

Gentile Cliente,

in seguito al rilascio degli ultimi aggiornamenti cumulativi per Windows 10, avvenuto lo scorso martedì, diversi utenti stanno segnalando l'insorgere delle schermate blu (e conseguente blocco del pc) quando si avvia un processo di stampa con stampanti di rete. Nello specifico il messaggio di errore è "APC\_INDEX\_MISMATCH" nel file win32kfull.sys.

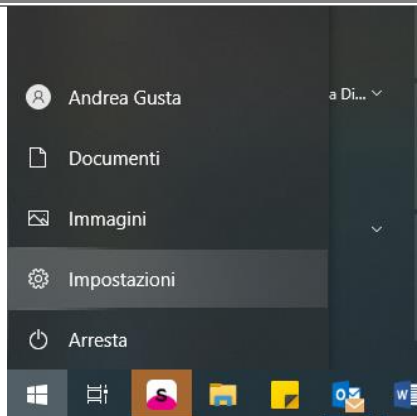
Per una soluzione definitiva del problema bisogna attendere il fix da parte di Microsoft, ma potrebbe essere necessario del tempo.

Nel frattempo l'unica soluzione possibile al problema è disinstallare i pacchetti che hanno introdotto il bug. La procedura è la seguente:

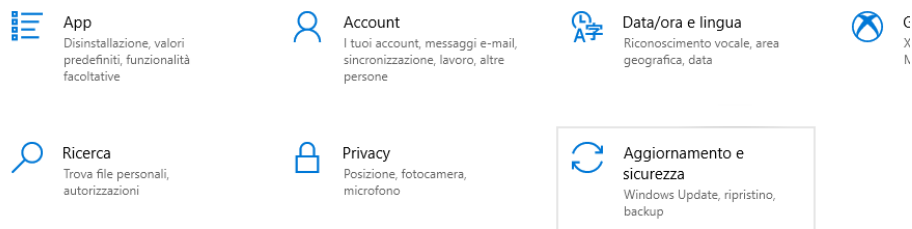
- 1) Stappare gli aggiornamenti per 7 giorni



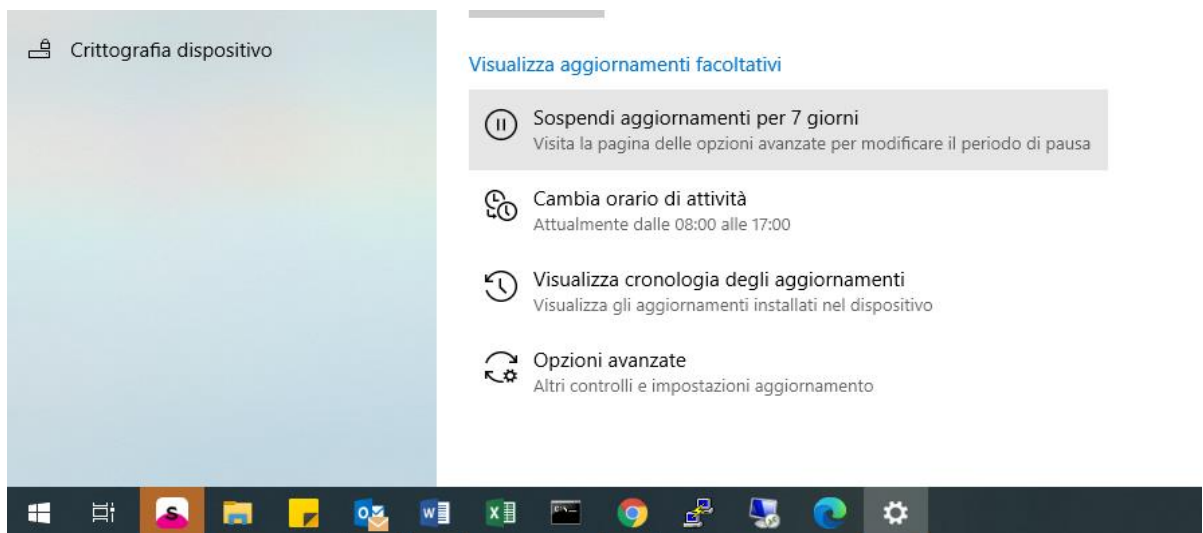
Cliccare sullo start di windows



Cliccare su impostazioni



Cliccare su “Aggiornamento e sicurezza”

