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).

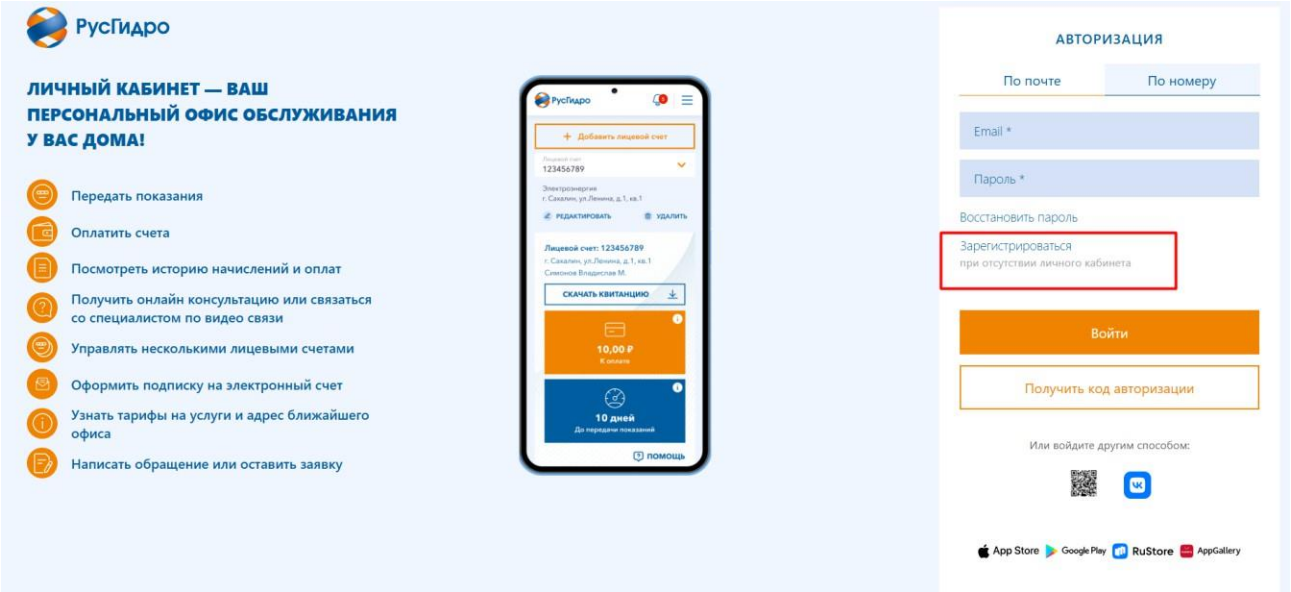


Рис.1 Окно авторизации или регистрации

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

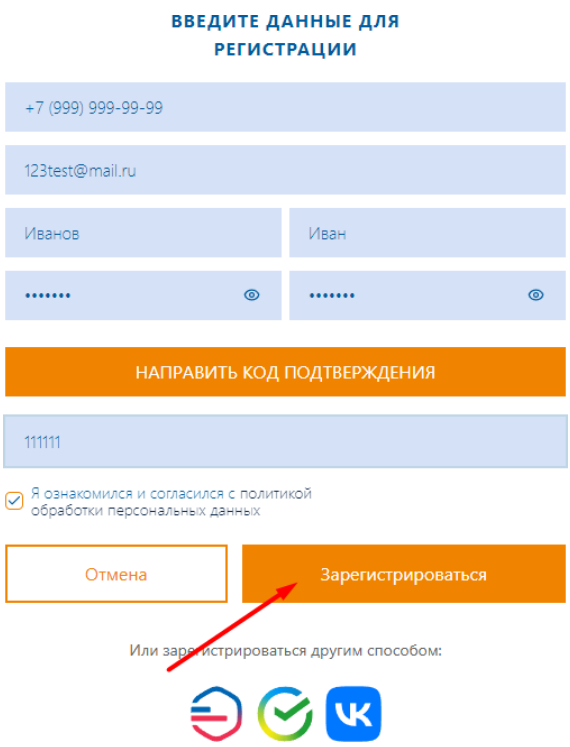


Рис.2. Регистрация в личном кабинете

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.).

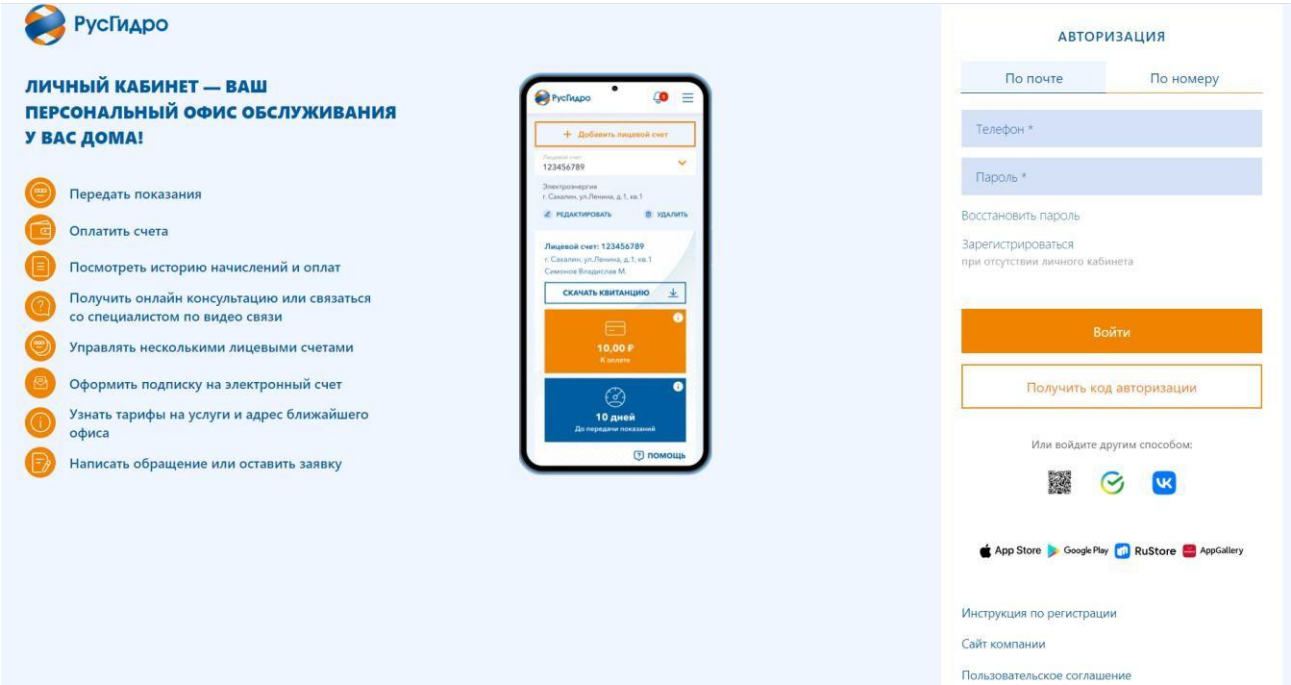


Рис.2.1. Стартовая страница авторизации

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.).

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.).

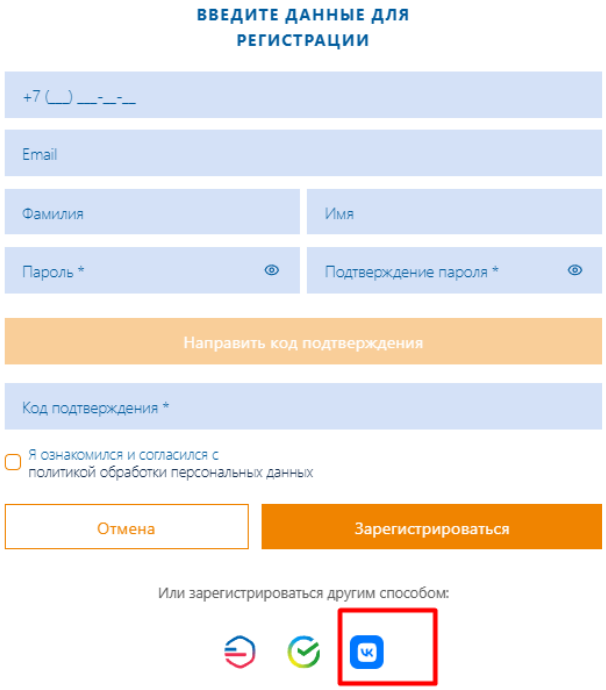


Рис.2.3. Страница регистрации

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).

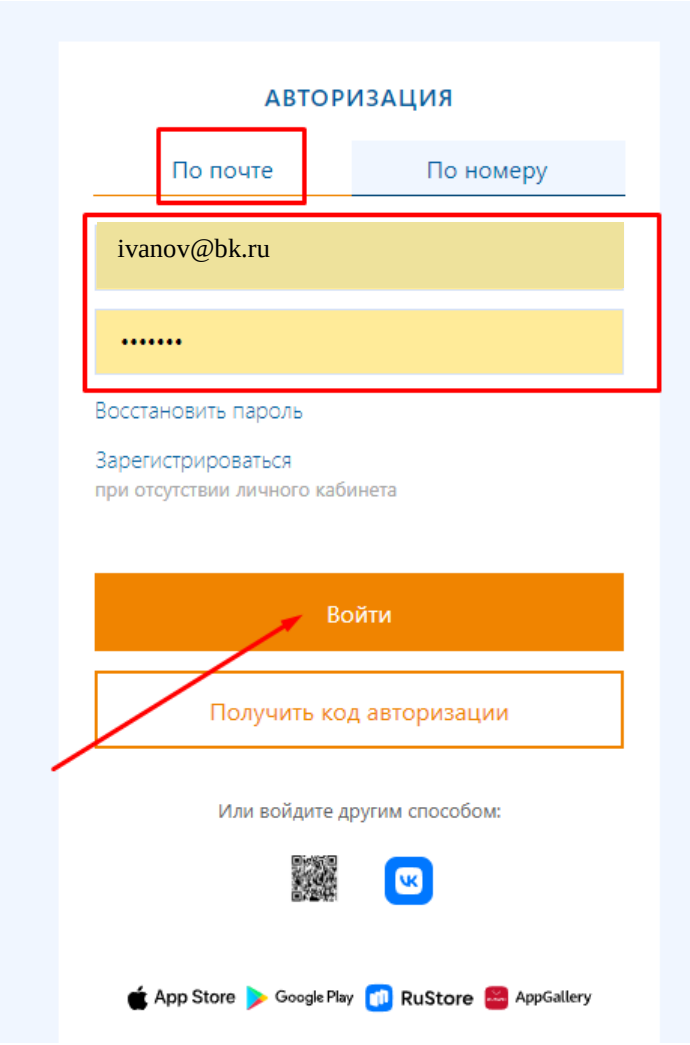


Рис. 3. Авторизация по почте

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.).

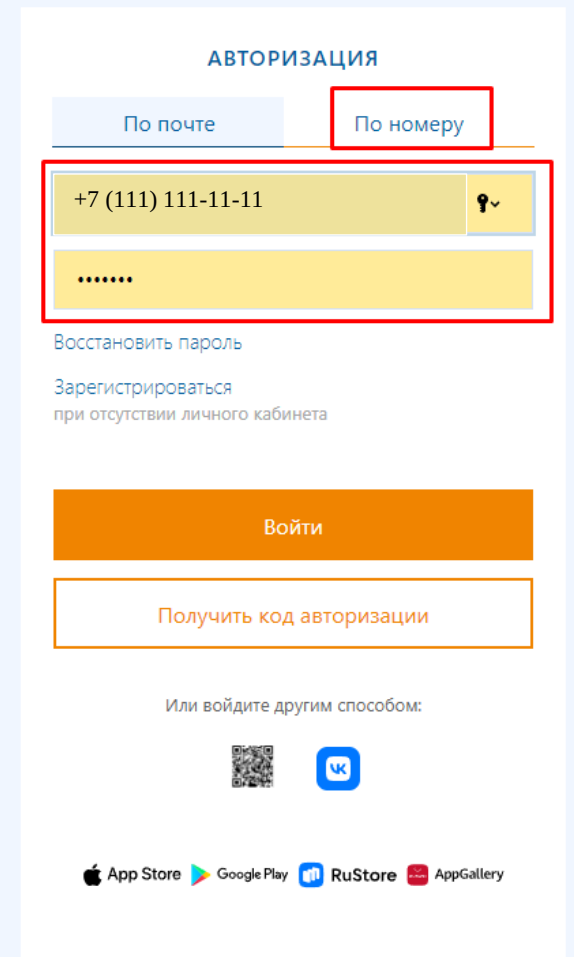


Рис. 3.1. Авторизация по номеру

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

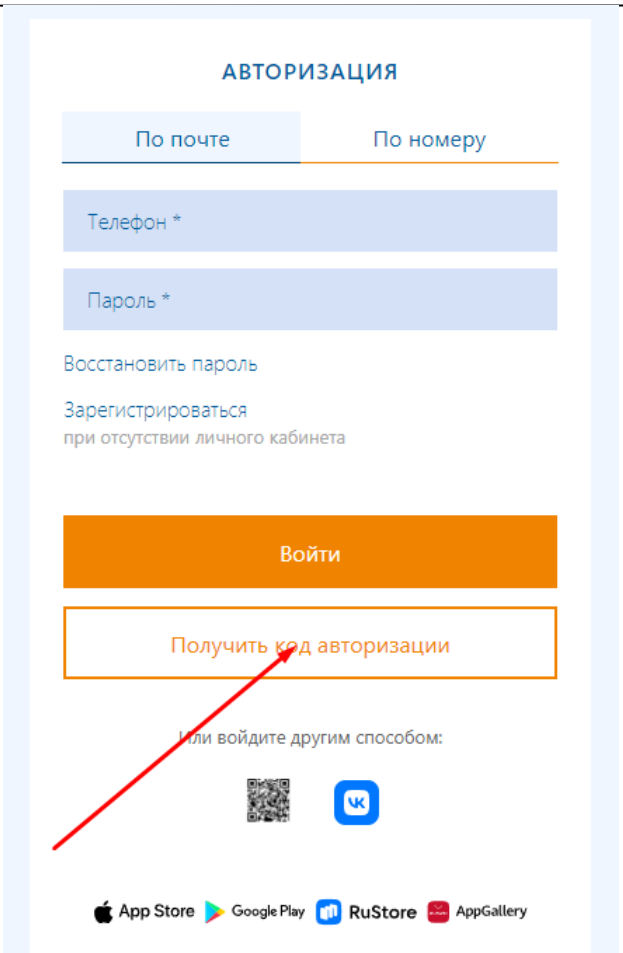


Рис. 3.2. Авторизация

➢ **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.)

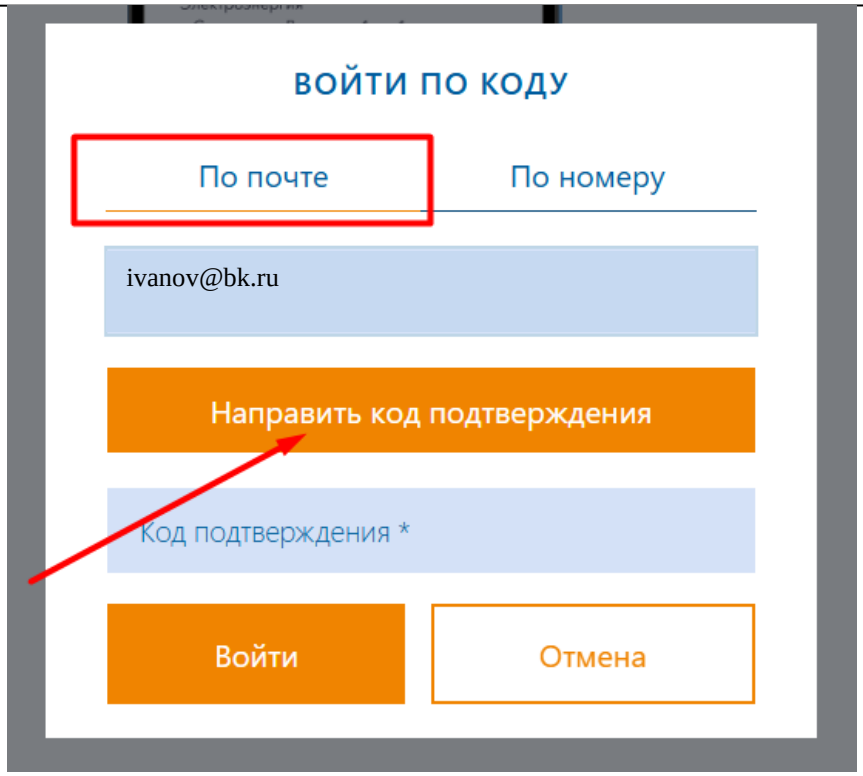


Рис. 3.3. Авторизация по коду

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.)

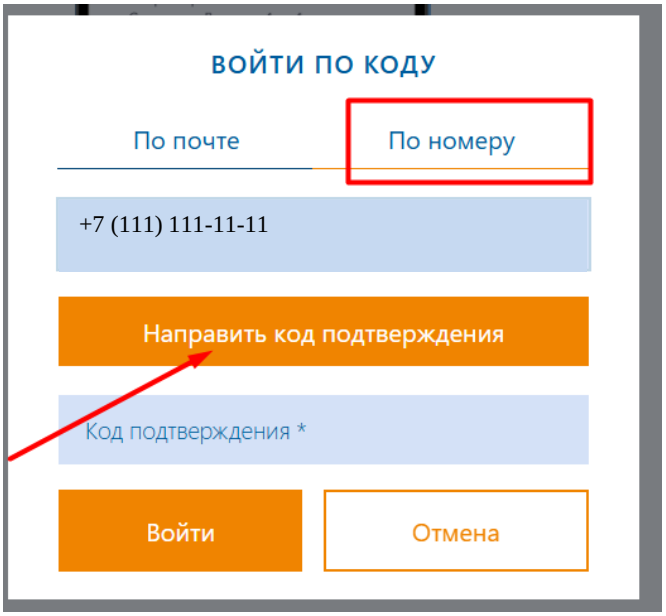


Рис. 3.4. Авторизация по коду

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.).

