

**Руководство пользователя ЛКК ФЛ
АО Томскэнергосбыт**

На 30 страницах

Версия 1.0

Аннотация

Данное Руководство содержит инструкцию пользователя по работе с Личным кабинетом клиента ЛКК ФЛ (версия 2.0).

В связи с постоянной модернизацией программного продукта допускаются незначительные расхождения «Руководства пользователя» и текущей версии программы. Эти расхождения будут учтены в следующей версии документа.

Оглавление

1. Регистрация.....	4
2. Авторизация.....	8
3. Восстановление пароля.....	11
4. Настройка профиля.....	12
5. Подключение лицевого счёта.....	13
6. Работа с лицевым счётом.....	18
7. Оплата электроэнергии.....	19
8. Передача показаний.....	21
9. История ЛС.....	22
9.1 Платежный документ.....	22
9.2 Показания.....	25
9.3 Оплаты.....	26
10. Реквизиты ЛС.....	27
11. Обращения.....	28
12. Вопросы и ответы.....	29

1. Регистрация

Для начала работы в Системе необходимо нажать на ссылку «Регистрация» на странице входа в ЛКК ФЛ (Рис. 1).

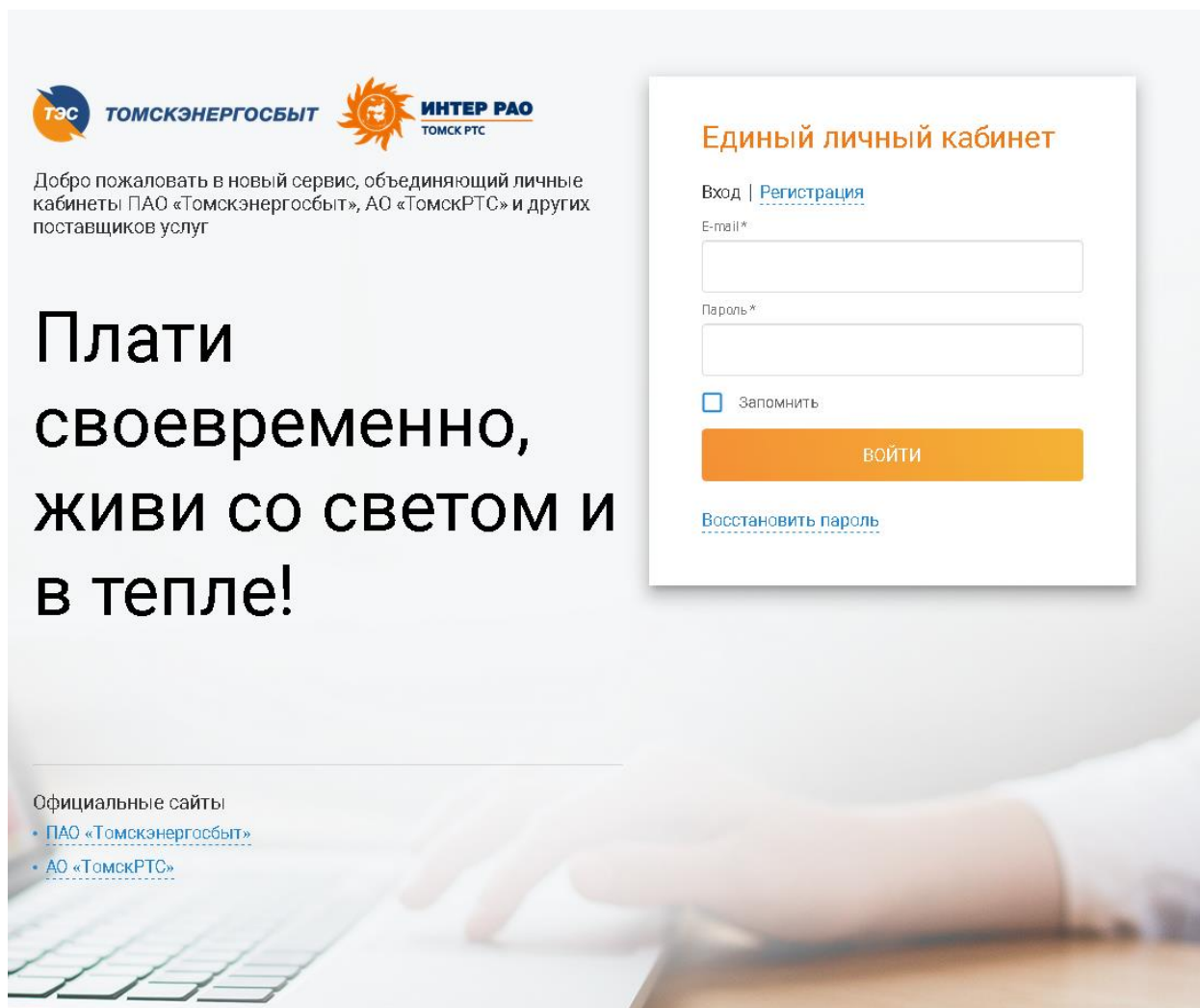


Рис. 1 Страница входа в ЛКК ФЛ.

После нажатия кнопки, появляется модальное окно для ввода данных необходимых для регистрации (Рис. 2). В открывшейся форме необходимо заполнить следующие поля:

- Мобильный телефон;
- E-mail*;
- Придумайте пароль*;
- Повтор пароля*;
- Фамилию пользователя*;
- Имя пользователя*;
- Отчество пользователя;
- Дата рождения;
- Пол;
- Чек-бокс «Я не робот».

и нажать кнопку «Продолжить». Так же, регистрируясь в ЛКК ФЛ вы принимаете условия пользовательского соглашения и даёте согласие на обработку персональных данных. Ознакомиться с ним можно нажав на гиперссылку, в нижней части формы регистрации, с названием «пользовательское соглашение».

Обратите внимание!

- Поля, отмеченные символом «*» обязательны для заполнения;
- Пароль должен содержать не менее 8 знаков, включая и цифры, и большие, и маленькие буквы латинского алфавита.

Регистрация

Мобильный телефон

E-mail *

Придумайте пароль *

Повтор пароля *

Фамилия пользователя *

Имя пользователя *

Отчество пользователя

Дата рождения

Пол

Я не робот

reCAPTCHA

Нажимая кнопку «Продолжить», Вы принимаете [пользовательское соглашение](#) и даёте согласие на обработку персональных данных.

ПРОДОЛЖИТЬ [Отмена](#)

Не получилось войти или зарегистрироваться? Обратитесь в службу [поддержки](#) или позвоните по телефону +7 (3822) 75-00-75.
© ООО "Интегратор ИТ". 1.2.0 (802fe4 от 20.12.2018 12:42:19)

Рис. 2 Форма регистрации.

Иногда проставления чек-бокса недостаточно, Система предложит выбрать подходящее изображение с картинки. В таком случае необходимо выбрать изображение и нажать кнопку «Подтвердить» (Рис. 3).

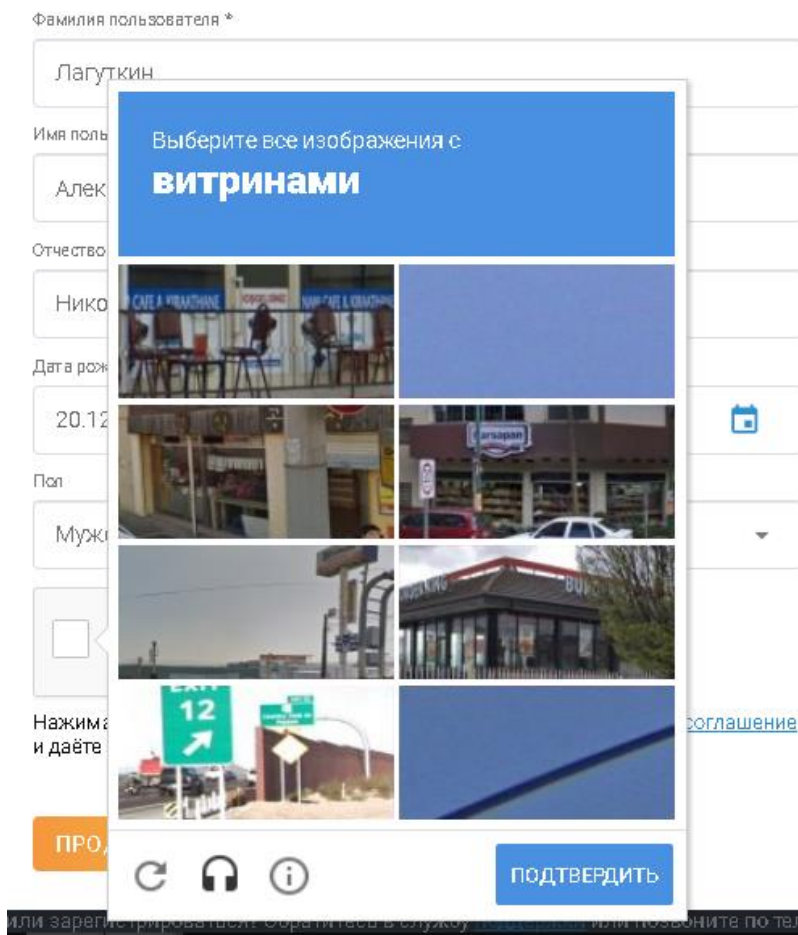


Рис. 3 Выбор изображения с картинки.

После появится сообщение (Рис. 4) о том, что на Вашу электронную почту выслано письмо со ссылкой для подтверждения регистрации.

