Оглавление

1	Общие положения	2
2	Web-версия.....	2
2.1	Регистрация.....	2
2.2	Авторизация.....	6
2.3	Восстановление пароля.....	14
2.4	Добавление лицевого счета	18
2.5	Удаление лицевого счета	19
2.6	Главная страница	20
2.7	Раздел «Реквизиты лицевого счета».....	22
2.8	Раздел «Начисления и оплаты».....	24
2.9	Раздел «Приборы учета»	31
2.10	Раздел «Обращения».....	34
2.11	Раздел «Мои заявления и документы»	37
2.12	Раздел «Комплексные операции по лицевым счетам».....	42
2.13	Раздел «Интернет-магазин»	44
2.14	Раздел «Вопросы и ответы»	44
2.15	Раздел «Опросы»	44
2.16	Раздел «Акции»	44
2.17	Раздел «Контакты».....	44
2.18	Раздел «Уведомления».....	45
2.19	Раздел «Профиль»	45
3	Мобильный клиент.....	54
3.1	Страница регистрации	54
3.2	Авторизация.....	57
3.3	Восстановление пароля.....	63
3.4	Добавление лицевого счета	63
3.5	Удаление лицевого счета	64
3.6	Главная страница	64
3.7	Уведомления	66
3.8	Профиль	66
3.9	Реквизиты лицевого счета	70
3.10	Начисления и оплаты	72
3.11	Приборы учета.....	78
3.12	Обращения	82
3.13	Раздел «Мои заявления и документы»	85
3.14	Раздел «Вход через QR-код»	88
3.15	Комплексные операции по лицевым счетам.....	89
3.16	Выйти	89

1 Общие положения

Система предназначена для повышения доступности информации в сфере жилищно-коммунальных услуг в части начислений, платежей, показаний по лицевым счетам пользователя услуг.

Войти на сайт системы возможно с помощью веб-браузеров: Internet Explorer 11.0, Mozilla Firefox 58, Opera 51, Google Chrome 65, Apple Safari 11, Yandex Browser 17, Microsoft Edge 40 и выше.

2 Web-версия

2.1 Регистрация

Регистрация в Личном кабинете начинается с перехода по ссылке «Зарегистрироваться» на странице авторизации (рис.1).

Рис.1 Окно авторизации или регистрации

В открывшемся окне «Введите регистрационные данные» заполняются все поля, обозначенные символом «*» (рис.2):

**ВВЕДИТЕ ДАННЫЕ ДЛЯ
РЕГИСТРАЦИИ**

+7 (999) 999-99-99

123test@mail.ru

Иванов Иван

.....

НАПРАВИТЬ КОД ПОДТВЕРЖДЕНИЯ

111111

Я ознакомился и согласился с политикой обработки персональных данных

Или зарегистрироваться другим способом:

Рис.2. Регистрация в личном кабинете

Заполните обязательные поля.

Внимание

Поля **Фамилия** и **Имя** должны содержать не более 50 символов, в т.ч. русские заглавные и строчные буквы, а также могут содержать символы дефиса «-» и тире «—».

Поле **Пароль** должен содержать не менее 6 знаков, латинские заглавные и строчные буквы, цифры, отличающиеся от букв и цифр знаки (например, !, \$, #, %).

При заполнении полей **Номер телефона**, **E-mail**, **Имя**, **Фамилия**, **Пароль** и **Повторите пароль**, нажать на кнопку [**Направить код подтверждения**] для привязки указанных данных к Личному кабинету.

После нажатия на кнопку [**Направить код подтверждения**] на Ваш телефонный номер будет отправлен код.

Внимание

Код подтверждения из сообщения действителен в течении 5 минут, если Вы в течение указанного времени не внесли данные в поле **Код подтверждения**, то появится уведомление:

Срок действия кода истек. Повторите попытку!

Заполните поле **Код подтверждения**.

Ознакомьтесь с пользовательским соглашением об использовании личного кабинета, нажав на гиперссылку **Соглашение об использовании личного кабинета**.

Примите условия пользовательского соглашения, установив флажок **Я ознакомился и согласился с политикой обработки персональных данных**, и нажмите кнопку **[Зарегистрироваться]** для завершения регистрации.

Для прекращения процедуры регистрации без сохранения данных необходимо нажать на кнопку **[Отменить]**.

Кнопка **[Зарегистрироваться]** становится доступна, если пользовательское соглашение принято и заполнены все обязательные поля.

После нажатия кнопки **[Зарегистрироваться]** открывается стартовая страница авторизации (рис. 2.1.).

Рис.2.1. Стартовая страница авторизации

Внимание

*Если в поле **Номер телефона** введен номер телефона, по которому уже имеется личный кабинет, то появится ошибка: **На указанный номер уже зарегистрирован личный кабинет. Внесите другой номер телефона.***

*Если в поле **E-mail** введен адрес электронной почты, который подтвержден уже в личном кабинете, то появится ошибка: **Указанная электронная почта уже зарегистрирована***

в личном кабинете. Укажите другой адрес.

При входе для подтверждения электронного адреса, указанного при регистрации, открывается окно **Подтверждения адреса электронной почты** (рис.2.2.).

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ АДРЕСА ЭЛ.
ПОЧТЫ

ivanov@bk.ru

Направить код подтверждения

Код подтверждения *

Сохранить Отмена

Рис.2.2. Окно подтверждения адреса электронной почты

Для подтверждения электронного адреса нужно нажать на кнопку **[Направить код подтверждения]**. На Ваш электронный адрес будет отправлен код подтверждения.

Внимание

*Код подтверждения из сообщения действителен в течение 5 минут, если Вы в течение указанного времени не внесли в поле **Код подтверждения**, то появится уведомление: Срок действия кода истек. Повторите попытку!*

Внести в поле **Код подтверждения** данные из полученного сообщения.

Нажать на кнопку **[Сохранить]** и Ваша электронная почта подтверждена.

Внимание

Если в ходе проверки выявлено, что код подтверждения не совпадает с данными из полученного сообщения, то появится ошибка.

➤ Регистрация через сторонние сервисы

Также можно зарегистрироваться через сторонние сервисы.

Выберите кнопку [VK] (рис. 2.3.).

ВВЕДИТЕ ДАННЫЕ ДЛЯ РЕГИСТРАЦИИ

+7 () - - -	
Email	
Фамилия	Имя
Пароль *	Подтверждение пароля *
Направить код подтверждения	
Код подтверждения *	
☐ Я ознакомился и согласился с политикой обработки персональных данных	
Отмена	Зарегистрироваться

Или зарегистрироваться другим способом:

Рис.2.3. Страница регистрации

В открывшемся окне заполнить данные **Вконтакте**.

Нажать на кнопку [**Продолжить**] или считать QR-код через мобильное приложение VK.

После того как прошла авторизация в **Вконтакте** открывается главная страница Личного кабинета.

Внимание

Если в соцсетях Вконтакте отсутствуют данные по номеру телефона, то при регистрации появится ошибка.

2.2 Авторизация

Авторизоваться в Личном кабинете можно:

- ✓ по почте, введя e-mail и пароль;
- ✓ по телефону, введя номер телефона и пароль;

- ✓ по коду, в т.ч. по почте или по номеру телефона, введя e-mail или номер телефона и код подтверждения;
- ✓ через соцсети (сервис в разработке);
- ✓ по QR-коду, при условии, что пройдена процедура авторизации в Мобильном приложении (сервис в разработке).

➤ **Авторизация по почте**

Для авторизации по почте заполните поля **Email** и **Пароль** данными, введёнными при регистрации Личного кабинета (рис. 3).

The image shows a web form titled "АВТОРИЗАЦИЯ" (Authorization). At the top, there are two tabs: "По почте" (By email) and "По номеру" (By number). The "По почте" tab is selected and highlighted with a red box. Below the tabs are two input fields: the first contains the email address "ivanov@bk.ru" and the second contains a masked password ".....". Both input fields are enclosed in a red rectangular border. Below the password field, there are two links: "Восстановить пароль" (Reset password) and "Зарегистрироваться при отсутствии личного кабинета" (Register if you don't have a personal cabinet). A large orange button labeled "Войти" (Log in) is positioned below the links. Below the "Войти" button is a button labeled "Получить код авторизации" (Get authorization code), which is highlighted with an orange border and a red arrow pointing to it from the left. At the bottom, there is a section titled "Или войдите другим способом:" (Or log in another way:) with icons for QR code and VK. At the very bottom, there are logos for App Store, Google Play, RuStore, and AppGallery.

Рис. 3. Авторизация по почте

Внимание

*Авторизоваться **по почте** можно только, если ваш электронный адрес прошел процедуру подтверждения.*

Если в ходе проверки выявлено, что введенный электронный адрес не подтвержден в Личном кабинете, то появится ошибка.

➤ **Авторизация по номеру**

Для авторизации по номеру: заполните поля **Телефон** и **Пароль** данными, введёнными при регистрации Личного кабинета (рис. 3.1.).

АВТОРИЗАЦИЯ

По почте По номеру

+7 (111) 111-11-11

.....

[Восстановить пароль](#)

[Зарегистрироваться при отсутствии личного кабинета](#)

Войти

Получить код авторизации

Или войдите другим способом:

QR code and VK logo

App Store Google Play RuStore AppGallery

Рис. 3.1. Авторизация по номеру

Для авторизации по коду нажмите кнопку **[Получить код авторизации]** на странице авторизации (рис.3.2.).

The image shows a web form for authorization. At the top, the title "АВТОРИЗАЦИЯ" is centered. Below it are two tabs: "По почте" (selected) and "По номеру". There are two input fields: "Телефон *" and "Пароль *". Below the fields are links for "Восстановить пароль" and "Зарегистрироваться при отсутствии личного кабинета". A large orange button labeled "Войти" is present. Below it is a button labeled "Получить код авторизации" which is highlighted with a red arrow. At the bottom, there is a section "Или войдите другим способом:" with icons for QR code and VK. At the very bottom are logos for App Store, Google Play, RuStore, and AppGallery.

Рис. 3.2. Авторизация

➤ **Авторизация по коду**

Для авторизации по коду, направленному по почте, выберите вкладку **По почте**. Заполните поле **Email**. Нажмите на кнопку **[Направить код подтверждения]**. На Ваш электронный адрес будет отправлен код подтверждения (рис. 3.3.)

Рис. 3.3. Авторизация по коду

Внимание

Авторизоваться **по email** можно только, если ваш электронный адрес прошел процедуру подтверждения.

Если в ходе проверки выявлено, что введенный электронный адрес не подтвержден в Личном кабинете, то появится ошибка.

Код подтверждения из сообщения действителен в течении 5 минут, если Вы в течении указанного времени не внесли в поле **Код подтверждения**, то появится уведомление: Срок действия кода истек. Повторите попытку!

Внести в поле **Код подтверждения** данные из полученного сообщения.

Нажать на кнопку **[Войти]** система проводит проверку и открывается главная страница Личного кабинета.

Внимание

Если в ходе проверки выявлено, что код подтверждения не совпадает с данными из полученного сообщения, то появится ошибка.

Для авторизации по коду, направленному по номеру телефона, выберите вкладку **По номеру**. Заполните поле **Телефон**. Нажмите на кнопку **[Направить код подтверждения]**. На

Ваш номер телефона будет отправлен код подтверждения (рис. 3.4.)

Рис. 3.4. Авторизация по коду

Внимание

Если в ходе проверки выявлено, что введен номер телефона, по которому отсутствует личный кабинет, то появится ошибка.

***Код подтверждения** из сообщения действителен в течении 5 минут, если Вы в течении указанного времени не внесли в поле **Код подтверждения**, то появится уведомление: Срок действия кода истек. Повторите попытку!*

Внести в поле **Код подтверждения** данные из полученного сообщения.

Нажать на кнопку **[Войти]** система проводит проверку и открывается главная страница Личного кабинета.

Внимание

Если в ходе проверки выявлено, что код подтверждения не совпадает с данными из полученного сообщения, то выйдет ошибка.

➤ **Авторизация через соцсети**

Для авторизации через соцсети нажмите кнопку **[VK]** (рис. 3.5.).

АВТОРИЗАЦИЯ

По почте По номеру

Email *

Пароль *

Восстановить пароль

Зарегистрироваться
при отсутствии личного кабинета

Войти

Получить код авторизации

Или войдите другим способом:

QR код и VK логотип

App Store Google Play RuStore AppGallery

Рис. 3.5. Авторизация через соцсети

В открывшемся окне заполнить данные **Вконтакте**.

Нажать на кнопку **[Продолжить]** или считать QR-код через мобильное приложение VK.

После того как прошла авторизация в **Вконтакте** открывается главная страница Личного кабинета.

Внимание

Если в соцсетях Вконтакте отсутствуют данные по номеру телефона, то при регистрации появится ошибка.

➤ **Авторизация по QR-коду**

Для авторизации по QR-коду нажмите на кнопку **[QR-код]** (рис. 3.6.).

