



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;

VISTI i propri provvedimenti del 10 gennaio e del 23 maggio 2018, con i quali sono stati disposti accertamenti ispettivi, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società Samsung Electronics Italia S.p.A. e di tre società che prestano assistenza sui prodotti elettronici a marchio Samsung;

VISTI i propri provvedimenti del 15 maggio e del 27 giugno 2018, con i quali, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, sono state disposte due proroghe del termine di conclusione del procedimento per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Samsung Electronics Italia S.p.A. (di seguito anche Samsung Italia o

Samsung Electronics S.p.A. o SEI), appartenente al gruppo multinazionale Samsung, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società, con sede legale a Milano, commercializza in Italia e gestisce servizi di supporto per i prodotti elettronici e telefonici del gruppo multinazionale Samsung ed ha conseguito nell'esercizio 2017¹ ricavi per circa 2,9 miliardi di euro e un utile di circa 68,5 milioni di euro al netto delle imposte.

2. Samsung Electronics Co Ltd (di seguito anche Samsung HQ), società di diritto sudcoreano controllante di Samsung Italia, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società, con sede legale a Suwon in Corea del Sud, 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* ed ha conseguito nell'esercizio 2017² ricavi per circa 239.600 miliardi di KRW (circa 185 miliardi di euro) e un profitto operativo di circa 53.600 miliardi di KRW (circa 41 miliardi di euro).

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

II. LA PRATICA COMMERCIALE

4. Il procedimento concerne alcuni comportamenti posti in essere dai professionisti Samsung Electronics Italia S.p.A. e Samsung Electronics Co Ltd, appartenenti al gruppo multinazionale Samsung (di seguito individualmente e congiuntamente anche Samsung), relativamente alle informazioni fornite ed alle condotte tenute in occasione e successivamente al rilascio, per i propri *smartphone*³ modello Galaxy Note 4 (di seguito anche

¹ Cfr. bilancio di esercizio 2017 di Samsung Electronics Italia S.p.A..

² Cfr. l'annuncio sulla pagina internet istituzionale "news.samsung.com/global/samsung-electronics-announces-fourth-quarter-and-fy-2017-results".

³ 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 da programmi informatici (c.d. software). Il termine software, a sua volta, ricomprende diverse categorie di programmi informatici, fra le quali si ricordano:

Note 4), di aggiornamenti del *firmware* basati sulla versione Marshmallow del sistema operativo Android.

5. La pratica commerciale oggetto del presente procedimento consiste:

a) nella proposta insistente, ai consumatori in possesso di Note 4, di aggiornamenti del *firmware* basati sulla versione Marshmallow del sistema operativo Android che hanno provocato riduzioni delle prestazioni dei propri *smartphone*, dapprima con continui rallentamenti e riavvi automatici per poi finanche giungere allo spegnimento totale;

b) nella descrizione in maniera omissiva ed ingannevole delle caratteristiche di tali aggiornamenti e del loro impatto sulle prestazioni dello *smartphone*;

c) nell'aver limitato gli interventi di ripristino dell'originaria funzionalità dell'apparecchio, compromessa dagli aggiornamenti di cui al punto a), alla sola sostituzione di parti rilevanti dell'*hardware* qualora gli *smartphone* fossero ancora coperti dalla garanzia legale di conformità, senza prevedere interventi alternativi (quale il *downgrading*⁴) o estendere sistematicamente gli interventi in garanzia per le problematiche di cui al punto a) anche agli apparecchi fuori garanzia.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. *L'iter del procedimento*

6. In relazione ai comportamenti sopra descritti, con nota del 10 gennaio 2018, consegnata a mano in data 18 gennaio 2018, è stato comunicato alla Parte Samsung Electronics Italia S.p.A. l'avvio del procedimento istruttorio n. PS/11009 per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22 e 24 del Codice del Consumo.

7. In tale sede, veniva in particolare ipotizzato che il rilascio da parte di Samsung di aggiornamenti *software* che determinavano una minore funzionalità dei propri cellulari Galaxy Note 4 e i suoi successivi

- 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*.

⁴ In informatica con *downgrading* si intende il ripristino del software (o dell'*hardware*) a una versione precedente, ovvero l'opposto dell'aggiornamento. Nel caso di specie il "downgrading" è inteso come il ritorno a una versione precedente del *firmware*.

comportamenti potessero rilevare come una pratica scorretta⁵.

8. In data 18 gennaio 2018 sono stati svolti accertamenti ispettivi presso Samsung Electronics Italia S.p.A. ed una società che presta assistenza a Roma sui prodotti elettronici a marchio Samsung.

9. In data 5 marzo 2018, Samsung Electronics Italia S.p.A. ha presentato impegni⁶ volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione e in data 8 maggio 2018 la società è stata sentita in audizione al riguardo.

Nella sua adunanza del 15 maggio 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 nella comunicazione di avvio del procedimento e comunque a rimediare ai danni arrecati ai consumatori, investendo i profili delle condotte contestate il rilascio degli aggiornamenti e specificamente la mancata informazione sulle caratteristiche degli stessi, il mancato riconoscimento della responsabilità per le perdite di funzionalità causate da tali aggiornamenti, la probabile impossibilità di effettuare il *downgrading*.

La decisione è stata comunicata al professionista Samsung Italia in data 18

⁵ Samsung avrebbe infatti sollecitato, in prossimità dello scadere della garanzia legale, l'esecuzione di aggiornamenti software che avrebbero determinato una riduzione della funzionalità dei propri apparecchi cellulari e in alcuni casi il guasto di un importante componente hardware, 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 Samsung 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 ed 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, ai sensi dell'art. 20 del Codice del Consumo, non suggerire corrette procedure per mantenere un adeguato livello di prestazioni dei propri dispositivi cellulari che venivano appunto promossi ed acquistati per le loro specifiche ed elevate caratteristiche tecnologiche.

Veniva infine ipotizzato che potessero costituire violazione degli articoli 20 e 24 del Codice del Consumo, in quanto non conformi alla diligenza professionale e qualificabili come indebito condizionamento, le condotte successivamente adottate da Samsung nei confronti dei consumatori consistenti: i) nel mancato riconoscimento che la minore funzionalità e i guasti lamentati dai consumatori rappresentavano un fenomeno che derivava da una condotta del professionista che aveva appunto, sia attraverso un aggiornamento software che attraverso la consapevole carenza di alcune componenti, determinato una riduzione delle caratteristiche e funzionalità dei propri apparecchi; ii) nella proposizione, come soluzione del problema segnalato, della sostituzione di un componente hardware, a carico del consumatore.

⁶ La proposta di impegni si incentrava sulle informazioni da fornire ai consumatori e contemplava, in sintesi, misure riguardanti: a) l'istituzione di un'opzione dedicata al software degli smartphone Samsung nell'ambito del call center accessibile tramite apposito numero verde; b) l'introduzione di una nuova informativa sul corretto utilizzo degli smartphone Samsung all'interno del proprio sito istituzionale.

maggio 2018.

10. In data 15 marzo 2018 la società Samsung Electronics Italia S.p.A. ha fatto pervenire le informazioni richieste contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento.

11. In data 29 marzo 2018 è stata accolta l'istanza di partecipazione al procedimento dell'associazione di consumatori Codici Onlus.

12. In data 18 maggio 2018 è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento all'8 agosto 2018, deliberata dall'Autorità nella propria riunione del 15 maggio 2018.

13. In data 31 maggio 2018 sono stati svolti accertamenti ispettivi presso Samsung Italia e due altre società che prestano assistenza a Firenze e a Milano sui prodotti elettronici a marchio Samsung.

14. In data 13 giugno 2018 è pervenuta la risposta alla richiesta di informazioni, formulata in data 6 giugno 2018 alla società che presta assistenza a Roma sui prodotti elettronici a marchio Samsung, oggetto di ispezione il 18 gennaio 2018.

15. Con atto del 21 giugno 2018 è stata comunicata l'estensione soggettiva del procedimento nei confronti di Samsung Electronics Co Ltd. (di seguito anche indicata come "Samsung HQ").

16. In data 25 giugno 2018 la società Samsung Electronics Italia S.p.A. ha fatto pervenire le ulteriori informazioni richieste dall'Autorità in data 31 maggio 2018.

17. In data 28 giugno 2018 è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento al giorno 27 settembre 2018 deliberata dall'Autorità nella propria riunione del 27 giugno 2018.

18. In data 19 luglio 2018 la società Samsung Electronics Italia S.p.A. è stata sentita in audizione, nel corso della quale ha formulato "*espressa istanza di proroga del termine del procedimento di almeno tre mesi*" per esercitare il proprio diritto di difesa.

Con comunicazione del 24 luglio 2018 Samsung Electronics Italia S.p.A. ha poi comunicato di essersi attivata per reperire e fornire informazioni e documenti, formulando altresì una nuova istanza di essere sentita in audizione⁷.

19. In data 2 agosto 2018 è stato comunicato a Samsung Electronics Italia

⁷ La Parte ha comunicato di essersi attivata per reperire e fornire "informazioni e documenti indispensabili per una corretta e informata ricostruzione dei fatti" "prevedendo che ciò non potrà che avvenire nel corso del mese di settembre p.v." e ha formulato istanza di essere sentita in audizione "al fine di potere fornire a codesta Spett.le Autorità chiarimenti utili alla corretta comprensione della documentazione e dei fatti che verranno rappresentati".

S.p.A. il rigetto dell'istanza di proroga deliberato dall'Autorità nella sua adunanza del 1° agosto 2018⁸.

20. In data 6 agosto 2018 è stato comunicato il non accoglimento delle istanze di partecipazione al procedimento formulate in data 27 luglio 2018 dalle due società che prestano assistenza a Roma e a Milano sui prodotti elettronici a marchio Samsung, presso le quali si erano svolti gli accertamenti ispettivi⁹.

Agli istanti, che hanno reiterato le proprie istanze di partecipazione in data 9 agosto, è stato confermato in data 21 agosto quanto già comunicato, atteso che nelle istanze non si rinvenivano nuovi elementi di fatto o di diritto.

21. In data 7 agosto 2018 è stato comunicato ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento il termine di conclusione della fase istruttoria, fissato al 26 agosto 2018.

22. In data 21 agosto 2018, in considerazione dell'istanza formulata da Samsung Electronics Italia S.p.A. il 24 luglio 2018 di essere sentita nuovamente in audizione dopo aver reperito le informazioni e documenti da presentare all'Autorità e considerato l'approssimarsi del termine di conclusione della fase istruttoria fissato al 26 agosto 2018, la Parte è stata convocata in audizione - per il 24 agosto 2018 - , invitandola a confermare o meno l'interesse ad essere sentita.

In data 22 agosto 2018 Samsung Electronics Italia S.p.A. ha manifestato l'impossibilità di partecipare all'audizione convocata per il successivo 24 agosto ed ha formulato istanza di essere sentita dinanzi al Collegio dell'Autorità in qualità di organo terzo *super partes*.

23. In data 25 agosto 2018, con nota protocollata lunedì 27 agosto 2018, la società Samsung Electronics Italia S.p.A. ha fatto pervenire una memoria difensiva.

24. In data 7 settembre 2018 è stato comunicato alla Parte il rigetto deliberato dall'Autorità nella sua riunione del 5 settembre 2018, dell'istanza

⁸ Veniva al riguardo rappresentato che la Parte era stata sentita due volte in audizione ed aveva avuto modo di rispondere a due richieste di informazioni durante un'istruttoria già durata più di sei mesi, recentemente prorogata; né alcun elemento di novità poteva ravvisarsi nell'audizione del 19 luglio 2018, in quanto fin dalla comunicazione di avvio del procedimento era chiaro come l'oggetto dello stesso fossero i malfunzionamenti dello smartphone Note 4 segnalati dai consumatori nel 2017 come derivanti da alcuni aggiornamenti software del professionista, elementi che gli uffici avrebbero precisato in sede della Comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria.

⁹ Agli istanti è stato comunicato che le istanze apparivano tardive, tenuto conto che l'istruttoria era in fase di conclusione, e intempestive rispetto al momento degli accertamenti ispettivi svolti presso gli istanti rispettivamente il 18 gennaio e il 31 maggio 2018 e che le società istanti non sono fra i soggetti ai quali "può derivare un pregiudizio dalle infrazioni oggetto dell'istruttoria" cui il Regolamento riserva la facoltà di proporre istanza di partecipazione al procedimento.

di Samsung Electronics Italia S.p.A. di essere sentita dinanzi il collegio¹⁰.

III.2. Le evidenze acquisite – La pratica commerciale

III.2.1. Gli aggiornamenti del firmware per Note 4

III.2.1.1. L'apparecchio Samsung Galaxy Note 4

25. L'apparecchio Note 4 è un cellulare che appartiene alla famiglia di prodotti di Samsung denominata “Galaxy Note”, una serie di *smartphone* e *tablet* forniti con funzioni *software* dedicate alle grandi dimensioni dello schermo degli apparecchi ed all'utilizzo degli stessi con l'ausilio dello stilo c.d. “S-Pen”, una “penna digitale” estraibile di cui sono dotati.

La sua configurazione *hardware* contempla uno schermo particolarmente ampio, della dimensione di 5,7 pollici, e la penna a stilo estraibile in una versione dotata di nuove funzionalità.

L'apparecchio è, inoltre, equipaggiato con diversi sensori non comuni, destinati a rilevare i raggi ultravioletti, la frequenza cardiaca, la saturazione di ossigeno del sangue e le impronte digitali.

26. Il cellulare Note 4 (modello SM-N910F) è stato messo in vendita in Italia alla fine del 2014 offrendolo ai consumatori come uno dei prodotti di massimo livello qualitativo - e corrispondentemente di prezzo - nella categoria degli *smartphone*, in diretta competizione con il prodotto iPhone del gruppo concorrente Apple, come si evince ad esempio dalla bozza di comunicato stampa¹¹ redatta al momento del lancio del prodotto o dagli studi di mercato di Samsung acquisiti in sede ispettiva¹².

¹⁰ Alla Parte è stato rappresentato che tale tipologia di audizione non è prevista nel Regolamento e che nel corso della istruttoria procedimentale alla Parte era stato pienamente garantito il diritto di difesa, esercitato attraverso la produzione di memorie scritte e documenti e il contraddittorio orale svolto da ultimo nel corso dell'audizione istruttoria tenuta in data 19 luglio 2018.

¹¹ Cfr. il documento ispettivo del 31 maggio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 25 in cui si vantano le caratteristiche di punta del nuovo prodotto (“Galaxy Note 4, riunendo tutto il meglio della tecnologia mobile di Samsung, è il dispositivo in grado di offrire l'esperienza più completa”) con le quali Samsung si colloca nella fascia alta del mercato (“Samsung riconferma la propria leadership nel mercato smartphone alta fascia grazie al nuovo arrivato nella famiglia Note: display grande e super-definito e una potenziata S Pen per scrivere in modo più semplice e naturale”).

¹² Cfr. il documento ispettivo del 31 maggio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 28 in cui si dedica una pagina al confronto dettagliato fra il Note 4 ed il concorrente iPhone evidenziando i punti di forza del primo sul secondo ed inoltre in una pagina successiva vengono meramente rappresentate le caratteristiche essenziali di altri cinque smartphone concorrenti con schermo superiore a 5,3 pollici. Cfr. inoltre il documento ispettivo del 31 maggio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 31 in cui il confronto del Note 4 è principalmente con il concorrente iPhone e si stabilisce come obiettivo una alta fedeltà di marchio (“One important goal of the campaign is to reaffirm Samsung leadership in the big display segment, as

III.2.1.2. Il *firmware* di Samsung per gli smartphone Galaxy Note

27. Gli *smartphone* Samsung della linea Galaxy Note sono basati su un *firmware* che Samsung elabora a partire dal sistema operativo denominato Android sviluppato da Google LLC¹³ (di seguito anche Google), che ne cura e distribuisce gli aggiornamenti.

28. Il sistema operativo Android appartiene alla categoria dei *software* definiti “*OpenSource*” in quanto Google, attraverso la propria piattaforma “*AOSP - Android Open Source Project*”¹⁴, ne mette a disposizione di chiunque tutta la codifica di programmazione nella versione originale di base c.d. “*Stock*”¹⁵, partendo dalla quale i produttori di apparecchi elettronici – ed anche terzi sviluppatori di *software* – elaborano poi il *firmware* di un determinato apparecchio¹⁶.

29. In particolare, il *firmware* di un determinato apparecchio contiene le parti che il produttore seleziona fra le componenti del sistema operativo Android e ulteriore codice di programmazione “chiuso”, ovvero non pubblico e modificabile, elaborato dal produttore stesso e costituito principalmente dalle c.d. “interfacce” personalizzate attraverso le quali l’utente è messo in grado di sfruttare le funzionalità dell’apparecchio e da alcune particolari applicazioni.

Principalmente, il *firmware* deve contenere i “*driver*”¹⁷ necessari per far funzionare i particolari *hardware* presenti nel dispositivo; ad esempio, nel caso degli apparecchi della serie Galaxy Note, Samsung ha creato un apposito “*driver*” per la gestione della S-Pen, che fornisce *input* all’apparecchio anche senza un contatto fisico.

Inoltre, i produttori fanno anche aggiunte di *software* per creare

innovator of this format. The second and equally important one is to prevent consumers migration toward other brands or value segments, by adding value to the product.”).

¹³ Google LLC è un’azienda statunitense che offre servizi online, con quartier generale a Mountain View in California.

¹⁴ Cfr. il sito internet “source.android.com”.

¹⁵ Viene definito come “Stock Android” l’insieme di programmi software che raccoglie tutta la parte del codice di programmazione di Android che è open-source, una combinazione di piattaforme sottostanti (fra le quali principalmente il c.d. kernel e le librerie software di base) e alcune applicazioni di base.

¹⁶ Oltre al sistema operativo Android di base che è un software open source, la maggior parte dei dispositivi Android viene fornita con una certa quantità di altro software proprietario di Google (come “Google Mobile Services”, che include ad esempio le applicazioni “Google Play Store”, “Ricerca Google” e “Google Play Services”), che viene concesso in licenza d’uso ai produttori di dispositivi i quali soddisfano gli standard di compatibilità di Google specificati nel documento del “Programma di compatibilità Android” e possono in tal modo rilasciare distribuzioni personalizzate e certificate di firmware basato sul sistema operativo Android.

¹⁷ Un “driver di periferica”, in informatica, è un programma che gestisce o controlla un particolare tipo di dispositivo, connesso ad un apparecchio elettronico come un computer, uno smartphone o un tablet.

un'esperienza d'uso particolare per i propri clienti¹⁸, con l'installazione di temi predefiniti e il pre-caricamento di alcune applicazioni, che spesso non possono essere disinstallati dal consumatore; fra queste applicazioni c'è ad esempio il “*Galaxy Apps*”, che dà accesso ad un negozio digitale di giochi e applicazioni per *smartphone* e *tablet* gestito da Samsung.

III.2.1.3. Le versioni del firmware di Samsung per lo *smartphone* Galaxy Note 4

30. Nell'ambito del rapporto post-vendita con gli acquirenti dei propri dispositivi, Samsung costantemente e ricorrentemente suggerisce a quasi tutti i consumatori in possesso dei diversi modelli di *smartphone* di procedere all'aggiornamento del *firmware* dei propri dispositivi¹⁹. Specificamente, Samsung rilascia²⁰ periodicamente degli aggiornamenti del *firmware* dei propri apparecchi basati sulla versione più recente di Android, e propone ai possessori dei dispositivi supportati di aggiornare il *firmware* all'ultima versione disponibile.

