagnostica per l’individuazione dello stato della batteria, da utilizzare qualora un cliente avesse segnalato problemi di scarsa durata della batteria del proprio dispositivo⁵⁸ e dalle istruzioni per l’uso di tale diagnostica emerge che sugli iPhone che avevano installato iOS 10.2.1 o una versione successiva sarebbe potuto comparire un avviso in cui si consigliava di far verificare la batteria.

In particolare, i risultati della verifica effettuata sarebbero stati descritti da un indicatore di diverso colore:

- *Verde: nessun problema;*
- *Giallo: batteria esaurita;* in tal caso “*la batteria è ancora funzionante, ma probabilmente sta perdendo la sua capacità di mantenere la carica*” e sarebbe stato opportuno sostituirla; la sostituzione era a carico del cliente a meno che egli non avesse sottoscritto l’AppleCare Protection Plan (APP) o l’AppleCare Plus (AC+);
- *Rosso: batteria difettosa,* che andava sostituita; la sostituzione era gratuita nel primo anno dall’acquisto dell’iPhone oppure entro i due anni dall’acquisto se il cliente aveva sottoscritto l’AppleCare Protection Plan

⁵⁶ Il c.d. *tethering* (traducibile con “incatenamento”) consiste nell’uso di un telefono cellulare (o di un altro dispositivo mobile con connessione Internet) come porta di accesso alla rete internet ad altri dispositivi che sono sprovvisti di tale possibilità. La connessione tra i due dispositivi può avvenire via wireless (Bluetooth o Wi-Fi) o in maniera cablata (USB).

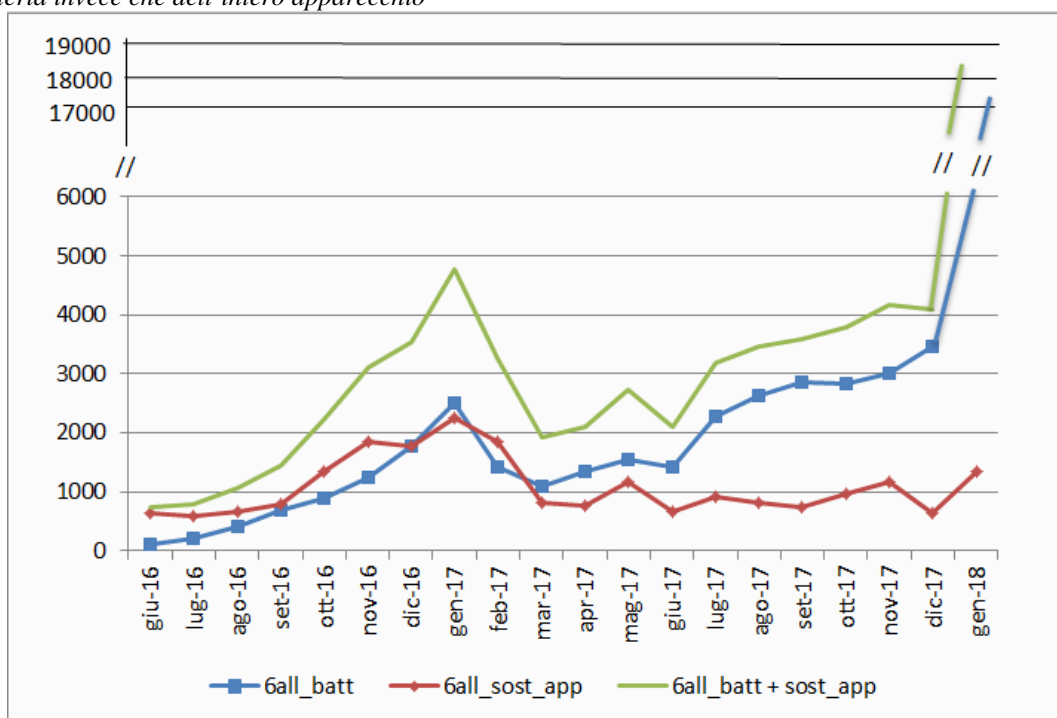
⁵⁷ Cfr. il documento ispettivo Apple Retail Italia S.r.l. n. 51.

⁵⁸ Cfr. il documento ispettivo Apple Retail Italia S.r.l. n. 5 “*Comprendere i risultati sullo stato di salute della batteria in Mobile genius GSX*”.

(APP) o l'AppleCare Plus (AC+).

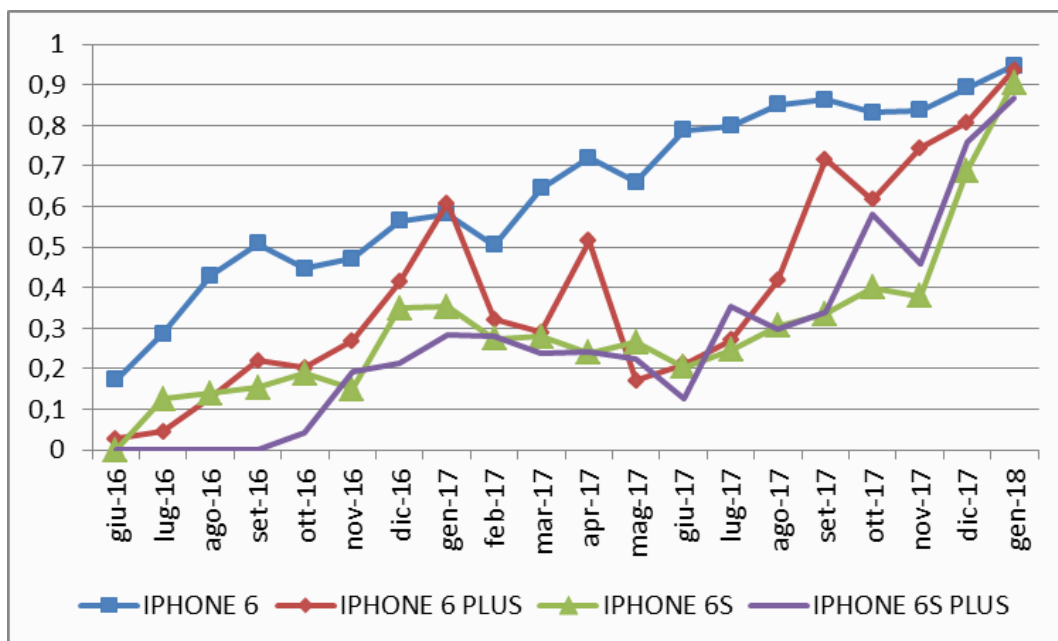
62. I dati forniti da Apple in risposta alla richiesta di informazioni⁵⁹ relativi agli interventi di assistenza a pagamento collegabili a problemi della batteria effettuati nel periodo giugno 2016 – gennaio 2018 per tutti i modelli di iPhone 6 (6, 6 Plus, 6S e 6S Plus) evidenziano nuovamente sia il picco nel periodo ottobre 2016- marzo 2017, sia la prevalenza fino a marzo 2017 della sostituzione dell'intero dispositivo (a giugno 2016 tale percentuale è oltre il 70% delle richieste di assistenza) per crollare poi nel gennaio 2018 a seguito delle direttive⁶⁰ impartite alla rete di assistenza in merito alla sostituzione delle batterie, come si evince per ciascuno dei suddetti modelli iPhone dai due grafici seguenti (il primo in numeri assoluti, il secondo in percentuali).

Grafici 5 e 6: *numerosità e proporzione di iPhone fuori garanzia nei quali, a fronte di problematiche riscontrate sulla batteria (vita/prestazioni, spegnimento improvviso), è stata effettuata la sostituzione della batteria invece che dell'intero apparecchio*



⁵⁹ Fonte: Elaborazione dei dati forniti con gli allegati A23 e A24 alla risposta di Apple alla richiesta di informazioni allegata alla comunicazione di avvio.

⁶⁰ Cfr. i documenti ispettivi Apple Italia S.r.l. nn. 8, 536 e 538.



Fonte: allegati A23-A24 alla risposta alla richiesta di informazioni, soli interventi OW (*out of warranty*)

63. I grafici mostrano come Apple, a fronte di problematiche classificate come dipendenti dalla batteria, nel caso di interventi a pagamento fuori garanzia non abbia proceduto, fino a marzo 2017, a suggerire e quindi a procedere in maniera sistematica con la sostituzione della batteria piuttosto che dell'intero *smartphone*.

Tale condotta appare particolarmente evidente per gli iPhone 6s e 6s plus, per i quali, fino a ottobre 2017, in meno della metà dei casi veniva sostituita la batteria. Essa si riscontra, seppur con oscillazioni, anche per l'iPhone 6plus. Per tutti e tre questi modelli si riscontra un deciso aumento del tasso di sostituzione della batteria nell'autunno 2017, che culmina in una percentuale del 95% circa di interventi di sostituzione dopo l'annuncio di Apple del dicembre 2017.

Per l'iPhone 6, la proporzione di interventi nei quali è sostituita la batteria invece che l'intero telefono ha un andamento leggermente meno accentuato nel corso del periodo considerato; la sostituzione della batteria avveniva già per il 50% nel periodo fra settembre 2016 e febbraio 2017. Anche in questo caso, si riscontra tuttavia un progressivo aumento a partire da marzo 2017, che diventa più marcato tra novembre 2017 e gennaio 2018.

64. D'altro canto, l'esistenza di una consapevolezza, all'interno delle strutture Apple, delle problematiche legate alle batterie e agli aggiornamenti di iOS sembra indirettamente confermata dai ripetuti inviti del management ad evitare qualsiasi commento o speculazione sulla situazione dopo la comunicazione del 28 dicembre 2017.

Nelle istruzioni operative diffuse alla rete attraverso il sistema informativo aziendale GSX riguardo alle richieste di sostituzione della batteria a prezzo ridotto, si raccomanda di non discutere su ulteriori dettagli con i clienti (*"do*

not speculate about additional details with customers”)⁶¹.

Analogamente, nella pubblicazione interna “*Genius&Forum Journal*” trasmessa con una mail del 7 gennaio 2018⁶² si raccomanda “*soprattutto evitiamo di farci impegnare in discorsi che ci portano sui piani surreali/esistenziali/ontologici del perché e per come di tutta questa situazione*” e nelle istruzioni diffuse in data 14 gennaio 2018⁶³ su come “*gestire le chiamate per ‘sostituzione batteria’*” si impartisce come prima direttiva di “*Non usare considerazioni personali sulla questione ‘batteria’*”.

Infine, dopo la diffusione a fine dicembre 2017 delle citate notizie giornalistiche sui problemi provocati da iOS, in una mail del 12 gennaio 2018⁶⁴ si riferisce della redazione in corso di una risposta scritta standard da utilizzare per i reclami individuali e poi in una mail interna del 15 gennaio 2018⁶⁵ si dà notizia che è stata centralizzata la gestione dei reclami relativi alla efficienza del sistema operativo iOS, mentre sono state impartite direttive agli Apple Store di non interloquire su qualsiasi argomento collegato a questioni di obsolescenza programmata.

65. Apple non ha, dunque, riconosciuto che la minore funzionalità e i guasti lamentati dai consumatori rappresentavano un fenomeno indotto dagli aggiornamenti software iOS 10 e iOS 10.2.1 che comportavano una maggiore richiesta energetica e che tale fenomeno era relativo ad una vasta porzione degli apparecchi messi in commercio; ciò è accaduto quantomeno dall’autunno del 2016⁶⁶ fino al dicembre 2017.

66. È infatti solo nel dicembre 2017 che Apple ha ammesso l’esistenza di un problema della batteria e favorito la sua sostituzione con una significativa riduzione del loro prezzo di vendita, misura pur già adottata per alcuni esemplari di iPhone 6s. Anche allora, però, Apple, ha subordinato la sostituibilità della batteria alla integrità dello schermo, che va rimosso per effettuare la sostituzione, e dunque alla riparazione dello schermo danneggiato a carico del consumatore⁶⁷.

⁶¹ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n. 537 e l’allegato A11 alla risposta di Apple alla richiesta di informazioni allegata alla comunicazione di avvio.

⁶² Cfr. il documento ispettivo Apple Retail Italia S.r.l. n. 60.

⁶³ Cfr. il documento ispettivo Apple Retail Italia S.r.l. n. 63.

⁶⁴ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n. 34.

⁶⁵ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n. 32 in cui si legge “*(..) is managing all individual claims re iOS performance*” e “*I have told the stores not to engage on anything related to planned obsolescence arguments*”.

⁶⁶ I dati forniti da Apple negli allegati A22, A23 e A24 della risposta alla richiesta di informazioni formulata con la comunicazione di avvio dell’istruttoria mostrano un picco delle richieste di assistenza per problematiche legate alla vita della batteria, alle prestazioni e agli improvvisi *shutdown* da settembre 2016, subito dopo il rilascio dell’aggiornamento a iOS 10.

⁶⁷ Cfr. ad esempio la memoria di Apple del 13 luglio 2018, prot. 53763 del 16 luglio 2018 e la segnalazione prot. 21094 del 15 febbraio 2018, cui è allegata una comunicazione di Apple in cui si richiamano le “*limitazioni all’intervento di sostituzione della batteria in presenza di danno accidentale, che rendono, di fatto, non idonei al cambio batteria gli iPhone affetti da questo tipo di eventi*”.

