



## Associazione Utenti e Consumatori APS

Sede nazionale: Borgo Pinti, 75/R - 50121 Firenze

Tel 055.290606 - Web: [www.aduc.it](http://www.aduc.it)

Email: [aduc@aduc.it](mailto:aduc@aduc.it) - Pec: [aduc@mypec.eu](mailto:aduc@mypec.eu)

Spett.le AGCM

Piazza G. Verdi, 6/a 00198 Roma

pec: [protocollo.agcm@pec.agcm.it](mailto:protocollo.agcm@pec.agcm.it)

**Oggetto: Family Setup (Iphone e Apple Watch) - Denuncia di pratica commerciale scorretta posta in essere dalle società Apple Distribution International Ltd, con sede in Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Repubblica d'Irlanda (VAT Number IE 970053 D); Apple Italia S.r.l., con sede legale in Milano, Piazza S. Babila, 1 (c.f. 12036460157); Apple Retail Italia S.r.l., con sede in Milano, Corso Vercelli 40 (c.f. 04935230963)**

L'Aduc - Associazione Utenti e Consumatori APS, con sede in Firenze, Borgo Pinti 75R (tel. 055/290606, email [aduc@aduc.it](mailto:aduc@aduc.it); pec: [aduc@mypec.eu](mailto:aduc@mypec.eu); sito Internet [www.aduc.it](http://www.aduc.it); C.F. 94304050480; P. Iva 07119800485) in persona del suo legale rappresentante, presidente Pietro Moretti, nato a Pisa il 1 maggio 1975, domiciliato ai fini del presente procedimento presso la sede dell'Associazione, denuncia ed espone quanto appresso.

Apple, tramite la versione italiana del proprio sito internet, pubblicizza un servizio chiamato "**Family Setup**" (<https://support.apple.com/it-it/HT211768>) che **consiste nella possibilità di far utilizzare un Apple Watch ad una persona che non possiede un Iphone.**

Il servizio è pubblicizzato per essere **destinato a ragazzini troppo giovani per avere un cellulare o a persone anziane che hanno bisogno di un monitoraggio.** In pratica consiste nella configurazione di un Apple Watch per un familiare che non possiede un Iphone (deve possederlo solo il membro della famiglia - family member - "gestore"). In questo modo, l' Apple Watch svolge alcune funzioni come se fosse un "mini-cellulare", ha molte funzioni utili per i ragazzini (es. l'opzione "a scuola" o il monitoraggio delle attività, l'sos, il GPS) ed è, in pratica, un "sottoinsieme" del cellulare del genitore, anche se con un proprio numero (serve dual sim). Per attivare il servizio, stando a quanto riporta il sito Apple, occorrono un Iphone (modello 6 o superiori), un Apple Watch (SE o modelli superiori), due schede SIM Vodafone (one number), unico operatore italiano – sempre da quanto si evincerebbe dal sito Apple Italia – a consentire il servizio.

Così pubblicizzato, appare come una soluzione sicura per fornire ad un figlio minorenni un primo strumento di connessione cellulare. **Lanciato a settembre 2020, proprio per queste caratteristiche è stato molto pubblicizzato dalla stampa di settore e non, prevalentemente sul web:**

- <https://www.dday.it/redazione/36939/apple-watch-si-stacca-da-iphone-con-watch-se-e-family-setup->



**Associazione Utenti e Consumatori APS**

Sede nazionale: Borgo Pinti, 75/R - 50121 Firenze

Tel 055.290606 - Web: [www.aduc.it](http://www.aduc.it)

Email: [aduc@aduc.it](mailto:aduc@aduc.it) - Pec: [aduc@mypec.eu](mailto:aduc@mypec.eu)

---

[apple-punta-a-bambini-e-anziani](#) articolo pubblicato su sito specialistico (Digital Day.it del 15 settembre 2020):

**“Apple Watch cambia faccia: Family Setup permetterà ad una persona della famiglia con iPhone di configurare gli smartwatch per tutta la famiglia. Questo servizio, accoppiato al nuovo Watch SE, è una vera killer application.**

***Apple ha moltiplicato a dismisura, in un colpo solo, il numero dei potenziali clienti di***

***Apple Watch.*** Lo ha fatto con una sola mossa, Family Setup. Fino ad oggi, anche se l’Apple Watch funzionava ugualmente quando lo si indossava senza un iPhone in tasca, ogni Apple Watch era legato con un filo non troppo sottile all’iPhone del suo possessore.

