

Moja Polenergia - FAQ

1. Co to jest Moja Polenergia?
2. Kto może korzystać z Mojej Polenergii?
3. Co to jest MFA czyli uwierzytelnienie wieloskładnikowe?
4. Mam już konto w Mojej Polenergii, jak mogę aktywować MFA czyli uwierzytelnienie wieloskładnikowe?
5. Jak uzyskać dostęp do Mojej Polenergii?
6. Formularz rejestracji wypełniony, jak się zalogować?
7. Nie mogę się zarejestrować, co robić?
8. Nie pamiętam hasła, co robić?
9. Nie pamiętam loginu, co robić?
10. Nie mogę się zalogować, co robić?
11. Ile kosztuje założenie i prowadzenie konta w serwisie?
12. Czy korzystanie z Mojej Polenergii jest bezpieczne?
13. Na jakich urządzeniach będzie działać Moja Polenergia?
14. Jakie oprogramowanie jest przydatne w czasie korzystania z serwisu?
15. Jak sprawdzić aktualne saldo?
16. Jak opłacać rachunki?
17. Skąd mam wiedzieć, że pojawił się nowy dokument dotyczący płatności?
18. Jak mogę sprawdzić ile prądu zużywam?
19. Czy muszę się logować do Mojej Polenergii zawsze, gdy chcę zobaczyć fakturę?
20. Jak aktywować e-fakturę w Mojej Polenergii?
21. Jak mogę zmienić swoje dane (adres e-mail kontaktowy, adres e-mail do wysyłki faktur, adres korespondencyjny itp.)?
22. Jak szybko będę obsługiwany/obsługiwana poprzez serwis?
23. Jak usunąć moje konto w Mojej Polenergii?

1. Co to jest Moja Polenergia?

To Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne zarówno na stronie www.moja.polenergia.pl, jak i w aplikacji mobilnej Moja Polenergia.

- prosty i szybki dostęp do faktur i salda
- wygodne i bezpieczne płatności elektroniczne
- dane dotyczące zużycia energii elektrycznej
- powiadomienia o wystawieniu faktury i zbliżającym się terminie płatności
- oszczędność papieru

2. Kto może korzystać z Mojej Polenergii

Klienci z segmentu gospodarstw domowych, osoby prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą rozliczanie w grupach taryfowych G oraz klienci biznesowi.

Dla Klientów indywidualnych dostępny jest zarówno serwis pod adresem www.moja.polenergia.pl jak i Aplikacja Moja Polenergia, natomiast dla Klientów biznesowych dostępny jest tylko serwis na stronie www.moja.polenergia.pl.

3. Co to jest MFA czyli uwierzytelnienie wieloskładnikowe?

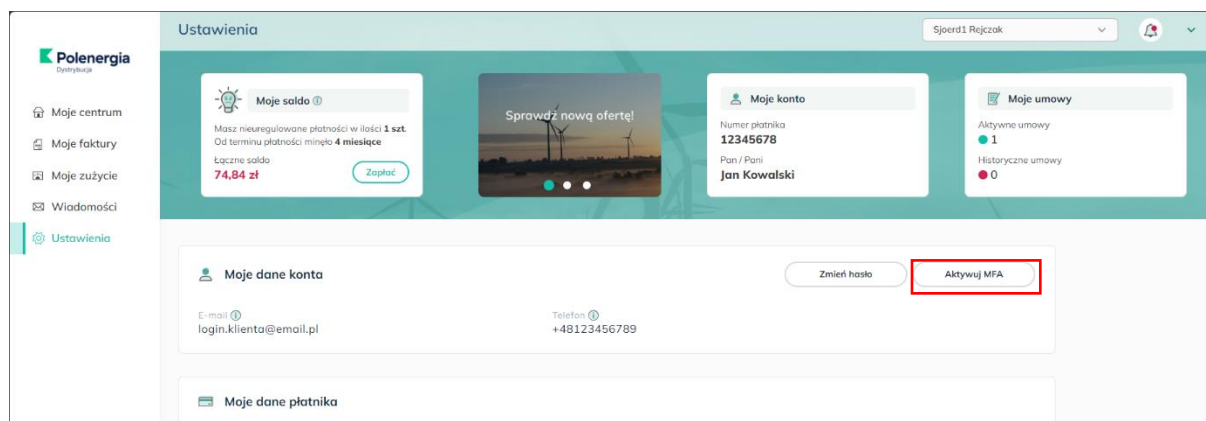
MFA (Multi Factor Authentication) jest to weryfikacja Użytkownika podczas logowania i innych wrażliwych czynności wykonywanych w aplikacji. Uwierzytelnienie Użytkownika następuje na podstawie znajomości loginu, hasła oraz dodatkowego kodu otrzymywanego drogą mailową lub w wiadomości SMS, w zależności od wybranego przez Użytkownika kanału komunikacji.

Jak to działa?

Podczas logowania (następującego po aktywacji MFA) po podaniu adresu e-mail i hasła wymagane jest wpisanie **6-cyfrowego** kodu uwierzytelniającego. Kod ten zostanie dostarczony drogą mailową lub w wiadomości SMS. Podczas wprowadzania kodu masz możliwość zapamiętania urządzenia, na którym wprowadzasz kod. Pozwoli to na logowanie na tym urządzeniu bez użycia MFA przez 6 kolejnych miesięcy.

4. Mam już konto w Mojej Polenergii, jak mogę aktywować MFA czyli uwierzytelnienie wieloskładnikowe?

Wejdź w **Ustawienia**.



Kliknij w **Aktywuj MFA** i wybierz kanał komunikacji dwuskładnikowej przez który będziesz otrzymywać kody MFA – *Telefon* lub *E-mail*:

The screenshot shows a web interface titled "Wybierz ścieżkę MFA". At the top, there is a label "Kanał komunikacji dwuskładnikowej" with an information icon. Below it are two buttons: "Telefon" and "E-Mail", separated by the word "LUB". A horizontal line separates this section from the text "Aktywacja MFA jest nieodwracalna". At the bottom, there are two buttons: "Zamknij" and "Aktywuj MFA".

- a) Jeśli wybierasz *Telefon*, wprowadź numer na tym ekranie wybierając odpowiedni kierunkowy Państwa, z którego pochodzi numer. Domyślnie ustawiona jest Polska. Po wprowadzeniu wybierz **Aktywuj MFA**.