III.2.2.3. La politica commerciale di Apple di sostituzione degli apparecchi

67. Apple offre ai propri clienti una vasta scelta di “App” offerta attraverso la funzione “AppleStore” e una vasta scelta di musica offerta attraverso la funzione “iTunes”, un ambiente completo di prodotti elettronici compatibili su ciascuno dei quali il cliente può utilizzare tutti i propri documenti (ad es. video ed audio), cui si affiancano servizi come quello di *cloud storage* dei documenti dell’utente, gratuito fino a una capacità di 5 Gigabyte e a pagamento oltre tale misura, e il servizio di pagamento *online* “iPay”.

In tale contesto, gli acquirenti di iPhone, che spesso hanno acquistato anche altri apparecchi elettronici di marca Apple per avvantaggiarsi della facile trasferibilità di contenuti fra tali apparecchi, possono essere indotti a sostituire il proprio iPhone con un modello successivo piuttosto che con uno *smartphone* di un diverso produttore basato su un diverso sistema operativo, perché in tal caso possono incontrare difficoltà nella fruizione di alcuni archivi costruiti su *software* proprietari Apple (ad esempio, le librerie musicali di iTunes) e perdere il vantaggio della facile trasferibilità di contenuti fra l’insieme dei propri apparecchi elettronici.

68. Dalla documentazione ispettiva emerge che nella politica commerciale di Apple ha particolare rilevanza il processo di sostituzione degli iPhone vecchi con i modelli nuovi.

Risulta infatti che il piano delle vendite annuali dipende in maniera crescente dagli acquisti di consumatori che procedono alla sostituzione di vecchi iPhone (*upgraders*) e in misura percentualmente minore da nuovi consumatori che scelgono di acquistare un iPhone (*switchers*).

Ciò trova peraltro conferma nel dato relativo alla fedeltà alla marca, una percentuale molto elevata pari a circa il 70%.

69. L’importanza attribuita da Apple al c.d. *upgrade selling* si coglie anche dal rilievo ad esso attribuito nei suoi documenti interni, in particolare nel documento “ECF – Confidential Minutes” (verbale della “Employee Consultation Forum Conference” del giugno 2017)⁶⁸ si dà conto dell’obiettivo di compressione del ciclo di rinnovo degli iPhone con un “duro lavoro in corso” con le compagnie telefoniche, volto a mitigare l’allungamento del ciclo di rinnovo dovuto alla diffusione di offerte telefoniche non contemplanti la fornitura degli apparecchi telefonici, attraverso l’introduzione di programmi annuali di rinnovo degli stessi.

⁶⁸ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n. 22, in cui si legge “Telco Strategy - There are several components to this strategy starting with compressing the upgrade cycle. There are significant number of iPhones in use across Western Europe. Historically the phone market was subsidised by the contract market. The market has shifted over 4-5 years to the sim-only market therefore carriers have stopped providing a phone as part of deal. This is elongating the upgrade cycle as customers purchase their phone separately. To mitigate against this we are working hard with the carriers to introduce annual upgrade programmes.”.

70. Anche altri elementi indicano l'importanza per Apple della durata dei prodotti, che incide sui volumi di vendita derivanti dalla sostituzione dei modelli da parte di consumatori già possessori di iPhone (c.d. “*upgrade selling*”). In un documento aziendale del novembre 2016 fra gli ostacoli da superare per il raggiungimento degli obiettivi di vendita in Italia viene indicato al primo posto il ciclo di vita degli iPhone⁶⁹ e fra le iniziative principali da assumere nei confronti delle compagnie telefoniche viene indicata per prima la compressione del ciclo di vita degli iPhone mediante un miglioramento delle offerte del programma annuale di sostituzioni con modelli successivi di iPhone (c.d. “*Annual Upgrade Program*”).

Anche in un altro documento del 2017, inoltre, il programma annuale di sostituzioni viene indicato come una delle principali priorità commerciali per far fronte al registrato allungamento di vita dei prodotti, presentato come un pericolo per i risultati aziendali⁷⁰.

71. Nello stesso documento⁷¹ si dà conto del lancio nel marzo 2017 di un apposito programma di rinnovo dei prodotti Apple e di un specifico programma di permuta, nell'ambito del quale la zona c.d. “*EMEA*” (“*Europe, Middle East, India & Africa*”) ha presentato il più alto tasso di rinnovo dei prodotti attraverso la permuta di iPhone danneggiati: “*the Switchers programme which was launched in the T5 countries in March 2017. (...) At the same time the Damage Trade-In programme was also launched globally and EMEA are again leading the way with the highest attach rate as result of damaged iPhones being traded in*” (neretto aggiunto).

72. Dalla documentazione istruttoria risulta quindi che obiettivo di Apple è mantenere e incrementare un elevato tasso di sostituzione degli apparecchi in possesso dei consumatori con apparecchi nuovi e che in questo contesto Apple applica e favorisce una politica di “*trade in*” dei prodotti rispetto alla loro semplice riparazione, anche diramando istruzioni restrittive sull'ammissibilità della riparazione e sul costo da sostenere, come si evince da una delle segnalazioni pervenute dopo l'avvio dell'istruttoria, in cui si lamenta proprio tale comportamento⁷².

73. Apple è stato il primo produttore a proporre uno *smartphone* la cui batteria non può essere rimossa e sostituita dal proprietario se non con l'intervento di un tecnico qualificato. In aggiunta, la struttura dell'apparecchio è realizzata in modo tale da rendere necessario rimuoverne prima il sottile e fragile schermo per poterne sostituire la batteria, con la conseguenza che se lo schermo – pur funzionante – ha riportato piccoli danni

⁶⁹ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n. 167 in cui al primo posto fra le risposte alla domanda “*Which obstacles on the road to 1m Ambition?*” si indica “ - *iPhone lifecycle*” e si indica come uno degli obiettivi principali “*Compress iPhone lifecycle - Improve Annual Upgrade Offers*”.

⁷⁰ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n. 166 in cui si legge “*Annual Upgrade programs are key as average tenure of iPhone keeps increasing*”.

⁷¹ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n. 166.

⁷² Cfr. Segnalazione prot. 20404 del 13 febbraio 2018.

che ne possono rendere dannosa la rimozione, allora la sostituzione della batteria diventa praticamente impossibile senza sostituire anche lo schermo.

74. Ciò premesso, dalla documentazione ispettiva emerge come, con riferimento alle istruzioni per le riparazioni, le indicazioni contenute nel sistema informativo aziendale GSX appaiono infatti restrittive e volte comunque a rendere costosa la riparazione del prodotto o la sostituzione di sue parti fondamentali.

Ad esempio, viene impartita la direttiva⁷³ che se il danneggiamento della parte esterna dell'apparecchio impedisce la sostituzione della batteria al cliente deve essere addebitato il costo per la sostituzione del prodotto (*“if damage to the enclosure prevents access to replacing the battery, the customer will be responsible for the whole unit replacement cost”*).

A parziale mitigazione di tale esclusione nello stesso sistema informativo aziendale GSX risulta solo la previsione di un particolare programma di sostituzione del prodotto⁷⁴ in casi di danni dovuti al rigonfiamento della batteria.

Infine, come si evince da un esempio di scheda di assistenza compilato presso un Apple Store di Roma⁷⁵, Apple rifiuta la sostituzione della batteria a chi abbia già effettuato precedentemente un cambio batteria presso un centro assistenza non autorizzato.

III.2.3. Pratica sub B): La mancata informazione sulla durata delle batterie e sulla loro corretta gestione, al fine di rallentarne la naturale usura e per mantenere un adeguato livello di prestazioni dei propri dispositivi cellulari

75. Apple già dedicava alle batterie agli ioni di litio alcune pagine del proprio sito internet⁷⁶, nelle quali ne vantava le caratteristiche⁷⁷, informava su come ottimizzare autonomia e ciclo di vita della batteria per far *“rendere al massimo il tuo dispositivo”*⁷⁸, avvisava che *“Dopo un certo numero di ricariche la capacità diminuisce”*⁷⁹, che *“Tutte le batterie ricaricabili hanno un ciclo di vita limitato”* e che *“alla lunga potrebbe essere necessario rivolgersi a un servizio di assistenza”*, e precisava che per l'apparecchio iPhone *“La batteria è progettata per conservare fino all'80% della capacità originale per 500 cicli di carica completi”*⁸⁰, dove *“completi un ciclo ogni volta che consumi il 100% della capacità della batteria”*⁸¹.

76. Nel frattempo, la problematica delle prestazioni delle batterie e del suo

⁷³ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n. 523.

⁷⁴ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n. 511.

⁷⁵ Cfr. il documento ispettivo Apple Retail Italia S.r.l. n. 17.

⁷⁶ Cfr. i documenti ispettivi Apple Retail Italia S.r.l. nn. 2, 3 e 4.

⁷⁷ Cfr. il documento ispettivo Apple Retail Italia S.r.l. n. 4.

⁷⁸ Cfr. il documento ispettivo Apple Retail Italia S.r.l. n. 3.

⁷⁹ Cfr. il documento ispettivo Apple Retail Italia S.r.l. n. 4.

⁸⁰ Cfr. il documento ispettivo Apple Retail Italia S.r.l. n. 2.

⁸¹ Cfr. il documento ispettivo Apple Retail Italia S.r.l. n. 4.

impatto sulle prestazioni dell'iPhone, definita “annosa” in una mail interna del 2017⁸², era nota al professionista almeno dal 2015.

In un reclamo del 25 dicembre 2015⁸³ acquisito in ispezione, un consumatore si lamenta infatti che il proprio cellulare iPhone 5 sarebbe rientrato in un programma di sostituzione delle batterie proposto da Apple entro i tre anni dall'acquisto, ma che per pochi giorni non ne ha potuto fruire, non essendo stato informato da Apple “*di avere acquistato un prodotto fallato*”.

77. Come già descritto, inoltre, nel corso del 2016, dalla corrispondenza aziendale e dal sistema informativo aziendale risulta che Apple aveva altresì appurato il verificarsi di spegnimenti inattesi di alcuni iPhone 6s a causa proprio di batterie non sufficienti e aveva predisposto un limitato programma di sostituzione gratuita delle batterie.

Il problema degli Shut Down improvvisi (UPO) riguardava tuttavia un insieme ben più ampio di dispositivi – come testimoniato anche dalle segnalazioni⁸⁴ ricevute dall'Autorità -, al punto da spingere Apple a rilasciare un aggiornamento software per ridurre la richiesta di picchi energetici (cfr. *supra*).

78. Inoltre, come già ricordato, almeno dal marzo 2017 gli Apple Store avevano una apposita diagnostica per l'individuazione dello stato della batteria, da utilizzare qualora un cliente avesse segnalato problemi di scarsa durata della batteria del proprio dispositivo e dalle istruzioni per l'uso di tale diagnostica emerge che sugli iPhone che avevano installato iOS 10.2.1 o una versione successiva sarebbe potuto comparire un avviso in cui si consigliava di far verificare la batteria.

79. Non risulta tuttavia che Apple, almeno fino agli ultimi giorni di dicembre 2017, abbia fornito ai propri clienti alcuna informazione sull'esistenza di una chiara correlazione fra lo stato delle batterie e le prestazioni degli iPhone, istruzioni per la loro ottimizzazione, informazioni sul loro invecchiamento, sulla possibilità che una batteria non efficiente sia causa di spegnimenti inattesi del dispositivo o di riduzioni delle prestazioni, sull'opportunità in ultima analisi di controllare lo stato della batteria nonché di procedere ad una sua sostituzione.

80. Nel dicembre 2017 Apple pubblica sul proprio sito una nuova pagina dedicata alla batteria e al suo uso, come risulta dal comunicato del 28 dicembre 2017 nel quale si afferma: “*Per aiutare i nostri clienti a saperne di più sulla batteria di iPhone e su tutti i fattori che influenzano le sue*

⁸² Cfr. il documento ispettivo Apple Retail Italia S.r.l. n. 64 (mail interna del 30 dicembre 2017), in cui si legge che “*il 28 dicembre 2017, Apple ha rilasciato un comunicato riguardante la ‘annosa’ questione delle performance dei nostri dispositivi con batteria esaurita*”.

⁸³ Cfr. il documento ispettivo Apple Italia S.r.l. n. 1309 (reclamo del 25 dicembre 2015).

⁸⁴ Cfr. segnalazione del 27/12/17, prot. 94388, in cui un consumatore lamenta lo spegnimento del proprio iPhone e le difficoltà incontrate nell'ottenere un intervento sul prodotto ai sensi della garanzia legale di conformità e faceva presente che lo spegnimento improvviso degli iPhone 6s risultava essere un fenomeno diffuso ben oltre l'insieme dei dispositivi oggetto dell'annuncio del novembre 2016, considerato che il proprio iPhone aveva presentato proprio tali problemi, pur non rientrando fra le serie indicate da Apple fra quelle per le quali offriva la sostituzione gratuita della batteria.

prestazioni, abbiamo pubblicato un nuovo articolo: Batteria e prestazioni di iPhone”.

In tal articolo si legge che “Aspetti importanti di tale tecnologia sono la batterie e le prestazioni. Le batterie ... a loro volta incidono sulle prestazioni di iPhone ... Tutte le batterie ricaricabili hanno un ciclo di vita limitato perciò con il tempo la capacità e le prestazioni diminuiscono... Questo può portare a variazioni nelle prestazioni di iPhone” per le quali si forniscono informazioni ed istruzioni.

