



МОСЭНЕРГОСБЫТ
С НАМИ ПРИХОДИТ СВЕТ

**ЕДИНЫЙ СЕРВИС
«ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЧАСТНОГО КЛИЕНТА»
- ФИЗИЧЕСКОГО ЛИЦА**

**ЕДИНЫЙ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КЛИЕНТА (ЕЛКК) АО «МОСЭНЕРГО-
СБЫТ» И ООО «МОСОБЛЕИРЦ»**

Руководство пользователя

РП.3.ЕЛКК.МЭС.21.Р

На 163 листах

АННОТАЦИЯ

Данное Руководство содержит инструкцию пользователю по работе с автоматизированной системой «Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица» (далее – «ЕЛКК»).

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

В случае отсутствия описания всех необходимых действий в приведенных инструкциях, дополнительные действия будут указаны в файле `release_notes`.

Документ содержит следующие основные разделы:

- **Введение.** Содержит информацию об основных реквизитных характеристиках ЕЛКК, необходимом уровне подготовки эксплуатационного персонала, а также ссылки на связанную документацию. Содержит информацию о ЕЛКК, в разрезе ее функционирования, а также сведения о комплексе технических и программных средств, использующихся в ЕЛКК;
- **Подготовка к работе.** Содержит инструкции для эксплуатационного персонала (клиентов ЕЛКК) по подготовке к осуществлению пользовательских операций в рамках своей роли в ЕЛКК;
- **Описание операций (Работа в ЕЛКК).** Содержит инструкции для эксплуатационного персонала (пользователей ЕЛКК) по осуществлению пользовательских операций в рамках своей роли в ЕЛКК;
- **Аварийные ситуации.** Содержит перечень аварийных ситуаций и инструкции для эксплуатационного персонала ЕЛКК по действиям в этих ситуациях.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	2

СОДЕРЖАНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
1.1	ИНФОРМАЦИЯ О ПРОГРАММЕ	5
1.2	НАИМЕНОВАНИЕ СИСТЕМЫ И ЕЕ УСЛОВНОЕ ОБОЗНАЧЕНИЕ	5
2	НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ СИСТЕМЫ	6
2.1	НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ	6
2.2	УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ	6
2.3	УРОВЕНЬ ПОДГОТОВКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	6
2.4	ПЕРЕЧЕНЬ ЭКСПЛУАТАЦИОННОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ	6
3	ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ	7
3.1	СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСТРИБУТИВНОГО НОСИТЕЛЯ ДАННЫХ.....	7
3.2	ПОРЯДОК ЗАГРУЗКИ ДАННЫХ И ПРОГРАММ	7
3.3	ПОРЯДОК ПРОВЕРКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ.....	7
3.4	РЕГИСТРАЦИЯ НОВОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.....	8
3.5	АВТОРИЗАЦИЯ В ЕЛКК.....	17
3.5.1	<i>Авторизация по логину и паролю</i>	17
3.5.2	<i>Авторизация по одноразовому паролю</i>	21
3.5.3	<i>Авторизация через mos.ru</i>	23
3.5.4	<i>Восстановление пароля для доступа к ЕЛКК</i>	31
3.6	ПОЛУЧЕНИЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ.....	35
3.6.1	<i>Блок «Документы для скачивания»</i>	35
3.6.2	<i>Страница «Вопросы и ответы»</i>	37
3.6.3	<i>Интерактивные инструкции</i>	48
3.7	СВЯЗЬ СО СЛУЖБОЙ ТЕХПОДДЕРЖКИ ЕЛКК.....	48
3.8	ВЫХОД ИЗ ЕЛКК.....	50
3.9	РАБОТА В ЕЛКК	50
3.9.1	<i>Работа с лицевыми счетами</i>	50
3.9.2	<i>Работа с каталогом услуг</i>	103
3.9.3	<i>Оплата дополнительных услуг</i>	113
3.9.4	<i>Работа с заявками на заключение договора энергоснабжения</i>	115
3.9.5	<i>Передача показаний</i>	129
3.9.6	<i>Сервис «автоплатеж»</i>	140
3.9.7	<i>Онлайн оплата начислений по ЛС</i>	150
3.9.8	<i>Управление профилем пользователя</i>	156
4	АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ	163
4.1	ДЕЙСТВИЯ В АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЯХ.....	163

