

RIMBORSO “TASSA” WINDOWS: PASSO DOPO PASSO VERSO UN (GRANDE) SUCCESSO

A Natale del 2008 ricevetti in dono da mia sorella il primo PC portatile interamente “mio”. Ai tempi utilizzavo quasi esclusivamente un computer fisso da me assemblato e nel tempo potenziato, sul quale – da ormai 9 anni – c’era installato GNU/Linux. Avevo altri portatili, ma o erano utilizzati per scopi specifici (ad esempio, come controller di un mixer luci tramite porta parallela) oppure erano condivisi con i familiari.

Il nuovo PC era un HP 6735s, AMD Turion X2 RM-70 con 1 GB di RAM e 160 GB di HDD. Sfortunatamente vi era preinstallato *Windows Vista* (con possibile downgrade a *Windows XP*): a me non interessava il software preinstallato e, se il PC lo avessi acquistato io, di sicuro avrei chiesto il rimborso di Windows, sull’esempio di quello che aveva già ottenuto Paolo Attivissimo anni prima (http://www.attivissimo.net/rimborso_windows/istruzioni.htm). Ma, essendo un regalo, mi sarebbe parso un po’ antipatico chiedere lo scontrino a mia sorella e, soprattutto, sarebbe parso alquanto anomalo restituire dei soldi o un buono per un regalo che mi aveva fatto... Decisi quindi **semplicemente di formattare il disco** e installare la mia distribuzione GNU/Linux preferita (Slamd64, un fork della Slackware che ai tempi non aveva ancora un porting ufficiale a 64 bit).

Il portatile divenne presto il mio computer principale, e lo utilizzai talmente tanto che nell’estate del 2014 smise di funzionare, dopo poco più di “soli” 5 anni. Cominciai quindi ad informarmi su quale potesse il suo sostituto: un buon candidato era l’HP 250 G2 F0Z00EA, 2 GB di RAM con processore Intel N3510 (quad-core a 2 GHz). Purtroppo **sul mercato italiano era disponibile unicamente con Windows preinstallato**, e quindi scrissi ad HP prima di effettuare l’acquisto per capire quale fosse la procedura per ottenere il rimborso.

La prima risposta da parte di HP fu alquanto laconica: «**Non è possibile restituire la licenza windows presente sul pc acquistato e ricevere un rimborso**». Replicai immediatamente citando i passaggi della licenza Windows 8 dove veniva indicato chiaramente che il licenziatario poteva chiedere il rimborso a fronte della restituzione della licenza. Come risposta alle mie deduzioni basate sul testo della licenza, ebbi le scuse per le informazioni non corrette inviate nella precedente email, con la promessa che sarei stato informato a riguardo a breve. Passò più di un mese senza ricevere alcuna indicazione da HP, e quindi scrissi nuovamente per sollecitare una risposta. **Silenzio assoluto da parte di HP.**

Non potei più aspettare: alla fine scelsi un PC meno performante (HP 250 G3 J0X92EA, Intel N2830 dual-core a 2.16 GHz, con il quale sto scrivendo ora...) ma che era disponibile senza Windows.

Nel frattempo era uscita la sentenza 19161/2014 della Corte di Cassazione, con la quale **HP veniva condannata in via definitiva al rimborso delle licenze relative al software preinstallato sul computer**, e i vari produttori di PC stavano adeguando le proprie procedure per mettersi “in regola” sulle eventuali richieste di rimborso.

A marzo del 2015 aprii un’attività in proprio. Sia per mio utilizzo personale e/o lavorativo, sia per i miei clienti, mi capitava relativamente spesso di dover acquistare un computer (di qualsiasi tipo, sistemi single-board come Orange PI Zero, portatili, server/NAS). La preferenza era (è) ovviamente per sistemi senza software perché avrei installato io stesso il sistema operativo e i programmi di Software Libero che fossero stati necessari. Talvolta però **il mercato non offre possibilità di scelta, specialmente nel settore dei computer portatili**: di solito sono solo i modelli di fascia medio-bassa a 15.6” che vengono forniti anche senza Windows.