АВТОРИЗАЦИЯ

По почте По номеру

Email *

Пароль *

[Восстановить пароль](#)

[Зарегистрироваться](#)
при отсутствии личного кабинета

Войти

Получить код авторизации

Или войдите другим способом:

App Store Google Play RuStore AppGallery

Рис. 3.6. Авторизация по QR-коду

Откройте **мобильное приложение «Личный кабинет»** (далее – мобильное приложение) на мобильном устройстве и выберите кнопку **[Авторизация через QR-код]**.

Считайте QR-код мобильным устройством (см. п.3.7.) и подтвердите операцию в мобильном приложении.

После того как прошла авторизация открывается главная страница Личного кабинета.

Внимание

*Предварительно необходимо скачать и установить **мобильное приложение «Личный кабинет»** на Вашем мобильном устройстве с операционными системами Android и IOS через интернет магазины приложений Google Play, App Store, RuStore, App Gallery (Huawei). Войти в мобильное приложение путем процедуры авторизации (см. п.3.2. Авторизация).*

2.3 Восстановление пароля

Если забыли пароль от входа в Личный кабинет, то на странице авторизации Личного кабинета нужно нажать на кнопку [Восстановить пароль] (рис. 4.).

The image shows a web form for authorization. At the top, it says "АВТОРИЗАЦИЯ". Below that are two tabs: "По почте" (selected) and "По номеру". There are two input fields: "Email *" and "Пароль *". Below the password field is a button labeled "Восстановить пароль", which is highlighted with a red box and a red arrow. Below this button is a link "Зарегистрироваться при отсутствии личного кабинета". There is a large orange button labeled "Войти" and a button labeled "Получить код авторизации". At the bottom, it says "Или войдите другим способом:" followed by QR code and VK icons. At the very bottom are logos for App Store, Google Play, RuStore, and AppGallery.

Рис. 4 Восстановить пароль

Открывается окно **Восстановление пароля**, в котором можно выбрать восстановление по номеру телефона или по электронной почте.

➤ **Восстановление пароля по почте**

Для восстановления пароля по электронной почте заполните поле **Email** данными, введёнными при регистрации Личного кабинета.

Внимание

Восстановить пароль **по почте** можно только, если ваш электронный адрес прошел процедуру подтверждения.

Если в ходе проверки выявлено, что введенный электронный адрес не подтвержден в Личном кабинете, то появится ошибка.

Нажать на кнопку [Направить код подтверждения] (рис. 4.1.).

ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПАРОЛЯ

Для восстановления пароля укажите номер телефона/e-mail, привязанный к аккаунту

По почте По номеру

ivanov@bk.ru

Направить код подтверждения

Код подтверждения *

.....

Подтверждения пароля *

Сменить пароль Отмена

App Store Google Play RuStore AppGallery

[Инструкция по регистрации](#)

[Сайт компании](#)

[Пользовательское соглашение](#)

Рис. 4.1. Восстановление пароля

После нажатия на кнопку [Направить код подтверждения] на Вашу электронную почту будет отправлен код.

Внимание

Код подтверждения из сообщения действителен в течении 5 минут, если Вы в течении указанного времени не внесли данные в поле **Код подтверждения**, то появится уведомление: **Срок действия кода истек. Повторите попытку!**

Заполните поле **Код подтверждения**.

Заполните поля **Введите новый пароль** и **Подтверждение пароля**.

Нажмите на кнопку [**Сменить пароль**].

Открывается стартовая страница авторизации (рис. 2.1.).

Внимание

*Поле **Пароль** должен содержать не менее 6 знаков, латинские заглавные и строчные буквы, цифры, отличающиеся от букв и цифр знаки (например, !, \$, #, %).*

➤ **Восстановление пароля по номеру**

Для восстановления пароля по номеру телефона заполните поле **Телефон** данными, введёнными при регистрации Личного кабинета.

Внимание

Если в ходе проверки выявлено, что введенный номер телефона не привязан в Личном кабинете, то появится ошибка.

Нажать на кнопку [**Направить код подтверждения**] (рис. 4.2.).

ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПАРОЛЯ

Для восстановления пароля укажите номер телефона/e-mail, привязанный к аккаунту

[По почте](#) [По номеру](#)

+7 (111) 111-11-11

Направить код подтверждения

Код подтверждения *

Введите новый пароль *

Подтверждения пароля *

Сменить пароль [Отмена](#)

App Store Google Play RuStore AppGallery

[Инструкция по регистрации](#)

[Сайт компании](#)

[Пользовательское соглашение](#)

Рис. 4.2. Восстановление пароля

После нажатия на кнопку **[Направить код подтверждения]** на Ваш номер телефона будет отправлен код.

Внимание

Код подтверждения из сообщения действителен в течении 5 минут, если Вы в течении указанного времени не внесли данные в поле **Код подтверждения**, то появится уведомление: **Срок действия кода истек. Повторите попытку!**

Заполните поле **Код подтверждения**.

Заполните поля **Введите новый пароль** и **Подтверждение пароля**.

Нажмите на кнопку **[Сменить пароль]**.

Открывается стартовая страница авторизации (рис. 2.1.), где необходимо указать измененные данные.

Внимание

*Поле **Пароль** должен содержать не менее 6 знаков, латинские заглавные и строчные буквы, цифры, отличающиеся от букв и цифр знаки (например, !, \$, #, %).*

Если в ходе восстановления пароля у Вас возникают ошибки, то просим обратиться за консультацией в информационный центр по номеру телефона 8 (800)775-62-62.

2.4 Добавление лицевого счета

Для отображения сведений желаемого лицевого счета в Личном кабинете, необходимо привязать его к Личному кабинету, с помощью кнопки **[+ Добавить лицевой счет]**.

При нажатии на кнопку **[+ Добавить лицевой счет]** открывается окно добавления лицевого счета (рис. 5).

ДОБАВЛЕНИЕ ЛИЦЕВОГО СЧЕТА:

Рязаньэнергосбыт

Промышленная группа

11111111

11111111111

Согласен на получение электронного платежного документа с исключением доставки платежного документа на бумажном носителе.

Внимание! Для всех клиентов, имеющих личный кабинет, электронная квитанция выгружается автоматически, независимо от выбора способа доставки электронной квитанции.

Добавить лицевой счет

Отмена

Рис. 5 Добавление лицевого счета

Для добавления лицевого счета необходимо ввести данные в представленные поля. Филиал выбрать из выпадающего списка, в поле лицевой счет внести номер лицевого счета из

платежного документа (квитанции) и подтвердить принадлежность Вам лицевого счета.

Внимание

Если лицевой счет указан не верно, то появится уведомление об ошибке: Данный лицевой счет не найден.

*Если Вы соглашаетесь от получения электронной квитанции по лицевому счету, то необходимо нажать на чек-бок **Согласен на получение электронной квитанции**.*

2.5 Удаление лицевого счета

Для отмены отображения сведений лицевого счета в Личном кабинете, необходимо отключить его от Личного кабинета, с помощью кнопки **[Удалить]** (рис. 6.).

Рис. 6. Удаление лицевого счета

При нажатии на кнопку **[Удалить]** открывается окно-уведомление (рис. 6.1.).

Рис. 6.1. Удаление лицевого счета из Личного кабинета

Для подтверждения отключения необходимо нажать на кнопку **[Удалить]** и появится уведомление об отключении лицевого счета.

Внимание

Если пользователь при отключении лицевого счета из Личного кабинета не отменил услугу получения электронной квитанции на электронную почту, то для отключения данной услуги должен обратиться в службу поддержки клиентов компании.

2.6 Главная страница

На главной странице Личного кабинета (рис. 6) наглядно представлена информация, содержащая сведения о подключенных лицевых счетах и предоставленных по лицевым счетам услугах.

Рис. 6 Главная страница Личного кабинета

1. Общая информация:
 - a. комплексные операции по лицевым счетам;
 - b. интернет-магазин;
 - c. вопросы и ответы;
 - d. опросы;
 - e. акции;
 - f. контакты;
 - g. уведомления.

-
2. Информация о пользователе.
 3. Кнопка **[Выход]** из личного кабинета.
 4. Кнопка **[+ Добавить лицевой счет]** для добавления лицевого счета (см. п. 2.4.).
 5. Подключенные лицевые счета:
 - a. номер лицевого счета;
 - b. наименование лицевого счета;
 - c. адрес объекта
 - d. кнопка **[Редактировать]**;
 - e. кнопка **[Удалить]**.
 6. Информационный блок по выбранному лицевому счету:
 - a. номер лицевого счета;
 - b. адрес объекта;
 - c. ФИО;
 - d. кнопка **[Скачать квитанцию]**;
 - e. информация о балансе лицевого счета. Сумма переплаты/долга с учетом оплаты текущего периода.
 - f. информация о количестве дней до передачи показаний/до завершения приема показаний;
 - g. кнопка **[Подключить автоплатеж]** (сервис в разработке).
 - h. кнопка **[Подписаться на электронную квитанцию]**.
 7. Навигация по выбранному лицевому счету:
 - a. Реквизиты лицевого счета, в т.ч. тарифы.
 - b. Начисления и оплаты.
 - c. Приборы учета.
 - d. Обращения.
 - e. Документы и заявления.

Внимание

*Если по лицевому счету долга нет и есть переплата, то отображается слово «**Переплата**» и сумма переплаты со знаком «-».*

*Если по лицевому счету имеется долг, то отображается слово «**К оплате**» и сумма долга.*

*Если по лицевому счету долга и переплаты нет, то отображается слово «**Задолженность отсутствует**» и сумма равна нулю.*

*Если подключены сервисы «**Автоплатеж**» и «**Подписка на электронную квитанцию**»,*

то кнопки [Подключить автоплатеж] и [Подписаться на электронную квитанцию].

Если к личному кабинету подключено больше двух лицевых счетов, то для отображения нужно нажать на кнопку [Все счета +].

2.7 Раздел «Реквизиты лицевого счета»

В разделе «Реквизиты лицевого счета» (рис.7.) отображается информация об услугах, приборах учета (в случае их наличия) по выбранному лицевому счету и тарифах на услуги выбранного лицевого счета (за текущий и прошлые периоды).

Поле	Значение	Действие
Номер лицевого счета	506000	
Адрес объекта		
ФИО	Г А	РЕДАКТИРОВАТЬ
Общая/жилая площадь	50.60	РЕДАКТИРОВАТЬ
Количество собственников	3	РЕДАКТИРОВАТЬ
Количество зарегистрированных/проживающих	3	РЕДАКТИРОВАТЬ
Количество комнат	0	РЕДАКТИРОВАТЬ
Тип плиты	1	РЕДАКТИРОВАТЬ
Наличие/отсутствие электроотопительной установки	0	
Сетевая организация	АО "ДРОС" / АО "ДРОС" РО	
Тип дома	Многоквартирный дом	
Наименование системы АСКОУ	Наименование системы АСКОУ	
Акт.Э/Э		▼
Холодное водоснабжение		▼
ГВС (г/л)		▼

Рис.7. Реквизиты лицевого счета

По следующим полям **ФИО, Общая/жилая площадь, Количество собственников, Количество зарегистрированных/проживающих, Количество комнат, Тип плиты, Наличие/отсутствие электроотопительной установки** при нажатии на кнопку [Редактировать] возможно сформировать и направить заявление на изменение данных (рис. 7.1.).

Изменение общей/жилой площади

50.60	Иван Иванович
+7(111) 111-11-11	ivanov@bk.ru
Вид подтверждающего документа	

Подтверждающий документ:

[Выбрать документ](#)

Внимание! Максимальный объём прикрепляемых файлов равен 10 Мб

Отправить
Отменить

Рис.7.1. Реквизиты лицевого счета

При нажатии на кнопку **[Уведомить о неисправности]** возможно сформировать и направить заявление о неисправности выбранного прибора учета (рис. 7.2.).

РЕКВИЗИТЫ ЛИЦЕВОГО СЧЕТА	НАЧИСЛЕНИЯ И ОПЛАТЫ	ПРИБОРЫ УЧЕТА	ОБРАЩЕНИЯ	МОИ ДОКУМЕНТЫ И ЗАЯВЛЕНИЯ
РЕКВИЗИТЫ ЛИЦЕВОГО СЧЕТА ТАРИФЫ				
Сетевая организация	АО "ДРСК" / АО "ДРСК" РО			
Тип дома	Многоквартирный дом			
Наименование системы АСКУЭ	Наименование системы АСКУЭ			
Акт.Э/Э				
Номер прибора учета	0133733	УВЕДОМИТЬ О НЕИСПРАВНОСТИ ⓘ		
Услуга	Электроснабжение (PE)			
-	FSG_PE_EI_Power			
Дата установки	31/05/2016			

Рис.7.2. Уведомить о неисправности

За каждый выбранный период возможно посмотреть и распечатать документ об утверждении тарифов при нажатии на кнопку **[Скачать]** (рис.7.3.).