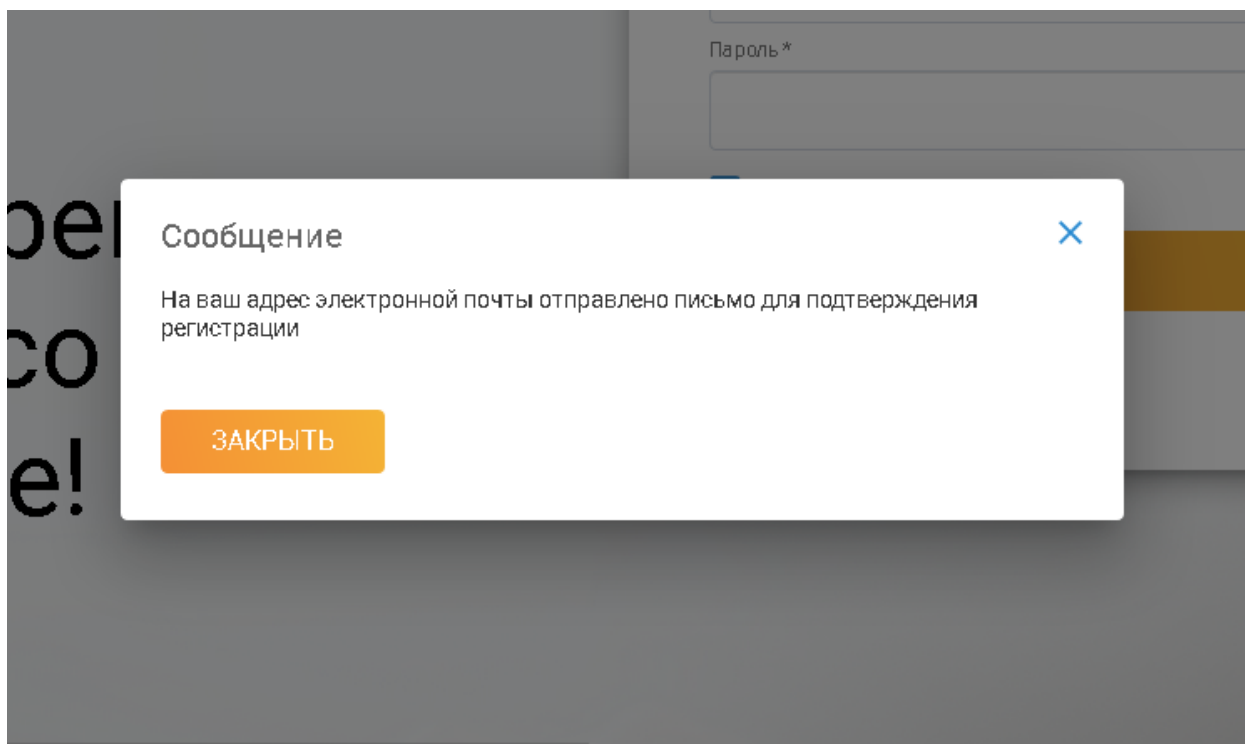


Рис. 4 Сообщение о успешной регистрации.

Необходимо пройти по ссылке из письма и подтвердить свою регистрацию. После чего будет выведено сообщение об успешной регистрации в Личном Кабинете (Рис. 5).

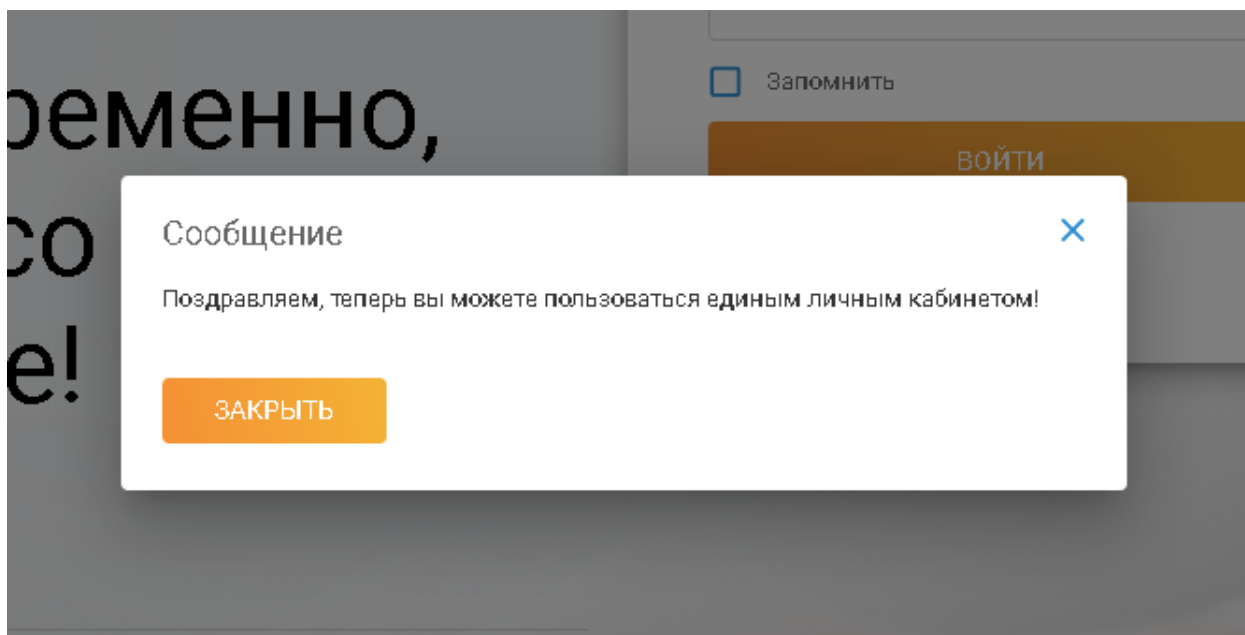


Рис. 5 Сообщение об успешной регистрации.

После этого можно ввести свои учётные данные которые использовались при регистрации и войти в Личный Кабинет.

2. Авторизация

Корректная работа личного кабинета возможна в следующих браузерах:

- Internet Explorer, версия 11.0 и выше;
- Mozilla Firefox, версия 44 и выше;
- Opera, версия 15 и выше;
- Google Chrome, версия 47 и выше;
- Apple Safari, версия 9 и выше.

Все версии должны быть актуальными и официально поддерживаться разработчиком.

Для входа (Рис. 6) в ЛКК ФЛ зарегистрированному Клиенту необходимо ввести:

- E-mail – адрес электронной почты, указанный при регистрации;
- Пароль.

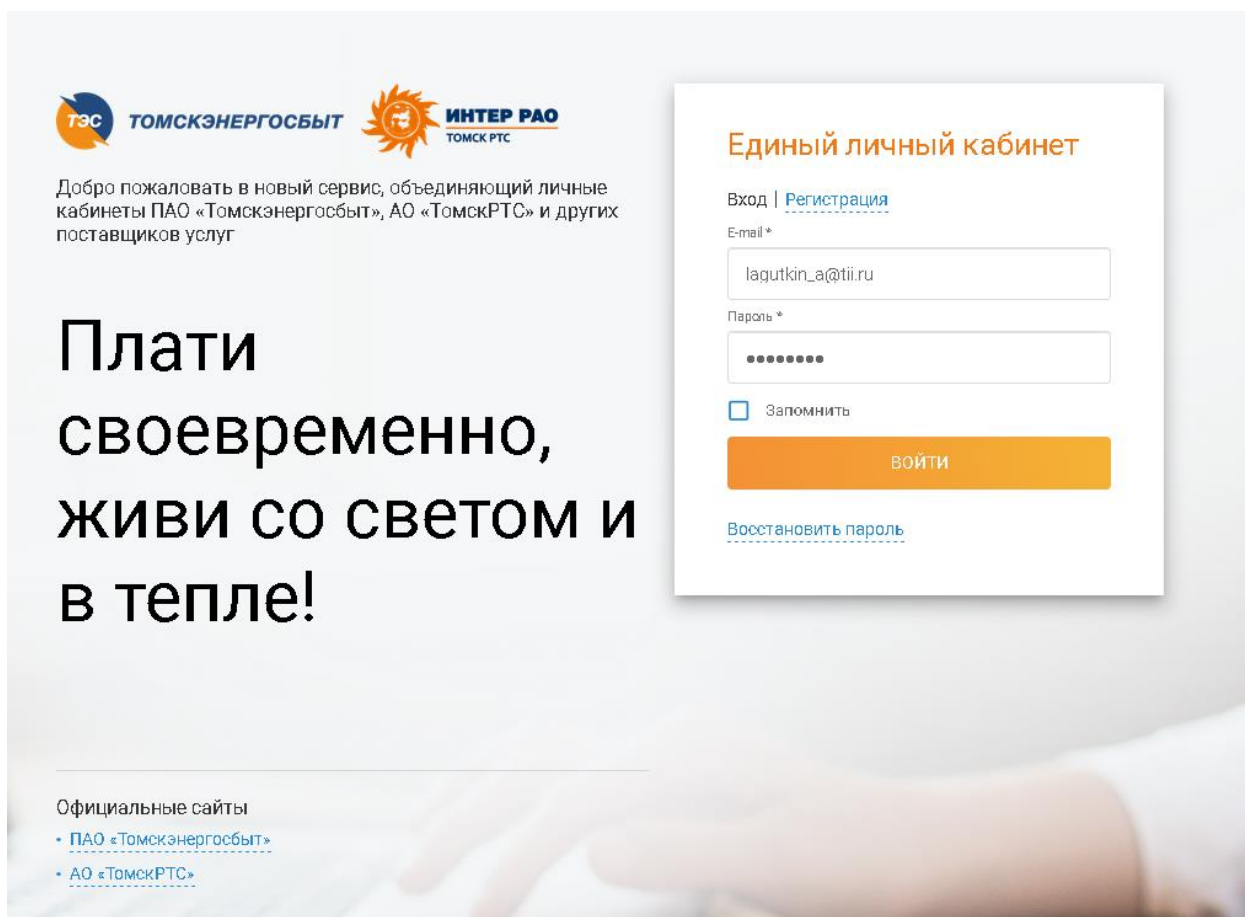


Рис. 6 Авторизация в ЛКК ФЛ

При авторизации возможно проставления чек-бокса «Запомнить», для запоминания введённых данных.

