

## Moja Polenergia - FAQ

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

---

### **1. Co to jest Moja Polenergia?**

To Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne zarówno na stronie [www.moja.polenergia.pl](http://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 oraz osoby prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą rozliczanie w grupach taryfowych G.

### **3. Jak uzyskać dostęp do Mojej Polenergii?**

#### *Sposób 1*

Jeśli podpisując z nami umowę zaznaczyłeś/zaznaczyłaś zgodę na założenie elektronicznego konta w Mojej Polenergii, otrzymasz od nas 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 2).

### Sposób 2

Dostęp możesz aktywować samodzielnie po otrzymaniu pierwszej faktury:

- a. Wejdź na stronę [www.moja.polenergia.pl](http://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).
- c. Kolejny krok to wypełnienie formularza rejestracji: podaj adres e-mail (zapamiętaj podany adres!), numer telefonu, numer płatnika; stwórz i podaj hasło dostępowe oraz zapoznaj się z Regulaminem świadczenia usługi



- 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 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.

#### 4. Formularz rejestracji wypełniony, jak się zalogować?

Wejdź na stronę główną [www.moja.polenergia.pl](http://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”.

#### 5. Nie mogę się zarejestrować, co robić?

Pamiętaj, że do Mojej Polenergii zarejestrować się mogą klienci z segmentu gospodarstw domowych oraz osoby prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą rozliczanie w grupach taryfowych G.

Przyczyny braku możliwości rejestracji (przy spełnionym powyższym warunku):

- 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](mailto:kontakt@mojapolenergia.pl), infolinia 699 606 707

#### 6. Nie pamiętam hasła, co robić?

- a. Wejdź na stronę [www.moja.polenergia.pl](http://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.

#### 7. 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](mailto:kontakt@mojapolenergia.pl).

#### 8. 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](mailto:kontakt@mojapolenergia.pl), infolinia 699 606 707.

## 9. Ile kosztuje założenie i prowadzenie konta w serwisie?

Rejestracja i korzystanie z serwisu jest bezpłatne.

## 10. 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.

## 11. Na jakich urządzeniach będzie działać Moja Polenergia?

Moja Polenergia w wersji na przeglądarki internetowe:

- Microsoft Edge od wersji 14
- FireFox od wersji 52
- Chrome od wersji 49
- Safari od wersji 10

Moja Polenergia w wersji na telefony:

- System Android od wersji 5.0
- System IOS od wersji 12

## 12. 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/>

## 13. 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**:

The screenshot shows the 'Moje faktury' (My Invoices) interface. At the top, there are filters for 'Wszystkie punkty poboru' and 'Wszystkie dokumenty', with a 'Filtruj' button. Below this, there are two main sections: 'Dokumenty do zapłaty' (Documents to be paid) and 'Dokumenty zapłacone' (Paid documents).

**Dokumenty do zapłaty:** This section is sorted by 'Termin zapłaty (Rosnąco)'. It contains three items:

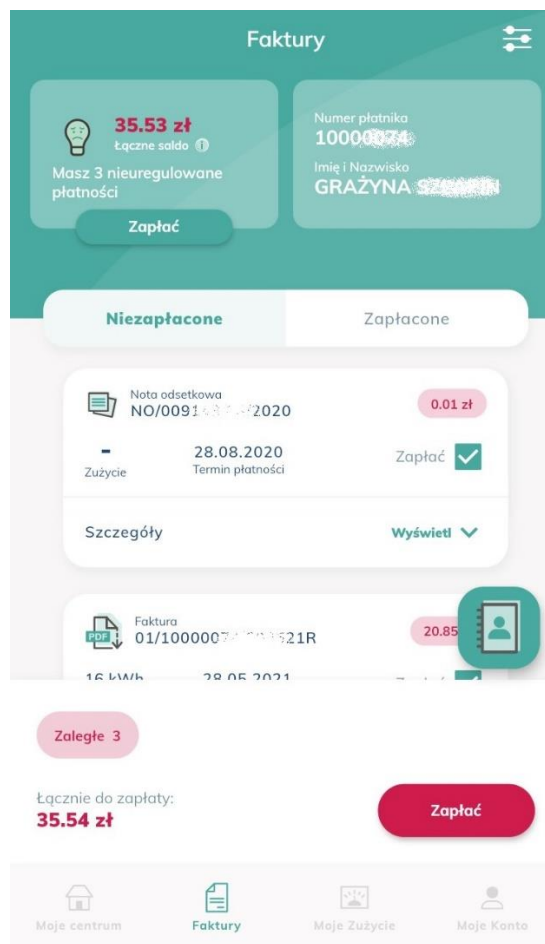
- Nota odsetkowa NO/00 0/0 /2020:** Amount 0,17 zł, Status: Niezapłacona, Zużycie: Nie dotyczy, Termin zapłaty: 28.08.2020, Punkt poboru: Nie dotyczy. Action: Zapłać.
- Nota odsetkowa NO/00 /08/2020:** Amount 0,02 zł, Status: Niezapłacona, Zużycie: Nie dotyczy, Termin zapłaty: 28.08.2020, Punkt poboru: Nie dotyczy. Action: Zapłać.
- Faktura rozliczeniowa 02/10000 /000 20R:** Amount 3,13 zł, Status: Niezapłacona, Zużycie: 219 kWh, Termin zapłaty: 28.08.2020, Punkt poboru: Ustronna 17 m. 53 3-907 Warszawa. Action: Zapłać fakturę (with PDF icon).