Тип услуги	Тарифная зона суток	Стоимость услуги	Дата начала действия	Документ об утверждении тарифов
Акт.Э/Э	Сутки	2,94 руб./кВт.ч	01.07.2022	Скачать
ГВС (т/н)	Сутки	196,43 руб./куб.м	01.07.2022	Скачать

Рис.7.3. История тарифов

Внимание

Период для истории тарифов можно выбирать по максимальный период за последние 3 года.

2.8 Раздел «Начисления и оплаты»

В разделе «Начисления и оплаты» (рис. 8.) можно просмотреть информацию по всем событиям, начислениям, балансу, оплате, статистику по выбранному лицевого счету.

Услуга	Номер прибора учета	Дата переданы показания	Показания переданы	Отображение количественного показания и его способа учета	Дата оплаты	Сумма оплаты
Начисления за указанный период не найдены						

Рис.8. Начисления и оплаты

➤ Все события

В подразделе «Все события» можно просматривать истории операций по выбранному лицевого счету, сгруппированных по месяцам (рис. 8.1.).

РЕКВИЗИТЫ ЛИЦЕВОГО СЧЕТА		НАЧИСЛЕНИЯ И ОПЛАТЫ		ПРИБОРЫ УЧЕТА		ОБРАЩЕНИЯ		МОИ ДОКУМЕНТЫ И ЗАЯВЛЕНИЯ	
ВСЕ СОБЫТИЯ НАЧИСЛЕНИЯ ОПЛАТА СТАТИСТИКА БАЛАНС									
Произвольный период									
Услуга	Номер прибора учета	Дата передачи показания	Учен в счете	Показания переданы	Отображение количественного показания и его способа учета	Дата оплаты	Сумма оплаты		
ИЮНЬ 2023							СКАЧАТЬ КВИТАНЦИЮ		
Акт.Э/Э	23651	24.06.2023	-	21545	-	21.06.2023	349,00 руб.		
Итого за июнь 2023							349,00 руб.		

Рис.8.1. Все события

За каждый период возможно посмотреть и распечатать квитанцию при нажатии на кнопку [Скачать квитанцию].

Внимание

Период для истории операций можно выбирать с месяца, предшествующий текущему месяцу, по максимальный период за последние 3 года.

➤ Начисления

В подразделе «Начисления» можно просматривать истории начислений по выбранному лицевому счету, сгруппированных по месяцам (рис. 8.3.).

РЕКВИЗИТЫ ЛИЦЕВОГО СЧЕТА		НАЧИСЛЕНИЯ И ОПЛАТЫ		ПРИБОРЫ УЧЕТА		ОБРАЩЕНИЯ		МОИ ДОКУМЕНТЫ И ЗАЯВЛЕНИЯ	
ВСЕ СОБЫТИЯ НАЧИСЛЕНИЯ ОПЛАТА СТАТИСТИКА БАЛАНС									
Произвольный период									
Поставщик									
Поставщик	Услуга	Номер прибора учета	Ед.изм	Объем потребления услуги	Тариф	Начислено	Размер превышения	Перерасчет	Итого начислено
ИЮНЬ 2023							СКАЧАТЬ КВИТАНЦИЮ		
ПАО «РЭСК»	Акт.Э/Э	390888	кВт.ч	5,000000	3,20	304,00	-	304,00	1001,80
Итого за ИЮНЬ 2023						304,00			304,00
Оплатить									

Рис.8.3. Начисления

Внимание

Период для истории операций можно выбирать с месяца, предшествующий текущему месяцу, по максимальный период за последние 3 года.

Если по услуге переплата, то отображается сумма переплаты со знаком «-».

Если по услуге долг, то отображается положительная сумма долга.

Если по услуге долга и переплаты нет, то отображается сумма равная нулю.

За каждый период возможно посмотреть и распечатать квитанцию при нажатии на кнопку [Скачать квитанцию].

При нажатии на кнопку [Оплатить] переходишь в подраздел **Оплата** (см. п.2.8.).

➤ Оплата

В подразделе «Оплата» можно просматривать истории оплат по выбранному лицевому счету, сгруппированных по месяцам (рис. 8.4.). А также страница оплаты при выборе блока Оплата (рис. 8.5.)

Дата	Сумма	Источник платежа	Статус
23.06.2023	348.00	Он-лайн реестр платежей	Принят

Рис.8.4. Оплата

Внимание

Период для истории операций можно выбирать с месяца, предшествующий текущему месяцу, по максимальный период за последние 3 года.

Акт.Э/Э	21,65 руб.	21,65
Итого Электроэнергия:		21,65 руб.
Сумма комиссии:		0,00 руб.
Сумма к оплате:		21,65 руб.
Итого к оплате по ЛС:		21,65 руб.

Итого: 21,65 руб.
Общая комиссия: 0,00 руб.
Общая сумма к оплате: 21,65 руб.

ВЫБЕРИТЕ СПОСОБ ОПЛАТЫ

Оплатить банковской картой

С правильными оплатами ознакомлен(а)

Для совершения оплаты необходимо согласие с Правилами оплаты

Оплатить

Рис.8.5. Оплата

Для совершения оплаты по выбранному лицевому счету выбрать блок **Оплата**.

Открывается страница с начислениями по лицевому счету, сгруппированные по поставщику услуг.

Если Вы хотите уменьшить/увеличить сумму к оплате, то в поле **Сумма, руб.** введите желаемое денежное выражение, но не менее 10,00 руб. (рис. 8.6.).

The screenshot shows a payment interface for 'ООО "Тепловодоканал"'. It features a table of charges with columns for the service name, amount in rubles, and a 'Сумма, руб.' field for manual entry. A red box highlights the '10.00' value in the 'Сумма, руб.' column for 'Водоотведение'. Below the table, there is a summary section and a 'ВЫБЕРИТЕ СПОСОБ ОПЛАТЫ' section with radio buttons for 'Оплатить банковской картой' and 'Оплата через СБП', along with a 'Сравнить оплату' link and an 'Оплатить' button.

Услуга	Сумма, руб.	Сумма, руб.
Водоотведение	0,00 руб.	10,00
ГВС (г/н)	0,00 руб.	0,00
Отопление	902,40 руб.	902,4
Итого ООО "Тепловодоканал":		912,40 руб.
Сумма комиссии:		45,12 руб.
Сумма к оплате:		957,52 руб.

Итого:
Общая комиссия: 45,12 руб.
Общая сумма к оплате: 957,52 руб.

ВЫБЕРИТЕ СПОСОБ ОПЛАТЫ

Оплатить банковской картой Оплата через СБП

Сравнить оплату (значения)

Оплатить

Рис. 8.6. Изменение суммы к оплате

Если хотите оплатить только по одному (не по всем поставщикам услуг) поставщику услуг, то отметьте выбранного поставщика услуг в чек-боксе (рис. 8.7.).

The screenshot shows the same payment interface as Figure 8.6, but with the 'Сумма, руб.' field for 'Отопление' set to '1000.00'. The total amount to be paid is now 1060.00 rubles.

Услуга	Сумма, руб.	Сумма, руб.
Водоотведение	0,00 руб.	10,00
ГВС (г/н)	0,00 руб.	0,00
Отопление	902,40 руб.	1000,00
Итого ООО "Тепловодоканал":		1010,00 руб.
Сумма комиссии:		50,00 руб.
Сумма к оплате:		1060,00 руб.

Итого:
Общая комиссия: 50,00 руб.
Общая сумма к оплате: 1060,00 руб.

ВЫБЕРИТЕ СПОСОБ ОПЛАТЫ

Оплатить банковской картой Оплата через СБП

Сравнить оплату (значения)

Оплатить

Рис. 8.7. Изменение суммы к оплате

В случае если информация в поле **Сумма, руб.** отсутствует, то Вы можете произвести

авансовый платеж путем внесения в поле **Сумма, руб.** денежное значение не менее 10,00 руб. (рис. 8.6.)

В поле **Выберите способ оплаты** необходимо выбрать каким способом Вы будете оплачивать итоговую начисленную сумму по выбранному лицевому счету (Система быстрых платежей или банковская карта) (рис. 8.8.).

Рис. 8.8. Способ оплаты

Ознакомьтесь с правилами оплаты, нажав на гиперссылку **Правилами**.

Примите условия правил оплаты, установив флажок **С правилами оплаты ознакомлен(а)**.

При выборе способа **Оплата через СБП** при нажатии на кнопку **[Оплатить]** переходишь на страницу с QR-кодом (рис. 8.9.). Для оплаты нужно открыть в мобильном устройстве приложение Вашего банка и отсканировать QR-код.

Рис. 8.9. Система быстрых платежей

При выборе способа **Оплата банковской картой** при нажатии на кнопку **[Оплатить]** переходишь на страницу для ввода реквизитов банковской карты (рис. 8.10.). Для оплаты нужно внести в поля данные Вашей банковской карты.

Рис. 8.10. Оплата банковской картой через систему НКО «Все платежи»

Внимание

Для того, чтобы выполнить оплату по выбранному лицевому счету через личный кабинет, нужно убедиться, что Вы выбрали нужный лицевой счет и по нему имеются начисления, доступные для оплаты.

Если по услуге переплата, то отображается сумма переплаты со знаком «-».

Если по услуге долг, то отображается положительная сумма долга.

Если по услуге долга и переплаты нет, то отображается сумма равная нулю.

*Кнопка **Оплата** становится доступна, если заполнены все поля.*

Для получения дополнительной квитанции об оплате необходимо установите флажок на Получить квитанцию.

Если оплата прошла успешно, то выходит уведомление об оплате, если оплата не прошла, то выходит сообщение об ошибке.

➤ **Статистика**

В подразделе «Статистика» можно просматривать истории потребления и оплат по выбранному лицевому счету, сгруппированных по месяцам, наименованию услуг и суточной зоны (рис. 8.11.), в графическом виде или в виде диаграммы.

Рис. 8.11. Статистика

Для выбора параметров отображения в фильтрах и визуализации данных с помощью графика, определите, какие данные вы хотите визуализировать по потреблению или по оплате.

Выберите параметры фильтрации для данных, которые вы хотите отображать. Например, вы можете установить фильтры по датам, наименованию услуги и суточной зоне.

Определите, какой тип графика лучше: линейный график или столбчатая диаграмма.

Внимание

Период для истории операций можно выбирать с месяца, предшествующий текущему месяцу, по максимальный период за последние 3 года.

➤ Баланс

В подразделе «Баланс» можно просматривать детализацию суммы начислений и оплат по выбранному лицевого счету, сгруппированных по месяцам и по поставщику (рис. 8.12.).

Поставщик	Услуга	Задолженность/переплата на начало периода	Начислено за период (с учетом перерасчетов)	Оплачено в периоде	Итого (к оплате/переплата)
ИЮЛЬ 2025					
ПАО "РЭСК"	Акц.Э/Э	198,89 руб.	1012,46 руб.	200,00 руб.	1011,35 руб.
Итого за июль 2025		198,89 руб.	1012,46 руб.	200,00 руб.	1011,35 руб.
ИЮНЬ 2025					
ПАО "РЭСК"	Акц.Э/Э	21,65 руб.	867,21 руб.	689,97 руб.	198,89 руб.
Итого за июнь 2025		21,65 руб.	867,21 руб.	689,97 руб.	198,89 руб.
МАЙ 2025					
ПАО "РЭСК"	Акц.Э/Э	158,25 руб.	867,21 руб.	1003,81 руб.	21,65 руб.
Итого за май 2025		158,25 руб.	867,21 руб.	1003,81 руб.	21,65 руб.

Рис. 8.12. Баланс

Внимание

Период для истории баланса можно выбирать с месяца, предшествующий текущему месяцу, по максимальный период за последние 3 года.

Если по услуге переплата, то отображается сумма переплаты со знаком «-».

Если по услуге долг, то отображается положительная сумма долга.

Если по услуге долга и переплаты нет, то отображается сумма равная нулю.

2.9 Раздел «Приборы учета»

Раздел «Приборы учета» содержит информацию, по действующим приборам учета, привязанным к выбранному лицевому счету, а также показания по этим приборам учета. (рис. 9.).

Рис.9. Приборы учета

➤ Описание приборов учета

В подразделе «Описание приборов учета» расположена информация о приборах учета, по выбранному лицевому счету, сгруппированные по услугам (рис. 9.1.).

Рис.9.1. Описание приборов учета

Для детального просмотра информации о приборе учета необходимо нажать на кнопку **[Раскрыть информацию]**.

Для направления заявления о неисправности прибора учета, привязанного к выбранному лицевого счету, необходимо нажать на кнопку **[Уведомить о неисправности]**.

Внимание

Если по выбранному лицевого счету нет привязанного прибора учета, то отображается уведомление об отсутствии данных.

➤ Показание прибора учета

В подразделе «Показания прибора учета» расположена информация по всем показаниям приборов учета, по выбранному лицевого счету, переданным потребителем через любые источники и показаниям, принятым к расчету, сгруппированная по месяцам (рис. 9.2.).