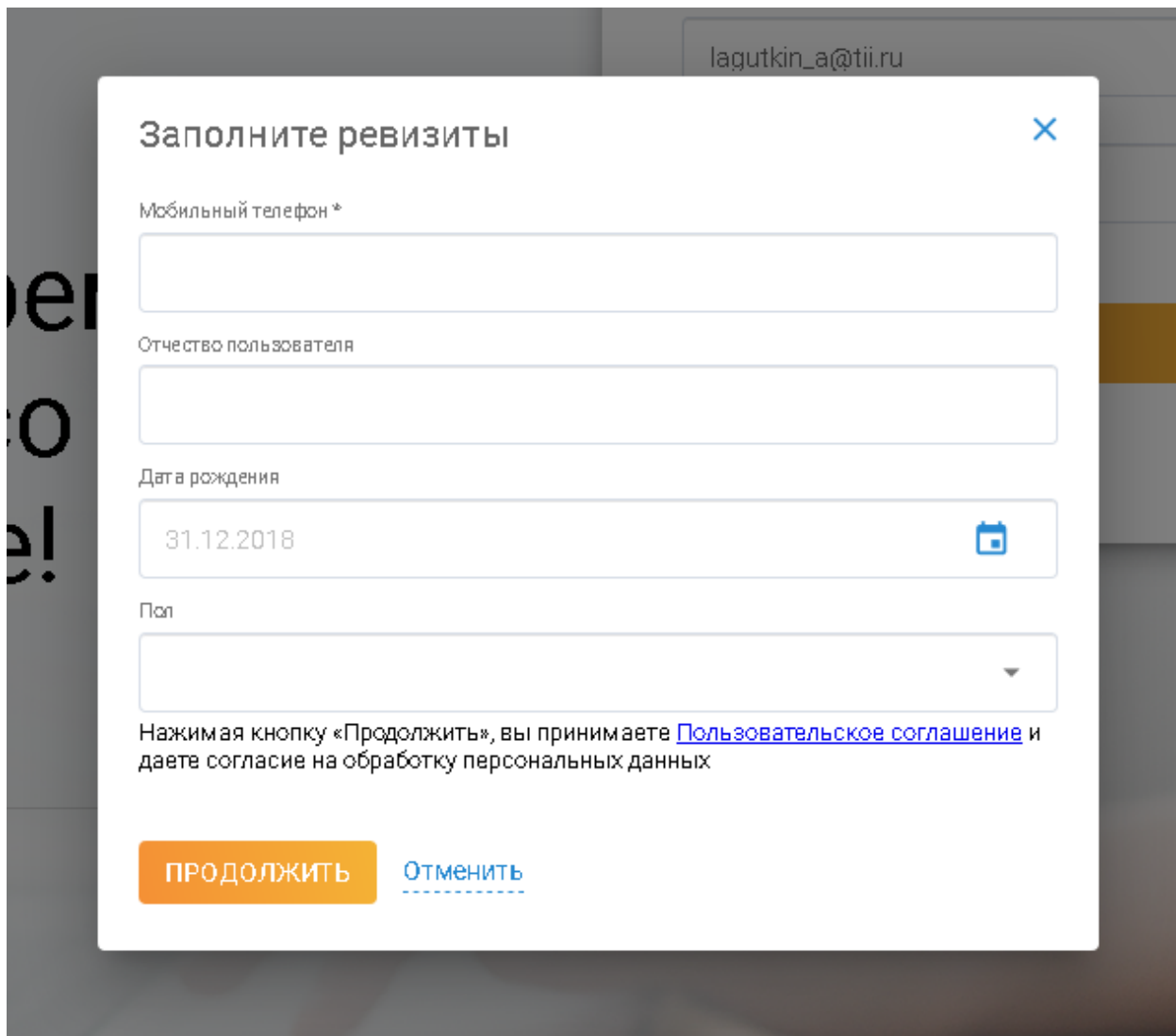
Если это первый вход в Систему, и на начальном этапе регистрации (Рис. 2) не были заполнены все поля, то появится окно (Рис. 7) для ввода недостающих данных:

- Мобильный телефон*;

- Отчество пользователя;
- Дата рождения;
- Пол.

Обратите внимание!

- Поля, отмеченные символом «*» обязательны для заполнения.



lagutkin_a@tii.ru

Заполните реvizиты

Мобильный телефон *

Отчество пользователя

Дата рождения

31.12.2018

Пол

Нажимая кнопку «Продолжить», вы принимаете [Пользовательское соглашение](#) и даете согласие на обработку персональных данных

ПРОДОЛЖИТЬ [Отменить](#)

Рис. 7 Форма ввода дополнительной информации.

После заполнения необходимых полей и нажатия кнопки «Продолжить», Вас перенаправит на главную страницу Личного Кабинета (Рис. 8).

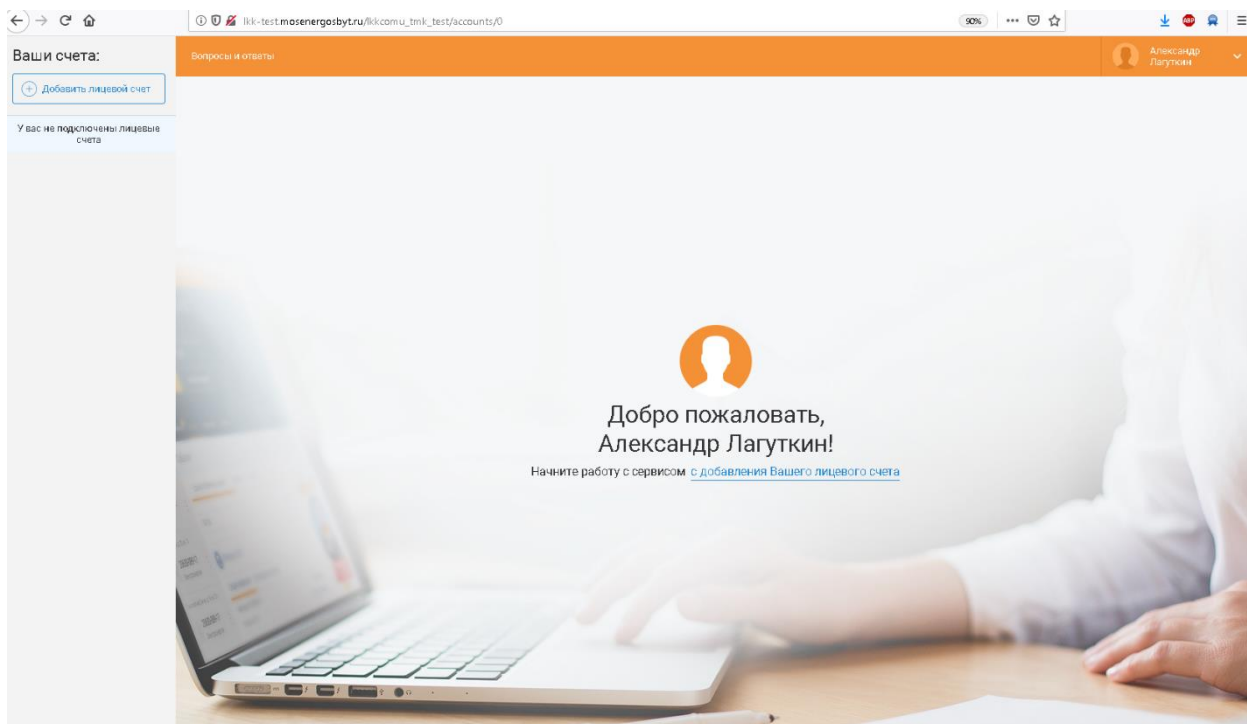


Рис. 8 Главная страница ЛКК ФЛ.

3. Восстановление пароля

В случае если Вы не помните пароль, можно воспользоваться функцией восстановления пароля. Для этого необходимо на странице входа в ЛКК ФЛ нажать на ссылку «Восстановить пароль».

В отобразившейся форме (Рис. 9) восстановления пароля необходимо ввести E-mail - адрес электронной почты, который был указан при регистрации, установить чек-бок «Я не робот» и нажать кнопку «Восстановить».

Иногда просто проставления чек-бокса недостаточно, Система предложит выбрать подходящее изображение с картинки. В таком случае необходимо выбрать изображение и нажать кнопку «Подтвердить» (Рис. 3).

