

Informazioni e risorse per aiutarti ad utilizzare il portale clienti dedicato

1. Come accedo al portale clienti?

Il portale clienti BT Enìa è un'area privata con accesso riservato ai clienti registrati, in possesso di Username e password. Registrarsi ed accedere alle funzionalità del portale è molto semplice. Per accedere al portale clicca sul link: <https://customerzone.btenia.it>

2. Come funziona la registrazione al portale clienti BT Enìa?

Per registrarti:

- clicca su Registrati nel box di Login del portale,
- inserisci il il Codice Cliente (presente in ogni tua fattura BT Enìa),
- procedi e compila il form di registrazione con i dati richiesti, scegliendo il tuo Username.

Terminato questo passaggio di preregistrazione riceverai un messaggio e-mail all'indirizzo da te fornito con il codice necessario per confermare la registrazione.

3. Ho un problema: ho dimenticato la password per accedere al portale clienti. Cosa devo fare?

Per recuperare l'informazione puoi utilizzare la pagina di richiesta password dimenticata. Sarà sufficiente che tu indichi Username e indirizzo di posta elettronica che hai utilizzato in fase di registrazione per ricevere via email la password.

4. Ho un problema: ho dimenticato username e password per accedere al portale clienti. Cosa devo fare?

Per recuperare le informazioni puoi utilizzare la pagina di richiesta dei dati dimenticati.

5. A quali servizi posso accedere registrandomi al portale clienti BT?

Attraverso il portale Cliente puoi facilmente visualizzare le informazioni relative ai tuoi servizi, verificare e modificare i dati che ti riguardano, richiedere on-line supporto o assistenza al nostro Servizio Clienti, accedere alle informazioni relative alle tue fatture e gestire il servizio di invio elettronico della fattura.

6. Che numero di telefono posso inserire nella registrazione sul portale clienti? Come verrà utilizzato questo numero?

Puoi inserire un numero di cellulare BT Enìa Mobile o un numero di cellulare di altri operatori. Il numero che ci indichi nella registrazione al portale Clienti sarà usato da BT Enìa per eventuali comunicazioni urgenti che riguardano i tuoi servizi attivi o in fase di attivazione. Se inserisci un numero non valido, o se la SIM è disattivata o sospesa, ricevi un messaggio d'errore.

7. Nella registrazione al portale clienti mi viene richiesto il Codice Cliente: dove lo trovo?

Il Codice Cliente è il codice di riferimento univoco a te assegnato che trovi nel box in alto a destra sulla prima pagina della fattura.

8. Nella registrazione al portale clienti vengono richiesti i consensi al trattamento dei dati personali. Perché devo rispondere?

L'espressione dei consensi al trattamento dei dati personali permette a BT Enà di tenersi in contatto con te, ad esempio per inviarti informazioni sulle promozioni che ti riserviamo o per verificare il tuo livello di soddisfazione per i nostri servizi.

9. Posso modificare i dati relativi alla mia registrazione nel portale clienti? Come?

E' possibile modificare l'e-mail, numero di cellulare e password. La modalità di modifica è guidata con finestre di dialogo.

10. Come modifico il mio username per il portale clienti?

L'username non è modificabile.

11. Ho inserito i dati per la registrazione al portale clienti. Sono registrato?

No, è necessario confermare la registrazione in seguito alla ricezione della mail generata in automatico dal portale dopo l'inserimento dei dati per la registrazione.

12. Quando ricevo il codice per confermare la registrazione? Cosa succede se non confermo?

Il codice per confermare la registrazione viene inviato subito; se l'utente non conferma, l'operazione resta sospesa.

13. Quando devo inserire il codice ricevuto dopo la pre-registrazione ? A cosa serve?

Il codice ricevuto serve per confermare la registrazione, senza questa conferma la registrazione non è completa.

14. Cosa posso fare se non ho ricevuto o ho smarrito il codice per confermare la registrazione al portale clienti?

In questo caso occorre chiamare il Customer Service al 800 977 977 chiedendo di inviare nuovamente il codice.

15. Posso modificare l'indirizzo e-mail registrato nel portale clienti?

Sì, la modalità di modifica è guidata con finestre di dialogo.

16. Posso modificare il numero di cellulare registrato nel portale clienti?

Sì, la modalità di modifica è guidata con finestre di dialogo.

17. Come faccio a modificare la password del mio account del portale clienti?

La modalità di modifica è guidata con finestre di dialogo.

18. Che indirizzo e-mail posso inserire nella registrazione al portale clienti?

E' possibile inserire qualsiasi indirizzo valido, ed è importante inserire un indirizzo utilizzato abitualmente.

19. Voglio maggiori informazioni sul mio traffico telefonico, è possibile?

Si, registrandosi nel portale Clienti, che permette di accedere alle informazioni e alle analisi del traffico telefonico dando un utile strumento per tenere sotto controllo i propri consumi.

20. Ho un problema: non riesco ad accedere al portale clienti. Cosa devo fare?

In questo caso occorre chiamare il Customer Service al 800 977 977 per verificare la natura del problema.

21. Devo segnalare un problema sulla mia linea: come faccio?

Per questo tipo di segnalazioni in alternativa al canale telefonico (Servizio Clienti 800 977 977) è possibile utilizzare il portale Clienti. Esiste un'area apposita, denominata "Assistenza" dove è presente la voce "Segnalazione guasti".

22. Ho bisogno di modificare le disposizioni relative al servizio di notifica o restrizione del traffico dati (anti bill-shock): come faccio?

E' possibile verificare e modificare in maniera temporanea o permanente le proprie configurazioni attraverso il Portale Clienti.