Nel paragrafo relativo a Ottimizzare le prestazioni della batteria si chiarisce la distinzione fra “durata della batteria” – e cioè le ore di autonomia prima di dover essere ricaricata – e “ciclo di vita” – durata complessiva della batteria – “che dipende dalla sua “età chimica”, che non corrisponde solo all’età cronologica e tiene conto di diversi fattori, come il numero di cicli di ricarica e come è stata trattata la batteria”; seguono poi suggerimenti per prolungare il ciclo di vita.

Nel paragrafo relativo all’Invecchiamento chimico delle batterie si chiarisce che può diminuire non solo “la capacità di mantenere la carica” ma anche “la sua capacità di fornire energia in tempi rapidi”; “per il corretto funzionamento del telefono, i componenti elettronici devono essere in grado di attingere dall’energia istantanea della batteria” e “quando il sistema di gestione dell’energia non è più in grado di garantire il funzionamento del dispositivo, il sistema si spegne ... Tale spegnimento, intenzionale dal punto di vista del dispositivo, potrebbe risultare inatteso per l’utente”.

Nel paragrafo Evitare lo spegnimento inatteso si precisa che quando la batteria ... “ha un’età chimica elevata ...è più probabile che si verifichino spegnimenti inattesi” e “in casi estremi, possono verificarsi con più frequenza, al punto da rendere il dispositivo non affidabile o inutilizzabile”.

*Si evidenziano altri possibili effetti quando è necessario una gestione dell’energia più incisiva, quali: avvio più lento delle app, riduzione della frequenza delle immagini, del volume degli altoparlanti, la disabilitazione di alcune funzioni e l’aggiornamento delle app in *background*.*

Infine, nel paragrafo conclusivo Maggiori informazioni si conclude che “se la batteria del dispositivo ha raggiunto una certa età chimica, le variazioni nella gestione dell’energia potrebbero perdurare ... Se si riscontrano questi comportamenti e si desidera migliorare le prestazioni del dispositivo, potrebbe essere utile sostituire la batteria”⁸⁵.

81. Tali nuove informazioni poi si affiancavano al programma di sostituzione delle batterie al prezzo speciale di 29 euro proprio per venire incontro alle doglianze dei consumatori.

82. Comunque, le informazioni messe a disposizione attraverso il sito internet aziendale sia prima che dopo la già descritta lettera aperta - pubblicata il 28 dicembre 2017⁸⁶ - tendono a minimizzare quanto avvenuto,

⁸⁵ Cfr. il documento ispettivo Apple Retail Italia S.r.l. n. 1.

⁸⁶ Cfr. i documenti ispettivi Apple Retail Italia S.r.l. nn. 1 e 3.

evidenziando la limitatezza del ciclo di vita della batteria degli iPhone come qualcosa di normale in quanto dipendente dal fatto che “*Tutte le batterie ricaricabili diventano meno efficienti con l’invecchiamento chimico*” e sottolineando il pregio dell’aggiornamento iOS 10.2.1 rilasciato a gennaio 2017 “*per evitare lo spegnimento inatteso*”⁸⁷, ed indicano suggerimenti per prolungarne il ciclo di vita, *in primis* quello di aggiornare il *software* all’ultima versione (“*assicurati di avere sempre la versione più recente di iOS*”)⁸⁸.

III.2.4. Modifiche delle condotte successivamente all’avvio del procedimento

83. Apple ha informato di avere dato attuazione alle misure proposte all’Autorità quali impegni e di avere anche adottato altre iniziative per porre rimedi “*ad ogni eventuale disguido teoricamente patito dagli utenti*”⁸⁹, operando come segue.

84. In relazione al presunto rallentamento della *performance* dei modelli interessati a seguito dell’inserimento della nuova funzionalità di gestione energetica (“*Power Management*”) prevista nell’aggiornamento 10.2.1, Apple ha reso disponibili⁹⁰ attraverso la versione 11.3 del sistema operativo iOS:

- 1) sostanziali modifiche all’operatività della predetta funzionalità;
- 2) informazioni aggiuntive in merito ad essa;
- 3) informazioni aggiuntive relativamente allo stato della batteria. In particolare, Apple Inc. ha:
 - a) apportato modifiche alla funzionalità di *Power Management* in modo tale che la stessa come modalità *default* sia disattivata;
 - b) apportato modifiche alla funzionalità di *Power Management* in modo tale che, quando essa si attiva, in caso di spegnimento improvviso del dispositivo (“*Unexpected power off – UPO*”), l’utente avrà la possibilità di disattivare la funzionalità;
 - c) fornito agli utenti informazioni chiare ed adeguate in merito alla funzionalità di *Power Management* e agli UPO. A titolo esemplificativo, l’informativa aggiuntiva comprende:
 - i. avvisi sullo schermo del dispositivo volti ad informare gli utenti che gli UPO possono avvenire laddove una batteria degradata non sia in grado di fornire l’alimentazione necessaria a supportare picchi di *performance* (“*Peak Performance*”);
 - ii. informazioni aggiuntive relative alle probabili conseguenze in caso di disattivazione della funzionalità di *Power Management* (ad

⁸⁷ Cfr. il documento ispettivo Apple Retail Italia S.r.l. n 1.

⁸⁸ Cfr. il documento ispettivo Apple Retail Italia S.r.l. n 3.

⁸⁹ Cfr. la memoria difensiva prot. 61893 del 4 settembre 2018.

⁹⁰ Cfr. la nota di Apple prot. 60309 del 22 agosto 2018.

esempio, maggior rischio di spegnimenti inaspettati).

d) fornito ai consumatori informazioni chiare ed adeguate in relazione allo stato della propria batteria, quali:

i. nuovi avvisi a video sulla capacità massima della batteria rispetto a quando era nuova;

ii. informazioni aggiuntive in relazione alla misurazione della capacità massima della batteria;

iii. informazioni aggiuntive di diagnostica relativamente al *Peak Performance* (ad esempio, una schermata per avvisare se il *Peak Performance* del dispositivo rientri nei parametri normali ovvero se si sia invece verificato uno spegnimento improvviso - UPO);

iv. avvisi in merito alla necessità di sostituire la batteria (ad esempio, se la batteria è talmente degradata da compromettere le prestazioni del dispositivo ai parametri normali, sullo schermo apparirà un avviso per informare l'utente che potrebbe essere necessario sostituire la batteria).

85. Apple inoltre ha adottato⁹¹ le seguenti misure per attenuare le ripercussioni economiche che i consumatori possano aver patito come risultato delle presunte violazioni:

a) il “*Battery Replacement Program*”, che consente alla generalità dei possessori dei modelli interessati di acquistare una batteria nuova al prezzo scontato di euro 29, invece che di euro 89 - fino al 31 dicembre 2018 - con conseguente riduzione al minimo del rischio di spegnimento improvviso (UPO) e con conseguente ripristino dello stato di performance del dispositivo ai livelli del prodotto appena acquistato;

b) il credito di euro 60, che Apple ha offerto ai propri clienti che hanno sostituito la batteria fuori garanzia, a prezzo pieno, prima del lancio del “*Battery Replacement Program*”; la somma viene accreditata ai possessori di batterie acquistate per dispositivi iPhone 6 o per tutte le versioni successive, tra il 1° gennaio 2017 e il 28 dicembre 2017 su *apple.com* o presso un Apple Store, un Apple Repair Center oppure presso un rivenditore o un centro di assistenza tecnica autorizzato Apple.

III.3. Le argomentazioni difensive dei professionisti

86. I professionisti hanno rappresentato le proprie argomentazioni difensive nelle comunicazioni del 14 luglio, del 21 agosto e del 3 settembre 2018.

III.3.1. Pratica sub A)

87. Apple evidenzia anzitutto l'innovatività del prodotto iPhone al momento del suo lancio nel 2007 come una piattaforma integrata di

⁹¹ Cfr. la nota di Apple prot. 60309 del 22 agosto 2018.

hardware, software e servizi, di cui ogni modello successivo avrebbe rappresentato un notevole progresso e che sarebbe ancora riconosciuto come prodotto leader nell'industria di settore.

Apple fornirebbe supporto per i propri prodotti per tempi maggiori rispetto ai diretti concorrenti e interromperebbe gli aggiornamenti del sistema operativo solo per i modelli di iPhone il cui *hardware* non è più in grado di supportarne le richieste. Gli aggiornamenti apporterebbero soltanto benefici, migliorando la sicurezza e aggiungendo nuove funzionalità per offrire prestazioni migliori e più a lungo.

Apple rileva poi l'insussistenza di una politica commerciale di obsolescenza programmata e che le successive versioni del sistema operativo iOS offrirebbero gratuitamente ai possessori di iPhone in grado di supportare tali aggiornamenti nuove funzionalità e miglioramenti.

In ogni caso, Apple avrebbe già posto rimedio a eventuali violazioni della disciplina del Codice del Consumo tramite le iniziative già intraprese, quali il lancio dell'iOS 11.3, l'implementazione del Programma di Sostituzione della Batteria a Prezzo Ridotto e il rimborso retroattivo per gli utenti che avevano già sostituito la batteria a prezzo pieno.

III.3.1.1. L'assenza di malfunzionamenti provocati da iOS 10

88. Relativamente alla contestazione che i malfunzionamenti sono stati cagionati dall'iOS 10, Apple ritiene che essa sarebbe fondata su un'errata interpretazione dei dati, in quanto nei grafici contenuti nella Comunicazione del termine della fase istruttoria si ometterebbe di considerare i dati concernenti altre possibili cause del picco di richieste di assistenza per problematiche legate alla batteria seguito al lancio dell'iOS 10.

A giudizio del professionista, il grafico rappresentato nella propria memoria difensiva e ripreso come Grafico 2 nel presente provvedimento, realizzato distinguendo gli interventi effettuati nell'ambito del Programma di Sostituzione della Batteria dell'iPhone 6s per un difetto di fabbricazione che avrebbe appunto interessato le batterie di tale modello, dimostrerebbe che il picco di richieste di intervento sarebbe unicamente ricollegabile all'adesione a detto Programma.

89. Pertanto, l'aumento che comunque si registra – seppur in misura minore - negli interventi di assistenza degli iPhone 6 e 6s alla fine del 2016 anche secondo il Grafico elaborato da Apple sarebbe dovuto al concorso di una pluralità di fattori disomogenei, tra cui “*l'ordinario aumento temporaneo delle richieste di assistenza in occasione del lancio dell'aggiornamento dell'iOS*”, e “*l'ordinario degrado della batteria dovuto al normale invecchiamento chimico*”.

90. Anche sotto un profilo puramente statistico non si ravviserebbe, secondo Apple, alcun nesso causale tra l'installazione dell'iOS 10 e i malfunzionamenti registrati negli iPhone 6 e 6s. Invero, i professionisti rilevano che in coincidenza con il picco massimo di interventi di assistenza a

gennaio del 2017 si conta un numero di interventi irrilevante rispetto alla quantità di modelli in circolazione. Inoltre, fra i dispositivi interessati dall'aggiornamento solo gli iPhone 6 e 6s sarebbero stati interessati da anomalie.

91. Per quanto riguarda le dichiarazioni rese da Apple all'audizione del 15 febbraio u.s., i professionisti precisano che in tale sede avrebbero solamente ammesso che nell'autunno 2016 alcuni iPhone erano stati interessati da un aumento del fenomeno degli UPO, senza però ricollegare ciò all'iOS 10, ma ad altri fattori rilevati a esito di apposite indagini quali: *“temperature, state of charge, battery impedance, and device workload combined caused shut downs for certain users”*.

III.3.1.2 . Le informazioni fornite sugli aggiornamenti

92. Riguardo alle informazioni fornite sugli aggiornamenti iOS, Apple ritiene che le stesse sarebbero state fornite attraverso i messaggi di presentazione dei FOTA (c.d. note *“ReadMe”*) e attraverso il sito *apple.com*, sul quale sono disponibili ulteriori informazioni sui contenuti relativi alla sicurezza e sugli aggiornamenti iOS attraverso le note *“ReadMe”*.

III.3.1.3 . La funzionalità di Performance Management

93. Nell'autunno del 2016 Apple avrebbe ricevuto segnalazioni di spegnimenti improvvisi e avrebbe implementato un *software* di diagnostica nell'aggiornamento iOS 10.2 per conoscere le cause di tale fenomeno, per poi includere nell'aggiornamento iOS 10.2.1 il software per la gestione dell'utilizzo delle prestazioni e dell'energia della batteria (c.d. *“Performance Management”*). Tale funzionalità opera sulla base di una combinazione di fattori (temperatura, stato di carica della batteria, livello di impedenza della batteria). Se viene raggiunta la soglia di attenzione per tali variabili, l'iOS si attiva per gestire la massima prestazione di alcune componenti di sistema e prevenire il fenomeno degli UPO.

94. A giudizio di Apple, proprio l'implementazione di detta funzionalità costituirebbe prova della diligenza dei professionisti, in quanto il Performance Management avrebbe effettivamente ridotto il fenomeno degli UPO dell'80% per gli iPhone 6s e del 70% per gli iPhone 6.

95. Apple rileva, infine, che in risposta alle preoccupazioni sollevate dagli utenti riguardo alla predetta funzionalità, si è scusata con comunicato del dicembre 2017 e ha altresì sviluppato l'iOS 11.3, con cui la Performance Management è stata resa opzionale e disabilitata in modalità *default*.