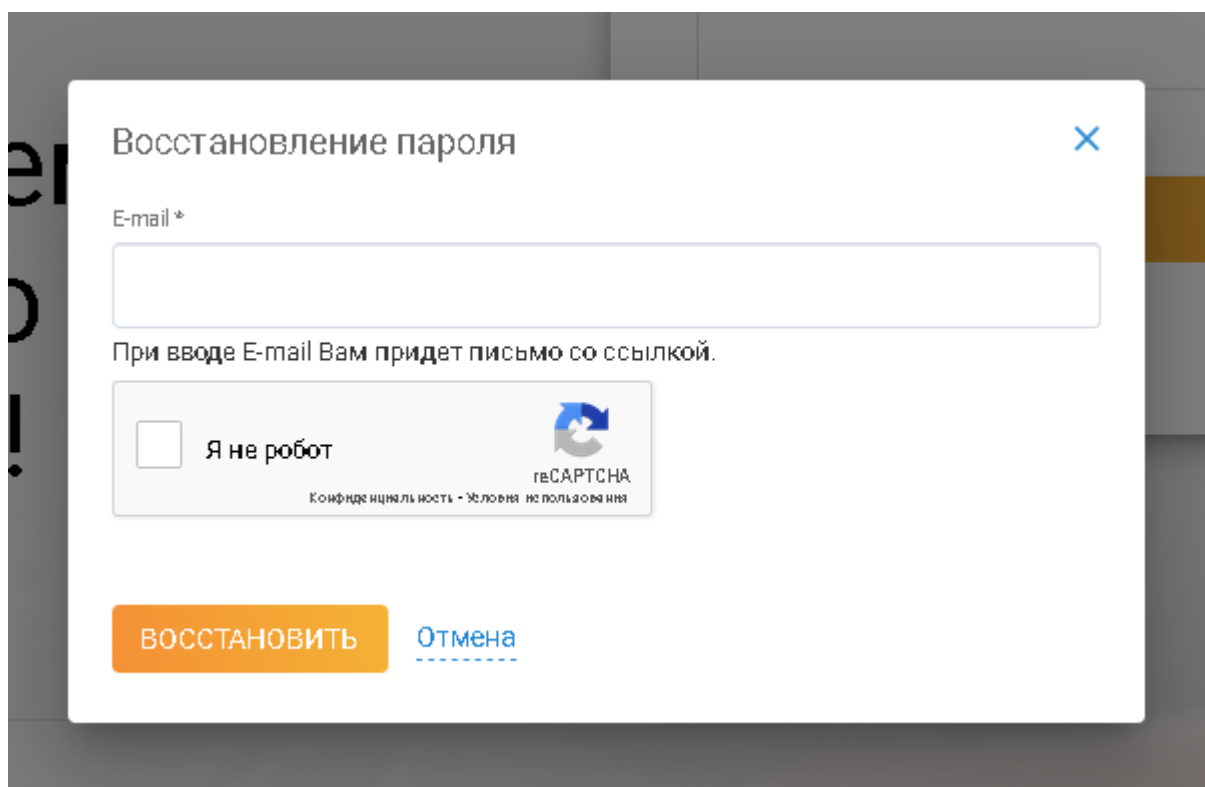
The image shows a web form for password recovery. At the top, the title "Восстановление пароля" is displayed in a dark font, with a blue "X" icon in the top right corner. Below the title is a label "E-mail*" followed by a large, empty text input field. Underneath the input field, the text "При вводе E-mail Вам придет письмо со ссылкой." is shown. Below this is a CAPTCHA section containing a small square checkbox, the text "Я не робот", and a blue circular logo with a white arrow. To the right of the logo, the text "гвСАРТСНА" is visible, with "Конфиденциальность - Условья использования" written in smaller text below it. At the bottom of the form, there are two buttons: a solid orange button with the text "ВОССТАНОВИТЬ" and a blue dashed button with the text "Отмена".

Рис. 9 Форма восстановления пароля.

После на указанную Вами почту придёт письмо со ссылкой для восстановления пароля, пройдя по, которой Вы сможете изменить свой пароль.

4. Настройка профиля

Для входа в настройки профиля необходимо раскрыть список в правом верхнем углу и выбрать раздел «Профиль», нажав на кнопку со своим именем и фамилией и выбрав раздел «Профиль», можно попасть в свой профиль пользователя (Рис. 10).

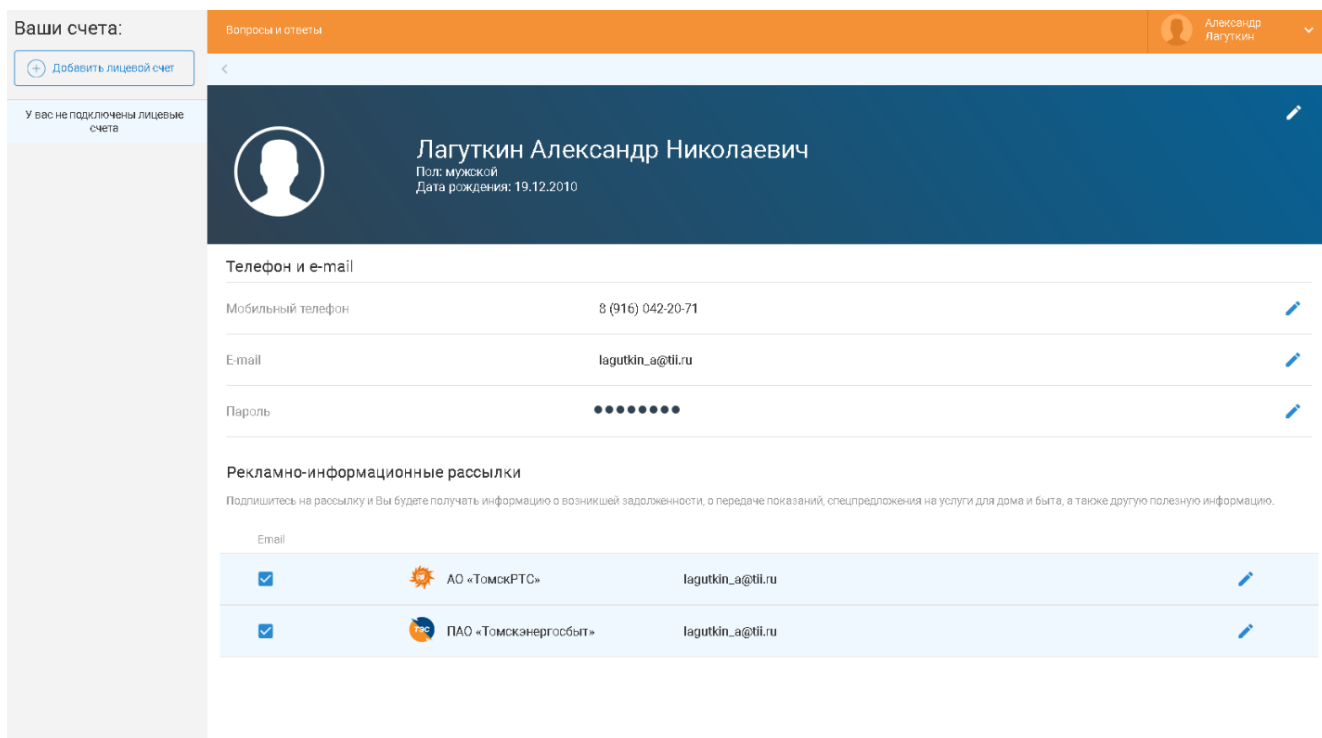


Рис. 10 Профиль пользователя.

По нажатию на кнопку с изображением карандаша можно отредактировать следующие значения:

- ФИО пользователя;
- Пол;
- Дата рождения;
- Мобильный телефон;
- E-mail – который используется в качестве логина в ЛКК ФЛ;
- Пароль;
- E-mail адрес на которые будет приходит рекламно-информационные рассылки АО «ТомскРТС» и АО «Томскэнергосбыт».

5. Подключение лицевого счёта

Для подключения лицевого счёта можно воспользоваться ссылкой, на главной странице Личного Кабинет (Рис. 8), либо по кнопке «Добавить лицевой счёт» в левом верхнем углу.

После нажатия откроется страница с добавлением нового лицевого счёта (Рис. 11), на которой нужно заполнить номер Вашего лицевого счёта, выбрать из выпадающего списка статус отношения к нему и нажать кнопку «Подключить».

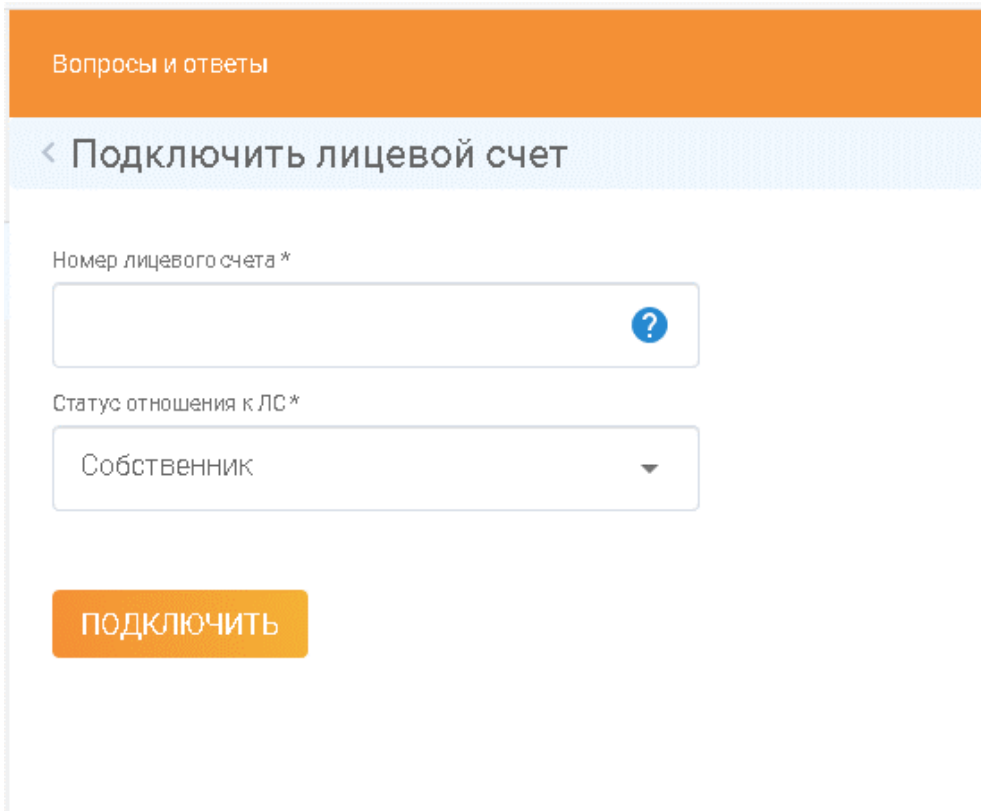


Рис. 11 Подключение лицевого счёта.