***Il Watch costa relativamente poco, parte da 229 euro, e proprio per questo molti utenti lo hanno desiderato in tutti questi anni ma ogni volta si sono trovati davanti a quello che era l’ostacolo più grande, ovvero il prezzo del telefono. Ci sono persone che vogliono il Watch, ma magari hanno uno smartphone Android che non hanno intenzione di sostituire. Ora cambia tutto: basterà un solo iPhone per configurare e gestire tutti i Watch della famiglia. Questo permetterà di mettere al polso un Apple Watch ai bambini o agli anziani, e se guardiamo al Watch come uno dei dispositivi per la salute oggi più completi che ci possono essere, il fatto che ogni anziano con 300 euro possa essere dotato di un orologio con cui mandare messaggi a figli o nipoti, avvisare nel caso di cadute e controllare anche il sistema cardiaco è un qualcosa che porterà Apple a vendere milioni di smartwatch in più. [...]***”

- <https://www.corriere.it/tecnologia/cards/cosa-ha-presentato-apple-watch-6-watch-se-ipad-ipad-air-fitness-apple-one-family-setup/family-setup.shtml> (articolo pubblicato su Corriere della Sera online del 16 settembre 2020):

*“Family Setup*

*Questa è un’idea che piacerà alle famiglie. A chi ha bambini o si preoccupa per i genitori anziani. Non arriverà al momento in Italia ma chissà nei prossimi mesi. Si chiama Family Setup ed è un sistema che permette di controllare più Apple Watch da un iPhone. Dunque permette, dall’altra parte, di utilizzare un Apple Watch senza bisogno di un iPhone. L’orologio invia allo smartphone*



## Associazione Utenti e Consumatori APS

Sede nazionale: Borgo Pinti, 75/R - 50121 Firenze

Tel 055.290606 - Web: [www.aduc.it](http://www.aduc.it)

Email: [aduc@aduc.it](mailto:aduc@aduc.it) - Pec: [aduc@mypec.eu](mailto:aduc@mypec.eu)

---

*informazioni sulla posizione dell'individuo che lo indossa, che può allertare i genitori adulti (o i figli adulti) in caso di caduta o pericolo. C'è anche la funzione «SchoolTime», che aiuta i giovanissimi a mantenere la concentrazione quando studiano: l'orologio inibisce tutti i disturbi esterni, tra messaggi e notifiche, e permette al suo possessore di vedere solo l'orario. Se lo studente esce dalla modalità, il suo genitore verrà arrivato”.*

- <https://www.hdblog.it/indossabili/articoli/n526558/apple-watch-series-6-se-caratteristiche-prezzo/>  
(articolo del 15 settembre 2020):

*“Family Setup rappresenta un'altra importante novità per Apple Watch, permettendo agli utenti più giovani di utilizzare lo smartwatch in modo completo e nel contempo sicuro. La funzione consente infatti ai genitori di controllare l'Apple Watch dei propri figli, garantendo loro il massimo della sicurezza senza rinunciare a nessuna funzione. Sono presenti anche la funzione SOS e la nuova modalità Schooltime per restare concentrati in classe o mentre si studia a casa”.*

- <https://www.iphoneitalia.com/742710/family-setup-apple-watch>

*“Con i nuovi Apple Watch Series 6 e Apple Watch SE arriva anche Family Setup (Configurazione famiglia), una funzione che consente di configurare più smartwatch con un unico iPhone. Questa novità è compatibile con Apple Watch Series 4 e modelli successivi, ma solo nelle versioni Cellular.*

***Configurazione famiglia in watchOS 7 rende Apple Watch Cellular accessibile all'intera famiglia e consente ai più piccoli e ai membri anziani della famiglia che non hanno un iPhone di configurare e utilizzare un Apple Watch.***

*[...] Anche chi non ha un iPhone potrà così utilizzare le funzioni di Apple Watch Cellular: fare e ricevere telefonate e chiamate vocali FaceTime, mandare e ricevere messaggi e email e restare in contatto con altre persone che indossano un Apple Watch grazie a Walkie-Talkie.*

*[...] Attualmente, ogni Apple Watch può essere associato ad un solo iPhone, ma Family Setup consentirà agli utenti di accoppiare gli smartwatch dei bambini o di persone più anziane che vivono in famiglia e che potrebbero non avere un proprio iPhone”.*

Ci è stato però segnalato da una nostra utente che il servizio – pur ancora oggi pubblicizzato sul sito Apple – in realtà non è attivo in Italia.