At the bottom of this section, the total amount is shown as 'Łączna kwota zaznaczonych 3,32 zł' with a 'Zapłać faktury' button.

**Dokumenty zapłacone:** This section is sorted by 'Termin zapłaty (Malejąco)'. It contains one item:

- Faktura rozliczeniowa 02/10000 /000 20R:** Amount: Zapłacono 102,50 zł, Zużycie: 173 kWh, Termin zapłaty: 28.09.2020, Punkt poboru: Ustronna 17 m. 53 3-907 Warszawa. Action: PDF (with PDF icon).

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



#### 14. Jak opłacać rachunki?

W przypadku korzystania z Mojej Polenergii w przeglądarce z menu głównego (po lewej stronie) wybierz „Moje fakury”. 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:



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 fakury”:

WSKAŹ, KTÓRE DOKUMENTY CHCESZ TERAZ OPLACIĆ

<input 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	PDF	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	PDF	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	PDF	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	PDF	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	PDF	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	PDF	Zapłać fakturę

Łączna kwota zaznaczonych

88,74 zł

Zapłać faktury

WYBIERAJĄC TEN PRZYCIISK MOŻESZ OPLACIĆ  
WSZYSTKIE WSKAZANE WYŻEJ DOKUMENTY

Po wybraniu przycisku „Zapłać fakturę” lub „Zapłać faktury” nastąpi przekierowanie do bramki operatora płatności - firmy Blue Media. Z tytułu świadczenia usług przez Blue Media 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. Odbывается to analogicznie jak poprzez witrynę internetową.

### 15. 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.

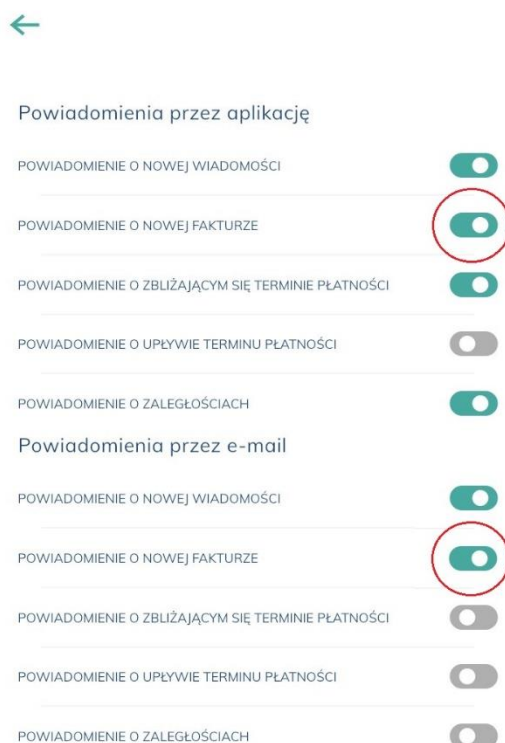
Pozostań z nami w kontakcie – przesuń suwak także przy „Powiadomieniu o nowej wiadomości”!