Лицевой счет на объединенной квитанции с ТомскРТС и единичных квитанция по электроэнергии находится на открытой части квитанции (Рис. 12)

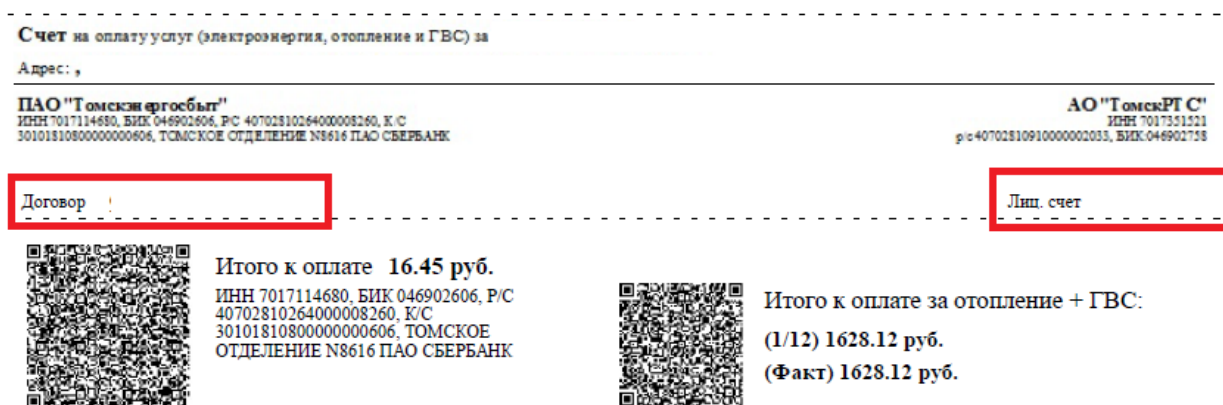


Рис. 12 Лицевые счета на квитанции квитанций электроэнергия + ТомскРТС

Лицевой счет на объединенной квитанции с агентами ЖКХ находится в поле «Лицевой счет» (Рис. 13)

Адрес: _____ Единый документ на оплату ПАО "Томскэнергосбыт"
 Период: _____
 Дата формирования: _____

Единая квитанция на оплату услуг Получатель: ПАО "Томскэнергосбыт"
 Абонент: Клековкина Юлия Владимировна Адрес: _____ Период: _____

ВСЕГО К ОПЛАТЕ:		14228.47		Площадь жилья(Сж): 0.00 м2		Общая площадь жилых и нежилых помещений(Соб): 0.00 м2	
в т.ч. пени		0.00		Проживает: 1 чел.		Площадь общего имущества дома(Сои): 0.00 м2	

Наименование услуги	Долг на начало периода (руб.)	Оплачено в периоде (руб.)	Объем потребленных ресурсов		Кол-во объектов	К. пов.	Тариф (руб.)	Цена за ед. потреб. (руб.)	Начислено (руб.)	Списано(-) доначислено(+)(руб.)	Долг на конец периода (руб.)	Лицевой счет	Код операции	Ресурсоснабжающая организация (исполнитель)
			Ед. изм.	Количество*										
Элек/энергия инд.			кВт.ч (сут.)										800	ПАО "Томскэнергосбыт"
Холодная вода			м3										922083	МУП Мирненского сельского поселения "ТВК"
Всего:														

Сведения по приборам учета

Организация	Наименование услуги	Зона суток	Номер прибора учета	Ед. изм.**	Предыдущие показания	Текущие показания	Расход	Примечание
МУП Мирненского сельского поселения "ТВК"	Холодная вода			м3				
ПАО "Томскэнергосбыт"	Элек/энергия инд.	сут.		кВт.ч				

(**) 1Гкал=4.1868 ГДж, 1Гкал=1.163 МВт, 1Гкал=1163 кВт

Рис. 13 Лицевой счет в квитанции электроэнергия + ЖКХ

Если номер лицевого счёта был введён некорректно или такого лицевого счёта не существует, то будет выдано сообщение об ошибке (Рис. 14). В таком случае нужно удостовериться что введён корректный номер ЛС и попытаться ещё раз.

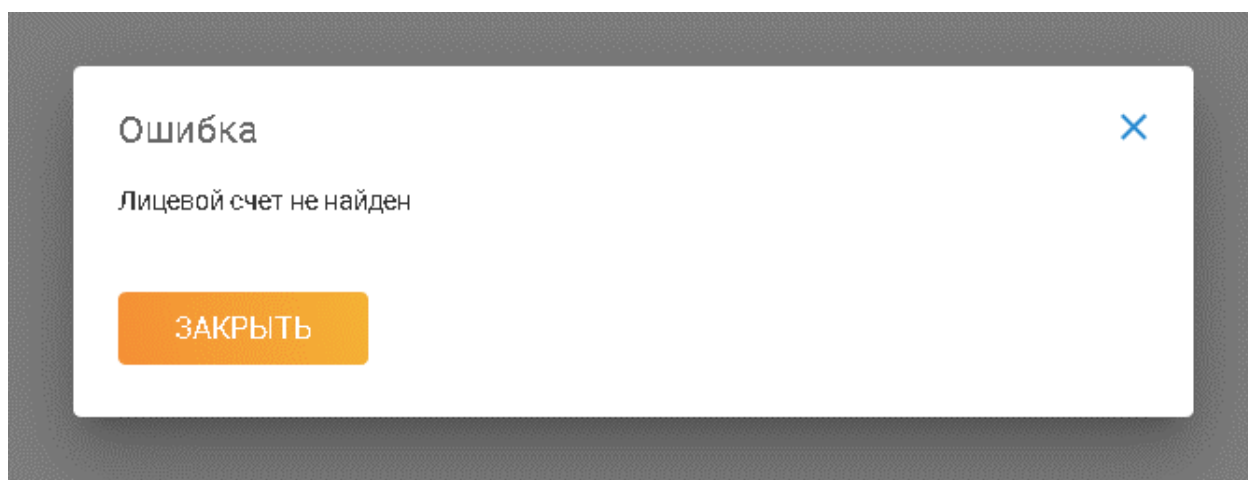


Рис. 14 Ошибка при добавлении ЛС.

В случае если номер ЛС введён корректно и существует, будет предложено выбрать один из двух контрольных вопросов из выпадающего списка и дать на него ответ (Рис. 15):

- Введите код для добавления договора в ЛКК, указанный в квитанции;
- Введите сумму «ИТОГО К ОПЛАТЕ» / «ВСЕГО К ОПЛАТЕ» из квитанции с точностью до копеек, копейки вводить через точку.

The image shows a dialog box titled "Ответьте на контрольный вопрос" (Answer the control question) with a close button (X) in the top right corner. Below the title, there is a label "Контрольный вопрос*" (Control question*) followed by a dropdown menu. Underneath, there is a label "Ответ*" (Answer*) followed by a text input field. At the bottom of the dialog, there are two buttons: "ПОДТВЕРДИТЬ" (CONFIRM) in an orange button and "Отменить" (Cancel) as a blue link with a dashed underline.

Рис. 15 Контрольный вопрос

В качестве ответа на контрольный вопрос необходимо использовать данные из последней квитанции.

Ответ на контрольный вопрос «Введите код для добавления договора в ЛКК, указанный в квитанции» можно найти в закрытой части квитанции (Рис.16).