La nostra utente infatti, già proprietaria di smartphone di altra marca e titolare di scheda telefonica con altro gestore di telefonia, ha appositamente acquistato un Iphone, un Apple Watch e due sim Vodafone per



## Associazione Utenti e Consumatori APS

Sede nazionale: Borgo Pinti, 75/R - 50121 Firenze

Tel 055.290606 - Web: [www.aduc.it](http://www.aduc.it)

Email: [aduc@aduc.it](mailto:aduc@aduc.it) - Pec: [aduc@mypec.eu](mailto:aduc@mypec.eu)

---

poter configurare il servizio da far utilizzare al proprio figlio minorenni, rassicurata dalla reputazione di Apple in tema di sicurezza dei dati, del design user friendly dei device Apple e dalla fama di serietà dell'azienda.

L'utente configurava quindi l'Apple Watch seguendo le istruzioni sul sito Apple e tentava di attivare il servizio Family Setup senza riuscirvi: non funzionava in nessun modo la connessione cellulare, di conseguenza era impossibile effettuare chiamate, utilizzare la connessione dati, utilizzare Siri.

E ciò nonostante avesse controllato e ricontrollato più volte le specifiche richieste.

Contattava allora il servizio clienti Apple e dal 6 settembre 2021 iniziava una serie lunghissima di test tecnici con il supporto clienti Apple che non risolvono il problema di configurazione. Parallelamente, chiamava infinite volte Vodafone, fornitore tecnico del servizio.

Con riferimento all'assistenza Apple, durante l'assistenza telefonica cadeva spesso la linea, oppure nella pratica di reclamo risultavano telefonate in realtà mai avvenute né ricevute dall'utente.

Il servizio clienti assicurava di fornire indicazioni via mail che poi non venivano inviate.

Alcuni operatori telefonici di customer service accedevano da remoto al cellulare – asseritamente per risolvere il problema – senza riuscirvi, altri cercavano di verificare la funzionalità dell'Apple Watch tramite videocamera.

Visti i tentativi vani, l'utente iniziava a nutrire dubbi sul fatto che il servizio reclamizzato fosse effettivamente attivo/attivabile, finché un operatore di customer service Apple in data 22 settembre 2021, telefonicamente ammetteva che il manuale operativo italiano del servizio non è presente tra i documenti a disposizione e che quindi il servizio non è attivo in Italia.

Gli operatori telefonici Apple successivamente contattati escludevano quanto affermato dal collega e specificavano che il servizio esiste.

**In data 28 settembre 2021, nel corso dell'ennesima telefonata con operatore della Apple, quest'ultimo ammette che il servizio – pur pubblicizzato – non viene reso in Italia (docc. 1-2).**

L'utente si rivolgeva quindi ad Aduc per ricevere assistenza e la scrivente associazione, in data 5 novembre 2021, chiedeva formalmente ad Apple chiarimenti (doc. 3).

Apple rispondeva dapprima interlocutoriamente e da ultimo con missiva del 22 novembre 2021 (doc. 4):

*"Qui i nostri clienti potranno vedere che Vodafone supporta la configurazione della connessione cellulare, ma non quella in Family Setup, che non è inclusa tra le opzioni disponibili. La nota a piè di pagina 2 invita gli utenti a verificare "su [apple.com/it/watch/cellular](https://www.apple.com/watch/cellular) quali operatori di telefonia mobile offrono il servizio [cellulare]". Lo stesso articolo disponibile in lingua inglese (<https://www.apple.com/watch/cellular/>) include le opzioni globali per la configurazione di Family Setup, e*



## Associazione Utenti e Consumatori APS

Sede nazionale: Borgo Pinti, 75/R - 50121 Firenze

Tel 055.290606 - Web: [www.aduc.it](http://www.aduc.it)

