



6500 Baja, Kodály u. 29/a Tel./Fax: (79) 325 762 Cg.: 03-09-114727 Adószám: 13970628-2-03

Gyakori kérdések és válaszok - Elektronikus ügyfélporthál használata



Hol található az Elektronikus ügyfélportál (E-ügyintézés)?

Az E-ügyintézés www.bajaenergetika.hu főoldalon található piros színnel kiemelve **Elektronikus ügyfélportál regisztráció** és **Elektronikus ügyfélportál belépés**.

Milyen számlaszámmal lehet regisztrálni?

Egy évnél nem régebbi **távhószámlával** lehet regisztrálni. A **számla sorszámát** kell feltüntetni: sorszám/2016 vagy 2017, és a számlán szereplő fizetendő összeget.

Honnan tudom, hogy a mérőállás bejelentése sikeres volt-e?

Bejelentkezés után a mérőállás bejelentése pontban ellenőrizheti, hogy a megfelelő fogyasztási hely van-e beállítva. (Szolgáltatási pont). A vízóraállás rögzítésénél a beírt adat elküldése után néhány másodperc elteltével a képernyőn, a narancssárga fejléc alatt, egy zöld sávban megjelenik a „Sikeres felvitel” felirat.

Miért kapok hibaüzenetet: **"Az óraállás maximum X m3 lehet!"**?

A téves adatközlés elkerülése érdekében, rendszerünk vizsgálja az előző fogyasztások alapján a felvihető legmagasabb értéket. Amennyiben a rendszer által megengedett értéknél magasabb állást, fogyasztást küldene, úgy piros sávban jelenik meg a maximálisan elfogadható érték. Ebben az esetben az ugyfelszolgalat@bajaenergetika.hu e-mail címre elküldve tudja bejelenteni az adott mérőállást. Ezt követő hónapokban már az elektronikus felületen akadály nélkül tud mérő óra állást jelenteni.

Bármilyen összegű számlával tudok regisztrálni? (negatív, nullás, pozitív)

Nullás számla kivételével, túlfizetéses (mínuszos) vagy tartozásos (pozitív) számlával is sikeres a regisztráció.

Milyen időközönként kell vagy lehet bejelenteni a melegvíz-mérő óra állását?

Az e-ügyintézés lehetőséget nyújt arra, hogy a melegvíz-mérő óra állását a hónap 21. és a hónap utolsó napja között tudja jelenteni. A rögzített adat a következő havi számlában, mint elszámolás jelenik meg. Az ütemtervi leolvasás pontos időpontjáról – minden év szeptember hónapban - munkatársaink a megszokott módon a lépcsőházi értesítőn tájékoztatják a lakókat.

Tudok-e bankkártyával fizetni, és ha igen, hogyan?



A bankkártyával történő fizetési lehetőség elérhető oldalunkon. Ha belép személyes fiókjába, a **Tartozás/Számlák** pontban láthatja még ki nem egyenlített számláját/számláit:

- sárga háromszög felkiáltójellel: tárgyhavi számla,
- piros háromszög felkiáltójellel: határidőn túli tartozás.

Jelölje be, hogy melyik számlát/számlákat szeretné pénzügyileg rendezni, (Befizetés négyzetbe ✓) az Összes fizetendő részhez a rendszer automatikusan beírja az összeget, majd a Pénztár gomb lenyomásával a rendszer átviszi az **OTP Bank Internetes Fizetési** oldalra. A kártyás fizetés befejezése után lehetősége van visszalépni személyes fiókjába, ahol a Tartozás pontban **sárga homokóra** jelöli az átutalás elindítását.

- zöld homokóra: a tranzakció sikeres
- zöld pipa: a befizetett összeget lekönyveltük

Mi a teendő sikertelen regisztráció esetén? Elfelejtetem a jelszavamam?

Hibás, sikertelen regisztrálás esetén 24 óra elteltével a rendszer automatikusan törli az addigi próbálkozást, tehát újra lehet kezdeni a műveletet.

Ha elfelejtette jelszavát, a bejelentkezésnél kattintson az **Elfelejtette a jelszót?**-ra és a regisztrációnál használt U kód (ügyfél azonosító) illetve e-mail cím megadása után küldünk önnek egy emlékeztető levelet, mely tartalmazza felhasználónevét és egy **új ideiglenes jelszót**, amit az első belépéskor kérjük, **változtasson meg!**

Egy e-mail címmel lehet több fogyasztási helyet regisztrálni?

Nem lehet. Ha a regisztrációnál megadott U kódhoz (ügyfél azonosítóhoz) több fogyasztási hely tartozik, akkor értelemszerűen egy profil alatt csak az azonos ügyfél azonosítóval rendelkező fogyasztási helyek adatait, számlaügyeit, befizetéseit tudja kezelni. Tehát egy ügyfélkódhoz több fogyasztási hely tartozik, akkor az elektronikus portálon több fogyasztási hely elérhető. Eltérő ügyfél azonosítókkal rendelkező fogyasztási helyek esetében több regisztrációra van szükség. Ez esetben kérem az ugyfelszolgalat@bajaenergetika.hu e-mail címre jelezni a regisztrációs problémát.

Ügyféladatok

Lehetőség van az ügyféladatok módosítására, a módosításokról Társaságunk értesítést kap. Értesítési adatok beállítása ablaknál több választási lehetőség van. Az értesítések az ügyféladatoknál megjelölt email címre fognak érkezni.