Счет на оплату услуг (электроэнергия, отопление и ГВС) за

Абонент:

Адрес: ,

Площадь: 34,7 кв.м. Проживает: 1 ч. Кол. комнат: 1

Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью "Дом-Сервис Томской домостроительной компании" 634061, обл Томская , г Томск, пер. Нечавский, 10

ПАО "Томскэнергосбыт"

ИНН 7017114630, БИК 046902606, РС 40702810264000008260, К/С
30101810300000000606, ТОМСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ №8616 ПАО
СБЕРБАНК

АО "ТомскРТС"

ИНН 7017351521
р/с 40702810910000002033
Ф-Л БАНКА ГПБ (АО) В Г. ТОМСКЕ г.Томск, БИК:046902758

Итого к оплате

Итого к оплате (1/12) :

703 () (Факт)

Наименование услуги	Сальдо (руб.)	Оплачено в периоде (руб.)	Объем потребленных ресурсов		Тариф (руб.)	Начислено (руб.)	Меры социальной поддержки (руб.)	Списано - Доначислено + (руб.)	Итого на конец периода (руб.)
			Ед. изм.	Количество					
1	2	3	4	5	6	7 = 5 * 6	8	9	2 - 3 + 7 + 8 + 9
Ресурсоснабжающая организация: ПАО "Томскэнергосбыт" Код: 830									
по показаниям 201704012803			кВт.ч						
Итого:									
Ресурсоснабжающая организация: АО "ТомскРТС" Код: 703									
Отопление(1/12)			Гкал						
Отопление(Факт)			Гкал						
Итого (1/12)									
Итого (Факт)									
Итого:									
т/энергия (1/12) + э/энергия									
т/энергия (Факт) + э/энергия									

Время наличия услуги: отопление 744 час., ГВС 744 час. Время работы прибора на отопление 744 час., на ГВС 744 час. Объемы потребления по дому по прибору: на отопление 504.9575 Гкал, на ГВС 1041.1984 куб.м., Общая площадь дома 18298.6 кв.м. Жильцов 591 чел. Температура наружного воздуха по данным Гидрометцентра -20.8 С. Нормативы потребления тепловой энергии на отопление Гкал/мес на 1 кв. м.: 9 и более этажей - 0.0220 (постановление Мэра г. Томска № 689 от 20.12.2006 г.)

Код для добавления договора в ЛКК: 466305

Рис.16 Ответ на контрольный вопрос

В качестве ответа на контрольный вопрос «Введите сумму «ИТОГО К ОПЛАТЕ» / «ВСЕГО К ОПЛАТЕ» из квитанции с точностью до копеек, копейки вводить через точку»

необходимо использовать любую из итоговых сумм, которые находятся в квитанции около QR-кода (Рис. 17), (Рис. 18).

Счет на оплату услуг (электроэнергия, отопление и ГВС) за

Адрес: ,

ПАО "Томскэнергосбыт"
ИНН 7017114680, БИК 046902606, РС 40702810264000008260, К/С
30101810800000000606, ТОМСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ №8616 ПАО СБЕРБАНК

АО "ТомскРТС"
ИНН 7017351523
РС 40702810910000002033, БИК 046902758

Договор !

Лиц. счет

 Итого к оплате **16.45 руб.**
ИНН 7017114680, БИК 046902606, РС
40702810264000008260, К/С
30101810800000000606, ТОМСКОЕ
ОТДЕЛЕНИЕ №8616 ПАО СБЕРБАНК

 Итого к оплате за отопление + ГВС:
(1/12) **1628.12 руб.**
(Факт) **1628.12 руб.**

Рис. 17 Ответ на контрольный вопрос по квитанции электроэнергия + ТомскРТС

Получатель: ПАО "Томскэнергосбыт"

Адрес

ПАО
"Томскэнергосбыт" (Код
операции): 800, Л.сч.:
)

К оплате **11484.45**

Получатель: ПАО "Томскэнергосбыт"



Адрес:

сельского поселения
"ТВК" (Код операции):
922083, Л.сч.:

К оплате **2744.02**



Рис. 18 Ответ на контрольный вопрос электроэнергия + ЖКХ

После ответа на контрольный вопрос, данный лицевой счёт будет привязан к Личному Кабинету.

6. Работа с лицевым счётом

Все подключённые лицевые счета отображаются на главной странице в левой части экрана под названием «Ваши счета» (Рис. 19).

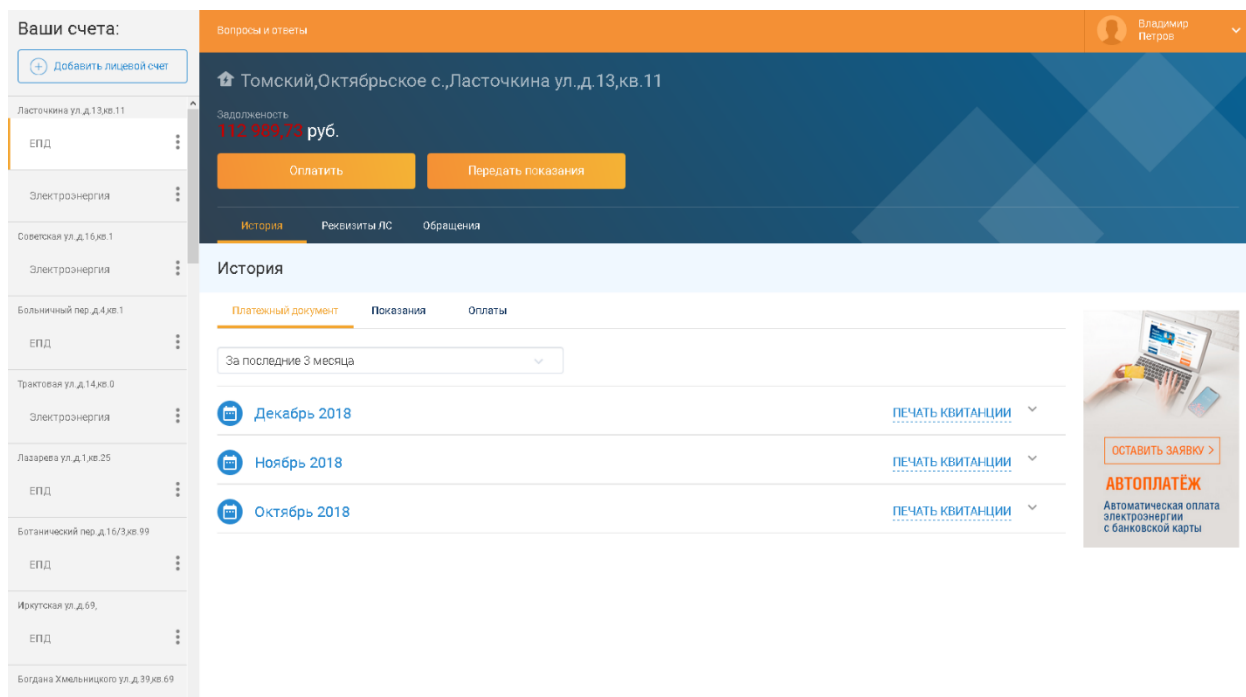


Рис. 19 Главная страница с привязанными ЛС

Если у Вас привязано несколько лицевых счетов, то для переключения между ними необходимо нажимать на их названия.

По каждому лицевому счёту доступно две кнопки:

- Оплатить
- Передать показания

А также вкладки:

- История
- Реквизиты ЛЦ
- Обращения

7. Оплата электроэнергии


При нажатии кнопки «Оплатить» откроется страница для ввода данных по оплате (Рис. 20).

На открывшейся странице необходимо выбрать метод получения чека, по E-mail или SMS, заполнить все поля с суммами по услуге, а также проставить чек-бокс о согласии с правилами оплаты и нажать кнопку «Оплатить».

Обратите внимание!

- Поля, отмеченные символом «*» обязательны для заполнения.

< Оплата

 Ласточкина ул., д.13, кв.11

Е-майл для направления чека *

Получение чека по SMS

Услуга по обороту ДС за ЖКУ ООО "ЗТК" ЛС № 878100103492 *

Услуга по обороту ДС за ЖКУ ООО "ВВК" ЛС № 879100103492 *

Услуга по обороту ДС за ЖКУ ООО "ВК" ЛС № 880100103492 *

Услуга по обороту ДС за ЖКУ МУП ЖКО "Октябрьское" ЛС № 887100103492 *

Услуга по обороту ДС за ЖКУ ООО "Комсервис+М" ЛС № 941100103492 *

Услуга по обороту ДС за ЖКУ ООО "Комсервис+М" (Эл.Эн. содерж.) ЛС № 943100103492 *

К оплате: 112 994,24 ₽

Я согласен с [правилами оплаты](#)

К оплате принимаются платежные карты: VISA Inc, MasterCard WorldWide, МИР.

Рис. 20 Ввод данных по оплате.

После нажатия откроется страница банка, где нужно будет ввести платёжные реквизиты (Рис. 21).


The screenshot displays the Gazprombank payment page. At the top, the bank's logo and name "ГАЗПРОМБАНК" are visible. Below this, the merchant information "ОГОТИ" and "Test.Mosenergос..." is shown, along with the payment amount "112994.24 RUB". The payment method is identified as "Оплата по ЛС:878100103492,8...". The URL "https://kiss-test..." is also present. The main form area includes logos for "МИР", "mastercard", "maestro", and "VISA". There are input fields for "Номер карты", "Месяц / Год", and "CVC2/CVV2". A note below the CVC2/CVV2 field states "Три цифры с оборотной стороны карты". At the bottom, there are two buttons: "ОТМЕНА" (Cancel) and "ОПЛАТИТЬ" (Pay).


Рис. 21 Ввод платёжных реквизитов

8. Передача показаний

При нажатии кнопки «Передать показания» на странице лицевого счёта, Вас перенаправит на страницу с вводом показаний по приборам учёта (Рис.22).

< Передача показаний по ЛС


 Ласточкина ул.,д.13,кв.11

 Счетчик № 517480 - Горячая вода / МПИ истекает 01.01.2099

Текущие показания, м3 *

 Последние переданные показания 06.11.2018 м3
74.000


ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ

 Счетчик № 521362 - Горячая вода / МПИ истекает 01.01.2099

Текущие показания, м3 *

 Последние переданные показания 06.11.2018 м3
18.000


ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ

 Счетчик № 927210 - Холодная вода / МПИ истекает 05.07.2023

Текущие показания, м3 *

 Последние переданные показания 06.11.2018 м3
21.000

ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ

 Счетчик № 927213 - Холодная вода / МПИ истекает 05.07.2023

Текущие показания, м3 *

 Последние переданные показания 06.11.2018 м3
69.000

ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ

Рис.22 Ввод показаний по приборам учёта

Необходимо ввести показания по всем приборам учёта и нажать кнопку «Передать показания». Если показания введено верное, то появится сообщение о успешной передаче показания (Рис.23).