III.3.1.4 L'assenza di un piano di obsolescenza programmata

96. Apple sostiene che non vi sarebbero prove dirette riguardo una strategia di obsolescenza programmata. Al contrario, il piano di sostituzione

annuale di Apple – rispondente ad una sua libera scelta commerciale e attuato principalmente attraverso appositi accordi con gli operatori telefonici – mirerebbe unicamente ad allettare la clientela con nuovi modelli e non vi sarebbe alcuna coartazione della volontà dei consumatori che scelgono di optare per la permuta annuale del proprio dispositivo.

97. Il calo nella percentuale di dispositivi integralmente sostituiti a inizio 2018 rilevato nella comunicazione del termine della fase istruttoria sarebbe unicamente dovuto all’ “*enorme successo del Programma di Sostituzione della batteria a Prezzo Ridotto*” annunciato alla fine del 2017 e non a politiche di assistenza ostili attuate da Apple. Invero, le tre specifiche eccezioni – riferite al danneggiamento del display e/o della scocca oppure ad alterazioni del dispositivo - cui è sottoposta la partecipazione al Programma sarebbero limitate a casi in cui gli iPhone sono talmente danneggiati che sarebbe poco sicuro sostituire la batteria.

98. Nemmeno le istruzioni impartite da Apple al personale di evitare congetture su una possibile strategia di obsolescenza programmata proverebbero alcunché, essendo volte a evitare la diffusione di informazioni scorrette, in vista di una risposta formale da parte dei professionisti.

99. Apple evidenzia inoltre che, nel periodo dal giugno 2016 al gennaio 2018, il graduale calo del numero di sostituzioni gratuite dei modelli interessati - cui peraltro non si accompagna un aumento di quelle a pagamento - sarebbe collegato al progressivo esaurimento della garanzia. Inoltre, il grande numero di sostituzioni gratuite nel periodo considerato testimonierebbe la volontà di Apple di favorire l’accesso degli utenti a un dispositivo nuovo, anche oltre la durata della garanzia.

100. Infine, Apple sottolinea che le contestazioni formulate in esito all’istruttoria avrebbero dovuto essere suffragate da un’analisi economica volta a esaminare la posizione dei professionisti nel mercato rilevante, per rintracciare un’eventuale posizione dominante. Anche la conservazione del valore degli iPhone nel mercato dei prodotti di seconda mano, dimostrerebbe la mancanza di prove circa l’esistenza di una strategia di obsolescenza programmata.

III.3.1.5 L'impossibilità di permettere il downgrade dell'iOS

101. Apple ha affermato che non sarebbe né desiderabile, né tecnicamente possibile consentire di effettuare il *downgrading* da iOS. Sul punto le Parti rimandano al *Technical Report* redatto da un esperto, che confermerebbe l’inopportunità di tale opzione. La scelta di non consentire agli utenti il *downgrade* sarebbe dettata da ragioni di sicurezza degli apparecchi, né sarebbe desiderabile per i consumatori tornare alle versioni precedenti di un SO. L’impreparazione dell’utente medio e l’inconsapevolezza dei rischi cui si esporrebbe in caso di mancato aggiornamento, renderebbero necessario sollecitare i consumatori a decidere se aggiornare i propri sistemi.

III.3.1.6 L'impatto degli aggiornamenti dell'iOS sui modelli più vecchi

102. Apple afferma che gli aggiornamenti iOS proteggerebbero gli iPhone dall'obsolescenza. Come precisato nel Report, essi costituirebbero un elemento essenziale per continuare a fruire dei dispositivi più vecchi, limitando i rischi rispetto a un iPhone non aggiornato.

Per valutare l'impatto dell'aggiornamento sulle prestazioni del dispositivo sarebbero comunque necessari appositi *test*, in assenza dei quali non sarebbe possibile concludere nel senso che un incremento delle richieste di assistenza sia indicativo di un problema legato all'aggiornamento.

Inoltre sulla performance inciderebbero molti fattori diversi (le condizioni di rete, le configurazioni software, le abitudini di utilizzo, le nuove pagine web, differenze ambientali)

Infine, Apple precisa che non tutte le funzionalità di un iOS aggiornato sono abilitate su tutti i dispositivi.

III.3.1.7 L'assenza di aggressività della condotta

103. A giudizio di Apple difetterebbero i presupposti per qualificare come aggressiva la condotta dei professionisti, in quanto gli argomenti prospettati nella comunicazione del termine della fase istruttoria non integrerebbero tale fattispecie, non potendo ritenersi aggressivi il divieto di *downgrade* e il *reminder* dell'aggiornamento.

Sarebbe pertanto in contrasto con il principio di proporzionalità una decisione che incida sulle scelte aziendali di Apple relativamente all'impossibilità di *downgrade*, così come sulle limitazioni alla sostituzione delle batterie.

104. Relativamente all'architettura dell'iPhone, Apple sottolinea che questa sarebbe concepita unicamente per garantirne la gradevolezza estetica e la leggerezza, non certamente a renderne più difficoltosa la riparazione. Pertanto, l'impostazione prospettata nella comunicazione del termine della fase istruttoria condurrebbe all'adozione di un provvedimento che influirebbe pesantemente e indebitamente sulle scelte aziendali dei professionisti.

III.3.1.8 La carenza degli elementi di ingannevolezza della pratica

105. Apple rileva che non vi sarebbe stato a suo carico alcun obbligo informativo circa i rischi derivanti dall'installazione di iOS 10, in quanto non sarebbe mai esistito alcun pericolo di peggioramento delle prestazioni dei dispositivi interessati da tale aggiornamento. Quanto ai rischi connessi alla funzionalità di *Performance Management* – sulla quale comunque è stata poi resa un'informativa - questi non avrebbero raggiunto la soglia minima per dar luogo a un obbligo di informazione secondo le norme del Codice del Consumo.

III.3.1.9. L'inefficienza ad alterare il comportamento del consumatore medio

106. Apple sostiene inoltre che, anche ove fosse dimostrata una carenza informativa o una condotta omissiva da parte dei professionisti, difetterebbe l'inefficienza ad alterare il comportamento economico del consumatore medio, sia potenzialmente che in concreto. Apple ritiene al riguardo che l'istruttoria non avrebbe svolto alcuna analisi circa gli effetti della condotta contestata sul consumatore medio dell'iPhone, il quale è consapevole di acquistare un prodotto dinamico e altamente tecnologico. Pertanto, questi avrebbe aggiornato l'iOS anche *“in mancanza di quella incompletezza informativa che però a ben guardare non c'è stata”*, poiché ciò risponderebbe alle sue esigenze e aspettative.

III.3.1.10 La mancanza di un vantaggio economico per Apple

107. Apple afferma che il sistema operativo iOS sia offerto gratuitamente ai consumatori nonostante comporti ingenti investimenti. Per questa ragione, non vi sarebbe alcun ritorno economico nella sollecitazione e diffusione degli aggiornamenti. Né vi sarebbero altre possibilità di trarre vantaggi economici, in mancanza di una strategia di obsolescenza programmata, ipotesi che non godrebbe del supporto di prove dirette, in mancanza di riscontri tecnici.

III.3.1.11 La durata della presunta infrazione

108. Secondo Apple la condotta contestata non potrebbe ritenersi ancora in corso per il semplice fatto che sia impossibile il *downgrade* alla versione di iOS 9.2.3, in quanto i professionisti hanno dato agli utenti la possibilità di disabilitare la Funzionalità di *Performance Management* con l'iOS 11.3. Pertanto, al più la pratica sarebbe da ritenersi cessata al lancio di iOS 11.3 nel marzo 2018, dal momento dell'implementazione del programma di sostituzione delle batterie a prezzo ridotto (e del rimborso a chi le ha sostituite a prezzo pieno).

III.3.2 Pratica sub B)

109. Apple ritiene inoltre che la seconda pratica contestata sarebbe insussistente poiché essa avrebbe provveduto sin dal 2014 a fornire sul proprio sito le informazioni relative alla durata utile delle batterie, alle modalità con cui ottimizzarne l'autonomia e al funzionamento del ciclo di carica delle stesse.

110. Riguardo alle informazioni fornite, chiarisce che *“sebbene Apple fornisca ai propri clienti una previsione sulla durata della batteria, ossia una mera stima della capacità della batteria, da tale dato non è comunque possibile dedurre una stima sulle prestazioni della batteria né sulla sua*

durata” e perciò “Apple rende noto ai propri clienti che la durata della batteria e i cicli di ricarica variano in base all’uso e alle impostazioni e che la durata della batteria diminuisce nel corso del tempo”.

Apple sottolinea, inoltre che “Dopo aver verificato che la nuova funzionalità di gestione e ottimizzazione dell’energia riusciva effettivamente ad evitare gli spegnimenti improvvisi, a febbraio 2017 Apple ha aggiornato le informazioni dell’iOS 10.2.1 illustrando espressamente che tale aggiornamento “migliora la gestione dell’alimentazione durante i picchi di carico di lavoro per evitare spegnimenti improvvisi”.

III.3.3 Sull'imputabilità delle pratiche commerciali contestate

111. Apple, infine, sottolinea la necessità di distinguere la posizione dei vari professionisti coinvolti. Stante che le contestazioni non riguarderebbero i modelli di iPhone in sé ma questioni concernenti il sistema operativo, Apple evidenzia che alla luce del ruolo che svolgono, ADI, AI e ARI non potrebbero aver contribuito all’implementazione delle pratiche contestate, non potendo intervenire nella progettazione dell’iOS o dell’architettura degli iPhone. Né sarebbero coinvolte nella gestione della sezione del sito web di Apple dedicata alle batterie.

112. Secondo i professionisti, nemmeno Apple Inc. potrebbe essere qualificato come “professionista” nel caso di specie, poiché non potrebbe aver tratto alcun vantaggio economico né dal lancio delle diverse versioni dell’iOS – distribuito gratuitamente – né da un’eventuale strategia di obsolescenza programmata poiché mancherebbe la prova che Apple abbia potuto trarre vantaggi in termini di maggiori ricavi dalla vendita dei modelli iPhone 7, 7 Plus, 8, 8 Plus e X o dalla vendita di batterie, avendo invece Apple aumentato la longevità dei dispositivi nell’arco temporale oggetto dell’istruttoria.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

113. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso internet e altri mezzi di telecomunicazione, in data 4 settembre 2018 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

114. Con parere pervenuto in data 20 settembre 2018, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che internet è una rete di comunicazione globale e che le notifiche inviate direttamente tramite *smartphone* sono in grado di raggiungere capillarmente la base clienti di Apple.

Con riferimento al caso di specie, l’Autorità di settore ha osservato che il consumatore potrebbe essere stato condizionato ad installare gli

aggiornamenti suggeriti dalla casa produttrice ritenendoli indispensabili e idonei a migliorare e non a peggiorare le prestazioni del proprio *smartphone*, sviluppando così in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line. Alla luce di quanto precede, l'AGCOM ha, pertanto, concluso che, allo stato della documentazione in atti, il mezzo internet sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

115. I comportamenti oggetto di valutazione adottati da Apple Inc., Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l., descritti al punto II del presente provvedimento, configurano due distinte pratiche commerciali relative a:

- A) proposta insistente, ai consumatori in possesso di iPhone 6/6plus/6s/6splus, del sistema operativo iOS 10 e dei successivi aggiornamenti (tra cui iOS 10.2.1) le cui caratteristiche e impatto sulle prestazioni degli *smartphone* stessi sono state descritte in maniera omissiva ed ingannevole, senza offrire (se non in misura limitata o tardiva) alcun mezzo di ripristino dell'originaria funzionalità dell'apparecchio in caso di sperimentata diminuzione delle prestazioni (quali il *downgrading* o la sostituzione della batteria a costi ragionevoli);
- B) la mancata informazione sulle caratteristiche delle batterie degli iPhone, specificamente in merito alla sua rilevanza per mantenere nel tempo un adeguato livello di prestazioni dei propri dispositivi cellulari, in relazione alla sua durata e alle modalità per la corretta gestione e il suo controllo e, inoltre, alle istruzioni relative alla sua sostituzione.

VI.1. Imputazione delle condotte poste in essere dalle società del gruppo Apple

116. Alla luce degli elementi acquisiti e dei rapporti societari\contrattuali emersi nel corso del procedimento, si ritiene che devono considerarsi responsabili in solido della pratiche analizzate Apple Inc., Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l.

Dall'istruttoria è infatti emerso che il gruppo multinazionale Apple è strutturato in varie società che svolgono funzioni diverse nel processo di produzione, distribuzione e vendita.

Apple Inc fornisce le direttive in base alle quali vengono svolte l'attività di vendita e di assistenza anche in Italia ed in particolare distribuisce tramite FOTA gli aggiornamenti *firmware* per gli *smartphone* Apple, da essa stessa sviluppati.

Apple Distribution International vende direttamente -attraverso il sito *apple.com* – e indirettamente – attraverso vari canali - i prodotti Apple e i

servizi di assistenza APP.

Apple Retail Italia gestisce i punti vendita Apple (c.d. Apple Store in Italia), vendendo direttamente prodotti Apple e servizi di assistenza aggiuntiva APP e fornisce assistenza su tali prodotti.

Apple Italia svolge, infine, servizi di supporto a favore delle altre società del gruppo in Italia, rappresentando il punto di riferimento in Italia per tutta l'attività commerciale e per le concrete modalità con le quali svolgere in Italia tutte le funzioni del gruppo ed in particolare i servizi di assistenza per i prodotti a marchio Apple e l'attività del call center.