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	3

ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин/сокращение	Пояснение
ЕЛКК	Автоматизированная система «Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица»
ЕПД	Единый платежный документ
ЛС	Лицевой счет клиента ЭСО
МЭС	Сокращенное наименование ПАО «Мосэнергосбыт»
МОЕ	Сокращенное наименование ООО «МосОблЕИРЦ»
МПИ	Межповерочный интервал
Прибор учета (электроэнергии), ПУ	Средство измерения, используемое для определения объемов (количества) потребления (производства, передачи) электрической энергии потребителями (гарантирующим поставщиком, сетевыми организациями)
СУДИР	Государственная информационная система города Москвы, обеспечивающая предоставление участникам информационного взаимодействия доступа, иным интегрированным с СУДИР информационным системам (далее - иные информационные системы) на основе централизованного управления учетными данными участников информационного взаимодействия и реализации технологии однократной аутентификации пользователей информационных систем города Москвы
УЗ	Учетная запись пользователя ЕЛКК
Энергосбытовая организация, ЭСО	Организация, осуществляющая продажу потребителям произведенной или купленной электрической энергии и совмещающие эту деятельность с деятельностью по передаче электрической энергии. Организации, упомянутые в настоящем Руководстве пользователя (ПАО «Мосэнергосбыт», ООО «МосОблЕИРЦ» и ПАО «Россети» относятся к энергосбытовым организациям)
ЭЭ, э/э	Электроэнергия

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	4

1 Общие положения

1.1 Информация о Системе

Автоматизированная система «ЕЛКК» позволяет организовать единое информационное пространство для клиентов и поставщиков услуг АО «Мосэнергосбыт», ООО «МосОблЕИРЦ».

В состав единого сервиса «Личный кабинет частного клиента» физического лица включены следующие подсистемы:

- Клиентская часть ЕЛКК (Единый личный кабинет клиента, ЕЛКК);
- Кабинет Администратора.

1.2 Наименование системы и ее условное обозначение

Полное наименование системы: Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица АО «Мосэнергосбыт» и ООО «МосОблЕИРЦ».

Краткое наименование системы: Единый личный кабинет клиента, Сервис.

Условное обозначение системы: ЕЛКК.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	5

2 Назначение и условия применения Системы

2.1 Назначение Системы

ЕЛКК предназначен для автоматизации функций по:

- ведению лицевых счетов клиентов услуг АО «Мосэнергосбыт», ООО «МосОблЕИРЦ» в части ЛС физических лиц;
- заказу услуг;
- подаче обращений («вопрос-ответ»);
- онлайн-оплате;
- просмотру и управлению уведомлениями;
- управление подписками;
- передаче показаний.

2.2 Условия применения

Применение системы обеспечивается комплексом технических средств и программным обеспечением системы. Клиентская часть системы работает в веб-браузерах: Internet Explorer 11.0, Mozilla Firefox 58, Opera 51, Google Chrome 65, Apple Safari 11, Yandex Browser 17, Microsoft Edge 40 и выше. Не гарантируется стабильная и правильная работа системы при использовании веб-браузеров других версий и вендоров, имеющие статистику использования менее 0,2% от общего числа пользователей Интернет.

2.3 Уровень подготовки пользователя

Для использования ЕЛКК, пользователь должен обладать следующими знаниями и практическими навыками:

- Навыки работы в операционной системе Windows не ниже версии 7, на уровне пользователя;
- Навыки использования последних актуальных версий веб-браузеров (один из) перечисленных в п. 2.1 - на уровне пользователя.

2.4 Перечень эксплуатационной документации

В перечень эксплуатационной документации, с которым необходимо ознакомиться пользователю ЕЛКК перед началом работ входит настоящее Руководство пользователя.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	6

3 Подготовка к работе

3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных

Дистрибутивный носитель данных для пользователя отсутствует.

3.2 Порядок загрузки данных и программ

Для начала работы с ЕЛКК необходимо, чтобы:

- На вашем ПК был установлен один из поддерживаемых веб-браузеров, перечисленных в п. 2.1 настоящего документа;
- Ваш браузер поддерживает протокол безопасности SSL с длиной ключа шифрования не менее 128 бит.
- Опция «запись cookies» в Вашем браузере включена;
- Ваш прокси-сервер, через который Вы, возможно, работаете, или межсетевой экран правильно настроены, а именно позволяют устанавливать соединение по порту HTTPS – 443.

