

8. Qualcosa è "andato storto"? Cosa fare in caso di problemi

L'iPhone è un dispositivo molto stabile, grazie all'integrazione verticale hardware/software caratteristica dell'ecosistema Apple. Ma è pur sempre un computer, quindi ogni tanto qualcosa potrebbe "andare storto".

Nessun problema! Per questi inconvenienti, Apple ha previsto alcune soluzioni. Quale opzione scegliere dipende dalla gravità del problema.

Qui sono illustrate le varie opzioni partendo dalle azioni più semplici per arrivare a quelle più pesanti.

1. **Soft Reset:** per risolvere piccoli problemi.
2. **Hard Reset:** riporta il dispositivo alle impostazioni di fabbrica.
3. **Recovery Mode** (o modalità di Recupero): quando il dispositivo è "bloccato".
4. **Modalità DFU:** "l'ultima spiaggia", nei casi disperati.

8.1. Soft Reset: per risolvere piccoli problemi

È utile in quei casi in cui l'iPhone sembra non funzionare correttamente e serve per riavviare il dispositivo. Non c'è perdita dei dati.

Il soft reset si esegue in tre modi diversi, a seconda dei modelli di iPhone.

8.1.1. iPhone con tasto Home fisico

Questa procedura (A) si applica ai modelli fino al 6S compreso: tenere premuti insieme il tasto Standby e il tasto Home fino a quando (dopo circa 10 sec.) compare il logo Apple e il dispositivo non si riavvia.

Dopo il riavvio è richiesto il codice di sblocco.

8.2. Hard Reset: riporta il dispositivo alle impostazioni di fabbrica

8.1.2. iPhone 7 con tasto Home capacitivo

Questa procedura (B) si applica solo per iPhone 7 e 7Plus: premere il tasto di accensione e spegnimento (Standby), poi premere il pulsante Volume giù, fino a quando (dopo circa 10 sec.) compare il logo Apple e il dispositivo non si riavvia.

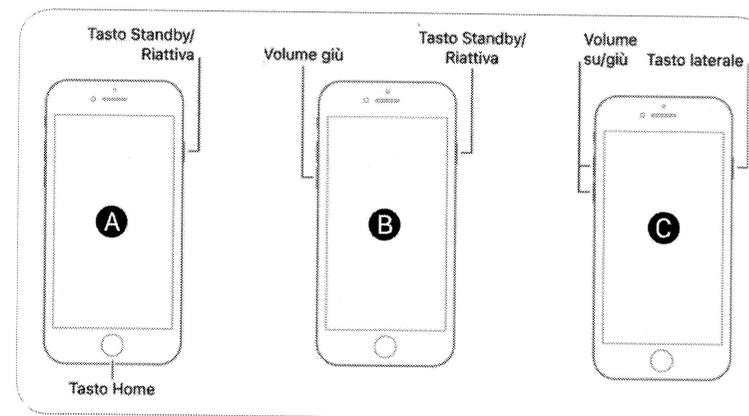
Dopo il riavvio è richiesto il codice di sblocco.

8.1.3. iPhone 8 e modelli senza tasto Home (X, XS, XR, ecc.)

Questa procedura (C) si applica da iPhone 8, X e successivi: premere e rilasciare rapidamente il tasto Volume su, poi premere e rilasciare rapidamente il tasto Volume giù.

Infine tenere premuto il tasto laterale, fino a quando (dopo circa 10 sec.) compare il logo Apple e il dispositivo non si riavvia.

Dopo il riavvio è richiesto il codice di sblocco.



8.2. Hard Reset: riporta il dispositivo alle impostazioni di fabbrica

Va utilizzato se il dispositivo presenta dei malfunzionamenti o anche nel caso in cui si venda l'iPhone e si vogliono cancellare tutti i dati (v. § 3.7. p. 58).

Si può fare direttamente su iPhone oppure via iTunes.

Da iPhone:

Impostazioni → *Generali* → *Ripristina*
→ *Inizializza contenuto e impostazioni*

Via iTunes: collegare al computer e fare clic su **Ripristina iPhone** (fig. 34). iTunes inizializza iPhone alle condizioni di fabbrica, poi si potrà scegliere tra **Configura come un nuovo iPhone** oppure **Ripristina da un backup**.

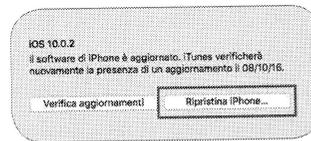


Fig. 34 Ripristina iPhone da iTunes.

8.3. Recovery Mode (modalità di Recupero)

Come già spiegato (v. § 3.3.2. p. 40), questa operazione è utile se l'iPhone è bloccato, per esempio nel caso in cui abbiamo immesso troppe volte il codice errato.

