

Dossier sulla "Questione DELL"

Realizzato da Sandy Kirchlechner per GNUVox www.gnuvox.org.

Articolo 1/5



Un argomento controverso ed assai interessante che affascina la comunità del software libero in Italia da molto tempo a questa parte. Tutto ebbe inizio con un articolo relativo all'iniziativa della DELL di creare un portale per eventuali richieste e suggerimenti da parte degli utenti, attraverso il quale la multinazionale è stata in seguito sommersa di richieste di installazione di Ubuntu e OpenOffice.

A ciò è seguita l'azione di vendere portatili con GNU/Linux preinstallato. "We heard you" dice la [pagina](#) in cui DELL dichiara di essere il partner perfetto per gli amanti del pinguino. Ma questo non ci basta. Abbiamo voluto approfondire la questione e sondare il terreno presso altri grandi nomi del panorama IT e ciò sia dal punto di vista del privato che acquista un singolo prodotto che da quello del rivenditore che si fa fornire 50 macchine alla volta.

Dunque, da qui alle prossime settimane, pubblicheremo in cinque "puntate" ciò che ci siamo sentiti rispondere dai rivenditori a cui chiedevamo spiegazioni e alternative alle licenze e ai sistemi operativi preinstallati. Per intanto, iniziate a **segnalarci** le vostre esperienze commentando questo post e i successivi: attraverso le segnalazioni che ci invierete, sarà possibile proseguire con questo approfondimento e conoscere le diverse esperienze vissute da ciascuno.

Quest'opera è stata rilasciata sotto la licenza Creative Commons Attribuzione-Non commerciale- Condividi allo stesso modo 2.5 Italia. Per leggere una copia della licenza visita il sito web <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/it/> o spedisci una lettera a Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California, 94105, USA.

Articolo 2/5

La “questione DELL”, come abbiamo voluto intitolare l'iniziativa di ricerca in redazione, ha mosso numerosi altri quesiti con i quali svariati membri della comunità si stanno confrontando. Come ad esempio il tema del rimborso del sistema operativo indesiderato.



Una questione considerata di difficile valutazione anche dal noto avvocato di FSFE, [Carlo Piana](#), secondo il quale essa è complicata dal fatto che non sappiamo a quanto ammonti il costo effettivo di una licenza Windows. Abbiamo potuto rilevare svariate esperienze di singoli imbattutivisi per caso, sia in Italia che all'estero.

Per l'Italia faccio presente il [post di GizMo](#) che ha vissuto un'esperienza negativa dal punto di vista del rivenditore, mentre per l'estero abbiamo la testimonianza di un fellow al quale la Karstadt (nota catena di centri commerciali germanica) ha risarcito € 69,00 dietro restituzione di Windows Vista Home Premium, mentre in Belgio per Windows XP, dopo lunghe battaglie il [tenace fellow](#) ha ottenuto ben € 91,52, e ve ne sono altri ancora tutti da scoprire nella [sezione dedicata](#) sul sito della FSFE.

Quest'opera è stata rilasciata sotto la licenza Creative Commons Attribuzione-Non commerciale- Condividi allo stesso modo 2.5 Italia. Per leggere una copia della licenza visita il sito web <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/it/> o spedisci una lettera a Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California, 94105, USA.

Articolo 3/5

Non contenta dei risultati ottenuti, ho voluto farmi un utente privato interessato all'acquisto di alcune macchine specifiche con GNU/Linux o Windows preinstallati o vergini. Scrisi dunque a DELL, HP, Acer e Toshiba. Ciò prima compilando il modulo sulle pagine ufficiali (a seconda della disponibilità di esso) o contattando alcuni rivenditori di Milano, Roma e Bolzano.



Parallelamente ho chiesto ad un'impresa altoatesina di richiedere per questo dossier dei preventivi alle loro imprese fornitrici per valutare la differenza tra macchine con GNU/Linux, Windows o nessun SO installato.

I risultati sono sorprendenti, tenetevi forte.