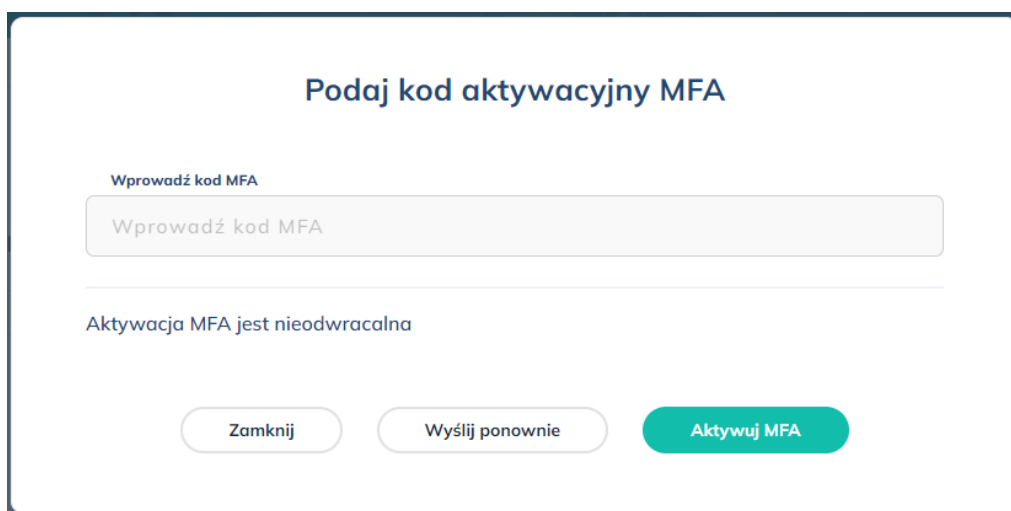
Uwaga! Jeśli przy rejestracji podałeś/łaś numer telefonu, podstawy się on w poniższym polu i nie będzie możliwa jego zmiana.

The screenshot shows the "Wybierz ścieżkę MFA" screen with the "Telefon" option selected. The label "Kody MFA będą wysyłane na numer telefonu:" is followed by a "ZMIEN" link. Below is a dropdown menu showing a Polish flag and a text input field containing "+48 123-456-789". A horizontal line separates this from the text "Aktywacja MFA jest nieodwracalna". At the bottom, there are "Zamknij" and "Aktywuj MFA" buttons.

- b) Jeżeli wybierasz *E-mail*, domyślnie podstawy się adres e-mail jakiego używasz do logowania do Mojej Polenergii i nie można go zmienić. Po wprowadzeniu wybierz **Aktywuj MFA**

The screenshot shows the "Wybierz ścieżkę MFA" screen with the "E-mail" option selected. The label "Kody MFA będą wysyłane na adres:" is followed by a "ZMIEN" link. Below is a text input field containing "login.klienta@email.pl". A horizontal line separates this from the text "Aktywacja MFA jest nieodwracalna". At the bottom, there are "Zamknij" and "Aktywuj MFA" buttons.

Po wybraniu kanału komunikacji oraz wprowadzeniu danych i naciśnięciu **Aktywuj MFA** pojawi się prośba o wpisanie kodu MFA:



Podaj kod aktywacyjny MFA

Wprowadź kod MFA

Wprowadź kod MFA

Aktywacja MFA jest nieodwracalna

Zamknij Wyślij ponownie Aktywuj MFA

Jeżeli wprowadzony kod MFA jest prawidłowy, zobaczysz ekran z informacją o aktywacji MFA (uwierzytelniania wieloskładnikowego).



5. Jak uzyskać dostęp do Mojej Polenergii?

Sposób 1

Dostęp możesz aktywować samodzielnie po otrzymaniu pierwszej faktury:

- a. Wejdź na stronę www.moja.polenergia.pl i wybierz przycisk „Zarejestruj się”

- b. Pojawi się prośba o przygotowanie numeru płatnika (czyli Twojego indywidualnego 8-cyfrowego kodu, który znajdziesz na fakturze) oraz numeru PESEL (w przypadku konta prywatnego) lub NIP (w przypadku działalności gospodarczej lub firmy).



Przygotuj proszę następujące dane:

1 NUMER PŁATNIKA

Numer płatnika to Twój indywidualny **8-cyfrowy** numer, który znajdziesz na fakturze za prąd.



2 NUMER PESEL (OSOBA PRYWATNA) / NIP (FIRMA) **3** ADRES E-MAIL

4 NUMER TELEFONU (opcjonalnie) **5** SILNE HASŁO

Dalej

- c. Kolejny krok to wypełnienie formularza rejestracji: wybierz kanał komunikacji dwuskładnikowej (MFA – patrz punkt 3) i rodzaj konta (prywatne lub firmowe), podaj adres e-mail (zapamiętaj podany adres!), numer telefonu, numer płatnika; stwórz i podaj hasło dostępowe oraz zapoznaj się z Regulaminem świadczenia usługi.

Masz do wyboru kanał komunikacji przez który będziesz otrzymywać kod MFA: telefon (SMS) albo e-mail. Natomiast adres e-mail trzeba podać zawsze, ponieważ jest on jednocześnie loginem do konta.

UWAGA: adresu e-mail, który jest jednocześnie loginem do Mojej Polenergii nie można zmienić w trakcie używania portalu. Dlatego należy z rozważą wybierać ten adres. Sugerujemy, aby był

to adres, który zwykle służy do obsługi spraw prywatnych. Radzimy unikać maili i telefonów służbowych, które mogą się zmieniać.

Rejestracja

Bezpieczeństwo

UWAGA: Wymagane jest logowanie dwuskładnikowe. Wybierz kanał na który będziemy dostarczać kody służące do logowania lub innych ważnych czynności.


Kanał komunikacji dwuskładnikowej ⓘ

Telefon LUB E-Mail

E-MAIL


Wpisz adres e-mail

HASŁO

Wpisz hasło 

1 cyfra Wielka i mała litera 8 znaków

TELEFON (opcjonalne)

 +48

NUMER PŁATNIKA

Wpisz numer płatnika

RODZAJ KONTA

Prywatne LUB Firmowe

Oświadczam, że zapoznałem się z treścią niniejszego [Regulaminu](#) (ZGODA OBOWIĄZKOWA), akceptuję jego treść i zobowiązuję się do przestrzegania go.

Dalej

[Logowanie](#)



Rejestracja zakończona!

Wysłaliśmy Ci email z linkiem aktywacyjnym na adres:

@gmail.com

Przejdź do logowania

- d. Na podany w formularzu adres e-mail otrzymasz od nas link aktywacyjny. Aktywowanie konta w Mojej Polenergii nastąpi po kliknięciu w link. **Ważne!** – masz na to **48 godzin**, po tym czasie link traci ważność i wymagana jest ponowna rejestracja.
- e. Gotowe! – teraz możesz zalogować się do Mojej Polenergii korzystając z loginu (**loginem jest adres e-mail**) i hasła podanych w procesie rejestracji oraz kodu uwierzytelniającego bez względu na to czy korzystasz z przeglądarki internetowej, czy aplikacji mobilnej na smartfonie.

Możesz zarejestrować się także z poziomu aplikacji mobilnej Moja Polenergia. Odbywa się to analogicznie do rejestracji poprzez witrynę internetową.

Sposób 2

Jeśli podpisując z nami umowę zaznaczyłeś/zaznaczyłaś zgodę na założenie elektronicznego konta w Mojej Polenergii, otrzymasz link aktywacyjny na wskazany przez Ciebie adres e-mail. Aktywowanie konta w Mojej Polenergii nastąpi po kliknięciu w otrzymany od nas link. **Ważne!** – masz na to **48 godzin**, po tym czasie link traci ważność i wymagana jest samodzielna rejestracja (patrz: Sposób 1).

