

# Portale MyOnlineServices: Le vostre domande, le nostre risposte.

## Come effettuo il login in MyOnlineServices?

Anche se l'ambiente di MyOnlineServices ha ora un nuovo design, potete continuare ad accedere a myonlineservices.ch con il vostro attuale nome utente e password.

## Ho dimenticato la mia password per MyOnlineServices. Come posso ripristinarla?

Potete creare una nuova password sulla pagina di login di MyOnlineServices. Cliccate su «Password dimenticata», inserite il vostro nome utente e ripristinate la password. Riceverete un'e-mail contenente un link con cui potrete ripristinare la password.

## Quando effettuo il login in MyOnlineServices non ricevo il codice SMS. Cosa devo fare?

Possono passare fino a 60 secondi prima che ricevete il codice SMS. In caso di problemi di roaming o di rete può succedere che un SMS non venga consegnato. Nel caso in cui i problemi si ripresentino, contattate il vostro operatore e controllate le impostazioni del cellulare.

## A cosa serve il codice SMS per l'utilizzo di MyOnlineServices?

Il codice SMS è un secondo fattore di autenticazione: offre un'ulteriore sicurezza, rendendo più difficile per un malintenzionato accedere a dati riservati. Il codice SMS è quindi obbligatorio per utilizzare MyOnlineServices.

## Per il portale clienti MyOnlineServices e la nuova app MyOnlineServices mi servono due login?

No, potete usare lo stesso login per il portale MyOnlineServices e per l'app MyOnlineServices.

## Come posso scaricare la mia fattura?

La vostra fattura mensile è consultabile e scaricabile su MyOnlineServices e nell'app MyOnlineServices. La trovate alla voce di menu «Estratti».

### Come mi registro in MyOnlineServices?

1. Visitate il nostro sito web [myonlineservices.ch](http://myonlineservices.ch)
2. Cliccate su «Registrazione».
3. Compilate i campi presenti nel modulo e seguite le istruzioni.
4. Entro 60 secondi riceverete sul cellulare un codice SMS.
5. Inserite il codice SMS nella pagina di conferma.
6. Stabilite un nome utente e una password. Nel processo di registrazione troverete le istruzioni per impostare una password sicura.
7. Inserite il vostro indirizzo e-mail due volte e accettate le condizioni generali. A questo punto riceverete un'e-mail di conferma contenente un link. Cliccate su questo link per verificare il vostro indirizzo e-mail.
8. Ora avete completato la registrazione e potete effettuare il login su [myonlineservices.ch](http://myonlineservices.ch) con il vostro nome utente e la vostra password.
9. Potrete utilizzare gli stessi dati anche per accedere all'app MyOnlineServices: scaricatela ora nell'App Store e iniziate subito a usarla.

### Mi sono registrato, ma non ho ricevuto il link di conferma, cosa devo fare?

Eseguite di nuovo la registrazione.

### Ho dimenticato il codice NIP della mia carta, posso ripristinarlo con MyOnlineServices?

In MyOnlineServices andate alla sezione «Schede». Qui potete richiedere il vostro codice NIP tramite SMS.

### Dove posso aggiornare il mio numero di cellulare?

Potete aggiornare il vostro numero di cellulare nella sezione «Dati profilo e contatti» di MyOnlineServices.

### Come posso ordinare le polizze di versamento in MyOnlineServices/nell'app MyOnlineServices?

Potete ordinare le polizze di versamento in MyOnlineServices, nelle informazioni sui pagamenti all'interno della sezione «Estratti».

### Dove posso cambiare il mio nome utente per MyOnlineServices?

In MyOnlineServices potete modificare la vostra password o creare un nuovo nome utente nella sezione «Impostazioni».

### Ho dimenticato il mio nome utente per MyOnlineServices. Come posso ripristinarlo?

Vi serve solo il numero della vostra carta di credito. Sulla pagina di login di MyOnlineServices cliccate su «Nome utente dimenticato», quindi inserite il vostro numero della carta di credito e la vostra data di nascita. Riceverete un codice tramite SMS e il vostro nome utente per e-mail.

### Cosa devo fare se ho cambiato numero di cellulare?

Comunicateci il cambiamento al più presto telefonicamente, per iscritto oppure online tramite il portale clienti MyOnlineServices o l'app MyOnlineService.