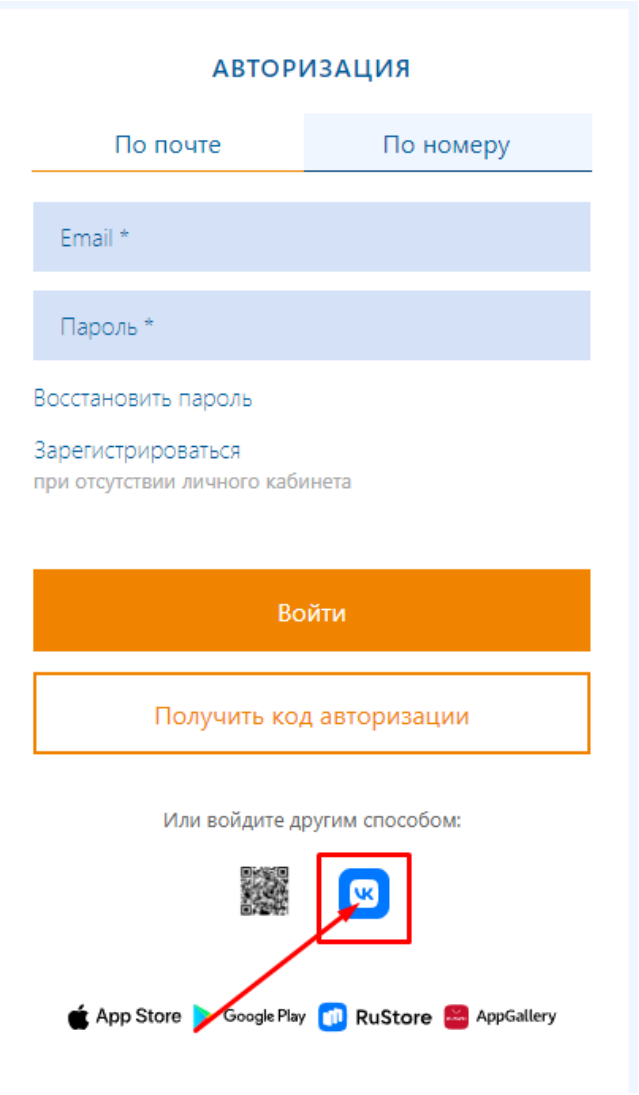


Рис. 3.5. Авторизация через соцсети

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.).

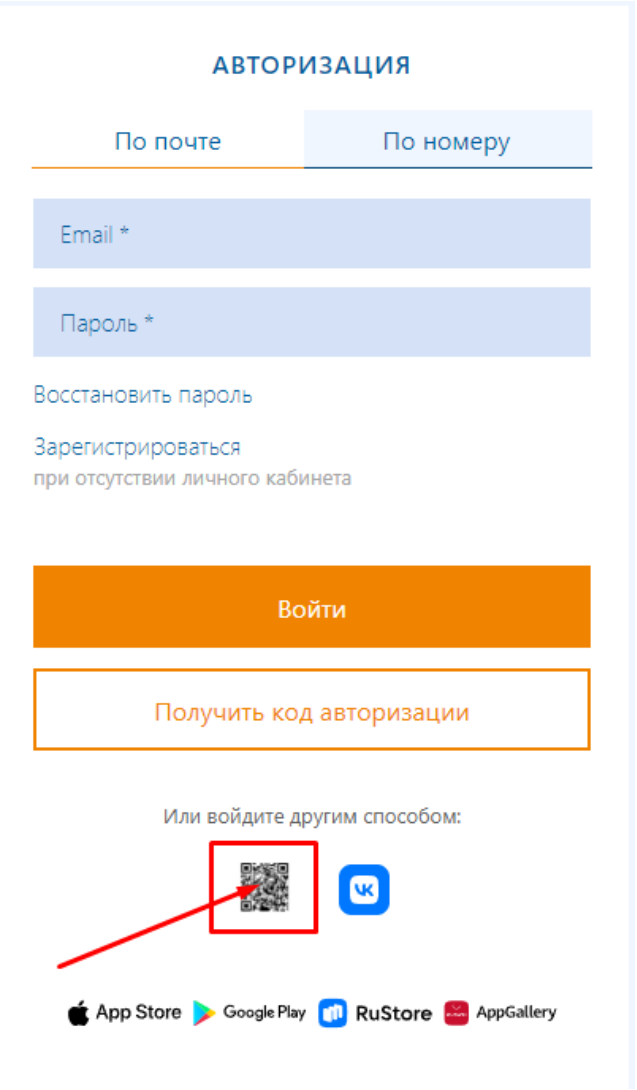


Рис. 3.6. Авторизация по QR-коду

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.).

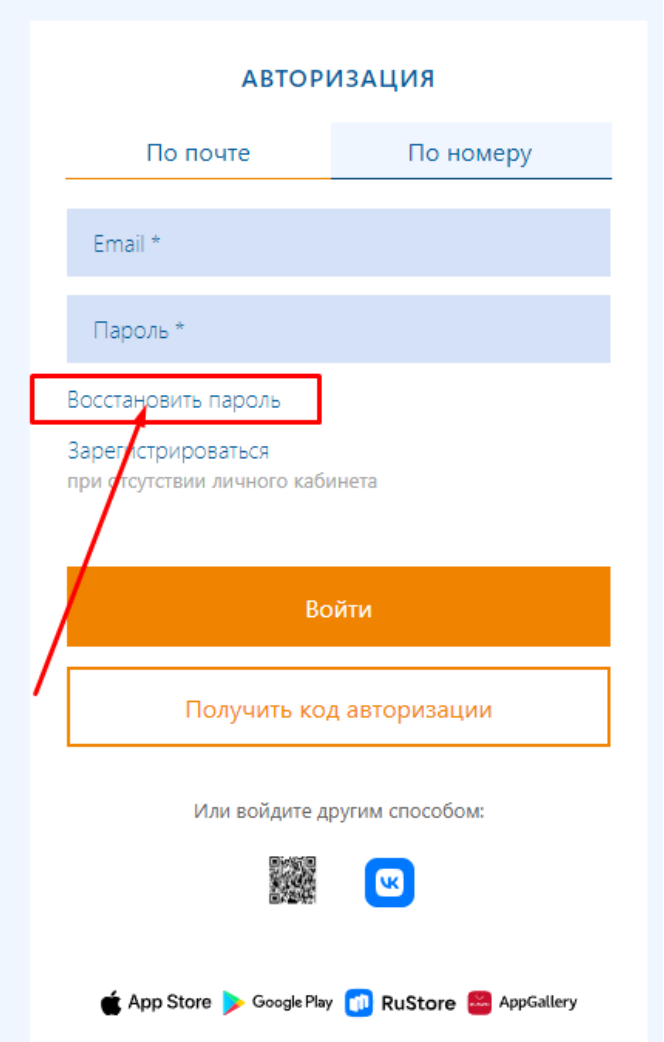


Рис. 4 Восстановить пароль

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.).

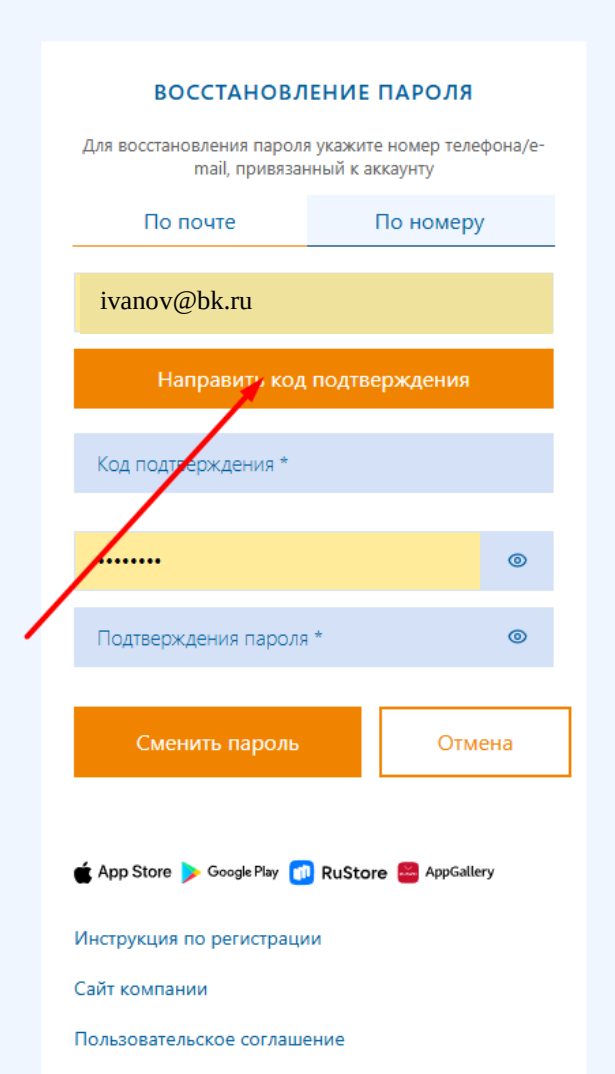


Рис. 4.1. Восстановление пароля

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.).

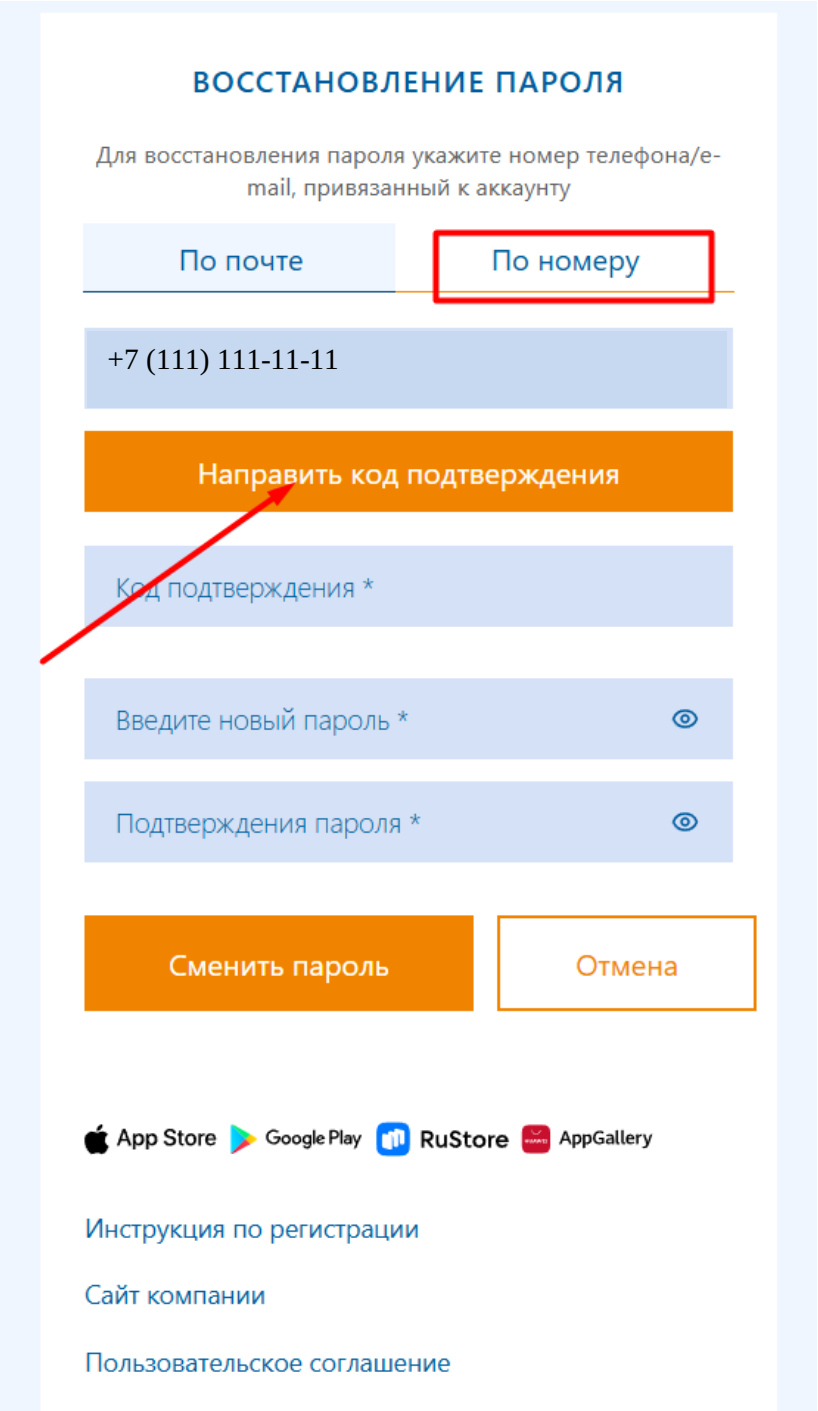


Рис. 4.2. Восстановление пароля

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 обратится 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).

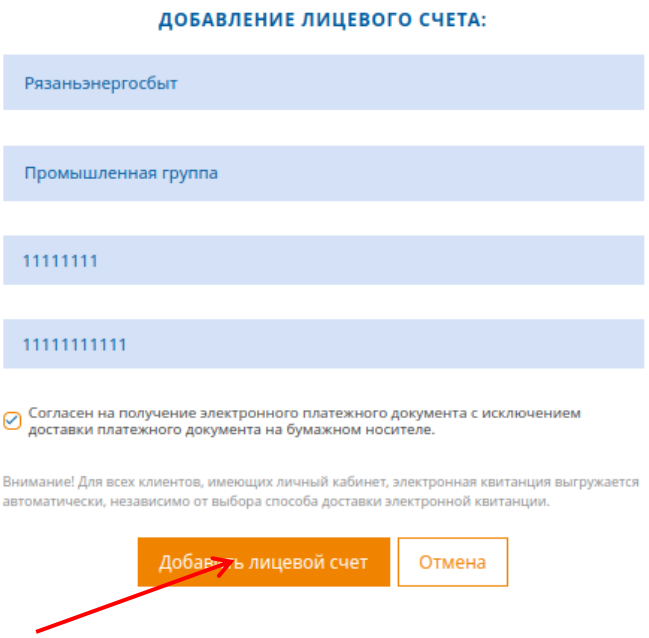


Рис. 5 Добавление лицевого счета

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-бокс ***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.).

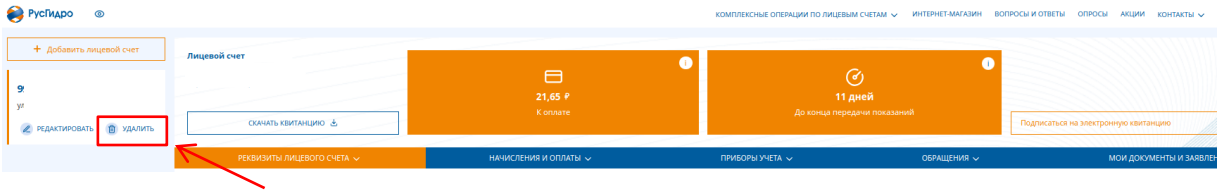


Рис. 6. Удаление лицевого счета

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

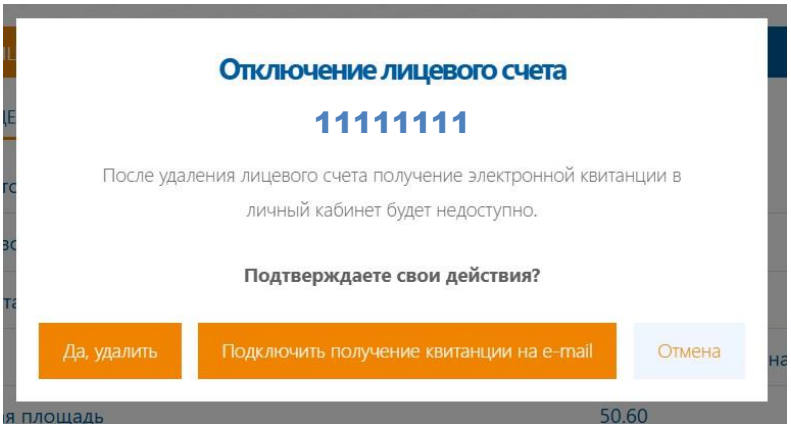


Рис. 6.1. Удаление лицевого счета из Личного кабинета

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.

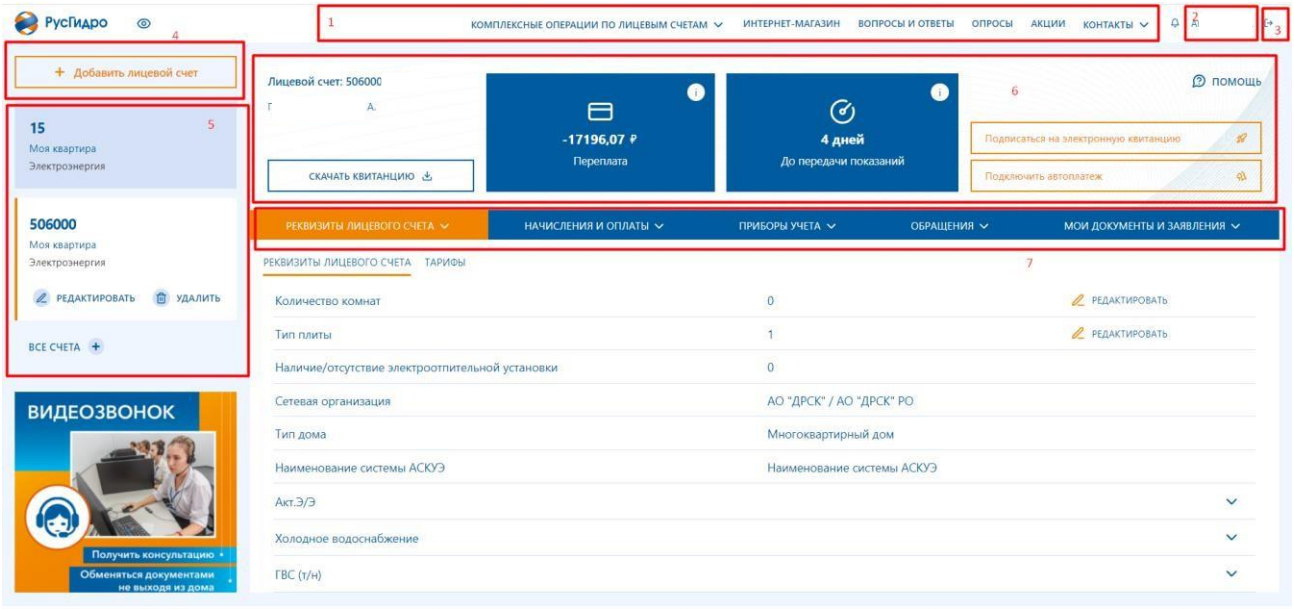


Рис. 6 Главная страница Личного кабинета

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).