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

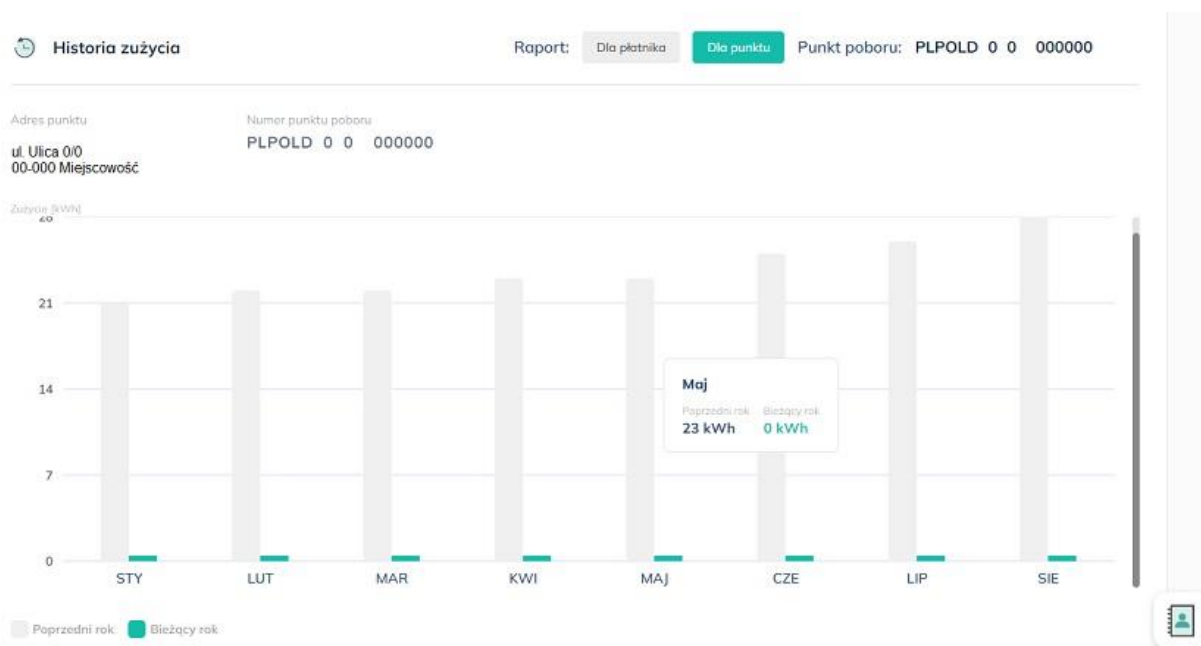
W aplikacji Moja Polenergia wybierz „Moje Konto” -> „Ustawienia” -> „Powiadomienia” i zaznacz „Powiadomienie o nowej fakturze przez e-mail” i/lub „Powiadomienia o nowej fakturze przez aplikację”.





## 16. 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:



### 17. 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.

### 18. 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 PLPOLD10100100000 Zmień nazwę

Adres punktu: ul. Ulica 0/0, 00-000 Miejscowość  
Numer punktu poboru: PLPOLD10100100000

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 <b>1000 0</b>	Nazwa płatnika <b>Imię Nazwisko</b>	Adres podstawowy <b>ul. Ulica 0/0 00-000 Miejscowość</b>
---------------------------------	--	---

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

---

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

Numer punktu  
**PLPOLD 0 00 00000**

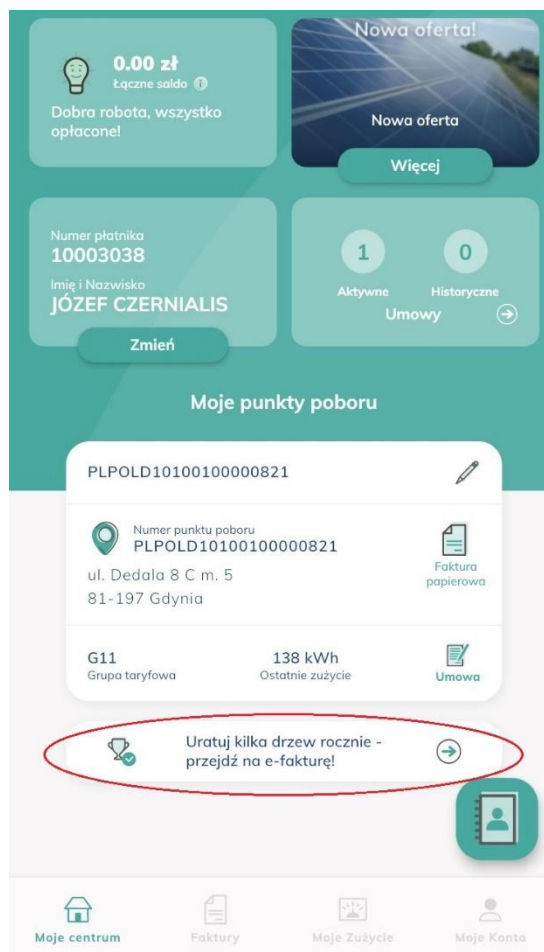
---

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.