Email: [aduc@aduc.it](mailto:aduc@aduc.it) - Pec: [aduc@mypec.eu](mailto:aduc@mypec.eu)

*non vi è menzione dell'Italia".*

Apple quindi ha confermato alla scrivente associazione che effettivamente il servizio Family Setup non è attivo in Italia pur continuando a pubblicizzarlo sul proprio sito internet come disponibile. Si legge infatti sul sito Apple (<https://support.apple.com/it-it/HT211768> consultata in data 12 dicembre 2021):

The screenshot shows a web browser window displaying the Apple Support page for "Configurare Apple Watch per altri membri della famiglia". The page content includes:

- Configurare Apple Watch per altri membri della famiglia**
- Configurazione famiglia su watchOS 7 e versioni successive permette ai membri della famiglia che non hanno un iPhone di accedere alle funzioni e ai vantaggi di Apple Watch.
- Come funziona**
- Con Configurazione famiglia, i membri della famiglia che non hanno un iPhone possono usare il loro Apple Watch per fare diverse attività, come telefonare, inviare messaggi e condividere la loro posizione con te.
- Dopo aver configurato un Apple Watch per un familiare, puoi usare l'iPhone per gestire alcune delle funzionalità dell'orologio.
- Nota: alcune funzioni di Apple Watch sono disponibili solo se si ha un iPhone associato, non è sufficiente avere un Apple Watch che è stato abbinato tramite Configurazione famiglia.
- Requisiti**

### **“Configurare Apple Watch per altri membri della famiglia**

*Configurazione famiglia su watchOS 7 e versioni successive permette ai membri della famiglia che non hanno un iPhone di accedere alle funzioni e ai vantaggi di Apple Watch.*

#### *Come funziona*

*Con Configurazione famiglia, **i membri della famiglia che non hanno un iPhone possono usare il loro Apple Watch per fare diverse attività, come telefonare, inviare messaggi e condividere la loro posizione con te.***

*Dopo aver configurato un Apple Watch per un familiare, puoi usare l'iPhone per gestire alcune delle funzionalità dell'orologio”.*



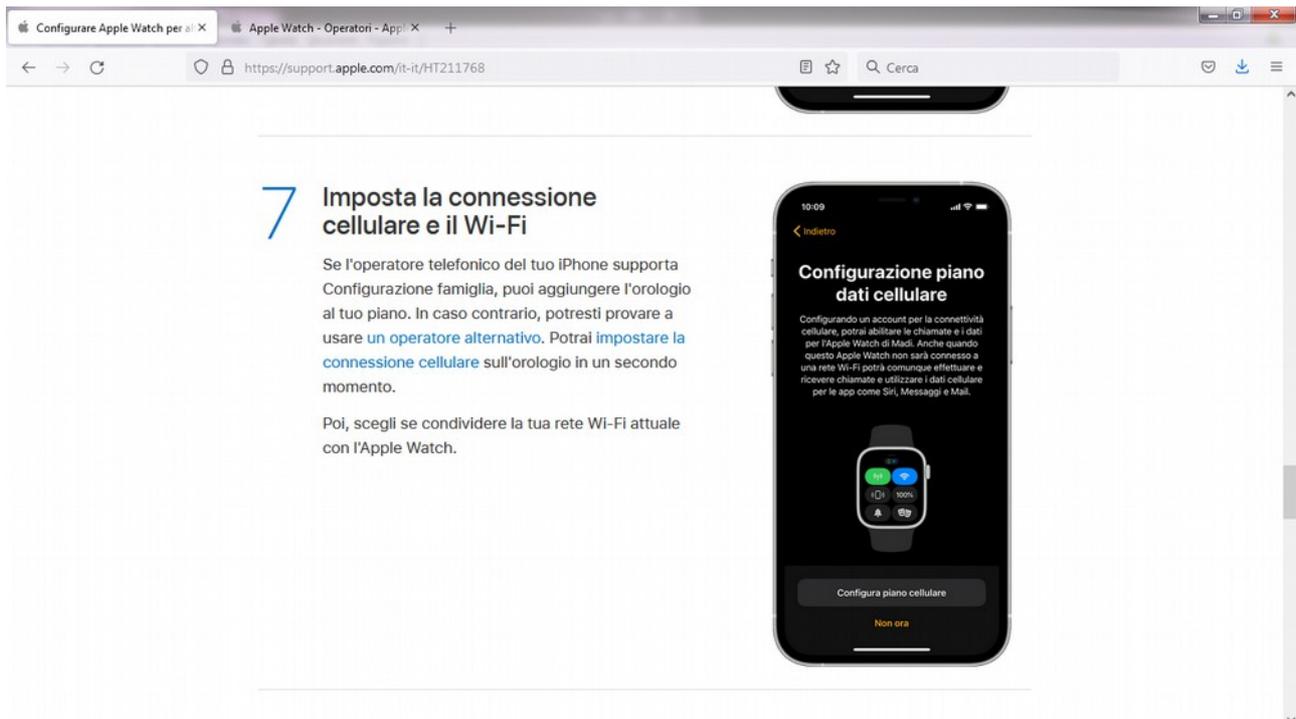
## Associazione Utenti e Consumatori APS