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.).

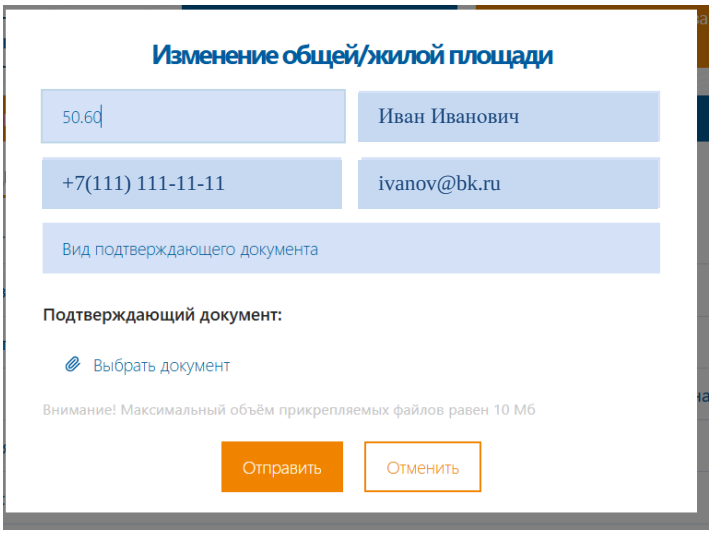


Рис.7.1. Реквизиты лицевого счета

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

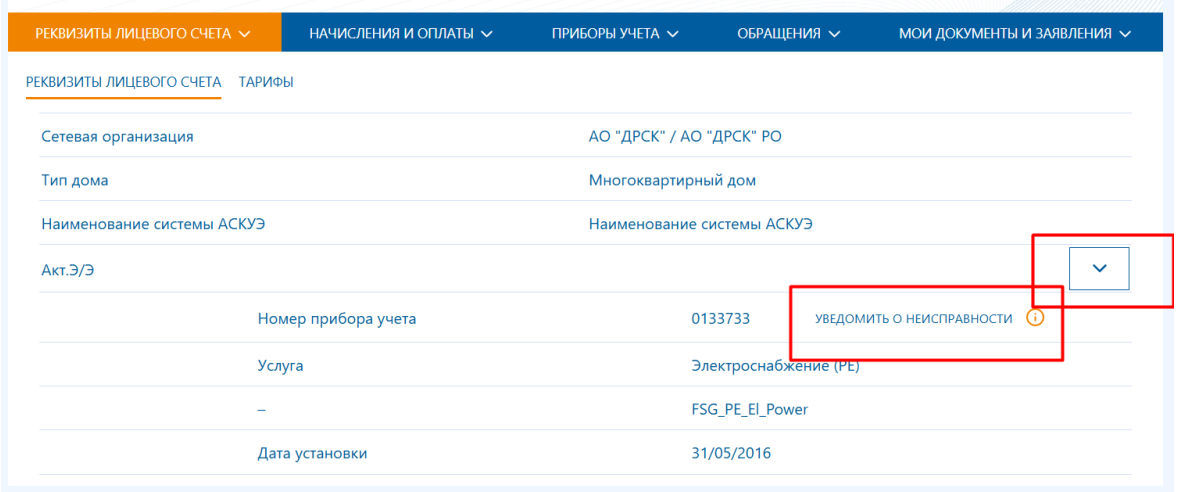


Рис.7.2. Уведомить о неисправности

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

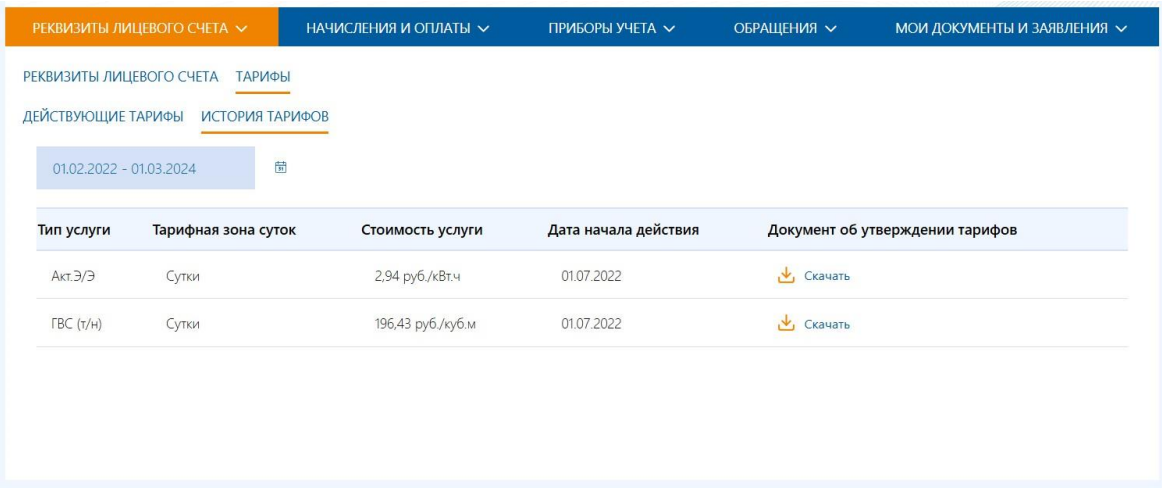


Рис.7.3. История тарифов

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 лицевому счету.

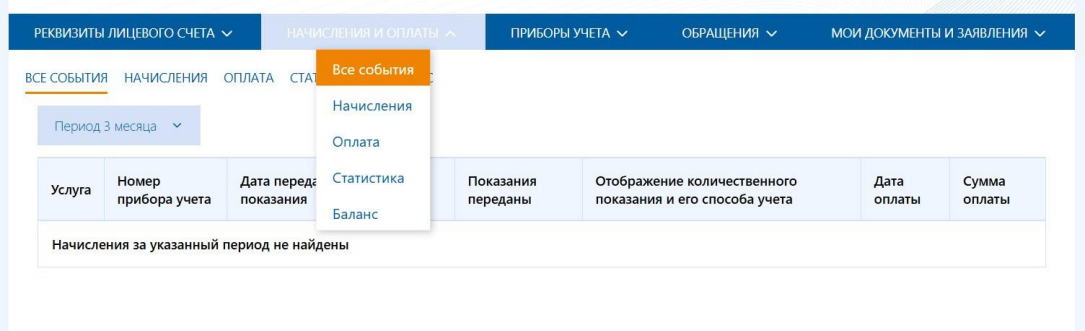


Рис.8. Начисления и оплаты

➢ **Все события**

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

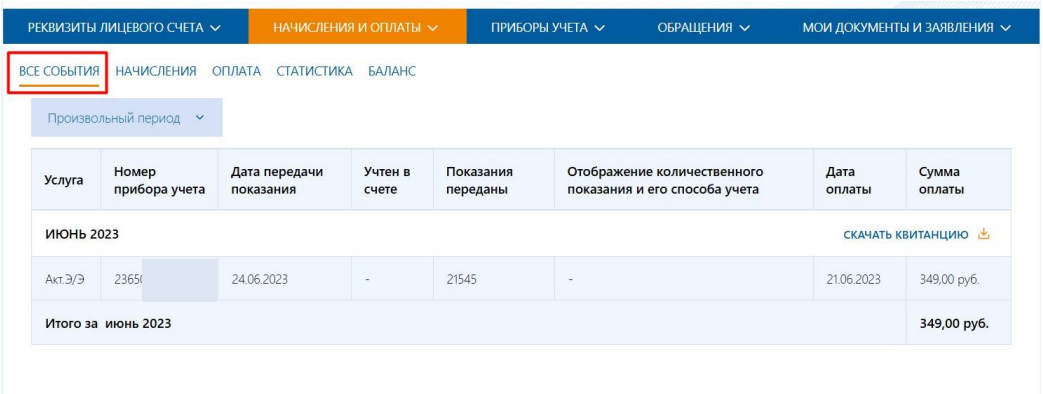


Рис.8.1. Все события

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.).

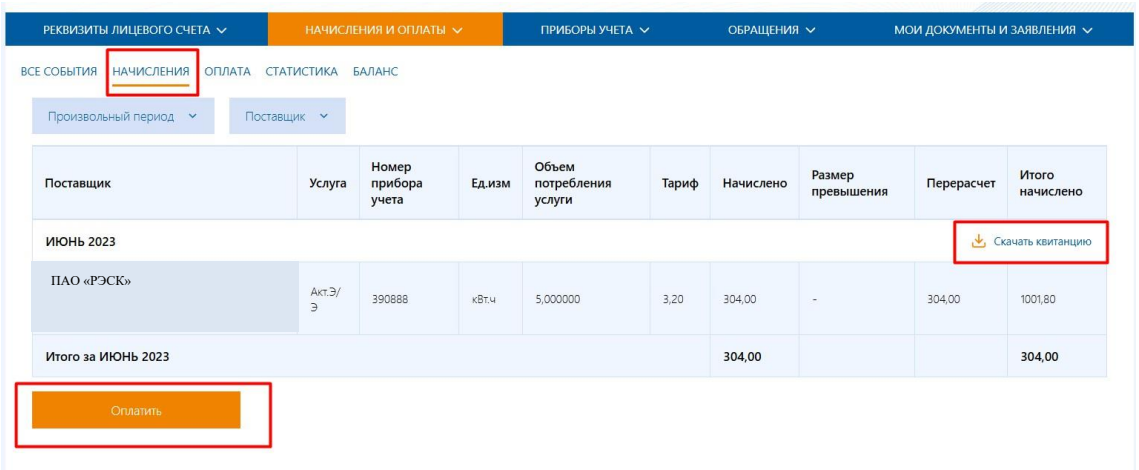


Рис.8.3. Начисления

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.)

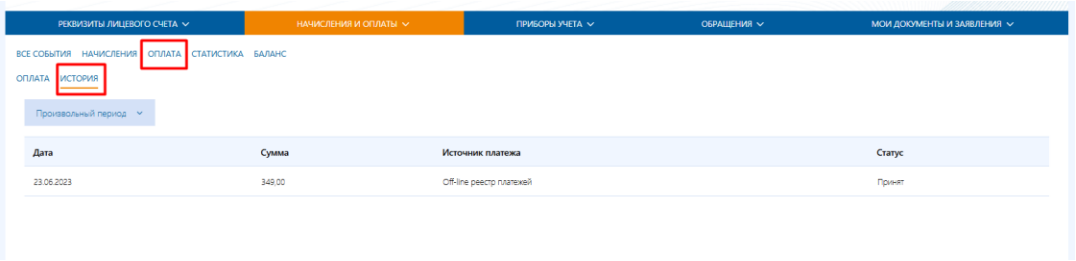


Рис.8.4. Оплата

Внимание

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

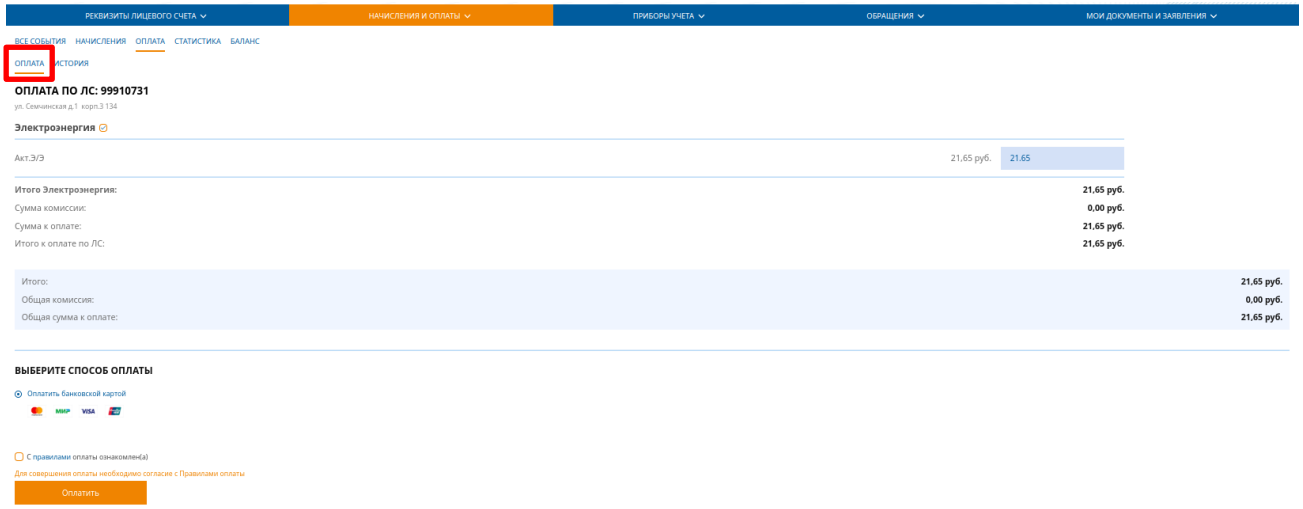


Рис.8.5. Оплата

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.).

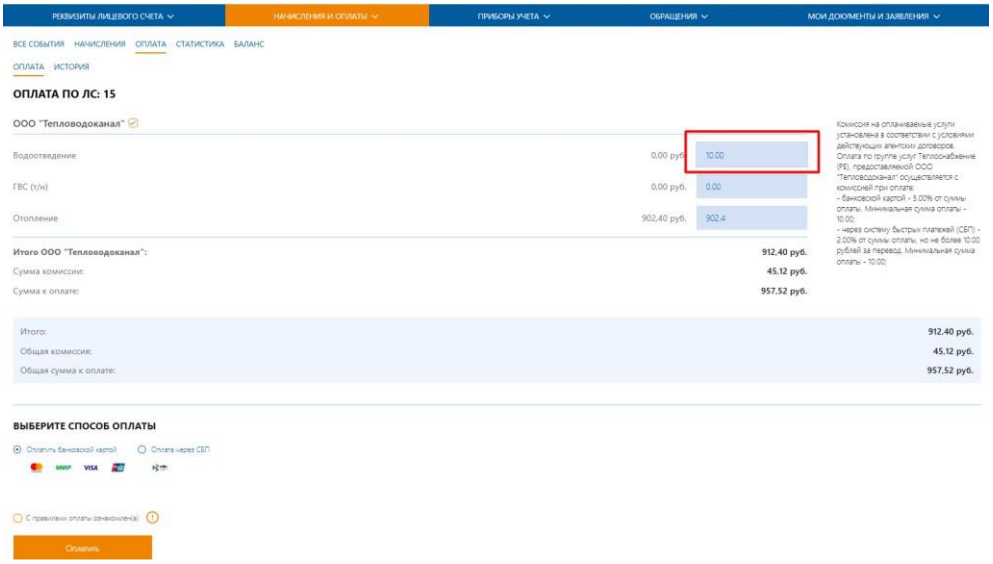


Рис. 8.6. Изменение суммы к оплате

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

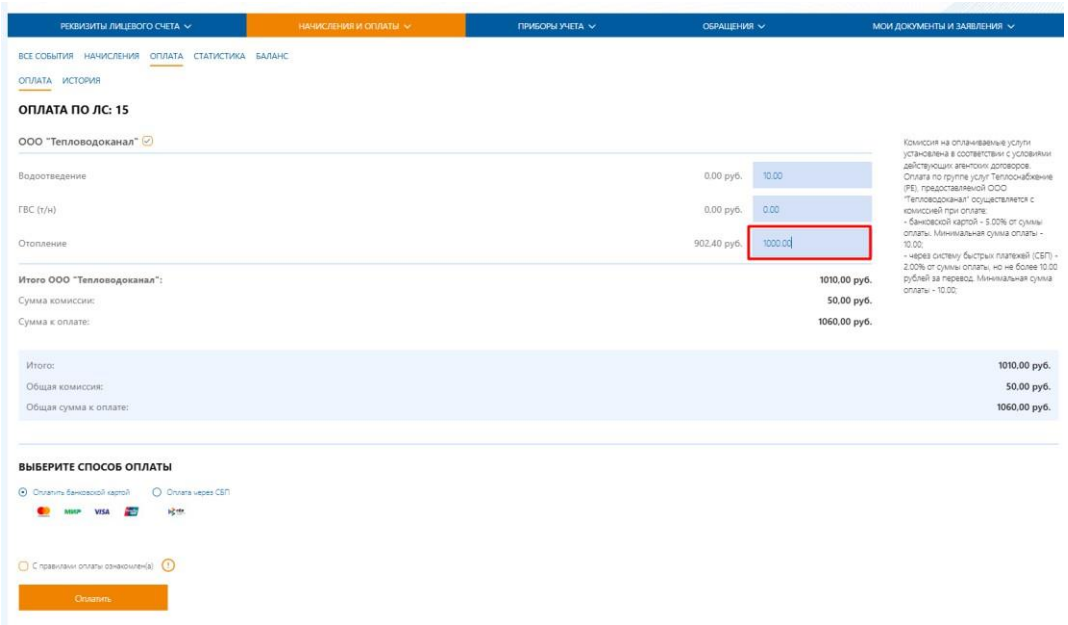


Рис. 8.7. Изменение суммы к оплате

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 платеже или банковская карта) (рис. 8.8.).