6. Formularz rejestracji wypełniony, jak się zalogować?

Wejdź na stronę główną www.moja.polenergia.pl lub otwórz aplikację mobilną Moja Polenergia. W polu „Logowanie” wpisz swój adres e-mail i hasło podane przez Ciebie w procesie rejestracji, a następnie kliknij przycisk „Zaloguj się”.

E-MAIL
Wpisz adres e-mail

HASŁO
Wpisz hasło

Zarejestruj się Zaloguj się

Nie pamiętasz hasła? Zmień hasło

Polityka prywatności Regulamin Polityka Cookies FAQ

W następnym kroku pojawi się prośba o podanie kodu MFA, który zostanie wysłany na kanał komunikacji wybrany przez Ciebie w procesie rejestracji:

Polenergia
Dystrybucja

Moja Polenergia - Portal Klienta

WPROWADŹ KOD MFA ⓘ

123123

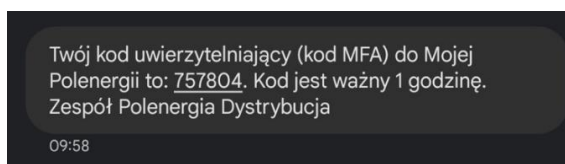
Wprowadź kod uwierzytelniający otrzymany drogą mailową lub w wiadomości SMS. Kod jest ważny 1 godzinę.

ZAPAMIĘTAJ MNIE NA TYM URZĄDZENIU I NIE WYMAGAJ KODU MFA PRZY KOLEJNYM LOGOWANIU.

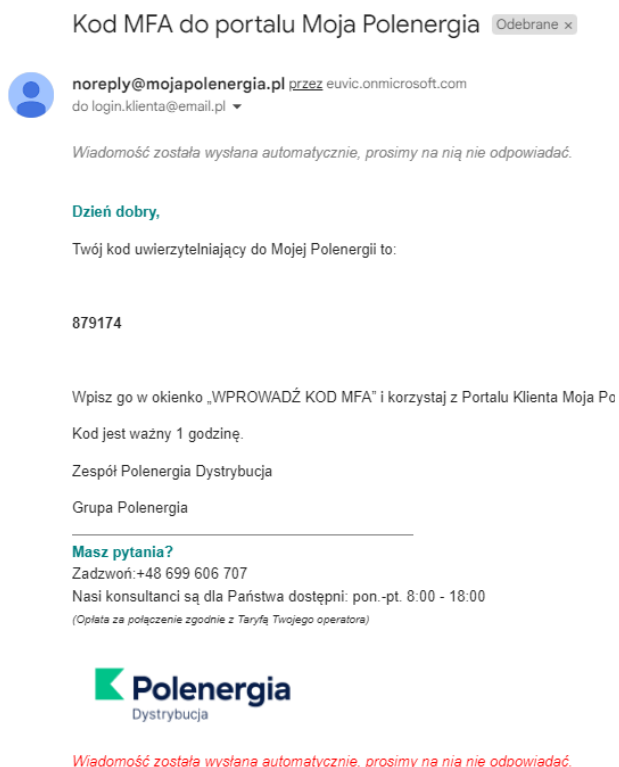
POTWIERDZAM, ŻE JESTEM UŻYTKOWNIKIEM TEGO URZĄDZENIA.

Wyślij ponownie Potwierdź

Przykładowy SMS z kodem uwierzytelniającym:



Przykładowy e-mail z kodem uwierzytelniającym:



Podczas logowania i wprowadzania kodu MFA, możesz zapamiętać (i dowolnie nazwać) urządzenie, z którego się logujesz.

UWAGA: Urządzenie zostanie zapamiętane na 6 miesięcy lub do czasu wyczyszczenia pamięci podręcznej przeglądarki internetowej.

WPROWADŹ KOD MFA ①

123123

ZAPAMIĘTAJ MNIE NA TYM URZĄDZENIU I NIE WYMAGAJ KODU MFA PRZY KOLEJNYM LOGOWANIU.
POTWIERDZAM, ŻE JESTEM UŻYTKOWNIKIEM TEGO URZĄDZENIA.

PODAJ NAZWĘ URZĄDZENIA ①

Lapek Chrome

Wyślij ponownie Potwierdź

Zapamiętane urządzenia możemy zobaczyć po zalogowaniu się do Mojej Polenergii w **Ustawieniach**

Ustawienia

Moje saldo ①
Masz nieuregulowane płatności w ilości 1 szt.
Od terminu płatności minęło 4 miesiące
Łączne saldo 74,84 zł Zapłać

Sprawdź nową ofertę!

Moje konto
Numer płatnika
Pan / Pani

Moje umowy
Aktywne umowy 1
Historyczne umowy 0

Moje dane konta
E-mail ① login.klienta@email.pl Telefon ① +48123456789 Zmień hasło

Lista zaufanych urządzeń MFA

Nazwa urządzenia	Data dodania	Ważne do	
Lapek Chrome	16.10.2023	16.04.2024	

7. Nie mogę się zarejestrować, co robić?

Przyczyny braku możliwości rejestracji:

- umowa nie jest zarejestrowana w systemie,
- system nie rozpoznał wprowadzonego przez Ciebie numeru płatnika (czyli Twojego indywidualnego 8-cyfrowego kodu, który znajdziesz na fakturze),
- podany PESEL (lub NIP) jest błędny.

W przypadku zaistnienia wyżej wymienionych przyczyn skontaktuj się z nami:
kontakt@mojapolenergia.pl, infolinia 699 606 707

8. Nie pamiętam hasła, co robić?

- a. Wejdź na stronę www.moja.polenergia.pl (lub do aplikacji mobilnej *Moja Polenergia*) i kliknij link „Ustaw nowe hasło”/„Zresetuj hasło”.
- b. Wpisz adres e-mail podany przez Ciebie podczas rejestracji do Mojej Polenergii (lub wskazany na umowie przy zgodzie na założenie konta w Mojej Polenergii).
- c. Na adres ten wyślemy link do zmiany hasła. **Uwaga! - link jest ważny 24h.**
- d. Kliknij w otrzymany link i ustal nowe hasło.

9. Nie pamiętam loginu, co robić?

Loginem jest adres e-mail podany przez Ciebie podczas rejestracji w Mojej Polenergii (lub wskazany na umowie przy zgodzie na założenie konta w Mojej Polenergii).

Jeżeli nie możesz go odnaleźć, skontaktuj się z nami na kontakt@mojapolenergia.pl.

10. Nie mogę się zalogować, co robić?

Sprawdź, czy zostały wprowadzone poprawne dane logowania w postaci loginu oraz hasła.

Pamiętaj, że login to adres e-mail podany przez Ciebie podczas rejestracji (lub wskazany na umowie przy zgodzie na założenie konta w Mojej Polenergii).

Jeśli problem pojawia się nadal - skontaktuj się z nami:
kontakt@mojapolenergia.pl, infolinia 699 606 707.