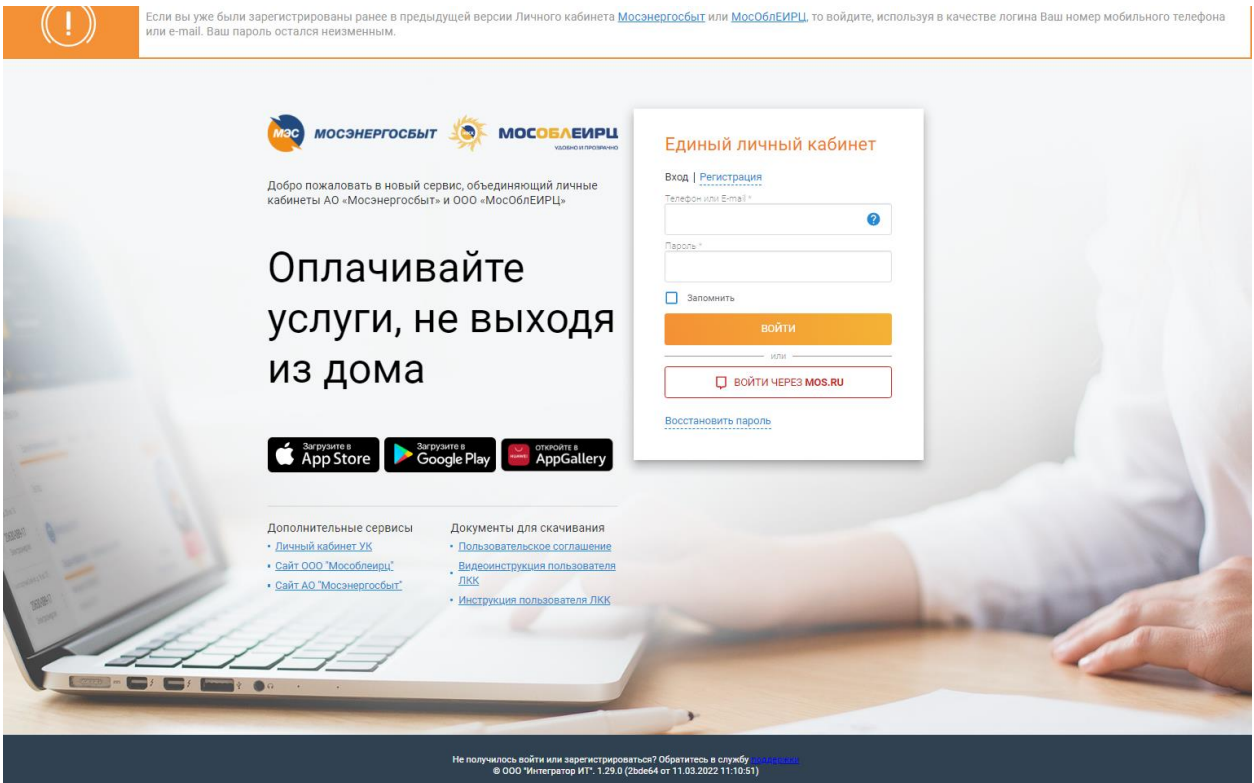
3.3 Порядок проверки работоспособности

Для загрузки сервиса:

1. Запустите один из поддерживаемых веб-браузеров;
2. В адресной строке браузера введите адрес ЕЛКК, к примеру <https://my.mosenergoby.ru/>¹, и выполните переход.
3. Происходит загрузка и отображении страницы авторизации в ЕЛКК:

¹ Действующий адрес сервиса ЕЛКК в сети Интернет на момент написания настоящего документа. Перед обращением к ЕЛКК рекомендуется проверить текущий адрес в любой поисковой системе по запросу вида «ЕЛКК Мосэнергосбыт», «Личный кабинет Мосэнергосбыт» и т.п.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	7



3.4 Регистрация нового пользователя

Получение доступа к ЕЛКК при первичном входе в ЕЛКК происходит через регистрацию нового пользователя (учетной записи пользователя). Для осуществления регистрации:

1. Запустите один из поддерживаемых веб-браузеров;
2. В адресной строке введите адрес ЕЛКК, к примеру <https://my.mosenergoby.ru/>
3. Происходит загрузка и отображении [страницы авторизации](#) в ЕЛКК. Щёлкните по ссылке «Регистрация» внутри формы авторизации:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	8

Единый личный кабинет

[Вход](#) | [Регистрация](#)


Телефон или Email *

Пароль *

Запомнить

ВОЙТИ

или

 **ВОЙТИ ЧЕРЕЗ MOS.RU**

[Восстановить пароль](#)

4. В результате будет открыто окно формы регистрации нового пользователя ЕЛКК:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	9


