

SPLETNI PORTAL MOJ RWE

pogosta vprašanja in odgovori

Kaj je portal Moj RWE?

Portal **Moj RWE** je spletni portal, ki omogoča enostaven pregled porabe, stanja plačil in odprtih postavk ter enostaven način javljanja števnega stanja.

Kdo lahko uporablja spletni portal Moj RWE?

V spletni portal **Moj RWE** se lahko registrirajo odjemalci družbe RWE, ki so prejeli vsaj en račun za dobavljen energent, kar pomeni, da energent že dobavlja družba RWE. Registracija je za odjemalce RWE brezplačna.

Kako se registriram?

Registracija je za odjemalce družbe RWE brezplačna. Za registracijo odjemalec potrebuje:

- veljaven elektronski naslov
- enega od zadnjih treh računov za dobavljen energent
- davčno številko

Kaj se zgodi potem, ko se registriram?

Po uspešno opravljeni registraciji (vnos veljavnega elektronskega naslova, izbira gesla ter vnos davčne številke in zadnjih štirih številke enega od računov) odjemalec dobi potrditveno sporočilo na vnešeni elektronski naslov. V potrditvenem sporočilu je link, s klikom na link odjemalec aktivira uporabniški račun in lahko začne uporabljati spletni portal **Moj RWE**.

Kaj naredim, če ne dobim potrditvenega sporočila?

V kolikor odjemalec ne dobi potrditvenega sporočila, naj:

- preveri pravilnost vnešenega elektronskega naslova
- preveri ali je sporočilo med vsiljeno pošto ali v smetnjaku
- v kolikor sporočila ni, naj odjemalec pošlje sporočilo na elektronski naslov **moj@rwe.si**.

Ali moram takoj po prejemu potrditvenega sporočila aktivirati uporabniški račun?

Takojšnja aktivacija je priporočljiva, ni pa nujna, saj ni časovne omejitve glede aktivacije (odjemalec lahko tudi kasneje aktivira uporabniški račun).

Kdaj lahko preko spletnega portala Moj RWE oddam stanje števca za električno energijo?

Stanje števca za električno energijo lahko odjemalec, ki želi plačevati dobavljeno električno energijo po dejanski porabi, odda predčasno od 25. koledarskega dne v tekočem mesecu do konca meseca ter redno od 1. do 4. koledarskega dne v prihodnjem mesecu.

V kolikor je odjemalec v mesecu letnega obračuna, stanja števca **ne more** oddati.

Kdaj lahko preko spletnega portla Moj RWE oddam stanje števca za plin?

Stanje števca za plin lahko odjemalec, ki želi plačevati dobavljen plin po dejanski porabi, odda od 26. do 28. koledarskega dne v tekočem mesecu.

V kolikor je odjemalec v mesecu letnega obračuna, stanja števca **ne more** oddati.

Kako nastavim opomnik za javljanje stanja števca?

Mesečni opomnik za javljanje stanja števca lahko odjemalec prejema na elektronski naslov, ki ga navede v spletnem portalu **Moj RWE**, pod zavihkom Moj Profil, Mesečni opomnik. Na tem mestu se določi tudi, kdaj v mesecu želi odjemalec prejeman opomnik. Na koncu je potrebno izbrati potrditi s klikom na POTRDI.

Kaj storim, če imam težave pri uporabi spletnega portala Moj RWE?

V kolikor ima odjemalec vprašanje v zvezi z uporabo spletnega portala **Moj RWE**, ki ni navedeno med najpogostejšimi vprašanji, naj odjemalec pošlje sporočilo z opisano težavo na naslov **moj@rwe.si**.

Kaj storim, če sem pozabil geslo?

V kolikor odjemalec pozabi geslo naj na prijavnih strani spletnega portala klikne na link Ste pozabili vaše geslo in sledi navodilom.