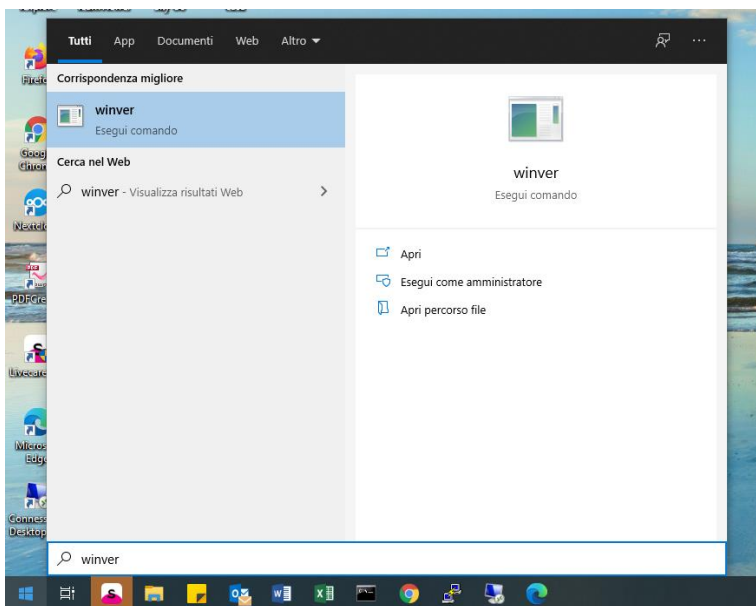


Cliccare su “Sospendi aggiornamenti per 7 giorni”

## 2) Verificare versione di Windows

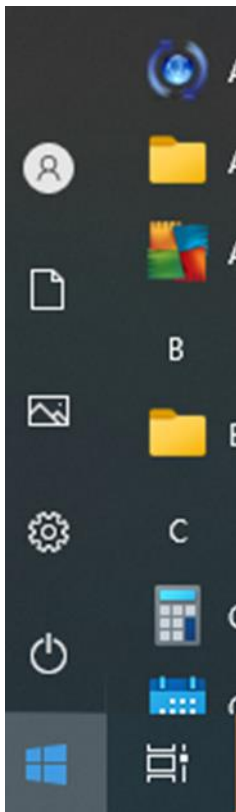


Cliccare sul tasto start di windows

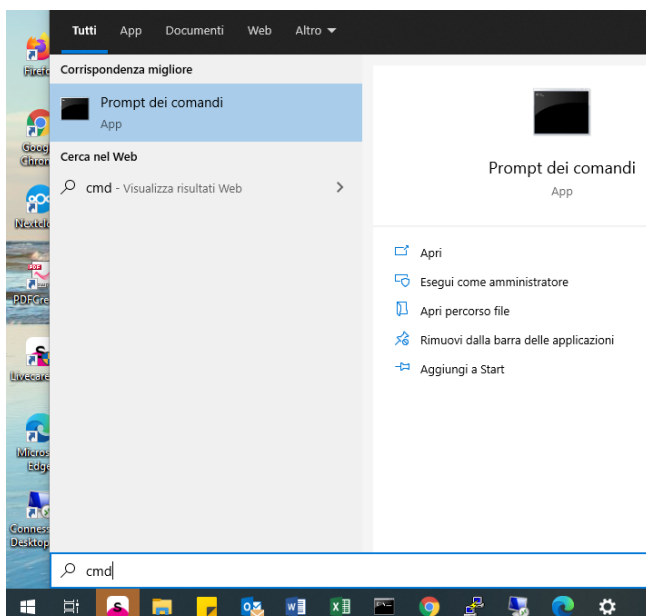


Digitare il comando “winver” e segnarsi la versione di windows (ad es. Versione 20H2)