117. Tutti i soggetti sopradescritti hanno congiuntamente contribuito alla realizzazione delle condotte oggetto del presente provvedimento nonché hanno adottato un comportamento sostanzialmente uniforme in tutta la fase di promozione e commercializzazione dei prodotti iPhone.

Diversamente da quanto affermato dalle Parti nelle memorie difensive, infatti, le pratiche oggetto di attenzione non attengono esclusivamente alle modalità di gestione del sistema operativo ma, più in generale – come rappresentato più dettagliatamente nel prosieguo – afferiscono all'intera attività di commercializzazione dei prodotti iPhone e dei servizi di assistenza tecnica per tali prodotti.

Le società in questione rientrano pertanto nella definizione di professionista ai sensi del Codice del Consumo in quanto hanno contribuito attivamente alla realizzazione delle pratiche commerciali in esame, dalle quali traggono vantaggi reputazionali ed economici. Per tale ragione nel presente provvedimento le Parti Apple Inc, Apple Distribution International, Apple Italia e Apple Retail Italia vengono anche congiuntamente indicate come "Apple".

VI.2. Pratica sub A)

118. Oggetto della pratica in esame è l'insieme dei comportamenti tenuti da Apple in occasione del lancio della *release* 10 di iOS e dell'aggiornamento iOS 10.2.1 in ragione dei problemi procurati ad una significativa parte degli apparecchi, nonché i comportamenti e le informazioni successivamente fornite ai consumatori.

Più nel dettaglio, Apple ha indotto insistentemente i consumatori in possesso di iPhone 6/6plus/6s/6splus alla installazione del sistema operativo iOS 10 e successivi aggiornamenti, senza fornire adeguate informazioni circa l'impatto di tale scelta sulle prestazioni degli smartphone e senza offrire (se non in misura limitata o tardiva) alcun mezzo di ripristino dell'originaria funzionalità degli apparecchi in caso di sperimentata diminuzione delle prestazioni a seguito dell'aggiornamento (quali il downgrading o la sostituzione della batteria a costi ragionevoli). Per tale via, Apple ha dunque condizionato e forzato, anche sulla base di informazioni lacunose, la scelta del consumatore medio rispetto alla necessità dell'aggiornamento del sistema operativo e ai risultati ottenibili dallo stesso, generando un potenziale limite

all'utilizzo dei dispositivi e, in tal modo, accelerando la sostituzione con modelli di iPhone più recenti.

119. Dalle informazioni acquisite agli atti è emerso che Apple rilascia molti aggiornamenti *software* ai possessori di iPhone:

- nuove versioni di iOS, il SO degli iPhone, con cadenza annuale;
- nel corso di ogni anno, aggiornamenti aggiuntivi della medesima versione iOS, c.d. “*dot*”, con lo scopo di correggere i bug e migliorare l’esperienza d’uso di tale SO;
- numerosi aggiornamenti software per risolvere problemi sicurezza di tale SO.

Dunque per ogni versione iOS vi sono distinti aggiornamenti intermedi (ad esempio sono stati 12 per la versione iOS 10).

120. Ogni anno, in combinazione con un nuovo modello di iPhone Apple sviluppa una nuova versione del proprio sistema operativo iOS, predisposta e realizzata per sfruttare sinergicamente il nuovo *hardware*.

121. Contemporaneamente e parallelamente all’offerta dei nuovi modelli iPhone, Apple rilascia la nuova versione del sistema operativo iOS alla vasta platea di consumatori già in possesso dei precedenti modelli iPhone considerati dalla stessa Apple come “compatibili”.

Specificamente, Apple propone a tutti i consumatori in possesso di un modello iPhone compatibile l’installazione gratuita della nuova versione di iOS come in grado di migliorare la sicurezza e le prestazioni degli iPhone già in loro possesso, suggerendo l’utilità dell’aggiornamento stesso e l’assenza di controindicazioni.

Per alcuni modelli compatibili, la nuova versione iOS che viene rilasciata non ha tutte le nuove funzionalità ma solo un sottoinsieme delle stesse.

122. Gli iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus ritenuti compatibili sono tuttavia apparecchi che avevano in dotazione *ab origine* un diverso sistema operativo iOS, il cui *hardware* – che come sopra descritto era notevolmente diverso rispetto a quello dei più recenti modelli 7/7Plus – era stato concepito e realizzato per interagire con tale e meno potente sistema operativo.

Si tratta, inoltre, di apparecchi che sono già stati utilizzati dai consumatori per molti mesi, finanche qualche anno (i modelli compatibili con le nuove versioni di iOS si riferiscono ad apparecchi messi in commercio anche da 4/5 anni), le cui componenti – in particolare, la batteria, elemento essenziale dell’apparecchio – possono essere usurate e quindi meno performanti.

In questo modo, le nuove versioni di iOS devono interagire con configurazioni *hardware* meno potenti e performanti rispetto a quelle per le quali sono state concepite e con componenti essenziali già usurate.

123. Come emerge dagli atti, con l’installazione di un nuovo sistema operativo, nel caso di specie la nuova versione di iOS, l’*hardware* – pur essendo tecnicamente compatibile con il nuovo sistema operativo - può non essere in grado di supportare adeguatamente il nuovo *firmware*, non solo riguardo all’esecuzione delle nuove funzionalità incluse nel nuovo sistema operativo – profilo riconosciuto da Apple quando limita alcune delle

funzionalità del nuovo iOS per i modelli più vecchi -, ma anche con riferimento all'esecuzione dei compiti già svolti dal preesistente sistema operativo.

In altre parole, il dispositivo dopo l'aggiornamento potrebbe svolgere compiti con una minore fluidità/velocità a causa del maggior impegno delle limitate risorse dell'*hardware* disponibile, richiesto dal nuovo sistema operativo.

Di talché, l'installazione di un nuovo sistema operativo su un *hardware* inferiore – ancorché compatibile – e con alcuni componenti chiave usurati può generare una minore funzionalità del dispositivo e una riduzione, anche significativa, delle prestazioni dell'apparecchio. Tale riduzione di operatività, come emerso dagli atti, può addirittura compromettere l'idoneità del dispositivo all'uso.

124. Sulla base delle puntuali evidenze acquisite agli atti, si può affermare che quanto appena descritto si è verificato in occasione del lancio di iOS 10: l'aggiornamento dei vari modelli di iPhone 6 e 6s a tale versione del sistema operativo ha provocato, in presenza di batterie usurate oltre un certo livello e di un hardware nettamente meno potente di quello dell'iPhone7 per cui era stato ottimizzato, un aumento della frequenza di spegnimenti improvvisi, fenomeno denominato come "UPO".

125. Sulla base degli elementi acquisiti agli atti è possibile ricostruire la seguente successione di eventi della condotta di Apple:

- a settembre 2014 lancio iPhone 6/6plus con nuova versione iOS 8;
- a settembre 2015 lancio iPhone 6s/6splus con nuova versione iOS 9;
- nel settembre 2016 Apple invita i possessori di iPhone 6/6plus/6S/6SPlus ad installare sui propri apparecchi la nuova versione di iOS 10 che è stata sviluppata in abbinamento ai nuovi iPhone 7/7Plus che presentano nuove caratteristiche *hardware* (chip A10, batteria maggiorata);
- a seguito della installazione di iOS 10 molti consumatori in possesso dei modelli di iPhone 6/6plus/6S/6SPlus cominciano a lamentare spegnimenti improvvisi (i cc.dd. "UPO" appunto), a causa della incapacità della batteria dei loro dispositivi di sostenere le maggiori richieste di energia rese necessarie dal nuovo sistema operativo; i dati raccolti in istruttoria evidenziano chiaramente il significativo incremento delle richieste di assistenza per i 4 modelli interessati;
- a fine novembre 2016, per alcune serie del modello iPhone 6s Apple introduce un programma di sostituzione delle batterie per riscontrati difetti di fabbricazione;
- nel dicembre 2016, con la release 10.2, Apple introduce un software di diagnostica per raccogliere e valutare i dati relativi al detto fenomeno degli spegnimenti improvvisi;
- nel gennaio 2017 Apple invita i possessori di iPhone 6/6plus/6S/6SPlus ad installare sui propri apparecchi la nuova versione di iOS 10.2.1, nella quale è stato introdotto un *software* che riduce le prestazioni del dispositivo (c.d. "Power Manager") quando lo stesso è a rischio di subire

- uno spegnimento improvviso;
- a seguito della installazione di iOS 10.2.1 sui detti modelli di iPhone i consumatori cominciano a lamentare il fenomeno del rallentamento delle prestazioni dei propri apparecchi;
- a marzo 2017 viene fornita agli Apple Store una diagnostica per verificare lo stato della batteria degli iPhone;
- alla fine del 2017 la notizia dei rallentamenti e delle minori funzionalità degli iPhone 6/6plus/6S/6SPlus viene resa pubblica con la pubblicazione di un apposito studio realizzato da una rivista online di settore;
- nel dicembre 2017 Apple ammette il problema dei rallentamenti e delle minori funzionalità attribuendolo ai limiti della batteria dell'iPhone ed offre un significativo sconto per la sostituzione della batteria;
- Apple subordina la sostituzione della batteria alle condizioni promesse a stringenti condizioni sull'effettività della sostituzione stessa, quali l'assenza di danni al vetro dell'apparecchio; i consumatori lamentano che, in presenza di danni anche minimi al vetro dello smartphone è stata richiesta la sostituzione del vetro, a spese del consumatore, per procedere alla sostituzione della batteria.

126. Come risulta chiaramente dalla ricostruzione dei fatti, il fenomeno degli UPO lamentato dai consumatori nell'autunno del 2016 per gli iPhone 6/6plus/6S/6SPlus si manifesta in conseguenza dell'aggiornamento al sistema operativo iOS 10, a causa della incapacità della batteria di molti dei modelli di precedente concezione – e già ampiamente utilizzati dai consumatori - di sostenere le maggiori richieste energetiche del nuovo sistema operativo e delle sue numerose nuove funzionalità.

Si tratta, come dimostrato, di un fenomeno generalizzato e non riconducibile, come sostenuto da Apple, ad una pluralità di altri e diversi elementi che potrebbero avere influenzato solo apparecchi in talune specifiche situazioni (quali ad esempio temperature particolari, livello di carica, impedenza della batteria, carico di lavoro).

Risulta, infatti, che il problema degli UPO emerge dapprima per gli iPhone 6s, per i quali il professionista lancia un programma di sostituzione gratuita delle batterie per alcuni specifici lotti produttivi.

Per fronteggiare tale problema rispetto a tutti i modelli iPhone interessati, Apple dapprima introduce un sistema di diagnostica (con l'aggiornamento 10.2) e poi sviluppa e rilascia (con l'aggiornamento iOS 10.2.1) la funzionalità *power management*, che ha come effetto di ridurre le richieste di energia del dispositivo e quindi ridurre il fenomeno degli UPO: come Apple ha precisato⁹² che “*per gli utenti che erano stati interessati da casi di spegnimento improvviso, c'era stata una riduzione degli spegnimenti pari a più dell'80% per gli iPhone 6s e a più del 70% per gli iPhone 6*”.

127. I dati forniti da Apple di cui ai grafici al punto III.2.2.1.b. confermano appunto i problemi causati dall'aggiornamento iOS 10, in particolare ai

⁹² Cfr. la memoria di Apple del 13 luglio 2018, prot. 53763 del 16 luglio 2018.

consumatori che avevano i modelli iPhone 6/6s⁹³. Nell'autunno 2016, si registra, infatti, sia un significativo aumento delle richieste di assistenza per problemi alla batteria, sia un significativo incremento degli interventi fuori garanzia volti alla sostituzione dell'intero dispositivo/batteria per problematiche legate alla vita della batteria, alle prestazioni e agli improvvisi *shut down*.

128. Anche il picco di richieste di assistenza per gli iPhone 6s risulta riconducibile ai malfunzionamenti verificatisi ad esito dell'aggiornamento installato dai consumatori.

In proposito, come detto, Apple ha lanciato a fine novembre 2016, ossia dopo due mesi dal rilascio di iOS 10, una iniziativa di sostituzione gratuita delle batterie. Si noti che anche tale iniziativa, che riguardava specifiche richieste di assistenza riferite a dispositivi prodotti in un arco temporale ristretto (fra i mesi di settembre e ottobre 2015), era stata assunta per porre rimedio all'incremento di UPO che per tale modello si erano verificate.

In ogni caso, anche escludendo gli interventi collegati a tale programma, le richieste di assistenza per problematiche riconducibili alla batteria risultano aumentare nettamente a seguito del rilascio di iOS 10, ossia a partire da settembre 2016 e nei mesi successivi, e si presentano in misura significativa anche per gli altri modelli iPhone.

129. Parimenti, i rallentamenti lamentati dai consumatori nel corso del 2017 sono conseguenti alle modifiche introdotte dall'aggiornamento del sistema operativo iOS 10.2.1, e specificamente all'introduzione della funzione di *power management*, che interviene rallentando le prestazioni complessive del dispositivo per evitare che il picco di richiesta di energia innescato da una certa operazione effettuata dal consumatore riduca i livelli di tensione al di sotto di quelli richiesti per un corretto funzionamento dello *smartphone*, provocando lo *shut-down* dell'apparecchio.