Sempre nel 2015 acquistai quindi un portatile Acer 13.3”. **Sul sito del produttore era disponibile la procedura per il rimborso Windows.** Chiamai il numero telefonico indicato, loro controllarono che la licenza non fosse stata attivata e quindi chiesero di inviare il modulo per la richiesta di rimborso. La procedura di Acer richiede che il computer venga inviato al loro laboratorio per poter effettuare la cancellazione del software preinstallato. **Sebbene la richiesta non sia lecita** (non

esiste alcun vincolo tecnico che imponga un intervento da parte del produttore, basta formattare HDD/SSD), è perlomeno ragionevole nella misura in cui le spese di trasporto da e verso il produttore sono a carico dello stesso e che il computer ritorni in un tempo ragionevole (se il trasporto viene fatto da un corriere, ci vogliono solitamente 3-4 giorni). Acer riconosce **40 Euro come rimborso per Windows Home e 70 Euro per Windows Professional**.

Nel 2016 acquistai un altro computer Acer e anche questa volta chiesi il rimborso.

Nel 2017 acquistai un computer Acer usato: non sapendo se la licenza fosse stata già attivata o meno (trovai il computer allo stato originale con la richiesta di accettazione della licenza), contattai Acer per conoscere lo stato dell'attivazione e mi dissero che la licenza era già stata attivata e che quindi non era più possibile richiederne il rimborso. Anche se in questo caso non ho potuto ottenere il rimborso, è stato comunque interessante sapere che effettivamente Windows "comunica" l'avvenuta accettazione e attivazione della licenza al produttore, il quale è **quindi in grado di verificare in ogni momento se la licenza sia stata o meno attivata**.

A gennaio del 2018 vidi un'offerta di un Tablet-PC 10" (Lenovo Ideapad MIIX 320-10ICR) presso un negozio della catena Trony: stavo appunto cercando un tablet relativamente grande da utilizzare come spartito elettronico senza dovermi portare sempre appresso lo zaino con i "libroni" degli spartiti. Ovviamente volevo potervi installare GNU/Linux senza troppi problemi di compatibilità hardware o bootloader bloccati delle soluzioni ARM/Android, ed essendo questo modello un PC con processore x86 e tastiera staccabile, era la soluzione perfetta. Non era molto chiaro se ci fosse o meno installato Windows, c'era solo la sigla "W10" sul cartellino esposto vicino al PC in vetrina, ma l'esperienza mi aveva insegnato che PC di questo tipo solitamente hanno preinstallato Windows. Il costo del PC più licenza era di 150 Euro, da cui – sulla scorta dei rimborsi ottenuti da Acer – il solo PC sarebbe costato circa 110 Euro: era un affare da non perdere! Acquistai quindi subito il computer, ma impegni di lavoro non mi diedero il tempo di aprire la scatola e avviare il PC se non due mesi più tardi.

Nel frattempo un'amica mi chiese consiglio su un nuovo PC da acquistare. Sulla base delle sue esigenze, le acquistai un Acer TMP459-G2 15.6" ed ottenemmo nuovamente il rimborso del sistema operativo Windows preinstallato.

Poco dopo (marzo 2018) riuscii a trovare finalmente il tempo per aprire e avviare per la prima volta il Tablet-PC Lenovo, anche perché il poterlo utilizzare era diventato abbastanza urgente. All'avvio si presentò la schermata della licenza di Windows 10 e della licenza aggiuntiva del software Lenovo, e li contattai tramite la loro chat per conoscere le *modalità di restituzione e di rimborso del software*. Sono stato molto sorpreso dall'apprendere che non era previsto alcun rimborso del solo software e che l'operatore avesse a portata di mano il testo con il quale **venivano sistematicamente respinte le richieste** (più avanti scoprii un altro caso di rifiuto del rimborso che utilizzava parole quasi identiche).

Sulla falsariga del modello preparato dall'ADUC, inviai quindi una prima PEC di messa in mora in cui veniva chiesto il rimborso. Nel frattempo, visto che mi era stato negato il rimborso e che avevo bisogno di utilizzare il PC, procedetti all'esecuzione del comando *blkdiscard* (operazione TRIM che cancella definitivamente una memoria a stato solido) dell'eMMC integrata nel PC, con successiva installazione di GNU/Linux.

La risposta di Lenovo, arrivata quasi immediatamente (dopo soli 2 giorni), conteneva le stesse identiche parole del "copia&incolla" che aveva fatto l'operatore in chat, che conferma la sistematicità del diniego al rimborso.