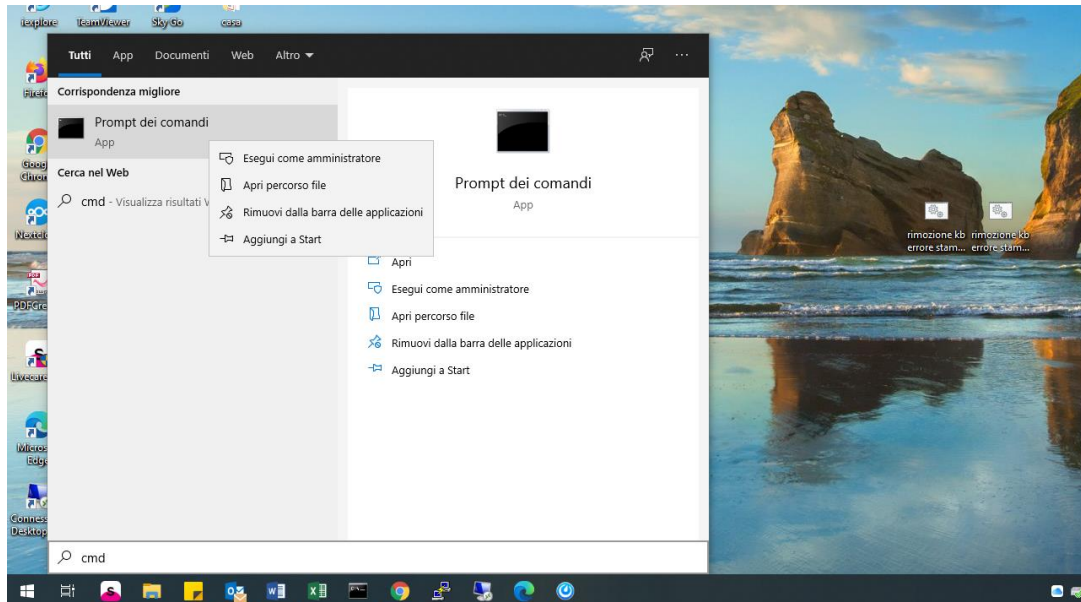
### 3) Disinstallare aggiornamento



Cliccare sul tasto start di windows



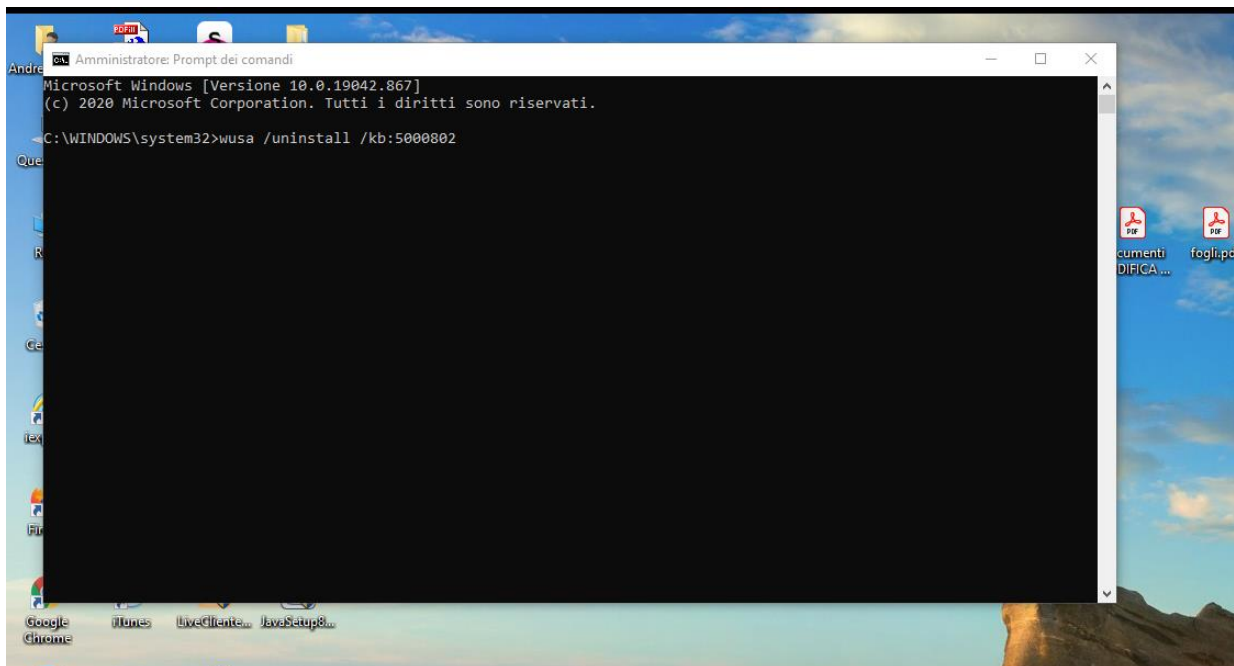
Scrivere "cmd"



Fare tasto destro su “prompt dei comandi” ed “Esegui come amministratore”

4) Su Windows 10 20H2 digitare il seguente comando seguito da Invio:

```
wusa /uninstall /kb:5000802
```



Per chi invece avesse ancora Windows 10 versione 1909, il comando è il seguente:  
wusa /uninstall /kb:5000808

Al termine riavviare il pc e rifunziona tutto correttamente.

Rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento ed aiuto.

Saluti  
Tecnos 2 Srl