130. Al riguardo, deve osservarsi che grava sul professionista non soltanto l'onere di individuare dei modelli astrattamente compatibili con un determinato aggiornamento *firmware* ma, soprattutto, valutare e ponderare l'impatto degli aggiornamenti rilasciati per i dispositivi già in uso, tenendo conto del possibile stato dell'*hardware* sul quale il medesimo potrà essere installato (nel caso di specie il livello di usura della batteria).

Tale onere non può certamente ricadere sul consumatore cui è stato proposto insistentemente l'aggiornamento del dispositivo. Questo perchè sussiste una totale asimmetria informativa tra Apple – che disegna l'*hardware* e il sistema operativo, ed è in grado di individuare *bug* e minacce alla sicurezza e conosce il modo in cui lo stato della batteria influenza le prestazioni dello *smartphone* – e il consumatore, il quale non può che affidarsi alla conoscenza tecnica e alla reputazione di Apple stessa. Ciò riguardo all'utilità e necessità di procedere agli aggiornamenti suggeriti dal professionista per la

⁹³ Come evidenziato al paragrafo 22 delle risultanze istruttorie, i modelli 6Plus/6sPlus sono dotati di batterie più potenti rispetto a quelle dei modelli 6/6s.

loro capacità di eliminare *bug* e minacce alla sicurezza e di migliorare le prestazioni del proprio iPhone.

131. Se, infatti, gli aggiornamenti di sicurezza o di risoluzione dei *bug* si giustificano per una corretta e utile assistenza al prodotto, al fine di assicurarne un utilizzo conforme alle sue caratteristiche rappresentate al momento della vendita, con l'installazione di una nuova versione iOS si modificano significativamente le funzioni dell'iPhone e dunque si apporta una modificazione sostanziale di un prodotto che è già nel pieno e legittimo possesso del consumatore e viene dallo stesso quotidianamente utilizzato.

Soprattutto in casi come questo, l'aggiornamento deve essere proposto lasciando al possessore dell'apparecchio la possibilità di mantenere le originarie funzionalità, ad esempio consentendo di scegliere in merito alle nuove funzioni che possono essere abilitate, in ragione dello stato concreto del proprio apparecchio.

Appare perciò rientrare nello standard di diligenza che può essere atteso da un professionista quale Apple, un gruppo *leader* di mercato operante a livello mondiale nel settore dell'alta tecnologia, la preventiva valutazione del rischio che un determinato aggiornamento possa provocare uno scadimento delle prestazioni di un modello precedente e normalmente usurato. Ove ritenga che tale rischio sia presente ma accettabile – per garantire al consumatore la tecnologia più avanzata e l'esperienza d'uso uniforme degli iPhone – Apple dovrebbe quindi comunicare al consumatore sia l'esistenza di tale rischio, sia la configurazione *hardware* nella quale tale rischio è verosimilmente minimizzato. Ciò al fine di porlo nella condizione di scegliere consapevolmente se effettuare o meno l'aggiornamento, e di scegliere in tal caso se fruire o meno delle nuove funzionalità, date le condizioni del proprio iPhone.

132. Se quindi l'evoluzione tecnologica e la gratuità dell'aggiornamento iOS costituiscono elementi portanti della politica commerciale di Apple, anche dopo la scadenza della garanzia legale, per garantire la tecnologia più avanzata e l'esperienza d'uso uniforme degli iPhone, tali aspetti non possono in alcun modo giustificare una condotta che possa anche solo potenzialmente determinare un danno, sotto forma di un inconveniente o della modifica *in peius* delle caratteristiche funzionali del prodotto, tale da ridurre in maniera sensibile le prestazioni degli iPhone già venduti e utilizzati quotidianamente da moltissimi consumatori.

In questa prospettiva, non appare pertanto giustificabile una soluzione di compromesso decisa unilateralmente dal professionista - e non scelta consapevolmente dal consumatore sulla base delle proprie preferenze e dopo essere stato messo in condizione di valutare se il dispositivo sia in grado di fornire tali prestazioni - che sacrifichi la funzionalità attuale del prodotto in cambio di una innovazione tecnologica potenziale; in tale caso, il nuovo SO, interfacciandosi con un *hardware* di architettura precedente e una batteria già usurata, non comporta infatti effettivamente ed automaticamente un miglioramento dell'esperienza d'uso.

VI.2.1. Le informazioni omissive ed ingannevoli fornite nei messaggi rivolti ai consumatori per proporre l'installazione di iOS 10 e 10.2.1

133. Dalle risultanze istruttorie emerge chiaramente che Apple ha rilasciato l'aggiornamento iOS 10 ai possessori di tutti gli iPhone – compresi i modelli precedenti – presentandoli in maniera generica ed evidenziando solo i miglioramenti di prestazioni e di sicurezza, con gli elenchi delle caratteristiche migliorate per “*Fotocamera e Foto*”, “*Mappe*”, “*Messaggi*”, “*Apple Watch*” e “*Ulteriori miglioramenti e correzioni di errori*” senza fornire adeguate informazioni sul fatto che si trattava della sostituzione del SO con una nuova versione iOS dotata di maggiori funzioni che avrebbero richiesto maggiori prestazioni energetiche alla batteria e senza alcun avvertimento circa i rischi di possibili riduzioni delle prestazioni e quindi della fruibilità dello *smartphone* in certe condizioni d'uso.

134. In particolare, nei propri messaggi con cui ha proposto l'installazione dell'aggiornamento iOS 10 Apple non ha avvertito circa il diverso e maggiore consumo energetico che il nuovo SO avrebbe potuto richiedere e la conseguente necessità di controllare quale fosse lo stato della batteria e specificamente il livello richiesto per sopportare la richiesta energetica della nuova versione di iOS (in particolare degli iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus), informazioni essenziali per i consumatori al fine di assumere una decisione consapevole riguardo alla accettazione o meno dell'aggiornamento proposto da Apple.

135. Tale omissione appare tanto più grave se si considera che l'aggiornamento in questione era un aggiornamento innovativo, relativo ad un nuovo SO con molte nuove funzionalità, e non uno dei molti che Apple rilascia nel corso della vita di un prodotto, come quelli di sicurezza e di soluzione dei *bug*. Non evidenziando tale specificità - che il consumatore medio, a causa dell'asimmetria informativa con Apple, non era in grado di apprezzare - Apple ha omesso di segnalare al consumatore l'opportunità di verificare con maggiore attenzione le caratteristiche e l'impatto possibile di tale aggiornamento sul proprio dispositivo, al fine di poter effettuare una scelta consapevole.

136. Apple non ha modificato tali modalità di presentazione neppure quando si è resa conto dell'esistenza di un serio rischio di *shut down* inattesi in presenza di batterie non perfettamente efficienti specificamente per i modelli iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus, continuando a promuovere l'installazione di iOS 10 senza informare i consumatori degli inconvenienti in cui avrebbero potuto incorrere.

Senza informare i consumatori, Apple ha incluso nell'aggiornamento iOS 10.2. un *software* di diagnostica attraverso il quale intendeva studiare proprio il fenomeno degli UPO osservando il comportamento degli apparecchi degli ignari consumatori ed ha poi proposto l'aggiornamento 10.2.1. introducendo una funzione di *power management* per ridurre la richiesta di prestazioni energetiche, senza indicare chiaramente cosa stava succedendo e permettere

ai consumatori di effettuare una scelta consapevole.

137. Allo stesso modo, nei messaggi con cui proponeva ai consumatori l'installazione dell'aggiornamento iOS 10.2.1, Apple solo nel febbraio 2017 ha iniziato a menzionare il problema degli spegnimenti improvvisi (e non nei messaggi che accompagnavano la proposta di aggiornamento nel gennaio 2017) e non ha mai evidenziato la possibilità di sperimentare su iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus riduzioni delle performance (rallentamenti) dovuti al sistema di gestione energetica contenuto in tale versione e in quelle seguenti.

138. Specificamente, il c.d. "*Power Manager*" era in grado soltanto di limitare, ma non di eliminare, il fenomeno degli UPO (come affermato dalla stessa Apple, "*per gli utenti che erano stati interessati da casi di spegnimento improvviso, c'era stata una riduzione degli spegnimenti pari a più dell'80% per gli iPhone 6s e a più del 70% per gli iPhone 6*"), mentre il prezzo in termini di rallentamento delle prestazioni poteva essere consistente, riguardando "*tempi di avvio delle applicazioni più lunghi, minor numero dei fotogrammi e rallentamento durante lo scorrimento, riduzione della retroilluminazione (che può essere annullata dall'utente), volume dell'altoparlante più basso, graduale riduzione del numero dei fotogrammi in alcune applicazioni o disattivazione del flash della fotocamera*".

139. Fino a dicembre 2017, Apple non ha mai riconosciuto nelle comunicazioni rivolte ai consumatori che gli UPO e la minore funzionalità e i guasti lamentati dai consumatori in possesso di iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus rappresentavano un fenomeno che poteva derivare dall'installazione degli aggiornamenti software iOS 10 e iOS 10.2.1.

Solo nel dicembre 2017 Apple ha ammesso di avere proposto ai consumatori di installare la versione iOS 10.2.1 avendo deciso che fosse nel loro interesse accettare il rallentamento e la minore funzionalità dei propri apparecchi a fronte del rischio di shut-down, sempre senza riconoscere che il fenomeno degli *shut down* inattesi sperimentati dai consumatori in possesso di iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus rappresentava un fenomeno generale derivante dall'installazione dell'aggiornamento del sistema operativo iOS 10.

140. Dunque Apple, nel proporre di procedere all'installazione di nuovi aggiornamenti *firmware* per gli iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus, ha fornito informazioni gravemente incomplete inducendo in errore i consumatori circa il reale impatto dell'aggiornamento sulle prestazioni del proprio smartphone, poiché non li ha adeguatamente informati sulla natura e sulle caratteristiche degli aggiornamenti (presentati per le loro migliori prestazioni e ragioni di sicurezza), tacendo sui rischi di spegnimenti improvvisi e di riduzione delle prestazioni dei loro iPhone e sulle cautele da adottare prima di procedere alla installazione, impedendo dunque loro di assumere una decisione consapevole.

141. Apple, in particolare, ha omesso di evidenziare chiaramente che:

a) il primo di tali aggiornamenti *firmware* era sì tale da mettere a disposizione nuove funzionalità ma comportava una superiore richiesta energetica e dunque necessitava di una preventiva verifica dello stato della

batteria, per evitare inconvenienti che avrebbero svantaggiato e non migliorato l'esperienza d'uso del consumatore;

b) il secondo di tali aggiornamenti era sì tale da evitare lo spegnimento improvviso dell'apparecchio, ma in ragione della maggiore richiesta hardware e del non perfetto stato delle batterie poteva determinare una riduzione delle caratteristiche di velocità e potenza di calcolo dei dispositivi già ampiamente pubblicizzate e per le quali il consumatore aveva effettuato l'acquisto del proprio iPhone, anche in questo caso con ripercussioni negative sull'esperienza d'uso del consumatore.

142. Suggestire, per i prodotti già acquistati dai consumatori aggiornamenti, l'installazione di *firmware* che ne modificano significativamente le caratteristiche funzionali già ampiamente pubblicizzate, tacendo anche la possibilità di ridurre in maniera sensibile le prestazioni in determinate condizioni, non appare conforme alla diligenza professionale ragionevolmente esigibile in base ai principi generali di correttezza e di buona fede, doverosa per tale società appartenente a un gruppo *leader* di mercato, operante a livello mondiale nel settore dell'alta tecnologia.

VI.2.2. Le misure di assistenza ai consumatori dopo l'installazione di iOS 10 e 10.2.1

143. Dalle evidenze agli atti è emerso che Apple ha solo tardivamente predisposto dei limitati rimedi alle riduzioni di prestazioni degli *smartphone* meno recenti e/o più usurati provocate dagli aggiornamenti, che non risultavano più coperti dalla garanzia legale di conformità.

In particolare, come descritto in fatto, a novembre 2016 ha introdotto un programma di sostituzione della batteria per alcune serie di iPhone 6s e, solo a dicembre 2017, ha comunicato ai consumatori la propria offerta di sostituzione della batteria a prezzo scontato.

144. Tuttavia, per le richieste di assistenza fuori garanzia di iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus pervenute nel periodo ottobre 2016 - dicembre 2017, Apple non ha invece riconosciuto forme di assistenza gratuita, procedendo alla sostituzione del prodotto o alla sostituzione della batteria a carico del consumatore e solo a marzo 2017 ha dotato gli Apple Store di uno strumento di diagnostica delle batterie, momento dal quale risulta più frequente la sostituzione delle batterie rispetto a quella dell'intero prodotto.

145. Apple ha continuato, inoltre, ad applicare le ordinarie procedure che escludono la sostituzione della batteria nel caso di schermo anche solo leggermente danneggiato (salvo il solo caso di danni dovuti al rigonfiamento della batteria), ponendo a carico dei consumatori le conseguenze in termini di precoce esaurimento della batteria dovute alle dette maggiori richieste energetiche imposte dagli aggiornamenti iOS in argomento.

146. Al riguardo si consideri che Apple non ha offerto alcun mezzo di ripristino dell'originaria funzionalità dell'apparecchio, ad esempio consentendo il c.d. *downgrade* alla precedente versione iOS, né ha previsto

la possibilità di selezionare quali funzionalità attivare/disattivare fra quelle proposte dalla nuova versione iOS. Per tale via, il professionista ha quindi indebitamente ridotto le funzionalità che erano state promesse al consumatore in fase d'acquisto del dispositivo.