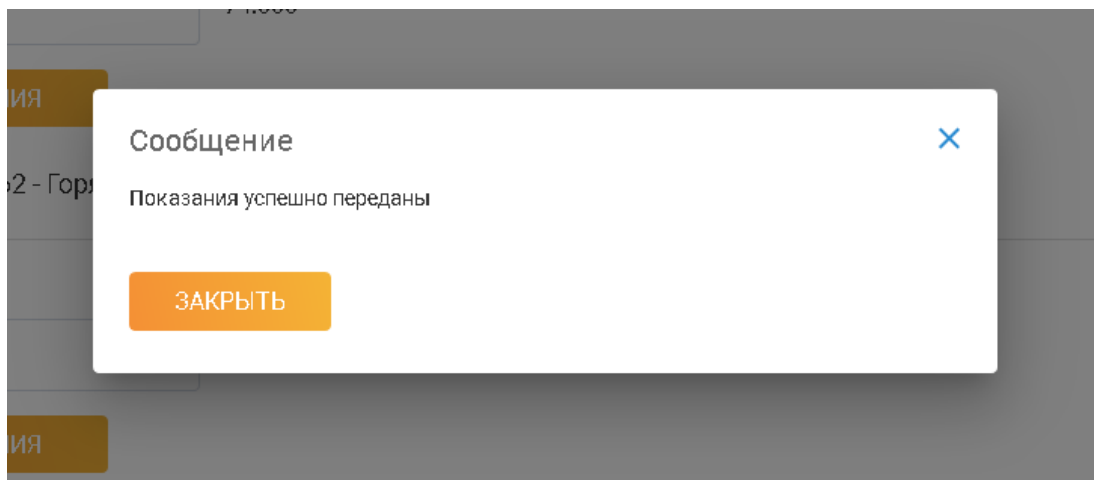


Рис.23 Успешная передача показаний

9. История ЛС

9.1 Платежный документ

На странице лицевого счёта (Рис. 19) с тремя вкладками

- Платежный документ
- Показания
- Оплаты

Вкладка «Платежный документ» (Рис.24) содержит информацию по выставленным документам и возможность их распечатать по нажатию кнопки «ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ».

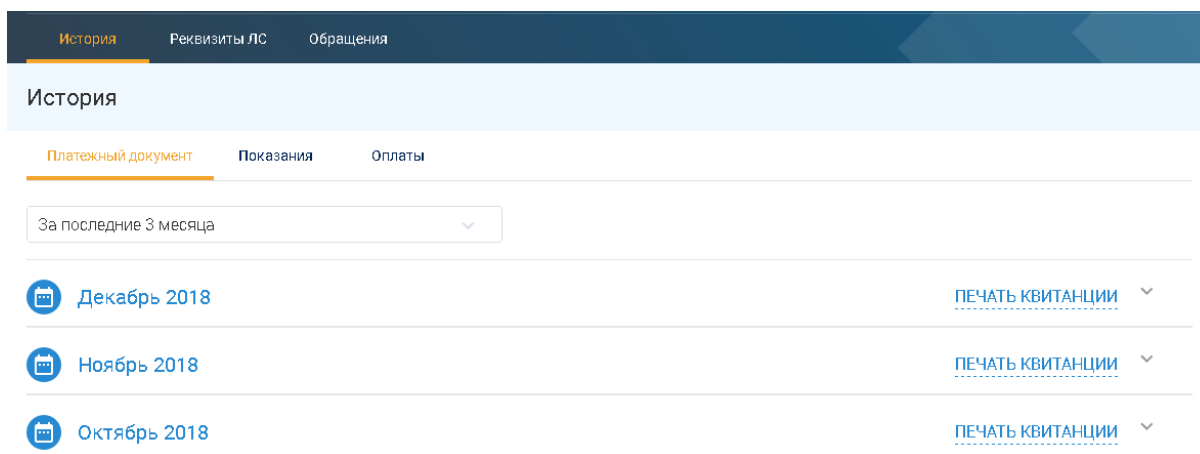


Рис.24 Платежные документы

Из выпадающего списка можно выбрать период, за который будут отображаться документы.

- За последние три месяца
- За последние шесть месяцев
- За год
- Выбрать из календаря нужный период самостоятельно

Для просмотра информации по всем объектам необходимо нажать на строку с названием периода, на вкладке «Общая информация (Рис.25).

История

Платежный документ Показания Оплаты

За последние 3 месяца

Декабрь 2018 ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ ^

Общая информация Детализация по услугам

ООО "ВК"	-2,13 руб.	▼
МУП ЖКХ "Октябрьское"	62 918,45 руб.	▲
Долг на начало периода	58 367,90 руб.	
Оплачено	4,00 руб.	
Начислено	4 554,55 руб.	
Итого к оплате	62 918,45 руб.	
В т.ч. пени	5 585,43 руб.	
ООО "Комсервис+М"	2 132,68 руб.	▼
ООО "ЗТК"	47 858,87 руб.	▼
ООО "Комсервис+М" (Эл.Эн. содерж.)	84,24 руб.	▼
ООО "ВВК"	-2,38 руб.	▼

Ноябрь 2018 ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ ▼

Октябрь 2018 ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ ▼

Рис.25 Детализация информации по периоду и по объекту

На вкладке «Детализация по услугам» можно увидеть услуги по всем объектам, и подробную информацию по данным услугам.

Декабрь 2018 [ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ](#) ^

Общая информация Детализация по услугам

МУП ЖКХ "Октябрьское" ^	
Долг на начало периода	52 782,47 руб.
Оплачено	4,00 руб.
Начислено	4 554,55 руб.
Меры социальной поддержки	0,00 руб.
Списано - Доначислено +	0,00 руб.
Долг на конец периода	57 333,02 руб.
Пени	5 585,43 руб.
Холодная вода v	
Отопление ^	
Долг на начало периода	37 806,72 руб.
Оплачено	4,00 руб.
Единица измерения	Гкал. на м2
Количество	0,0280
Тариф	1 947,69 руб.
Цена за единицу потребления	54,54 руб.
Начислено	3 304,84 руб.
Меры социальной поддержки	0,00 руб.
Списано - Доначислено +	0,00 руб.
Долг на конец периода	41 107,56 руб.
Водоотведение v	
Горячая вода v	
ООО "ВВК" v	
ООО "Комсервис+М" (Эл.Эн. содерж.) v	

Рис.26 Детализация по услугам

9.2 Показания

На вкладке «Показания» можно просмотреть переданные показания по лицевому счёту (Рис.27). В выпадающем списке доступны следующие периоды для отображения показаний:

- За последние три месяца;
- За последние шесть месяцев;
- За год;
- Выбрать из календаря нужный период самостоятельно.

Для просмотра подробной информации по переданным показаниям необходимо нажать на строку с названием прибора учёта.

История		
Платежный документ	Показания	Оплаты
За год		
Холодная вода - № ПУ 1		
МУП ЖКХ "Октябрьское" - № ЛС 887100103492		
Холодная вода - № ПУ 2		
МУП ЖКХ "Октябрьское" - № ЛС 887100103492		
Горячая вода - № ПУ 1		
МУП ЖКХ "Октябрьское" - № ЛС 887100103492		
Горячая вода - № ПУ 2		
МУП ЖКХ "Октябрьское" - № ЛС 887100103492		
Горячая вода - № ПУ 517480		
МУП ЖКХ "Октябрьское" - № ЛС 887100103492		
Дата	Учтены в счете за	Показание
06.11.2018	ноябрь 2018	74,00 м3
23.08.2018	август 2018	64,00 м3
06.04.2018	апрель 2018	54,00 м3
Горячая вода - № ПУ 521362		
МУП ЖКХ "Октябрьское" - № ЛС 887100103492		
Холодная вода - № ПУ 927210		
МУП ЖКХ "Октябрьское" - № ЛС 887100103492		
Холодная вода - № ПУ 927213		

Рис.27 Показания

9.3 Оплаты

На вкладке «Оплаты» доступна информация по всем совершённым оплатам (Рис.28). Возможен выбор следующих периодов для отображения оплат из выпадающего списка:

- За последние три месяца;
- За последние шесть месяцев;
- За год;
- Выбрать из календаря нужный период самостоятельно.

По нажатию на строку с номером ЛС, раскрывается детальная информация по оплатам за выбранный период.







История		
Платежный документ	Показания	Оплаты
За последние 3 месяца		
ООО "Комсервис+М" (Эл.Эн. содерж.)		
№ ЛС 943100103492		
ООО "ЗТК"		
№ ЛС 878100103492		
	06.12.2018	1,00 руб.
	05.12.2018	1,00 руб.
	05.12.2018	1,00 руб.
	30.11.2018	1,00 руб.
	30.11.2018	1,00 руб.
	24.10.2018	15 000,00 руб.
ООО "ВВК"		
№ ЛС 879100103492		
МУП ЖКХ "Октябрьское"		
№ ЛС 887100103492		

Рис.28 Оплаты

10. Реквизиты ЛС

На вкладке «Реквизиты ЛС» доступна общая информация по лицевому счёту (Рис.29).