Sede nazionale: Borgo Pinti, 75/R - 50121 Firenze

Tel 055.290606 - Web: [www.aduc.it](http://www.aduc.it)

Email: [aduc@aduc.it](mailto:aduc@aduc.it) - Pec: [aduc@mypec.eu](mailto:aduc@mypec.eu)

Il punto 7 delle istruzioni sulla configurazione spiega come impostare la connessione cellulare:



### ***“Imposta la connessione cellulare e il Wi-Fi***

*Se l'operatore telefonico del tuo iPhone supporta Configurazione famiglia, puoi aggiungere l'orologio al tuo piano. In caso contrario, potresti provare a usare un operatore alternativo. Potrai impostare la connessione cellulare sull'orologio in un secondo momento.”*

Cliccando sul primo link (“un operatore telefonico”) si atterra sulla pagina web <https://www.apple.com/it/watch/cellular/> che indica l'operatore telefonico Vodafone quale operatore che fornisce il servizio in Italia sia per il prodotto Apple Watch Series 7 (pagina consultata il 12 dicembre 2021):



## Associazione Utenti e Consumatori APS

Sede nazionale: Borgo Pinti, 75/R - 50121 Firenze

Tel 055.290606 - Web: [www.aduc.it](http://www.aduc.it)

Email: [aduc@aduc.it](mailto:aduc@aduc.it) - Pec: [aduc@mypec.eu](mailto:aduc@mypec.eu)

The screenshot shows the Apple website page for configuring cellular service for an Apple Watch. The page title is "Apple Watch GPS + Cellular". The URL is <https://www.apple.com/it/watch/cellular/>. A blue button labeled "Acquista Apple Watch" is visible in the top right corner. The page lists several countries with their respective cellular providers:

Paese	Operatori
Islanda	Nova
India	Airtel Reliance Jio <sup>3</sup> Vi
Israele	Cellcom <sup>3</sup> Hot Mobile Partner <sup>3</sup> Pelephone <sup>3</sup>
Italia	<a href="#">Vodafone</a>
Kuwait	Ooredoo Vrva Zain
Lituania	Telia
Norvegia	OneCall <sup>3</sup> Telenor Telia
Nuova Zelanda	Spark
Paesi Bassi	T-Mobile
Perù	Claro

sia per il prodotto Apple Watch SE (pagina consultata il 12 dicembre 2021)

This is a duplicate of the screenshot above, showing the same page on the Apple website with the same content and layout.