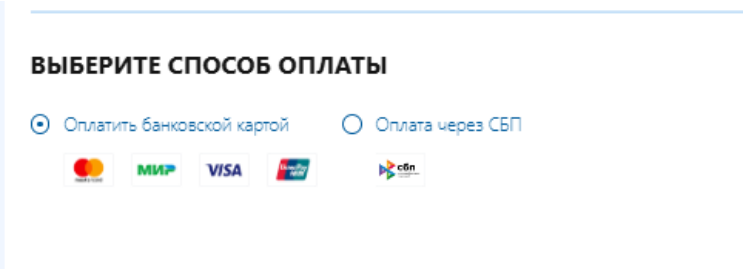


Рис. 8.8. Способ оплаты

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]** переходишь на страницу с QR-кодом (рис. 8.9.). Для оплаты нужно открыть в мобильном устройстве приложение Вашего банка и отсканировать QR-код.

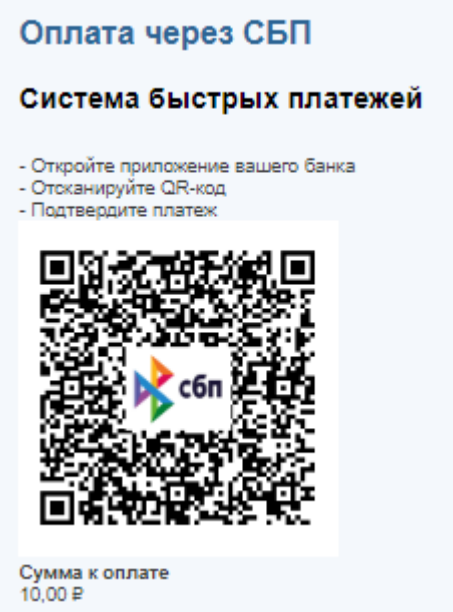


Рис. 8.9. Система быстрых платежей

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.

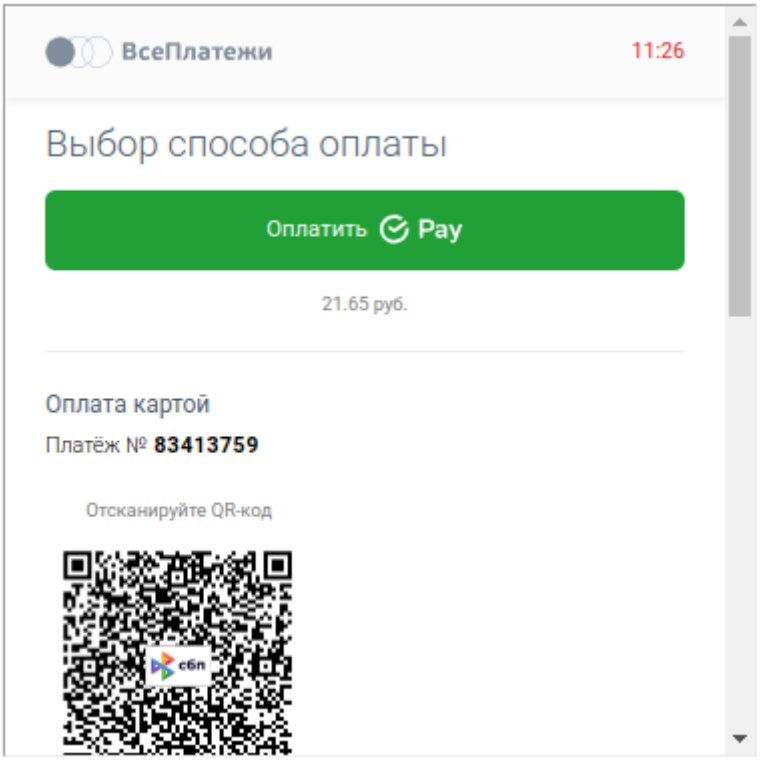


Рис. 8.10. Оплата банковской картой через систему НКО «Все платежи»

Внимание

Для того, чтобы выполнить оплату по выбранному лицевому счету через личный кабинет, нужно убедится, 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.

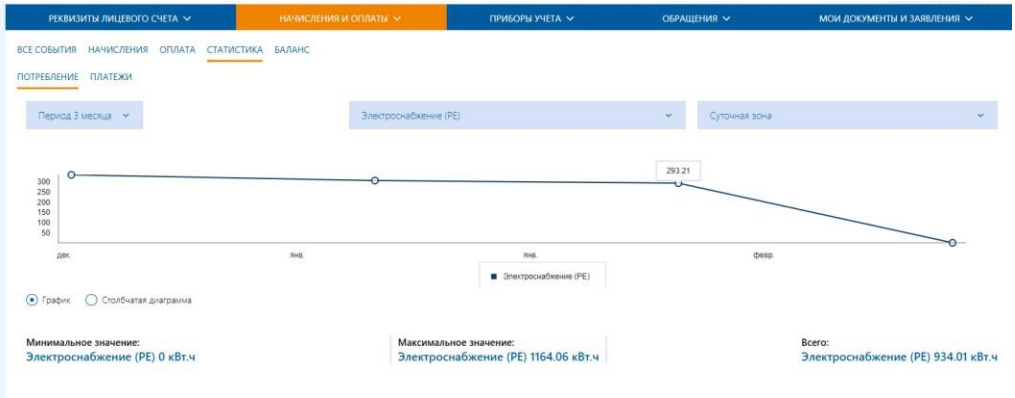


Рис. 8.11. Статистика

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.

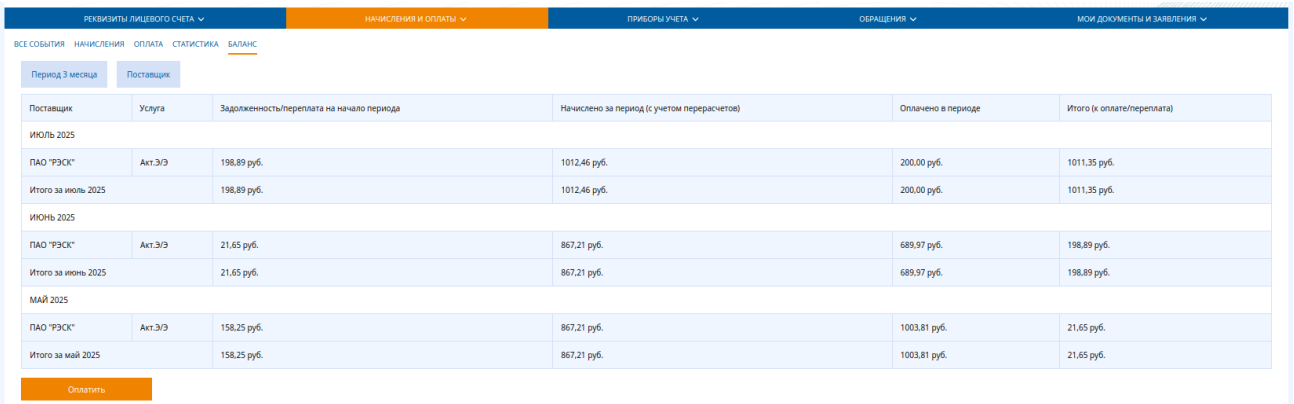
Определите, какой тип графика лучше: линейный график или столбчатая диаграмма.

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 лицевому 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"	Акт.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"	Акт.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"	Акт.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.).

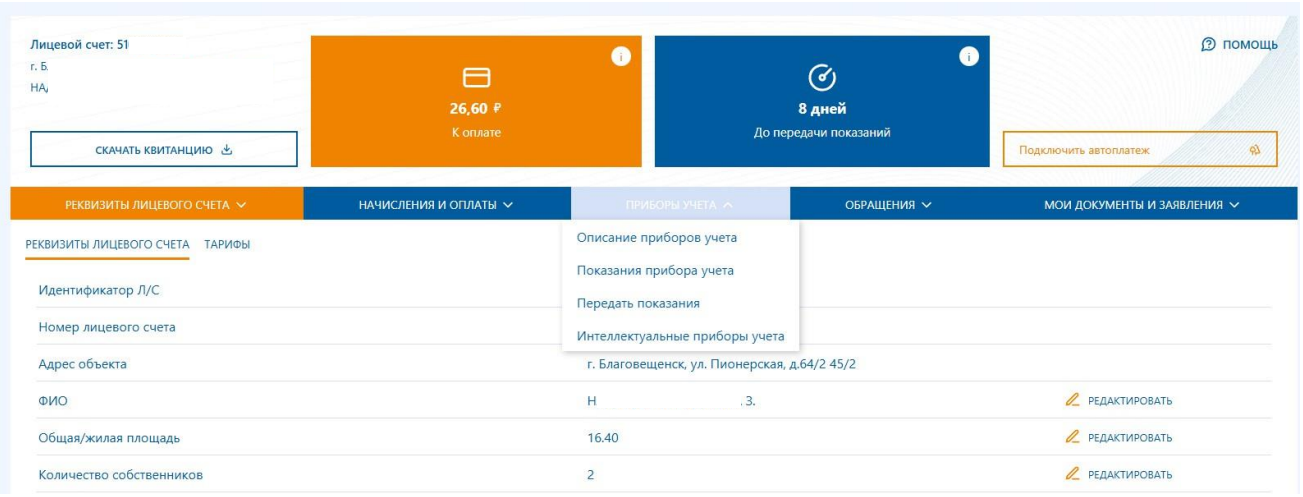


Рис.9. Приборы учета

- **Описание приборов учета**

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

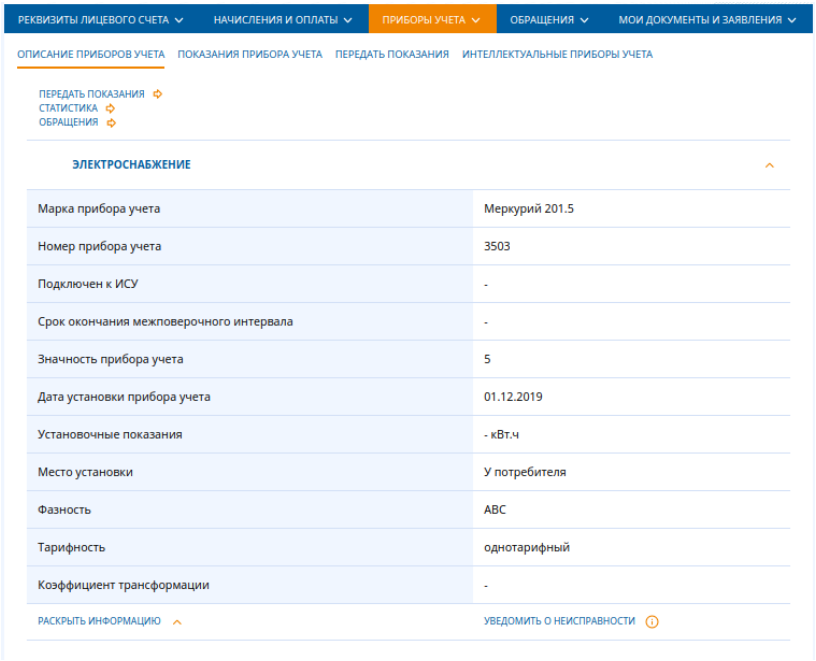


Рис.9.1. Описание приборов учета

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

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

Внимание

Если по выбранному лицевому 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. 9.2.).

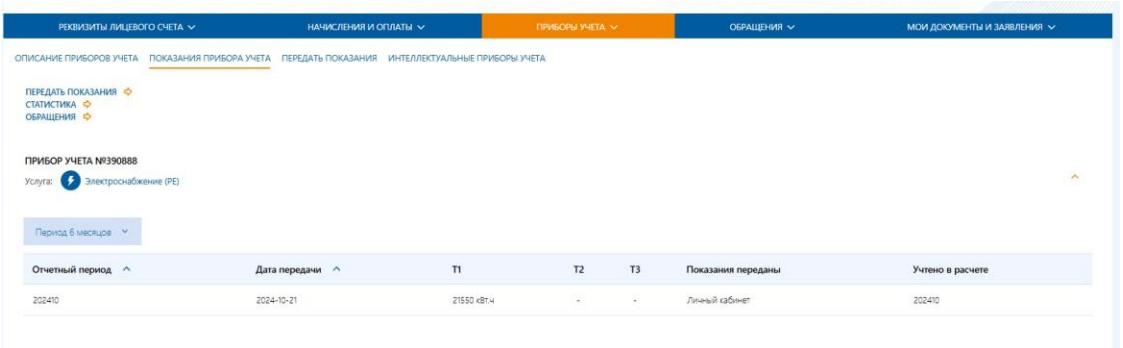


Рис.9.2. Показания прибора учета

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 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. 9.3.).

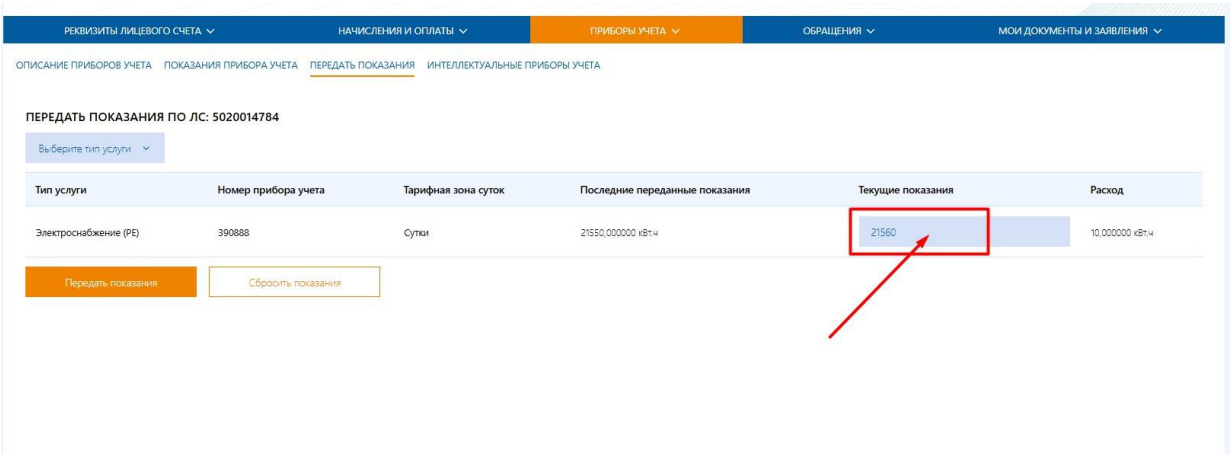


Рис.9.3. Передать показания

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 передачи 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 преданные 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 лицевые 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.).

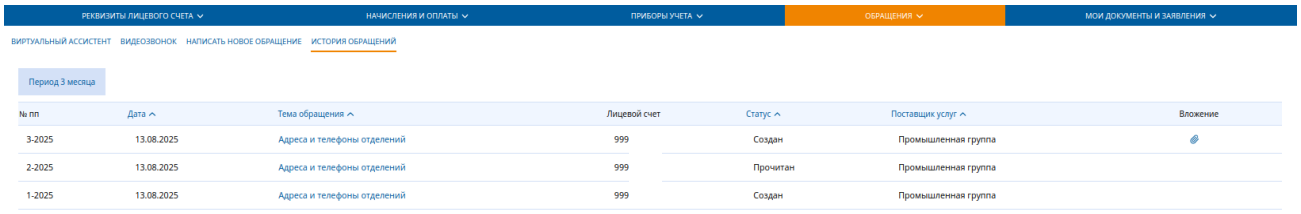


Рис.10.1. История обращений

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

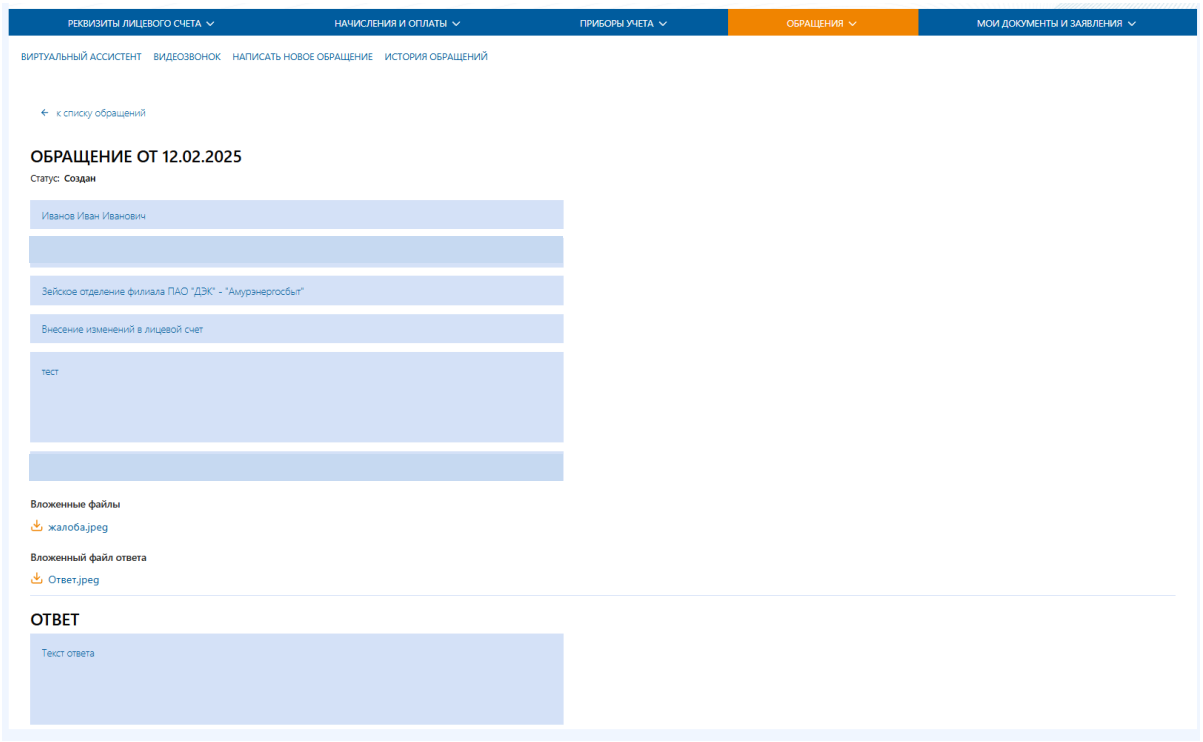


Рис.10.2. История обращений

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.).