Реквизиты ЛС	
Общая информация	
ФИО собственника:	Малашта Светлана Михайловна
Адрес регистрации:	634583, Томская обл., Томский р-н, Октябрьское с., Ласточкина ул., д.13, кв.11
Общая/жилая площадь:	60.6/60.6 м2
Кол-во зарегистрированных:	1
Договоры	
ООО "ЗТК" - Отопление (Клов) № ЛС 878100103492	▼
ООО "ЗТК" - Пени ЗТК № ЛС 878100103492	▼
ООО "Комсервис+М" - Вывоз ТБО № ЛС 941100103492	▼
ООО "Комсервис+М" - Содержание жилья № ЛС 941100103492	▼
ООО "Комсервис+М" - Текущий ремонт № ЛС 941100103492	▼
ООО "ВК" - Пени ВК № ЛС 880100103492	▼

Рис.29 Реквизиты ЛС

По нажатию на строку с названием ЛС, происходит раскрытие информации по нему с двумя кнопками «История тарифов» и «Список счётчиков» (Рис.30).

Договоры	
ООО "ЗТК" - Отопление (Клов) № ЛС 878100103492	▲
Наименование тарифа	Октябрьское с., Отопление (Клов), 0,028 Гкал. на м2 (Томский)
Величина тарифа	1 947,69 Гкал.
ИСТОРИЯ ТАРИФОВ СПИСОК СЧЕТЧИКОВ	

Рис.30 Подробная информация по объекту

При нажатии на кнопку «История тарифов» открывается всплывающее окно с информацией по всем тарифам, которые были на договоре (Рис.31).

История тарифов



Дата начала действия	Величина тарифа	Период действия тарифа
01.07.2018	1 947,69	Один месяц
01.01.2018	1 911,87	Один месяц
01.07.2017	1 911,87	Один месяц
01.01.2017	1 876,21	Один месяц
01.10.2016	1 876,21	Один месяц

ЗАКРЫТЬ

Рис.31 История тарифов

По нажатию на кнопку «Список счётчиков» открывается всплывающее окно с информацией по всем счётчикам на объекте (Рис.32). С возможностью выбрать период, за который будет отображаться информация.

Список счётчиков

За год



Поставщик услуг	Услуга	Номер счетчика	Дата снятия	Значность счетчика	Срок окончания МПИ
МУП ЖКХ "Октябрьское"	Холодная вода	1	01.07.2017	6.3	01.01.2099
МУП ЖКХ "Октябрьское"	Холодная вода	2	01.07.2017	6.3	01.01.2099
МУП ЖКХ "Октябрьское"	Холодная вода	927210		6.3	05.07.2023
МУП ЖКХ "Октябрьское"	Холодная вода	927213		6.3	05.07.2023

ЗАКРЫТЬ

Рис.32 Список счётчиков

11.Обращения

На данной вкладке отображаются все обращения, поданные по лицевому счёту (Рис.33). Возможно выбрать следующие периоды из выпадающего списка для отображения обращений:

- За последние три месяца;
- За последние шесть месяцев;
- За год;
- Выбрать из календаря нужный период самостоятельно.

По нажатию на строку с период, произойдёт раскрытие списка со всеми обращениями, которые были поданы за данный период. Где будет отображаться само обращение и ответ по нему, если он был дан.

Обращения	
За год	▼
15.10.2018	▼
11.10.2018	▼
08.10.2018	▼
04.10.2018	▼
02.10.2018	▼
01.10.2018	▼
28.09.2018	▼

Рис.33 Обращения

12. Вопросы и ответы

На данной странице можно увидеть список наиболее часто задаваемых вопросов и ответов на них (Рис.34). При нажатии на вопрос происходит отображение ответа по нему.

Ваши счета:

- Ласточкина ул. д.13, кв.11
- ЕПД
- Электроэнергия
- Советская ул. д.16, кв.1
- Электроэнергия
- Больничный пер. д.4, кв.1
- ЕПД
- Тракторная ул. д.14, кв.0
- Электроэнергия
- Лазарева ул. д.1 кв.25
- ЕПД
- Ботанический пер. д.15/3, кв.99
- ЕПД
- Иркутская ул. д.69,
- ЕПД

Вопросы и ответы

Вопросы и ответы

Вопросы и ответы

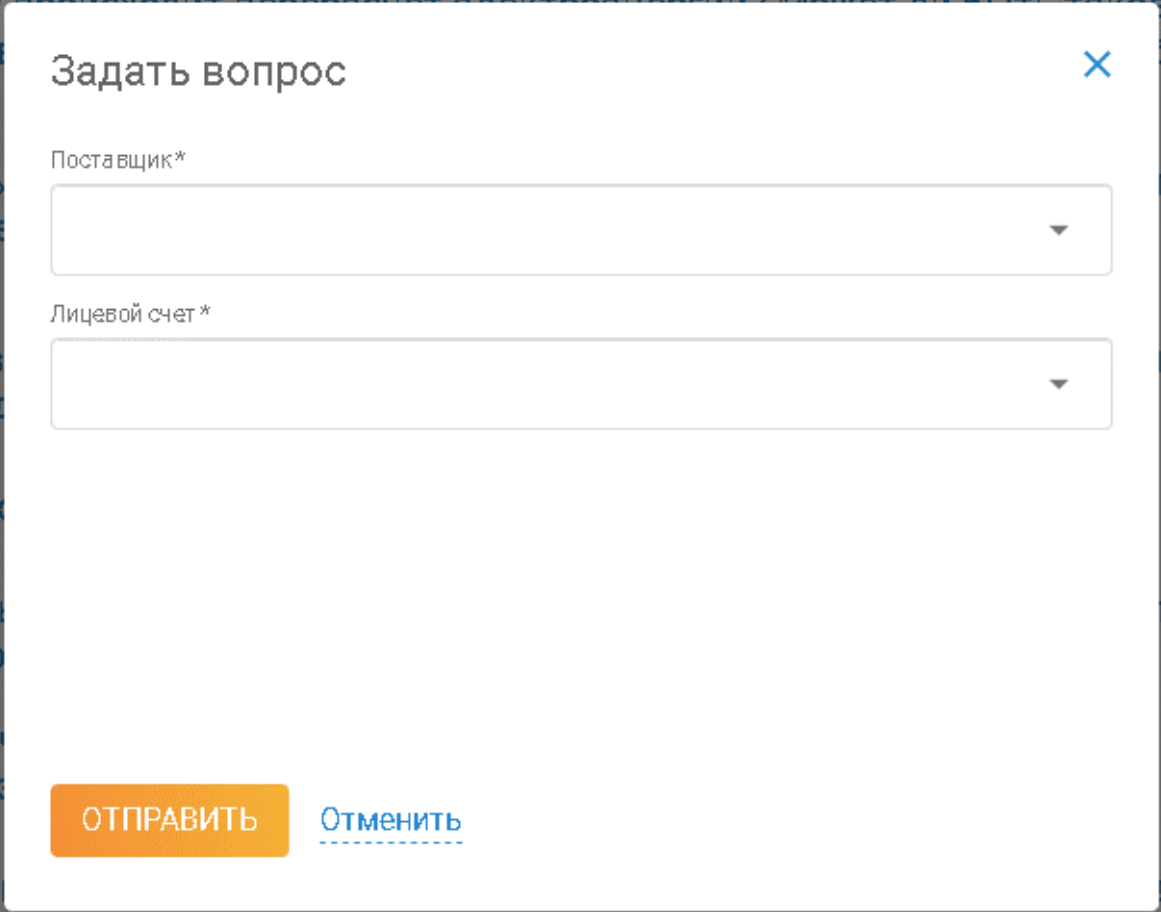
- По какому принципу происходит перерасчет электроэнергии? Может ли быть такое, что перерасчет осуществлен неверно? Если была обнаружена ошибка, кому можно сообщить о ней?
- Как можно оспорить пересчет долга? Почему происходит пересчет при замене счетчика? Если счетчик заменен не по вине клиента (в случае непредвиденных обстоятельств), кто должен оплачивать переустановку счетчика?
- Кто должен оплачивать долги при смене собственника квартиры? Если собственник квартиры умер, кто должен оплачивать долг за электроэнергию?
- Какова методика расчёта пени?
- Есть ли возможность рассрочки платежа, чтобы пени не начисляли в связи с тяжелым материальным положением. И если есть, то как оформить такую рассрочку.
- Почему при перерасчете задолженности за предыдущие годы есть необходимость писать заявление? Почему это нельзя сделать сразу при обращении?
- В зависимости от чего меняются тарифы на электроэнергию? Где можно это отследить?
- Будут ли в ближайшее время изменяться тарифы? Будут ли повышаться тарифы? В связи с чем могут повышаться тарифы? За сколько и в какой форме вы будете предупреждать клиентов?
- У меня есть электроплита, а тариф стоит как с газом 3,25 руб. Почему?

Контактный центр
+7 (3822) 75-00-75

Служба поддержки
Задать вопрос

Рис.34 Вопросы и ответы

Если вы не нашли информацию в списке часто задаваемых вопросов, можно направить свой вопрос сотруднику АО Томскэнергосбыт. Для этого необходимо нажать на кнопку «Задать вопрос» в правой части экрана. При нажатии на эту кнопку открывается всплывающее окно (Рис.35) в котором необходимо выбрать своего поставщика, лицевого счёт и написать свой вопрос, для отправки вопроса необходимо нажать кнопку «Отправить».



Задать вопрос

Поставщик*

Лицевой счет*

ОТПРАВИТЬ

Отменить

Рис.35 Задать вопрос