

Bonissi Luca
Indirizzo civico
CAP Città (PROV)
C.F. CODICEFISCALE

via PEC **Spett.le**
Microsoft S.R.L.
Viale Pasubio, 21
20154 Milano (MI)
C.F. / P.IVA 08106710158
PEC: indirizzopec@pec.ms.it

p.c. via e-mail **ADUC – Associazione Diritti**
Utenti e Consumatori
via Cavour 68
50129 Firenze (FI)
E-mail: indirizzoemail@aduc.it

Oggetto: Precisazioni, contestazioni e ulteriore messa in mora e diffida ad adempiere per rimborso licenza d'uso Microsoft Windows non accettata

Spett.le Microsoft S.r.l.,

francamente risulta molto anomalo che non siate a conoscenza del fatto che, nel contratto di licenza d'uso di Microsoft Windows 10, Voi (**Microsoft S.r.l.**, consociata italiana di Microsoft Corporation) siate indicati come “**Produttore**” e quindi come controparte contrattuale del licenziatario. Vi riporto la parte del testo del contratto che specifica chi è il licenziante, tra l'altro indicata proprio nel preambolo del contratto stesso:

«A seconda di come il licenziatario abbia ottenuto il software Windows, il presente documento costituisce un **contratto di licenza tra** (i) il licenziatario e il produttore del dispositivo o l'installatore del software che distribuisce il software con il dispositivo oppure (ii) **il licenziatario e Microsoft Corporation** (o, in base al luogo di residenza del licenziatario oppure, nel caso di una società, in base al luogo principale in cui la società svolge la propria attività, **una delle sue consociate**) qualora il licenziatario abbia acquistato il software da un rivenditore. **Microsoft è il produttore del dispositivo relativamente ai dispositivi prodotti da Microsoft o da una delle sue consociate** e Microsoft è il rivenditore qualora il licenziatario abbia acquistato il software direttamente da Microsoft.».

Riprendo la parte in cui si specifica che «*il presente documento costituisce un contratto di licenza tra [...] il licenziatario e Microsoft Corporation (o, in base al luogo di residenza del licenziatario [...], una delle sue consociate)*», cioè **tra il sottoscritto e Microsoft S.r.l.**, consociata Microsoft per l'Italia. Questo è già di per sé sufficiente ad identificare *Microsoft S.r.l.* come soggetto licenziante.

In aggiunta, nell'ultima parte del contratto, viene **nuovamente indicata Microsoft S.r.l.** (la consociata di Microsoft Corporation del paese del licenziatario) come soggetto da contattare per quanto concerne **la garanzia o il rimborso** (e non solo la garanzia come erroneamente da Voi indicato nell'ultima missiva):

«Per ricevere l'assistenza prevista dalla garanzia **o ottenere il rimborso**, il licenziatario dovrà fornire una copia della prova di acquisto e conformarsi alle modalità di restituzione del produttore o dell'installatore [...].
[...] Nel caso in cui Microsoft sia il produttore del dispositivo o il licenziatario acquisti il software da un rivenditore, **il licenziatario dovrà contattare Microsoft** agli indirizzi riportati di seguito.
[...]
2. Europa, Medio Oriente e Africa. Qualora il licenziatario abbia acquistato il software in Europa, Medio Oriente o Africa, dovrà contattare Microsoft Ireland Operations Limited, Customer Care Centre, Atrium Building Block B, Carmanhall Road, Sandyford Industrial Estate, Dublin 18, Ireland **o la consociata Microsoft del proprio Paese** (aka.ms/msoffices).
[...]»

In assenza quindi di una Vostra esplicita indicazione di un'altra consociata Microsoft italiana che corrisponda alla definizione di "Produttore" indicata nel contratto di licenza d'uso, devo ritenere **Microsoft S.r.l. il soggetto licenziante** e di conseguenza **il soggetto giuridico passivamente legittimato ad agire in giudizio**.

Trovo altresì anomalo che abbiate inoltrato le richieste di rimborso al **Supporto Tecnico**: sembrerebbe quasi che – nonostante mi sia parso di essermi espresso molto chiaramente nelle messe in mora e diffida ad adempiere a Voi inviate – la Vostra Società non abbia colto quale sia la richiesta da me effettuata. Non c'è infatti alcun problema "tecnico": quello che ho richiesto – e che richiedo per iscritto per la quarta volta – è il **rimborso della licenza d'uso di Microsoft Windows 10 Home non accettata**.