Feci quindi segnalazione dell'accaduto all'AGCM e replicai a Lenovo con una nuova PEC citando ampie parti della sentenza di Cassazione 19161/2014. **Non ricevendo alcuna risposta**, decisi quindi di agire in giudizio.

Avendo avuto a che fare in passato con alcune cause civili e vedendo che il giudice difficilmente stabilisce una cifra per gli onorari degli avvocati che sia uguale o superiore a quella che sarà poi la parcella del legale (in Italia ci si basa su dei "tariffari" con minimo e massimo, ma viene

solitamente applicato il minimo...), decisi di provare ad affrontare il giudizio personalmente. Era per me un'esperienza tutta nuova, e francamente mi sono imbarcato in questa impresa con relativa serenità data dal fatto incontrovertibile che il rimborso sia dovuto proprio perché viene disposto dal produttore nello stesso contratto di licenza d'uso.

Con l'aiuto di alcune amiche e partendo dalla documentazione sulla causa Pieraccioli-HP (la prima causa in Italia sul rimborso del software preinstallato), preparai **l'atto di citazione con prima udienza** da tenersi a settembre 2018.

Purtroppo la prima udienza non andò molto bene: a fronte del mio "povero" atto di citazione di 6 pagine (che a me sembravano già un'enormità), Lenovo si costituì con una comparsa di 18 pagine eccedendo quasi tutto lo scibile umano... Oltre a questa inaspettata resistenza, il Giudice di Pace indicò per errore la necessità di effettuare la negoziazione assistita, che io nemmeno sapevo cosa fosse. Era evidente che mi fossi imbarcato in un viaggio che era diventato irto di ostacoli e che non sarei stato in grado di superarli con le mie (scarsissime) capacità, e quindi mi rivolsi all'*avvocato Michele Beretta* di Monza, con la consapevolezza che probabilmente il costo dell'avvocato avrebbe ecceduto quello che poi il giudice avrebbe liquidato.

La sentenza del giudizio di primo grado arrivò a giugno 2019: **il giudice riconosceva il diritto al rimborso** e disponeva la liquidazione di 42 Euro per il rimborso di Windows e di 130 Euro come spese processuali. Sebbene Lenovo venne dichiarata interamente soccombente, ci rimisi dal punto di vista strettamente economico circa 200 Euro, senza contare il tempo speso per preparare le lettere di messa in mora e l'atto di citazione.

Dopo poco più di un mese dalla sentenza di primo grado, Lenovo notificò un monumentale atto di citazione di 59 pagine e 15 motivi di **impugnazione**, con i quali si intendeva ottenere una completa revisione della sentenza di primo grado indicandola, in sostanza, come errata in ogni sua parte.

La lunghezza e la complessità spropositate dell'atto di citazione mi costrinse a difendermi costituendomi in appello, sempre con l'assistenza dell'*avv. Beretta*, con prima (ed unica) udienza che si sarebbe tenuta il successivo 19 dicembre 2019. Dopo un anno, a dicembre 2020, **il giudice rigettava tutti i motivi di appello** indicando che il diritto al rimborso del software preinstallato è dovuto in quanto obbligo assunto espressamente dal produttore. Oltre alle spese legali, il giudice disponeva la liquidazione di un "**punitive damage**" di 20'000 Euro per aver «**abusato dello strumento impugnatorio costringendo la controparte [...] a replicare [...] ad una produzione difensiva assolutamente sproporzionata [...] esemplificativa della prepotenza e prevaricazione di un colosso commerciale nei confronti di un modesto consumatore**».

Non avendo proposto ricorso in Cassazione entro il termine (15 febbraio 2021), la sentenza di appello del Tribunale di Monza **è passata in giudicato**.

Mentre si svolgevano il primo e secondo grado della causa appena citata, acquistai – tra i vari altri computer – anche un laptop Mediacom (marchio di proprietà di Datamatic) nel 2018 e un portatile HP e uno Microsoft nel 2019.

Relativamente al portatile Mediacom, né le mail né le PEC di messa in mora ricevettero alcuna risposta. Solo dopo aver notificato l'atto di citazione, fui contattato dal legale di Datamatic, con il quale concordammo la risoluzione del contenzioso con un pagamento di 44 Euro.