Va usata anche se non si riesce a ripristinare con Hard Reset, in caso di gravi problemi e malfunzionamenti.

La procedura è spiegata in dettaglio da Apple alla pagina <https://support.apple.com/it-it/HT204306> e anche a <https://support.apple.com/it-it/HT201263>.

La vediamo comunque, perché anche in questo caso ci sono alcune piccole differenze, a seconda del modello di iPhone.

Richiede un computer con iTunes.

Collegare iPhone al computer e aprire iTunes. Mentre il dispositivo è collegato, eseguire i seguenti passaggi:

- (per iPhone 6S o precedenti) spegnere il dispositivo, poi collegarlo al computer mentre si tiene premuto il tasto Home finché su iPhone non viene visualizzata la schermata della modalità di recupero *Collega a iTunes* (v. fig. 35);
- (per iPhone 7) spegnere il dispositivo, poi collegarlo al computer mentre si tiene premuto il tasto Volume giù finché viene visualizzata la schermata della modalità di recupero *Collega a iTunes*;

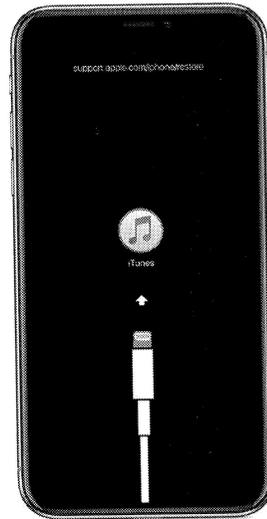


Fig. 35 Schermata *Collega a iTunes*.

- (per iPhone 8, iPhone X e successivi) spegnere il dispositivo, poi collegarlo al computer mentre si tiene premuto il tasto laterale, finché non viene visualizzata la schermata della modalità di recupero *Collega a iTunes*.

Quando compare su iTunes la finestra per il ripristino o l'aggiornamento (v. fig. 36), scegliere **Aggiorna**.

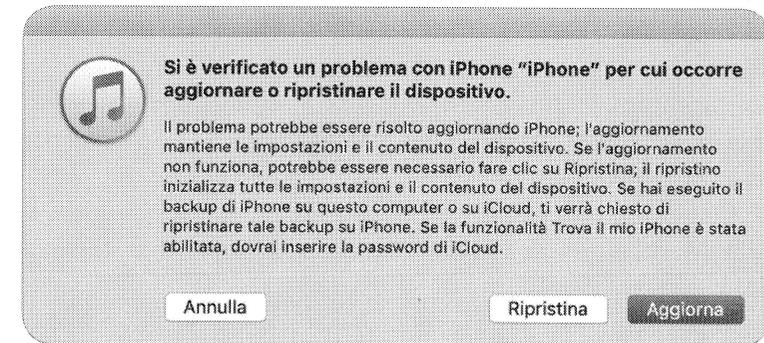


Fig. 36 Schermata di iTunes per la scelta del ripristino o dell'aggiornamento.

iTunes proverà a reinstallare iOS senza cancellare i dati.

Attendere che iTunes scarichi il software iOS per il dispositivo. Al termine dell'aggiornamento o del ripristino, il dispositivo dovrà essere configurato.

Per uscire dalla modalità di recupero senza ripristinare l'iPhone, bisogna premere le seguenti combinazioni di tasti (in pratica quelli che servono per fare il Soft Reset):

- (per iPhone 6S o precedenti) tenere premuti i tasti Standby+Home fino a quando non compare il logo di Apple sullo schermo del telefono;
- (per iPhone 7) tenere premuti i tasti Standby+Volume giù fino a quando non compare il logo di Apple sullo schermo del telefono;
- (per iPhone 8, iPhone X e successivi) premere rapidamente in successione Volume su, Volume giù, poi tenere premuto il tasto laterale destro (Standby) fino a quando non compare il logo di Apple sullo schermo del telefono.

8.4. Modalità DFU: "l'ultima spiaggia" nei casi disperati

La modalità DFU (Device Firmware Update) è una speciale modalità dei dispositivi iPhone e iPad che serve per ripristinare o aggiornare il sistema operativo con iTunes in caso di gravi problemi e malfunzionamenti.

La modalità DFU è caratterizzata dal fatto che viene saltato il caricamento del sistema operativo dal Bootloader^[55]. In pratica l'iPhone viene riavviato in una "modalità provvisoria" ed è possibile fare una nuova installazione completa e integra del sistema operativo. Ovviamente tutti i dati saranno persi e il dispositivo dovrà poi essere configurato.

Questo procedimento viene anche utilizzato per rimuovere il jailbreak dal dispositivo e reinstallare iOS originale (verrà scaricata l'ultima versione).