Отчетный период	Дата передачи	T1	T2	T3	Показания переданы	Учтено в расчете
202410	2024-10-21	21550 кВт.ч	-	-	Личный кабинет	202410

Рис.9.2. Показания прибора учета

Внимание

Период для истории показаний можно выбирать с месяца, предшествующий текущему месяцу, по максимальный период за последние 3 года.

➤ Передать показания

В подразделе «Передать показания» Вы можете ввести показания приборов учета по всем видам потребляемых ресурсов, по выбранному лицезовому счету. Внесенные сведения будут переданы в управляющую организацию.

Внимание

Если текущая дата не входит в период приема показаний, то отображается сообщение: «Внести показания Вы можете в период каждого месяца. Просим быть внимательным к этим датам и вовремя вводить показания прибора учета».

Для передачи показаний в строке с выбранным прибором учета в поле **Текущие показания** внесите текущее показание (рис. 9.3.).

Тип услуги	Номер прибора учета	Тарифная зона суток	Последние переданные показания	Текущие показания	Расход
Электроснабжение (РЕ)	390888	Сутки	21550,000000 кВтч	21560	10,000000 кВтч

Рис.9.3. Передать показания

После внесения текущего показания в поле **Расход** отобразится расчет потребления в реальном времени по формуле: «текущие показания» минус «предыдущие показания».

Для отправки внесенных показаний нажмите кнопку **[Передать показания]**.

После нажатия кнопки **[Передать показания]** всплывает уведомление об успешной передаче показаний.

Внимание

Если Вы нажали на кнопку **[Сбросить показания]**, все введенные текущие показания в поле **Текущие показания** очищаются.

Если Вы в текущий период передачи показаний уже передали показания через Личный кабинет, то последние переданные в текущий период передачи показаний данные будут отображаться в поле **Текущие показания**.

Если Вы в поле **Текущие показания** внесли значение меньше, чем указаны в поле **Последние переданные показания**, то выйдет ошибка, что показания не приняты: «Показание не принято! Введенные показания меньше ранее переданных показаний. Проверьте корректность ввода».

2.10 Раздел «Обращения»

Раздел «Обращение» содержит информацию об обращениях, поданных в адрес обслуживающих организаций. А также Вы можете написать обращения в адрес организаций, обслуживающих Ваши лицевого счета (рис. 10.). Раздел имеет следующие подразделы:

- история обращений;
- написать новое обращение;
- «Видеозвонок»;
- виртуальный ассистент.

Рис.10. Обращения

➤ История обращений

В подразделе «История обращений» Вы можете посмотреть все обращения по выбранному лицевому счету, направленные через личный кабинет, сгруппированные по месяцам (рис. 10.1.).

№ пп	Дата	Тема обращения	Лицевой счет	Статус	Поставщик услуг	Вложение
3-2025	13.08.2025	Адреса и телефоны отделений	999	Создан	Промышленная группа	
2-2025	13.08.2025	Адреса и телефоны отделений	999	Прочитан	Промышленная группа	
1-2025	13.08.2025	Адреса и телефоны отделений	999	Создан	Промышленная группа	

Рис.10.1. История обращений

Для просмотра выбранного обращения нажмите на тему обращения и откроется карточка выбранного обращения (рис. 10.2.).

РЕКВИЗИТЫ ЛИЦЕВОГО СЧЕТА
НАЧИСЛЕНИЯ И ОПЛАТЫ
ПРИБОРЫ УЧЕТА
ОБРАЩЕНИЯ
МОИ ДОКУМЕНТЫ И ЗАЯВЛЕНИЯ

ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ
ВИДЕОЗВОНОК
НАПИСАТЬ НОВОЕ ОБРАЩЕНИЕ
ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ

← к списку обращений

ОБРАЩЕНИЕ ОТ 12.02.2025

Статус: Создан

Иванов Иван Иванович

Зейское отделение филиала ПАО "ДЭК" - "Амурэнергообь"

Внесение изменений в лицевой счет

тест

Вложенные файлы

жалоба.jpg

Вложенный файл ответа

Ответ.jpg

ОТВЕТ

Текст ответа

Рис.10.2. История обращений

Внимание

Период для истории обращений можно выбирать с месяца, предшествующий текущему месяцу, по максимальный период за последние 3 года.

➤ Написать новое обращение

Для направления обращения в адрес организации, обслуживающей Ваш лицевой счет, перейдите в подраздел «Написать новое обращение» (рис. 10.3.).

РЕКВИЗИТЫ ЛИЦЕВОГО СЧЕТА ▾ НАЧИСЛЕНИЯ И ОПЛАТЫ ▾ ПРИБОРЫ УЧЕТА ▾ ОБРАЩЕНИЯ ▾ МОИ ДОКУМЕНТЫ И ЗАЯВЛЕНИЯ ▾

ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ ВИДЕОЗВОНОК НАПИСАТЬ НОВОЕ ОБРАЩЕНИЕ ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ

СОЗДАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Тип обращения* ▾

Зейское отделение филиала ПАО "ДЭК" - "Амурэнергообь*" ▾

Тема обращения* ▾

Текст обращения*

Вложенные файлы

Выбрать документ

Внимание! Максимальный объем прикрепляемых файлов равен 10 МБ

Направить обращение

Рис.10.3. Написать новое обращение

Для отправки созданного обращения все поля, обозначенные символом «*», обязательно должны быть заполнены.

В поле **ФИО** автоматически проставляется информация о владельце лицевого счета. Если Вы хотите изменить данные, то в поле **ФИО** удаляете информацию и вносите новые данные.

В поле **Номер лицевого счета** автоматически проставляется информация о выбранном лицевом счете. Если Вы хотите изменить данные, то Вы можете выбрать из выпадающего списка.

Наименованию организации в поле **Поставщик** проставляется автоматически, и Вы можете выбрать из выпадающего списка.

Поле **Тема обращения** должна быть заполнена путем выбора темы из выпадающего списка.

Поле **Текст обращения** должна быть заполнена данными: опишите ситуацию и, при необходимости, приложите документы.

В поле **Номер телефона** автоматически проставляется номер телефона, указанный в профиле личного кабинета.

В поле **E-mail** автоматически проставляется адрес электронной почты, указанный в профиле личного кабинета.

Внимание

*В поле **Номер лицевого** доступен выпадающий список лицевого счета, в случае если у Вас подключен не один лицевой счет к личному кабинету.*

В поле **Поставщик** доступен выпадающий список, в случае если у Вас по выбранному лицевого счету несколько отделений.

Общий объем вложенных файлов не должен превышать 100Мб. Максимальный размер одного файла не должен превышать 7Мб.

➤ **Виртуальный ассистент (сервис в разработке)**

В подразделе «Виртуальный ассистент» Вы можете узнать ответы на интересующие Вас вопросы по выбранному лицевого счету, а также по всем лицевым счетам, привязанным к личному кабинету (рис. 10.4.).

Рис.10.4. Виртуальный ассистент

➤ **«Видеозвонок»**

При выборе подраздела «Видеозвонок» Вы будете перенаправлены на оператора организации для получения ответа на интересующие Вас вопросы по выбранному лицевого счету, а также по всем лицевым счетам, привязанным к личному кабинету.

2.11 Раздел «Мои заявления и документы»

Раздел «Мои заявления и документы» содержит историю отправленных документов, а также Вы можете направить заявления и документы в организацию, обслуживающую выбранный лицевой счет (рис. 11.).

Рис.11. Мои заявления и документы

➤ Мои документы

В подразделе Мои документы Вы можете просмотреть историю отправленных документов, таких как: договор энергоснабжения, прочие документы (соглашение о реструктуризации задолженности, исковое заявление/заявление на выдачу судебного приказа, судебное решение, судебный приказ, исполнительный лист и пр.).

Для просмотра имеющихся вложений необходимо нажать на кнопку **[Скачать документ]**.

Для отправки нового документа Вам нужно нажать на кнопку **[Загрузить документ]** (рис. 11.1.).

Рис.11. Загрузить документ

Заполнить поле **Тип документов**, путем выбора информации из выпадающего списка.

Загрузить цифровой образ документа, путем нажатия на кнопку **[Выбрать файл для загрузки]**.

Нажать на кнопку **[Отправить документ]**.

Внимание

Общий объем вложенных файлов не должен превышать 100Мб. Максимальный размер одного файла не должен превышать 7Мб.

➤ Подать заявление

В подразделе Подать заявление Вы можете отправить заявление по следующим темам:

- Заказать акт сверки;
- Заказать справку об отсутствии задолженности;

-
- Заключение соглашения о реструктуризации задолженности;
 - Заявление на открытие лицевого счета;
 - Заявление на закрытие лицевого счета;
 - Заявление на смену собственника по лицевому счету (перерегистрация лицевого счета);
 - Заявление на изменение данных по лицевому счету;
 - Заявление свободной формы;
 - Заявление на опломбировку прибора учета;
 - Заявление на контрольное снятие показаний прибора учета;
 - Заявление на проверку исправности прибора учета;
 - Заявление на корректировку начислений по показаниям прибора учета;
 - Заявление на возврат денежных средств;
 - Заявление на переадресовку оплаты;
 - Заявление на реструктуризацию дебиторской задолженности;
 - Заявление на перерасчет по причине временного отсутствия;
 - Заявление на смену тарифа (зоны суток);
 - Заявление на смену тарифа (применение в расчетах понижающего коэффициента).

Для направления заявления Вам нужно заполнить все поля и нажать на кнопку **[Отправить заявление]** (рис. 11.2.).

ИЗМЕНЕНИЕ ДАННЫХ ПО ЛС

Скопинское отделение
11111111
Адрес
Иван Иванович И.
ivanov@bk.ru
+7(111) 111-11-11
Услуга
Внесение изменений по лицевому счету
Прошу внести изменения в лицевой счет в части:
Услуга
<div style="background-color: #e0e0e0; height: 60px; width: 100%;"></div>
на основании предоставленных документов.
Для внесения изменений по лицевому счету необходимо приложить:
Копия паспорта
Выбрать документ
Внимание! Максимальный объем прикрепляемых файлов равен 10 Мб
Копия документа, подтверждающего Вашу принадлежность к адресу (выписка ЕГРН/договор собственности/договор найма/прописка по адресу).
Выбрать документ
Внимание! Максимальный объем прикрепляемых файлов равен 10 Мб
☒ Я подтверждаю, что сведения в настоящем обращении являются верными и точными на дату заполнения. Даю согласие на использование данных для информирования ПАО «ДЭК» о состоянии моего лицевого счета и об изменении законодательства в сфере электроэнергетики, направления платежных документов, предупреждений (уведомлений). Согласен на получение информации на указанный мной адрес электронной почты, контактные данные.
<input type="button" value="Отправить заявление"/> <input type="button" value="Отмена"/>

Рис.11.2. Подать заявление

В поле **ФИО** автоматически проставляется информация о владельце лицевого счета. Если Вы хотите изменить данные, то в поле **ФИО** удаляете информацию и вносите новые данные.

В поле **Номер лицевого счета** автоматически проставляется информация о выбранном

лицевом счете. Если Вы хотите изменить данные, то Вы можете выбрать из выпадающего списка.

Наименовании организации в поле **Поставщик** проставляется автоматически, и Вы можете выбрать из выпадающего списка.

Поле **Тема заявления** должна быть заполнена путем выбора темы из выпадающего списка.

Поле **Текст заявления** должна быть заполнена данными: опишите ситуацию и, при необходимости, приложите документы.

В поле **Номер телефона** автоматически проставляется номер телефона, указанный в профиле личного кабинета.

В поле **E-mail** автоматически проставляется адрес электронной почты, указанный в профиле личного кабинета.

Загрузить файл, путем нажатия на кнопку **[Выбрать документ]**.

Внимание

*В поле **Номер лицевого** доступен выпадающий список лицевого счета, в случае если у Вас подключен не один лицевой счет к личному кабинету.*

*В поле **Поставщик** доступен выпадающий список, в случае если у Вас по выбранному лицевому счету несколько отделений.*

Общий объем вложенных файлов не должен превышать 100Мб. Максимальный размер одного файла не должен превышать 7Мб.

Примите условия обработки своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных», установив флажок **Согласие с «Политикой обработки персональных данных»**.

Далее нажмите кнопку **[Отправить заявление]** для направления обращения в организацию.

Внимание

*Если заявление направлено, то выходит уведомление: **Ваше обращение принято в работу.***

*Если при формировании заявления не заполнены поля, то выходит уведомление: **Поле обязательно для заполнения.***

2.12 Раздел «Комплексные операции по лицевым счетам»

➤ Оплатить по всем лицевым счетам

Раздел «Комплексные операции по лицевым счетам» позволят Вам оплатить услуги по всем лицевым счетам, привязанным к Личному кабинету (рис. 12.).