147. Con riferimento alla possibilità di effettuare il *downgrade*, è irrilevante quanto sostenuto nel Technical Report allegato alla memoria difensiva di Apple, secondo il quale non sarebbe desiderabile per i consumatori tornare alle versioni precedenti di un SO per l'impreparazione dell'utente medio e l'inconsapevolezza dei rischi cui si esporrebbe in caso di mancato aggiornamento.

Infatti se, come afferma la stessa Apple, il consumatore è libero di scegliere se effettuare o meno l'installazione, costituisce una grave limitazione impedirgli di tornare alla precedente versione iOS; tale limitazione risulta maggiormente accentuata dalla circostanza che la scelta non risulta reversibile, non potendo il consumatore scegliere di ritornare alla precedente versione.

Inoltre, anche a voler ritenere che la possibilità di *downgrade* alla versione iOS precedente possa essere rischiosa, Apple non ha comunque previsto e consentito altre misure equivalenti che fossero così in grado di ripristinare l'uso e la fruibilità dei vecchi iPhone (ad esempio, il *downgrade* con apposite cautele, eventualmente presso i suoi negozi o i suoi centri di assistenza, ovvero una nuova versione iOS senza le nuove funzionalità).

148. Dai dati raccolti in istruttoria emerge che gli interventi fuori garanzia per problemi alla batteria per i modelli iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus - almeno fino a marzo 2017 quando si sono dotati gli Store di un'apposita diagnostica - non venivano normalmente risolti con la sostituzione della batteria che invece, a dicembre 2017, dopo la comunicazione di Apple e il particolare prezzo applicato, è diventata la regola riguardando il 95% degli interventi effettuati.

Quindi, pur sapendo che i due aggiornamenti in esame avevano evidenziato una criticità della batteria dei vecchi modelli, Apple non ha previsto e offerto, almeno fino a dicembre 2017, una misura di assistenza proporzionata e relativa appunto alla sostituzione solo di tale componente.

149. In questo contesto, i disagi subiti dagli utenti (nella specie, rallentamenti, riduzioni di funzionalità degli iPhone determinati dal rilascio di aggiornamenti *firmware*), unitamente all'omessa informativa e alla carente assistenza post vendita, si inseriscono nell'ambito di una politica commerciale in cui assume particolare rilevanza il processo di sostituzione dei modelli meno recenti con i nuovi modelli.

Dai documenti acquisiti emerge infatti chiaramente che, nelle politiche di vendita di nuovi iPhone, il processo di sostituzione dei vecchi smartphone assume un'assoluta e sempre crescente rilevanza per i volumi di vendita, in quanto l'accresciuta concorrenza, una minore innovazione tecnologica e la maturità stessa del mercato rendono estremamente difficile acquisire nuovi consumatori.

Specificamente, la politica commerciale di Apple prevede un ruolo centrale per il processo di anticipata sostituzione (*upgrade selling*) con i modelli iPhone più recenti, che generalmente hanno batterie usurate (in ragione del loro utilizzo) e minori capacità *hardware*, processo che ha una rilevanza assoluta e viene pianificato sia con gli operatori delle telecomunicazioni sia nell'ambito delle vendite dirette.

150. Né dall'accertamento della scorrettezza della pratica in esame deriva, come sostiene impropriamente Apple, una limitazione dell'esercizio della propria libertà commerciale di adottare programmi volti alla incentivazione dei propri clienti alla sostituzione degli apparecchi con modelli più recenti di iPhone, in particolare nei rapporti con i propri *partner* commerciali.

Nel caso in esame, infatti, la valutazione dell'Autorità non impone alcun particolare modello di *business*, né afferisce alle libere scelte imprenditoriali. Vengono invece in rilievo condotte commerciali puntualmente individuate, quali il rilascio di aggiornamenti *firmware* che possono ridurre la funzionalità dei vecchi iPhone (come appunto è avvenuto con iOS 10 e 10.2.1), presentati come innovazione tecnologica e miglioramento del prodotto, nonché la mancata prestazione di assistenza e di misure idonee a ripristinare la funzionalità degli iPhone; tutte condotte che hanno una sicura valenza commerciale e che, nell'ambito di una politica commerciale in cui assume particolare rilevanza il processo di sostituzione dei modelli più vecchi di iPhone, hanno oggettivamente costituito una significativa leva in tal senso.

151. Dall'insieme di queste condotte emerge un indebito condizionamento di Apple, esercitato in forza della posizione di potere commerciale derivante dalla titolarità di un marchio noto ed affermato, in cui i consumatori ripongono fiducia, nonché della posizione di particolare asimmetria informativa che caratterizza i rapporti con i consumatori. In tal modo, è risultato accelerato il processo di sostituzione dei modelli iPhone6/6Plus/6s/6sPlus non più coperti da garanzia legale, in un contesto in cui la capacità di scelta dei consumatori risulta limitata anche in considerazione degli *switching cost* connessi al passaggio a smartphone di un diverso produttore basati su un sistema operativo diverso da iOS, o caratterizzati da un inferiore livello percepito di qualità.

VI.2.3. *L'insistente proposizione degli aggiornamenti*

152. Come sopra rappresentato, al momento del rilascio di un nuovo aggiornamento iOS e in occasione di tutte le sue modifiche successive – che come detto sono molto numerose nel corso di ciascun anno –, Apple comunica a tutti i possessori di iPhone per i quali l'aggiornamento è compatibile che il loro dispositivo non è più aggiornato e la disponibilità di un nuovo aggiornamento. In particolare, Apple invia insistentemente un messaggio recante la necessità di aggiornare il dispositivo, di scaricare ed installare l'ultimo aggiornamento disponibile – comprensivo delle versioni

precedenti -, risollecitando periodicamente il consumatore fino a quando l'aggiornamento stesso non viene scaricato, senza consentire in alcun modo di evitare tale sollecitazione.

153. Le evidenze istruttorie mostrano che, anche nel caso in cui i consumatori desiderino rifiutare l'offerta proposta da Apple di effettuare l'installazione degli aggiornamenti del sistema operativo iOS, agli stessi non viene data altra scelta se non quella di posticipare tale installazione.

154. L'unica opzione offerta dai messaggi FOTA è quella di installare l'aggiornamento o di posticiparlo, per cui il consumatore è costretto a svolgere continuamente un'azione positiva per rimandare l'installazione. Inoltre, la scelta di installare più tardi deve essere ripetuta, perché dopo il primo *click* si apre un'altra schermata in cui il consumatore viene invitato ad inserire il suo codice per un aggiornamento automatico e solo in calce alla stessa vi è di nuovo la scelta di posticipare l'aggiornamento.

In tal modo, il consumatore non ha una vera facoltà di aderire o meno alla proposta di aggiornamento di Apple, potendo solo effettuare una doppia scelta di non aderire, peraltro in via temporanea, da rinnovare ogni volta che – inesorabilmente – gli viene riproposto di installare, subito o più tardi.

155. Con riferimento all'insistenza di tale procedura, dalle informazioni fornite da Apple, risulta che tale messaggio si ripete insistentemente nel primo mese, (tre giorni dopo il primo *click*, a distanza di 8 giorni tra il 2° e 4° *click*) e solo dopo la 5° volta ogni 30 gg.

Tuttavia, va considerato che tale procedura si rinnova ad ogni aggiornamento successivo che corregge un *bug* o risolve problemi di sicurezza in quanto con essi si propone anche l'aggiornamento del dispositivo alla versione più aggiornata del SO. Quindi, nel caso in cui non si sia fatto il precedente aggiornamento, con tale aggiornamento viene installata anche la nuova versione di iOS.

Essendo gli aggiornamenti correttivi e di sicurezza molto frequenti nel corso dell'anno – circa 10/12 – è evidente che il consumatore viene continuamente sollecitato a procedere all'aggiornamento della nuova versione iOS.

156. Nel periodo considerato, da settembre 2016 a gennaio 2018 i consumatori in possesso di iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus che avevano deciso di non aggiornare il proprio dispositivo, scegliendo l'opzione di posticiparlo, hanno ricevuto dal professionista una continua e insistente sollecitazione a procedere in tal senso, con circa 70 richieste di procedere ad effettuare il download e l'installazione degli aggiornamenti *firmware*.

157. In effetti, i dati forniti da Apple confermano che circa tre mesi dopo l'introduzione dell'iOS 11 nel settembre 2017, il 65% dei dispositivi utilizzava tale versione di iOS e a giugno 2018 circa l'81% di tutti gli apparecchi con sistema operativo iOS risultava aggiornato alla sua ultima versione.

158. Tale modalità di proposizione dell'aggiornamento *software* relativo alla nuova versione iOS 10 e 10.2.1, che veniva insistentemente rinnovata in occasione di tutti gli aggiornamenti successivi e lasciava al consumatore la

scelta solo di rinviare l'aggiornamento, ha indebitamente condizionato la libertà di scelta dei consumatori in possesso degli iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus. Ciò in considerazione anche dell'asimmetria informativa esistente con il professionista al quale i consumatori si affidano proprio per la sua superiore conoscenza della parte *hardware* e *software* dei propri dispositivi e specificamente per la necessità di mantenere in sicurezza i propri dispositivi.

159. In tal modo il consumatore è stato condizionato nella libertà di continuare ad utilizzare senza interferenze il proprio iPhone per la sua durata naturale, nonché nella possibilità di scegliere quali prestazioni mantenere o modificare del proprio iPhone acquistato e utilizzato da svariati mesi, oltre che nella possibilità di comprendere se era effettivamente possibile migliorare le prestazioni o invece era preferibile continuarne a fruirne senza l'aggiunta di ulteriori funzioni e senza subire una riduzione del livello di prestazioni.

160. Alla luce di quanto sopra, la pratica in questione può essere qualificata come aggressiva, atteso che è idonea a causare una indebita pressione sulla libertà di scelta del consumatore, restringendo la sua capacità di adottare una libera decisione in merito all'utilizzo e alle funzionalità del proprio apparecchio e costringendolo a una scelta di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso.

VI.2.4. Conclusioni

161. Da quanto affermato in precedenza emerge che ai consumatori che avevano acquistato iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus è stato insistentemente proposto l'aggiornamento del sistema operativo iOS 10 e del successivo aggiornamento 10.2.1, senza che fossero adeguatamente informati degli inconvenienti che tali installazioni avrebbe potuto comportare e senza provvedere, se non tardivamente ed in maniera limitata, a rimediare a tali inconvenienti.

Apple ha potuto indurre i consumatori ad accettare tali aggiornamenti anche grazie all'asimmetria informativa esistente con essi, che porta tali consumatori a essere costretti a riporre la loro fiducia in quanto affermato da Apple sulla utilità e bontà di tali aggiornamenti.

162. Per i motivi sopra esposti, la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22 e 24 del Codice del Consumo, in quanto Apple ha sviluppato e suggerito aggiornamenti *firmware* iOS 10 e 10.1.2 per gli iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus già acquistati dai consumatori che ne modificano le caratteristiche funzionali già ampiamente pubblicizzate e ne riducono in maniera sensibile le prestazioni, nonché ha indotto in errore i consumatori nella decisione di procedere all'installazione di tali aggiornamenti. Infine, sotto altro profilo, il professionista ha indebitamente condizionato i consumatori, da un lato, inducendoli ad aggiornare il *firmware* mediante l'insistente richiesta di procedere ad effettuare il *download* e l'installazione degli aggiornamenti, dall'altro, non prestando

un'adeguata assistenza ai consumatori per ripristinare la funzionalità preesistente dei loro apparecchi, in tal modo accelerando il processo di sostituzione di tali apparecchi con nuovi modelli di iPhone.

VI.3. Pratica sub B): La mancata informazione sulle caratteristiche della batteria, sulla sua rilevanza per le prestazioni degli iPhone, sul ciclo di vita, sulla corretta ottimizzazione e istruzioni per la sua sostituzione

163. La seconda pratica commerciale consiste nella mancata ed insufficiente informazione su alcune caratteristiche essenziali delle batterie, quali la vita media e deteriorabilità delle batterie e la loro correlazione con le prestazioni degli iPhone, specificamente con riferimento alle batterie degli iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus. Essa riguarda inoltre la mancata indicazione di corrette procedure per verificare e/o mantenere un adeguato livello di prestazioni della batteria e quindi dei propri dispositivi cellulari, della necessità di procedere alla sostituzione della stessa in relazione alle modalità di utilizzo e alle eventuali maggiori richieste degli aggiornamenti iOS. Tali informazioni sono state fornite dal professionista solo a partire dagli ultimi giorni di dicembre 2017.

164. Va considerato che la batteria costituisce una delle principali caratteristiche del prodotto, la cui durata e prestazione incide direttamente sulla funzionalità e fruibilità nel tempo del cellulare.

Inoltre, deve rilevarsi che Apple è stato il primo produttore a proporre uno *smartphone* la cui batteria non può essere rimossa e sostituita dal proprietario, se non con l'intervento di un tecnico qualificato e previa rimozione dello schermo. Di conseguenza, in alcuni casi, come in presenza di lesioni allo schermo, risulta impossibile la sostituzione della batteria senza sostituire anche lo schermo.