Si può tentare di usare la modalità DFU anche se il dispositivo risulta bloccato o non si accende ("l'ultima spiaggia").

Ma se siete arrivati a questo punto, dopo che gli altri procedimenti non hanno sortito effetto, allora il vostro iPhone ha problemi seri e ottime probabilità di dover andare in un centro di assistenza Apple. Prima di portarlo, comunque, possiamo tentare appunto con la modalità DFU.

8.4.1. Come fare il DFU

Il DFU richiede un computer con iTunes.

- Collegare il dispositivo al computer e spegnerlo.
- Aprire iTunes nel computer.
- Una volta aperto iTunes, dobbiamo premere una combinazione di tasti che varia in base al modello di iPhone, come visto anche per il Soft Reset.

^[55] **Bootloader:** è il programma che, nella fase di avvio (boot) del dispositivo, carica il kernel del sistema operativo dalla memoria secondaria (ad esempio un hard disk) alla memoria primaria (generalmente la RAM), permettendone l'esecuzione da parte del processore e il conseguente avvio del sistema.

- **iPhone con tasto Home fisico (fino al 6S):** tenere premuto il tasto Home assieme al tasto di accensione (Standby/Riattiva) per circa 10 secondi, poi rilasciare solo il tasto Standby/Riattiva, continuando a tenere premuto il pulsante Home fino a quando su iTunes non compare la finestra di DFU (fig. 37).

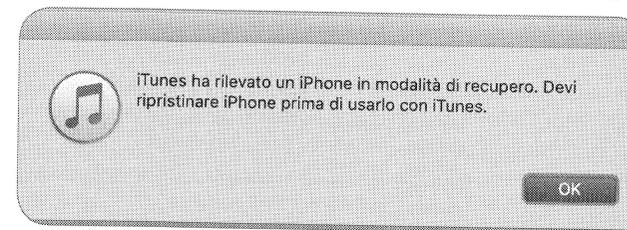


Fig. 37 Schermata di iTunes che avvia il DFU.

- **iPhone 7:** al posto di Home usare il tasto Volume giù.
- **iPhone 8, iPhone X e successivi:** premere e rilasciare rapidamente il tasto Volume su, poi premere e rilasciare rapidamente il tasto Volume giù, infine tenere premuto il tasto laterale (Standby/Riattiva) per circa 10 secondi. Mantenendo premuto il tasto laterale, premere anche Volume giù per 5 secondi, quindi rilasciare il tasto laterale e continuare a tenere premuto il tasto Volume giù, all'incirca per altri 10 secondi.

Se abbiamo fatto tutto giusto (non è un'operazione semplice, potrebbe non riuscire al primo tentativo), su iTunes dovrà comparire la finestra riprodotta nella figura 37.

Cliccando sul pulsante OK, il DFU si avvia.

A differenza della modalità di recupero (spiegata al punto precedente), lo schermo dell'iPhone **deve rimanere spento**. Se invece sullo schermo compare l'immagine con iTunes (*Collega a iTunes*), significa che non abbiamo fatto i passaggi giusti e siamo entrati nella modalità di recupero, quindi bisogna ricominciare da capo: in questo caso, per uscire si segue la stessa procedura spiegata per uscire dalla modalità di recupero senza ripristinare l'iPhone (v. § 8.3. p. 114).



COSA È IL JAILBREAK E PERCHÉ NON CONVIENE FARLO

Il jailbreak (in italiano: "evasione") è una procedura di "sblocco" che permette di installare software non ufficiali su iPhone.

Nacque nel 2007 per sbloccare la parte telefonica dei primi iPhone. Infatti se si acquistava un iPhone negli USA, la parte telefonica poteva essere utilizzata esclusivamente con contratto e scheda di AT&T e poi di pochi altri operatori.

Con il jailbreak, il sistema operativo iOS viene sostituito da un altro, messo a disposizione da varie comunità hacker quali BlackGeek, iPhone Dev Team, evasi0n, Pangu Team e molte altre.

Una volta fatto, è possibile scaricare applicazioni da repository alternative rispetto all'App Store. La più famosa è Cydia, creata da Jay Freeman, meglio conosciuto con il nickname "Saurik".

Si possono modificare le funzioni e l'aspetto del sistema operativo installando personalizzazioni denominate "tweak"^[56].

Un dispositivo "jailbroken" rimane comunque in grado di utilizzare e aggiornare applicazioni comprate dall'App Store ufficiale.

Il jailbreak è gratuito e non è illegale in Italia, in quanto non sembra configurarsi il reato di frode informatica previsto dall'art. 640 ter c.p., perché il semplice jailbreak non realizza la fattispecie di "altrui danno" o di "ingiusto profitto".

