

E-kisokos

1. Hol található az E-ügyintézés?

- Az E-ügyintézés a Társaság főoldalán (www.tszol.hu) található, a T-Szol logó alatt.

2. Hogyan tudok regisztrálni az E-ügyintézés felületére?

- Részletes tájékoztató a regisztrációhoz az e-kisokos 1. számú mellékletében található (4. oldal).

3. Hogyan tudok e-számlát kérni, igényelni?

- Regisztráljon az E-ügyintézés menüpontban és belépés után az E-számla menüpontban a kis négyzetet jelölje be, majd kattintson a módosítások elküldése gombra. Részletes tájékoztató a regisztrációhoz az e-kisokos 1. számú mellékletében található (4. oldal).

4. Milyen számlaszámmal lehet regisztrálni?

- Bármely, egy évnél nem régebbi távhőszámlával lehet regisztrálni. A számla sorszámát (20180105026) és a számlán szereplő fizetendő összeget kell megadni.

5. Regisztráltam E-számlára. Nem kapok semmi értesítést, többször kell benézniem az oldalra, hogy tájékozódjak. Lehetne e-mail formájában értesítést kapni az elkészült számláról?

- Minden ügyfelünknek lehetősége nyílik arra, hogy tájékoztatást kaphasson az elektronikus számla kiállításáról. Jelentkezzen be az E-ügyintézés felületre, majd az „Ügyfeladatok > Értesítési üzenetek beállítása” menüpont alatt találja az értesítési beállításokat. Válassza ki, mikor szeretne e-mail értesítéseket kapni és mentse el a változásokat.
- Az e-számlalevél az üzenet „kézhezvételétől” számított 5 munkanapon belül válik elérhetővé. Amennyiben a rendszer úgy érzékeli, hogy kiegyenlítetlen számlája van, e-mailt küld 3 nappal a fizetési határidő előtt és a határidő lejártá után is, amennyiben ezt is bejelölte.

6. Szeretném letölteni az E-számlámat.

- Jelentkezzen be személyes ügyfélfiókjába. A számlák menüpontban az első mindig a tárgyhavi számla. A sor végén, a Számla oszlopban, ha a Letöltés szót látja lehetősége van megnyitni vagy letölteni saját számítógépére az aktuális számlát.
 - A Letöltés szóra kattintva a számítógép megkérdezi, hogy megnyitni vagy letölteni szeretné a fájlt. Letöltés esetén saját számítógépének letöltés könyvtárában találja meg az adott pdf. fájlt.
 - A fájlra kattintva megnyílik a számla. (Ha gépén telepítve van az Adobe Acrobat Reader program, akkor automatikusan megnyílik a számla.) Amennyiben ezzel az ingyenesen letölthető programmal még nem rendelkezik, lehetősége van letölteni innen: <https://get.adobe.com/hu/reader/>

7. Honnan tudom, hogy a mérőállás bejelentése sikeres volt-e? Miért kapok hibaüzenetet: "Az óraállás maximum X m3 lehet!" ?

- 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 kék fejléc alatt, egy zöld sávban megjelenik a „Sikeres felvitel” felirat.
- A téves adatközlés elkerülése érdekében, rendszerünk vizsgálja az előző fogyasztások alapján 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 kérjük, vizsgálja meg, hogy jól olvasta-e le mérőóra állását és annak megfelelően javítsa azt.
- A diktált mérő e-mailen történő visszaigazolásához kérjük jelölje be az E-ügyintézés felületen az „Ügyfeladatok > Értesítési üzenetek beállítása” menüpont alatt „Diktálás visszajelzés” négyzetet.

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

- Nullás számla kivételével, minden egyéb - túlfizetés (mínuszos), vagy tartozás (pozitív) összegű - számlával sikeres a regisztráció.

9. Az e-számla igényemet milyen módon tudom visszavonni?

- E-számla igényét törölheti személyes fiókjában az e-számla pontban illetve az ügyfeladatoknál. (A kis négyzetből törölje ki a pipát, majd kattintson a módosítások elküldése menüpontra!)

10. Milyen időközönként kell vagy lehet bejelenteni a melegvíz-mérőóra állását?

- Az e-ügyintézés lehetőséget nyújt arra, hogy a melegvíz-mérő leolvasástól függetlenül, havonta egyszer, egy alkalommal rögzíthesse a mérőóra állását. A rögzített adat a következő havi számlában, mint elszámolás jelenik meg, ezért célszerű **a hónap utolsó hetében** (napjaiban) bejelenteni a mérőóra állását.
- Az ütemtervi (4 havonta történő) mérőóra leolvasásról munkatársaink a megszokott módon a lépcsőházi értesítőn tájékoztatják a lakóközösséget. Kérjük minden esetben kísérelje figyelemmel! Ha sikeres volt a leolvasás (a leolvasó bejutott az ingatlanba) kérjük, abban a hónapban ne rögzítsen az e-ügyintézési felületen mérőóra állást.

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

- A bankkártyával történő fizetési lehetőség elérhető oldalunkon. Ha belép személyes fiókjába, a Tartozás 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, 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 fizetendő összeg beérkezett
- zöld pipa: a befizetett összeget lekönyveltük

12. Mi a teendő sikertelen regisztráció esetén?

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

13. Mi a teendő, ha elfelejtettem a jelszavam?

- Ha elfelejtette jelszavát, a bejelentkezésnél kattintson az „Elfelejtette a jelszót?” felhívásra és a regisztrációnál használt U kód (ügyfél-azonosító kód), 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!

14. Egy e-mail címmel lehet több fogyasztási helyet regisztrálni?

- Ha a regisztrációnál megadott U kódhoz (ügyfél-azonosító kódhoz) több fogyasztási hely tartozik, akkor értelemszerűen egy profil alatt csak az azonos ügyfél-azonosító kóddal rendelkező fogyasztási helyek adatait, számlaügyeit, befizetéseit tudja kezelni. Eltérő ügyfél-azonosító kóddal rendelkező fogyasztási helyek esetében több regisztrációra van szükség.

Tájékoztató E-ügyintézés regisztrációhoz és E-számla igényléshez

A kért adatokat **bármely számláján** megtalálhatja, kérjük, készítse elő a regisztrációhoz.

1



Kattintson a „**Regisztráció**” gombra. Ha már korábban regisztrált, jelentkezzen be és igényelje az e-számlát. (lásd 3. pont)

2

Kérjük, adja meg:

- **e-mail címét**, melyre az értesítést kéri,
- adjon meg egy min. 6 karakterből álló **felhasználónevet** és egy **jelszót**, melyeket a későbbi bejelentkezés során kíván használni.

Kérjük, adja meg a regisztrációhoz szükséges távhő számlán szereplő adatokat:

- Ügyfélkód: „**Felhasználó azonosító száma**” (pl. U123456)
- Számlaszám: „**Számla sorszáma**” (pl. 2017090913)
- Számla összege: „**Fizetendő összeg**”

3

Az első belépés után, a regisztráció visszaigazolását követően igényelje e-számláját a módosítás elküldésével.

További információért kérjük, hívja a T-Szol Zrt. Ügyfélszolgálatát a +36 34 600 700-as telefonszámon vagy írja meg kérdését a tavho.ugyfelszolgalat@tszol.hu címre.