The screenshot displays the 'Оплатить по всем лицевым счетам' (Pay for all accounts) section of a website. At the top, a navigation menu includes 'КОМПЛЕКСНЫЕ ОПЕРАЦИИ ПО ЛИЦЕВЫМ СЧЕТАМ', 'ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН', 'ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ', 'ОПРОСЫ', 'АКЦИИ', and 'КОНТАКТЫ'. Below the navigation, there are two buttons: 'ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ ПО ВСЕМ ЛИЦЕВЫМ СЧЕТАМ' and 'ОПЛАТИТЬ ПО ВСЕМ ЛИЦЕВЫМ СЧЕТАМ'. The main content area is divided into three sections, each representing a different account:

- ОПЛАТА ПО ЛС: 5020007**
с. Войково, ул. Перспективная, д.б 2
БО_ЖКУ+Э\Э
Акт.Э/Э: 3100,68 руб. (3100,68)
Пени: 0,00 руб. (0,00)
Итого БО_ЖКУ+Э\Э: 3100,68 руб.
Сумма комиссии: 0,00 руб.
Сумма к оплате: 3100,68 руб.
- ОПЛАТА ПО ЛС: 5020014**
с. Лозовое, ул. Комарова, д.2.2
БО_ЖКУ+Э\Э
Акт.Э/Э: 326,24 руб. (326,24)
Пени: 0,38 руб. (0,38)
Итого БО_ЖКУ+Э\Э: 326,62 руб.
Сумма комиссии: 0,00 руб.
Сумма к оплате: 326,62 руб.
- ОПЛАТА ПО ЛС: 5070011**
г. Звез, мкр. Зеленый, д.35 0
ЗЕ_ТКО
Вывоз ТКО: 0,00 руб. (0,00)

On the right side of each account section, there is a note: 'Комиссия на оплачиваемые услуги установлена в соответствии с условиями действующих агентских договоров. Оплата услуг осуществляется без комиссии.'

Рис.12. Оплатить по всем ЛС

Описание оплаты см. [п.2.8.](#) настоящего руководства.

➤ Передать показания по всем лицевым счетам

Раздел «Комплексные операции по лицевым счетам» позволят Вам передать показания по всем лицевым счетам, привязанным к Личному кабинету (рис. 12.1.).

КОМПЛЕКСНЫЕ ОПЕРАЦИИ ПО ЛИЦЕВЫМ СЧЕТАМ | ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН | ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ | ОПРОСЫ | АКЦИИ | КОНТАКТЫ | |

ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ ПО ВСЕМ ЛИЦЕВЫМ СЧЕТАМ | ОПЛАТИТЬ ПО ВСЕМ ЛИЦЕВЫМ СЧЕТАМ

ЛС: 5100091

Тип услуги	Номер прибора учета	Тарифная зона суток	Последние переданные показания	Текущие показания	Расход
Теплоснабжение (PE)	20-037785	Сутки	49.900000 куб.м	50	0.100000 куб.м
Теплоснабжение (PE)	15-880142	Сутки	62.900000 куб.м	70	7.100000 куб.м
Электроснабжение (PE)	16010073270	Сутки	2632.000000 кВт.ч	2655	23.000000 кВт.ч
Теплоснабжение (PE)	15-876324	Сутки	0.600000 куб.м	0.6	0.000000 куб.м

ЛС: 5020018

Тип услуги	Номер прибора учета	Тарифная зона суток	Последние переданные показания	Текущие показания	Расход
Электроснабжение (PE)	316310	Сутки	0.000000 кВт.ч	0	0.000000 кВт.ч

ЛС: 5020014

Тип услуги	Номер прибора учета	Тарифная зона суток	Последние переданные показания	Текущие показания	Расход
Электроснабжение (PE)	390888	Сутки	21550.000000 кВт.ч	22200	650.000000 кВт.ч

ЛС: 5020003

Тип услуги	Номер прибора учета	Тарифная зона суток	Последние переданные показания	Текущие показания	Расход
Электроснабжение (PE)	57330870	Сутки	10089.000000 кВт.ч	10100	11.000000 кВт.ч

Рис.12.1. Передать показания по всем ЛС

Описание передачи показаний см. [п.2.9.](#) настоящего руководства.

Внимание

*В раздел **Комплексные операции по лицевым счетам** доступен в случае, если у Вас подключен не один лицевой счет к личному кабинету.*

Для того, чтобы выполнить оплату по лицевым счетам через личный кабинет, нужно убедиться, что Вы выбрали нужные лицевые счета и по ним имеются начисления, доступные для оплаты.

Если текущая дата не входит в период приема показаний по всем лицевым счетам, подключенным к личному кабинету, то отображается сообщение: «Внести показания Вы можете в период каждого месяца. Просим быть внимательным к этим датам и вовремя вводить показания прибора учета».

Отображаются только те лицевые счета, по которым на текущую дату приходится период приема показаний.

2.13 Раздел «Интернет-магазин»

Раздел «Интернет-магазин» позволяет Вам ознакомиться с товарами и услугами, предоставляемые ПАО «РЭСК».

2.14 Раздел «Вопросы и ответы»

Раздел «Вопросы и ответы» содержит историю ответов на часто задаваемые вопросы.

2.15 Раздел «Опросы»

Раздел «Опросы» содержит историю отправленных в Ваш адрес опросов.

Внимание

*В случае, если у Вас отсутствуют опросы, направленные в личный кабинет, то раздел **Опросы** будет неактивен.*

2.16 Раздел «Акции»

Раздел «Интернет-магазин» позволяет Вам ознакомиться с товарами и услугами, предоставляемые ПАО «РЭСК».

Внимание

*В случае, если в настоящее время отсутствуют акции, то раздел **Акции** будет неактивен.*

2.17 Раздел «Контакты»

Раздел «Контакты» позволяет Вам перейти к сервисам, предоставляемым ПАО «РЭСК»:

- интерактивная карта/Список офисов обслуживания;
- «Запись на прием»;
- «Заказ обратного звонка»;
- «Видеозвонок»;

- Web-консультант.

Внимание

В случае, если в настоящее время отсутствуют акции, то раздел **Акции** будет неактивен.

2.18 Раздел «Уведомления»

Раздел «Уведомления» содержит историю отправленных в Ваш адрес уведомлений (рис. 14.).

Рис.14. Уведомления

2.19 Раздел «Профиль»

Раздел «Профиль» предоставляет информацию о Личном кабинете текущего пользователя.

➤ Личные данные

В Разделе «Профиль» возможно изменить личные данные (рис. 15.).

Рис.15 Раздел «Профиль» личные данные

Блок личные данные (рис. 15.) содержит ФИО, контактные данные текущего пользователя:

- a. фамилия пользователя;
- b. имя пользователя;
- c. отчество пользователя;
- d. номер телефона (уникальный, на который зарегистрирован личный кабинет пользователя, и на который приходит код для восстановления пароля).
- b. адрес электронной почты (уникальный, подтвержденный);
- c. пароль (данные, сохраненные при регистрации или восстановлении\изменения пароля).

Внимание

*Если при регистрации личного кабинета не было заполнено поле **Фамилия**, то поле будет пустым, пока Вы не заполните данные через кнопку **[Редактировать]**.*

*Поле **Отчество** всегда пустое, пока Вы не заполните данные через кнопку **[Редактировать]**.*

*Поля **Фамилия**, **Имя** и **Отчество** должны содержать не более 50 символов, в т.ч. латинские или русские заглавные и строчные буквы, а также могут содержать символы дефиса «-» и тире «—».*

*Если электронная почта не подтверждена, то рядом с полем **Адрес электронной почты** будет кнопка **[Подтвердить адрес электронной почты]**.*

Для изменения личных данных Вы должны нажать на кнопку **[Редактировать]** в том поле, где хотите изменить данные.

При нажатии кнопки **[Редактировать]** в поле **Номер телефона** необходимо будет указать новый номер телефона (рис. 15.1.).

Изменение номера телефона

+7 (999) 999-99-99

Направить код подтверждения

Код подтверждения *

Сохранить Отменить

Рис.15.1. Раздел «Профиль» изменение номера телефона

После нажатия на кнопку **[Направить код подтверждения]** на Ваш телефонный номер будет отправлен код.

Внимание

*Код подтверждения из сообщения действителен в течении 5 минут, если Вы в течении указанного времени не внесли данные в поле **Код подтверждения**, то появится уведомление: Срок действия кода истек. Повторите попытку!*

Заполните поле **Код подтверждения**.

Нажмите кнопку **[Сохранить]**. Появится уведомление о том, что номер телефона успешно изменен.

Внимание

*Если в поле **Номер телефона** введен номер телефона, по которому уже имеется личный кабинет, то появится ошибка: На указанный номер уже зарегистрирован личный кабинет. Внесите другой номер телефона.*

При нажатии кнопки **[Редактировать]** в поле **Адрес электронной почты** необходимо будет указать новую электронную почту (рис. 15.2.).

После нажатия на кнопку **[Подтвердить электронную почту]** на Ваш адрес электронной почты будет отправлен код.

Рис.15.2. Раздел «Профиль» изменение адреса электронной почты

Внимание

*Если в поле **E-mail** введен адрес электронной почты, который подтвержден уже в личном кабинете, то появится ошибка: Указанная электронная почта уже зарегистрирована в личном кабинете. Укажите другой адрес.*

***Код подтверждения** из сообщения действителен в течении 5 минут, если Вы в течении указанного времени не внесли данные в поле **Код подтверждения**, то появится уведомление: Срок действия кода истек. Повторите попытку!*

Заполните поле **Код подтверждения**.

Нажмите кнопку **[Сохранить]**. Появится уведомление о том, что адрес электронной почты подтвержден.

При нажатии кнопки **[Редактировать]** в поле **Пароль** необходимо будет указать текущий пароль в поле **Пароль**. Новый пароль в поле **Новый пароль** и повторить новый пароль в поле **Повторить новый пароль** (рис. 15.3.).

Изменение пароля

ПОЖАЛУЙСТА, ЗАПОЛНИТЕ ДАННУЮ ФОРМУ ДЛЯ СМЕНЫ ПАРОЛЯ

Пароль *

Новый пароль *

Повтор нового пароля *

Изменить пароль

Отменить

Рис. 15.3. Раздел «Профиль» изменение пароля

Нажмите кнопку [**Изменить пароль**]. Появится уведомление о том, что пароль изменен.

Внимание

Поле **Новый пароль** должен содержать не менее 6 знаков, латинские заглавные и строчные буквы, цифры, отличающиеся от букв и цифр знаки (например, !, \$, #, %).

➤ Способ получения квитанции

Раздел «Способ получения квитанции» позволяет Вам отказаться от рассылки бумажной квитанции и получать электронную квитанцию в личный кабинет с дублированием на электронную почту по всем лицевым счетам, привязанным к Личному кабинету (рис. 15.4).

СПОСОБ ПОЛУЧЕНИЯ КВИТАНЦИИ

15

СПОСОБ ПОЛУЧЕНИЯ КВИТАНЦИИ

Бумажная квитанция

Электронная квитанция

ivanov@bk.ru [Редактировать](#)

Электронная квитанция в личный кабинет

УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ОТПРАВКЕ ЭЛЕКТРОННОЙ КВИТАНЦИИ

Личный кабинет

PUSH-уведомления

Электронная почта

Рис. 15.4. Раздел «Профиль» способ получения квитанции

Для изменения способа получения квитанции в поле **Лицевой счет** выбрать номер

лицевого счета из выпадающего списка подключенных лицевых счетов.

Выберите способ получения квитанции, установив флажок **Электронная квитанция**.

Для ввода нового адреса электронной почты, на которую хотите получать электронную квитанцию, нажмите кнопку **[Редактировать]**.

Внимание

*В поле **Лицевой счет** выбрать номер лицевого счета только по тем лицевым счетам, по которым есть доступ к подключению получения электронной квитанции.*

*В поле **Адрес электронной почты** автоматически будет проставлен тот адрес, который подтвержден в профиле личного кабинета.*

*В случае изменения адреса электронной почты через кнопку **[Редактировать]** адрес электронной почты в личных данных профиле не изменится.*

➤ **Рассылка уведомлений и рекламной продукции**

Раздел «Рассылка уведомлений и рекламной продукции» позволит Вам настроить получения уведомлений по всем лицевым счетам, привязанным к Личному кабинету

➤ **Подключенные платежные реквизиты (сервис в разработке)**

Раздел «Подключенные платежные реквизиты» позволит Вам подключить сервис «Автоплатеж» по всем лицевым счетам, привязанным к Личному кабинету (рис. 15.6.).

Внимание

Сервис «Автоплатеж» доступен, если система банка имеет данный функционал.

➤ **Настройка сервисов для авторизации (сервис в разработке)**

Раздел «Настройка сервисов для авторизации» позволит Вам подключить авторизацию через мессенджеры к Личному кабинету.

➤ **Отображать подсказки**

Раздел «Отображать подсказки» позволит Вам подключить/отключить отображение подсказок в Личном кабинете (рис. 15.8.).