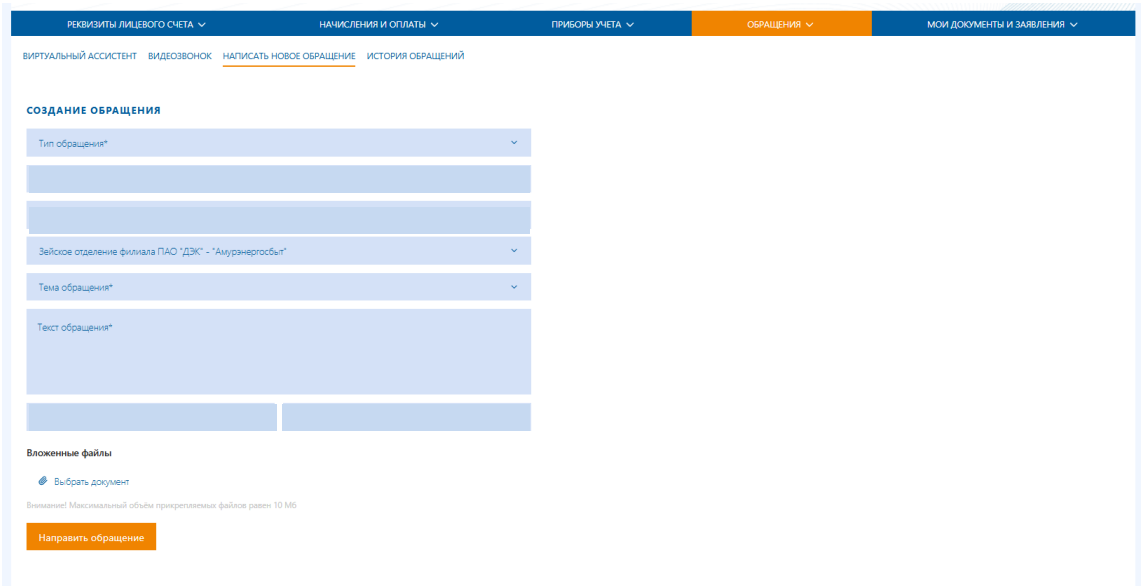


Рис.10.3. Написать новое обращение

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.

Наименовании 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 (сервис в разработке)**

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 (рис. 10.4.).

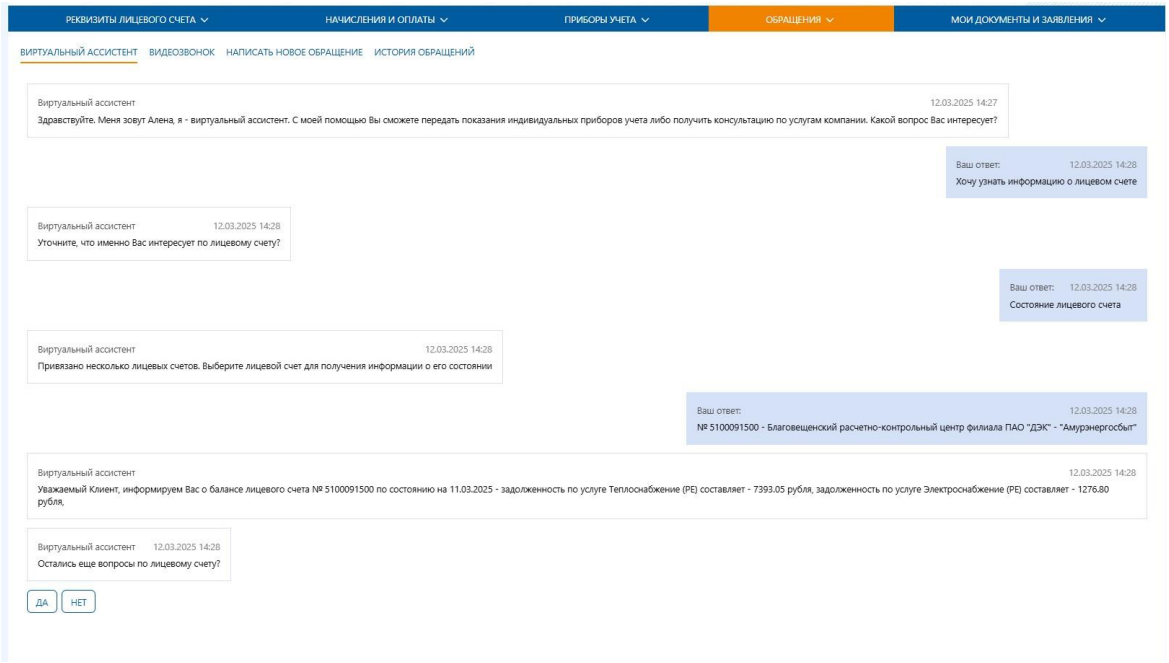


Рис.10.4. Виртуальный ассистент

- **«Видеозвонок»**

При выборе подраздела «Видеозвонок» Вы будете перенаправлены на оператора организации для получения ответа на интересующие Вас вопросы по выбранному лицевому 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.).

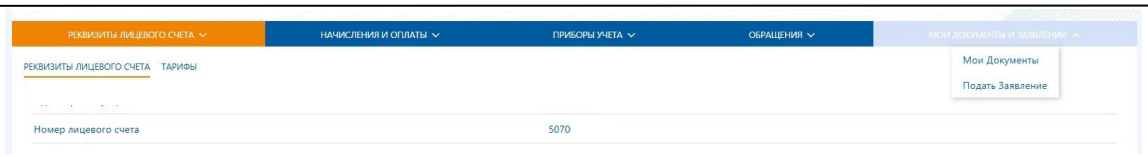


Рис.11. Мои заявления и документы

➢ **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.).

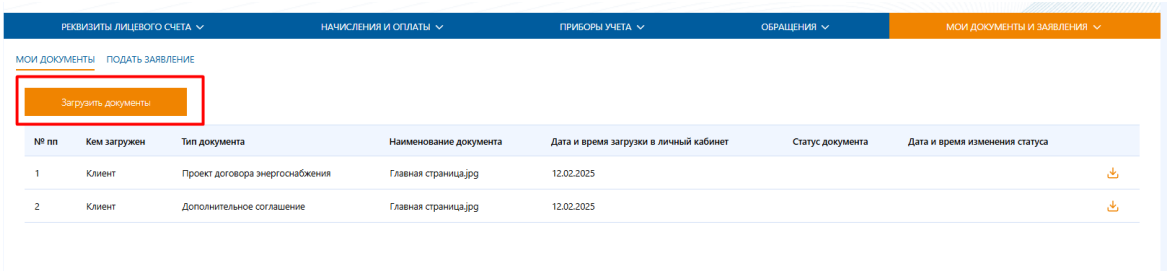


Рис.11. Загрузить документ

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;

- 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]** (рис. 11.2.).

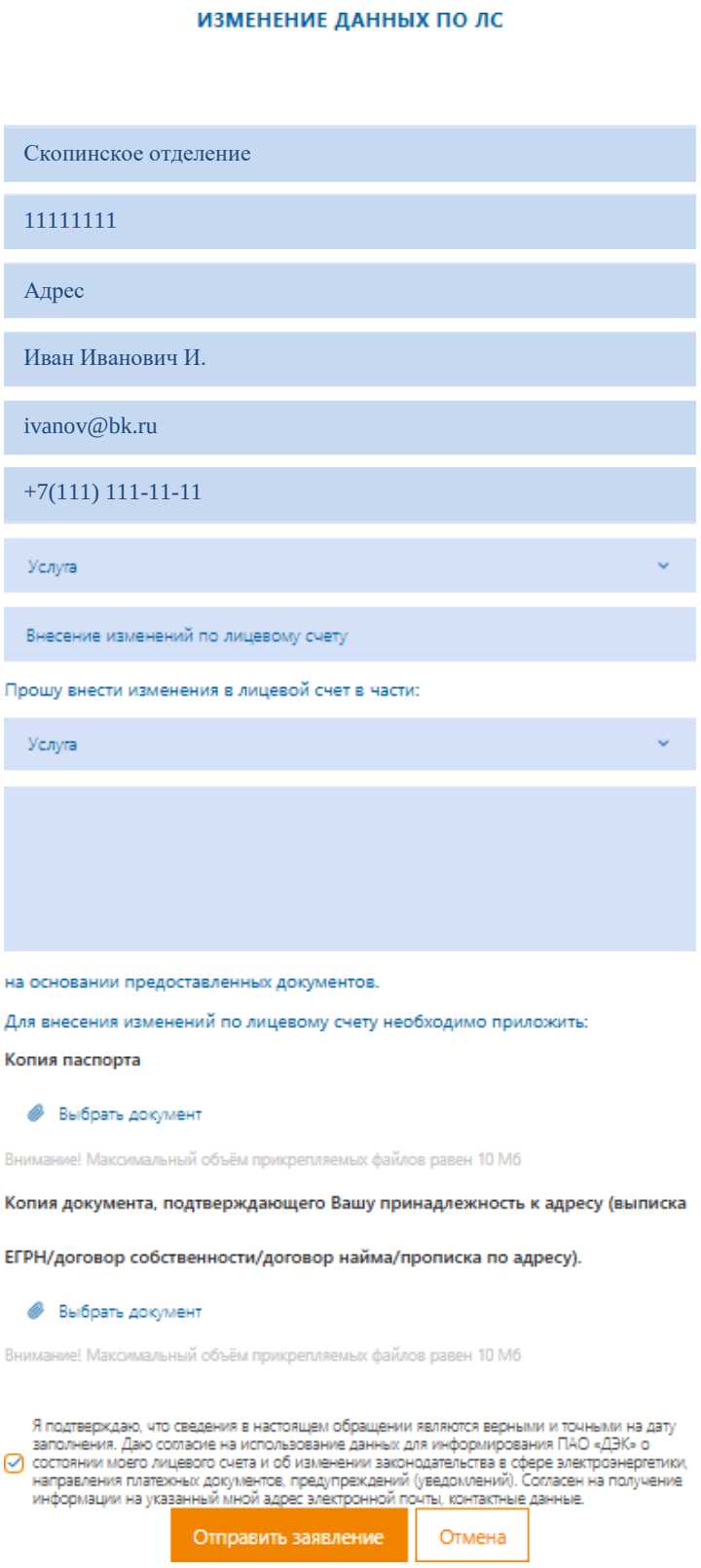


Рис.11.2. Подать заявление

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.).

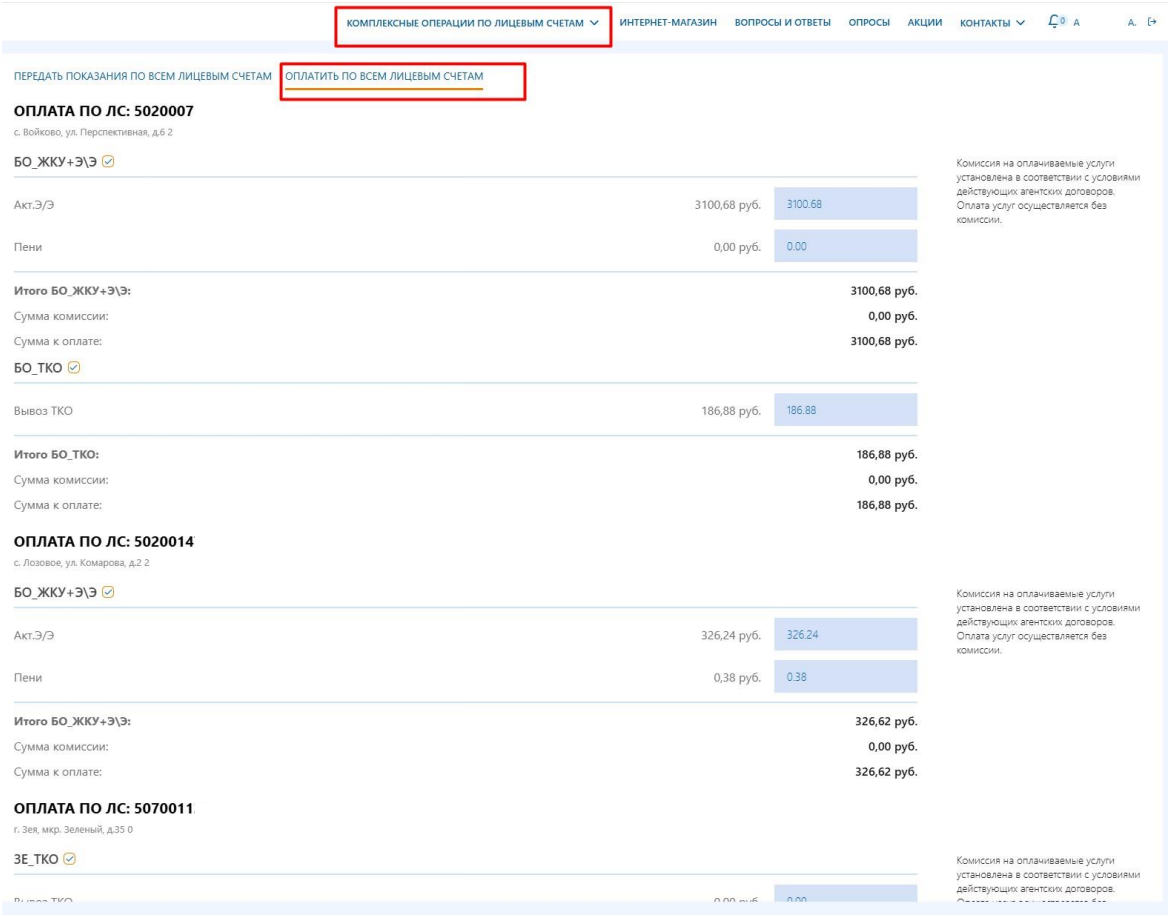


Рис.12. Оплатить по всем Л\С

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.).

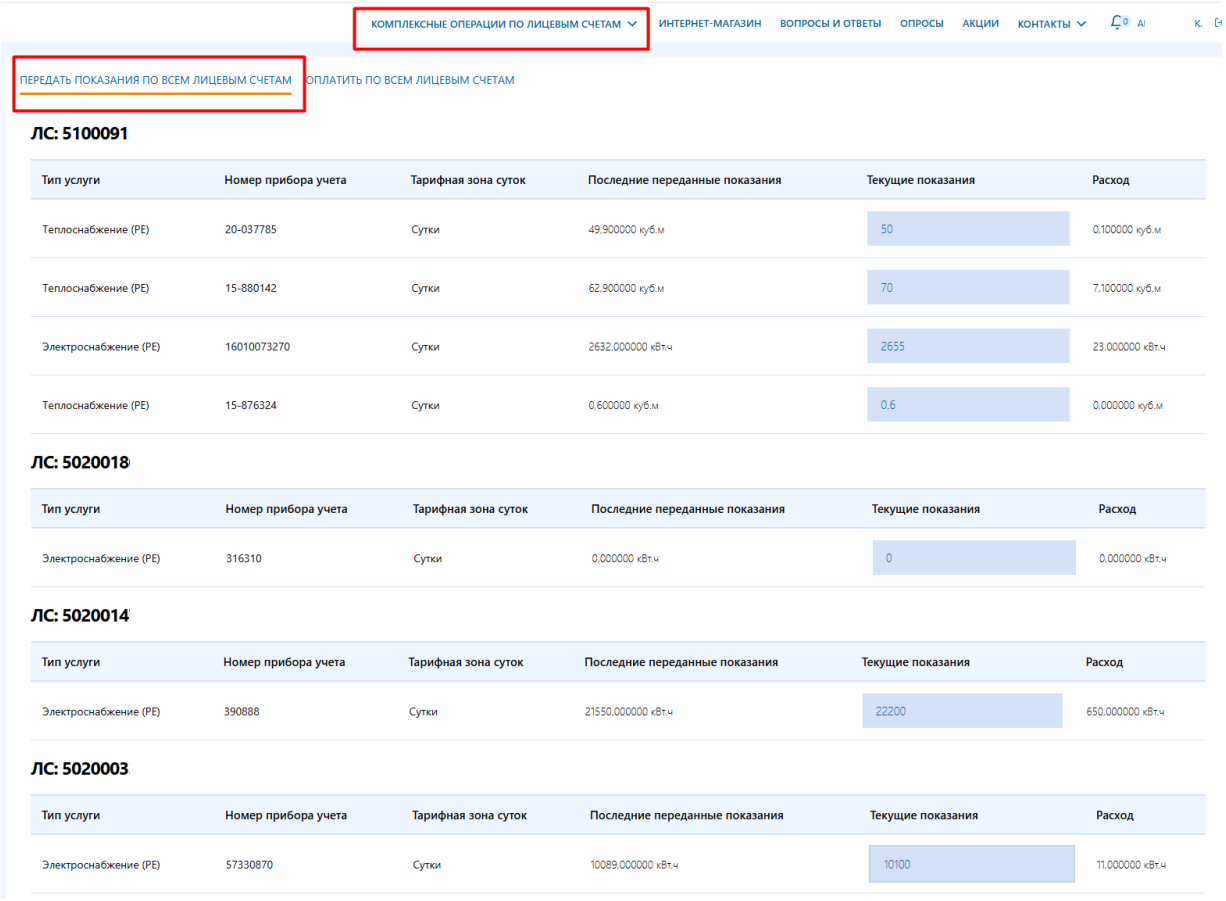


Рис.12.1. Передать показания по всем Л\С

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 убедится, 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 ознакомится 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 ознакомится 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.).