**19. 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

---

**Moje dane płatnika**

Numer Płatnika ⓘ  
1000 [redacted]

Imię i nazwisko ⓘ  
[redacted]

E-mail kontaktowy ⓘ  
[redacted].pl / ←

Telefon kontaktowy ⓘ  
[redacted] / ←

Adres podstawowy ⓘ  
ul. [redacted] 36 / ←  
02-654 Warszawa

Adres korespondencyjny ⓘ  
ul. [redacted] / ←  
05-509 Julianów

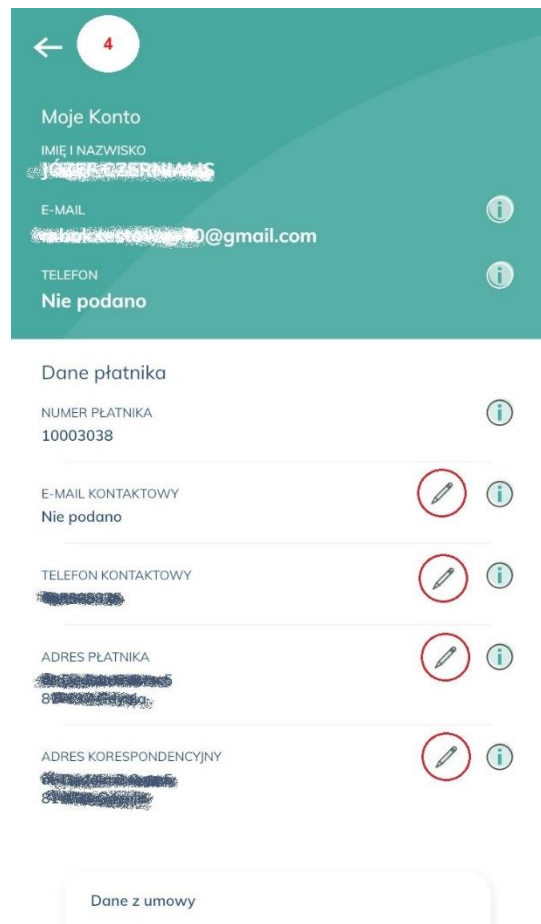
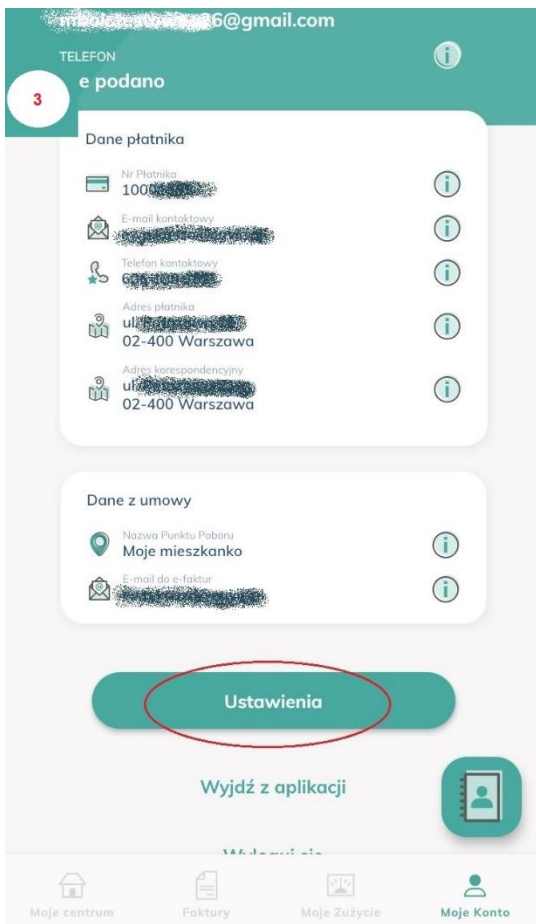
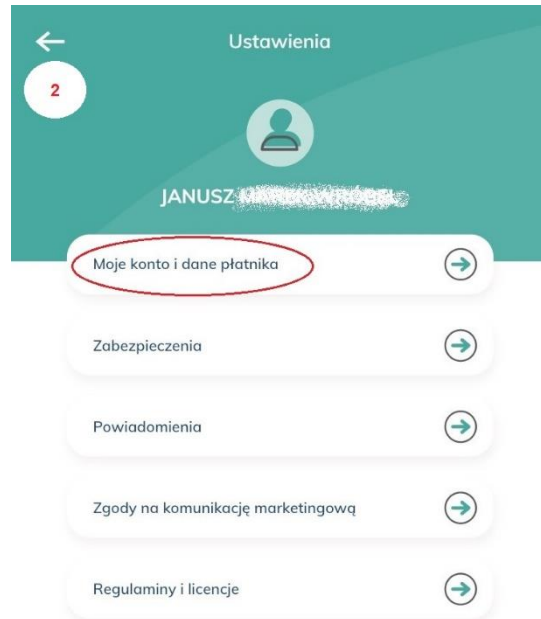
---

**Dane umowy**

Adres punktu poboru ⓘ  
ul. [redacted] 36  
02-654 Warszawa

E-mail do e-faktur ⓘ  
[redacted].pl / ←

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.

## **20. 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.