11. Ile kosztuje założenie i prowadzenie konta w serwisie?

Rejestracja i korzystanie z serwisu jest bezpłatne.

12. Czy korzystanie z Mojej Polenergii jest bezpieczne?

Komunikacja odbywa się z użyciem certyfikatu SSL, który potwierdza bezpieczeństwo szyfrowania danych przesyłanych pomiędzy użytkownikiem a serwerem. Jest gwarantem zachowania poufności danych i całej komunikacji. Gwarancja ta jest udzielana przez niezależny podmiot, czyli wystawcę certyfikatu.

13. Na jakich urządzeniach będzie działać Moja Polenergia?

Moja Polenergia w wersji na przeglądarki internetowe:

- a) Microsoft Edge od wersji 14
- b) FireFox od wersji 52
- c) Chrome od wersji 49

d) Safari od wersji 10

Moja Polenergia w wersji na telefony:

- a) System Android od wersji 5.0
- b) System IOS od wersji 12

14. Jakie oprogramowanie jest przydatne w czasie korzystania z serwisu?

Przydatny jest program Adobe™ Reader do przeglądania plików w formacie .pdf - w tym formacie zapisane są np. faktury do pobrania z serwisu i ewentualnego wydruku. Program jest bezpłatny i można go pobrać ze strony producenta: <http://www.adobe.com/>

15. Jak sprawdzić aktualne saldo?

Saldo jest widoczne w oknie, które pojawia się po zalogowaniu do Mojej Polenergii – zarówno w przypadku korzystania z Mojej Polenergii w przeglądarce, jak i w aplikacji.



W pozycji „Łączne saldo” znajduje się informacja o stanie Twoich rozliczeń z Polenergią Dystrybucja. Na saldo składają się **wszystkie dokumenty do zapłaty** - zarówno te, których termin płatności już upłynął, jak i bieżące.

Kolor kwoty wskaże Ci, jaki jest stan rozliczeń:

kolor	stan rozliczeń
zielony	wszystkie dokumenty zostały opłacone
pomarańczowy	wszystkie dokumenty zostały opłacone, natomiast zbliża się termin płatności bieżącej faktury i termin ten jest krótszy niż 5 dni
niebieski	występuje nadpłata, która zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności; kwota ta może także zostać Ci zwrócona – poinformuj nas, jeśli taka będzie Twoja decyzja
czerwony	co najmniej jeden dokument nie został opłacony w terminie

W przypadku korzystania z Mojej Polenergii w przeglądarce informację o tym, które dokumenty są niezapłacone, znajdziesz pod informacją o saldzie zarówno na podstronie „Moje centrum”, jak i „Moje faktury”.

Dodatkowo na podstronie „Moje faktury” znajdziesz podział na **dokumenty do zapłaty** oraz **dokumenty zapłacone**:

Filtry

Wszystkie punkty poboru | Wszystkie dokumenty | Filtruj

Dokumenty do zapłaty Sortowanie: Termin zapłaty (Rosnąco) ▾

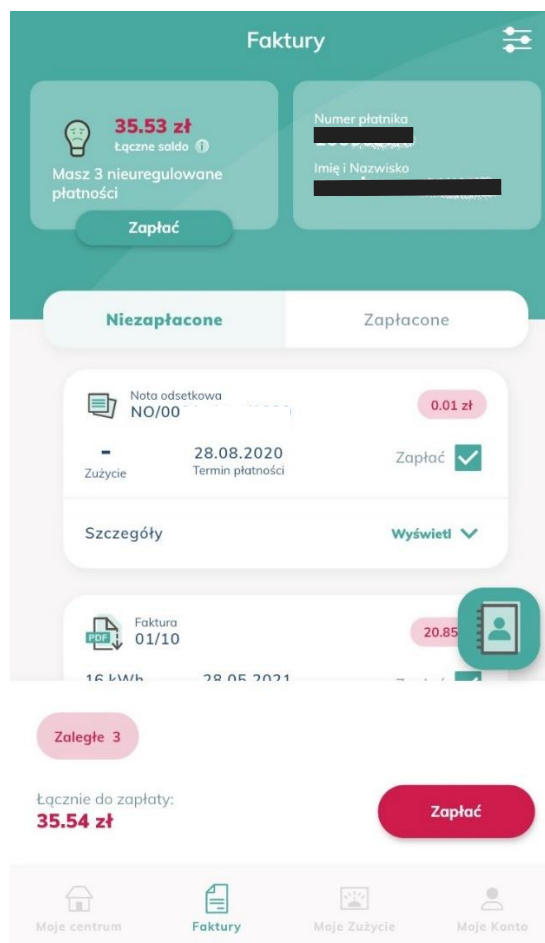
Typ dokumentu	Numer	Wartość	Status	Zużycie	Termin zapłaty	Punkt poboru	Akcje
Nota odsetkowa	NO/00 0/0 /2020	0,17 zł	Niezapłacona	Nie dotyczy	28.08.2020	Nie dotyczy	Zapłać
Nota odsetkowa	NO/00 /08/2020	0,02 zł	Niezapłacona	Nie dotyczy	28.08.2020	Nie dotyczy	Zapłać
Faktura rozliczeniowa	02/10000 /000 20R	3,13 zł	Niezapłacona	219 kWh	28.08.2020	Ustronna 17 m. 53 3-907 Warszawa	PDF Zapłać fakturę

Łączna kwota zaznaczonych: **3,32 zł** Zapłać faktury

Dokumenty zapłacone Sortowanie: Termin zapłaty (Malejąco) ▾

Typ dokumentu	Numer	Wartość	Zużycie	Termin zapłaty	Punkt poboru	Akcje
Faktura rozliczeniowa	02/10000 /000 20R	102,50 zł	173 kWh	28.09.2020	Ustronna 17 m. 53 3-907 Warszawa	PDF

W przypadku korzystania z aplikacji Moja Polenergia informację o dokumentach opłaconych i dokumentach do zapłaty znajdziesz pod przyciskiem „Faktury”



16. Jak opłacać rachunki?

W przypadku korzystania z Mojej Polenergii w przeglądarce z menu głównego (po lewej stronie) wybierz „Moje faktury”. Pojawi się sekcja „Dokumenty do zapłaty”. Jeśli wszystkie dokumenty są opłacone zobaczysz komunikat: „Wszystkie dokumenty zapłacone. Dziękujemy”.

Jeśli masz nieopłacone dokumenty (zaległe lub bieżące) – zobaczysz je tutaj:

Dokumenty do zapłaty		Sortowanie: Termin zapłaty (Rosnąco) ▾						
<input checked="" type="checkbox"/>	Faktura rozliczeniowa 01/100000 /000	19,93 zł	Status Niezapłacona	Zużycie 21 kWh	Termin zapłaty 28.02.2020	Punkt poboru ul. Ulica 0/0 00-000 Miejscowość		Zapłać fakturę

Wybierając przycisk „PDF” możesz otworzyć dokument i przeanalizować wskazane na nim kwoty. W celu opłacenia wybranego dokumentu wybierz przycisk „Zapłać fakturę”.