165. Dunque, la batteria costituisce un elemento essenziale dell'iPhone, che influisce in modo sensibile alla durata della vita utile dell'intero apparecchio. In particolare, il consumatore, in mancanza di informazioni che lo avvertano della necessità di apposite cautele per prolungare la vita o sostituire la batteria del proprio iPhone, può essere indotto ad attribuire i difetti che dovesse riscontrare all'apparecchio nella sua interezza, piuttosto che alla sola parte *hardware* costituita dalla batteria.

166. Fino a dicembre 2017 le informazioni fornite da Apple per le batterie dei iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus evidenziavano tendenzialmente in positivo le caratteristiche delle batterie al litio, quali la loro lunga durata (cfr. par. 75).

167. Nondimeno, era ben noto che le batterie degli iPhone fossero un punto debole del dispositivo, sia per la sua durata intesa come ciclo di vita, che per il peggioramento delle sue prestazioni (capacità di fornire energia in tempi rapidi).

Dai documenti ispettivi emerge che già nel 2015 la durata delle batterie è definita una questione annosa. Con il rilascio di iOS 10 e 10.2 emerge ancor

più chiaramente come la batteria possa costituire l'anello debole del prodotto.

La tematica delle batterie è stata pertanto monitorata fra le cause di richiesta di assistenza.

168. Dagli elementi acquisiti in istruttoria risulta che solo a partire dagli ultimi giorni di dicembre 2017 Apple abbia fornito ai propri clienti un'informazione adeguata: della rilevanza centrale della batteria per le prestazioni degli iPhone; sulle caratteristiche delle batterie in termini di ciclo di vita e sulla loro capacità di fornire energia in tempi rapidi; sulla necessità di controllare cautelativamente lo stato della batteria in occasione del rilascio di nuovi aggiornamenti *software*; sul momento in cui potrebbe rendersi necessario procedere alla sostituzione della batteria, informazioni necessarie al fine di consentire un corretto uso e mantenere un adeguato livello di prestazioni dei propri dispositivi cellulari e, soprattutto, consentire un'appropriata durata di vita del prodotto coerente con le richieste e le preferenze dei consumatori (cfr. paragrafo 80).

169. Invero, le caratteristiche della batteria costituiscono elementi informativi essenziali, relativi ad una delle principali componenti del prodotto che incide direttamente e specificamente sulla durata e fruibilità nel tempo del cellulare, la cui conoscenza è necessaria per effettuare una scelta di acquisto consapevole di *smartphone* che, appunto, vengono promossi ed acquistati dai consumatori per le loro specifiche ed elevate caratteristiche tecnologiche.

Tali informazioni rilevano, inoltre, anche in un momento successivo all'acquisto, dopo che il consumatore ha utilizzato il dispositivo per svariati mesi, nel momento in cui questo risulti meno performante o presenti specifici problemi, quali appunto gli spegnimenti improvvisi, per comprendere correttamente quale possa essere la causa di tali disfunzioni e decidere quale tipo di intervento effettuare (ossia, sostituire la batteria e prolungare la vita del prodotto o procedere alla sua sostituzione).

170. Le informazioni relative alla vita media e deteriorabilità delle batterie degli iPhone e alle corrette procedure per mantenerne un adeguato livello di prestazioni nonché il suggerimento di procedere alla loro sostituzione rappresentano, dunque, elementi importantissimi per la corretta gestione dell'iPhone da parte dei consumatori e, specificamente, per assicurare la migliore funzionalità nell'uso del dispositivo e la scelta circa la sostituzione della batteria rispetto a quella dell'intero apparecchio.

171. Le informazioni in argomento riguardano quindi aspetti essenziali del dispositivo ed avrebbero dovuto essere rese disponibili ai consumatori conformemente alla diligenza professionale doverosa per società di un gruppo leader di mercato operante a livello mondiale nel settore dell'alta tecnologia.

172. Pertanto, le omissioni e carenti informazioni sulle batterie degli iPhone da parte di Apple fino a dicembre 2017, risultano integrare una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'artt. 22 del Codice del Consumo per aver

indotto in errore i consumatori sia nella decisione di acquisto che, soprattutto, in quella di corretta fruizione e sostituzione degli apparecchi iPhone omettendo informazioni essenziali relative ad una delle principali caratteristiche del prodotto che ne condizionavano le prestazioni e la durata del prodotto.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

173. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

174. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

175. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

176. Con riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene conto della dimensione economica dei professionisti, nel caso di specie le quattro società del gruppo multinazionale Apple coinvolte nelle pratiche in esame, nonché della posizione di mercato dell'iPhone come uno dei prodotti *leader* fra gli *smartphone* di fascia alta e del notevole livello di fidelizzazione al marchio Apple da parte dei possessori di iPhone.

177. Per quanto riguarda la violazione di cui al punto II, lettera A), va tenuto conto della elevata entità del potenziale pregiudizio economico complessivo per il consumatore. Infatti, la pratica è stata estesa alla generalità dei possessori di iPhone 6/6plus/6S/6SPlus. Inoltre la pratica stessa si è articolata in una pluralità di comportamenti, dapprima volti ad indurre i possessori di tali *smartphone* ad installare nuove versioni del sistema operativo iOS e, poi, a nascondere che i malfunzionamenti e i rallentamenti degli apparecchi erano conseguenze della installazione di tali aggiornamenti *firmware* in tal modo accelerando la sostituzione degli iPhone con modelli più recenti.

178. Anche per quanto riguarda la violazione di cui al punto II, lettera B), va tenuto conto della elevata entità del potenziale pregiudizio economico complessivo per il consumatore. Infatti la pratica è stata estesa alla generalità degli acquirenti di iPhone.

Inoltre, la pratica stessa risulta particolarmente grave per i suoi effetti sui possessori di iPhone 6/6plus/6S/6SPlus, perché – in assenza di informazioni essenziali per valutare l'importanza della usura della batteria degli apparecchi - si sono ritrovati più esposti ai problemi di malfunzionamenti e rallentamenti provocati dagli aggiornamenti iOS in argomento.

179. Per quanto riguarda la durata della prima pratica, dagli elementi disponibili in atti risulta che essa è stata posta in essere almeno a decorrere dal settembre 2016 e risulta tuttora in corso, considerando che è preclusa ai possessori di iPhone la possibilità di riportare il proprio apparecchio nella sua originaria funzionalità e che Apple rifiuta l'accesso alla propria offerta di sostituzione a prezzo scontato della batteria in caso di lesioni allo schermo dell'iPhone, ponendo a carico del consumatore la sostituzione dello schermo. Con riferimento alla durata della seconda pratica, essa si è realizzata quantomeno dalla fine del primo trimestre 2016, quando sono emerse le problematiche legate all'improvviso spegnimento degli iPhone 6s con batteria rimanente al di sopra del 10%⁹⁴, e fino alla fine del dicembre 2017, quando Apple ha reso disponibili sul proprio sito internet le informazioni sulla durata delle batterie e istruzioni per il corretto mantenimento di tale parte essenziale dei dispositivi.

180. Sulla base di tali elementi, con riferimento alla pratica scorretta di cui al punto II, lettera A), pur considerando le misure adottate nel corso del procedimento volte ad attenuare e parzialmente idonee a far cessare la pratica, occorre tenere conto della massima gravità della stessa e dell'importanza dei professionisti al fine di assicurare l'effetto deterrente delle sanzioni applicate per violazioni del Codice del Consumo.

Si ritiene, pertanto, di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ai professionisti del gruppo Apple per la violazione di cui al punto II, lettera A), nella misura del massimo edittale di 5.000.000 euro (cinque milioni di euro).

181. Anche con riferimento alla pratica scorretta di cui al punto II, lettera B), pur considerando il fatto che la seconda violazione è stata interrotta prima dell'avvio del procedimento, occorre tenere conto della massima gravità della stessa e dell'importanza dei professionisti al fine di assicurare l'effetto deterrente delle sanzioni applicate per violazioni del Codice del Consumo.

Si ritiene, pertanto, di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ai professionisti del gruppo Apple per la violazione di cui al punto II, lettera B), nella misura del massimo edittale di 5.000.000 euro (cinque milioni di euro).

182. Considerato, poi, che le società parti del procedimento svolgono specifiche funzioni riconducibili all'attività commerciale di Apple, si ritiene necessario applicare in solido le suddette sanzioni.

⁹⁴ Che spingono Apple a dare, con una mail interna dell'11 aprile 2016⁹⁴ intitolata "Battery issue iPhone 6s", direttive su cosa dire ai clienti che lamentano questo problema.

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la prima pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22 e 24 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale per avere sviluppato e suggerito l’installazione di aggiornamenti *firmware* per gli iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus già acquistati dai consumatori che ne modificano le caratteristiche funzionali già ampiamente pubblicizzate e ne riducono in maniera sensibile le prestazioni, idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio se procedere o meno all’installazione di nuovi aggiornamenti *firmware*, nonché a limitare considerevolmente la sua libertà di scelta per l’insistente richiesta di procedere ad effettuare l’installazione degli aggiornamenti *firmware*, l’impedimento del ritorno alla versione precedente del sistema operativo e la mancanza di un’adeguata assistenza ai consumatori, in tal modo accelerando il processo di sostituzione di tali apparecchi con nuovi modelli di iPhone;

RITENUTO, inoltre, tenuto conto del parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la seconda pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi dell’art. 22 del Codice del Consumo in quanto idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio trattandosi di una caratteristica essenziale nella decisione di procedere all’acquisto degli iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus, nonché per valutare se procedere alla sostituzione della batteria prolungando la vita del dispositivo rispetto alla sostituzione del dispositivo medesimo;

RITENUTO, altresì, che, in ragione dei rilevanti effetti sui consumatori delle condotte poste in essere da Apple, con particolare riferimento al condizionamento della loro scelta commerciale a procedere agli aggiornamenti iOS che hanno ridotto la fruibilità e funzionalità dei loro iPhone 6/6Plus/6s/6sPlus, si rende necessario disporre la pubblicazione di una dichiarazione rettificativa a cura e spese dei professionisti, ai sensi dell’articolo 27, comma 8, del Codice del Consumo, al fine di portare a conoscenza dei medesimi il provvedimento dell’Autorità e impedire il protrarsi di tali effetti della condotta medesima. In considerazione delle capillari modalità con cui è stata diffusa la pratica commerciale, appare necessario e proporzionato che la pubblicazione della dichiarazione rettificativa avvenga con pubblicazione per venti giorni sulla *home-page* del sito aziendale italiano del gruppo Apple www.apple.com/it;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere da Apple Inc, Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22 e 24 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere da Apple Inc, Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'art. 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare in solido a Apple Inc, Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 5.000.000 €(cinque milioni di euro) per la violazione di cui alla lettera a)

d) di irrogare in solido a Apple Inc, Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 5.000.000 €(cinque milioni di euro) per la violazione di cui alla lettera b);

e) che i professionisti comunichino all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento.

Il pagamento deve avvenire, per i soggetti aventi sede legale in Italia, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. In tal caso il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet www.agenziaentrate.gov.it.

Il pagamento deve avvenire, per i soggetti non aventi sede legale in Italia, tramite bonifico (in euro) a favore dell'Erario, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

DISPONE

a) che Apple Inc, Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l. pubblicano, a loro cura e spese, una dichiarazione rettificativa ai sensi dell'articolo 27, comma 8, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

1) il testo della dichiarazione rettificativa è quello riportato in allegato al presente provvedimento;

2) la dichiarazione rettificativa riportata in allegato al presente provvedimento dovrà essere pubblicata entro sessanta giorni dall'avvenuta notificazione dello stesso sui seguenti strumenti telematici:

- sulla *homepage* del sito internet aziendale per l'Italia www.apple.com/it, visibile dalla prima schermata e di dimensioni pari ad un quinto della stessa; la pubblicazione della dichiarazione rettificativa dovrà permanere per venti giorni;

3) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto della dichiarazione rettificativa allegata; i caratteri del testo dovranno essere del massimo corpo tipografico compatibile con lo spazio indicato al punto 2 e le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nello spazio di pubblicazione della dichiarazione rettificativa - così come nelle altre pagine *web* del sito aziendale e nello spazio ulteriore del supporto utilizzato - non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto della dichiarazione stessa o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato;

b) che la pubblicazione della dichiarazione rettificativa dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una

copia originale di tale pubblicazione contenente la dichiarazione rettificativa pubblicata.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*

Gabriella Muscolo

COMUNICAZIONI A TUTELA DEL CONSUMATORE

Le società Apple Inc, Apple Distribution International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l.

hanno indotto i consumatori in possesso di iPhone 6/6plus/6s/6splus alla installazione del sistema operativo iOS 10 e successivi aggiornamenti, senza fornire adeguate informazioni circa l'impatto di tale scelta sulle prestazioni degli *smartphone* e senza offrire (se non in misura limitata o tardiva) alcun mezzo di ripristino dell'originaria funzionalità degli apparecchi in caso di sperimentata diminuzione delle prestazioni a seguito dell'aggiornamento (quali il *downgrading* o la sostituzione della batteria a costi ragionevoli).

Tale pratica è stata valutata scorretta, ai sensi degli artt. 20, 21, 22 e 24 del D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo) dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

L'Autorità ha disposto la pubblicazione della presente dichiarazione rettificativa ai sensi dell' *articolo 27, comma 8, del Codice del Consumo*

(provvedimento adottato nell'adunanza del 25 settembre 2018 e disponibile sul sito www.agcm.it)