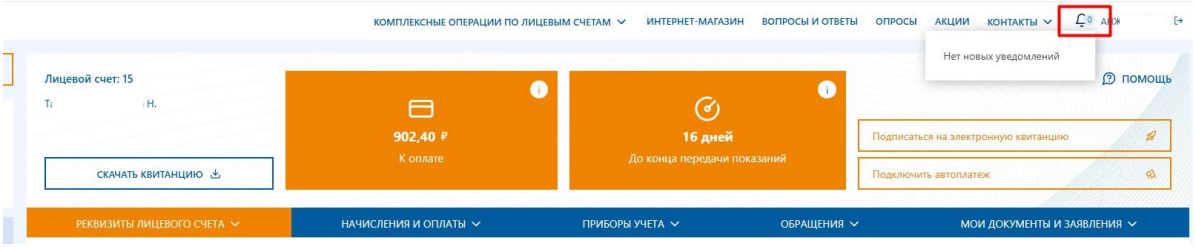


Рис.14. Уведомления

2.19 Раздел «Профиль»

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

➢ **Личные данные**

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

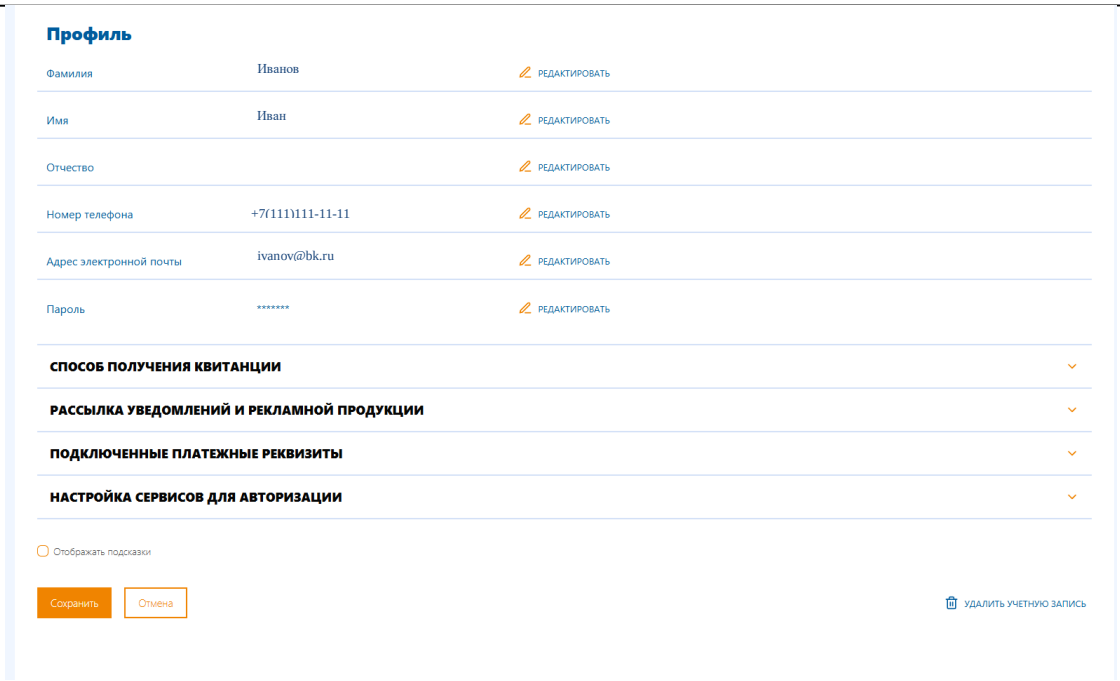


Рис.15 Раздел «Профиль» личные данные

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 личный 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.).

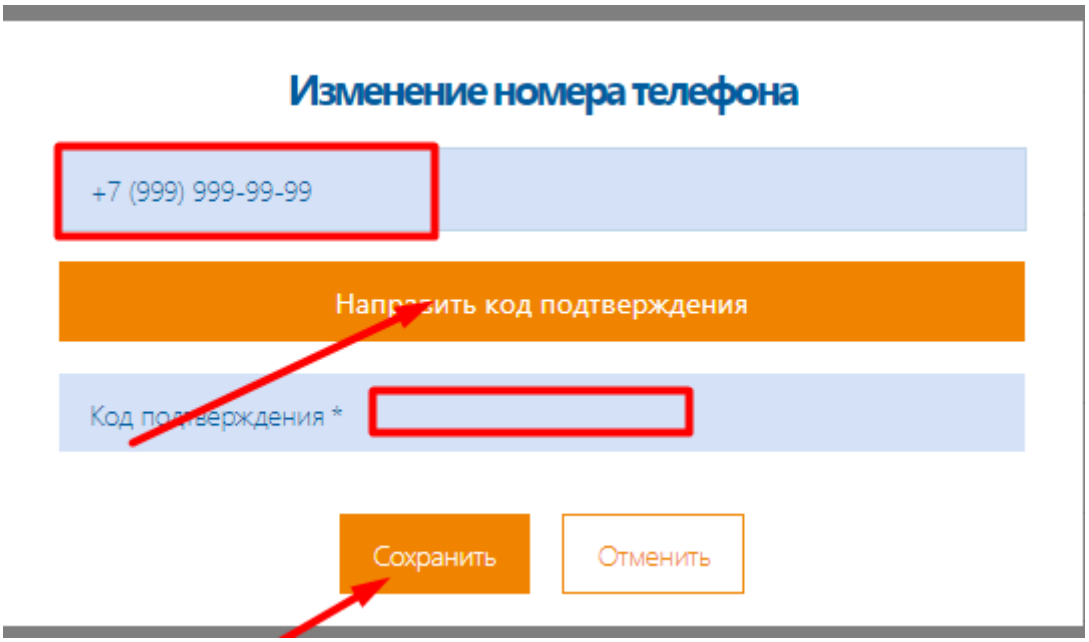


Рис.15.1. Раздел «Профиль» изменение номера телефона

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.

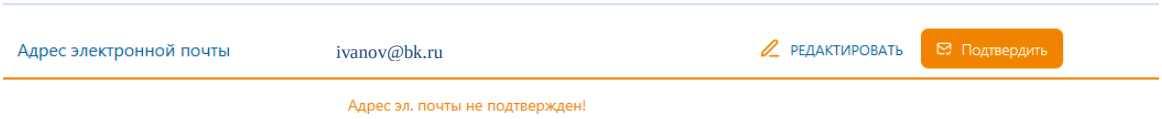


Рис.15.2. Раздел «Профиль» изменение адреса электронной почты

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.).

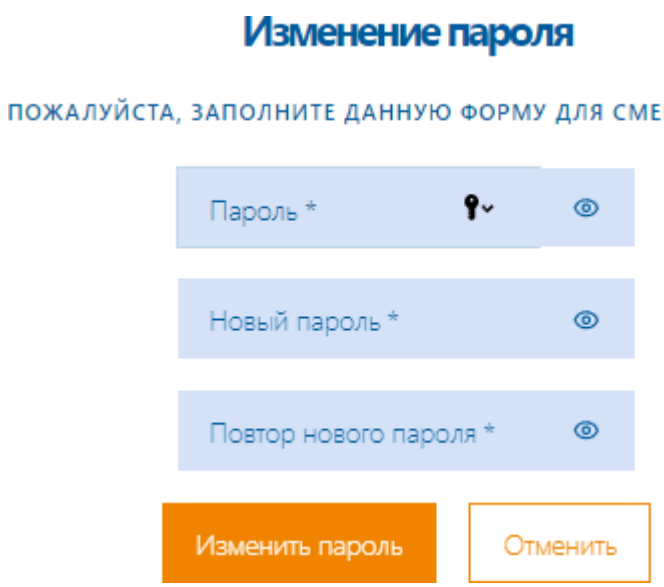


Рис.15.3. Раздел «Профиль» изменение пароля

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.).

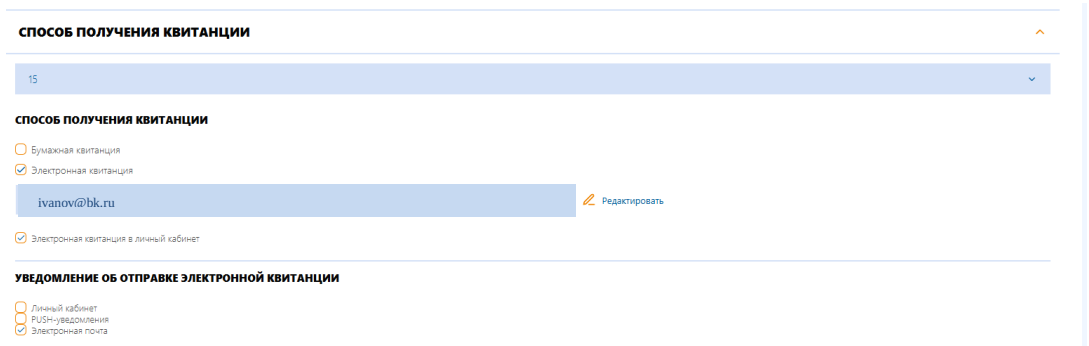


Рис.15.4. Раздел «Профиль» способ получения квитанции

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 получений 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.).

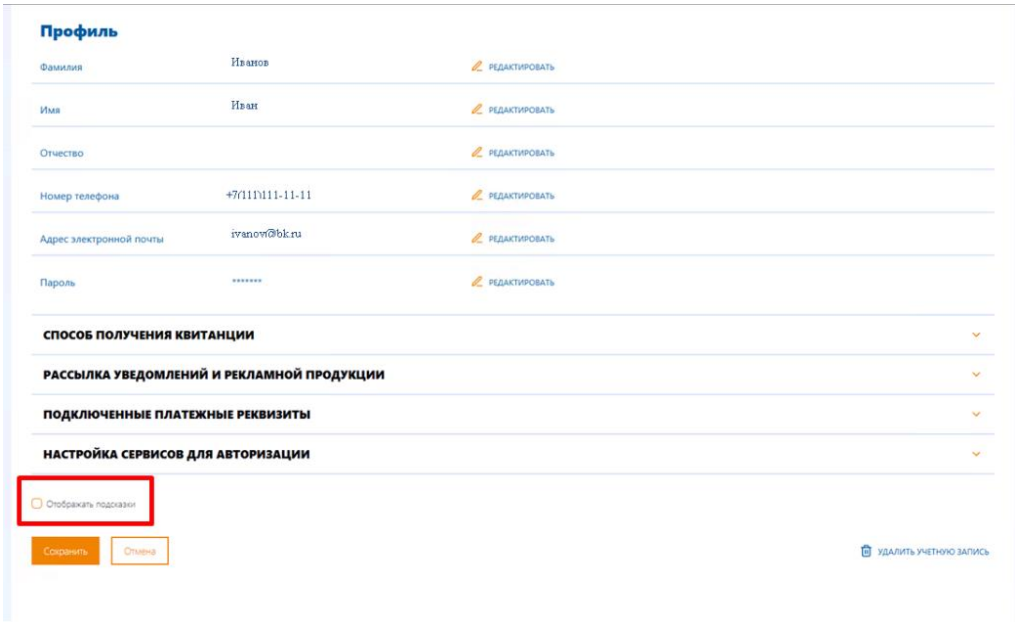


Рис.15.8. Раздел «Профиль» отображать подсказки

- **Удалить учетную запись**

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

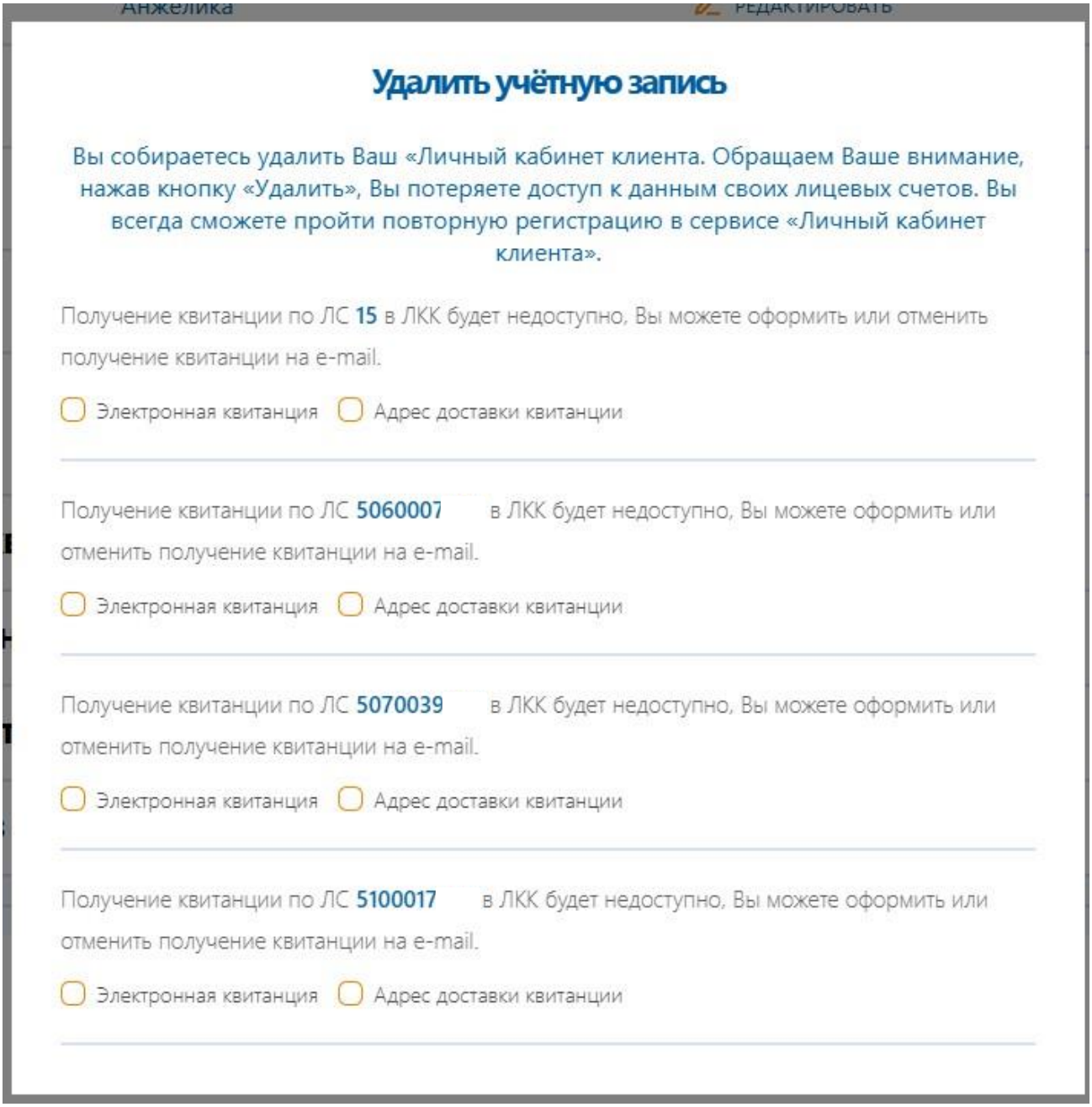


Рис. 15.9. Удаление Личного кабинета

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

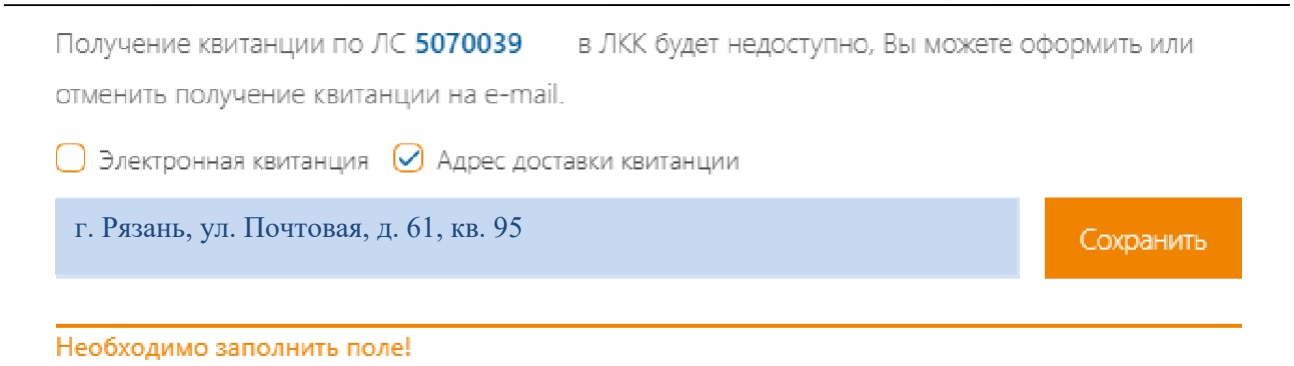


Рис. 15.10. Удаление Личного кабинета

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).

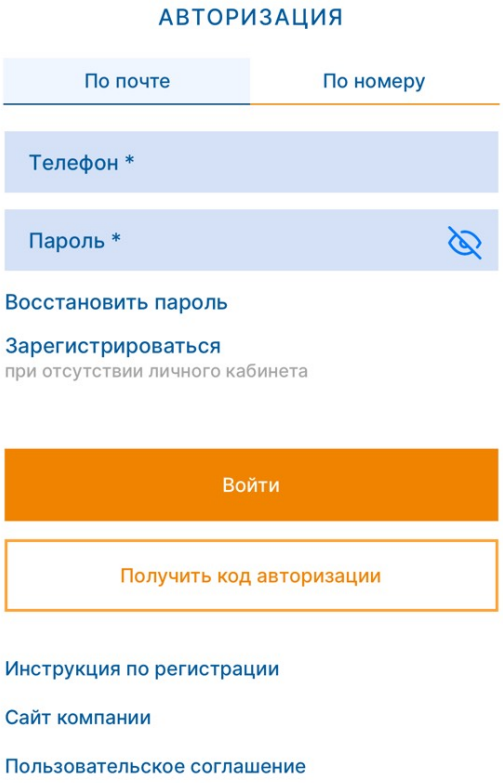


Рис.16 Окно регистрации

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

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.).