Vi ricordo che ho **contattato più volte** il Vostro Servizio Clienti fornendo il mio numero di telefono (0XXXXXXXX) ed e-mail (xxxx@bonissi.it), dapprima con la **promessa di venire richiamato - cosa mai avvenuta** - e successivamente mi veniva riferito che **il rimborso non era previsto**, dove l'operatore si è rifiutato tra l'altro di indicare chi fosse il soggetto licenziante. Ho anche aperto la **pratica 2019/11XXXXX sulla piattaforma ODR Europea** <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> per la risoluzione delle controversie, ma nessun riscontro è pervenuto da parte Vostra.

Sono quindi erronee ed incoerenti le Vostre asserzioni circa il fatto che i supposti tentativi di contattarmi da parte del Vostro Supporto Tecnico siano rimasti inevasi ed il fatto che – secondo Voi – non Vi ho fornito i miei dati per essere contattato: come può avermi contattato il Vostro Supporto Tecnico senza essere in possesso di alcun mio contatto? Al contrario, se il Vostro Supporto Tecnico mi avesse effettivamente contattato (cosa che non è mai avvenuta, sono stato sempre io a contattare il Vostro Servizio Clienti), quali indicazioni avrebbe fornito per ottenere il rimborso della licenza non accettata e non utilizzata? È altresì anomalo che Voi non abbiate riportato in nessuna delle Vostre due missive queste indicazioni.

Ora, se è invece proprio il Vostro Supporto Tecnico ad occuparsi dei rimborsi per le licenze d'uso non accettate e non utilizzate, Vi chiedo di inoltrare loro la richiesta di inviarmi la procedura e gli eventuali moduli necessari per ottenere il rimborso all'indirizzo e-mail xxxxx@bonissi.it.

D'altra parte, dal tenore della Vostra ultima comunicazione, sembrereste escludere Voi stessi la possibilità di ricevere qualsivoglia rimborso («*Le segnaliamo in ogni caso che i dispositivi Surface sono venduti esclusivamente con Windows e non sono disponibili in commercio senza Windows ovvero con altri sistemi operativi*»): se fosse così, il Vostro atteggiamento si configurerebbe come **ostruzionistico e dilatorio** atto unicamente a ledere il mio **diritto al rimborso** (a cosa servirebbe infatti che io contatti o che venga contattato dal Vostro Supporto Tecnico se tanto Microsoft si rifiuterebbe in ogni caso di rimborsare la sola licenza d'uso??).

Nel caso in cui avessi invece interpretato erroneamente la Vostra affermazione sopra riportata, Vi prego di indicarmi (o di fornirmi un contatto DIRETTO – e non tramite la chat del Vostro sito, per la quale sono già passato ed ho ottenuto in definitiva solo un diniego al rimborso) quali sono **le modalità di restituzione del software Microsoft Windows 10 Home e di rimborso del prezzo di 43 Euro**.

Vi allego nuovamente la prova di acquisto unitamente ad una fotografia del serial number del prodotto hardware.

Vi rammento che il **rimborso è dovuto** per via della proposta presente nel contratto che Voi stessi avete unilateralmente predisposto ed anticipatamente eseguito prima ancora di un eventuale perfezionamento dello stesso, proposta che è quindi irrevocabile:

«Qualora il licenziatario non accetti le presenti condizioni e non vi si conformi, non potrà utilizzare il software né le relative funzionalità. Il licenziatario potrà contattare il produttore del dispositivo o l'installatore oppure il rivenditore, qualora abbia acquistato il software direttamente, per conoscere le modalità di restituzione del software o del dispositivo e di rimborso del prezzo.»

In assenza di un Vostro positivo riscontro entro 10 giorni dalla presente, sarò costretto a segnalare all'AGCM l'abuso da Voi condotto, e nel contempo rivolgermi al Giudice di Pace di Monza per far valere in via giudiziale i miei diritti, con rifusione di spese, danni ed interessi.

Città, 12 gennaio 2020

Distinti saluti

Luca Bonissi