

Mittente: PEC-bonissi@providerpec

A: PEC-acer@providerpec

Data: 21/07/2021 17:05

Oggetto: Re: Messa in mora e diffida ad adempiere rimborso software preinstallato su **SN**

Gentile Sig. Diego [REDACTED],

faccio presente che, a differenza del rimborso richiesto da parte mia nel marzo 2018* dove non avevo particolare urgenza di utilizzare immediatamente il PC e quindi non c'erano problemi ad inviarVi il PC per la formattazione, per il PC in oggetto ho avuto necessità di utilizzarlo subito, e quindi **non è stato proprio possibile, e non lo è tuttora, inviarlo da un punto di vista prettamente pratico presso i Vostri laboratori.**

La Sua risposta, tra l'altro, descrive banalmente la posizione di Acer, senza entrare nel merito del rispetto dei contratti e delle leggi. Vi ho infatti fornito gli elementi normativi e anche la giurisprudenza a riguardo del rimborso del software preinstallato, ma non è stato indicato da parte Vostra quale dovrebbe essere la legge e/o la normativa che autorizza Acer a disporre di una procedura che richiede la messa a disposizione di un bene non suo. Ricordo che, relativamente al contratto di licenza d'uso, sono valide solo le clausole che comportano obblighi per il proponente (art. 1333 c.c.). La clausola presente nell'EULA «*Il licenziatario dovrà attenersi a tali modalità, che potrebbero richiedere la restituzione del software unitamente al dispositivo sul quale il software è installato per ottenere il rimborso del prezzo, se previsto*» è quindi inapplicabile, in quanto prevede degli obblighi (quello di attenersi a modalità tra l'altro nemmeno specificate...) per il licenziatario, che **non ha accettato il contratto** (si potrebbe sollevare anche in questo caso la malafede nell'aver disposto una clausola che, in ogni caso, è inapplicabile...).

Le modalità di rimborso devono tra l'altro essere eseguite **secondo buona fede** (art. 1375 c.c.), cosa che evidentemente non sta accadendo. Innanzitutto non è vero che - dal punto di vista meramente tecnico - l'estrazione del Product Key può essere effettuata solo dal Centro Riparazioni di Acer. Questa informazione è infatti presente in chiaro nella tabella acpi MSDM, che è leggibile dalla shell EFI oppure avviando il PC con una qualsiasi distribuzione GNU/Linux nel file virtuale /sys/firmware/acpi/tables/MSDM. Il Product Key, tra l'altro, è già in Vostro possesso, e quindi la richiesta di spedire il PC presso il Vostro laboratorio per estrarre un'informazione che già avete è palesemente fatta in malafede. Tra l'altro, visto che l'attivazione di Windows avviene online e quindi Microsoft può bloccare l'attivazione, **è totalmente inutile effettuare la cancellazione del Product Key** dalla tabella ACPI.

In ogni caso, il rapporto e gli obblighi che Acer ha nei confronti di Microsoft non sono affari che mi riguardano: siete Voi che avete accettato un contratto/accordo con Microsoft contenente delle richieste che non possono essere soddisfatte (anche se dubito fortemente che Microsoft le abbia mai fatte, visto che non l'ha richiesto all'utente a riguardo di un PC da lei prodotto), e di certo l'utente - che, ripeto, **non accettato nessun contratto di licenza** - non può in alcun modo essere onerato nel soddisfare una richiesta presente in un accordo stipulato da terze parti che, tra l'altro, non gli è stato mai nemmeno fornito e di cui quindi ne è totalmente all'oscuro.

A riguardo del prezzo da rimborsare: questi è il **prezzo di mercato**, e non il prezzo di acquisto di Acer nei confronti di Microsoft (prezzo tra l'altro nemmeno dimostrato). Il prezzo di mercato si può ricavare in due modi: o si fa la differenza tra il prezzo al pubblico di PC con hardware identico ma con dotazione software differente (con e senza Windows 10 Home e/o Office 365 Personal), oppure si prende il prezzo di mercato di Windows 10 Home OEM. Il primo è di 78 Euro, il secondo (solo Windows 10 Home OEM) è di 102,54 Euro (listino Brevi al 21/7/2021). Dei due, è stato preso il valore inferiore, a vantaggio del produttore.

Per quanto riguarda la licenza presente nel mio PC: è errata la Sua indicazione che sarebbe stato presente "Windows 10 S" (è una licenza che non è più in vendita e non viene più installata), quando la licenza è invece di "Windows 10 Home" con la modalità S attiva. La modalità S **aggiunge** delle funzionalità (quelle di una maggiore sicurezza) e questa modalità si può disattivare in qualsiasi momento rimuovendo le funzionalità aggiunte ed ottenendo di conseguenza un *Windows 10 Home* "**normale**". La questione si risolve comunque molto semplicemente: basta che mi vengano fornite le fatture di acquisto del lotto di licenze di cui fa parte quella installata sul mio PC e un lotto di licenze acquistato nello stesso periodo per PC della stessa fascia ma con "Windows 10 Home" senza modalità S. A questo punto si riproporzionano i prezzi sui 78 Euro e si ottiene il prezzo di mercato della licenza di *Windows 10 Home* in modalità S. In assenza di questa informazione, il prezzo di "Windows 10 Home" con e senza modalità S è di ritenersi perlomeno uguale.

Per il prezzo di Office 365 Personal: sicuramente la licenza è stata da Voi ottenuta da Microsoft (altrimenti non avreste potuto installarla). Avrete quindi sicuramente fattura di acquisto: vi prego quindi di fornirla dalla quale si evincerà che il prezzo della licenza è zero. In ogni caso, **il computo dei 78 Euro** era stato fatto presumendo che nei PC indicati (NX.EFTET.013, NX.EGNET.001, NX.EG8ET.01B, NX.EGJET.00B) **fosse presente una licenza valida un anno di Office 365 Personal**, e quindi nei 78 Euro sarebbe già inclusa la licenza Office 365 Personal. Se invece non fosse così (vi prego quindi gentilmente di verificare ed indicarmelo), in mancanza della prova che la licenza di un anno di Office 365 Personal sia stata fornita a titolo gratuito, occorrerà aggiungerne il relativo prezzo alla richiesta di rimborso, proporzionandolo il costo della licenza OEM di Windows 10 Home (78 Euro) a quelle "full" di Windows 10 Home (145 Euro) e Office 365 Personal (69 Euro), per un prezzo della licenza *Office 365 personal "OEM"* di 37 Euro (totale rimborso 115 Euro). Rilevo comunque l'erroneità dell'affermazione fatta nella comunicazione da Lei inviata il 12/7/2021: veniva in quella sede infatti indicato che Office 365 Personal fosse solo "in prova", mentre ora - senza nemmeno scusarsi per l'errore... - indica che la licenza ha validità di un anno ma è "gratuita".

Prorogo di 2 giorni la messa in mora e diffida ad adempiere. In caso di mancanza di una positiva risposta dove non dovranno essere sollevate richieste pretestuose (quale quella di inviare il PC presso la Vostra sede) entro questo venerdì **23 luglio 2021**, sarò costretto a rivolgermi al Giudice di Pace per ottenere in sede giudiziale il rimborso che mi spetta.

Cordiali saluti,
Luca Bonissi

* Il rimborso richiesto nel 2018 era relativo a Windows 10 Professional, ma Acer ha disposto il bonifico per il prezzo di Windows 10 Home, e a nulla sono valse le mail e le telefonate al Vostro servizio clienti per ottenere la differenza. Con buona pace della "piena trasparenza e collaborazione"...