Профиль		
Фамилия	Иванов	РЕДАКТИРОВАТЬ
Имя	Иван	РЕДАКТИРОВАТЬ
Отчество		РЕДАКТИРОВАТЬ
Номер телефона	+7(111)111-11-11	РЕДАКТИРОВАТЬ
Адрес электронной почты	ivanov@ibc.ru	РЕДАКТИРОВАТЬ
Пароль	*****	РЕДАКТИРОВАТЬ
СПОСОБ ПОЛУЧЕНИЯ КВИТАНЦИИ ▼		
РАССЫЛКА УВЕДОМЛЕНИЙ И РЕКЛАМНОЙ ПРОДУКЦИИ ▼		
ПОДКЛЮЧЕННЫЕ ПЛАТЕЖНЫЕ РЕКВИЗИТЫ ▼		
НАСТРОЙКА СЕРВИСОВ ДЛЯ АВТОРИЗАЦИИ ▼		
☐ Отображать подсказки		
<input type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Отмена"/>		<input type="button" value="УДАЛИТЬ УЧЕТНУЮ ЗАПИСЬ"/>

Рис.15.8. Раздел «Профиль» отображать подсказки

➤ **Удалить учетную запись**

При выборе операции удаление учетной записи открывается страница с указанием всех лицевых счетов, подключенных к личному кабинету (рис. 15.9.).

Удалить учётную запись

Вы собираетесь удалить Ваш «Личный кабинет клиента. Обращаем Ваше внимание, нажав кнопку «Удалить», Вы потеряете доступ к данным своих лицевых счетов. Вы всегда сможете пройти повторную регистрацию в сервисе «Личный кабинет клиента».

Получение квитанции по ЛС **15** в ЛКК будет недоступно. Вы можете оформить или отменить получение квитанции на e-mail.

Электронная квитанция Адрес доставки квитанции

Получение квитанции по ЛС **5060007** в ЛКК будет недоступно. Вы можете оформить или отменить получение квитанции на e-mail.

Электронная квитанция Адрес доставки квитанции

Получение квитанции по ЛС **5070039** в ЛКК будет недоступно. Вы можете оформить или отменить получение квитанции на e-mail.

Электронная квитанция Адрес доставки квитанции

Получение квитанции по ЛС **5100017** в ЛКК будет недоступно. Вы можете оформить или отменить получение квитанции на e-mail.

Электронная квитанция Адрес доставки квитанции

Рис. 15.9. Удаление Личного кабинета

Если Вы хотите изменить способ получения квитанции, то установите флажок электронная квитанция или адрес доставки квитанции (рис. 15.10.).

Получение квитанции по ЛС **5070039** в ЛКК будет недоступно, Вы можете оформить или отменить получение квитанции на e-mail.

Электронная квитанция Адрес доставки квитанции

г. Рязань, ул. Почтовая, д. 61, кв. 95

Сохранить

Необходимо заполнить поле!

Рис. 15.10. Удаление Личного кабинета

Если вы нажимаете на кнопку **[Удалить]**, то учетная запись будет удалена.

3 Мобильный клиент

Скачать и установить мобильное приложение «Личный кабинет» возможно на мобильных устройствах с операционными системами Android и IOS через интернет магазины приложений GooglePlay, RuStore, AppStore, AppGallary.

3.1 Страница регистрации

➤ Регистрация

Регистрация в Личном кабинете начинается с перехода по ссылке «Зарегистрироваться» на странице авторизации (рис.16).

The screenshot shows a web form titled "АВТОРИЗАЦИЯ" (AUTHORIZATION). At the top, there are two tabs: "По почте" (By email) and "По номеру" (By number). Below the tabs are two input fields: "Телефон *" (Phone) and "Пароль *" (Password), both marked with an asterisk to indicate they are required. The password field has a toggle icon for visibility. Below the input fields are three links: "Восстановить пароль" (Reset password), "Зарегистрироваться при отсутствии личного кабинета" (Register if no personal cabinet), and "Войти" (Login). At the bottom, there is a button labeled "Получить код авторизации" (Get authorization code). At the very bottom, there are three links: "Инструкция по регистрации" (Registration instructions), "Сайт компании" (Company website), and "Пользовательское соглашение" (Terms of service).

Рис.16 Окно регистрации

В открывшемся окне заполняются все обязательные поля, обозначенные символом «*» (рис.16.1.):

**ВВЕДИТЕ ДАННЫЕ ДЛЯ
РЕГИСТРАЦИИ**

+7(911)111-11-11

Email

Фамилия

Имя

Пароль *

Подтверждение пароля *

Направить код подтверждения

Код подтверждения *

Я ознакомился и согласился с политикой обработки персональных данных

Отмена

Зарегистрироваться

Рис.16.1. Регистрация в личном кабинете

Заполните обязательные поля.

Внимание

Поля **Фамилия** и **Имя** должны содержать не более 50 символов, в т.ч. латинские или русские заглавные и строчные буквы, а также могут содержать символы дефиса «-» и тире «—».

Поле **Пароль** должен содержать не менее 6 знаков, латинские заглавные и строчные буквы, цифры, отличающиеся от букв и цифр знаки (например, !, \$, #, %).

При заполнении полей **Номер телефона**, **E-mail**, **Имя**, **Фамилия**, **Пароль** и **Повторите пароль**, нажать на кнопку [**Направить код подтверждения**] для привязки указанных данных к Личному кабинету.

После нажатия на кнопку [**Направить код подтверждения**] на Ваш телефонный номер будет отправлен код.

Внимание

Код подтверждения из сообщения действителен в течении 5 минут, если Вы в течении указанного времени не внесли данные в поле **Код подтверждения**, то появится уведомление: *Срок действия кода истек. Повторите попытку!*

Заполните поле **Код подтверждения**.

Ознакомьтесь с пользовательским соглашением об использовании личного кабинета, нажав на гиперссылку **Соглашение об использовании личного кабинета**.

Примите условия пользовательского соглашения, установив флажок **Я ознакомился и согласился с политикой обработки персональных данных**, и нажмите кнопку **[Зарегистрироваться]** для завершения регистрации.

Для прекращения процедуры регистрации без сохранения данных необходимо нажать на кнопку **[Отменить]**.

Кнопка **[Зарегистрироваться]** становится доступна, если пользовательское соглашение приняты и заполнены все обязательные поля.

После нажатия кнопки **[Зарегистрироваться]** открывается стартовая страница авторизации (рис. 16.2).

АВТОРИЗАЦИЯ

По почте По номеру

Телефон *

Пароль *

[Восстановить пароль](#)

[Зарегистрироваться](#)
при отсутствии личного кабинета

Войти

[Получить код авторизации](#)

[Инструкция по регистрации](#)

[Сайт компании](#)

[Пользовательское соглашение](#)

Рис.16.2. Стартовая страница авторизации

Внимание

Если в поле **Номер телефона** введен номер телефона, по которому уже имеется личный кабинет, то появится ошибка: На указанный номер уже зарегистрирован личный кабинет. Внесите другой номер телефона.

Если в поле **E-mail** введен адрес электронной почты, который подтвержден уже в личном кабинете, то появится ошибка: Указанная электронная почта уже зарегистрирована в личном кабинете. Укажите другой адрес.

3.2 Авторизация

- ✓ по почте, введя e-mail и пароль;
- ✓ по телефону, введя номер телефона и пароль;
- ✓ по коду, в т.ч. по почте или по номеру телефона, введя e-mail или номер телефона и код подтверждения;
- ✓ через соцсети;

- ✓ через биометрию Клиента Face ID, Touch ID и код.

- **Авторизация по почте**

Для авторизации по почте заполните поля **Email** и **Пароль** данными, введёнными при регистрации Личного кабинета (рис. 17.).

The image shows a web form for authorization. At the top, the word "АВТОРИЗАЦИЯ" is centered. Below it are two tabs: "По почте" (highlighted with a red box) and "По номеру". Under the "По почте" tab, there are two input fields: the first contains the email "ivanov@bk.ru" and the second contains masked characters ".....". Below these fields are links for "Восстановить пароль" and "Зарегистрироваться при отсутствии личного кабинета". A large orange button labeled "Войти" is positioned below the links. Below the "Войти" button is a link "Получить код авторизации" (highlighted with a red box and an arrow pointing to the "Войти" button). At the bottom, there is a section "Или войдите другим способом:" with icons for QR code, VK, and social media. At the very bottom are logos for App Store, Google Play, RuStore, and AppGallery.

Рис. 17. Авторизация по почте

Внимание

*Авторизоваться **по почте** можно только, если ваш электронный адрес прошел процедуру подтверждения.*

Если в ходе проверки выявлено, что введенный электронный адрес не подтвержден в Личном кабинете, то появится ошибка.

- **Авторизация по номеру**

Для авторизации по номеру: заполните поля **Телефон** и **Пароль** данными, введёнными при регистрации Личного кабинета (рис. 17.1.).

Для авторизации по коду нажмите кнопку **[Получить код авторизации]** на странице авторизации (рис.17.2.).

АВТОРИЗАЦИЯ

По почте По номеру

+7 (111) 111-11-11

.....

[Восстановить пароль](#)

[Зарегистрироваться](#)
при отсутствии личного кабинета

Войти

Получить код авторизации

Или войдите другим способом:

Рис. 17.2. Авторизация

➤ **Авторизация по коду**

Для авторизации по коду, направленному по почте, выберите вкладку **По почте**. Заполните поле **Email**. Нажмите на кнопку **[Направить код подтверждения]**. На Ваш электронный адрес будет отправлен код подтверждения (рис. 17.3.)

АВТОРИЗАЦИЯ

[По почте](#) [По номеру](#)

Телефон *

Пароль *

[Восстановить пароль](#)

[Зарегистрироваться](#)
при отсутствии личного кабинета

Войти

Получить код авторизации

Или войдите другим способом:

Рис. 17.3. Авторизация по коду

Внимание

*Авторизоваться **по email** можно только, если ваш электронный адрес прошел процедуру подтверждения.*

Если в ходе проверки выявлено, что введенный электронный адрес не подтвержден в Личном кабинете, то появится ошибка.

*Код подтверждения из сообщения действителен в течении 5 минут, если Вы в течении указанного времени не внесли в поле **Код подтверждения**, то появится уведомление: Срок действия кода истек. Повторите попытку!*

Внести в поле **Код подтверждения** данные из полученного сообщения.

Нажать на кнопку **[Войти]** система проводит проверку и открывается главная страница Личного кабинета.

Внимание

Если в ходе проверки выявлено, что код подтверждения не совпадает с данными из полученного сообщения, то появится ошибка.

Для авторизации по коду, направленному по номеру телефона, выберите вкладку **По номеру**. Заполните поле **Телефон**. Нажмите на кнопку **[Направить код подтверждения]**. На Ваш номер телефона будет отправлен код подтверждения (рис. 17.4.)

ВОЙТИ ПО КОДУ

По почте **По номеру**

+7 (111) 111-11-11

Направить код подтверждения

Код подтверждения *

Войти Отмена

Рис. 17.4. Авторизация по коду

Внимание

Если в ходе проверки выявлено, что введен номер телефона, по которому отсутствует личный кабинет, то появится ошибка.

***Код подтверждения** из сообщения действителен в течении 5 минут, если Вы в течении указанного времени не внесли в поле **Код подтверждения**, то появится уведомление: Срок действия кода истек. Повторите попытку!*

Внести в поле **Код подтверждения** данные из полученного сообщения.

Нажать на кнопку **[Войти]** система проводит проверку и открывается главная страница Личного кабинета.

Внимание

Если в ходе проверки выявлено, что код подтверждения не совпадает с данными из полученного сообщения, то выйдет ошибка.

➤ Авторизация через соцсети

Для авторизации через соцсети нажмите кнопку [VK] (рис. 17.5).

АВТОРИЗАЦИЯ

По почте По номеру

Email *

Пароль *

Восстановить пароль

Зарегистрироваться
при отсутствии личного кабинета

Войти

Получить код авторизации

Или войдите другим способом:

QR code and VK logo icon (highlighted with a red box and arrow)

App Store Google Play RuStore AppGallery

Рис. 17.5. Авторизация через VK

3.3 Восстановление пароля

Если забыли пароль от входа в Личный кабинет, то на странице авторизации Личного кабинета нужно нажать на кнопку [Восстановить пароль]

Открывается окно **Восстановление пароля**, в котором можно выбрать восстановление по номеру телефона или по электронной почте (см. п.2.3.).

3.4 Добавление лицевого счета

Для отображения сведений желаемого лицевого счета в Личном кабинете, необходимо привязать его к Личному кабинету, с помощью кнопки [+ Добавить лицевой счет].

При нажатии на кнопку [+ **Добавить лицевой счет**] открывается окно добавления лицевого счета (рис. 19.).

ДОБАВЛЕНИЕ ЛИЦЕВОГО СЧЕТА:

Рязаньэнергосбыт

Промышленная группа

11111111

1111111111

Согласен на получение электронного платежного документа с исключением доставки платежного документа на бумажном носителе.

Внимание! Для всех клиентов, имеющих личный кабинет, электронная квитанция выгружается автоматически, независимо от выбора способа доставки электронной квитанции.

Добавить лицевой счет **Отмена**

Рис. 19. Добавление лицевого счета

Добавление лицевого счета описано в п. 2.4. настоящего руководства.

