

- 1) A cosa serve l'Area Clienti - Pagamenti?
- 2) Chi si può iscrivere all'Area Clienti – Pagamenti?
- 3) Perché devo registrarmi per accedere all'Area Clienti - Pagamenti?
- 4) Come ci si registra all'Area Clienti - Pagamenti?
- 5) Che cos'è il Codice Cliente?
- 6) Dove trovo il Codice Cliente?
- 7) Che cos'è il PIN?
- 8) Perché la P.I./C.F non vengono accettati in fase di registrazione?
- 9) Perché devo inserire l'indirizzo e-mail in fase di registrazione?
- 10) Perché non ho ricevuto la prima parte PIN pur avendo eseguito la registrazione con successo?
- 11) Perché non ho ricevuto la seconda parte del PIN pur avendo eseguito la registrazione con successo?
- 12) A quale indirizzo viene spedito la seconda parte del PIN e perché non posso indicarne uno di mia scelta?
- 13) Posso fare più di una registrazione?
- 14) Come modifico il PIN?
- 15) Perché nella fase di modifica da 16 caratteri ad 8 ricevo un messaggio di errore?
- 16) Perché quando provo a modificare il PIN, ricevo un messaggio di errore?
- 17) Ho smarrito il mio PIN, come faccio a recuperarlo?
- 18) Quali metodi di pagamento sono accettati?
- 19) Per problematiche di tipo amministrativo sulle posizioni mostrate, a chi mi posso rivolgere?
- 20) Se le mie posizioni risultano non pagate nel caso di pagamento già effettuato, cosa devo fare?
- 21) Perché nel bollettino/bonifico devo inserire la causale proposta?
- 22) Come posso cercare una specifica fattura all'interno delle posizioni da pagare o pagate?

- 23) Perché la causale di pagamento richiesta non è accettata dal mio Istituto Bancario?
- 24) Sono un cliente di Trasporti Eccezionali perché non riesco a visualizzare le mie partite da pagare?
- 25) Posso modificare i mie dati?

### 1) [A cosa serve l'Area Clienti - Pagamenti?](#)

Nell'Area Clienti – Pagamenti, i Clienti di ANAS potranno consultare le proprie posizioni che risultano ancora da pagare, quelle che risultano pagate nell'anno corrente e in quello precedente, e visualizzare le informazioni necessarie al pagamento.

### 2) [Chi si può iscrivere all'Area Clienti – Pagamenti?](#)

I Clienti ANAS Nazionali e Internazionali che vogliono visualizzare le proprie posizioni relative ai servizi erogati da ANAS.

### 3) [Perché devo registrarmi per accedere all'Area Clienti - Pagamenti?](#)

La registrazione è necessaria ad ANAS per identificare con certezza il Cliente al fine della tutela dei dati. Ai dati forniti dal Cliente in sede di registrazione si applica il D. Lgs. 196/2003.

### 4) [Come ci si registra all'Area Clienti - Pagamenti?](#)

E' possibile registrarsi all'Area Clienti - Pagamenti mediante una procedura di autenticazione che prevede l'inserimento dei dati richiesti e il successivo invio da parte di ANAS delle credenziali di accesso (Codice Cliente e PIN).

### 5) [Che cos'è il Codice Cliente?](#)

Il Codice Cliente è un codice numerico assegnato al Cliente ANAS e presente sulla fattura. Ti ricordiamo che in fase di registrazione i Clienti internazionali sono tenuti obbligatoriamente a fornire il Codice Cliente.

### 6) [Dove trovo il Codice Cliente?](#)

Il Codice Cliente è presente sulla fattura in alto a destra nella relativa intestazione.

### 7) [Che cos'è il PIN?](#)

Il PIN è il PERSONAL IDENTIFICATION NUMBER che viene fornito da ANAS in fase di registrazione e successivamente il Cliente può cambiare. Il Cliente è tenuto a conservare il proprio PIN al fine di poter accedere ai servizi offerti nella sezione Area Clienti - Pagamenti.