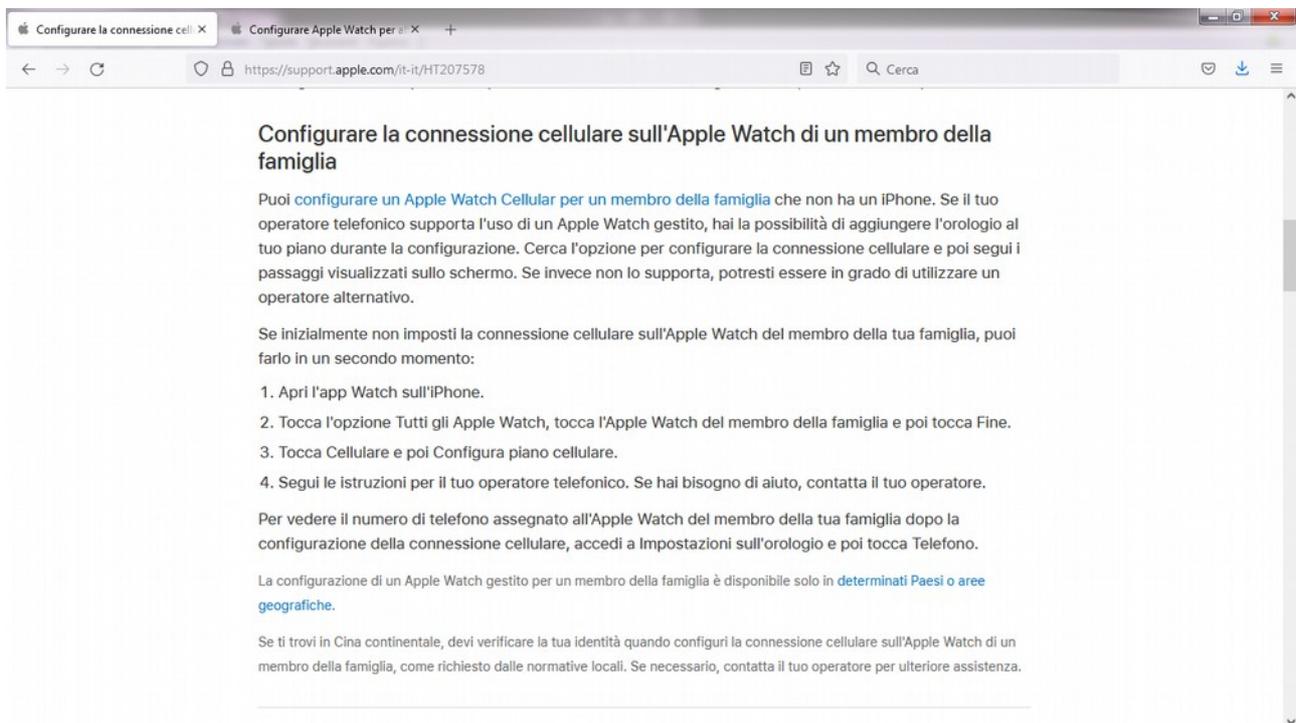
## Associazione Utenti e Consumatori APS

Sede nazionale: Borgo Pinti, 75/R - 50121 Firenze

Tel 055.290606 - Web: [www.aduc.it](http://www.aduc.it)

Email: [aduc@aduc.it](mailto:aduc@aduc.it) - Pec: [aduc@mypec.eu](mailto:aduc@mypec.eu)

Cliccando sul secondo link (“impostare la connessione cellulare”) si atterra sulla pagina web <https://support.apple.com/it-it/HT207578>, (pagina visitata in data 12 dicembre 2021) in cui spiega – fra le altre cose – come configurare il servizio Family Setup per un membro della famiglia che non ha un iPhone:



Alla fine del paragrafo si legge: “*La configurazione di un Apple Watch gestito per un membro della famiglia è disponibile solo in determinati Paesi o aree geografiche.”*. Il link conduce alla pagina – già esaminata – <https://www.apple.com/it/watch/cellular/>, che indica chiaramente Vodafone quale operatore per l'Italia.

**Il sito Apple, per concludere, chiaramente conferma che il servizio Family Setup può essere utilizzato in Italia.**

Tornando alla missiva di Apple del 22 novembre 2021, la società scrive quanto segue:

“Qui i nostri clienti potranno vedere che Vodafone supporta la configurazione della connessione cellulare ma non quella in Family Setup, che non è inclusa tra le opzioni disponibili. La nota a piè di pagina 2 invita gli utenti a verificare “su <https://www.apple.com/it/watch/cellular/> quali operatori di telefonia mobile offrono il servizio. Lo stesso articolo disponibile in lingua inglese (<https://www.apple.com/watch/cellular/>) include le opzioni globali per la configurazione di family se tap, e



## Associazione Utenti e Consumatori APS

Sede nazionale: Borgo Pinti, 75/R - 50121 Firenze

Tel 055.290606 - Web: [www.aduc.it](http://www.aduc.it)

Email: [aduc@aduc.it](mailto:aduc@aduc.it) - Pec: [aduc@mypec.eu](mailto:aduc@mypec.eu)

non viene menzione dell'Italia”.