3.5 **Удаление лицевого счета**

Для отмены отображения сведений лицевого счета в Личном кабинете, необходимо отключить его от Личного кабинета, с помощью кнопки [**Удалить**].

Удаление лицевого счета описано в п. 2.5. настоящего руководства.

3.6 **Главная страница**

На главной странице Личного кабинета (рис. 21.) наглядно представлена информация, содержащая сведения о подключенных лицевых счетах и предоставленных по лицевым счетам услугам.

Каждый лицевой счет, добавленный в Личный кабинет, отображается отдельно.

Для перехода между лицевыми счетами нужно выбрать из раскрывающего списка номер лицевого счета.

Рис. 21. Главная страница Личного кабинета

Главная страница Личного кабинета содержит:

- a. номер лицевого счета;
- b. адрес объекта;
- c. ФИО;
- d. кнопка **[Редактировать]**;
- e. кнопка **[Удалить лицевой счет]**;
- f. кнопка **[Скачать квитанцию]**;
- g. информация о балансе лицевого счета. Сумма переплаты/долга с учетом оплаты текущего периода.
- h. информация о количестве дней до передачи показаний/до завершения приема показаний;

- i. кнопка [**Подключить автоплатеж**];
- j. кнопка [**Подписаться на электронную квитанцию**];
- k. слайдер.

При нажатии на значок раскрывается навигационное меню для перехода на разделы Уведомления, Профиль (см. п. 3.8.), Реквизиты лицевого счета (см. п. 2.7.), Начисления и оплаты (см. п. 2.8.), Приборы учета (см. п. 2.9.), Обращения (см. п. 2.10.), Мои документы и заявления (см. п. 2.11.), Вход через qr code (см. п. 3.7.), Комплексные операции по лицевым счетам (см. п. 2.12.), Выйти (см. п. 3.13) и информация о версии мобильного приложения.

3.7 Уведомления

Раздел «Уведомления» содержит историю отправленных в Ваш адрес уведомлений.

3.8 Профиль

Раздел «Профиль» предоставляет информацию о Личном кабинете текущего пользователя.

➤ Личные данные

В Разделе «Профиль» возможно изменить личные данные (рис. 23.).

Рис.23. Раздел «Профиль» личные данные

Блок личные данные (рис. 23.) содержит ФИО, контактные данные текущего пользователя:

- e. фамилия пользователя;
- f. имя пользователя;
- g. отчество пользователя;
- h. номер телефона (уникальный, на который зарегистрирован личный кабинет пользователя, и на который приходит код для восстановления пароля).
- b. адрес электронной почты (уникальный, подтвержденный);
- c. пароль (данные, сохраненные при регистрации или восстановлении\изменения пароля).

Внимание

*Если при регистрации личного кабинета не было заполнено поле **Фамилия**, то поле будет пустым, пока Вы не заполните данные через кнопку [**Редактировать**].*

Поле **Отчество** всегда пустое, пока Вы не заполните данные через кнопку **[Редактировать]**.

Поля **Фамилия**, **Имя** и **Отчество** должны содержать не более 50 символов, в т.ч. латинские или русские заглавные и строчные буквы, а также могут содержать символы дефиса «-» и тире «—».

Если электронная почта не подтверждена, то рядом с полем **Адрес электронной почты** будет кнопка **[Подтвердить адрес электронной почты]**.

Для изменения личных данных Вы должны нажать на кнопку **[Редактировать]** в том поле, где хотите изменить данные.

При нажатии кнопки **[Редактировать]** в поле **Номер телефона** необходимо будет указать новый номер телефона

После нажатия на кнопку **[Направить код подтверждения]** на Ваш телефонный номер будет отправлен код.

Внимание

Код подтверждения из сообщения действителен в течении 5 минут, если Вы в течении указанного времени не внесли данные в поле **Код подтверждения**, то появится уведомление: *Срок действия кода истек. Повторите попытку!*

Заполните поле **Код подтверждения**.

Нажмите кнопку **[Сохранить]**. Появится уведомление о том, что номер телефона успешно изменен.

Внимание

Если в поле **Номер телефона** введен номер телефона, по которому уже имеется личный кабинет, то появится ошибка: *На указанный номер уже зарегистрирован личный кабинет. Внесите другой номер телефона.*

При нажатии кнопки **[Редактировать]** в поле **Адрес электронной почты** необходимо указать новую электронную почту.

После нажатия на кнопку **[Подтвердить электронную почту]** на Ваш адрес электронной почты будет отправлен код.

Внимание

Если в поле **E-mail** введен адрес электронной почты, который подтвержден уже в

личном кабинете, то появится ошибка: Указанная электронная почта уже зарегистрирована в личном кабинете. Укажите другой адрес.

Код подтверждения из сообщения действителен в течении 5 минут, если Вы в течении указанного времени не внесли данные в поле **Код подтверждения**, то появится уведомление: Срок действия кода истек. Повторите попытку!

Заполните поле **Код подтверждения**.

Нажмите кнопку **[Сохранить]**. Появится уведомление о том, что адрес электронной почты подтвержден.

При нажатии кнопки **[Редактировать]** в поле **Пароль** необходимо будет указать текущий пароль в поле **Пароль**. Новый пароль в поле **Новый пароль** и повторить новый пароль в поле **Повторить новый пароль**

Нажмите кнопку **[Изменить пароль]**. Появится уведомление о том, что пароль изменен.

Внимание

Поле **Новый пароль** должен содержать не менее 6 знаков, латинские заглавные и строчные буквы, цифры, отличающиеся от букв и цифр знаки (например, !, \$, #, %).

➤ **Способ получения квитанции**

Раздел «Способ получения квитанции» позволяет Вам отказаться от рассылки бумажной квитанции и получать электронную квитанцию в личный кабинет с дублированием на электронную почту по всем лицевым счетам, привязанным к Личному кабинету (рис. 23.4.).

Рис.23.4. Раздел «Профиль» способ получения квитанции

Для изменения способа получения квитанции в поле **Лицевой счет** выбрать номер лицевого счета из выпадающего списка подключенных лицевых счетов.

Выберите способ получения квитанции, установив флажок **Электронная квитанция**.

Для ввода нового адреса электронной почты, на которую хотите получать электронную квитанцию, нажмите кнопку **[Редактировать]**.

Внимание

*В поле **Лицевой счет** выбрать номер лицевого счета только по тем лицевым счетам, по которым есть доступ к подключению получения электронной квитанции.*

*В поле **Адрес электронной почты** автоматически будет проставлен тот адрес, который подтвержден в профиле личного кабинета.*

*В случае изменения адреса электронной почты через кнопку **[Редактировать]** адрес электронной почты в личных данных профиле не изменится.*

➤ **Рассылка уведомлений и рекламной продукции**

Раздел «Рассылка уведомлений и рекламной продукции» позволит Вам настроить получения уведомлений по всем лицевым счетам, привязанным к Личному кабинету (рис. 23.5.).

Рис.23.5. Раздел «Профиль» рассылка уведомлений и рекламной продукции

➤ **Подключенные платежные реквизиты**

Раздел «Подключенные платежные реквизиты» позволит Вам подключить сервис «Автоплатеж» по всем лицевым счетам, привязанным к Личному кабинету (рис. 23.6.).

Рис.23.6. Раздел «Профиль» подключенные платежные реквизиты

Внимание

Сервис «Автоплатеж» доступен, если система банка имеет данный функционал.

➤ **Настройка сервисов для авторизации**

Раздел «Настройка сервисов для авторизации» позволит Вам подключить авторизацию через мессенджеры к Личному кабинету (рис. 23.7.).

Рис. 23.7. Раздел «Профиль» настройка сервисов авторизации

➤ **Отображать подсказки**

Раздел «Отображать подсказки» позволит Вам подключить/отключить отображение подсказок в Личном кабинете (рис. 23.8.).

3.9 Реквизиты лицевого счета

В разделе «Реквизиты лицевого счета» (рис.24.) отображается информация об услугах, приборах учета (в случае их наличия) по выбранному лицевому счету и тарифах на услуги выбранного лицевого счета (за текущий и прошлые периоды).

Рис.24. Реквизиты лицевого счета

По следующим полям **ФИО, Общая/жилая площадь, Количество собственников, Количество зарегистрированных/проживающих, Количество комнат, Тип плиты, Наличие/отсутствие электроотопительной установки** при нажатии на кнопку **[Редактировать]** возможно сформировать и направить заявление на изменение данных (рис.

24.1.).

Рис.24.1. Реквизиты лицевого счета

При нажатии на кнопку **[Уведомить о неисправности]** возможно сформировать и направить заявление о неисправности выбранного прибора учета (см. п.2.11.).

За каждый выбранный период возможно посмотреть и распечатать документ об утверждении тарифов при нажатии на кнопку **[Скачать]** (рис.24.2.).

Рис.24.2. История тарифов

Внимание

Период для истории тарифов можно выбирать по максимальный период за последние 3 года.

3.10 Начисления и оплаты

В разделе «Начисления и оплаты» (рис. 25.) можно просмотреть информацию по всем

событиям, начислениям, балансу, оплате, статистику по выбранному лицевому счету.

Рис.25. Начисления и оплаты

➤ Все события

В подразделе «Все события» можно просматривать истории операций по выбранному лицевому счету, сгруппированных по месяцам (рис. 25.1.).

Рис.25.1. Все события

За каждый период возможно посмотреть и распечатать квитанцию при нажатии на кнопку [Скачать квитанцию].

Внимание

Период для истории операций можно выбирать с месяца, предшествующий текущему месяцу, по максимальный период за последние 3 года.

➤ Начисления

В подразделе «Начисления» можно просматривать истории начислений по выбранному лицевому счету, сгруппированных по месяцам (рис. 25.3.).

Рис.25.3. Начисления

Внимание

Период для истории операций можно выбирать с месяца, предшествующий текущему месяцу, по максимальный период за последние 3 года.

Если по услуге переплата, то отображается сумма переплаты со знаком «-».

Если по услуге долг, то отображается положительная сумма долга.

Если по услуге долга и переплаты нет, то отображается сумма равная нулю.

За каждый период возможно посмотреть и распечатать квитанцию при нажатии на кнопку [Скачать квитанцию].

При нажатии на кнопку [Оплатить] переходишь в подраздел **Оплата** (см. п.3.10.).

➤ **Оплата**

Оплата

ОПЛАТА ПО ЛС: 99910731
ул. Семчинская д.1 корп.3 МКД134

Электроэнергия

Акт.3/3	21,65 руб.
21.65	

Итого Электроэнергия: 21,65 руб.
Сумма комиссии: 0,00 руб.
Сумма к оплате: 21,65 руб.

Итого: 21,65 руб.
Общая комиссия: 0,00 руб.
Общая сумма к оплате: 21,65 руб.

ВЫБЕРИТЕ СПОСОБ ОПЛАТЫ

Оплатить банковской картой

С правилами оплаты ознакомлен(а)

Для совершения оплаты необходимо согласие с Правил

Оплатить

В подразделе «Оплата» можно просматривать истории оплат по выбранному лицевому счету, сгруппированных по месяцам. А также страница оплаты при выборе блока Оплата

Внимание

Период для истории операций можно выбирать с месяца, предшествующего текущему месяцу, по максимальный период за последние 3 года.

Для совершения оплаты по выбранному лицевому счету выбрать блок **Оплата**.

Открывается страница с начислениями по лицевому счету, сгруппированные по поставщику услуг.

Если Вы хотите уменьшить/увеличить сумму к оплате, то в поле **Сумма, руб.** введите желаемое денежное выражение, но не менее 10,00 руб. (рис. 25.6.).

Оплата

ОПЛАТА ПО ЛС: 91
ул. С. 4

Электроэнергия ✓

Акт.Э/Э	21,65 руб.
21.65	
Итого Электроэнергия:	21,65 руб.
Сумма комиссии:	0,00 руб.
Сумма к оплате:	21,65 руб.
Итого:	21,65 руб.
Общая комиссия:	0,00 руб.
Общая сумма к оплате:	21,65 руб.

ВЫБЕРИТЕ СПОСОБ ОПЛАТЫ

Оплатить банковской картой
MASTERCARD МИР VISA

С правилами оплаты ознакомлен(а)

Для совершения оплаты необходимо согласие с Правил

Оплатить

Рис. 25.6. Изменение суммы к оплате

В случае если информация в поле **Сумма, руб.** отсутствует, то Вы можете произвести авансовый платеж путем внесения в поле **Сумма, руб.** денежное значение не менее 10,00 руб. (рис. 25.6.)

В поле **Выберите способ оплаты** необходимо выбрать каким способом Вы будете оплачивать итоговую начисленную сумму по выбранному лицевому счету (Система быстрых платежей или банковская карта)

Ознакомитесь с правилами оплаты, нажав на гиперссылку **Правилами**.

Примите условия правил оплаты, установив флажок **С правилами оплаты ознакомлен(а)**.