31. Il sistema operativo Android viene caratterizzato da un nome²¹ (segnatamente un nome inglese di un dolce, quale KitKat, Lollipop e Marshmallow) e un numero che ne indicano la versione, che vengono richiamati anche per identificare la versione del *firmware* sviluppato sulla sua base.

III.2.2. Le informazioni fornite in occasione del rilascio degli aggiornamenti del firmware per Note 4 basato sulla versione Marshmallow di Android

32. Come detto, al momento del rilascio di un nuovo aggiornamento del proprio *firmware* - in particolare di una nuova versione del proprio sistema operativo basato su *Android* - e in occasione di tutte le modifiche successive, Samsung comunica a tutti i possessori di propri cellulari supportati la possibilità/opportunità di effettuare l'aggiornamento.

33. Negli ultimi anni gli aggiornamenti avvengono direttamente sullo

¹⁸ Un esempio ne è l'interfaccia utente “TouchWiz” installata da Samsung anche sul Note 4, un programma che aiuta l'utente a localizzare e avviare gli altri programmi.

¹⁹ Solo per i modelli più datati, per i quali il servizio di supporto sia stato interrotto, non si suggerisce tale aggiornamento.

²⁰ L'espressione “rilascio” (in inglese “release”) è il termine tecnico per indicare la diffusione di una nuova versione di software.

²¹ Da diverso tempo i nomi delle versioni del SO Android procedono in nome alfabetico e ciascuno di essi è il nome di un dolce in lingua.

smartphone (senza l’ausilio di un *computer*) con 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.

34. Samsung prevede due modalità di aggiornamento:

1) la modalità c.d. “automatica”, in base alla quale lo *smartphone* Note 4 provvede in automatico a scaricare l’aggiornamento (“*download*”) e richiede poi periodicamente l’autorizzazione alla installazione;

2) la modalità di aggiornamento c.d. “manuale”, in base alla quale lo *smartphone* una volta verificata l’esistenza di un nuovo aggiornamento poi chiede periodicamente l’autorizzazione ad effettuare il *download*, effettuato il quale richiede poi periodicamente l’autorizzazione alla installazione.

35. Lo *smartphone* Note 4 è programmato in origine per provvedere a scaricare l’aggiornamento nella modalità automatica. Il consumatore non è avvertito che questa è la modalità già impostata nello *smartphone*.

Qualora il suo possessore ne venga a conoscenza e intenda disabilitarla, può espressamente scegliere l’opzione per l’effettuazione manuale del *download* dell’aggiornamento.

36. Samsung ha fornito, in risposta alle richieste di informazioni²², copia dei messaggi utilizzati per suggerire il *download* e l’installazione FOTA degli aggiornamenti *firmware* rilasciati per il Note 4 a partire dalla sua messa in commercio.

37. I clienti che abbiano scelto l’effettuazione dell’aggiornamento *firmware* manuale, quando decidono di verificare l’esistenza di nuovi aggiornamenti vengono raggiunti da messaggi FOTA²³ che annunciano “*La versione più recente del software è pronta per il download. Il download con le reti mobili può comportare costi aggiuntivi*”.

In uno solo di tali messaggi si legge “*Sono state aggiunte le funzioni Samsung Cloud. È stata aggiunta la funzione di sincronizzazione di immagini, video e altri file. Sono state aggiunte le funzioni di backup e ripristino per applicazioni, schermata Home (backup solo per Note 4), file musicali, documenti e altri. È stato aggiunto un menù di gestione del cloud*”, mentre tutti gli altri contengono una diversa descrizione che sostanzialmente

²² Cfr. l’allegato n. 3 alla nota di Samsung Italia prot. n. 28221 del 16 marzo 2018 e gli allegati nn. 2 e 3 alla nota di Samsung Italia prot. n. 50280 del 26 giugno 2018.

²³ Cfr. l’allegato n. 3 alla nota di Samsung Italia prot. n. 50280 del 26 giugno 2018.

non cambia da messaggio a messaggio: *“Novità – Ottimizzazione dell’uso della batteria – Prestazioni migliorate con gestione efficiente della memoria – Maggiore sicurezza – È stata migliorata la stabilità per”* (la frase è interrotta senza specificare a cosa si riferisca il miglioramento della stabilità, interruzione peraltro rilevata nelle verifiche interne come si evince dal documento *“Problemi risolti Note 4”*²⁴ dove si legge *“ITALIAN TEXT of FOTA popup contains an incomplete sentence”*).

È poi presente in tali messaggi FOTA l’indicazione generale *“Un aggiornamento software può includere, ma non è limitato a: - Perfezionamento della stabilità del dispositivo, eliminazione di bug. – Nuove e/o migliori caratteristiche. Ulteriore perfezionamento della prestazioni”*.

Segue la raccomandazione *“Per ottenere le migliori prestazioni dal vostro dispositivo, mantenete il dispositivo aggiornato e controllate regolarmente la disponibilità di aggiornamenti software”*.

Tutti i messaggi invitano a scaricare il nuovo aggiornamento, offrendo la sola alternativa fra tre pulsanti virtuali denominati *“Scarica”*, *“Più tardi”* o *“Impostazioni wi-fi”*²⁵, mentre non viene data la possibilità, sottraendosi alle successive ripetizioni del messaggio FOTA, di rifiutare *tout-court* il download.

38. Quanto ai messaggi FOTA successivi al *download*²⁶ - che sono la prima occasione in cui il possessore riceve notizia dell’aggiornamento nel caso non abbia preso l’iniziativa di selezionare l’effettuazione del *download* manuale - in due di essi è del tutto assente la descrizione delle peculiarità dello specifico aggiornamento, mentre tale descrizione è sostanzialmente identica in molti degli altri messaggi: *“Novità – Ottimizzazione dell’uso della batteria – Prestazioni migliorate con gestione efficiente della memoria – Maggiore sicurezza – È stata migliorata la stabilità per”*²⁷.

Anche in tali messaggi FOTA è poi presente l’indicazione generale *“Un aggiornamento software può includere, ma non è limitato a: - Perfezionamento della stabilità del dispositivo, eliminazione di bug. – Nuove e/o migliori caratteristiche. Ulteriore perfezionamento della prestazioni”* e segue la raccomandazione *“Per ottenere le migliori prestazioni dal vostro*

²⁴ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 106.

²⁵ Selezionando tale opzione si rinvia il download alla prima occasione in cui l’apparecchio sarà connesso a una rete LAN con connessione wireless senza dover utilizzare la disponibilità di traffico dati dello smartphone.

²⁶ Cfr. l’allegato n. 3 alla nota di Samsung Italia prot. n. 28221 del 16 marzo 2018 e l’allegato n. 2 alla nota di Samsung Italia prot. n. 50280 del 26 giugno 2018.

²⁷ Anche in questo caso, come già precisato per i messaggi che invitano al download, la frase è interrotta senza specificare a cosa si riferisca il miglioramento della stabilità, interruzione peraltro rilevata nelle verifiche interne di Samsung.

dispositivo, mantenete il dispositivo aggiornato e controllate regolarmente la disponibilità di aggiornamenti software”.

I messaggi si concludono nelle prime FOTA con un pulsante virtuale denominato “*Installa*”, mentre in alcune di quelle successive si offrono le due alternative “*Installa*” e “*Più tardi*” e nelle più recenti le tre alternative “*Più tardi*”, “*Installa di notte*” e “*Installa ora*”. Queste sono le uniche opzioni offerte al proprietario del cellulare dopo il *download*, mentre non viene data la possibilità di scegliere di cancellare a quel punto il *download* effettuato.

39. Con i messaggi sopra descritti, contenenti una descrizione minimale, Samsung si limita a mettere genericamente in risalto solo alcuni miglioramenti che sono attesi dall’aggiornamento e delle correzioni in esso contenute per suggerire - sia esplicitamente che implicitamente - l’opportunità di effettuare l’aggiornamento proposto.

Si tratta di messaggi che non danno conto di tutte le modifiche contenute nell’aggiornamento né della possibilità che i nuovi aggiornamenti abbiano effetti indesiderati sul funzionamento dell’apparecchio in funzione delle sue caratteristiche *hardware* e dell’usura della batteria, non informano il consumatore sui possibili rischi che gli aggiornamenti possono determinare in termini di minore funzionalità degli apparecchi in relazione anche al loro specifico stato d’uso e non contengono nessuna indicazione sulla cautela con cui il consumatore deve valutare se procedere o meno all’aggiornamento del *firmware*.

40. Dunque, sia che resti selezionata la modalità di aggiornamento c.d. “automatica”, sia nel caso che abbia scelto la modalità di aggiornamento c.d. “manuale”, un consumatore che valuti non opportuno passare alla nuova versione del *firmware* non ha la possibilità di impedire il continuo ripetersi dei messaggi che lo invitano invece a scaricarla ed installarla.

Infatti, i clienti che non abbiano proceduto ad effettuare l’aggiornamento *firmware* vengono sistematicamente raggiunti da messaggi FOTA di contenuto generico che invitano all’aggiornamento, che non può essere rifiutato definitivamente, ma si può solo rinviare con la scelta dell’opzione “*Più tardi*”.

III.2.3. Il rilascio degli aggiornamenti firmware e il loro effetto sulle prestazioni richieste all'hardware e alla batteria

III.2.3.1. Cronologia degli aggiornamenti firmware per il Note 4 e del lancio dei modelli successivi di smartphone Galaxy Note

41. Ad ottobre 2014 inizia in Italia²⁸ la vendita del cellulare “Note 4”, equipaggiato con *firmware* basato sulla versione del sistema operativo Android 4.4.4 KitKat.

42. Dal maggio 2015 Samsung diffonde gli aggiornamenti *firmware* per il Note 4 basati sulla versione Lollipop di Android.

43. Dal maggio 2016 Samsung diffonde in Italia gli aggiornamenti del *firmware* per il Note 4 basati sulla versione 6.0.1 Marshmallow di Android.

Poco dopo, nell'agosto 2016, Samsung mette in commercio in Europa lo *smartphone* Galaxy Note 7, immediato successore del modello Note 4, anch'esso equipaggiato con *firmware* basato sulla versione Marshmallow di Android; tale dispositivo presenta gravi problemi alla batteria, tanto che Samsung lo ritira dal mercato alla fine del 2016.

44. Nel settembre 2017, viene messo in commercio in Italia il modello seguente, il Galaxy Note 8, equipaggiato con *firmware* basato sulla successiva versione di Android denominata Nougat.

Samsung tuttavia non rilascia per il Note 4 un aggiornamento *firmware* alla versione Nougat di Android.

III.2.3.2. I malfunzionamenti lamentati dai possessori di Note 4

45. L'istruttoria è stata avviata sulla base di numerose segnalazioni²⁹ di consumatori pervenute dal settembre 2017, nelle quali si lamenta che la generalità degli esemplari del prodotto Note 4, proposto da Samsung a partire dalla fine del 2014 come il proprio *smartphone* di punta e contraddistinto da caratteristiche qualitative e di prezzo di fascia alta, avrebbe perso la propria capacità di funzionamento all'incirca dopo due anni di utilizzo, indipendentemente dall'uso fatto e dalla cura prestata dal consumatore, dapprima con continui rallentamenti e riavvi automatici per poi finanche giungere allo spegnimento totale.

²⁸ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 73.

²⁹ Segnalazioni prott. 73207, 73360 e 73381 del 29/09/2017, 73581, 73597, 73606, 73608 e 73614 del 2/10/2017, 75095 e 75208 del 6/10/2017, 75386 del 9/10/2017, 76384 del 12/10/2017, 77177 del 16/10/2017, 78632 del 20/10/2017 e 82735 del 7/11/2017.

46. Quasi tutti i consumatori facevano riferimento ad una presunta “*obsolescenza programmata*” del prodotto, rilevando che il bene sarebbe divenuto inutilizzabile all’incirca al termine della durata biennale della garanzia legale di conformità. Nelle segnalazioni i consumatori lamentavano, inoltre, che Samsung non avrebbe dato nelle sue comunicazioni commerciali nessuna indicazione su eventuali limiti prevedibili della durata di vita o del numero di utilizzazioni del prodotto. Alcuni consumatori precisavano altresì che i problemi di funzionamento si sarebbero verificati a seguito di operazioni di aggiornamento del *software* del telefono proposte dalla stessa Samsung³⁰. Peraltro, i consumatori davano conto della soluzione prospettata da Samsung per risolvere il problema lamentato, riferendo che il produttore avrebbe richiesto il pagamento di somme ingenti – anche in confronto con il prezzo d’acquisto del bene – per effettuare la sostituzione fuori garanzia di un componente *hardware*³¹.

47. Anche nelle annotazioni registrate nell’ambito della procedura denominata “*VOC – Voice Of Customer*” per la gestione centralizzata dei reclami (“*claim*”)³², destinata ai soli clienti considerati “critici”, si possono leggere le lamentele pervenute nel 2017 e nel 2018 per malfunzionamenti occorsi dopo l’aggiornamento *firmware* (“*Si blocca da quando è stato eseguito l’aggiornamento*”³³, “*dopo un aggiornamento firmware del suo prodotto, questo ha iniziato a riscontrare vari problemi di blocchi randomici all’avvio*”³⁴, “*a seguito dell’ultimo aggiornamento OTA android 6 il proprio terminale ha cominciato funzionare in modo anomalo, con riavvi random, surriscaldamenti e messaggi di errore in accensione*”³⁵, “*lamenta che sussista un nesso causale tra l’ultimo aggiornamento firmware ed il fatto che il suo Note 4 abbia smesso di funzionare*”³⁶, “*dopo l’aggiornamento del firmware non ha più funzionato (..) portato in assistenza alla samsung (ancora in garanzia)*”³⁷, “*Il telefono è diventato lentissimo, si blocca, a volte*

³⁰ Cfr. segnalazioni prot. 73581 del 02/10/2017 e prot. 73608 del 02/10/2017.

³¹ Cfr. segnalazioni prot. 73581 del 02/10/2017, prot. 75208 del 06/10/2017 e prot. 73608 del 02/10/2017.

³² Cfr. il documento ispettivo del 31 maggio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 4. In particolare nella procedura denominata “SVC-CC-123 GESTIONE VOC: CLAIM” si legge che “Si intendono VOC: Claim tutte le segnalazioni pervenute da Clienti Finali che dimostrino il loro disappunto e non vi è alcuna possibilità di gestione lato T1”. In chiusura del documento si legge: “La procedura di riferimento fornita da Casa Madre è la “Global VOC Operation Guide” presente in GSPN”. Infatti l’organizzazione di Samsung prevede che l’assistenza del cliente, e quindi il trattamento delle richieste dei consumatori, siano affidati principalmente alla rete di assistenza articolata nei CAT (Centri di Assistenza Tecnica).

³³ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 55.

³⁴ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 56.

³⁵ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 59.

³⁶ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 60.

³⁷ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 64.

se si spegne non si riaccende e scalda, a seguito dell'aggiornamento”³⁸ “portato il prodotto in assistenza a causa dei continui riavvii, e della scarsa durata della batteria. Inoltre compare la schermata “mmc read failed”. Il Centro comunica il FG per decorrenza termini, emettendo un preventivo di 310 euro per sostituzione scheda madre.”³⁹, “Il cliente ci contatta tramite numero dedicato Voc, mi comunica che a seguito di un aggiornamento effettuato a luglio il telefono ha manifestato dei problemi fino a smettere di funzionare”⁴⁰, “Dopo aggiornamento software via fota, il telefono non si accende più.”⁴¹, “a seguito di aggiornamento software il telefono ha cominciato a bloccarsi e riavviarsi di continuo”⁴², “Il cliente segnala che, in seguito all'aggiornamento, il dispositivo non si accende. Autorizzata riparazione in garanzia”⁴³).

III.2.4. Le istruzioni impartite da Samsung

48. Ai fini della problematica in esame, assumono particolare rilevanza le istruzioni impartite da Samsung ai CAT (Centri di Assistenza Tecnica), in quanto l'organizzazione del professionista prevede che l'assistenza del cliente, e quindi il trattamento delle richieste dei consumatori, siano affidati principalmente alla rete di assistenza.

49. Come chiarito da Samsung⁴⁴, sia per le richieste di assistenza considerate coperte dalla garanzia sia per quelle qualificate come fuori garanzia valgono le medesime istruzioni ai CAT in ordine alle modalità con cui procedere alla riparazione dei malfunzionamenti in argomento.

III.2.4.1. Le istruzioni per l'assistenza ai Note 4 impartite dalla metà del 2016

50. A distanza di poche settimane dal rilascio del *firmware* per il Note 4 basato sulla versione Marshmallow di Android, il 19 agosto 2016 Samsung impartisce per la prima volta istruzioni alla propria rete di assistenza (la rete dei CAT) sulle modalità con cui affrontare specificamente la tipologia di

³⁸ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 65.

³⁹ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 66.

⁴⁰ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 69.

⁴¹ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 72.

⁴² Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 62.

⁴³ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 63.

⁴⁴ Cfr. il verbale in data 19 luglio 2018 di audizione dei rappresentanti di SEI, i quali precisano che “le istruzioni impartite da Samsung Italia non distinguono fra interventi in garanzia e fuori garanzia”.

richieste di assistenza per “*spegnimento e difetto di funzionamento*” per il Note 4, in cui si indica di controllare e sostituire la batteria se difettosa e, in caso di permanenza del problema, di verificare la PBA (“*Printed circuit Board Assembled*”), ovvero la Scheda a Circuito stampato sulla quale è assemblata, fra i principali componenti elettronici del Note 4, la memoria flash eMMC⁴⁵ che ne costituisce la RAM.

Tali istruzioni sono contenute nel documento “*Repair guide of SM-N910F No-Power & Reset symptom*”⁴⁶, nel quale si legge “*-No Power & Reset symptom on SM-N910F may be caused by the battery problem. -Check the battery IR (Internal Resistance) status and replace it in case of the defect battery. -If the symptom is reproduced without the battery (in case of using external power from Anyway Jig), check the PBA problem with troubleshooting guide & power current test jig*”.

51. I malfunzionamenti di cui si occupano tali istruzioni di Samsung risultano almeno in parte dipendere dalla maggiore richiesta di risorse causata dai nuovi aggiornamenti *firmware* sia alla batteria sia all'*hardware* e in particolare alla memoria eMMC saldata sulla c.d. PBA (“*Printed circuit Board Assembled*”), ovvero la Scheda a Circuito stampato sulla quale sono assemblati i principali componenti elettronici del Note 4.

Come chiarito da un addetto del CAT di Roma⁴⁷, “*gli aggiornamenti importanti interagiscono con le app*⁴⁸ *installate, che a loro volta vengono di norma aggiornate quando avvengono aggiornamenti significativi del firmware. L’interazione reciproca può peggiorare dopo significativi aggiornamenti del firmware sui modelli meno recenti e potenti, portando a degradazioni delle prestazioni del telefono di cui l’aggiornamento potrebbe quindi essere considerato una concausa*”.

