

## Messaggi di errore utilizzo eSIM per iPhone - Guida alla risoluzione

Messaggio di errore	Descrizione	Risoluzione
«Non è stato possibile completare il cambio di piano cellulare»	<p>Potresti aver inquadrato il QR code senza connettività Internet.</p> <p>Potrebbero esserci stati problemi di comunicazione con la piattaforma eSIM oppure la piattaforma era indisponibile.</p>	<p>Verificare che il telefono sia connesso ad Internet (via WiFi e/o altra SIM) e riprovare ad inquadrare il Voucher</p> <p>Se il problema si presenta nuovamente chiamare il servizio clienti o andare presso un punto vendita.</p>
«Non è stato possibile completare il cambio di piano cellulare»	<p>Potresti aver superato il limite massimo di tentativi di utilizzo permessi per quel Voucher.</p>	<p>Opz 1: Prova a richiedere la sostituzione del Voucher (Cambio Carta)</p> <p>Opz 2: Chiama il Servizio Clienti, oppure recati presso un punto vendita.</p>

<b>Messaggio di errore</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Risoluzione</b>
«Non è stato possibile completare il cambio di piano cellulare»	<p>Forse stai provando ad inquadrare lo stesso voucher già utilizzato sullo stesso dispositivo o su un altro dispositivo senza aver precedentemente rimosso il profilo.</p> <p>Oppure il profilo è stato rimosso da un dispositivo non connesso ad Internet (per cui la notifica di cancellazione non è ancora arrivata alla piattaforma)</p>	<p>Prova ad eliminare il profilo dal dispositivo sul quale è stato scaricato avendo cura di mantenerlo connesso ad Internet via WiFi e/o altra SIM) durante la cancellazione.</p> <p>In alternativa, se il profilo è già stato rimosso, prova a riavviare il dispositivo dal quale è stato rimosso il profilo avendo cura di mantenerlo connesso ad Internet (via WiFi e/o altra SIM) dopo il riavvio.</p> <p>In alternativa, se il profilo è già stato rimosso, ma non hai più disponibile il dispositivo dal quale è stato rimosso, prova a richiedere al punto vendita la sostituzione del Voucher (Cambio Carta)</p>
«Il piano cellulare non può essere aggiunto»	Lo scaricamento del profilo è stato avviato ma non completato su un dispositivo, nel frattempo (entro 3 minuti) il cliente sta utilizzando il voucher su un altro dispositivo.	Provare ad inquadrare il Voucher sul nuovo dispositivo dopo alcuni minuti.