Vantaggi: si possono scaricare app gratis (ma ne vale la pena?) e installare tweak non presenti in iOS.

Svantaggi: un iPhone jailbroken perde la sicurezza tipica dell'ecosistema Apple e diventa molto più "aperto", instabile e vulnerabile ai malware. Inoltre la procedura di jailbreak invalida le garanzie offerte da Apple. È bene sapere che tali garanzie si possono riacquistare, semplicemente ripristinando il dispositivo al sistema operativo iOS (tramite iTunes) ed eliminando così il jailbreak, con la modalità DFU spiegata sopra.

Conclusioni: è una pratica che SCONSIGLIO. Poteva avere un senso nei primi anni dell'iPhone, quando le funzionalità erano estremamente ridotte e molto spesso bloccate per scelta di Apple, oltre che – come detto – per utilizzarlo con schede SIM di operatori diversi. Oggi con gli iPhone possiamo fare veramente di tutto, senza grandi limitazioni (se non per motivate ragioni di sicurezza imposte da Apple).

^[56] Tweak significa fare piccoli aggiustamenti alle parti hardware o software di un sistema al fine di migliorarne le prestazioni. Per estensione si chiamano tweak anche i programmi che permettono tali operazioni.

Lo stesso Saurik ha dichiarato che "il jailbreak è morto"^[57] e ha annunciato la decisione di chiudere definitivamente il Cydia Store con un post pubblicato su Reddit^[58]: *"La realtà è che volevo chiudere completamente il Cydia Store per sempre entro la fine dell'anno (2018, n.d.a.) e ho considerato la possibilità di spostare la scadenza a questo fine settimana dopo aver ricevuto il report dei bug che mettono a rischio gli utenti. Il servizio mi fa perdere soldi e non è più qualcosa che mi suscita la passione di mantenerlo"*.

8.5. Avere assistenza da Apple

Non sempre siamo in grado di risolvere da soli i problemi. Ma non dobbiamo preoccuparci: i dispositivi Apple sicuramente non costano poco, ma nel prezzo che abbiamo pagato è compreso anche un ottimo servizio di assistenza che ci può essere fornito anche se l'iPhone ha terminato il periodo di garanzia.

Per gli acquisti fatti da privati la garanzia è regolamentata dal Codice del Consumo^[59] e dura due anni: le disposizioni relative sono riportate a partire dall'articolo 128. Questo Codice tuttavia non si applica agli acquisti con Partita IVA, per i quali vale il semplice Codice civile, che prevede un diritto di garanzia di un solo anno.

La garanzia di legge deve essere riconosciuta dal **venditore**, non dal produttore. Apple riconosce comunque una garanzia convenzionale per il primo anno: questo significa che, anche se abbiamo acquistato l'iPhone da un altro venditore, potremo avere per il primo anno l'intervento in garanzia direttamente da Apple. Si definisce appunto "garanzia convenzionale", perché è motivata da ragioni di marketing e non da obblighi di legge.

Ma questo significa anche che, se abbiamo fatto l'acquisto in un Apple Store, sarà la stessa Apple a doverci dare la garanzia legale per i due anni. È un aspetto da non sottovalutare nella scelta del punto d'acquisto.

^[57] Fabiano Confuorto, "Jay Freeman 'Il jailbreak è morto'", ispazio.net, agosto 2017.

^[58] https://www.reddit.com/r/jailbreak/comments/a5wfg9/news_andrew_wiik_recommend_that_everyone_removes/ebpur5a/

^[59] Ministero dello sviluppo economico, Codice del Consumo.

8. Qualcosa è “andato storto”? Cosa fare in caso di problemi

Oltre a questo, la maggior parte dei prodotti Apple include 90 giorni di assistenza telefonica gratuita.

E infine, abbiamo anche la possibilità di una consulenza presso i Genius degli Apple Store.

Per utilizzarla, possiamo accedere alla pagina web “Contatta il supporto”^[60], indicare la natura del problema e scegliere tra alcune opzioni: parlare via chat con l’assistenza, oppure chiedere di essere richiamati telefonicamente (e la telefonata ci arriverà nel giro di cinque minuti, provare per credere!), oppure fissare un appuntamento presso un Apple Store a nostra scelta.

Per concludere, vorrei invitare il lettore a non sottovalutare la qualità: abbiamo un dispositivo costoso – e per noi prezioso –, quindi eviterei di darlo in mano a riparatori inadeguati.

Scegliamo quindi gli Apple Store o i centri assistenza autorizzati Apple, i cosiddetti APR (Apple Premium Reseller).

^[60] <https://support.apple.com/it-it/contact>