Tale chiarimento trova riscontro in quello fornito da un addetto del CAT di Milano⁴⁹: “*la difettosità per spegnimenti randomici è una problematica presente sul modello Note 4 così come su altri modelli di smartphone*” e “*potrebbe essere in parte riconducibile a fattori tecnologici: il Note 4, come altri smartphone, monta come RAM*⁵⁰ *una memoria flash eMMC*⁵¹, *che potrebbe andare incontro a stress di funzionamento e a un deterioramento, a*

⁴⁵ L’acronimo eMMC sta a significare “embedded Multi Media Card”.

⁴⁶ Cfr. il documento ispettivo presso il CAT di Roma n. 30 (identico a quello ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 10).

⁴⁷ Cfr. il verbale ispettivo del CAT di Roma.

⁴⁸ Si ricorda che con il termine “app” si intende un programma informatico applicativo destinato soprattutto ad apparecchi quali smartphone e tablet.

⁴⁹ Cfr. l’allegato 3 al verbale ispettivo del CAT di Milano.

⁵⁰ L’acronimo RAM sta a significare “Random Access Memory”.

⁵¹ Si ricorda che l’acronimo eMMC sta a significare “embedded Multi Media Card”.

seguito del quale il sistema operativo potrebbe non riuscire ad accedere alla RAM⁵², provocando lo spegnimento improvviso. Un altro possibile fattore di spegnimento/riavvio improvviso riguarda l'efficienza e/o lo stato di usura della batteria, che dipendono dall'età della batteria e dalle modalità di utilizzo da parte dell'utente: maggiore l'usura della batteria, maggiore la possibilità di tale fenomeno, per esempio in caso di richiesta di prestazioni di picco". Inoltre "una causa dei malfunzionamenti segnalati all'Autorità e descritti dai funzionari potrebbe essere stata che alcune caratteristiche di Marshmallow (p.es. la nuova interfaccia grafica) e le applicazioni connesse richiedono maggiori risorse rispetto alla versione precedente (Lollipop) rendendo meno fluida l'elaborazione da parte del processore e della memoria eMMC montati sul Note 4".

Come in precedenza rappresentato, inoltre, anche nelle segnalazioni di un consumatore al VOC di Samsung si legge che il telefono, nel bloccarsi, aveva mostrato proprio un messaggio di errore di lettura della memoria eMMC.

52. Alle prime istruzioni impartite il 19 agosto 2016 seguono quelle diffuse con una mail di Samsung Italia del 23 febbraio 2017⁵³ in cui si informa *"che per il modello SM-N910F con problemi di: 1. No Power (non si accende) 2. Self Reboot (si riavvia) Il problema potrebbe essere: - La batteria Oppure nei casi peggiori – La PBA guasta (..) Vi chiederei di apportare queste modifiche all'interno del vostro laboratorio considerando che questo prodotto risulta essere uno dei prodotti con un più alto numero di rientri"*.

53. Successivamente, come si evince ad esempio da una mail interna del CAT di Roma del 15 marzo 2017⁵⁴, Samsung Italia indica di procedere sempre alla sostituzione della batteria nei casi di *"problemi di accensione/spegnimento/ricarica"*, oltre che a quella - se necessario - della PBA.

54. In uno scambio di mail del 12 maggio 2017⁵⁵ il *"Global CS Center"* di

⁵² Nel Note 4 la RAM sotto forma di una memoria flash eMMC è installata sulla c.d. PBA ("Printed circuit Board Assembled"), ovvero la Scheda a Circuito stampato sulla quale sono assemblati i principali componenti elettronici del Note 4.

⁵³ Cfr. il documento ispettivo del 31 maggio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 81.

⁵⁴ Cfr. il documento ispettivo presso il CAT di Roma n. 50, nel quale si legge "su indicazione di Samsung, per il modello N910, nei casi di problemi di accensione/spegnimento/ricarica, oltre alla PBA (se necessario), è il caso di cambiare sempre la batteria, anche oltre l'anno di garanzia".

⁵⁵ Cfr. il documento ispettivo del 31 maggio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 79, in cui si legge: "SEI's CRCs is using the procedure uploaded by HQ in GSPN (attached in the email) but seems that not solved the problem and we decided to share with CRC the procedure attached in the SEI Flow char.xlsx (it is in Italian language because it is better for all engineer to understand the problem).

In the Procedure for Symptoms: No Power/Self Reboot we requested the following actions:

Tested Accessories and replace them if broken

Battery replace as reported in the bulletin 16-51

Samsung HQ chiedeva ai *manager* della “*Service Division*” di Samsung Italia chiarimenti riguardo all’elevato numero di riparazioni ripetute (in sigla “*CRRR*”) per il Note 4, che risultava il più alto fra tutti i modelli in Italia (“*Note4 CRRR% is (..) worst model in SEI*”); Samsung Italia rispondeva che i propri CAT utilizzavano la procedura caricata dalla casa madre sul sistema informativo GSPN il 19 agosto 2016, insieme a linee guida più dettagliate in italiano sullo specifico processo di assistenza, e faceva presente che, anche dopo la sostituzione della PBA e della batteria, il prodotto veniva riportato con lo stesso sintomo (“*No power on*” or “*Self reboot*”).

55. Poco dopo venivano date nuove indicazioni per l’assistenza ai Note 4, come si evince in una mail di Samsung Italia del 15 maggio 2017⁵⁶, in cui si chiedeva al CAT di Roma “*Confermami, cortesemente, che per i sintomi di RESTART state cambiando la PBA+batteria?*” e in una mail interna del CAT di Roma del 16 maggio 2017⁵⁷, in cui si raccomandava al personale che “*al primo ingresso bisogna cambiare SEMPRE i seguenti ricambi: - Cambio PBA – Cambio batteria – Cambio/reintegro accessori*” “*anche se non si riscontra il guasto*” (quest’ultima mail sollecitava con molta enfasi a seguire tali istruzioni, sottolineando come anomalie dello stesso CAT il fatto che “*In tanti rientri al primo ingresso è stata cambiata solo la PBA e non la batteria*” e che “*In 5 casi è stato fatto solo l’aggiornamento software al primo ingresso*”).

56. L’11 maggio 2018⁵⁸ Samsung invitava infine la propria rete di assistenza ad applicare ai possessori di Note 4 che lamentavano “*riavvi randomici e rallentamenti del prodotto a seguito della scadenza della garanzia*” una particolare procedura denominata “*Blue ticket*”, intesa come uno strumento eccezionale per “*convogliare situazioni di reale disagio dei clienti che, se non gestite, potrebbero facilmente tramutarsi in lamentele (VOC: Claim)*”⁵⁹.

57. Va inoltre rilevato che, come chiarito da un addetto del CAT di Firenze⁶⁰, “*il Note 4 ha una particolarità costruttiva rispetto agli altri*

History of power off with galaxy MUST

Try the product in SAFE MODE in order to reproduce the issue

Replace a PBA if test above are good

Problem reported by CRC: Even if replace a PBA and Battery the product back again with same symptom “No power on” or “Self reboot”.

⁵⁶ Cfr. il documento ispettivo presso il CAT di Roma n. 47 e il documento ispettivo del 31 maggio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 77.

⁵⁷ Cfr. il documento ispettivo presso il CAT di Roma n. 46.

⁵⁸ Cfr. il documento ispettivo presso il CAT di Firenze n. 6 e il documento ispettivo presso il CAT di Milano n.3.

⁵⁹ Cfr. il documento ispettivo presso il CAT di Firenze n. 3.

⁶⁰ Cfr. l’allegato 3 al verbale ispettivo del CAT di Firenze.

smartphone Samsung: la memoria flash (ePOP memory) è saldata sul processore (Application processor), in modo che risultino collegati verticalmente (..) mentre normalmente la memoria flash e il processore sono saldati separatamente sulla PBA e collegati mediante circuiti che si sviluppano in orizzontale” e “data questa situazione, la sostituzione della sola memoria flash è un’operazione lunga e particolarmente delicata, la cui affidabilità è sicuramente minore rispetto alla sostituzione della PBA, che viene quindi preferita” e privilegiata “anche a fronte delle direttive di Samsung (il cui rispetto è severamente monitorato) riguardo al servizio al cliente finale, che prevedono che la riparazione sia effettuata entro un’ora dalla consegna dello smartphone”.

Inoltre, come chiarito da un addetto del CAT di Firenze⁶¹, *“il Note 4 ha una batteria estraibile, a differenza dei modelli più recenti, la cui batteria è “embedded” e quindi va sempre sostituita (a carico di Samsung) come misura preventiva in tutti gli interventi che (..) abbiano comportato la rimozione della batteria”.*

58. Infine, anche se Samsung ha dichiarato che il ritorno a una versione precedente del *firmware* c.d. “*downgrading*” è possibile per gli aggiornamenti che non siano considerati di sicurezza “critici”⁶², intesi come quelli necessari a risolvere questioni di sicurezza particolarmente importanti, non ha mai contemplato lo stesso *downgrading* fra le possibili soluzioni da offrire ai possessori di Note 4 che lamentavano i guasti in argomento.

59. Anzi, Samsung esclude *a priori* dalla prestazione della garanzia chiunque abbia effettuato il ritorno ad una versione precedente del *firmware* (c.d. *downgrading*), a prescindere da una specifica valutazione del caso concreto.

Dalla lettura delle annotazioni del call center VOC Samsung, si evince infatti la esclusione dell’assistenza in garanzia in caso di “*qualunque manomissione software*” che Samsung sembra estendere anche alla modifica del *firmware* effettuata per realizzare il *downgrade* a una versione precedente del sistema operativo: ad esempio per un cliente il call center VOC ha annotato⁶³ *“Invito al cliente a consegnare il terminale presso un nostro centro e gli comunico che qualunque manomissione software o danno causato invalideranno la possibilità che Samsung si prenda carico della problematica da lui segnalata. Il cliente mi indica che non considera il downgrade firmware una manomissione software e che tale è stata effettuata utilizzando firmware*

⁶¹ Cfr. l’allegato 3 al verbale ispettivo del CAT di Firenze.

⁶² Cfr. il verbale in data 19 luglio 2018 di audizione dei rappresentanti di SEI.

⁶³ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 59.

originali Samsung".

Al riguardo un addetto di un CAT⁶⁴ ha chiarito che, *“Con riferimento al downgrading, (..) se si riscontra la cosiddetta ‘apertura della root’ (..) rinvenibile attraverso la consultazione di un menu tecnico dello smartphone, la garanzia è considerata invalidata”*⁶⁵. Ciò risulta confermato dalle istruzioni di Samsung⁶⁶, che contemplano la verifica della “root” fra gli elementi da verificare e che assegnano in tal caso la categoria “OOW” (*Out of Warranty*, ovvero Fuori garanzia).

60. Peraltro, oltre che in caso di modifica del *firmware*, Samsung si riserva di non procedere alla riparazione gratuita anche in caso di presenza di danni allo schermo, come si evince anche dalle risposte⁶⁷ fornite da Samsung ai reclami dei clienti, di cui si tratta più ampiamente nel seguito.

III.2.4.2. Il costo dell’assistenza dei Note 4 fuori garanzia

61. Per le richieste di assistenza qualificate come fuori garanzia assumono particolare importanza le istruzioni sopra descritte in ordine alle modalità con cui procedere alla riparazione dei malfunzionamenti in argomento, che soprattutto dalla metà del 2017 richiedono la sostituzione sistematica sia della batteria che della PBA (anche se non si riscontra il guasto).

62. A ciò va aggiunto che i documenti agli atti confermano quanto segnalato dai consumatori in ordine al prezzo elevato richiesto dalla rete di assistenza di Samsung per le riparazioni fuori garanzia, la cui misura si può riscontrare nei prezzi indicati da Samsung nella forma di un listino di prezzi massimi.

Infatti, in data 14 maggio 2017⁶⁸ veniva diffuso da Samsung un listino in cui veniva stabilito in € 295,00 il prezzo (massimo) per la riparazione del malfunzionamento “NON SI ACCENDE/SI BLOCCA” del Note 4; in data

⁶⁴ Cfr. l’allegato 3 al verbale ispettivo del CAT di Milano.

⁶⁵ Va rilevato che, in assenza di alcuna assistenza da parte di Samsung per riportare il proprio apparecchio alla versione firmware precedente, una modalità comunemente utilizzata dai possessori più esperti è quella di acquisire la possibilità di gestire come “Amministratore” il proprio apparecchio, attraverso il processo informatico denominato “rooting”, che permette di superare i limiti impostati sul dispositivo, in modo da poter sostituire il sistema operativo. Come chiarito da Samsung nella propria memoria difensiva, con il termine rooting ci si riferisce comunemente a una procedura che consente di accedere a un dispositivo basato su un sistema operativo Android come utente privilegiato (root), utilizzando comandi che richiedono diritti di Amministratore in modo da potere modificare le impostazioni di sistema.

⁶⁶ Cfr., ad esempio, il documento ispettivo presso il CAT di Firenze n. 26.

⁶⁷ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 59.

⁶⁸ Cfr. il documento ispettivo del 31 maggio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 72 e il documento ispettivo CAT di Milano n. 18.

10 ottobre 2017⁶⁹ veniva diffuso un listino in cui il prezzo (massimo) per la riparazione del malfunzionamento “NON SI ACCENDE/SI BLOCCA” del Note 4 veniva fissato in €260,00.

Presso il CAT di Roma è stato, inoltre, rinvenuto un listino per le riparazioni fuori garanzia indicante come “ultima modifica” la data del 14 novembre 2017⁷⁰, in cui per il Note 4 veniva indicato un prezzo minimo di €266,00 e massimo di €298,00 per il ricambio della PBA e un prezzo minimo di €365,00 e massimo di €408,00 per il ricambio di “PBA+DISPLAY”.

III.2.5. Le condotte di Samsung in ordine ai problemi ed ai guasti lamentati dai consumatori derivanti dagli aggiornamenti firmware alla versione Marshmallow di Android per il Note 4

III.2.5.1. I dati sulle prestazioni di assistenza per i Note 4

64. Come si evince dal seguente grafico, elaborato in base ai dati sulle vendite rappresentati in un documento reperito presso Samsung⁷¹, il rilascio dell’aggiornamento *firmware* alla versione *Marshmallow* avviene a maggio 2016, pochi mesi prima che i primi Note 4 uscissero dalla copertura biennale della garanzia legale. Nei mesi immediatamente successivi si registra una progressiva riduzione del numero dei Note 4 ancora in garanzia, e cresce corrispondentemente quello dei possessori di Note 4 non più coperti da tale garanzia, per i quali i malfunzionamenti in argomento comportavano la necessità per i consumatori di sostenere il costo della riparazione.

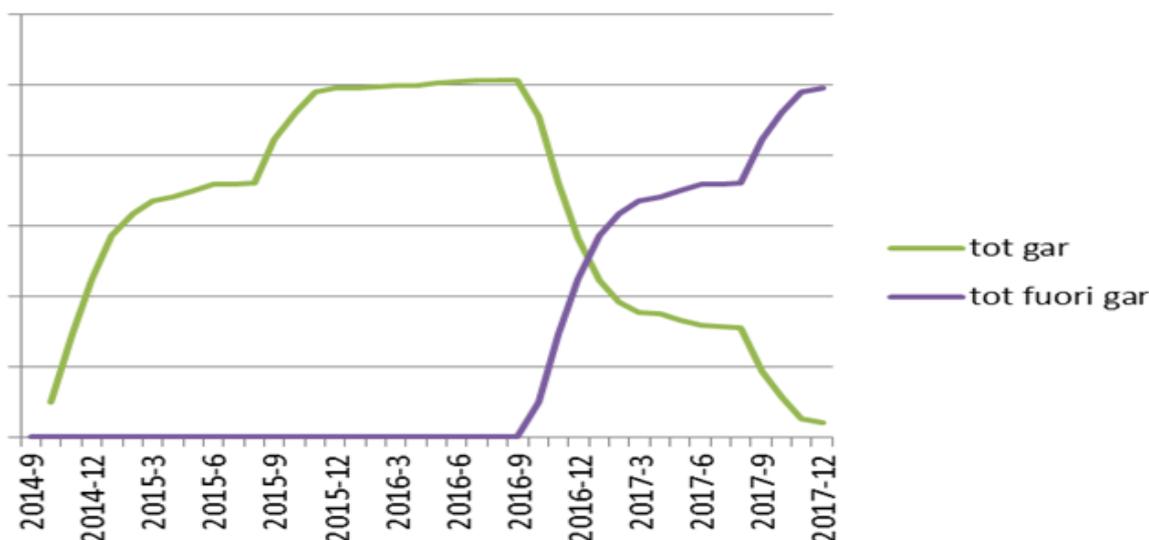
A marzo 2017 era arrivato a scadenza il biennio di garanzia legale di conformità per il 64% circa di tutti i Note 4 venduti in Italia e poi ad agosto 2017 per circa il 70% ed alla fine del 2017 per quasi il 96% dei prodotti.

Grafico 1: *Andamento delle quantità cumulate di Note 4 in garanzia legale e fuori garanzia legale in base ai dati di vendita mensili*

⁶⁹ Cfr. il documento ispettivo del 31 maggio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 71 e il documento ispettivo CAT di Milano n. 17.

⁷⁰ Cfr. il documento ispettivo presso il CAT di Roma n. 13.

⁷¹ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 73. L’andamento delle vendite di Note 4 negli anni dal 2014 al 2017 secondo i dati ivi rappresentati è sostanzialmente confermato da quello indicato da Samsung con la propria prima risposta alle richieste di informazioni dell’Autorità (Cfr. la nota di Samsung prot. 27732 del 15 marzo 2018).



63. Ciò premesso, Samsung ha dichiarato di non essere in possesso di dati relativi alle richieste di assistenza considerate fuori garanzia⁷², mentre ha fornito la misura degli interventi di assistenza prestati per gli apparecchi considerati coperti dalla garanzia.

A questo riguardo, come indicato da Samsung, la tipologia di malfunzionamenti in argomento - malfunzionamenti lamentati dai consumatori come rallentamenti, riavvii automatici e spegnimento totale - ha reso necessario effettuare almeno un intervento in garanzia su [15-20] mila *⁷³ Note 4 dei [250-300] mila venduti da Samsung Italia⁷⁴.

64. Dai dati forniti da Samsung in risposta alle richieste di informazioni dell’Autorità, in base ai quali è stato elaborato il grafico seguente⁷⁵, emerge una crescita sensibile degli interventi di riparazione in garanzia per difetti lamentati dai clienti riconducibili alle specifiche problematiche sopra descritte a partire dalla seconda metà del 2016, dopo l’aggiornamento del *firmware* del Note 4 alla versione Marshmallow di Android e specificamente dopo le istruzioni fornite da Samsung nell’agosto 2016 su come trattare la tipologia di richieste di assistenza per “*spegnimento e difetto di funzionamento*” del Note 4.

Peraltro tale grafico non include i casi in cui, a fronte dei malfunzionamenti

⁷² Cfr. il verbale in data 19 luglio 2018 di audizione dei rappresentanti di SEI.

* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

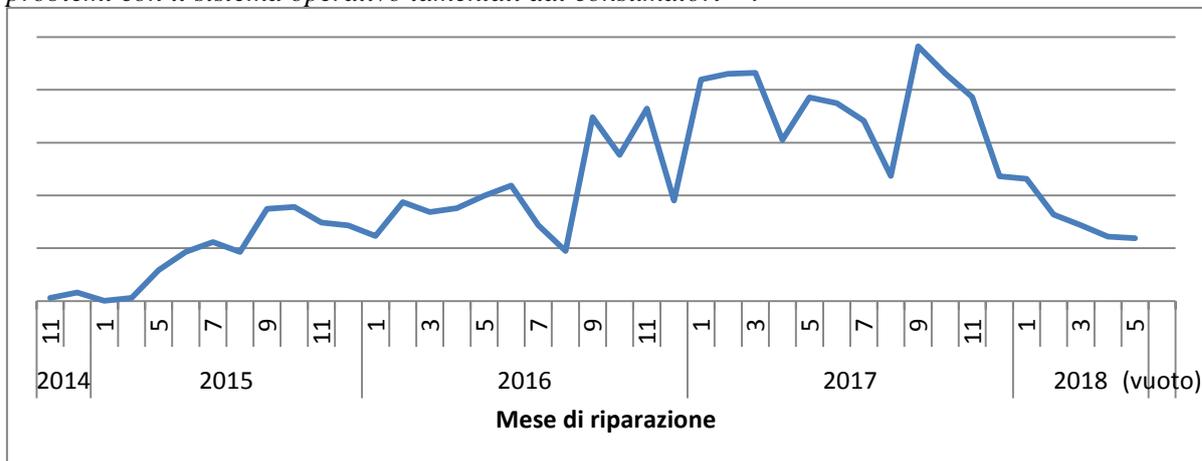
⁷³ Cfr. la memoria difensiva prot. 60821 del 27 agosto 2018, in cui Samsung Italia precisa che “[OMISSIS] Note 4 dei [250-300] mila venduti da SEI non ha avuto alcun Guasto in tutto il periodo interessato”. Peraltro, nella “Memoria economica” allegata alla medesima memoria difensiva del 27 agosto 2018, si indica in [15-20] mila il numero totale delle riparazioni effettuate.

⁷⁴ Dunque, in base a tale dato, poco meno del 6% (per la precisione il 5,89%) di tutti gli apparecchi in argomento ha reso necessario effettuare almeno un intervento in garanzia per i guasti in argomento.

⁷⁵ Fonte: Elaborazione dei dati forniti con l’allegato 1 alla risposta di Samsung alla richiesta di informazioni formulata in sede ispettiva il 31 maggio 2018.

sopra richiamati, l'assistenza in garanzia legale ha portato alla sostituzione dell'intero apparecchio, informazione che non era ricompresa fra i dati della specifica banca dati di Samsung relativa agli interventi di riparazione degli apparecchi.

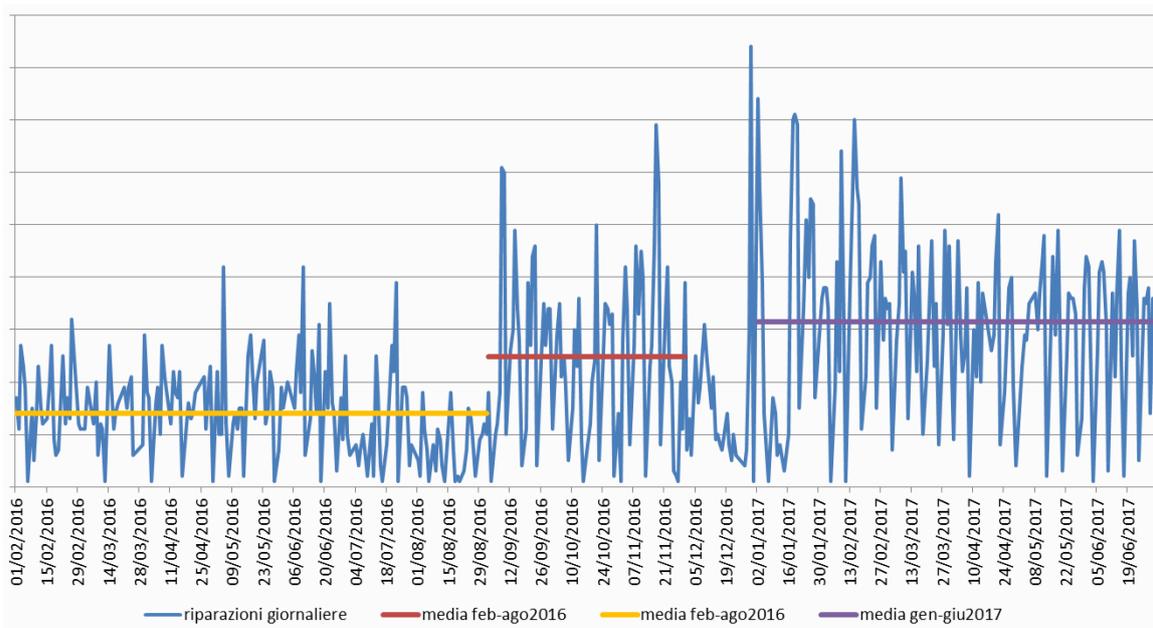
Grafico 2: *Interventi di riparazione in garanzia relative ad accensioni/spegnimenti randomici e a problemi con il sistema operativo lamentati dai consumatori* ⁽¹⁾.



⁽¹⁾ Difetti lamentati dal cliente classificati come: No power, Operating system reset while being used, Operating system locks out / crashes / hangs, Powers up but no operation, Cyclic power on / off, Set switches off by itself, Operating system start-up too slow

65. Il seguente grafico, elaborato sulla base dello stesso database mostra un netto aumento (da [10-20] a quasi [20-30]) degli interventi giornalieri di riparazione connessi ad accensioni/spegnimenti randomici e a problemi con il sistema operativo a partire dal settembre 2016, in concomitanza sia con il diffondersi degli apparecchi aggiornati al nuovo *firmware* basato sulla versione Marshmallow di Android (che era stato peraltro aggiornato sia a maggio che ad agosto) sia con l'applicazione delle istruzioni di Samsung da parte dei centri di assistenza. Si ricorda infatti, come già precisato più sopra, che secondo le istruzioni di Samsung gli interventi per i malfunzionamenti in argomento comportavano la sostituzione della batteria e della PBA (dall'agosto 2016 previa verifica dapprima della batteria e poi della PBA, poi dal marzo 2017 sempre della batteria, infine dal maggio 2017 sempre di entrambe).

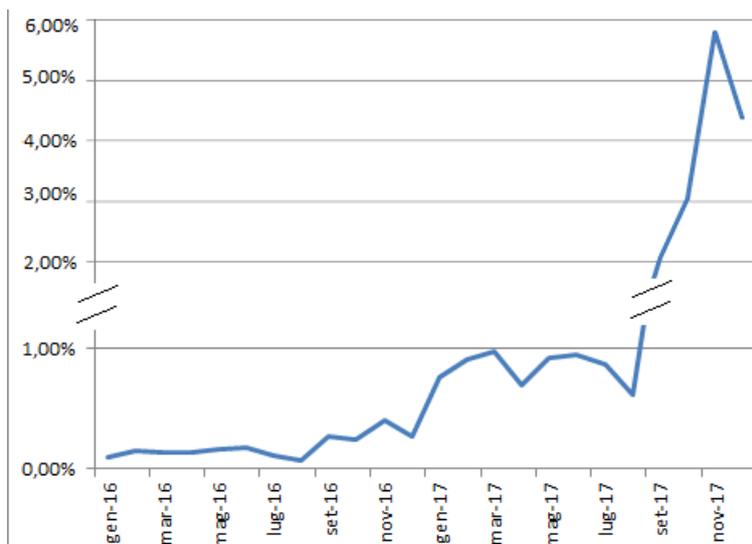
Grafico 3: *interventi di riparazione giornalieri, febbraio 2016-giugno 2017*



66. L'aumento del numero di interventi dopo l'estate del 2016 e, in particolare, durante tutto il 2017 appare tanto più significativo se si rileva che lo stock di apparecchi in garanzia comincia a calare nel secondo semestre 2016 e nel corso del 2017, così da registrarsi un significativo aumento dell'incidenza di tali riparazioni sullo stock dei prodotti ancora in garanzia.

Il seguente grafico, elaborato sulla base degli stessi dati, rappresenta l'andamento mensile del rapporto fra le riparazioni in garanzia relative ad accensioni/spengimenti randomici e a problemi con il sistema operativo lamentati dai consumatori e le quantità di Note 4 in garanzia legale: esso mostra, a partire dalla seconda metà del 2016, la crescita significativa della percentuale di questi interventi di riparazione sui Note 4 ancora in garanzia.

Grafico 4: *Andamento del rapporto mensile fra le riparazioni in garanzia relative ad accensioni/spengimenti randomici e a problemi con il sistema operativo lamentati dai consumatori ⁽¹⁾ e le quantità di Note 4 in garanzia legale*



⁽¹⁾ Difetti lamentati dal cliente classificati come: No power, Operating system reset while being used, Operating system locks out / crashes / hangs, Powers up but no operation, Cyclic power on / off, Set switches off by itself, Operating system start-up too slow

67. Nell'apprezzare tali dati, va considerato il fatto che essi, oltre ad essere esclusivamente riferiti ai prodotti considerati in garanzia, non riguardano la totalità dei guasti dei Note 4, bensì esclusivamente la numerosità degli interventi per la specifica categoria di malfunzionamenti in argomento (rallentamenti, riavvii automatici e spegnimento totale dell'apparecchio), ovvero per malfunzionamenti particolarmente gravi, tali da rendere praticamente inutilizzabile il prodotto.

Va considerato, inoltre, che nei dati su cui si basano i grafici di cui sopra non sono ricompresi quelli degli interventi in garanzia, relativi alle medesime problematiche, effettuati mediante la sostituzione dell'intero *smartphone*⁷⁶.

68. Il medesimo andamento delle riparazioni mensili si evince anche da un documento acquisito presso Samsung⁷⁷ relativo all'andamento delle riparazioni in garanzia dei Note 4 in Italia, ove si distingue anche fra le principali categorie di intervento⁷⁸.

Nel documento viene offerta la rappresentazione grafica – di seguito riportata – dell'andamento complessivo delle riparazioni in garanzia che evidenzia una drastica crescita delle riparazioni a partire da metà del 2016 ed in generale un andamento molto simile a quello rilevabile dal grafico n. 2

⁷⁶ Secondo quanto dichiarato da Samsung nella memoria difensiva prot. 60821 del 27 agosto 2018, la sostituzione dell'intero smartphone è stata adottata per [OMISSIS] interventi in garanzia, ovvero per più dell'1% di tutti i Note 4 venduti.

⁷⁷ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 33 denominato "Repair history Note 4".

⁷⁸ Le categorie nelle quali vengono distinte le riparazioni effettuate in garanzia sui Note 4 sono: "sostituzione accessori", "riparazione a componente", "riparazione tape", "riparazione parti assemblate", "ispezione", "software upgrade".

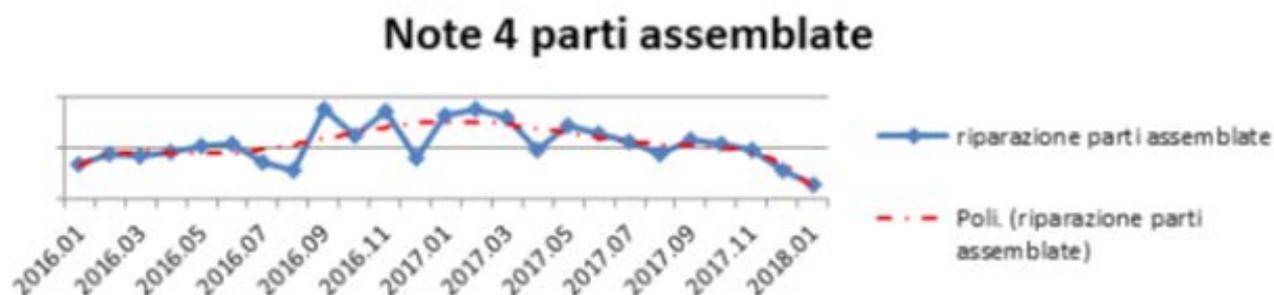
relativo agli interventi di riparazione in garanzia.

Grafico 5: Prestazioni di assistenza in garanzia del Note 4.



69. Il grafico seguente⁷⁹, elaborato sulla base dei dati contenuti nel citato documento⁸⁰ relativi alla sola parte di interventi che ha comportato la sostituzione delle parti assemblate, rappresentate principalmente dalla PBA, evidenzia un andamento delle riparazioni più marcato rispetto al grafico n. 5, (andamento anch'esso da rapportare al numero decrescente di Note 4 in garanzia).

Grafico 6: Prestazioni di assistenza in garanzia sulle sole parti assemblate del Note 4



70. Va infine tenuto in considerazione che, come Samsung ha precisato⁸¹, anche fra i dati rappresentati negli ultimi due grafici non è ricompresa l'informazione relativa ai casi in cui, a fronte dei malfunzionamenti sopra richiamati, l'assistenza in garanzia legale è stata prestata con la sostituzione dell'intero apparecchio.

⁷⁹ Fonte: Elaborazione dei dati contenuti nel documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 33 denominato "Repair history Note 4".

⁸⁰ Le categorie nelle quali vengono distinte le riparazioni effettuate in garanzia sui Note 4 sono: "sostituzione accessori", "riparazione a componente", "riparazione tape", "riparazione parti assemblate", "ispezione", "software upgrade".

⁸¹ Cfr. la nota di Samsung prot. 49816 del 25 giugno 2018 di risposta alla richiesta di informazioni formulata in sede ispettiva il 31 maggio 2018.

Si ricorda, infatti, che - a testimonianza dell'importanza del fenomeno - gli interventi tecnici effettuati per prestare assistenza per i guasti in argomento consistevano o nella sostituzione della scheda madre dell'apparecchio (quello che sarebbe il motore per un'automobile) o nella sostituzione dell'intero *smartphone*.

III.2.5.2. Le richieste di assistenza considerate fuori garanzia e la negazione della sistematicità del fenomeno

71. Come già detto, Samsung ha dichiarato di non essere in possesso di dati relativi alle richieste di assistenza considerate fuori garanzia, precisando che la propria procedura di raccolta dei dati dalla rete di assistenza non prevede l'acquisizione di informazioni ulteriori rispetto a quelle riferite alla prestazione della garanzia legale di conformità⁸².

72. Nondimeno è possibile trarre una stima dell'ordine di grandezza di tale fenomeno dai dati acquisiti dai CAT di Roma, Firenze e Milano⁸³.

In primo luogo, da tali dati risulta che i malfunzionamenti in argomento costituiscono una parte importante delle richieste di assistenza qualificate come fuori garanzia.

In particolare, risulta che la percentuale dei malfunzionamenti in argomento sul totale delle richieste di assistenza qualificate come fuori garanzia è rispettivamente di circa il 36% nel CAT di Roma, il 33% nel CAT di Firenze e il 57% in quello di Milano.

73. Dagli stessi dati risulta che in una alta percentuale di tali casi i possessori di Note 4 hanno rifiutato il preventivo e il loro apparecchio non è stato perciò riparato.

Infatti in ciascuno dei citati tre CAT circa l'80% dei Note 4 considerati fuori garanzia per i quali venivano lamentati i malfunzionamenti in argomento ed era stata proposta la riparazione risulta non essere stato aggiustato per il rifiuto del preventivo da parte dei consumatori.

74. Tale situazione risulta confermata in uno scambio di mail del maggio 2018⁸⁴, in cui il "*Customer Experience Manager*" di Samsung Italia chiedeva conferma, ad un fornitore esterno di servizi, delle istruzioni impartite per la gestione delle lamentele della clientela in merito ai malfunzionamenti del

⁸² Cfr. il verbale in data 19 luglio 2018 di audizione dei rappresentanti di SEI.

⁸³ Cfr. i documenti ispettivi CAT Milano n. 25, CAT Firenze n. 1, CAT Roma n. 1 e gli allegati alla risposta a richiesta di informazioni fornita dal CAT di Roma prot. 47444 del 6 giugno 2018.

⁸⁴ Cfr. il documento ispettivo del 31 maggio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 5 relativo alla gestione delle lamentele della clientela in merito ai malfunzionamenti del Note 4.

Note 4, istruzioni che poi a sua volta il “*Customer Experience Manager*” di Samsung Italia ribadiva (“*mi confermi che istruzioni abbiamo dato al team in caso di clienti che chiamano per problematiche relative al Note 4 con spegnimento e poca durata batteria?*”; “*Senza altre info ufficiali la risposta fornita agli agenti è di verificare il prodotto, verificare in remoto se il disagio non è risolvibile, se non è risolvibile si suggerisce una verifica in CAT, dove sfortunatamente la maggior parte dei prodotti vengono valutati FG [Fuori Garanzia] per la scheda logica*⁸⁵. Dove se si tratta di un cliente critico e il prodotto ha avuto più interventi si procede con VOC. Se ci sono altre informazioni che noi possiamo rilasciare al cliente ti chiedo gentilmente di girarcele in quanto sui forum ce ne sono delle voci sparse e i clienti si puntano a volte su quelle e il cliente diventa critico e richiede l’apertura della VOC”; “*continue a lavorare come state facendo, con apertura VOC per clienti critici e invio a CAT per gli altri. Lato nostro lavoreremo con i Centri per gestire al meglio le segnalazioni arrivate a loro*”).

75. Nel contempo Samsung minimizzava con i clienti la portata del problema e dava riscontro alle loro richieste come se quanto veniva lamentato non rappresentasse un fenomeno comune a molti di loro.

Da uno scambio di mail del 2 novembre 2017 fra manager di Samsung Italia emerge che - in risposta alla richiesta da parte del capo della “*Service Division*” di notizie sui principali difetti e sulle misure dell’attività di assistenza in garanzia dei Note 4 in relazione ad una lamentela indirizzata lo stesso giorno da un folto gruppo di consumatori direttamente alla casella di posta “*Email the CEO*” attiva sul sito “*samsung.com*” - viene evidenziata l’esistenza della procedura rilasciata il 19 agosto 2016 da Samsung HQ (“*procedura rilasciata da HQ*”) per le problematiche di “*No power and Self reboot*”, senza commentare sul fatto che la lamentela in argomento proveniva da una collettività di possessori di Note 4 che lamentava “*un malfunzionamento condiviso da molteplici utenti*”⁸⁶.

⁸⁵ Grassetto aggiunto.

⁸⁶ Cfr. il documento ispettivo del 31 maggio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 80, in cui si legge “*Buongiorno, in seguito alla protesta sul web circa i malfunzionamenti del Note 4: <https://www.intopic.it/articolo/264021/> richiedo una maggiore attenzione verso quei consumatori che, seppur con la garanzia terminata, si trovano di fronte ad un’evidente mancanza di rispetto e dei diritti da parte di Samsung. Il device, in causa, mostra un malfunzionamento condiviso da molteplici utenti. Ci siamo riuniti e stiamo preparando il terreno su cui muoverci, senza timore di intraprendere la via legale. Senza il timore di protestare con mezzi pubblici il nostro malcontento. Quello che chiediamo è semplicemente la riparazione di un terminale che si è dimostrato inadeguato alla funzione per cui è stato venduto. Non pretendiamo regali ma che Samsung mostri una reale attenzione al cliente e ci proponga un accordo tale a sollevare entrambi da tale conflitto. Credo che la pessima pubblicità che possa derivare da una nuova causa legale sia maggiormente deleteria che un incontro di questo genere. Al momento siamo circa un centinaio di*

76. Lo stesso approccio risulta anche dalle lamentele dei clienti e dalle risposte fornite da Samsung registrate nell'ambito della propria procedura denominata “VOC – Voice Of Customer” per la gestione centralizzata dei reclami (“claim”) destinata ai soli clienti considerati “critici”, da cui emergono le istruzioni di Samsung in caso di prodotti fuori garanzia, ai quali si richiedeva il costo della sostituzione della PBA e della batteria, di circa 300 euro, procedura che solo in circostanze eccezionali e di fronte ad una particolare insistenza del consumatore veniva derogata.