Jeśli chcesz opłacić kilka dokumentów jednocześnie – wskaż je i wybierz przycisk „Zapłać faktury”:

Dokumenty do zapłaty		Sortowanie: Data dokumentu (Rosnąco) ▾						
WSKAŹ, KTÓRE DOKUMENTY CHCESZ TERAZ OPŁACIĆ								
<input checked="" type="checkbox"/>	Faktura rozliczeniowa 01/100000 /000	19,93 zł	Status Niezapłacona	Zużycie 21 kWh	Termin zapłaty 28.02.2020	Punkt poboru ul. Ulica 0/0 00-000 Miejscowość		Zapłać fakturę
<input checked="" type="checkbox"/>	Faktura rozliczeniowa 01/100000 /000	20,36 zł	Status Niezapłacona	Zużycie 22 kWh	Termin zapłaty 30.03.2020	Punkt poboru ul. Ulica 0/0 00-000 Miejscowość		Zapłać fakturę
<input type="checkbox"/>	Faktura rozliczeniowa 01/100000 /000	21,55 zł	Status Niezapłacona	Zużycie 22 kWh	Termin zapłaty 28.04.2020	Punkt poboru ul. Ulica 0/0 00-000 Miejscowość		Zapłać fakturę
<input checked="" type="checkbox"/>	Faktura rozliczeniowa 01/100000 /000	23,94 zł	Status Niezapłacona	Zużycie 25 kWh	Termin zapłaty 28.07.2020	Punkt poboru ul. Ulica 0/0 00-000 Miejscowość		Zapłać fakturę
<input type="checkbox"/>	Nota odsetkowa NO/00 /08/	0,01 zł	Status Niezapłacona	Zużycie Nie dotyczy	Termin zapłaty 28.08.2020	Punkt poboru Nie dotyczy		Zapłać
<input checked="" type="checkbox"/>	Faktura rozliczeniowa 01/100000 /000	24,51 zł	Status Niezapłacona	Zużycie 26 kWh	Termin zapłaty 28.08.2020	Punkt poboru ul. Ulica 0/0 00-000 Miejscowość		Zapłać fakturę
<input type="checkbox"/>	Faktura rozliczeniowa 01/100000 /000	25,55 zł	Status Niezapłacona	Zużycie 28 kWh	Termin zapłaty 28.09.2020	Punkt poboru ul. Ulica 0/0 00-000 Miejscowość		Zapłać fakturę
Łączna kwota zaznaczonych 88,74 zł								

WYBIERAJĄC TEN PRZYCIISK MOŻESZ OPŁACIĆ
WSZYSTKIE WSKAZANE WYŻEJ DOKUMENTY

Po wybraniu przycisku „Zapłać fakturę” lub „Zapłać faktury” nastąpi przekierowanie do bramki operatora płatności. Z tytułu świadczenia usług przez operatora płatności mogą być pobierane opłaty. Każdorazowo przed skorzystaniem z usług obsługi płatności online otrzymasz informację o wysokości opłaty.

Maksymalna wysokość kwoty objętej jedną transakcją nie może przekroczyć równowartości 1 000 Euro (przy zastosowaniu średniego kursu NBP obowiązującego w dniu dokonywania transakcji).

Możesz opłacić rachunki także z poziomu aplikacji mobilnej Moja Polenergia. Odbywa się to analogicznie jak poprzez witrynę internetową.

17. Skąd mam wiedzieć, że pojawił się nowy dokument dotyczący płatności?

Możemy przesłać taką informację na Twój adres e-mail. Wystarczy, że zaznaczysz stosowną zgodę w e-boku Moja Polenergia.

W przypadku korzystania z Mojej Polenergii w przeglądarce z menu głównego (po lewej stronie) wybierz „Ustawienia” i odszukaj sekcję „Powiadomienia E-mail”. Przesuń w prawo suwak przy „Powiadomieniu o nowej fakturze”. Jeśli chcesz będziemy Ci także przypominać o zbliżającym się terminie płatności, o upływie terminu płatności, o zaległościach płatniczych.

Pozostań z nami w kontakcie – przesuń suwak także przy „Powiadomieniu o nowej wiadomości”!



W przypadku korzystania z aplikacji Moja Polenergia możesz wybrać otrzymywanie powiadomień zarówno przez pocztę elektroniczną, jak i przez samą aplikację.

W aplikacji Moja Polenergia wybierz „Moje Konto” -> „Ustawienia” -> „Powiadomienia” i zaznacz „Powiadomienie o nowej fakturze przez e-mail” i/lub „Powiadomienia o nowej fakturze przez aplikację”.



Powiadomienia przez aplikację

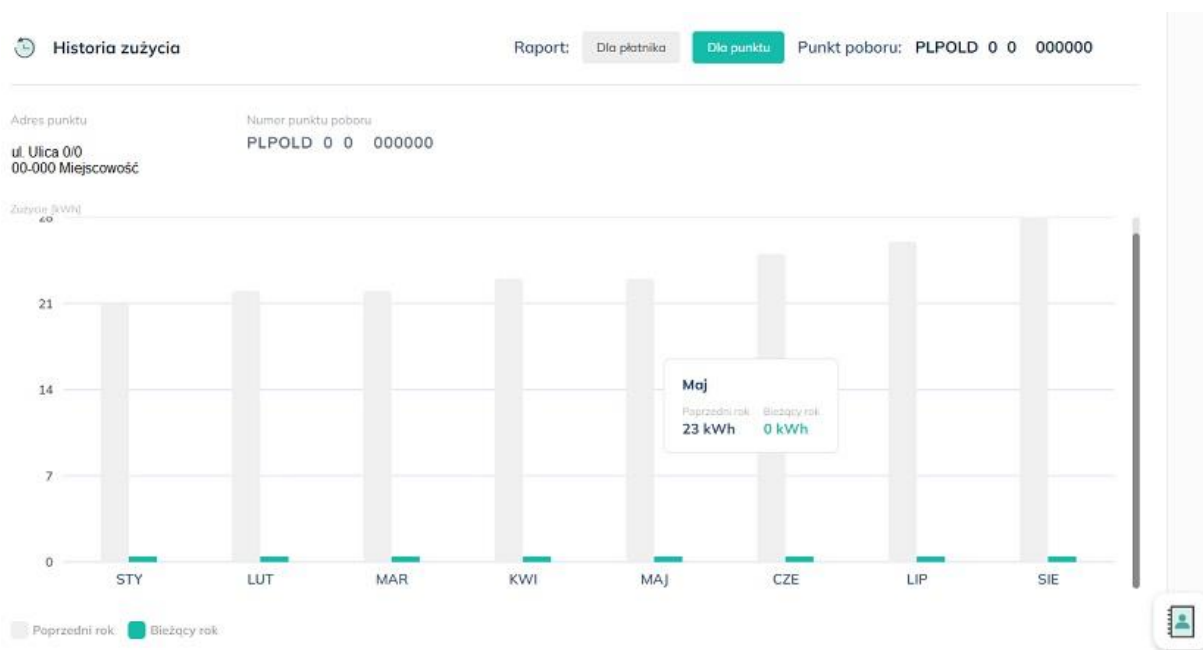
- POWIADOMIENIE O NOWEJ WIADOMOŚCI
- POWIADOMIENIE O NOWEJ FAKTURZE
- POWIADOMIENIE O ZBLIŻAJĄCYM SIĘ TERMINIE PŁATNOŚCI
- POWIADOMIENIE O UPŁYWIE TERMINU PŁATNOŚCI
- POWIADOMIENIE O ZALEGŁOŚCIACH