8) Perché la P.I./C.F non vengono accettati in fase di registrazione?

E' possibile che i dati non siano stati inseriti correttamente, ti suggeriamo pertanto di verificarne la relativa correttezza ed obbligatorietà.

9) Perché devo inserire l'indirizzo e-mail in fase di registrazione?

L'indirizzo e-mail è indispensabile ad ANAS per inviare la comunicazione della prima parte del PIN. Si ricorda che i dati inseriti sono tutelati da ANAS secondo quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003 e sono funzionali all'erogazione dei servizi offerti nell'Area Clienti – Pagamenti.

10) Perché non ho ricevuto la prima parte PIN pur avendo eseguito la registrazione con successo?

E' possibile che l'indirizzo di posta elettronica in fase di registrazione non sia stato inserito in maniera corretta. Per segnalazioni ti suggeriamo di scrivere all'indirizzo e-mail presente nella schermata di avvenuta registrazione.

11) Perché non ho ricevuto la seconda parte del PIN pur avendo eseguito la registrazione con successo?

Ti ricordiamo che la seconda parte del PIN viene inviata a mezzo posta, ANAS non è responsabile di eventuali ritardi dovuti alla consegna. In caso di mancato recapito, puoi scrivere all'indirizzo e-mail del servizio clienti indicato nella e-mail di comunicazione della prima parte del PIN.

12) A quale indirizzo viene spedito la seconda parte del PIN e perché non posso indicarne uno di mia scelta?

La seconda parte del PIN da 16 caratteri ti sarà inviata all'indirizzo della tua sede legale o di residenza comunicato in fase di stipula del contratto e presente all'interno dei Sistemi aziendali ANAS. Tale procedura garantisce un elevato grado di sicurezza, evitando che altre persone possano ricevere le credenziali di accesso all'Area Clienti al tuo posto. Qualora il tuo indirizzo di riferimento sia cambiato devi, prima di registrarti, comunicarlo formalmente ad ANAS contattando l'Amministrazione.

13) Posso fare più di una registrazione?

La registrazione all'Area Clienti Pagamenti è unica, non è possibile effettuare più registrazioni con lo stesso C.F./P.IVA ed indirizzo e-mail.

#### 14) Come modifico il PIN?

Puoi modificare il PIN nella relativa pagina e cliccare sul link Modifica PIN.

#### 15) Perché nella fase di modifica da 16 caratteri ad 8 ricevo un messaggio di errore?

In caso il PIN non venisse accettato, occorre verificare che il codice abbia le seguenti caratteristiche:

- Deve essere lungo minimo otto caratteri
- Non può essere uguale agli ultimi 5 pin inseriti
- Non può essere reimpostato nelle 24 ore successive
- Deve contenere caratteri appartenenti ad almeno tre delle quattro categorie seguenti:
  - caratteri maiuscoli dell'alfabeto inglese (A-Z)
  - caratteri minuscoli dell'alfabeto inglese (a-z)
  - cifre decimali (0-9)
  - caratteri non alfabetici, ad esempio !, \$, #, %"

#### 16) Perché quando provo a modificare il PIN, ricevo un messaggio di errore?

Se hai compilato correttamente tutti i campi richiesti nella schermata di "Modifica PIN", verifica che il PIN scelto rispetti le regole di sicurezza necessarie:

- Deve essere lungo minimo otto caratteri
- Non può essere uguale agli ultimi 5 pin inseriti
- Non può essere reimpostato nelle 24 ore successive
- Deve contenere caratteri appartenenti ad almeno tre delle quattro categorie seguenti:
  - caratteri maiuscoli dell'alfabeto inglese (A-Z)
  - caratteri minuscoli dell'alfabeto inglese (a-z)
  - cifre decimali (0-9)
  - caratteri non alfabetici, ad esempio !, \$, #, %"

#### 17) Ho smarrito il mio PIN, come faccio a recuperarlo?

Per recuperare il PIN, nella schermata di log in cliccare su "PIN smarrito?" e richiedere l'invio di un nuovo PIN inserendo il Codice Cliente e l'indirizzo mail utilizzato in fase di registrazione. Puoi recuperare il PIN solo se ti sei autenticato almeno una volta all'Area Clienti - Pagamenti, in caso contrario è necessario contattare l'indirizzo e-mail del servizio clienti che ti è stato indicato insieme alle credenziali di accesso al sistema.