77. Secondo quanto si legge nelle annotazioni del *call center* VOC ad alcuni clienti, Samsung rispondeva che sarebbe normale per il prodotto Note 4 un “*naturale decadimento delle funzionalità*” tale da renderne necessaria una riparazione radicale subito dopo la scadenza della garanzia legale e, quando veniva accordata la riparazione gratuita dopo la scadenza della garanzia legale, si sosteneva che si trattava di un caso eccezionale.

In particolare, per un cliente che lamentava il guasto di un Note 4 di poco più di due anni, il *call center* ha annotato⁸⁷: “*È stato più volte spiegato al cliente che il difetto può rientrare nel naturale decadimento delle funzionalità, ma non vuole sentirne e continua a richiedere che si faccia qualcosa*” e “*comunico che il centro ha periziato il dispositivo ed ha emesso un preventivo di 322€+iva. Il cliente ringrazia per il supporto, indica che al momento non accetterà il preventivo e che pagherà il solo costo del preventivo*”.

78. Solo ai clienti che insistevano e chiedevano di sapere quale fosse la tipologia di guasti diffusa per gli apparecchi Note 4, Samsung proponeva l'assistenza gratuita.

In un caso, il cliente⁸⁸ riferiva al *call center* VOC di avere appreso dal CAT che il guasto per il quale “*la scheda madre era da sostituire euro 270,00*” era “*un difetto del Note 4' detto dalla vostra assistenza*” e chiedeva “*scusate se di difetto si tratta perché non mi venite incontro con una sostituzione e/o intervento in garanzia*”.

È simile il caso di un consumatore che aveva portato il proprio Note4 ad un centro Assistenza “*a causa dei continui riavvii, e della scarsa durata della batteria. Inoltre compare la schermata “mmc read failed”*”. Il Centro comunica il FG per decorrenza termini, emettendo un preventivo di 310 euro per sostituzione scheda madre. La richiesta del Cliente è di procedere con la

persone, a voler persistere nella causa. Spero vivamente di incontrare un reale appoggio da Samsung. Grazie”.

⁸⁷ Cfr. il documento ispettivo Samsung n. 67.

⁸⁸ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 68.

*riparazione in garanzia del prodotto o la sostituzione, sostenendo che il problema è un difetto noto del Note4. Comunico al Cliente che la pratica è in gestione all'Ufficio Reclami e che a seguito di verifica da parte dei Referenti, abbiamo la possibilità di procedere con la riparazione in garanzia del suo dispositivo”*⁸⁹.

Un altro consumatore dichiarava⁹⁰ *“portato presso il centro assistenza (..), dove è stato emesso un preventivo di 104€ per F/G. Il cliente riferisce di essersi documentato sulla rete e afferma che il suo problema lo hanno avuto in molti a seguito dell’aggiornamento, pertanto vorrebbe la riparazione in garanzia, non essendo un danno causato da un uso scorretto. (..) Indico al cliente che non ci risulta quanto da lui riferito, ma visto le sue richieste, in via del tutto eccezionale, possiamo procedere con riparazione in garanzia del dispositivo”*.

In un altro caso si legge⁹¹ *“Il clt lamenta che dopo la scadenza della garanzia (..) il prodotto non si è più riacceso e rivolgendosi al CAT (..) gli è stato detto che il problema è da imputare alla scheda logica che, in almeno 2/3 dei prodotti di questo modello sono difettose ma, essendo FG, non glielo avrebbero riparato. Il clt richiede la riparazione in garanzia dell'anomalia in quanto gli è stato riferito che la scheda madre del prodotto è difettata (..) A questo punto come da autorizzazione del R.I (S.M) indico al cliente che potremmo procedere con il pickup del prodotto e solo dopo verifica del terminale procedere con la riparazione del prodotto.”*.

79. E' emerso, inoltre, che Samsung si riserva di non procedere alla riparazione gratuita (di apparecchi in garanzia o fuori garanzia) in caso di presenza di altri danni (ad esempio allo schermo) e in caso di modifica del *firmware*.

Risulta, infatti, rifiutata la riparazione gratuita in casi di modifica del *firmware* come si evince nelle annotazioni del *call center* VOC, che ha scritto per un cliente⁹² *“Invito al cliente a consegnare il terminale presso un nostro centro e gli comunico che qualunque manomissione software o danno causato invalideranno la possibilità che Samsung si prenda carico della problematica da lui segnalata. Il cliente mi indica che non considera il downgrade firmware una manomissione software e che tale è stata effettuata utilizzando firmware originali samsung”* e per un altro cliente⁹³ che

⁸⁹ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 66.

⁹⁰ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 69.

⁹¹ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 71.

⁹² Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 59.

⁹³ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 70.

lamentava il guasto di un Note 4 di tre anni *“Indico al cliente che possiamo procedere con pickup gratuito e perizia presso un nostro centro autorizzato, e qualora non venisse riscontrato danno causato o manomissione software, possiamo procedere con la riparazione”*, così come in un altro caso⁹⁴ risulta rifiutata la riparazione gratuita precedentemente offerta perché *“il centro ha indicato che il software del suo dispositivo risulta manomesso, pertanto, come precedentemente indicato, non si potrà procedere a riparazione in garanzia”*.

Allo stesso modo la presunta manomissione del *firmware* è stata utilizzata per negare l’assistenza di Note 4 ancora in garanzia legale biennale: *“dopo l’aggiornamento del firmware non ha più funzionato (..) portato in assistenza alla samsung (ancora in garanzia) prima mi viene mandato un ms. dicendomi che per ripararlo ci vogliono € 300,00 perchè ossidato, poi telefono all’assistenza e mi dicono che ho manomesso il software mandandomi una foto ambigua che potrebbe essere di qualsiasi telefono con la schermata del telefono dove dice che stato modificato”*⁹⁵.

80. Anche il rifiuto di riparazione gratuita in presenza di un danno allo schermo risulta dalle annotazioni del *call center* VOC riguardo ad una richiesta⁹⁶ di assistenza gratuita: *“indico che il caso è stato esaminato dai nostri referenti e che visto lo storico possiamo offrirgli la sostituzione gratuita della PBA (Parti+manodopera,), a patto che accetti il preventivo per la sostituzione del display danneggiato. Il cliente mi indica che in questo momento non intende pagare per la sostituzione del display, e si riserva di valutare come procedere nei confronti di Samsung, mi richiede risposta scritta alla sua pec. indico al cliente che sarà mia cura rispondere alla sua missiva, che procederemo con la chiusura del claim”*.

Al riguardo nelle apposite istruzioni operative per la gestione di reclami VOC⁹⁷ si legge che *“L’iter corretto è proporre al Cliente IMMEDIATAMENTE la soluzione informandolo semplicemente che laddove si riscontrasse una situazione che esce dalle nostre condizioni di garanzia (es. danno causato, errata installazione, mancata manutenzione) la nostra proposta potrebbe decadere”*.

Analogamente, per i prodotti ancora in garanzia legale, secondo un

⁹⁴ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 68.

⁹⁵ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 64.

⁹⁶ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 56.

⁹⁷ Cfr. il documento ispettivo del 31 maggio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 4.

documento di istruzioni di Samsung del 22 luglio 2016⁹⁸, “*Samsung offre la sostituzione o il rimborso per problemi di qualità per i prodotti IN GARANZIA*”, ma anche tale tipo di offerta viene esclusa in presenza di un qualsiasi tipo di danni, poiché “*Eventuali danni causati dal cliente non sono gestibili in garanzia e pertanto non è possibile richiedere la sostituzione o il rimborso*”.

III.2.5.3. La ricorrenza delle riparazioni ripetute di un apparecchio

81. Dal citato scambio di mail del maggio 2018⁹⁹ in cui il “*Customer Experience Manager*” di Samsung Italia conferma le istruzioni impartite per la gestione delle lamentele della clientela per apparecchi Note 4 “*con spegnimento e poca durata batteria*”, si chiarisce altresì che “*se si tratta di un cliente critico e il prodotto ha avuto più interventi si procede con VOC*”, evidenziando quindi l’esistenza di un ulteriore fenomeno ricorrente, relativo alla necessità di effettuare ripetute riparazioni dei Note 4.

82. Anche da altri documenti ispettivi risulta l’esistenza di molti casi in cui occorrono riparazioni ripetute sullo stesso apparecchio Note 4 per il ripresentarsi dei guasti in argomento, con conseguente aggravio della posizione del possessore, posto nella necessità di rivolgersi più volte all’assistenza¹⁰⁰.

83. Inoltre, dalle annotazioni del *call center* VOC¹⁰¹ per richieste pervenute nel 2017 e nel 2018 si evince il ripetersi dei guasti anche dopo più di una riparazione: “*è la terza volta che viene mandato in assistenza per gli stessi problemi*”¹⁰²; “*nonostante due interventi ricevuti nel suo Galaxy Note 4 all’interno del periodo di garanzia, questo continua a riscontrare delle problematiche di funzionamento, Si blocca o si riavvia in modo randomico*”¹⁰³; “*per quattro volte in assistenza (..) afferma di non voler spendere ulteriori soldi in assistenza*”¹⁰⁴; “*ha portato il terminale in assistenza 3 volte sempre per lo stesso motivo (..) mi comunica che hanno*

⁹⁸ Cfr. il documento ispettivo del 31 maggio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 3, intitolato “*RICHIESTE DI SOSTITUZIONI E RIMBORSI DI PRODOTTI IN GARANZIA TRAMITE SERVICE ORDER – GSPN*” nella versione del 9 luglio 2016.

⁹⁹ Cfr. il documento ispettivo del 31 maggio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 5 relativo alla gestione delle lamentele della clientela in merito ai malfunzionamenti del Note 4.

¹⁰⁰ Cfr. i documenti ispettivi del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. nn. 43, 44, 45, 46 e 47.

¹⁰¹ Come meglio chiarito nel seguito, la c.d. “*VOC – Voice Of Customer*” è una procedura destinata ai clienti considerati “*critici*” nell’ambito della quale è inclusa anche la funzione della gestione centralizzata delle lamentele (“*claim*”) dei clienti.

¹⁰² Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 55.

¹⁰³ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 57.

¹⁰⁴ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 58.

*già cambiato 2 volte la scheda logica sul terminale pertanto la sua unica richiesta è la sostituzione. A questo punto indico al cliente che (come da comunicazione referente S.M), visto quanto da lui riferito e visto lo storico del terminale, inseriremo a sistema una richiesta per la sostituzione, specificandogli che si potrà procedere in tal senso solo dopo approvazione da parte dell'amministrazione"*¹⁰⁵.

III.2.5.4. La politica commerciale Samsung di sostituzione degli apparecchi

84. Dalla documentazione ispettiva emerge che nella politica commerciale di Samsung ha particolare rilevanza per gli *smartphone* di gamma superiore della propria linea Note il processo di sostituzione dei modelli meno recenti con i modelli più nuovi.

85. Ciò si evince ad esempio da un documento¹⁰⁶ in cui, pur prendendo atto dei cambiamenti di mercato degli *smartphone* consistenti nella sua maturazione e nella riduzione delle vendite dei prodotti di punta sia di Samsung che del principale concorrente, si dà atto della forte preferenza dei consumatori per il marchio Samsung ed in particolare delle specifiche caratteristiche degli acquirenti di prodotti della famiglia di prodotti di Samsung denominata "Galaxy Note", che vengono individuati come coloro col più alto potenziale di spesa nell'arco della vita in confronto con tutti i possessori di *smartphone* ed anche con i possessori dei prodotti del principale concorrente, tanto che rappresentano dei veri e propri ambasciatori del marchio Samsung ("*Galaxy Note provides the highest opportunity for building brand advocates with a high lifetime spend potential*").

86. Come già sopra illustrato, i documenti agli atti confermano quanto segnalato dai consumatori in ordine al prezzo elevato richiesto dalla rete di assistenza di Samsung per le riparazioni fuori garanzia dei Note 4, ponendo il possessore nella necessità di effettuare riparazioni con una spesa molto alta in proporzione al valore del proprio *smartphone*, il che potrebbe avere indotto diversi consumatori a non procedere con la riparazione e a considerare l'acquisto di un nuovo *smartphone*, probabilmente del modello successivo¹⁰⁷ della stessa famiglia di prodotti di alta qualità Galaxy Note,

¹⁰⁵ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 61.

¹⁰⁶ Cfr. il documento ispettivo del 31 maggio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 72 e il documento ispettivo CAT di Milano n. 32.

¹⁰⁷ Alla fine del 2016, a causa di gravi problemi di riscaldamento e di possibile esplosione della batteria, Samsung ha ritirato dal mercato dopo poche settimane di vendita il cellulare "Note 7", immediato

che sul mercato viene considerato uno dei prodotti di massimo livello qualitativo - e corrispondentemente di prezzo - nella categoria degli *smartphone*.

87. Come chiarito da un addetto del CAT di Roma¹⁰⁸, *“Samsung ha recentemente introdotto una procedura secondo la quale i clienti che non accettino il preventivo per la riparazione di un prodotto la cui garanzia è scaduta possono beneficiare di un voucher per l’acquisto online di un prodotto nuovo sul sito Samsung con uno sconto del 25%”*.

Dalla corrispondenza rinvenuta riguardo ad una prima fase di sperimentazione di tale procedura¹⁰⁹ la stessa sembrerebbe essere stata introdotta a metà del 2017, con il riconoscimento ai CAT di un compenso per l’assistenza prestata al cliente *“nell’acquisto del nuovo prodotto utilizzando il ‘desk e-shop’ installato nella propria accettazione”*.

III.3. Le argomentazioni difensive dei professionisti

88. Samsung Electronics Co Ltd non ha partecipato al procedimento se non con nota dell’11 luglio 2018, con la quale, riscontrando le comunicazioni dell’estensione soggettiva e della proroga del termine del procedimento, significava di attendersi una regolare notifica di tali comunicazioni con una adeguata traduzione onde esercitare appieno i propri diritti di difesa.

89. Samsung Electronics Italia S.p.A. ha, invece, partecipato in tutte le fasi del procedimento e presentato una memoria difensiva con comunicazione del 25 agosto 2018, protocollata lunedì 27 agosto 2018, in cui si espone quanto segue.

III.3.1. Asserite carenze dell’istruttoria

90. Il professionista Samsung Electronics Italia S.p.A. rileva preliminarmente che vi sarebbero state carenze nell’attività istruttoria svolta e, ripercorrendo le varie fasi del procedimento, afferma che sarebbe stato posto nell’impossibilità di difendersi, in quanto nella comunicazione di avvio si sarebbe prospettato *“che, nel 2017, la generalità dei Note 4 venduti in Italia da SEI sarebbe stata interessata dai Guasti, causati da un aggiornamento software rilasciato da SEI nel 2017”* e in quanto nel corso

successore in Europa del modello Note 4. Circa un anno dopo, nel settembre 2017, è stato poi messo in commercio in Italia il modello seguente, il cellulare “Note 8”.

¹⁰⁸ Cfr. il verbale ispettivo del CAT di Roma.

¹⁰⁹ Cfr. il documento ispettivo presso il CAT di Milano n. 24.

della pur lunga istruttoria non vi sarebbe stata alcuna interlocuzione con l’Autorità fino al 19 luglio u.s. e non avrebbe ricevuto prima di tale data alcuna richiesta di informazioni relativa a questioni centrali quali l’effetto sui dispositivi degli aggiornamenti *Marshmallow* del maggio 2016 e seguenti e l’impossibilità di effettuare il *downgrading*.

91. Il professionista denuncia, infine, la concessione di un termine “*capestro*” per le repliche dopo la comunicazione del termine della fase istruttoria del procedimento.

III.3.2. La pratica commerciale

92. Relativamente al merito delle contestazioni mosse dall’Autorità, SEI sottolinea che, a suo dire, la tesi accusatoria “*è stata formulata in assenza di qualsiasi, sia pur minima, indagine, risolvendosi in un mero postulato di principio*”.

Il professionista prosegue rilevando “*l’inesistenza di un fenomeno generalizzato e diffuso di guasti di Note 4*” poiché la maggior parte dei Note 4 venduti a tutto il 2017 risulterebbe non affetta da guasti, sostenendo l’impraticabilità e non profittabilità di qualsiasi strategia di obsolescenza programmata e giudicando inattendibili le analisi condotte dagli Uffici perché “*al rilascio di Marshmallow non è possibile associare alcun effetto statisticamente significativo di variazione nel numero delle riparazioni dei Guasti dei Note4*” e “*l’andamento delle riparazioni dei guasti dei Note 4 è semplicemente il risultato dell’aumento del numero di dispositivi che potevano essere oggetto di riparazioni e della crescente anzianità d’uso di tali dispositivi*”.

93. In particolare, SEI ha prodotto una “*memoria economica*”¹¹⁰ volta ad argomentare che:

- a) SEI non avrebbe potuto utilizzare gli aggiornamenti per ridurre artificialmente le prestazioni dei propri apparecchi, perché (i) gran parte degli aggiornamenti originavano da Google e non da SEI e (ii) Google ha disegnato Android in maniera flessibile per garantire prestazioni adeguate sul maggior numero di dispositivi possibile;
- b) una strategia di obsolescenza programmata non sarebbe stata profittevole, in quanto SEI (i) avrebbe dovuto sostenere ingenti costi di riparazione in garanzia legale, essendo gli aggiornamenti del *firmware* contenenti le versioni di Android Lollipop e Marshmallow avvenuti a meno

¹¹⁰ Cfr. Allegato 1 alla memoria difensiva prot. 60821 del 27 agosto 2018.

di due anni dall'immissione in commercio di gran parte dei Note 4, (ii) avrebbe avuto un danno reputazionale che si sarebbe ripercosso negativamente sulle vendite future, (iii) avrebbe avuto profitti molto limitati, considerato che solo poco più di [10.000-20.000] dispositivi sono stati riparati, a fronte dei costi suddetti;

c) gli aggiornamenti non avrebbero avuto effetti sull'andamento delle richieste di riparazione¹¹¹;

d) tenuto conto dell'andamento delle vendite di Note 4 nel tempo, l'andamento del numero di riparazioni apparirebbe spiegato da quello dello stock di apparecchi in garanzia e dalla crescente età degli *smartphone* stessi¹¹².

94. Il professionista ribadisce, inoltre, che la finalità degli aggiornamenti *software* sarebbe unicamente quella di migliorare il funzionamento dei dispositivi e per questo si sarebbe impegnato, a partire dall'ottobre 2015, a rilasciare tali aggiornamenti con cadenza mensile o trimestrale. Peraltro, secondo SEI ciò sarebbe altresì imposto dalla necessità di rispettare le normative europee in tema di riservatezza dei dati e responsabilità da prodotto difettoso.

