

Funzioni e profilo del conto

Questo capitolo descrive le funzioni di base del tuo account. Come creare un account (o cancellarlo, se necessario), come modificare la password e altre funzioni relative al tuo profilo.

- [Creare un account Eponet](#)
- [Modifica dell'indirizzo e-mail](#)
- [Eliminare l'account Eponet](#)
- [Modifica della password](#)
- [Password dimenticata](#)
- [Abilitare/disabilitare l'accesso alla sessione di supporto](#)

Creare un account Eponet

Registrati su www.portal.eponet.ch

Clicca su **Registrati gratuitamente!** nella finestra di login per continuare:

grafik.png

Nella pagina di login sono riportati anche i [termini e le condizioni generali](#) e [l'informativa sulla privacy](#).

Puoi registrarti con nome e cognome o come azienda. L'opzione "azienda" è pensata per chi, ad esempio, desidera gestire e amministrare stazioni di ricarica.

Altrimenti ti consigliamo di registrarti con nome e cognome.

Inserisci nome, cognome, e-mail e una password sicura. Per registrarti devi accettare le condizioni generali di contratto. Segui le istruzioni reCAPTCHA e clicca su Registrati.

grafik.png

Riceverai un'e-mail con un link di conferma:

grafik.png

Clicca sul pulsante verde **Conferma** nell'e-mail ricevuta [per attivare il tuo account:](#)

grafik.png

Ora dovresti tornare alla pagina di login e vedere il seguente messaggio. Ora puoi effettuare il login con la tua e-mail e la tua password:

grafik.png

Dopo aver effettuato l'accesso, la pagina ti chiederà di completare i dati (indirizzo).

Per i depositi con codice QR EZ-Schein (deposito gratuito senza commissioni) l'indirizzo è obbligatorio, altrimenti il codice QR non funzionerà.

grafik.png

Modifica dell'indirizzo e-mail

Modifica indirizzo e-mail

Accedi al tuo account e clicca in alto a sinistra su Home e poi su "I miei contatti":

Si aprirà la pagina dei tuoi contatti.

grafik.png

Seleziona il contatto a cui è associato l'indirizzo e-mail necessario per effettuare il login.

grafik.png

Ora puoi modificare il tuo indirizzo e-mail con uno nuovo.

Assicurati che l'indirizzo e-mail sia corretto, altrimenti, in caso di smarrimento della password, non sarà possibile inviarti una nuova password se l'indirizzo non è corretto.

Eliminare l'account Eponet

Desideri cancellare il tuo account Eponet? Questa pagina ti spiega come cancellare il tuo account.

Attenzione:

questa operazione cancella definitivamente tutti i tuoi dati e non può essere annullata. Se hai un saldo positivo, ti consigliamo di prelevare il tuo credito prima di cancellare il tuo account. Se hai ancora bisogno di altri dati dal tuo account, ad esempio ricevute di caricamenti, valutazioni o altre informazioni, scaricali sul tuo supporto dati prima di cancellare il tuo account.

Dopo la cancellazione non potrai più accedere ai tuoi dati, al saldo o prelevarlo. Per confermare la cancellazione dovrai inserire il tuo indirizzo e-mail.

Procedura per cancellare il tuo account

Accedi al tuo account e vai su Impostazioni nella parte sinistra della pagina blu.

Seleziona quindi la scheda "Impostazioni" nel tuo account.

Clicca sul segno di spunta "Elimina il mio account"

grafik.png

Ora clicca sul pulsante rosso **Elimina** e conferma la richiesta di sicurezza:

grafik.png

Dopo aver inserito l'indirizzo e-mail e premuto il tasto Canc, l'account verrà cancellato.

Modifica della password

Modifica password

Accedi al tuo account, clicca sul tuo nome in alto a destra e seleziona "Profilo":

grafik.png

Si aprirà il tuo profilo. Qui potrai modificare la tua password:

grafik.png

Password dimenticata

Hai dimenticato la password? Nella pagina di login di

www.portal.eponet.ch puoi cliccare su "Password dimenticata" per ricevere un'e-mail con un link.

Cliccando sul link si aprirà un campo di inserimento per una nuova password:

grafik.png

Inserisci il tuo indirizzo e-mail nel campo e clicca su Invia:

grafik.png

Assicuratevi che il vostro indirizzo e-mail sia scritto correttamente.

Se non trovi l'e-mail nella tua casella di posta, riprova con la funzione "Password dimenticata", ma dopo aver cliccato sul pulsante "Invia" attendi fino a quando non ricevi una conferma.