18) Quali metodi di pagamento sono accettati?

Puoi pagare ciascuna fattura, presente nelle "Posizioni da Pagare", attraverso due modalità di pagamento: bonifico bancario e bollettino postale. Per il pagamento sono a disposizione le informazioni riportate nella pagina di dettaglio raggiungibile cliccando sul link "Visualizza Info Pagamenti" in corrispondenza della singola fattura che si intende saldare.

19) Per problematiche di tipo amministrativo sulle posizioni mostrate, a chi mi posso rivolgere?

Per chiarimenti/informazioni di natura amministrativa puoi scrivere al seguente indirizzo [info.pagamenticlienti@stradeanas.it](mailto:info.pagamenticlienti@stradeanas.it) o inviare un fax al 06/4446.6193 oppure 06/4446.6519.

20) Se le mie posizioni risultano non pagate nel caso di pagamento già effettuato, cosa devo fare?

Qualora nella schermata delle posizioni da pagare risultano fatture per cui hai già effettuato il saldo, potrebbe essere in corso l'aggiornamento dei nostri sistemi. Per chiarimenti/informazioni di natura amministrativa puoi comunque scrivere al seguente indirizzo [info.pagamenticlienti@stradeanas.it](mailto:info.pagamenticlienti@stradeanas.it) o inviare un fax al 06/4446.6193 oppure 06/4446.6519.

21) Perché nel bollettino/bonifico devo inserire la causale proposta?

L'Identificativo Univoco di Versamento (IUV) deve essere indicato obbligatoriamente dalla PA ai sensi del quadro normativo vigente in materia di pagamenti elettronici (Decreto Legge 179/2012 convertito in legge 221/2012), il corretto inserimento da parte del Cliente nei bonifici e/o bollettini dello IUV nel campo causale di versamento, consentirà all'Ente Creditore un più efficace riscontro dell'avvenuto pagamento.

22) Come posso cercare una specifica fattura all'interno delle posizioni da pagare o pagate?

Nella pagina di visualizzazione delle posizioni da pagare o pagate, puoi utilizzare diverse funzioni a tua disposizione. Se conosci il numero esatto di fattura da ricercare, puoi inserire il numero nella finestra di ricerca presente sopra l'elenco e avviare la ricerca. Altrimenti puoi utilizzare le funzioni di ricerca e ordinamento (es. per servizio, per data scadenza, per importo fattura, etc) all'interno della tabella stessa.

23) Perché la causale di pagamento richiesta non è accettata dal mio Istituto Bancario?

Fino a Febbraio 2014 alcuni Istituti Bancari potrebbero non accettare l'inserimento nella causale di pagamento del carattere speciale "/". Qualora riscontrassi tale problema nell'esecuzione del bonifico, puoi eliminare dalla causale il suddetto carattere, inserendo solo le restanti parti della causale di pagamento visualizzata.

24) Sono un cliente di Trasporti Eccezionali perché non riesco a visualizzare le mie partite da pagare?

Per la gestione del pagamento relativa al servizio di Trasporti Eccezionali puoi accedere nella relativa area dedicata nel menù "Servizi". Nell'area "sezione dedicata" tuttavia puoi visualizzare le tue posizioni pagate nell'anno solare in corso e quello precedente.

25) Posso modificare i mie dati?

I tuoi dati personali inseriti in fase di registrazione, quali e-mail e numero di telefono, sono modificabili all'interno dell'Area Clienti – Pagamenti.