95. Con riferimento ai controlli effettuati prima del rilascio degli aggiornamenti, Samsung Italia asserisce che ogni tipologia di aggiornamento viene sottoposta prima del suo lancio “*a rigorosi controlli sia da parte di Samsung, sia da parte di Google, in qualità di sviluppatore e titolare dei*

¹¹¹ Per ciò che concerne in particolare il punto (c), la memoria esamina l'andamento delle richieste giornaliere di riparazione in un periodo di alcune settimane prima e dopo l'introduzione dell'aggiornamento del firmware alla versione Marshmallow di Android [OMISSIS], al fine di eliminare i possibili effetti di fattori stagionali sugli andamenti mensili del numero di riparazioni.

Secondo SEI, la media delle riparazioni giornaliere nel periodo prima dell'introduzione di Marshmallow ed in quello successivo sarebbero sostanzialmente uguali, [OMISSIS], negando qualsiasi effetto dell'aggiornamento.

¹¹² Riguardo al punto (d), SEI rileva che le richieste di assistenza saranno tanto maggiori quanto maggiori sono state le vendite dello smartphone e quanto più ampio lo stock di prodotti in garanzia; inoltre, al crescere dell'anzianità d'uso le richieste di assistenza aumenteranno a causa della naturale usura di alcune parti, dell'esposizione prolungata a virus e malware, di cadute accidentali ed altri shock all'hardware del telefono.

A conferma di ciò, SEI (i) da un lato produce dei grafici che mostrano la relazione lineare esistente tra anzianità d'uso e numero di riparazioni e l'andamento sostanzialmente identico dell'anzianità media del venduto in garanzia e dell'anzianità media dei dispositivi riparati; tale similitudine, peraltro, smentirebbe anche la tesi degli Uffici secondo cui i rischi di malfunzionamento crescerebbero in relazione allo stato della batteria e all'uso intensivo di componenti fondamentali dell'hardware; (ii) dall'altro lato, presenta i risultati di un'analisi econometrica, volta a testare direttamente l'effetto dell'aggiornamento a Marshmallow (rappresentato da una variabile dicotomica che assume valore 1 a partire dal maggio 2016 e valore zero prima) sul numero di apparecchi riparati ogni mese, tenendo conto dello stock esistente di apparecchi in garanzia e dell'anzianità dell'apparecchio al momento della garanzia; dalla stima con i minimi quadrati ordinari di tale modello emergerebbe che la variabile dicotomica che rappresenta l'impatto di Marshmallow non è statisticamente significativa, l'anzianità dell'apparecchio al momento della garanzia ha un effetto numericamente ridotto ma estremamente significativo statisticamente (all'1%), mentre lo stock di apparecchi in garanzia ha un effetto statisticamente significativo al 5%.

diritti Android". Tale procedura sarebbe stata seguita anche per gli aggiornamenti a *Marshmallow* rilasciati fra il 2016 e il 2017¹¹³ e detti test escluderebbero qualsiasi effetto negativo dell'aggiornamento sui Note 4.

96. Relativamente all'aspetto informativo, Samsung Italia afferma che "*le informative sugli aggiornamenti software diffuse direttamente sugli smartphone tramite il servizio FOTA contenevano informazioni adeguate e sufficienti sul contenuto e i miglioramenti consentiti dall'aggiornamento*".

97. Il professionista rileva altresì che non sussisterebbe nessuna coazione nei confronti dei consumatori a scaricare e installare l'aggiornamento a *Marshmallow*, anche in considerazione del fatto che sarebbero gli stessi consumatori a richiedere un costante rilascio di nuovi aggiornamenti.

Inoltre, a detta di Samsung Italia, le affermazioni circa il *downgrading* contenute nella comunicazione del termine della fase istruttoria confonderebbero tra *downgrading* e *rooting*¹¹⁴ e ipotizzerebbero un rigido divieto di *downgrading* che non sarebbe, in realtà, mai stato applicato ai Note 4 poiché non vi sarebbe alcun divieto del genere, fatta eccezione per i *Security upgrade* c.d. "critici".

98. Nemmeno potrebbe riscontrarsi un indebito condizionamento del consumatore nelle modalità di diffusione dei messaggi FOTA, essendo – a detta del professionista – sempre lasciata alla libertà del consumatore la scelta di scaricare e installare gli aggiornamenti. Sebbene, infatti, il messaggio FOTA non contenga alcun tasto che consenta di rifiutare *tout court* il *download*, il consumatore potrebbe sempre liberamente uscire dalla schermata senza avviare la sessione di *download*.

SEI puntualizza che il cliente aveva la libertà di attivare in qualsiasi momento nell'apparecchio l'opzione che le operazioni di *download* avvenissero manualmente, ipotesi nella quale il possessore dello *smartphone* avrebbe potuto verificare manualmente l'eventuale presenza di un aggiornamento disponibile, momento in cui il messaggio FOTA sarebbe diventato visibile sul suo dispositivo e dunque: (i) non vi sarebbe alcuna ripetizione dei messaggi FOTA, che il consumatore visualizzerebbe solo se li va intenzionalmente a cercare; (ii) la decisione di scaricare e installare

¹¹³ Cfr. Allegati 3 e 4 alla memoria difensiva prot. 60821 del 27 agosto 2018.

¹¹⁴ Nella memoria si afferma che "Con il termine *rooting* ci si riferisce comunemente a una procedura che consente di accedere a un dispositivo basato su un sistema operativo Android come utente privilegiato (*root*), utilizzando comandi che richiedono dritti di Amministratore in modo da potere modificare le impostazioni di sistema. Si tratta di un'operazione molto pericolosa, suscettibile di rendere il dispositivo instabile, maggiormente esposto al rischio di installazione di malware e di perdite di dati, nonché di ridurre la capacità di funzionamento (il *rooting* può, infatti, causare sovra-consumi della batteria o surriscaldamenti delle componenti), fino talvolta a renderlo del tutto inservibile (*bricked*)".

l'aggiornamento sarebbe sempre e solo del consumatore, che, dopo avere cercato e trovato il messaggio FOTA deve, per procedere al *download*, cliccare sul relativo tasto avviando le operazioni di *download*.

SEI rileva, inoltre, che se il cliente non aveva selezionato l'opzione del *download* manuale, l'installazione del *software* scaricato doveva sempre essere confermata dall'utente.

99. Per quanto concerne l'assistenza post vendita, SEI afferma che gli interventi non coperti dalla garanzia legale rientrano tra le prerogative dei CAT, *“i quali sono imprese indipendenti che godono di ampia autonomia al riguardo e ai quali è da ultimo rimessa la decisione in merito alle modalità di svolgimento degli interventi e ai costi applicabili”*.

100. Relativamente alle istruzioni impartite ai CAT per la gestione dei guasti, SEI asserisce di aver diramato linee guida chiare e complete, e si sarebbe preoccupata di verificarne costantemente il rispetto, rilevando che, contrariamente a quanto asserito nella comunicazione del termine di conclusione dell'istruttoria, il bollettino del 19 agosto 2016 *"Repair guide of SM-N910F No-Power & Reset symptom"* non sarebbe stato il primo diramato in merito ai Guasti, essendo stato preceduto da bollettini diramati nel novembre 2014 e nel maggio 2015 (docc. nn. 11 e 12 e rispettivi allegati *sub* docc. nn. 2 e 3 e doc. n. 36 e i rispettivi allegati *sub* docc. nn. 20-22 prelevati nel corso dell'ispezione presso la sede di SEI il 18 gennaio 2018).

101. Il professionista rileva, infine, che si sarebbe assunto – pur non essendovi tenuto – larga parte dei costi delle riparazioni dei guasti dei Note 4 fuori garanzia legale e sostiene di avere gestito, secondo rigorosi criteri di diligenza professionale e nel pieno rispetto della normativa sulla garanzia legale, la casistica dei Guasti verificatisi, sottolineando che la stessa rientrava nell'ordinaria fisiologia di qualsiasi prodotto *high tech* e, più in generale, di qualsiasi prodotto di consumo di massa.

102. Samsung Italia ritiene, pertanto, di aver agito nel pieno rispetto del canone di diligenza professionale esigibile in relazione a tale fattispecie, respingendo ogni addebito in tema di ingannevolezza e aggressività.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

103. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo internet, in data 27 agosto 2018 è stato richiesto il

parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

104. 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 in grado di offrire velocemente all’utente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte a influenzarne il comportamento.

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

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

105. Oggetto dell’istruttoria è l’insieme dei comportamenti tenuti da Samsung Electronics Co Ltd e Samsung Electronics Italia S.p.A. in occasione del rilascio degli aggiornamenti *firmware* per Note 4 basati sulla versione Marshmallow di Android, dei problemi procurati alla maggior parte degli apparecchi da tali aggiornamenti, nonché dei comportamenti tenuti e delle informazioni fornite ai consumatori successivamente da Samsung.

In particolare, i comportamenti oggetto di valutazione, descritti al punto II del presente provvedimento, configurano un’unica pratica commerciale consistente nella proposta, insistente, ai consumatori in possesso di Note 4, di aggiornamenti del *firmware* basati sulla versione Marshmallow del sistema operativo Android le cui caratteristiche e impatto sulle prestazioni dello *smartphone* sono state descritte in maniera omissiva ed ingannevole e che hanno significativamente ridotto le funzionalità di moltissimi apparecchi, rispetto ai quali Samsung ha prestato assistenza solo per i prodotti coperti dalla garanzia legale – offrendo la sostituzione di rilevanti parti dell’*hardware* – mentre per i prodotti fuori garanzia veniva richiesto un elevato costo di riparazione (salvo limitate eccezioni), senza offrire alcun mezzo di ripristino dell’originaria funzionalità dell’apparecchio (quali il *downgrading*).

V.1. Rilievi preliminari sul corretto svolgimento dell'istruttoria

106. Prima di procedere alla valutazione nel merito della pratica commerciale esaminata, devono essere affrontate le censure procedurali rappresentate da Samsung e volte a sostenere che gli Uffici non avrebbero chiarito l'oggetto della pratica scorretta.

Al riguardo, si rilevi che sin dalla comunicazione dell'avvio del procedimento è stato chiaramente contestato al professionista che la riduzione della funzionalità dei Note 4 potesse derivare da un aggiornamento *software* senza specificarne il momento del rilascio¹¹⁵, aspetto che è stato precisato nella comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria.

Diversamente da quanto rileva SEI nelle proprie difese, nella comunicazione di avvio le sole indicazioni dell'anno 2017 fanno riferimento alla descrizione delle segnalazioni, che sono pervenute dalla fine del settembre 2017, e alla descrizione del fenomeno dei malfunzionamenti che appunto si sono manifestati per molti Note 4 nel 2017.

Infine, si rileva che la comunicazione di avvio, fungendo da spartiacque tra la fase preistruttoria e quella di vera e propria istruttoria, si limita a indicare gli elementi essenziali della presunta infrazione e non può, per sua stessa natura, contenere in maniera analitica le argomentazioni poste a sostegno dell'accertamento sanzionatorio, che solo al termine dell'istruttoria potranno delinearli nella loro compiutezza.

107. In merito al difetto di istruttoria e alla compressione dei diritti di difesa, si osserva in primo luogo che il procedimento è stato più volte prorogato per esigenze istruttorie, ha richiesto numerosi accertamenti ispettivi e altrettanto ampie richieste di informazioni; elementi che hanno portato alla precisazione

¹¹⁵ Nel delineare i possibili profili di illiceità dei comportamenti di Samsung, nella comunicazione di avvio del procedimento si faceva riferimento agli stessi come "alcune condotte di Samsung, specificamente evidenziate con riguardo ai telefoni Note 4, che sembrano riassumibili come segue:

- il professionista avrebbe sollecitato, in prossimità dello scadere della garanzia legale, l'esecuzione di un aggiornamento software che avrebbe determinato una riduzione della funzionalità dei propri apparecchi cellulari e in alcuni casi il guasto, dapprima parziale e poi definitivo e irreparabile, di un'importante componente hardware degli stessi;
- il professionista non avrebbe segnalato le conseguenze che tale aggiornamento avrebbe potuto avere in termini di sovraccarico e di possibile guasto di componenti hardware degli apparecchi cellulari; Samsung avrebbe omesso qualsiasi riconoscimento della ampiezza del fenomeno, che secondo quanto lamentato sarebbe comune alla generalità o comunque ad una vasta porzione degli apparecchi Note4 messi in commercio;
- il professionista avrebbe proposto individualmente a ciascun consumatore, come soluzione del problema, la sostituzione della componente hardware, ponendola a carico del consumatore anche quando il prodotto era ancora in garanzia, eccedendo il venir meno della garanzia in base a contestazioni non strettamente inerenti al difetto lamentato."

delle contestazioni nella Comunicazione del Termine della fase istruttoria, inviata alla Parte il 7 agosto.

Lungo tutto il corso del procedimento SEI ha avuto modo di esercitare pienamente il proprio diritto di difesa, avendo avuto conoscenza degli atti del procedimento, ai quali ha ottenuto più volte l'accesso¹¹⁶, formulando le proprie argomentazioni difensive anche nelle risposte alle richieste di informazioni nel corso del procedimento¹¹⁷, nonché di presentare impegni in merito ai profili che erano stati puntualmente descritti e qualificati in sede di avvio del procedimento.

La parte è stata quindi sentita due volte in audizione e convocata una terza volta prima della conclusione del termine dell'istruttoria, termine rispetto al quale peraltro non ha richiesto alcuna ulteriore proroga.

108. In merito al difetto di notifica degli atti di estensione e proroga del procedimento a Samsung Electronics Co Ltd si rileva che tali comunicazioni sono state effettuate a mezzo posta elettronica e fax nel rispetto di quanto previsto dall'art. 19 del "*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*" adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015 - oltre ad essere state contemporaneamente effettuate via PEC al domicilio legale indicato da Samsung Electronics Italia S.p.A., controllata italiana di Samsung Electronics Co Ltd.

V.2. Imputazione delle condotte poste in essere dalle società del gruppo Samsung

109. Alla luce degli elementi acquisiti e dei rapporti societari\contrattuali emersi nel corso del procedimento, si ritiene che Samsung Electronics Co Ltd e Samsung Electronics Italia S.p.A. devono considerarsi responsabili in solido della pratica oggetto di analisi.

Dalle evidenze agli atti è infatti emerso che il gruppo multinazionale Samsung si compone di varie società che svolgono funzioni diverse nel processo di produzione, distribuzione e vendita.

Samsung HQ fornisce le direttive alla base dell'attività di vendita e di assistenza ed in particolare distribuisce tramite FOTA gli aggiornamenti *firmware* per gli *smartphone* venduti dal gruppo Samsung.

¹¹⁶ Gli accessi agli atti sono avvenuti in data 30 gennaio, 10 maggio, 23 luglio e 13 agosto 2018.

¹¹⁷ Nel verbale di ispezione del 31 maggio 2018 si chiedeva di fornire informazioni sui messaggi FOTA, sulle vendite, sulle riparazioni per i Note 4 a partire dalla messa in commercio nel 2014.

Samsung Italia 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 Samsung, rappresentando il punto di riferimento in Italia riguardo a tutta l'attività commerciale ed alle concrete modalità con le quali svolgere le funzioni del gruppo ed in particolare i servizi di assistenza per i prodotti a marchio Samsung e l'attività del *call center*.

Le società in questione rientrano pertanto nella definizione di professionista ai sensi del Codice del Consumo in quanto la pratica in questione non riguarda esclusivamente le modalità di rilascio dell'aggiornamento *firmware*, ma più in generale – come rappresentato più dettagliatamente nel prosieguo - l'intera attività di commercializzazione dei Note 4 e dei servizi di assistenza tecnica per tali prodotti.

110. Samsung Electronics Co Ltd e Samsung Electronics Italia S.p.A. hanno dunque congiuntamente contribuito alla realizzazione delle condotte oggetto del presente provvedimento, dal quale traggono vantaggi reputazionali ed economici, nonché hanno adottato un comportamento sostanzialmente uniforme in tutta la fase di promozione e commercializzazione dei prodotti. Per tale ragione nel presente provvedimento le Parti Samsung Electronics Co Ltd e Samsung Electronics Italia S.p.A. vengono anche congiuntamente indicate come “Samsung”.

V.3. L'impatto degli aggiornamenti del firmware alla versione Marshmallow di Android

111. L'oggetto della pratica in esame è l'insieme dei comportamenti tenuti da Samsung in occasione del lancio dell'aggiornamento *firmware* per Note 4 basati sulla versione Marshmallow di Android in ragione dei problemi procurati ad una significativa parte degli apparecchi, nonché i comportamenti successivamente adottati e le informazioni fornite ai consumatori.

112. Dalle informazioni acquisite agli atti è emerso che Samsung sviluppa e mette in commercio periodicamente nuove versioni dei propri *smartphone* tecnologicamente via via più avanzate, sulle quali installa il proprio *firmware* basato sulla ultima versione disponibile del sistema operativo Android, realizzando una significativa sinergia fra *hardware* e *software* che ha permesso di offrire sul mercato nuovi dispositivi con sempre maggiori ed innovative caratteristiche e funzionalità.

Proprio la combinazione di *hardware* più performanti e *software* con nuove e/o migliori caratteristiche costituisce l'innovazione tecnologica di prodotto e caratterizza ogni nuovo modello di *smartphone* Samsung.

113. Samsung rilascia inoltre numerosi aggiornamenti software per risolvere problemi di sicurezza ed eliminare *bug* (ad esempio per il Note 4 vi sono stati 17 aggiornamenti del *firmware* basato sulla versione Marshmallow di Android, di cui 12 qualificati come *security update*).

114. Contemporaneamente e parallelamente all'offerta dei nuovi modelli di *smartphone*, Samsung rilascia la nuova versione del *firmware* ai consumatori in possesso di modelli precedenti considerati "compatibili".

Specificamente, Samsung propone a tutti i consumatori che hanno un modello di *smartphone* compatibile, l'installazione gratuita dell'aggiornamento *firmware* predisponendo apposita procedura di scaricamento e installazione e suggerendo sia esplicitamente che implicitamente di procedere in tal senso a fronte dell'utilità dell'aggiornamento stesso e dell'apparente assenza di controindicazioni.

115. Si ricorda che il *firmware* basato sul sistema operativo Android sviluppato dal produttore per un determinato apparecchio, oltre a una selezione (decisa dallo stesso) delle componenti del sistema operativo Android, contiene un ulteriore codice di programmazione elaborato dal produttore stesso e costituito principalmente dalle c.d. "interfacce" personalizzate attraverso le quali l'utilizzatore è messo in grado di sfruttare le funzionalità dell'apparecchio, dai "driver" necessari per far funzionare i particolari *hardware* presenti nel dispositivo, nonché da alcune particolari applicazioni pre-caricate volte a creare un'esperienza d'uso particolare per i propri clienti.

116. Il sistema operativo Android è quindi sviluppato ed aggiornato da Google, che partecipa altresì alle verifiche degli aggiornamenti proposti ai clienti di Samsung, aggiornamenti che prima del rilascio sono sottoposti "a rigorosi controlli sia da parte di Samsung, sia da parte di Google, in qualità di sviluppatore e titolare dei diritti Android".