Регистрация в ЛКК



Мобильный телефон *

E-mail *

Придумайте пароль *

Повторите пароль *

Имя пользователя *

Даю согласие на получение рассылок рекламно-информационного характера

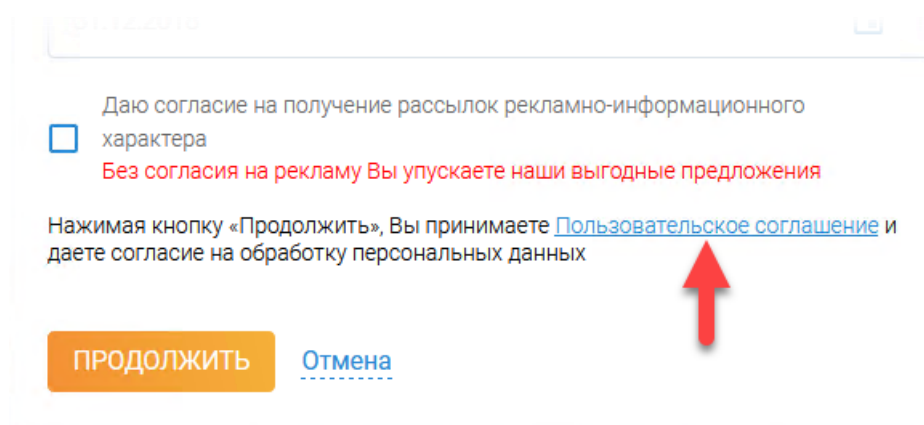
Без согласия на рекламу Вы упускаете наши выгодные предложения

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

ПРОДОЛЖИТЬ

[Отмена](#)



5. При желании, ознакомьтесь с Пользовательским соглашением, для его просмотра следует щелкнуть по ссылке «Пользовательское соглашение», которая находится внизу регистрационной формы (текст соглашения будет открыт в новой вкладке окна веб-браузера):




Мобильный телефон *

E-mail *

Придумайте пароль *

Повторите пароль *

Имя пользователя *

Даю согласие на получение рассылок рекламно-информационного характера

Без согласия на рекламу Вы упускаете наши выгодные предложения

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

ПРОДОЛЖИТЬ [Отмена](#)

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	10



6. В случае согласия с положениями Пользовательского соглашения, заполните форму регистрации, обращая внимание на поля, отмеченные символом * («звездочка»), они подлежат обязательному заполнению:

Регистрация в ЛКК ×


Мобильный телефон *

E-mail *

Придумайте пароль *

Повторите пароль *

Имя пользователя *

Даю согласие на получение рассылок рекламного-информационного характера
Без согласия на рекламу Вы упускаете наши выгодные предложения

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



ПРОДОЛЖИТЬ [Отмена](#)

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	11

ПРИМЕЧАНИЕ

1. При вводе номера телефона в поле **Мобильный телефон**, следует вводить номер без префикса, в формате NNNNNNNNNN, например 9050000000, префикс «7», и форматирование введенного номера применяются автоматически:

Мобильный телефон *

2. В целях безопасности, вводимые в поля **Придумайте пароль** и **Повторите пароль** символы отображаются в виде значков «•» (кружок). Для просмотра введенных символов нажмите на кнопку  в правой части поля, при этом будут отображены символы введенного пароля. Для повторного скрытия символов, нажмите кнопку .

3. При вводе символов в полях формы регистрации производится автоматическая проверка заполнения обязательных для заполнения полей. В случае, если поле не заполнено снизу от поля будет выведен текст сообщения об ошибке («Обязательно для заполнения»), при этом фрейм поля, текст заголовка поля и текст сообщения будут отмечены красным цветом, например:

E-mail *

Обязательно для заполнения

Для исправления этой ошибки следует ввести значение в поле.

4. При вводе символов в полях формы регистрации производится автоматическая проверка корректности формата введенных значений. В случае нарушения правил формата, снизу от поля будет выведен текст сообщения об ошибке (содержание сообщения зависит от поля, в которое вводятся значения и введенных значений), при этом фрейм поля, текст заголовка поля и текст сообщения будут отмечены красным цветом, например:

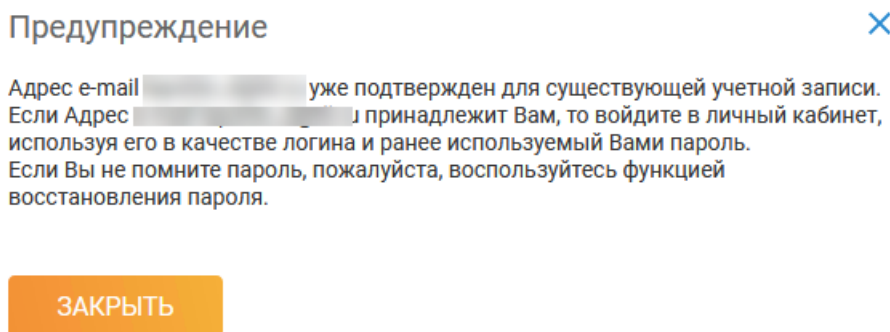
Имя пользователя *

ФИО должно начинаться с заглавной буквы и содержать не менее 2х символов

Для исправления этой ошибки следует скорректировать значение в поле, согласно требуемого формата.