При выборе способа **Оплата через СБП** при нажатии на кнопку **[Оплатить]** происходит переход на страницу Оплата через СБП. Для оплаты нужно выбрать **Банк** и пройти процедуру оплаты через мобильное приложение банка.

При выборе способа **Оплата банковской картой** при нажатии на кнопку **[Оплатить]** происходит переход на страницу для ввода реквизитов банковской карты (рис. 25.10.). Для оплаты нужно внести в поля данные Вашей банковской карты.

Оплата картой
Платёж № 83417018

Номер карты
0000 0000 0000 0000

Срок действия Код CVV

Месяц Год 0 0 0

00 00 123

Оплатить 21.65 руб.

Рис. 25.10. Оплата банковской картой через сервис «Все платежи»

Внимание

Для того, чтобы выполнить оплату по выбранному лицевому счету через личный кабинет, нужно убедиться, что Вы выбрали нужный лицевой счет и по нему имеются начисления, доступные для оплаты.

Если по услуге переплата, то отображается сумма переплаты со знаком «-».

Если по услуге долг, то отображается положительная сумма долга.

Если по услуге долга и переплаты нет, то отображается сумма равная нулю.

Кнопка **Оплата** становится доступна, если заполнены все поля.

Для получения дополнительной квитанции об оплате необходимо установить флажок на **Получить квитанцию**.

Если оплата прошла успешно, то выходит уведомление об оплате, если оплата не прошла, то выходит сообщение об ошибке.

3.11 Приборы учета

Раздел «Приборы учета» содержит информацию, по действующим приборам учета, привязанным к выбранному лицевому счету, а также показания по этим приборам учета. (рис. 26.).

Рис.26. Приборы учета

➤ **Описание приборов учета**

В подразделе «Описание приборов учета» расположена информация о приборах учета, по выбранному лицевому счету, сгруппированные по услугам (рис. 26.1.).

Рис.26.1. Описание приборов учета

Для детального просмотра информации о приборе учета необходимо нажать на кнопку **[Раскрыть информацию]**.

Для направления заявления о неисправности прибора учета, привязанного к выбранному лицевого счету, необходимо нажать на кнопку **[Уведомить о неисправности]**.

Внимание

Если по выбранному лицевого счету нет привязанного прибора учета, то отображается уведомление об отсутствии данных.

➤ Показание прибора учета

В подразделе «Показания прибора учета» расположена информация по всем показаниям

приборов учета, по выбранному лицевому счету, переданным потребителем через любые источники и показаниям, принятым к расчету, сгруппированная по месяцам (рис. 26.2.).

← Показания прибора учета

ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ
ОБРАЩЕНИЯ

ПРИБОР УЧЕТА №
Услуга: Акт.Э/Э

01.06.2025-18.08.2025

ИЮНЬ 2025

Дата передачи
2025-06-26

T1
07269 кВт.ч

T2
-

T3
-

Показания переданы
Показания снятые персоналом УК

Учтено в расчете

Рис.26.2. Показания прибора учета

Внимание

Период для истории показаний можно выбирать с месяца, предшествующий текущему месяцу, по максимальный период за последние 3 года.

➤ Передать показания

В подразделе «Передать показания» Вы можете ввести показания приборов учета по всем видам потребляемых ресурсов, по выбранному лицевому счету. Внесенные сведения будут переданы в управляющую организацию.

Внимание

Если текущая дата не входит в период приема показаний, то отображается сообщение: «Внести показания Вы можете в период каждого месяца. Просим быть внимательным к этим датам и вовремя вводить показания прибора учета».

Для передачи показаний в строке с выбранным прибором учета в поле **Текущие**

показания внесите текущее показание (рис. 26.3.).

Передача показаний

ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ ПО ЛС:

Электроснабжение

Тип услуги
Электроснабжение

Номер прибора учета
3

Тарифная зона суток
Сутки

Последние переданные показания
07269 кВт.ч

Текущие показания
7270

Расход
0 кВт.ч

Передать показания

Сбросить показания

Рис.26.3. Передать показания

После внесения текущего показания в поле **Расход** отобразится расчет потребления в реальном времени по формуле: «текущие показания» минус «предыдущие показания».

Для отправки внесенных показаний нажмите кнопку **[Передать показания]**.

После нажатия кнопки **[Передать показания]** всплывает уведомление об успешной передаче показаний.

Внимание

*Если Вы нажали на кнопку **[Сбросить показания]**, все введенные текущие показания в поле **Текущие показания** очищаются.*

Если Вы в текущий период передачи показаний уже передали показания через Личный кабинет, то последние переданные в текущий период передачи показаний данные будут отображаться в поле **Текущие показания**.

Если Вы в поле **Текущие показания** внесли значение меньше, чем указаны в поле **Последние переданные показания**, то выйдет ошибка, что показания не приняты: «Показание не принято! Введенные показания меньше ранее переданных показаний. Проверьте корректность ввода».

3.12 Обращения

Раздел «Обращение» содержит информацию об обращениях, поданных в адрес обслуживающих организаций. А также Вы можете написать обращения в адрес организаций, обслуживающих Ваши лицевого счета (рис. 27.). Раздел имеет следующие подразделы:

- история обращений;
- написать новое обращение;
- «Видеозвонок»;
- виртуальный ассистент.

Рис.10. Обращения

➤ **История обращений**

В подразделе «История обращений» Вы можете посмотреть все обращения по выбранному лицевому счету, направленные через личный кабинет, сгруппированные по месяцам (рис. 10.1.).

Рис.10.1. История обращений

Для просмотра выбранного обращения нажмите на тему обращения и откроется карточка выбранного обращения (рис. 10.2.).

Рис.10.2. История обращений

Внимание

Период для истории обращений можно выбирать с месяца, предшествующий текущему месяцу, по максимальный период за последние 3 года.

➤ **Написать новое обращение**

Для направления обращения в адрес организации, обслуживающей Ваш лицевой счет, перейдите в подраздел «Написать новое обращение» (рис. 10.3.).

Написать новое обращение

СОЗДАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Вопрос

Иванов Иван

9

Промышленная группа

Адреса и телефоны отделений

Текст обращения*

+7 (111) 111-11-11

ivanov@bk.ru

Вложенные файлы

Выбрать документ

Внимание! Максимальный объем прикрепляемого файла — 10 Мб

Направить сообщение

Рис.10.3. Написать новое обращение

Для отправки созданного обращения все поля, обозначенные символом «*», обязательно должны быть заполнены.

В поле **ФИО** автоматически проставляется информация о владельце лицевого счета. Если Вы хотите изменить данные, то в поле **ФИО** удаляете информацию и вносите новые данные.

В поле **Номер лицевого счета** автоматически проставляется информация о выбранном лицевом счете. Если Вы хотите изменить данные, то Вы можете выбрать из выпадающего списка.

Наименование организации в поле **Поставщик** проставляется автоматически, и Вы можете выбрать из выпадающего списка.

Поле **Тема обращения** должна быть заполнена путем выбора темы из выпадающего списка.

Поле **Текст обращения** должна быть заполнена данными: опишите ситуацию и, при необходимости, приложите документы.

В поле **Номер телефона** автоматически проставляется номер телефона, указанный в профиле личного кабинета.

В поле **E-mail** автоматически проставляется адрес электронной почты, указанный в профиле личного кабинета.

Внимание

*В поле **Номер лицевого** доступен выпадающий список лицевого счета, в случае если у Вас подключен не один лицевой счет к личному кабинету.*

*В поле **Поставщик** доступен выпадающий список, в случае если у Вас по выбранному лицевому счету несколько отделений.*

Общий объем вложенных файлов не должен превышать 100Мб. Максимальный размер одного файла не должен превышать 7Мб.

➤ **Виртуальный ассистент**

В подразделе «Виртуальный ассистент» Вы можете узнать ответы на интересующие Вас вопросы по выбранному лицевому счету, а также по всем лицевым счетам, привязанным к личному кабинету

➤ **«Видеозвонок»**

При выборе подраздела «Видеозвонок» Вы будете перенаправлены на оператора организации для получения ответа на интересующие Вас вопросы по выбранному лицевому счету, а также по всем лицевым счетам, привязанным к личному кабинету.

3.13 Раздел «Мои заявления и документы»

Раздел «Мои заявления и документы» содержит историю отправленных документов, а также Вы можете направить заявления и документы в организацию, обслуживающую выбранный лицевой счет (рис. 11.).

Рис.11. Мои заявления и документы

➤ Мои документы

В подразделе Мои документы Вы можете просмотреть историю отправленных документов, таких как: договор энергоснабжения, прочие документы (соглашение о реструктуризации задолженности, исковое заявление/заявление на выдачу судебного приказа, судебное решение, судебный приказ, исполнительный лист и пр.).

Для просмотра имеющихся вложений необходимо нажать на кнопку [Скачать документ].

Для отправки нового документа Вам нужно нажать на кнопку [Загрузить документ] (рис. 11.1.).

Заполнить поле **Тип документов**, путем выбора информации из выпадающего списка.

Загрузить цифровой образ документа, путем нажатия на кнопку **[Выбрать файл для загрузки]**.

Нажать на кнопку **[Отправить документ]**.

Внимание

Общий объем вложенных файлов не должен превышать 100Мб. Максимальный размер одного файла не должен превышать 7Мб.

➤ **Подать заявление**

В подразделе Подать заявление Вы можете отправить заявление по следующим темам:

- Заказать акт сверки;
- Заказать справку об отсутствии задолженности;
- Заключить соглашение о реструктуризации задолженности;
- Заявление на открытие лицевого счета;
- Заявление на закрытие лицевого счета;
- Заявление на смену собственника по лицевому счету (перерегистрация лицевого счета);
- Заявление на изменение данных по лицевому счету;
- Заявление свободной формы;
- Заявление на опломбировку прибора учета;
- Заявление на контрольное снятие показаний прибора учета;
- Заявление на проверку исправности прибора учета;
- Заявление на корректировку начислений по показаниям прибора учета;
- Заявление на возврат денежных средств;
- Заявление на переадресовку оплаты;
- Заявление на реструктуризацию дебиторской задолженности;
- Заявление на перерасчет по причине временного отсутствия;
- Заявление на смену тарифа (зоны суток);
- Заявление на смену тарифа (применение в расчетах понижающего коэффициента).

Для направления заявления Вам нужно заполнить все поля и нажать на кнопку

[Отправить заявление]

В поле **Номер лицевого счета** автоматически проставляется информация о выбранном лицевом счете. Если Вы хотите изменить данные, то Вы можете выбрать из выпадающего списка.

Наименовании организации в поле **Поставщик** проставляется автоматически, и Вы можете выбрать из выпадающего списка.

Поле **Тема заявления** должна быть заполнена путем выбора темы из выпадающего списка.

Поле **Текст заявления** должна быть заполнена данными: опишите ситуацию и, при необходимости, приложите документы.

В поле **Номер телефона** автоматически проставляется номер телефона, указанный в профиле личного кабинета.

В поле **E-mail** автоматически проставляется адрес электронной почты, указанный в профиле личного кабинета.

Загрузить файл, путем нажатия на кнопку **[Выбрать документ]**.

Внимание

*В поле **Номер лицевого** доступен выпадающий список лицевого счета, в случае если у Вас подключен не один лицевой счет к личному кабинету.*

*В поле **Поставщик** доступен выпадающий список, в случае если у Вас по выбранному лицевому счету несколько отделений.*

Общий объем вложенных файлов не должен превышать 100Мб. Максимальный размер одного файла не должен превышать 7Мб.

Примите условия обработки своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных», установив флажок **Согласие с «Политикой обработки персональных данных»**.

Далее нажмите кнопку **[Отправить заявление]** для направления обращения в организацию.

Внимание

*Если заявление направлено, то выходит уведомление: **Ваше обращение принято в работу.***

*Если при формировании заявления не заполнены поля, то выходит уведомление: **Поле обязательно для заполнения.***

3.14 Раздел «Вход через QR-код»

Для авторизации в Личном кабинете Web-клиента нажмите кнопку **[Вход через QR-**

код]

В открывшемся окне отсканируйте QR-коду (см. п.2.2.) и подтвердите операцию.

После того как прошла авторизация открывается главная страница Личного кабинета Web-клиента.

3.15 Комплексные операции по лицевым счетам.

В данном разделе можно передать показания по всем лицевым счетам, которые подключены к аккаунту личного кабинета и совершить оплату.

Для передачи показаний необходимо в главном меню выбрать [**Комплексные операции по лицевым счетам**]. Далее выбрать [**Передать показания по всем лицевым счетам**]. В открывшемся окне ввести показания прибора учета по соответствующему лицевому счету.

Для осуществления оплаты по всем лицевым счетам необходимо в главном меню выбрать [**Комплексные операции по лицевым счетам**]. Далее выбрать [**Оплатить по всем лицевым счетам**]. В открывшемся окне ввести сумму оплаты по соответствующему лицевому счету.

3.16 Выйти

Для выхода из аккаунта сервиса Личный кабинет в главном меню необходимо выбрать [**Выйти**]