Samsung, tuttavia, quale produttore e venditore degli *smartphone*, è a conoscenza delle caratteristiche tecniche dell'*hardware* di ciascun apparecchio e delle specifiche interazioni dello stesso con il *firmware*, ed è l'unico responsabile di tutti gli aggiornamenti proposti per lo specifico *firmware* di un determinato apparecchio, e specificamente di quelli rilasciati sulla base delle nuove versioni di Android che appunto modificano il *firmware* originariamente installato su uno *smartphone* aumentandone le

funzionalità ma anche sottoponendo l'apparecchio a richieste e sollecitazioni diverse e potenzialmente maggiori.

117. Infatti, il *download* degli aggiornamenti del *firmware* relativi alle nuove versioni di Android in *smartphone* non più recenti determina l'interazione degli aggiornamenti stessi con configurazioni *hardware* che sono meno potenti rispetto a quelle di ultima generazione e che, da un lato, possono non essere in grado di supportare il nuovo *firmware* al fine di rendere le nuove funzionalità attese dallo stesso; dall'altro, possono vedersi ridurre significativamente le prestazioni dell'apparecchio, in particolare in presenza di batterie inefficienti.

118. Per questi motivi, con l'installazione di un nuovo *firmware* per il Note 4, nel caso di specie la nuova versione basata sul sistema operativo Marshmallow, 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, ma anche con riferimento all'esecuzione dei compiti già svolti dal preesistente *firmware*, che potrebbero essere eseguiti con una fluidità/velocità minori a causa del maggior impegno richiesto dal nuovo *firmware* alle limitate risorse dell'*hardware* disponibile.

L'installazione di un nuovo *firmware* su un *hardware* inferiore a quello di ultima generazione – ancorché compatibile – e con alcuni componenti chiave usurati può dunque determinare una riduzione, anche significativa, delle prestazioni dell'apparecchio.

119. Sulla base delle puntuali evidenze acquisite agli atti, si può affermare che quanto appena descritto si è verificato nel caso del *firmware* per Note 4 basato su Android Marshmallow. Tale aggiornamento ha provocato, in presenza di batterie usurate e di un *hardware* nettamente meno potente di quello del Note 7 per cui era stato ottimizzato, il fenomeno di guasti e disfunzioni.

Sulla base degli elementi acquisiti agli atti è possibile ricostruire la seguente successione di eventi relativi alla condotta di Samsung:

- ottobre 2014, lancio in Italia del Note 4 con *firmware* basato sulla versione KitKat di Android;
- maggio 2015, aggiornamenti *firmware* per il Note 4 alla versione Lollipop di Android;
- maggio 2016, aggiornamenti *firmware* per il Note 4 alla versione Marshmallow di Android poco prima del lancio del Note 7 nell'agosto 2016;

- 19 agosto 2016, istruzioni alla rete dei CAT per affrontare specificamente richieste di assistenza per “*spegnimento e difetto di funzionamento*” del Note 4, in cui si indica di controllare e sostituire la batteria se difettosa e, in caso di permanenza del problema, di verificare la PBA
- dicembre 2016, il Note 4 ritorna ad essere lo *smartphone* di punta di Samsung con il ritiro dal mercato del Note 7;
- 23 febbraio 2017, raccomandazione alla rete dei CAT di modificare il proprio laboratorio per affrontare i problemi di “*1. No Power (non si accende) 2. Self Reboot (si riavvia) dei Note 4 (..) uno dei prodotti con più alto numero di rientri*”, che possono dipendere dalla batteria o dalla PBA guasta;
- 15 marzo 2017, indicazione ai CAT di procedere sempre alla sostituzione della batteria nei casi di “*problemi di accensione/spegnimento/ricarica*“, oltre che a quella - se necessario - della PBA;
- 12 maggio 2017, il “*Global CS Center*” di Samsung HQ chiede a Samsung Italia chiarimenti riguardo all’elevato numero di riparazioni ripetute (in sigla “*CRRR*”) per il Note 4, che risultava il più alto fra tutti i modelli in Italia;
- 15/16 maggio 2017, richiesta al CAT di Roma di confermare che “*per i sintomi di RESTART state cambiando la PBA+batteria*” e mail interna del CAT per raccomandare di cambiare al primo ingresso sempre la PBA e la batteria;
- settembre 2017, lancio in Italia del Note 8, nuovo *smartphone* di punta di Samsung, con *firmware* basato sulla versione Nougat di Android, che non viene rilasciata per il Note 4, di cui ormai oltre il 70% è fuori della garanzia legale biennale;
- settembre 2017, prime segnalazioni dei consumatori all’Autorità;
- 11 maggio 2018, applicazione della particolare procedura denominata “*Blue ticket*” ai possessori di Note 4 che lamentavano “*riavvi randomici e rallentamenti del prodotto a seguito della scadenza della garanzia*”.

120. Come risulta chiaramente dalla ricostruzione dei fatti, ampiamente descritti nelle risultanze istruttorie, il fenomeno di guasti e disfunzioni del Note 4 lamentato dai consumatori appare riconducibile al maggiore sforzo imposto all’*hardware* (PBA e batteria) in ragione delle maggiori richieste del *firmware* conseguenti all’aggiornamento nel 2016 alla versione Marshmallow di Android.

121. L'aggiornamento a tale versione ha provocato fenomeni di spegnimento/riavvio improvviso in presenza di batterie usurate oltre un certo livello, oltre che maggiori richieste (p.es. la nuova interfaccia grafica) rispetto alla versione precedente (Lollipop), che hanno reso meno fluida l'elaborazione da parte del processore e della memoria eMMC montati sul Note 4 e hanno determinato stress di funzionamento e deterioramento della medesima memoria flash eMMC; quest'ultima ha dovuto essere quindi spesso sostituita – sostituzione effettuata cambiando l'intera PBA, a causa delle peculiarità costruttive del Note4, della necessità di rispettare le tempistiche di riparazione imposte da Samsung e di effettuare un intervento affidabile, minimizzando la probabilità di rientro.

122. Gli elementi raccolti indicano che, a seguito dell'aggiornamento, un numero elevato di consumatori ha lamentato rallentamenti, riavvii automatici inattesi e spegnimenti totali. A queste problematiche Samsung ha risposto con specifiche istruzioni di assistenza impartite ai CAT, con cui dall'agosto 2016 progressivamente segnala che i problemi del Note 4 possono dipendere dalla batteria o dalla PBA guasta, che vanno in quest'ordine verificate e sostituite, poi dispone che vengano sostituite sempre la batteria e se necessario la PBA ed infine raccomanda di sostituire sempre entrambe. Nonostante ciò, il Note 4 risultava a febbraio 2017 il prodotto Samsung con il più alto numero di rientri in assistenza¹¹⁸.

123. In particolare, la presenza di chiare istruzioni diramate dal professionista ai CAT, appena dopo l'aggiornamento in esame¹¹⁹, per la sostituzione di importanti parti *hardware* in caso di spegnimento o malfunzionamento, successivamente ripetute e precisate, comprova – prima e a prescindere da qualsiasi dato numerico – la sussistenza di un nesso di causalità fra i due fenomeni. Rilevano allo stesso modo anche le specifiche attività di monitoraggio del problema adottate da Samsung.

¹¹⁸ Cfr. il documento ispettivo del 31 maggio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 81 in cui si informa “che per il modello SM-N910F con problemi di: 1. No Power (non si accende) 2. Self Reboot (si riavvia) Il problema potrebbe essere: - La batteria Oppure nei casi peggiori – La PBA guasta (..) Vi chiederei di apportare queste modifiche all'interno del vostro laboratorio considerando che questo prodotto risulta essere uno dei prodotti con un più alto numero di rientri”.

¹¹⁹ Riguardo alla affermazione di Samsung che il bollettino del 19 agosto 2016 "Repair guide of SM-N910F No-Power & Reset symptom" non sarebbe stato il primo diramato in merito ai Guasti, essendo stato preceduto da bollettini diramati nel novembre 2014 e nel maggio 2015, va rilevato che i documenti menzionati da Samsung, reperiti in ispezione presso la sede di SEI il 18 gennaio 2018, non riguardano i guasti in argomento; infatti i documenti ispettivi nn. 11 e 12 e i relativi allegati riguardano sì istruzioni per l'assistenza del Note 4, ma solo per il processo di “boot recovery” (peraltro il documento ispettivo n. 11 riguarda modelli del Note 4 destinati esclusivamente al mercato dell'estremo oriente), mentre il documento 36 e i relativi allegati contengono istruzioni sotto forma di video guide sulle modalità di sostituzione di componenti del Note 4 diversi dalla PBA (“how to replace the components. - Model : Galaxy Note4 - Component: IC Modem, IC Power, IC Transceiver, IC WLAN”).

124. Anche le numerose segnalazioni pervenute in Autorità e i reclami a Samsung acquisiti in sede ispettiva, nonché l'elevata incidenza dei malfunzionamenti in argomento sul numero delle richieste di assistenza fuori garanzia – cui peraltro corrisponde nella quasi totalità dei casi il rifiuto del preventivo da parte consumatore – confermano l'esistenza di una chiara relazione fra l'aggiornamento in esame e i problemi lamentati dai consumatori.

125. Infine, anche i dati forniti dal professionista sulle riparazioni effettuate in garanzia legale dopo il rilascio del suddetto aggiornamento confermano indubbiamente tale relazione: dopo gli aggiornamenti al *firmware* basato sulla versione Marshmallow di Android il numero di riparazioni effettuate in media per problemi di accensione/spengimento randomico e con il sistema operativo è significativamente aumentato (a livello giornaliero è quasi raddoppiato) (cfr. grafici 2 e 3). Tale aumento non è stato istantaneo, ma ha richiesto la diffusione degli aggiornamenti *firmware* tra i possessori di Note 4 e un primo uso del telefono aggiornato; esso inoltre appare avvenire immediatamente dopo la diramazione, nell'agosto 2016, di precise istruzioni sugli interventi di riparazione da effettuare in risposta a questa tipologia di difetti lamentati dai clienti – istruzioni che sono strettamente consequenziali alle difficoltà che l'aggiornamento al nuovo firmware stava provocando e che proponevano come soluzione ai difetti lamentati un intervento di riparazione sulla PBA e/o la batteria.

126. Di particolare rilievo è la crescita percentuale degli interventi di riparazione evidenziata dal grafico 4. Infatti, se è possibile che il progressivo invecchiamento dei Note 4 aumenti la loro probabilità di subire un intervento di riparazione, nondimeno tale fenomeno avrebbe dovuto avere un andamento graduale, con una accelerazione solo quando il telefono è realmente obsoleto – evento che non pare possa verificarsi nell'arco temporale di un biennio.

I dati mostrano invece che – a fronte della costanza e poi della riduzione dello stock di telefoni in garanzia - il numero delle riparazioni in garanzia legale è aumentato nel 2016-17, indicando quindi che, a parità di anzianità, il numero di apparecchi riparati è aumentato nel 2016-17, contestualmente alla diffusione dell'aggiornamento *firmware* alla versione Marshmallow di Android e alle conseguenti azioni di Samsung.

127. Anche l'analisi econometrica contenuta nella “memoria economica”¹²⁰, posta da Samsung a fondamento delle proprie eccezioni, non permette di

¹²⁰ Cfr. Allegato 1 alla memoria difensiva prot. 60821 del 27 agosto 2018.

rivedere le anzidette osservazioni. Al riguardo, si rilevi che le verifiche compiute hanno evidenziato la inaffidabilità delle conclusioni ivi tratte sull'assenza di un impatto degli aggiornamenti *firmware* sul numero di riparazioni del Note 4 al crescere dell'anzianità degli apparecchi¹²¹; infatti dal test effettuato¹²² si evince che l'impatto dell'anzianità degli apparecchi sul numero di apparecchi riparati cambia in corrispondenza del mese di settembre 2016¹²³, confermando quanto mostrano i grafici 2 e 3.

In altri termini, l'effetto della maggiore età sul numero di telefonini riparato appare aumentare¹²⁴ a seguito dell'aggiornamento *firmware*.

Quindi, contrariamente a quanto sostenuto da Samsung, ciò è esattamente quanto atteso sulla base dei fatti accertati e degli altri elementi raccolti nelle risultanze istruttorie: l'aggiornamento al *firmware* basato sulla versione Marshmallow di Android ha avuto un impatto sulle componenti *hardware* tale da incidere sensibilmente sulla probabilità di malfunzionamenti quali spegnimenti/riaccensioni improvvisi e quindi sulla necessità di interventi di riparazione.

128. Rileva sul punto che il fenomeno delle disfunzioni e guasti ha riguardato un numero elevato di prodotti coperti dalla garanzia legale - quasi

¹²¹ Le verifiche compiute hanno fatto emergere come l'andamento della variabile relativa all'anzianità media dei telefonini riparati in ciascun mese – che Samsung ritiene spieghi l'andamento del numero di riparazioni osservato, insieme alla variazione dello stock di Note4 in garanzia - sia replicato abbastanza bene da quello della variabile dicotomica che rappresenta l'impatto dell'aggiornamento del *firmware*.

E' stato verificato che la variabile dicotomica spiega oltre l'80% della variabile che rappresenta l'anzianità alla riparazione e spiega quasi altrettanto bene dell'anzianità l'andamento del numero di riparazioni.

Tale situazione crea un problema di correlazione tra le variabili esplicative che rende inaffidabili le stime di significatività dei coefficienti che rappresentano l'impatto dell'anzianità e dell'aggiornamento sul numero di riparazioni.

¹²² Si tratta del Chow test di stabilità dei coefficienti della regressione. L'ipotesi nulla di invarianza è stata respinta al livello di significatività dell'1%.

¹²³ Anche se non è stato possibile replicare esattamente i risultati ottenuti da Samsung, perché la Parte non ha fornito né il database utilizzato (presumibilmente basato sui dati in istruttoria da Samsung) né informazioni sulla costruzione delle variabili (il campione, in particolare, è di 38 osservazioni invece che di 44, dato che nel database riparazioni fornito da Samsung i mesi di febbraio e marzo 2015 hanno 0 riparazioni e quindi non è possibile calcolare l'anzianità dei telefoni riparati; di conseguenza, i dati relativi al periodo nov. 2014-gennaio 2015 non hanno potuto essere utilizzati), i risultati essenziali dell'esercizio di Samsung (significatività all'1% della variabile "anzianità media apparecchi riparati" e non significatività della variabile dicotomica connessa all'aggiornamento) sono stati replicati. Si è proceduto quindi a stimare il modello di Samsung senza inserire la variabile dicotomica (a causa dei problemi di correlazione tra le variabili esplicative visti nella nota 121), testando invece se, in corrispondenza degli aggiornamenti *firmware*, l'impatto della variabile che rappresenta l'anzianità dello smartphone riparato è cambiato (l'andamento dello stock in garanzia è invece indipendente dall'aggiornamento).

Il test effettuato (il test di stabilità di Chow, c.d. Chow-test) indica che tale impatto cambia in corrispondenza del mese di settembre 2016, esattamente come mostrano i grafici 1 e 2. In altri termini, l'effetto della maggiore età sul numero di telefonini riparato appare aumentare a seguito dell'aggiornamento *firmware*.

¹²⁴ Regredendo l'anzianità media dei telefonini riparati sul numero di telefonini riparati separatamente per il periodo precedente e successivo al settembre 2016, emerge che l'impatto dell'età media dei telefonini riparati sul numero di telefonini riparati nel mese quasi raddoppia, coerentemente con i risultati del Chow-test.

[15.000 – 20.000] apparecchi su circa [250.000 – 300.000], per i quali è stata necessaria la riparazione/sostituzione di parti rilevanti dell'*hardware*. Tale dato non è peraltro rappresentativo dell'intera dimensione del fenomeno, che ha altresì riguardato un numero crescente di apparecchi che risultavano fuori garanzia (dopo i due anni). Per riparare tali prodotti, secondo le istruzioni di Samsung, i CAT chiedevano un costo molto alto in proporzione al valore residuo del proprio *smartphone* – ciò anche in considerazione della indicazione suggerita da Samsung ai CAT di preferire la sostituzione della intera PBA rispetto a quella del solo componente eMMC – costo che ha indotto molti consumatori a desistere in ultima analisi dall'effettuare tale riparazione.

129. A fronte della possibilità di un impatto negativo degli aggiornamenti sulle prestazioni di taluni apparecchi, cui tali aggiornamenti sono destinati dal produttore e che il produttore invita ad eseguire, spetta al professionista non soltanto individuare dei modelli astrattamente compatibili con un certo aggiornamento *firmware*, ma anche valutare 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 del livello di usura della batteria e della capacità della memoria *flash* eMMC di far fronte al maggior carico di lavoro richiesto dal nuovo *firmware*, il cui sovraccarico ha portato alla necessità di sostituire la intera PBA del Note 4).

Tale onere non può certamente ricadere sul consumatore cui è stato proposto insistentemente l'aggiornamento del dispositivo atteso che sussiste una totale asimmetria informativa tra Samsung – 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 reputazione di Samsung stessa riguardo all'utilità e necessità di procedere agli aggiornamenti suggeriti dal professionista per la loro capacità di eliminare *bug* e minacce alla sicurezza e di migliorare le prestazioni del proprio Note 4.

130. Se, infatti, l'installazione (perfino automatica) degli aggiornamenti di sicurezza o di risoluzione dei *bug* si giustifica 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 un nuovo *firmware* si cambiano in modo significativo le funzioni dello *smartphone* 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 una scelta riguardo alla possibilità di mantenere le originarie funzionalità ovvero alle nuove funzioni che possono essere abilitate, in ragione dello stato concreto del proprio apparecchio.

Il consumatore ha infatti il diritto di utilizzare il prodotto con le funzionalità che erano state promesse e che risultavano presenti al momento dell'acquisto, tanto più nel caso di specie, quando esse possono risultare ridotte a seguito di un aggiornamento proposto dal professionista ed effettuato in modo inconsapevole dal consumatore.

131. Appare perciò rientrare nello standard di diligenza che può essere atteso da un professionista quale Samsung, un gruppo *leader* di mercato operante a livello mondiale nel settore dell'alta tecnologia, la preventiva valutazione del rischio che un determinato aggiornamento *firmware* possa provocare uno scadimento delle prestazioni di uno *smartphone* di 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 dei propri *smartphone* di punta – Samsung dovrebbe comunicare al consumatore sia la possibilità di tale rischio, sia la configurazione *hardware* nella quale tale rischio è verosimilmente minimizzato, al fine di porre il consumatore 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 apparecchio.

132. La necessità di tenere il passo dell'evoluzione tecnologica e la gratuità dell'aggiornamento *firmware* costituiscono elementi che non possono comunque in alcun modo giustificare una condotta che sia idonea anche solo potenzialmente a 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 apparecchi già venduti e utilizzati quotidianamente da moltissimi consumatori.

In questa prospettiva, non appare pertanto giustificabile un compromesso deciso unilateralmente dal professionista - e non scelto 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, l'aggiornamento *firmware*, interfacciandosi con un *hardware* di architettura precedente, non comporta infatti effettivamente ed automaticamente un miglioramento dell'esperienza d'uso da parte del consumatore.