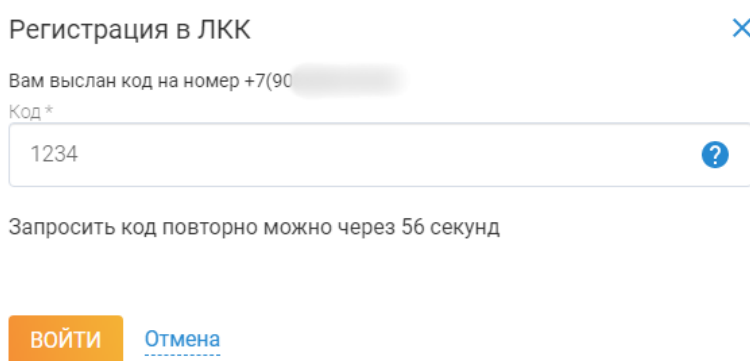
Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	12

7. Для продолжения регистрации нажмите кнопку **ПРОДОЛЖИТЬ** внизу формы регистрации, при этом производится проверка наличие в ЕЛКК ранее зарегистрированных пользователей с совпадающим e-mail и/или телефоном. Если таковые пользователи будут найдены, будет отображено окно сообщения, с указанием нарушения, например:



При выдаче такого сообщения, следует закрыть окно (нажатием на кнопку X, либо **ЗАКРЫТЬ**), далее следует либо скорректировать данные, введенные в форму регистрации, либо выполнить вход в ЕЛКК под имеющейся учетной записью.

8. В случае, если зарегистрированных ранее пользователей с совпадающим e-mail и/или телефоном в ЕЛКК не найдено, процедура регистрации продолжится, в результате чего на указанный в регистрационной форме телефон отправляется SMS с кодом подтверждения, а на странице регистрации будет открыто окно **Регистрация в ЛКК**, в которое следует ввести полученный код, после чего нажать кнопку **ВОЙТИ**:



Если по каким-либо причинам SMS с кодом подтверждения не поступило на указанный в форме регистрации номер телефона, код можно запросить повторно, по истечении 60 сек, щелчком по ссылке **Выслать код повторно**:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	13

Регистрация в ЛКК



Вам выслан код на номер +7(90

Код *



Обязательно для заполнения

[Выслать код повторно](#)



ВОЙТИ

[Отмена](#)

9. После нажатия на кнопку **ВОЙТИ** происходит проверка введенного кода подтверждения, если код корректен, отображается окно сообщения об успешном завершении процедуры регистрации нового пользователя ЕЛКК:

Сообщение

Поздравляем, теперь Вы можете пользоваться личным кабинетом!
Дополнительно, Вам было отправлено письмо для подтверждения адреса электронной почты.

ЗАКРЫТЬ

Если был введен неверный код подтверждения, будет выдано соответствующее окно сообщения, после закрытия которого вы вернетесь к окну ввода кода подтверждения:

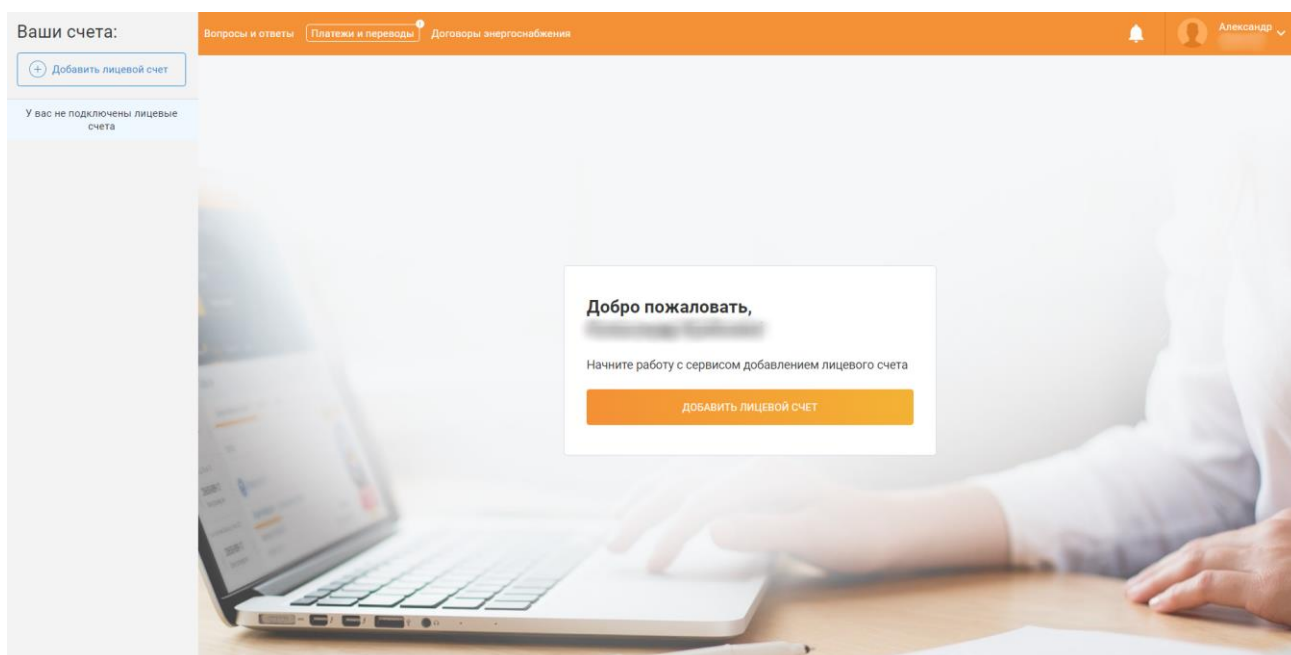
Предупреждение

Введен неправильный код подтверждения

ЗАКРЫТЬ

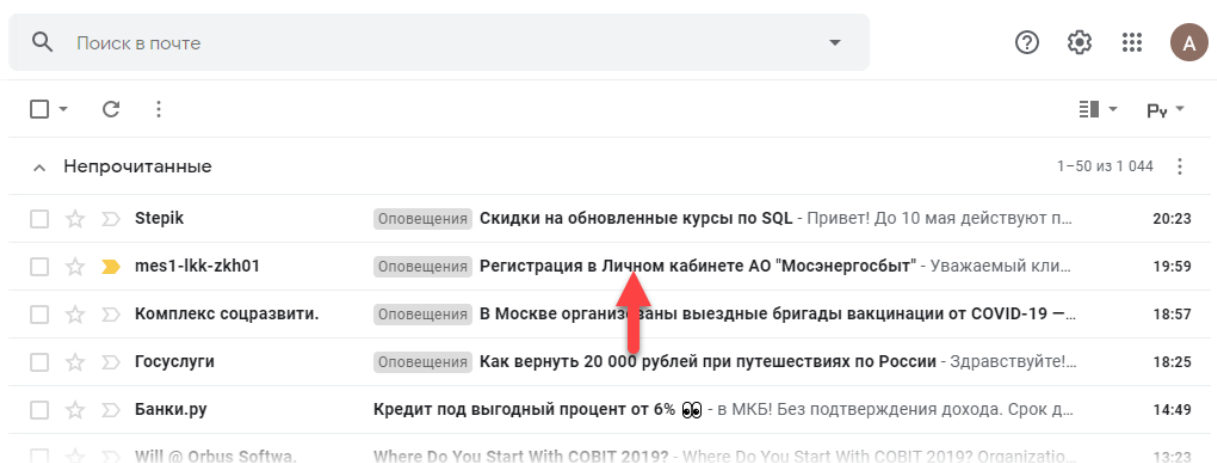
Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	14

10. Нажмите кнопку **ЗАКРЫТЬ** в окне сообщения об успешной завершении процедуры регистрации нового пользователя ЕЛКК. В результате будет отображена страница лицевого счета клиента, с текстом приветствия и кнопкой для добавления (подключения) нового ЛС:



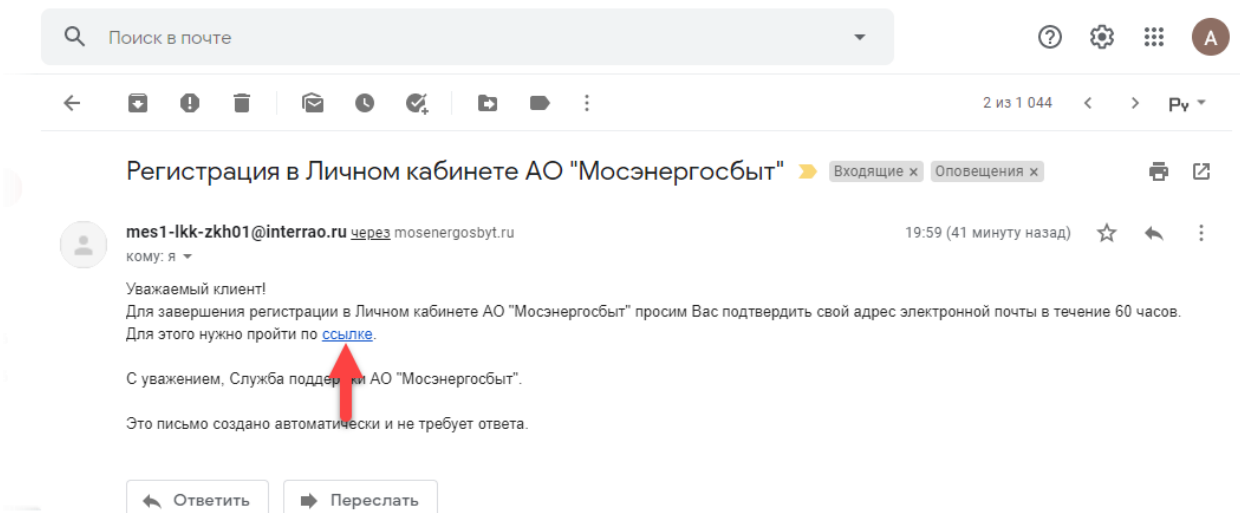
ВАЖНО

В течение 60 часов после прохождения процедуры регистрации, следует подтвердить указанный при регистрации адрес e-mail, в противном случае, в дальнейшем авторизация по указанному e-mail будет недоступна! Пример письма с подтверждением регистрации в ЕЛКК приведен ниже:

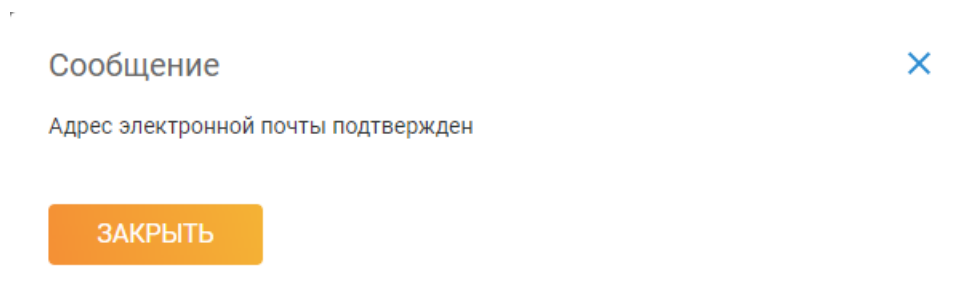


В письме нужно перейти по указанной ссылке:

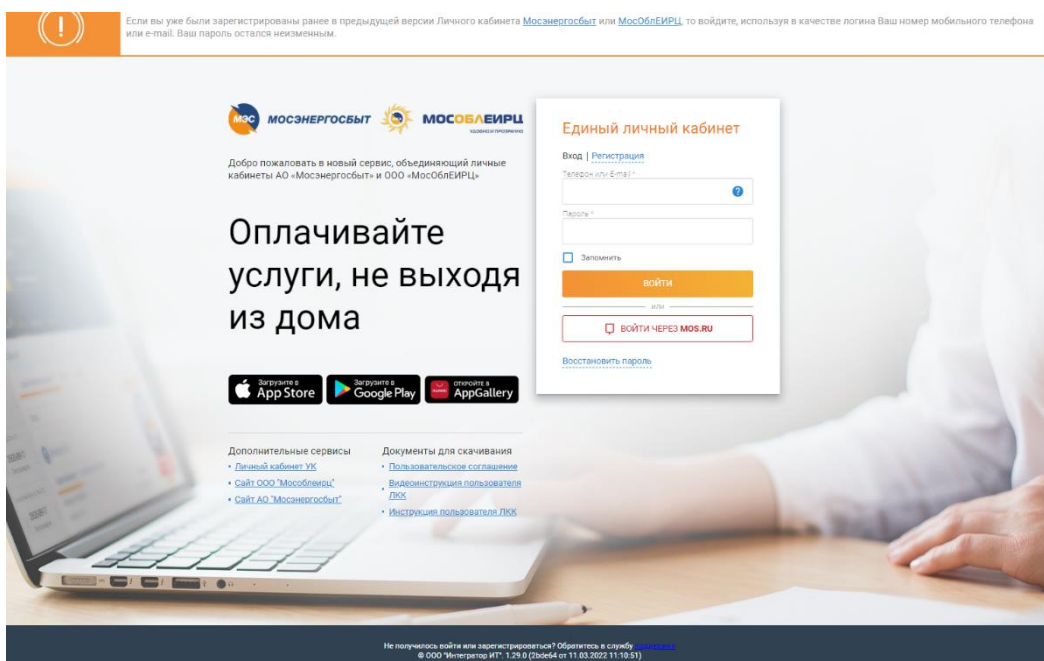
Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	15