*Non corrisponde al vero*, come visto e come a tutt'oggi verificabile online, che nella pagina <https://www.apple.com/it/watch/cellular/> il servizio Family Setup non sia incluso nelle opzioni disponibile.

Andando invece a verificare la pagina in inglese (<https://www.apple.com/watch/cellular/> consultata in data 12 dicembre 2021) - non raggiungibile tramite link diretto nelle pagine informative e di configurazione del servizio Family Setup nella versione italiana del sito – effettivamente c'è una differenza sostanziale: per ogni singolo operatore viene specificato se supporti o meno Family Setup e per l'Italia viene indicato Vodafone senza la dicitura “Supports Family Setup” come avviene invece per altri Paesi.

Country	Carrier(s)
Italy	Vodafone
Japan	au <sup>3</sup> Supports Family Setup NTT DOCOMO SoftBank <sup>3</sup>
Kuwait	Ooredoo Viva Zain
Lithuania	Telia
Malaysia	Celcom Digi <sup>2</sup> Maxis
Netherlands	T-Mobile
New Zealand	Spark
Norway	OneCall <sup>3</sup> Telenor Telia Supports Family Setup

Per concludere, *leggendo sinotticamente le due pagine web c'è una differenza sostanziale*. Nella versione in inglese, laddove il servizio Family Setup è disponibile, è specificato "Supports Family Setup" (e per l'Italia tale dicitura non è presente), mentre **nella versione italiana della pagina non c'è mai alcun riferimento, accanto o sotto il nome dell'operatore, alla disponibilità del servizio Family Setup, così inducendo il potenziale acquirente a concludere che il servizio sia attivabile.**

La pagina web in inglese – ribadiamo, peraltro mai richiamata nella versione italiana del sito – chiaramente invece specifica in quali Paesi e con quali operatori il servizio Family Setup sia operativo.



## Associazione Utenti e Consumatori APS

Sede nazionale: Borgo Pinti, 75/R - 50121 Firenze

Tel 055.290606 - Web: [www.aduc.it](http://www.aduc.it)

Email: [aduc@aduc.it](mailto:aduc@aduc.it) - Pec: [aduc@mypec.eu](mailto:aduc@mypec.eu)

---

Vi è quindi non solo prova documentale della ingannevolezza del messaggio ma anche espressa ammissione da parte di Apple del fatto che il sito italiano è ingannevole.

E ciò è ancor più grave in quanto frutto di una scelta ben precisa, pur avendo predisposto una pagina per il mercato anglofono che fornisce chiaramente le indicazioni sulla operatività o meno del servizio, la società ha scelto – per il mercato italiano – di ometterle, così inducendo ingannevolmente il consumatore a porre in essere scelte economiche, l'acquisto di un Iphone e di un Apple Watch al fine di far utilizzare lo smartwatch ad un familiare privo di Iphone, che altrimenti non avrebbe effettuato, come avvenuto nel caso della consumatrice segnalante.

Ad avviso della scrivente associazione, la condotta suddescritta costituisce pratica commerciale scorretta posta in essere in violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettera b) e 22, comma 1 del Codice del Consumo.

\*\*\*

Tanto premesso,

l'Aduc chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni,

– in via cautelare, ordinare l'immediata sospensione provvisoria delle pratiche commerciali scorrette contestate, sussistendo il requisito della particolare urgenza;

– di inibire a Apple Distribution International Ltd, con sede in Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Repubblica d'Irlanda (VAT Number IE 9700053 D), Apple Italia S.r.l., con sede legale in Milano, Piazza S. Babila, 1 (c.f. 12036460157) e Apple Retail Italia S.r.l., con sede in Milano, Corso Vercelli 40 (c.f. 04935230963), la prosecuzione della pratica commerciale scorretta evidenziata;

– di sanzionare le società responsabili, visto il mancato rispetto della normativa richiamata, per i danni che presumibilmente ha cagionato ai consumatori e il conseguente ingiusto guadagno.

Firenze, 13 dicembre 2021

Pietro Moretti, presidente