V.4. Le informazioni omissive ed ingannevoli fornite nei messaggi rivolti ai consumatori per proporre l'installazione degli aggiornamenti firmware

133. Dalle risultanze istruttorie emerge chiaramente che Samsung ha rilasciato gli aggiornamenti *firmware* basati sulla versione Marshmallow di Android ai possessori di tutti i Note 4, presentandoli in maniera generica ed evidenziando solo i miglioramenti di prestazioni e di sicurezza, senza fornire adeguati avvertimenti 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 proponeva ai consumatori l'installazione di un nuovo aggiornamento del *firmware* alla versione Marshmallow di Android e in occasione di tutte le modifiche successive, Samsung non ha minimamente avvertito circa i possibili rischi che gli aggiornamenti possono determinare in termini di minore funzionalità degli apparecchi, in relazione sia alle loro caratteristiche *hardware* sia soprattutto al loro specifico stato d'uso, informazioni essenziali per i consumatori al fine di assumere una decisione consapevole riguardo alla accettazione o meno dell'aggiornamento proposto da Samsung.

135. Samsung non ha neppure modificato tali modalità di presentazione quando si è resa conto dell'esistenza di un serio rischio di malfunzionamenti a seguito dell'installazione del proprio *firmware* per Note 4 basato su Marshmallow di Android, ed ha manifestato tale consapevolezza attraverso la formulazione di una specifica istruzione ai centri di assistenza, mentre ha continuato a promuovere l'installazione del nuovo *firmware* senza informare i consumatori degli inconvenienti in cui avrebbero potuto incorrere effettuandolo.

Nei messaggi con cui proponeva ai consumatori l'installazione delle versioni successive dell'aggiornamento *firmware* sempre relative alla versione Marshmallow non ha fatto menzione del rischio di riavvi automatici, spegnimenti randomici e malfunzionamenti, che pure le erano ben noti avendo diramato specifiche istruzioni di riparazione nell'agosto 2016 e nel febbraio 2017.

Dunque, nonostante la consapevolezza di tali malfunzionamenti, Samsung

continuava a sollecitare i possessori di Note 4 ad effettuare l'aggiornamento del *firmware* alla versione Marshmallow di Android.

136. Samsung, nel proporre di procedere all'installazione di nuovi aggiornamenti *firmware* per il Note 4, ha fornito informazioni gravemente incomplete inducendo in errore i consumatori circa il potenziale impatto dell'aggiornamento sulle prestazioni del proprio *smartphone*, poiché non li ha adeguatamente informati sulle caratteristiche degli aggiornamenti, descrivendo esclusivamente le migliori prestazioni che avrebbero permesso e i problemi di sicurezza che avrebbero risolto e invece tacendo i rischi di riduzione delle prestazioni dei loro *smartphone* - in ragione del maggiore carico di lavoro cui sarebbe stato sottoposto l'*hardware* (e in particolare la scheda eMMC) e del non perfetto stato delle batterie - e le cautele da adottare prima di procedere alla installazione, impedendo quindi loro di assumere una decisione consapevole.

137. Suggestire, per i prodotti già acquistati dai consumatori, l'installazione di *firmware* che ne modificano significativamente le caratteristiche funzionali già ampiamente pubblicizzate, tacendo la possibilità che essi ne riducano 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 società di un gruppo leader di mercato operante a livello mondiale nel settore dell'alta tecnologia.

V.5. L'insistente proposizione degli aggiornamenti

138. Come sopra rappresentato, al momento del rilascio di un nuovo aggiornamento del sistema operativo Android e in occasione di tutte le modifiche successive, Samsung comunica a tutti i possessori di *smartphone* – nel caso di specie di Samsung Galaxy Note 4 - la possibilità/opportunità di effettuare l'aggiornamento.

139. Contrariamente a quanto Samsung sembra voler suggerire nelle proprie memorie, lo *smartphone* Note 4 è programmato per provvedere in automatico a scaricare l'aggiornamento ("*download*") e richiedere più tardi l'autorizzazione alla installazione.

Infatti, il consumatore non è informato di tale impostazione automatica ed è perciò improbabile che proceda preventivamente a selezionare la diversa opzione del *download* manuale.

In ogni caso, quando il consumatore ne viene a conoscenza e decide di

scegliere l'opzione per l'effettuazione manuale del *download* dell'aggiornamento, lo *smartphone* provvede anche in tale caso, una volta appurata l'esistenza di un aggiornamento, a chiedere periodicamente l'autorizzazione a scaricarlo, così come ampiamente chiarito nel punto III.2.2. del presente provvedimento.

140. Inoltre, lo *smartphone* invita insistentemente i consumatori ad installare l'aggiornamento *firmware* che è stato scaricato, risollecitando periodicamente il consumatore fino a quando l'aggiornamento non viene installato, non consentendo in alcun modo di evitare tale sollecitazione.

141. Pertanto, sia nel caso in cui è selezionata la modalità di aggiornamento c.d. "automatica", sia nell'ipotesi che il consumatore abbia scelto la modalità di aggiornamento c.d. "manuale" (fatto salvo il caso estremo e non comune in cui un possessore del Note 4 imposti il *download* manuale e decida a priori di non verificare mai se e quali aggiornamenti vengano offerti da Samsung), un consumatore che valuti non opportuno passare alla nuova versione del *firmware* non ha la possibilità di impedire il continuo ripetersi dei messaggi che lo invitano invece a scaricarla ed installarla.

Infatti, l'unica opzione offerta dai messaggi FOTA è quella di scaricare/installare l'aggiornamento o di scaricarlo/installarlo più tardi, per cui il consumatore è costretto a svolgere continuamente un'azione positiva per rimandare il *download* o l'installazione.

142. In tal modo, il consumatore non ha una vera facoltà di aderire alla proposta, ma può invece solo effettuare una scelta di non aderire, peraltro in via temporanea, essendo costretto a rinnovare tale scelta ogni volta che – inesorabilmente – gli viene proposto di scaricare/installare, subito o più tardi.

143. Tale modalità di proposizione dell'aggiornamento software relativo ad una nuova versione *firmware* appare configurare un indebito condizionamento della libertà di scelta dei consumatori in possesso dei Note 4 di aggiornare o meno e in che misura il *firmware* del proprio apparecchio, in considerazione anche dell'asimmetria informativa con il professionista al quale i consumatori si affidano proprio per la sua superiore conoscenza dell'*hardware* e del *software* dei propri dispositivi e specificamente per la necessità di mantenere in sicurezza i propri dispositivi. Tale scelta, proprio in quanto suscettibile di alterare in vario modo la funzionalità dell'apparecchio in possesso del consumatore dopo l'acquisto, è certamente una scelta di natura commerciale, in quanto incide sul valore dell'apparecchio per il consumatore.

144. Il consumatore è stato quindi privato della libertà di continuare ad

utilizzare il proprio Note 4 con le sue prestazioni originali, con soltanto gli aggiornamenti *firmware* strettamente necessari per conservarne la originale funzionalità, nonché della possibilità di scegliere quali funzionalità mantenere o modificare del proprio *smartphone* acquistato e utilizzato da svariati mesi, di comprendere se sia effettivamente possibile migliorare le prestazioni o invece sia preferibile continuare a fruirne senza l'aggiunta di ulteriori funzioni e senza subire una riduzione del livello di prestazioni.

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

146. 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.

V.6. I comportamenti adottati da Samsung nei confronti dei consumatori a fronte dei guasti e malfunzionamenti dei loro Note 4

147. Samsung ha prestato assistenza esclusivamente ai consumatori coperti dalla garanzia legale di conformità, sostenendo il costo per la riparazione/sostituzione di oltre 1/20 dei Note 4 venduti.

La cronologia degli eventi descritta al par. 5.3. indica appunto come, già pochi mesi dopo il rilascio dell'aggiornamento, Samsung ha impartito precise istruzioni alla rete dei CAT per affrontare specificamente le richieste di assistenza per “*spegnimento e difetto di funzionamento*” del Note 4, in cui si indica di controllare e sostituire la batteria se difettosa e, in caso di permanenza del problema, di verificare la PBA, che ha successivamente ribadito e precisato – con l'indicazione di procedere sempre alla sostituzione della batteria nei casi di “*problemi di accensione/spegnimento/ricarica*” e se necessario della PBA del marzo 2017¹²⁵ e successivamente l'indicazione di

¹²⁵ Cfr. il documento ispettivo presso il CAT di Roma n. 50, nel quale si legge “su indicazione di Samsung , per il modello N910, nei casi di problemi di accensione/spegnimento/ricarica, oltre alla PBA (se necessario), è il caso di cambiare sempre la batteria, anche oltre l'anno di garanzia”.

procedere sempre alla sostituzione sia della batteria che della PBA nel maggio 2017¹²⁶.

148. L'attento monitoraggio degli interventi è comunque limitato ai Note 4 ancora in garanzia¹²⁷, mentre l'applicazione delle sue istruzioni sulle modalità per l'assistenza ai Note 4 – che come indicato da Samsung ai CAT comporta sempre la sostituzione sia della PBA che della batteria – prevedono una spesa di circa 300 euro per la riparazione, di fronte alla quale moltissimi consumatori hanno rinunciato alla riparazione¹²⁸.

Peraltro, i Note 4 venduti da oltre due anni, e quindi non più coperti dalla garanzia legale, rappresentavano, già pochi mesi dopo il rilascio dell'aggiornamento in questione, la maggior parte dei Note 4 acquistati dai propri clienti: il 50% circa a dicembre 2016, il 70% circa a febbraio 2017.

149. In tutto questo tempo, mentre via via impartiva nuove e più stringenti istruzioni ai CAT su come affrontare i guasti in argomento per i Note 4, Samsung non ha quindi riconosciuto che la minore funzionalità e i guasti lamentati dai consumatori derivavano dall'installazione degli aggiornamenti *firmware* Marshmallow rilasciati dal maggio 2016.

Samsung non ha, quindi, correttamente dato riscontro alle lamentele dei consumatori, sostenendo addirittura che sarebbe normale per il prodotto Note 4 un “*naturale decadimento delle funzionalità*” tale da renderne necessaria una riparazione radicale subito dopo la scadenza della garanzia legale.

150. Di fronte alle molte disfunzioni lamentate, Samsung non ha previsto e consentito alcun mezzo di ripristino dell'originaria funzionalità dell'apparecchio, ad esempio consentendo il c.d. *downgrade* al *firmware* precedente, neppure con apposite cautele o presso i suoi centri di assistenza. Peraltro, il professionista solo formalmente consente il c.d. *downgrade* dei propri aggiornamenti e nel caso in cui il consumatore decida di effettuarlo non riconosce più la garanzia, come risulta dalle sopra descritte annotazioni

¹²⁶ Cfr. il documento ispettivo presso il CAT di Roma n. 47 e il documento ispettivo del 31 maggio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 77.

¹²⁷ il 23 febbraio 2017 Samsung dirama una nuova raccomandazione alla rete dei CAT di modificare il proprio laboratorio per i problemi di “1. No Power (non si accende) 2. Self Reboot (si riavvia) dei Note 4 (..) uno dei prodotti con più alto numero di rientri”, che possono dipendere dalla batteria o dalla PBA guasta; poi il 15 marzo 2017 viene data l'indicazione ai CAT di procedere sempre alla sostituzione della batteria nei casi di “problemi di accensione/spegnimento/ricarica”, oltre che a quella - se necessario - della PBA e a maggio 2017 il “Global CS Center” di Samsung HQ chiede a Samsung Italia chiarimenti riguardo all'elevato numero di riparazioni ripetute (in sigla “CRRR”) per il Note 4, che risultava il più alto fra tutti i modelli in Italia e si sollecita il CAT di Roma a confermare “per i sintomi di RESTART state cambiando la PBA+batteria”.

¹²⁸ Si ricorda che in ciascuno dei citati tre CAT circa l'80% dei Note 4 considerati fuori garanzia per i quali venivano lamentati i malfunzionamenti in argomento ed era stata proposta la riparazione risulta non essere stato riparato per rifiuto del preventivo.

del call center VOC: “qualunque manomissione software o danno causato invalideranno la possibilità che Samsung si prenda carico della problematica (..) Il cliente mi indica che non considera il downgrade firmware una manomissione software (..) effettuata utilizzando firmware originali samsung”¹²⁹, “Indico al cliente che qualora non venisse riscontrato danno causato o manomissione software, possiamo procedere con la riparazione”¹³⁰, “il centro ha indicato che il software del suo dispositivo risulta manomesso”¹³¹, anche per Note 4 ancora in garanzia legale biennale: “mi dicono che ho manomesso il software”¹³².

Quindi Samsung non ha indicato, né sostanzialmente consentito, ai consumatori che avevano installato l’aggiornamento *firmware* a Marshmallow nelle sue varie successive versioni sul loro Note 4, alcun rimedio per sottrarsi alle disfunzioni causate dall’aggiornamento, ad esempio permettendo di tornare alla precedente versione di *firmware* o ad una nuova versione emendata con la possibilità di selezionare le funzionalità da abilitare, in modo da ripristinare l’efficienza del proprio apparecchio.

151. In questo contesto, la mancata prestazione di una effettiva assistenza per tutti i Note 4 (ivi compresi quelli fuori garanzia), unitamente agli ostacoli frapposti al *downgrade* del *firmware*, si inserisce nell’ambito di una politica commerciale in cui assume particolare rilevanza il processo di sostituzione dei modelli meno recenti con i modelli nuovi e ha oggettivamente costituito una significativa leva in tal senso. A riprova di quanto appena affermato, basti rilevare che lo stesso professionista ha offerto (da metà del 2017) un *voucher* per l’acquisto online di un prodotto nuovo sul sito Samsung con uno sconto del 25% in caso di mancata accettazione del preventivo per la riparazione, politica che rispondeva all’esigenza dei consumatori di cambiare il loro *smartphone* non più funzionante.

152. Dall’insieme di queste condotte emerge un indebito condizionamento di Samsung che non ha prestato adeguata assistenza per i prodotti fuori garanzia – richiedendo un elevato costo di riparazione e non prevedendo o favorendo il ritorno alla versione precedente del *firmware* – 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

¹²⁹ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 59.

¹³⁰ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 70.

¹³¹ Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 68.

¹³² Cfr. il documento ispettivo del 18 gennaio 2018 presso Samsung Electronics S.p.A. n. 64.

sostituzione di tali apparecchi, in un contesto in cui la capacità di scelta dei consumatori risulta limitata anche in considerazione degli *switching cost* connessi al passaggio a *smartphone* del diretto concorrente Apple e basati su un differente sistema operativo, o caratterizzati da un inferiore livello percepito di qualità.

VI.7. Conclusioni

153. Da quanto sopra rappresentato emerge che Samsung ha imposto ai consumatori che avevano acquistato Note 4 l'installazione del nuovo *firmware* basato su Marshmallow, senza informarli degli inconvenienti che tale installazione stava provocando a un gran numero di apparecchi ormai fuori garanzia e senza provvedere, se non parzialmente con riferimento ai soli prodotti coperti dalla garanzia legale di conformità, a rimedi idonei a superare tali inconvenienti.

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

154. Per i motivi sopra esposti, la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22 e 24 del Codice del Consumo, in quanto Samsung ha sviluppato e suggerito aggiornamenti *firmware* per i Note 4 già acquistati dai consumatori che ne modificano le caratteristiche funzionali già ampiamente pubblicizzate, riducendone in maniera sensibile le prestazioni nonché ha impedito ai consumatori di assumere una decisione consapevole riguardo alla scelta di procedere o meno all'installazione di nuovi aggiornamenti *firmware* per i Samsung Galaxy Note 4. Infine, sotto altro profilo, il professionista ha indebitamente condizionato i consumatori in possesso di Note 4, 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 assistenza per i prodotti fuori garanzia – richiedendo un elevato costo di riparazione e non prevedendo o favorendo il ritorno alla versione precedente del *firmware* – in tal modo accelerando il processo di sostituzione di tali apparecchi.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

155. 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.

156. 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.

157. Con riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene conto della dimensione economica dei professionisti, nel caso di specie le due società del gruppo multinazionale Samsung coinvolte nelle pratiche in esame, nonché della posizione di mercato dei cellulari della linea Galaxy Note come uno dei prodotti *leader* fra gli *smartphone* di fascia alta.

158. 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 Note 4, che ha costituito in tutto il periodo della pratica lo *smartphone* di punta dell'offerta Samsung.

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 *firmware* e poi a nascondere che i malfunzionamenti e i rallentamenti degli apparecchi erano conseguenze della installazione di tali aggiornamenti *firmware* anche allo scopo di indurre i consumatori a sostituire il proprio Note 4 con un nuovo cellulare.

159. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere almeno a decorrere dal maggio 2016 e risulta tuttora in corso, considerando che il professionista non garantisce adeguata assistenza per la riparazione dell'*hardware* essendo la quasi totalità dei Note 4 fuori della garanzia legale.

160. Sulla base di tali elementi, tenendo conto della gravità delle condotte in esame e dell'importanza dei professionisti, atteso l'effetto deterrente che devono avere le sanzioni applicate per violazioni del Codice del Consumo, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ai professionisti del gruppo Samsung per la violazione di cui al punto II nella misura del massimo edittale di 5.000.000 di euro (cinque milioni di euro).

161. Considerato, poi, che le società parti del procedimento svolgono

specifiche funzioni riconducibili all'attività commerciale di Samsung, si ritiene necessario applicare in solido le suddette sanzioni

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la 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 un aggiornamento *firmware* – basato sulla versione Marshmallow di Android – per i Note 4 già acquistati dai consumatori che ne ha modificato le caratteristiche funzionali già ampiamente pubblicizzate e ne ha ridotto in maniera sensibile le prestazioni, idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio nella decisione di procedere all'installazione di nuovi aggiornamenti *firmware* e idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore medio per l'insistente richiesta di procedere ad effettuare il *download* e l'installazione degli aggiornamenti *firmware*, mediante il rifiuto in tal caso dell'assistenza in garanzia e la mancanza di un'adeguata assistenza ai consumatori, in tal modo accelerando il processo di sostituzione di tali apparecchi;

RITENUTO, altresì, che, in ragione dei rilevanti effetti sui consumatori delle condotte poste in essere da Samsung, con particolare riferimento al condizionamento della loro scelta commerciale a procedere agli aggiornamenti *firmware* che hanno ridotto la fruibilità e funzionalità dei loro *smartphone* Galaxy Note 4, 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 consumatori il provvedimento dell'Autorità e impedire il protrarsi degli effetti delle condotte medesime. 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 Samsung www.samsung.com/it;

DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da Samsung Electronics Co Ltd e Samsung Electronics Italia S.p.A., 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) di irrogare in solido a Samsung Electronics Co Ltd e Samsung Electronics Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 5.000.000 (cinque milioni di euro) per la violazione di cui alla lettera a);
- c) che i professionisti comunichino all’Autorità, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a);

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata 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 Samsung Electronics Co Ltd e Samsung Electronics Italia S.p.A. pubblichino, 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.samsung.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 Samsung Electronics Co Ltd e Samsung Electronics Italia S.p.A.

hanno indotto i consumatori in possesso di smartphone modello Galaxy Note 4 a effettuare il download e l'installazione di un aggiornamento firmware (basato sulla versione Marshmallow del sistema operativo Android) senza fornire adeguate informazioni circa l'impatto di tale scelta sulle prestazioni degli smartphone e senza offrire adeguata assistenza, né la possibilità di ripristinare l'originaria funzionalità degli apparecchi in caso di sperimentata diminuzione delle prestazioni a seguito dell'aggiornamento (ad es. tramite il downgrading).

Tale pratica è stata valutata scorretta, ai sensi degli artt. 20, 21, 22 e 24 del Decreto Legislativo. n. 206/2005 (Codice del Consumo).

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)