Powiadomienia przez e-mail

- POWIADOMIENIE O NOWEJ WIADOMOŚCI
- POWIADOMIENIE O NOWEJ FAKTURZE
- POWIADOMIENIE O ZBLIŻAJĄCYM SIĘ TERMINIE PŁATNOŚCI
- POWIADOMIENIE O UPŁYWIE TERMINU PŁATNOŚCI
- POWIADOMIENIE O ZALEGŁOŚCIACH

18. Jak mogę sprawdzić ile prądu zużywam?

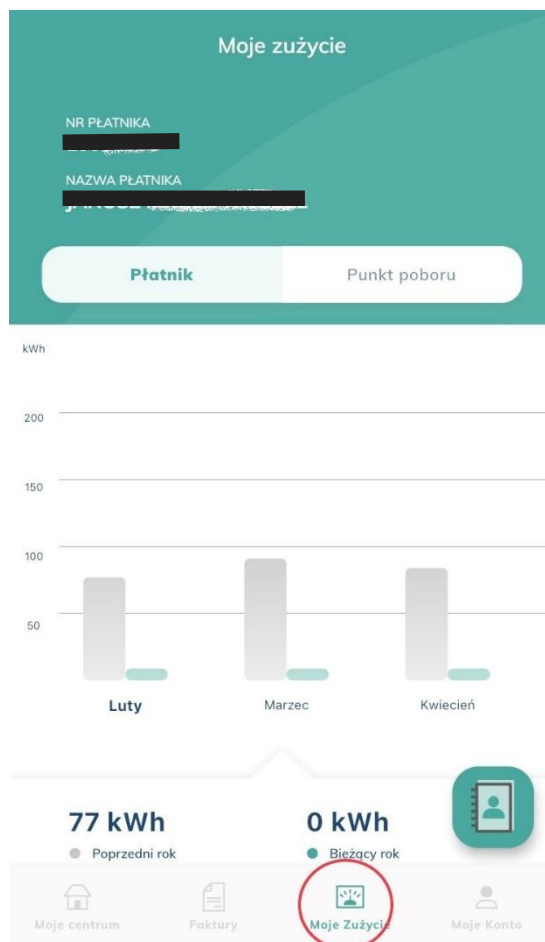
W przypadku korzystania z Mojej Polenergii w przeglądarce w menu głównym (po lewej stronie) wybierz „Moje zużycie”. Raport pokazuje zużycie z bieżącego i ubiegłego roku.



Jeśli do jednego numeru płatnika masz przypisanych kilka punktów poboru* (np. w kilku lokalizacjach), możesz sprawdzić łączne zużycie prądu wybierając „Raport dla płatnika”. Jeśli chcesz przeanalizować zużycie dla danego punktu poboru – wybierz „Raport dla punktu”.

**punkt poboru oznacza miejsce, do którego doprowadzana jest energia elektryczna*

W analogiczny sposób sprawdzisz zużycie **w aplikacji** Moja Polenergia:



19. Czy muszę się logować do Mojej Polenergii zawsze, gdy chcę zobaczyć fakturę?

Nie, to nie jest niezbędne. Sprawdź zapisy umowy – jeśli zamówiłeś/zamówiłaś fakturę w wersji elektronicznej (czyli plik w formacie .pdf) – będziesz ją otrzymywać od nas co miesiąc na wybrany przez Ciebie adres e-mail. Jeśli nie – e-fakturę możesz aktywować w e-boku Moja Polenergia.

20. Jak aktywować e-fakturę w Mojej Polenergii?

W przypadku korzystania z Mojej Polenergii w przeglądarce w menu głównym (po lewej stronie) wybierz „Moje centrum”, a następnie znajdź sekcję „Moje umowy” i wybierz przycisk „Aktywuj e-fakturę” lub „Zmień”:

Moje umowy Zobacz szczegóły Aktywuj e-fakturę

Punkt poboru PLPOLD Zmień nazwę

Adres punktu: ul. Ulica 0/0, 00-000 Miejscowość
Numer punktu poboru: PLPOLD

Faktura: **Papierowa** Zmień Grupa taryfowa: G11 Zużycie prądu (ostatnia faktura): 112 kWh

Pojawi się okno, w którym należy podać adres e-mail do wysyłki faktur. To może być dowolny, wybrany przez Ciebie adres.

Aktywuj e-fakturę

PŁATNIK

Numer Płatnika 1000	Nazwa płatnika Imię Nazwisko	Adres podstawowy ul. Ulica 0/0 00-000 Miejscowość
------------------------	---------------------------------	---

AKTYWUJ E-FAKTURĘ DLA WSZYSTKICH PUNKTÓW POBORU:

Numer punktu
PLPOLD 0 00 00000
ul. Ulica 0/0, 00-000 Miejscowość

WYBIERZ ADRES EMAIL DO WYSYŁKI E-FAKTUR:

E-mail

Anuluj Dalej

Po wybraniu przycisku „Dalej” pojawi się okno:

Potwierdź dane i aktywuj e-fakturę

PŁATNIK

Numer Płatnika	Nazwa płatnika Imię Nazwisko	Adres podstawowy ul. Ulica 0/0 00-000 Miejscowość
----------------	---------------------------------	---

E-mail do e-faktur
nazwa@domena.pl

AKTYWUJ E-FAKTURĘ DLA WSZYSTKICH PUNKTÓW POBORU (1):

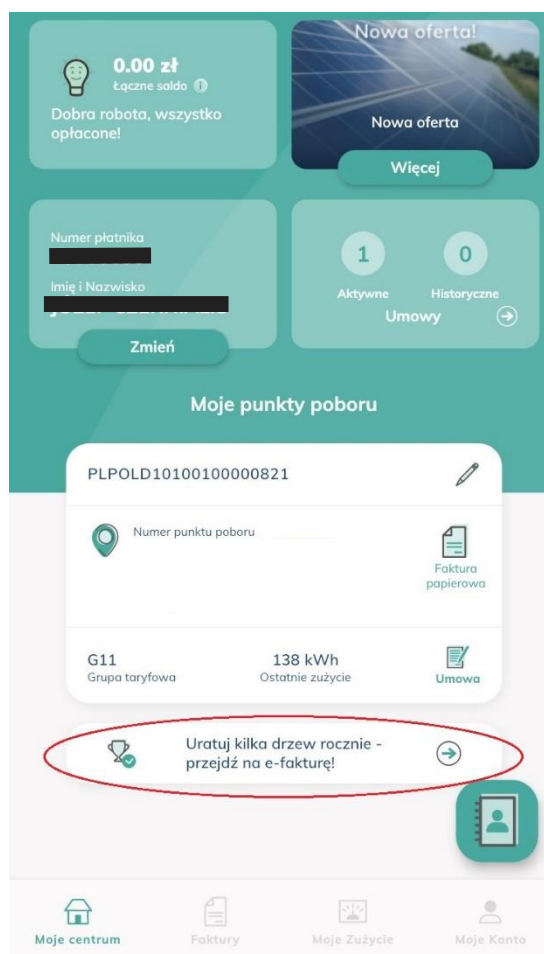
Numer punktu
PLPOLD

Oświadczam, że zapoznałam/zapoznałem się i akceptuję [Regulamin](#) usługi e-FAKTURA Polenergia Dystrybucja Sp. z o. o. stanowiący załącznik do niniejszej zgody, zgodnie z którym świadczona będzie usługa wystawiania i przesyłania faktur drogą elektroniczną. Regulamin został doręczony mi wraz z formularzem niniejszego oświadczenia.