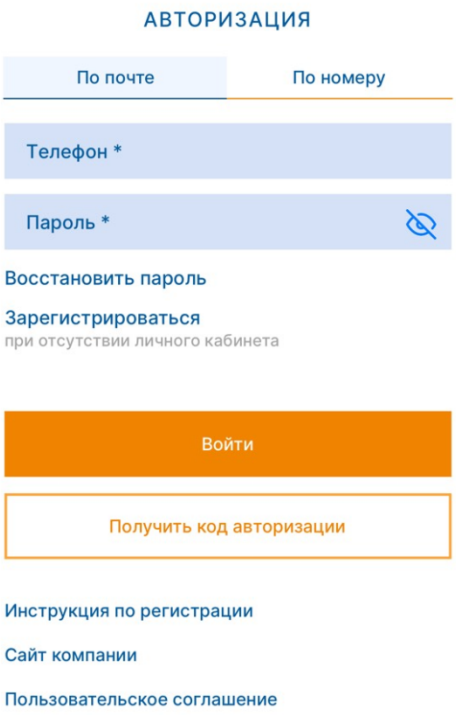


Рис.16.2. Стартовая страница авторизации

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.).

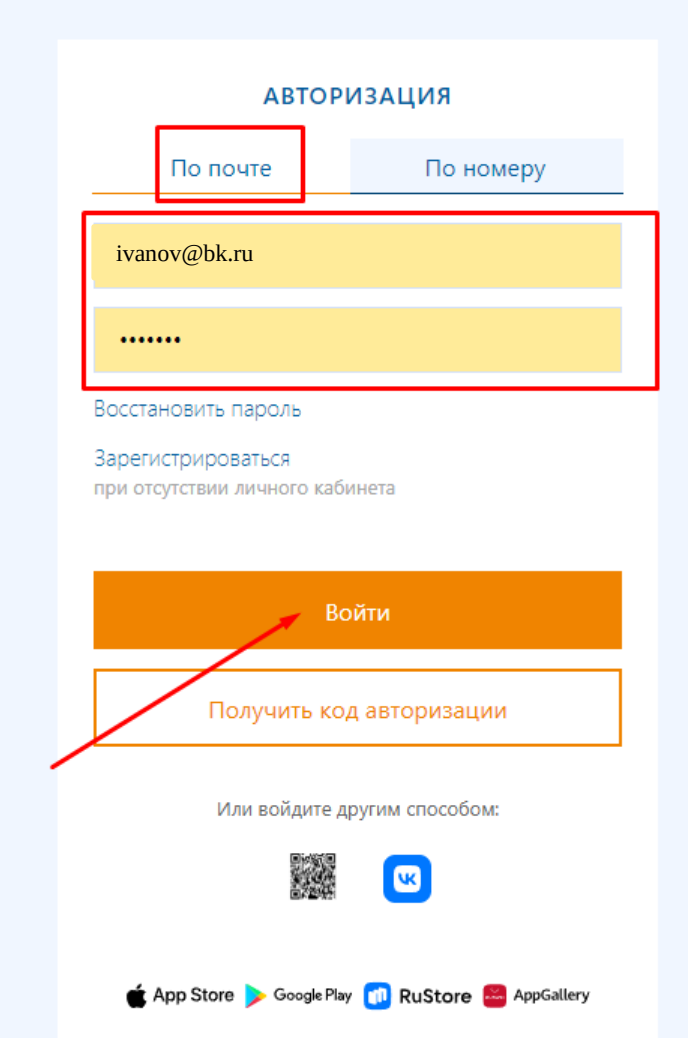


Рис. 17. Авторизация по почте

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.).

Рис. 17.1. Авторизация по номеру

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

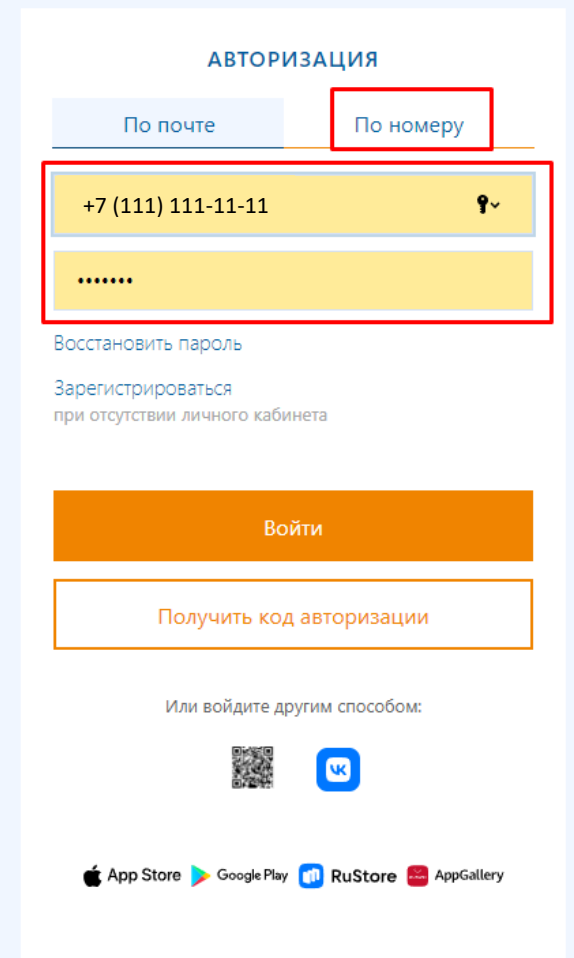


Рис. 17.2. Авторизация

➢ **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.)

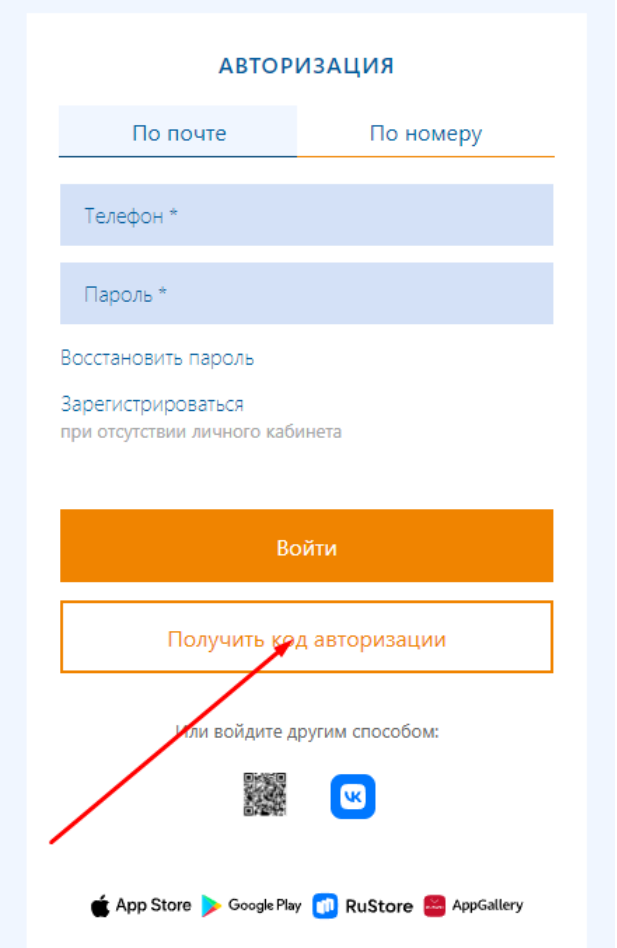


Рис. 17.3. Авторизация по коду

Внимание

*Авторизоваться **no 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.)

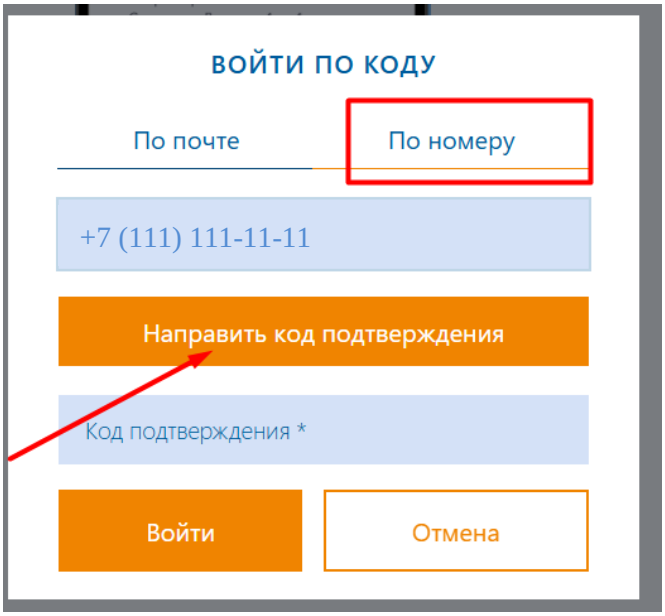


Рис. 17.4. Авторизация по коду

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.).

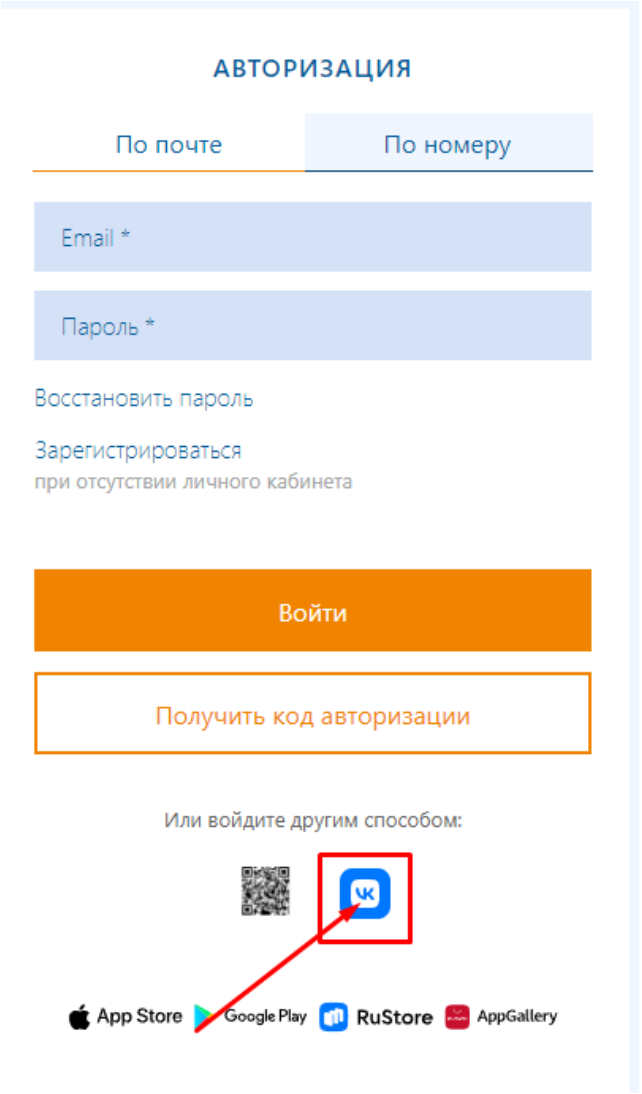


Рис. 17.5. Авторизация через ВК

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.).

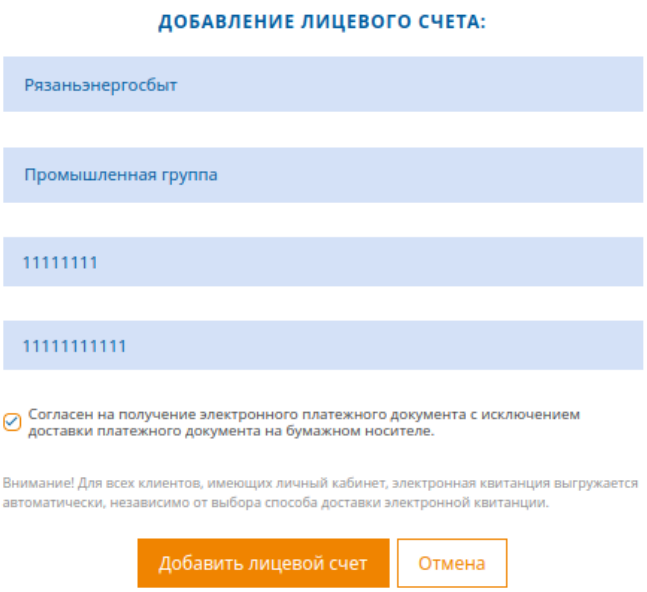


Рис. 19. Добавление лицевого счета

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 услугах.

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

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

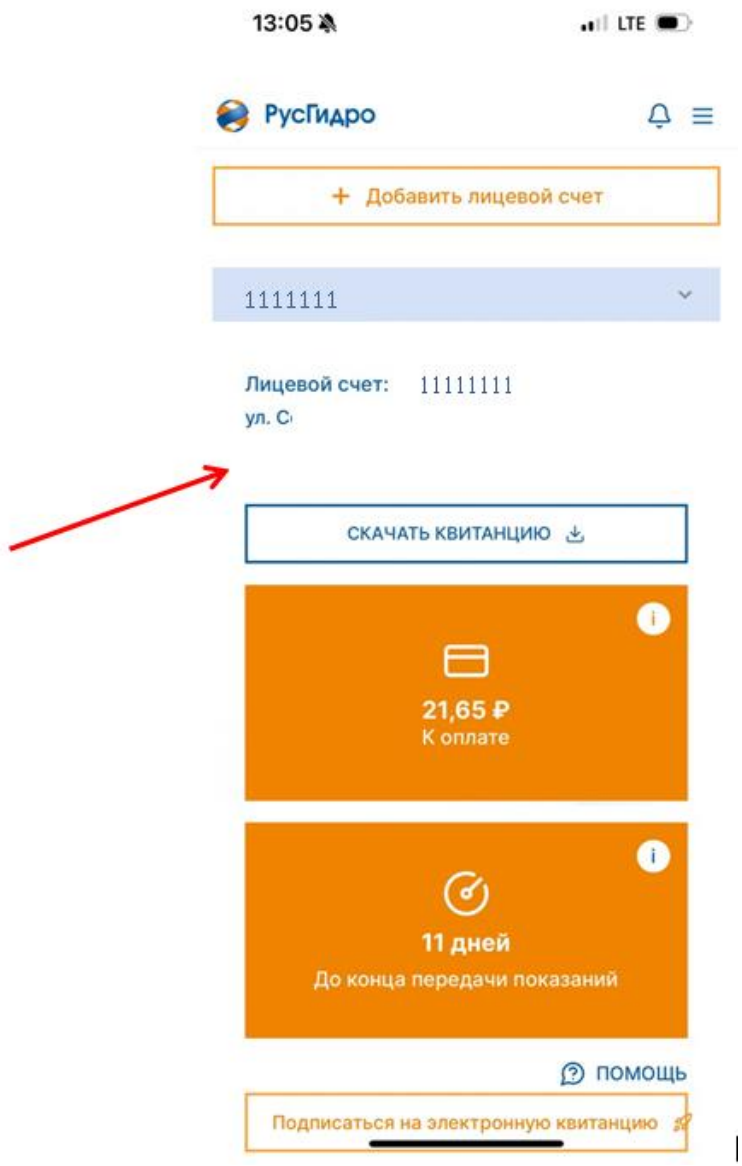


Рис. 21. Главная страница Личного кабинета

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 личный 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 получений уведомлений по всем лицевым счетам, привязанным к Личному кабинету (рис. 23.5.).

Рис.23.5. Раздел «Профиль» рассылка уведомлений м 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.).

Рис. 23.8. Раздел «Профиль» отображать подсказки

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).

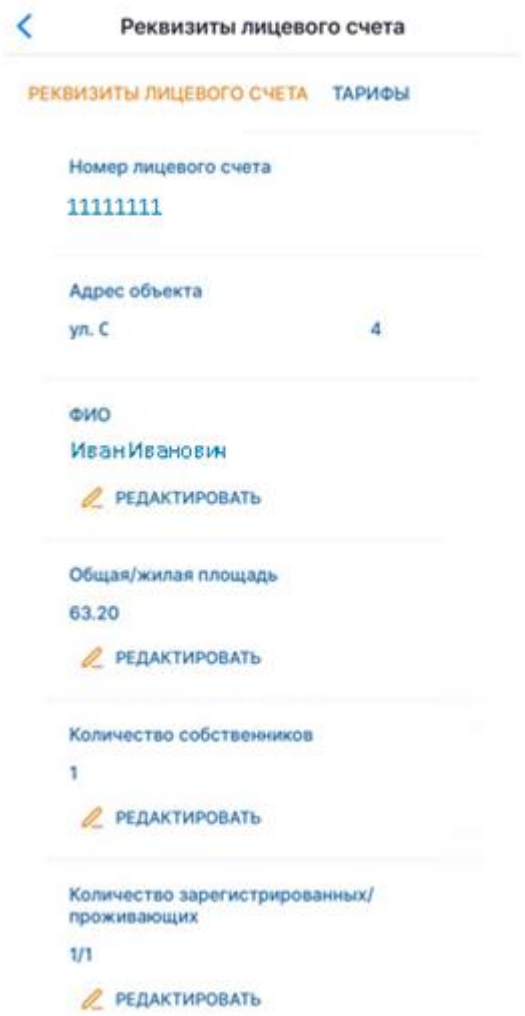


Рис.24. Реквизиты лицевого счета

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.).

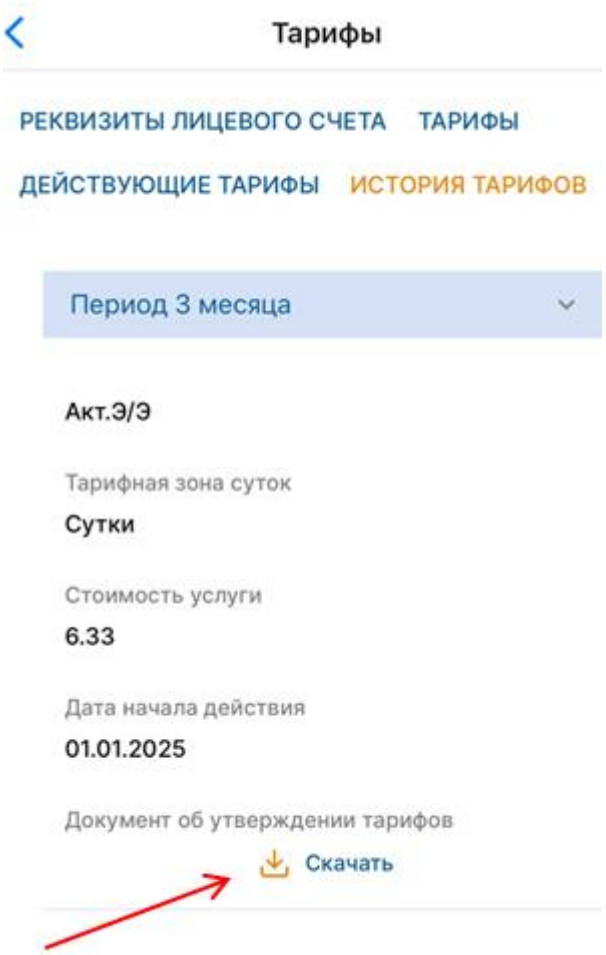


Рис.24.2. История тарифов

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.