Per il portatile Microsoft (un Surface Laptop), né i contatti telefonici né la segnalazione allo strumento europeo per la risoluzione delle controversie (suggerito dallo stesso servizio clienti Microsoft) furono utili al fine di ottenere il rimborso. Dopo 3 mesi e dopo qualche difficoltà di comunicazione, Microsoft riconobbe il rimborso di 43 Euro per la licenza Windows 10 Home non accettata.

Né Datamatic né Microsoft chiesero di inviare il PC presso i loro laboratori per effettuare la cancellazione del software, che conferma il modo di operare parzialmente "illecito" di Acer. Anche

la sentenza di secondo grado relativamente al rimborso Lenovo statuisce che «*[il consumatore] non era tenuto riconsegnare il Tablet per far verificare alcunché al produttore*».

La vicenda per il rimborso delle licenze del software preinstallato sul portatile HP (Windows 10 Home e Office 365 Personal) ha portato invece ad **instaurare nuovamente una causa**. Alle prime mail inviate per richiedere la procedura di restituzione e rimborso del solo software, HP rispose stringatamente che il rimborso non era previsto. Non rispondendo alla prima PEC di messa in mora, ne inviai una seconda, dopo la quale risposero solo alla prima. Nella risposta veniva ancora negato il rimborso del software. Invia quindi una terza PEC a cui **non ricevetti mai risposta**.

Tentando nuovamente di affrontare il giudizio senza avvocato, preparai l'atto di citazione che venne notificato a gennaio 2020 e nel quale chiesi il rimborso di 61 Euro e un risarcimento del danno di 300 Euro per essere stato costretto a sottrarre tempo alla mia attività lavorativa al fine di preparare tutta la documentazione per il giudizio e partecipare alle udienze.

A dicembre 2020 il giudice ha emesso sentenza **riconoscendo il rimborso di 61 Euro** (omettendo purtroppo dal dispositivo la liquidazione degli interessi...) e rigettando la richiesta di risarcimento danni, compensando poi le spese di giudizio per reciproca soccombenza. Praticamente, togliendo i 43 Euro del contributo unificato, i circa 14 Euro per le spese di notifica dell'atto di citazione e le spese per la stampa della documentazione, sono rimasti forse 1 o 2 Euro di rimborso effettivo, sempre non tenendo conto di tutto il tempo letteralmente buttato via e che, nel mio caso, ha portato ad una perdita economica non indifferente.

La sentenza è attualmente **provvisoriamente esecutiva** in attesa di un eventuale ricorso in appello o dei 6 mesi necessari affinché passi automaticamente in giudicato.

Come se non bastasse, per ottenere i 61 Euro disposti dal giudice, dopo PEC con richiesta di pagamento inviata ai legali di HP **rimasta senza riscontro**, ho inviato messa in mora direttamente ad HP, e finalmente ho ricevuto il bonifico di 61 Euro l'11 gennaio 2021.

Per ben due volte su due, il giudizio di primo grado – pur venendo riconosciuto il diritto al rimborso – è risultato per me **economicamente svantaggioso**. In sostanza, l'alta soglia di incertezza circa l'esito dal punto di vista prettamente economico di una causa di valore molto modesto (rispettivamente 42 e 61 Euro), costituisce un **forte deterrente** che, di fatto, impedisce a chi acquista un PC con preinstallato Windows (ed eventualmente altro software applicativo) di ottenerne il rimborso, anche se dovuto per diritto. L'utente/consumatore è quindi oltremodo disincentivato a far valere il proprio diritto all'ottenimento del rimborso del software preinstallato di cui non è stata accettata la licenza, e ne è dimostrazione il fatto che dal 2014 – anno della sentenza “storica” della Corte di Cassazione sul tema in questione – ci sono stati 4 anni di completo “silenzio” (10 anni se si considera da quando la causa Pieraccioli-HP è iniziata).

Considerando anche che il normale consumatore non possiede le competenze tecniche e legali per affrontare una causa del genere senza avvocato, e che il produttore potrebbe nuovamente trascinare la causa fino alla Corte Suprema (quindi come minimo 3 anni di durata dell'intera causa), sarà molto improbabile che qualcun altro decida di far causa a dei “colossi” dell'informatica, a meno che sentenze come quella del Tribunale di Monza producano un **deterrente contrario** a quello attuale, per effetto del quale **i produttori si dovranno conformare al rispetto del contratto di licenza d'uso** e rimborseranno chi ne farà richiesta senza costringere ad instaurare una causa civile.

Per il resto... restate sintonizzati!!!