Oświadczam, iż zgodnie z przepisami prawa określonymi w Ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344, z późn. zm.), akceptuję wystawianie i przesyłanie (w tym udostępnianie w eBOK) faktur w formie elektronicznej w formacie pdf przez Polenergia Dystrybucja Sp. z o. o.

Zapoznaj się z regulaminem usługi e-faktura oraz zaznacz oświadczenia, a następnie wybierz przycisk „Aktywuj”. Na podany przy rejestracji do Mojej Polenergii adres e-mail **wyślemy potwierdzenie** aktywacji usługi wraz z jej regulaminem.

W przypadku aktywacji e-faktury w aplikacji Moja Polenergia na stronie startowej - czyli „Moja Polenergia” - wybierz przycisk zaznaczony na zdjęciu poniżej:



Dalsze postępowanie – jak w wersji przeglądarkowej Mojej Polenergii.

21. Jak mogę zmienić swoje dane (adres e-mail kontaktowy, adres e-mail do wysyłki faktur, adres korespondencyjny itp.)?

W przypadku korzystania z Mojej Polenergii w przeglądarce w menu głównym (po lewej stronie) wybierz „Ustawienia”. Pojawi się okno:

Ustawienia

Moje saldo ⓘ
Dobra robota, wszystko opłacone!
Łączne saldo
0,00 zł

nową ofertę!
Sprawdź

Moje dane konta

E-mail ⓘ
[redacted]@gmail.com



Telefon ⓘ
Nie podano



[redacted]@gmail.com



Moje dane płatnika



Numer Płatnika ⓘ

Imię i nazwisko ⓘ

E-mail kontaktowy ⓘ  



Telefon kontaktowy ⓘ  

Adres podstawowy ⓘ  

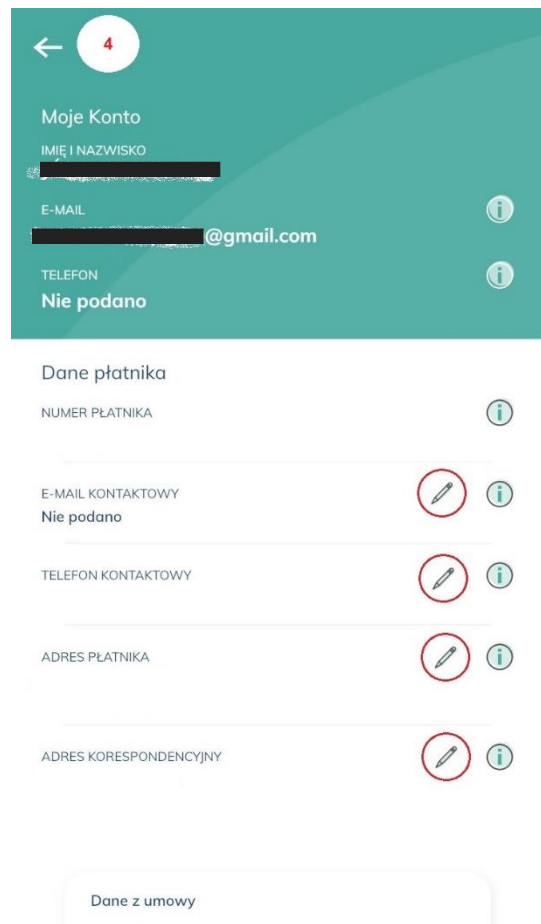
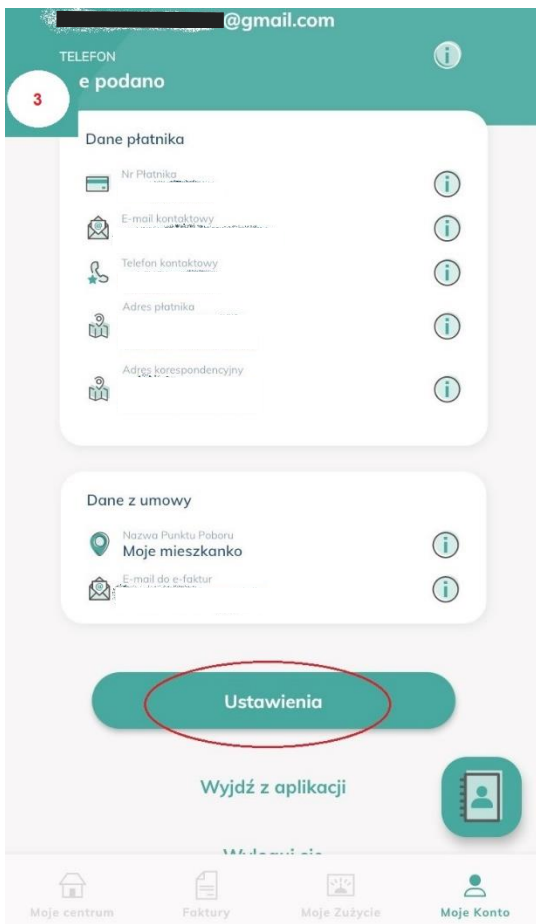
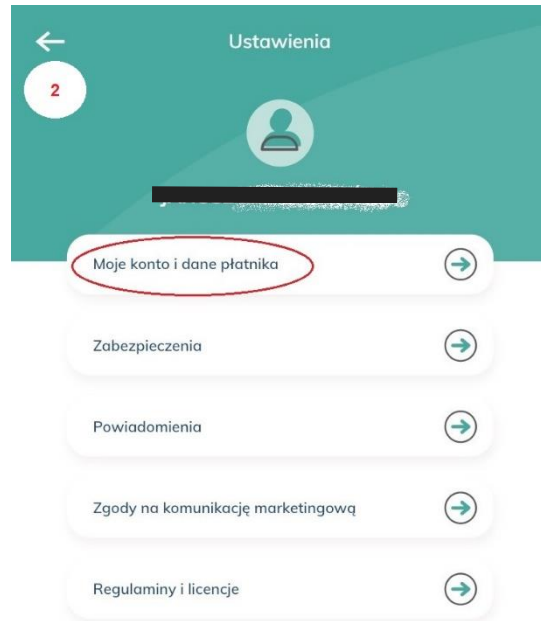
Adres korespondencyjny ⓘ  

Dane umowy

Adres punktu poboru ⓘ

E-mail do e-faktur ⓘ  

W przypadku zmiany danych z poziomu aplikacji Moja Polenergia wybierz „Moje Konto” -> „Ustawienia” -> „Moje konto i dane płatnika”:



Zmiany danych możesz dokonać wszędzie tam, gdzie jest ikonka ołówka – zarówno na stronie internetowej, jak i w aplikacji.