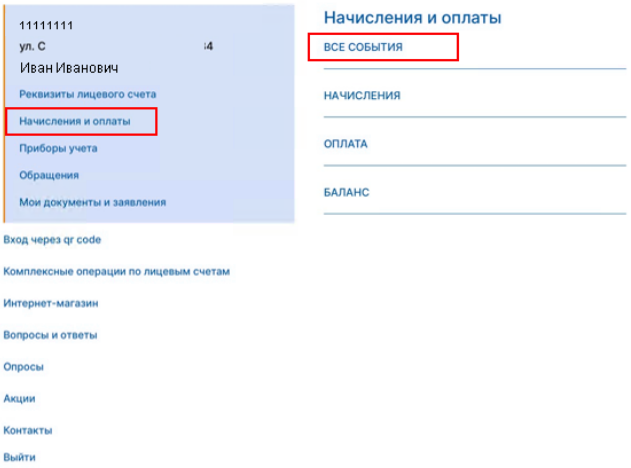


Рис.25. Начисления и оплаты

- **Все события**

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

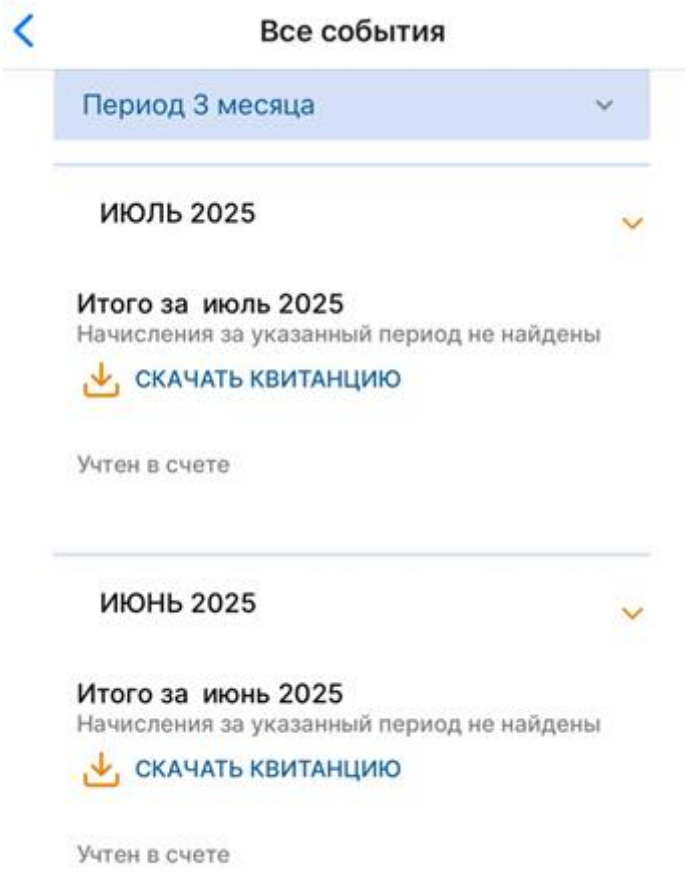


Рис.25.1. Все события

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.).

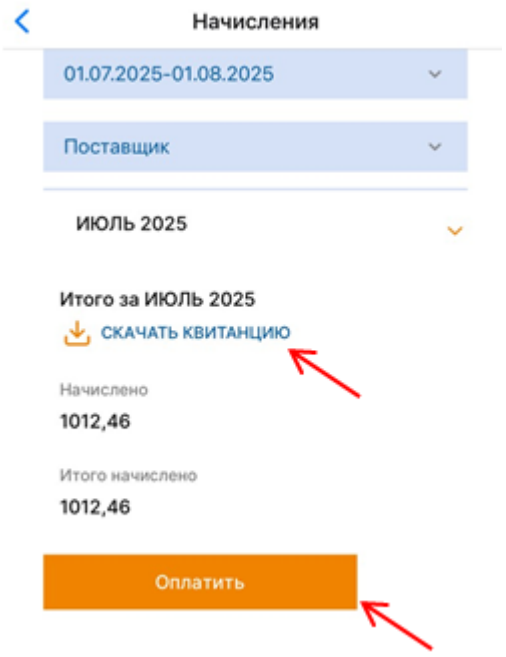


Рис.25.3. Начисления

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**

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.).

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 платеже 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.

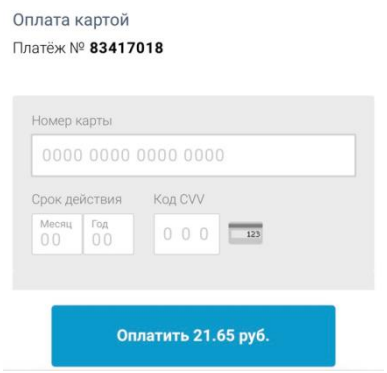


Рис. 25.10. Оплата банковской картой через сервис «Все платежи»

Внимание

Для того, чтобы выполнить оплату по выбранному лицевому счету через личный кабинет, нужно убедится, 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.

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.).

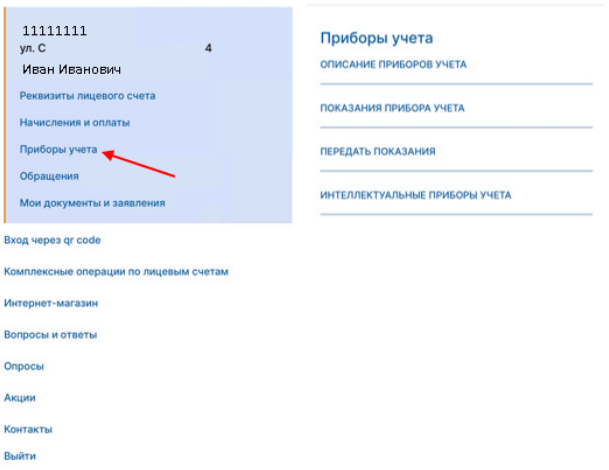


Рис.26. Приборы учета

- **Описание приборов учета**

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

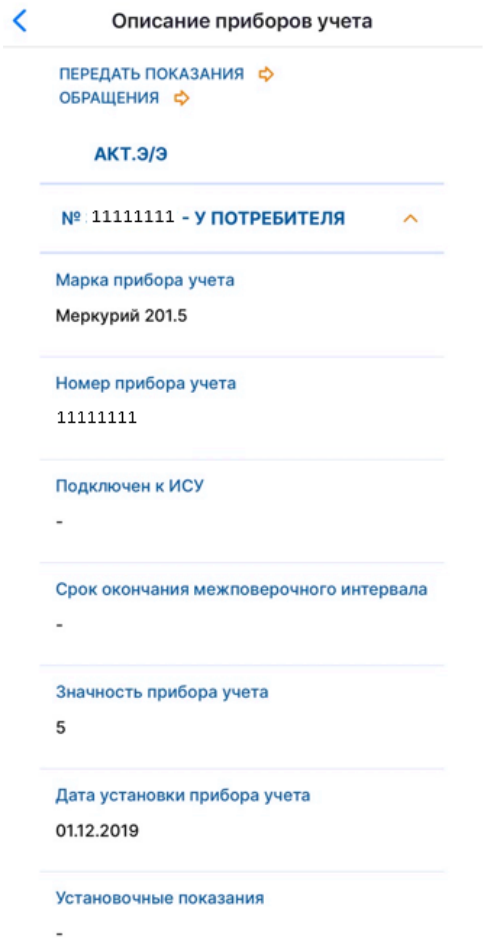


Рис.26.1. Описание приборов учета

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

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

Внимание

Если по выбранному лицевому 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.).

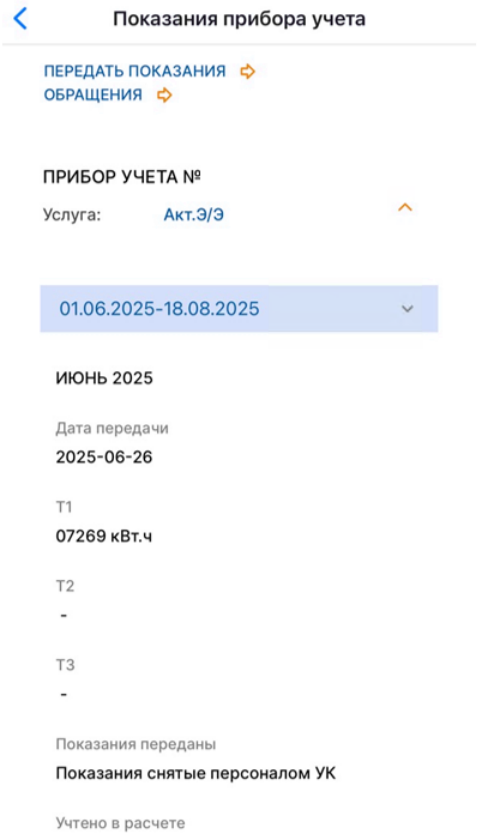


Рис.26.2. Показания прибора учета

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.).

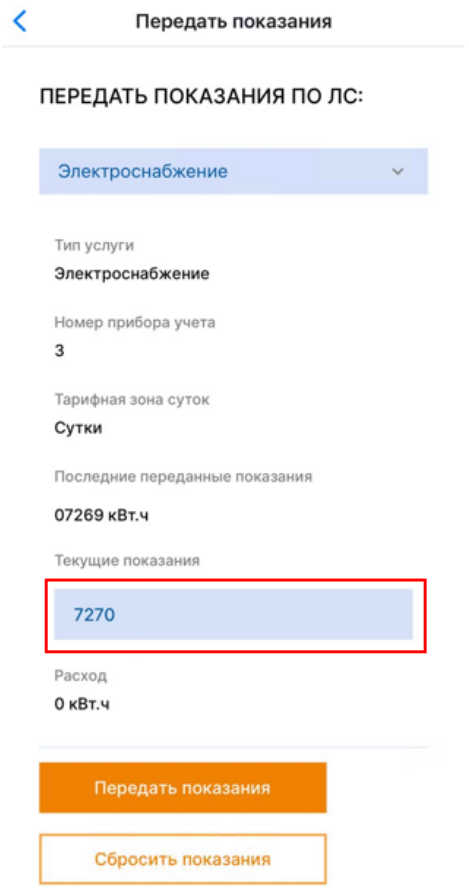


Рис.26.3. Передать показания

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 передачи 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 преданные 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 лицевые счета (рис. 27.). Раздел имеет следующие подразделы:

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

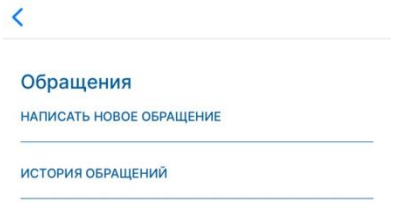


Рис.10. Обращения

- **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.).

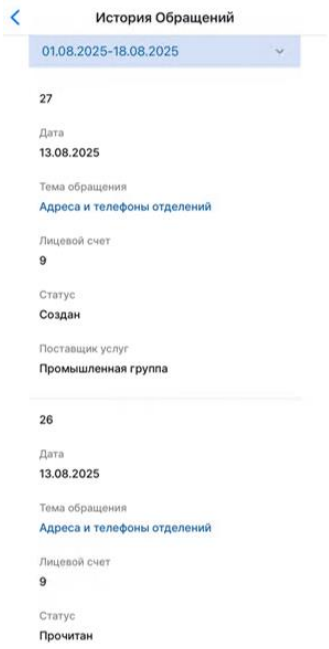


Рис.10.1. История обращений

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

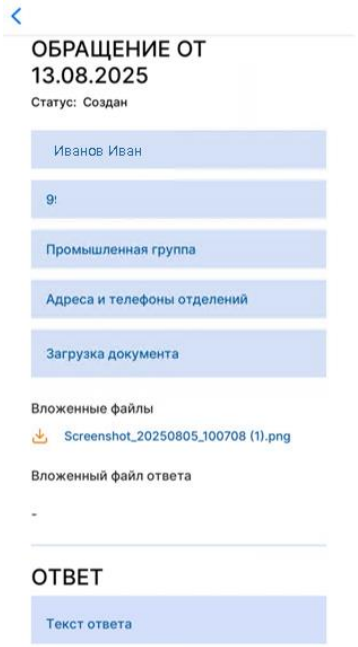


Рис.10.2. История обращений

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.).

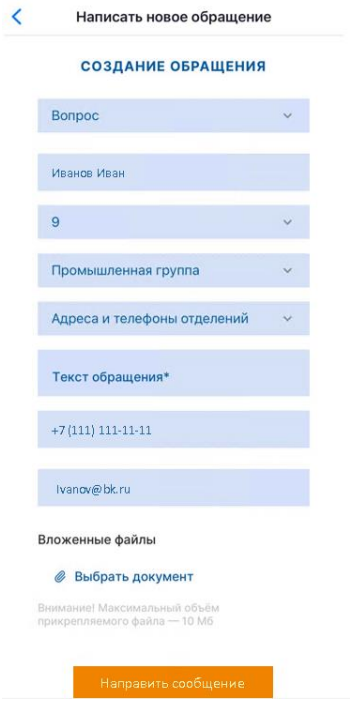


Рис.10.3. Написать новое обращение

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.

Наименовании 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.).

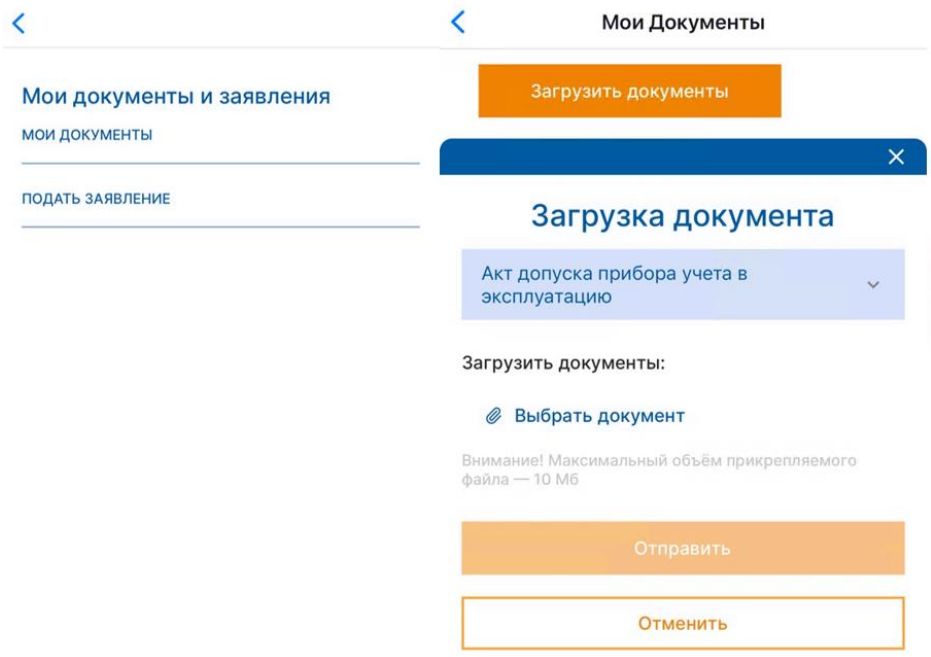


Рис.11. Мои заявления и документы

➢ **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.).

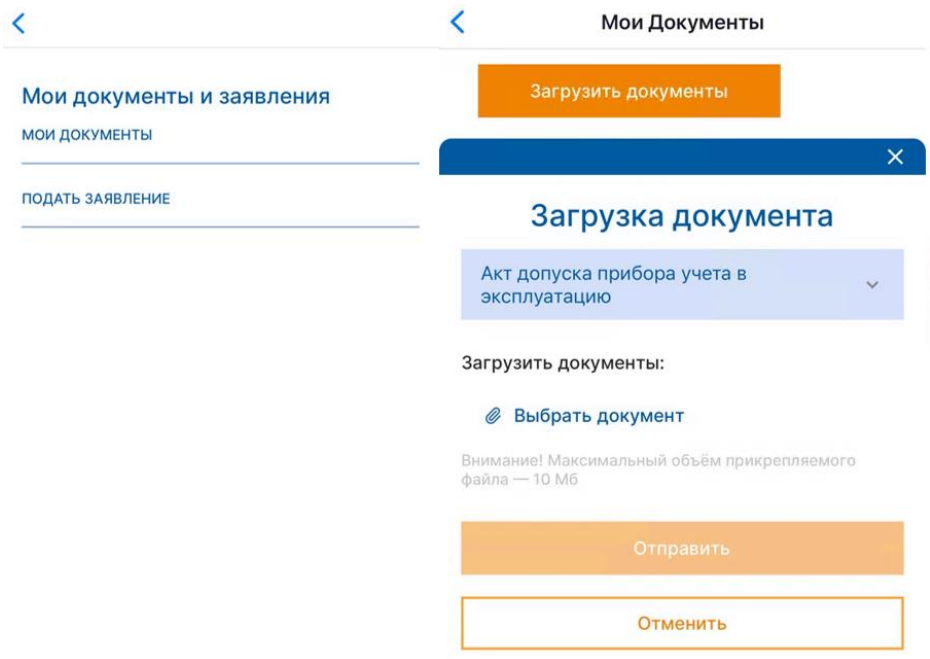


Рис.11. Загрузить документ

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;
- 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]**