DELL: nessuna risposta (anche essere ignorati è un risultato);

HP: nessuna risposta (come sopra);

Toshiba: idem;

Rivenditori di Milano e Roma: idem;

Acer: finalmente qualcuno si è degnato di prendermi in considerazione inviandomi la seguente mail:

Subject: RE: Richiesta preventivo (AC)

From: Info_Italy@ acer-euro.com

Date: 22/06/07 14:20

To: Sandy

Gentile Cliente,

In merito alla sua gentile richiesta, la informiamo che ogni sistema operativo viene installato in una singola macchina dopo essere stato debitamente testato, per questo motivo Acer da assistenza esclusivamente al sistema operativo che preinstalla nelle sue macchine.

Cio' nonostante, la informiamo che è possibile installare un altro sistema operativo nel suo notebook, acquistandolo a parte, ricordando che Acer non le puo' garantire un corretto funzionamento e che per l'assistenza software dovra' rivolgersi direttamente al fornitore e costruttore del software.

L'assistenza hardware entro i termini consentiti dalla garanzia acquisita, sarà sempre a carico Acer.

La informiamo infine che è possibile attivare una procedura di reso del sistema operativo entro 30gg. dalla data d'acquisto del PC, Le chiediamo di contattare il servizio assistenza tecnica al numero 199 50 99 50 , attivare una pratica in assistenza, e conseguentemente spedire a sue spese, il notebook al nostro centro assistenza di Lainate (MI).

Oltre la formattazione dell'HDD, dovrà essere recuperato il sigillo di Microsoft che si trova applicato sul fondo del notebook.

Le sarà rimborsato un'importo pari a:

- € 30,00 per il S.O. Microsoft XP Home Edition
- € 50,00 per il S.O. Microsoft XP Professional
- € 90,00 per il S.O. Microsoft Media Center Edition
- € 30,00 per il S.O. Microsoft Vista Home Basic
- € 50,00 per il S.O. Microsoft Vista Home Pro
- € 70,00 per il S.O. Microsoft Vista Business
- € 90,00 per il S.O. Microsoft Vista Ultimate

Siamo a sua completa disposizione per ulteriori chiarimenti e delucidazioni in merito.

Cordiali Saluti
Acer Italy

Ed ecco quindi che non sappiamo quanto vale una licenza, ma vediamo quanto risarcisce Acer Italia per i sistemi operativi resi.

Mitas – impresa produttrice di Bolzano: altra mosca bianca che voluto prendersi due minuti per rispondermi come segue:

Subject: R: BASIC PC Sempron AM2

From: philip@ mitas.it

Date: 07/07/07 10:59

To: Sandy

Buongiorno,

come da Lei richiesto Le inoltro le nostre migliori quotazioni.

I Pc sono comprensivi di monitor, tastiera e mouse.

Spetta a Lei la scelta di acquistare il prodotto con o senza sistema operativo.

Sui Pc da 699,00 € e il Pc da 899,00 € si possono togliere 80,00€ per il sistema operativo. Sui Pc da 999,00€ e il Pc da 1099,00 € saranno 100,00 €.

Distinti saluti

Philip Holzer

Naturalmente la differenza di prezzo è basata sul SO in questione Windows XP o Vista.

Faccio inoltre presente quanto rilevato da un fellow (arc) sulla base delle proprie richieste nella [sezione dedicata](#) del sito chi3 [segnalato da GNUVox](#) non molto tempo fa.

Quest'opera è stata rilasciata sotto la licenza Creative Commons Attribuzione-Non commerciale-
Condividi allo stesso modo 2.5 Italia. Per leggere una copia della licenza visita il sito web
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/it/> o spedisce una lettera a Creative Commons, 171
Second Street, Suite 300, San Francisco, California, 94105, USA.

Articolo 4/5

Ma se i privati in qualche modo riescono a cavarsela e ad ottenere un ritorno monetario in tutta la questione, ciò che mi lascia basita è la situazione dal punto di vista dei rivenditori.

Dopo aver scritto invano al rivenditore alto atesino che mi risultava adatto allo scopo, ho telefonato al CEO e gli ho esposto nuovamente tutta la questione, gli obiettivi che ci siamo prefissi e così via. La risposta, che sarebbe un sogno ottenere per iscritto, è molto simile a quella ottenuta da [GizMo](#) se non peggio:



Ma, in verità non mi sembra il caso di fare una richiesta del genere. Non ci sarebbe alcuna differenza di prezzo tra delle macchine con SO o delle macchine vergini e quindi a noi conviene ordinarle con, anche perché in questo modo almeno abbiamo anche la licenza.