22. Jak szybko będę obsługiwany/obsługiwana poprzez serwis?

Serwis Moja Polenergia jest dostępny dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu z wyłączeniem przerw związanych z aktualizacją danych oraz przerw serwisowych. Zastrzegamy sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do serwisu w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej aktualizacji danych i konserwacji.

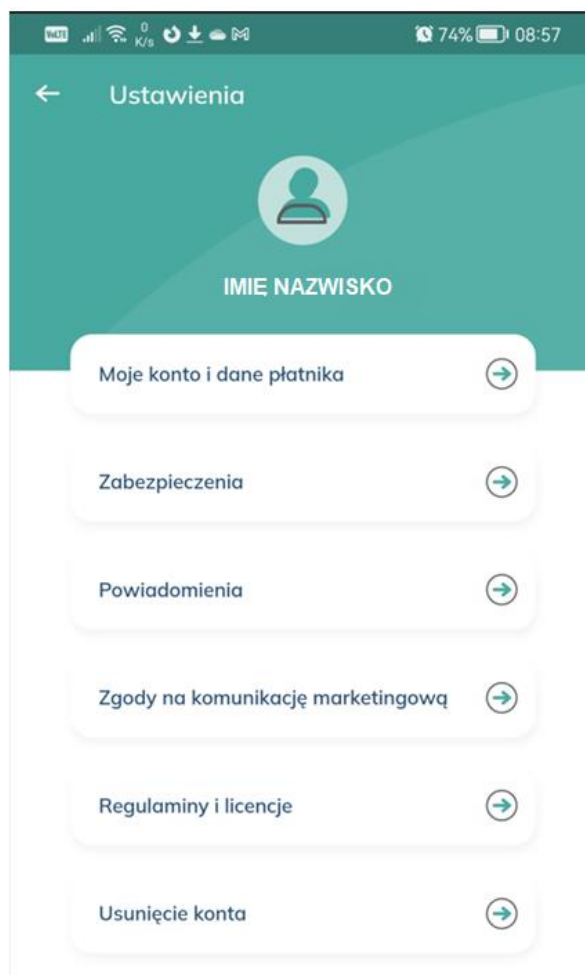
Dokładamy wszelkich starań, aby wymiana danych pomiędzy serwisem Moja Polenergia, a naszymi systemami rozliczeniowymi dokonywana była w trybie on-line, zaś w sytuacjach awaryjnych nie rzadziej niż raz na 5 dni roboczych. Wszystkie dane, które nasz Klient wprowadza do serwisu oraz otrzymuje poprzez serwis (w tym także podczas procesu rejestracji) mogą być widoczne z opóźnieniem wynikającym z terminów aktualizacji danych.

Czasem właściwym dla serwisu jest czas właściwy dla terytorium Polski.

23. Jak usunąć moje konto w Mojej Polenergii?

Funkcja „*Usunięcie konta*” dostępna jest tylko w aplikacji mobilnej.

Aby usunąć konto wejdź w *Ustawienia* aplikacji mobilnej Moja Polenergia i wybierz opcję *Usunięcie konta*.





Kliknięcie w powyższy link spowoduje urochomienie NIEODWRACALNEJ procedury usunięcia konta w Serwisie Moja Polenergia.

Nota prawna:

Oświadczam, że zapoznałem się i akceptuję poniższą treść informacji dotyczącą rezygnacji z korzystania z Serwisu Moja Polenergia - operacja nieodwracalna. Nota prawna: Zgodnie z postanowieniami Regulaminu Serwisów Samoobsługowych Moja Polenergia oraz Aplikacja Mobilna Polenergia usunięcie konta oznacza Państwa rezygnację z korzystania z Serwisu Moja Polenergia. Rezygnacja jest bezpłatna. Rezygnując z Serwisu Moja Polenergia tracą Państwo możliwość korzystania z usług wskazanych w § 2 Regulaminu i na stronie internetowej pod adresem www.mojapolenergia.pl Rezygnacja z korzystania z Serwisu Moja Polenergia nie oznacza, że odstępują Państwo od jakiegokolwiek Umowy z Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Polenergia Dystrybucja nadal będzie przetwarzać Państwa dane osobowe w celu wykonania i egzekwowania zawartych z Państwem umów. Polenergia Dystrybucja może przetwarzać Państwa dane osobowe związane z Państwa dotychczasową aktywnością w Serwisie Moja Polenergia, a które są konieczne do dokonania rozliczeń, weryfikacji płatności, a także ewentualnego dochodzenia roszczeń. W każdej chwili mogą Państwo ponownie dokonać rejestracji w Serwisie Moja Polenergia.

Potwierdź, że zapoznałeś/zapoznałaś się z Notą Prawną:



Oświadczam, że zapoznałem się i akceptuję poniższą treść informacji dotyczącą rezygnacji z korzystania z Serwisu Moja Polenergia (ZGODA OBOWIĄZKOWA) - operacja nieodwracalna

Nota prawna:

Oświadczam, że zapoznałem się i akceptuję poniższą treść informacji dotyczącą rezygnacji z korzystania z Serwisu Moja Polenergia - operacja nieodwracalna. Nota prawna: Zgodnie z postanowieniami Regulaminu Serwisów Samoobsługowych Moja Polenergia oraz Aplikacja Mobilna Polenergia usunięcie konta oznacza Państwa rezygnację z korzystania z Serwisu Moja Polenergia. Rezygnacja jest bezpłatna. Rezygnując z Serwisu Moja Polenergia tracą Państwo możliwość korzystania z usług wskazanych w § 2 Regulaminu i na stronie internetowej pod adresem www.mojapolenergia.pl Rezygnacja z korzystania z Serwisu Moja Polenergia nie oznacza, że odstępują Państwo od jakiegokolwiek Umowy z Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Polenergia Dystrybucja nadal będzie przetwarzać Państwa dane osobowe w celu wykonania i egzekwowania zawartych z Państwem umów. Polenergia Dystrybucja może przetwarzać Państwa dane osobowe związane z Państwa dotychczasową aktywnością w Serwisie Moja Polenergia, a które są konieczne do dokonania rozliczeń, weryfikacji płatności, a także ewentualnego dochodzenia roszczeń. W każdej chwili mogą Państwo ponownie dokonać rejestracji w Serwisie Moja Polenergia.

Potwierdzam usunięcie konta

Anuluj

Na swoją skrzynkę mailowa dostaniesz od nas potwierdzenie usunięcia konta:



Klientów biznesowych prosimy o kontakt w tej sprawie z naszą Infolinią.