Attendi fino a quando non viene visualizzato il seguente messaggio. Esci dalla pagina solo dopo aver visualizzato questo messaggio:

Bildschirmfoto 2025-11-18 um 09.46.29.png

Riceverai un'e-mail con un link per reimpostare la password:

Bildschirmfoto 2025-11-18 um 10.28.16.jpg

Clicca su "Conferma" e inserisci due volte la tua nuova password:

Requisiti: almeno un numero, una lettera maiuscola, una lettera minuscola e un carattere speciale. Totale minimo 8 caratteri

Bildschirmfoto 2025-11-18 um 10.29.41.jpg

Ora puoi accedere con la nuova password.

Il link per reimpostare la password è valido per 24 ore. Se clicchi sul link dopo 24 ore, riceverai il messaggio "Link non valido o scaduto". In questo caso, devi ricominciare la procedura da capo con "Password dimenticata".

grafik.png

L'autenticazione a due fattori (2FA), nota anche come autenticazione in due passaggi, è una misura di sicurezza aggiuntiva che protegge l'accesso agli account e ai sistemi online richiedendo, oltre alla password, un secondo fattore indipendente.

Attenzione:

si prega di notare che l'autenticazione a due fattori è una componente di sicurezza che non può essere semplicemente disattivata da Eponet in caso di utilizzo errato. L'attivazione può avvenire solo tramite l'app Authenticator di Google o Microsoft e, di conseguenza, può essere disattivata solo con la stessa app.

L'autenticazione a due fattori si trova nel proprio account/Il mio profilo nella scheda Sicurezza:

Bildschirmfoto 2025-04-07 um 15.56.35.jpg

Disattivazione manuale dell'autenticazione a due fattori tramite Eponet

Se l'autenticazione a due fattori è stata attivata e non può più essere disattivata dall'utente, per motivi di sicurezza Eponet può riattivare il tuo account solo a pagamento, seguendo i seguenti passaggi.

1. Compila il modulo "Disattivazione dell'autenticazione a due fattori" e inviace lo firmato insieme a una copia del tuo documento d'identità all'indirizzo info@eponet.ch
2. Eponet verificherà il modulo e i dati in base al tuo account e disattiverà l'autenticazione a due fattori
3. Eponet reimposta la vostra password: tramite la funzione «Password dimenticata» potete richiedere l'invio di una nuova password.

Questa procedura può richiedere fino a 15 giorni lavorativi e verrà addebitata sul tuo conto con una commissione forfettaria di CHF 45.–. Assicurati che il saldo del tuo conto non scenda al di sotto dell'importo minimo, impedendoti di continuare a utilizzare i servizi Eponet.

Abilitare/disabilitare l'accesso alla sessione di supporto

Descrizione - In questa pagina viene spiegato come gli utenti possono attivare o disattivare l'opzione che consente agli amministratori di Eponet di accedere al proprio account a fini di assistenza. L'attivazione di questa impostazione consente una risoluzione più rapida dei problemi, poiché, se necessario, viene concesso l'accesso all'assistenza. Gli utenti possono gestire questa impostazione in qualsiasi momento tramite l'app mobile o il portale web.

Sezione 1: Attivare/disattivare l'accesso dell'assistenza tramite l'app mobile - Passaggi

- Aprire l'app **Eponet**
- Accedere al proprio **profilo**
 - Toccare la scheda del profilo nella parte superiore dello schermo
- Aprire **le impostazioni del profilo**
 - Toccare la freccia (>) sulla scheda del profilo
 - `app-select profile.png`

- Scorri fino alla **sezione "Impostazioni"**
- Cerca l'opzione: "*Consenti l'accesso al supporto Eponet*"
 - `app-profile.png`
- Seleziona la casella di controllo:
 - Attivato → L'amministratore può accedere al tuo account per motivi di assistenza
 - Disattivato → Nessun accesso amministratore consentito
- Tocca "**Salva**" per applicare le modifiche

Sezione 2: Attivare/disattivare l'accesso all'assistenza tramite il portale web

Procedura

- Accedi al **portale web Eponet**
- Clicca **sull'icona** del tuo profilo (**in alto a destra**)
 - profile-1.png

- Selezionare "**Profilo**"
- Vai alla **scheda "Impostazioni"**
- Scorrere fino alla **sezione "Impostazioni account"**
- Cerca l'opzione: "**Consenti l'accesso all'assistenza tramite Eponet**"
 - profile-3.png

- Seleziona la casella di controllo:
 - Attivato → Accesso all'assistenza amministrativa consentito
 - Disattivato → Accesso limitato
- Fare clic su **Salva**