L'ho ringraziato molto della sua collaborazione e l'ho salutato.

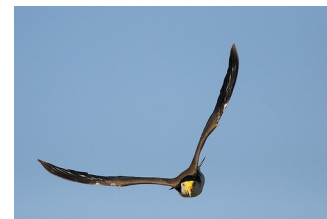
Quest'opera è stata rilasciata sotto la licenza Creative Commons Attribuzione-Non commerciale- Condividi allo stesso modo 2.5 Italia. Per leggere una copia della licenza visita il sito web <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/it/> o spedisci una lettera a Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California, 94105, USA.

Articolo 5/5

La conoscenza è l'unica fonte dalla quale nascono sia l'amore che i principi dell'umana libertà.

David Webster

Abbiamo ottenuto alcune informazioni utili, ma possiamo fare di più, sia come privati che come rivenditori. Vi chiediamo quindi di raccontarci le vostre esperienze e di segnalarci eventuali rivenditori interessati ad aiutarci nella nostra ricerca. Più ne sappiamo, meglio riusciamo a difenderci.



Nel frattempo il numero delle firme per la [petizione del prof. Renzo Davoli](#) a favore della “Liberalizzazione nel campo del Software per Personal Computer” ammonta ad oltre 8000 unità, la volontà c'è, cerchiamo di stimolarla anche in chi non ne è ancora a conoscenza.

Quest'opera è stata rilasciata sotto la licenza Creative Commons Attribuzione-Non commerciale- Condividi allo stesso modo 2.5 Italia. Per leggere una copia della licenza visita il sito web <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/it/> o spedisci una lettera a Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California, 94105, USA.

Dossier sulla "Questione DELL" - il punto



Come annunciato facciamo il punto della situazione e pubblichiamo il dossier completo in calce al presente articolo.

Lo scopo del dossier è stata un'analisi del mercato al fine di approfondire il comportamento di svariate imprese produttrici IT per quanto riguarda la vendita di hardware senza sistema operativo preinstallato o con GNU/Linux. Il tutto è nato dalle varie notizie emerse in merito alla politica di vendita di DELL.

Per avere un quadro ampio della questione abbiamo analizzato il mercato sia dal punto di vista del privato che dal punto di vista del rivenditore.

Sulla base delle testimonianze raccolte e dalle ricerche svolte è emerso che i consumatori privati si scontrano con il problema del risarcimento del sistema operativo indesiderato in tutta Europa e che esso ammonta a cifre diverse a seconda del SO e del paese. Ciò accade però soltanto ai più fortunati, poiché svariate imprese ignorano totalmente le richieste di preventivo per hardware senza SO o con GNU/Linux preinstallato.

Per quanto riguarda i rivenditori è stata registrata una tendenza poco edificante, la tendenza ad ingorare totalmente la questione e ad accaparrarsi la licenza, pagando il prezzo pieno, poiché esso non varierebbe dal prezzo del prodotto senza SO.

Le nostre ripetute richieste di commenti e suggerimenti hanno dato i loro frutti:

- * a quanto pare il problema si poneva già ben cinque anni fa in RAI;
- * esistono dei siti attraverso i quali si possono trovare dei rivenditori di PC senza SO;
- * risulta estremamente difficile capire a quanto ammonti il costo effettivo di una licenza Windows;

Quest'opera è stata rilasciata sotto la licenza Creative Commons Attribuzione-Non commerciale- Condividi allo stesso modo 2.5 Italia. Per leggere una copia della licenza visita il sito web <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/it/> o spedisci una lettera a Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California, 94105, USA.

- * molti rivenditori aggirano la questione. mettendo in difficoltà - attraverso scuse e richieste prive di fondamento - i consumatori che richiedono un rimborso;
- * tutta l'Italia e vari altri paesi europei si sono mossi e discutono della tematica.

I nostri lettori ci hanno inoltre comunicato alcuni link utili:

- * [trovare dei negozi che vendono i pc senza SO](#)
- * [approfondire la tematica sulla base di ulteriori notizie in sezioni dedicate](#)

Per chiudere in bellezza sono lieta di comunicarvi che DELL ora vende hardware con Ubuntu preinstallato anche in [Germania](#).

Che sia d'esempio anche ai tanti altri attori presenti sul mercato.