После чего нажать кнопку **ЗАКРЫТЬ** в окне сообщения:



После этого будет загружена страница авторизации в ЕЛКК:



Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	16

3.5 Авторизация в ЕЛКК

В ЕЛКК предусмотрены следующие возможности для авторизации:

- [Авторизация посредством ввода логина и пароля](#) (в качестве логина используется адрес e-mail или номер телефона);
- [Авторизация по учетной записи на портале Mos.ru](#);

3.5.1 Авторизация по логину и паролю

Для авторизации в ЕЛКК по логину и паролю:

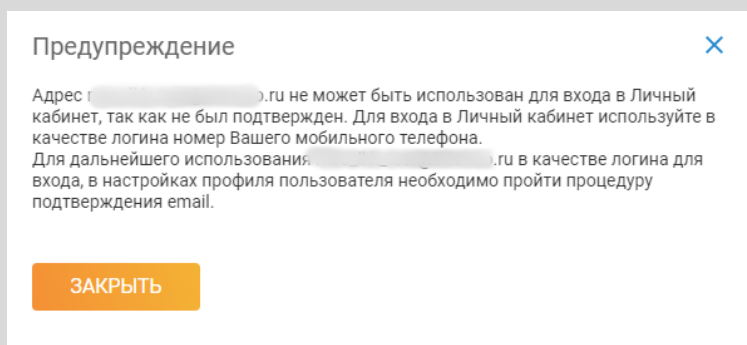
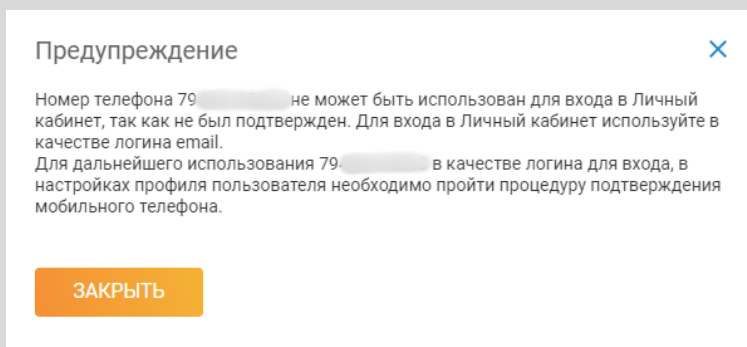
1. Запустите один из поддерживаемых веб-браузеров;
2. В адресной строке введите адрес ЕЛКК, к примеру <https://my.mosenergoby.ru/>, и выполните переход.
3. Происходит [загрузка и отображении страницы авторизации](#) в ЕЛКК.
4. Введите данные реквизитов доступа, заданные при [регистрации нового пользователя](#) Сервиса в форму авторизации (выделена красным цветом на скриншоте ниже):
 - **Телефон или e-mail:** ваш телефон или адрес e-mail, указанные при прохождении [процедуры регистрации](#);
 - **Пароль:** ваш пароль пользователя.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	17

ВАЖНО

Использование адреса электронной почты для авторизации в Сервисе возможно только после [подтверждения](#) указанного при регистрации адреса e-mail.

Если вы попытаетесь авторизоваться по неподтвержденной электронной почте или телефону, то появится предупреждение, что телефон или e-mail не может быть использован для входа в кабинет, так как не был подтвержден.



5. Поднимите флаг в чек-боксе **Запомнить**, чтобы сохранить свои данные авторизации для последующих сеансов работы с ЕЛКК:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	18

Единый личный кабинет

Вход | [Регистрация](#)

Телефон или E-mail *

 ?

Пароль *

Запомнить

или

[Восстановить пароль](#)

6. В случае, если вы ввели верные логин (номер телефона) и пароль, произойдет авторизация и будет загружена страница ЛС клиента (Рис. 3.1, Рис. 3.2). В случае, если были введены неверные логин и/или пароль, будет выдано сообщение об ошибке авторизации (

7.

8.

9.

10.

11.

12. Рис. 3.3).

ПРИМЕЧАНИЕ

Вид страницы ЛС пользователя ЕЛКК может отличаться, в зависимости от того, был ли подключен лицевой счет (счета) клиента ЭСО.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	19

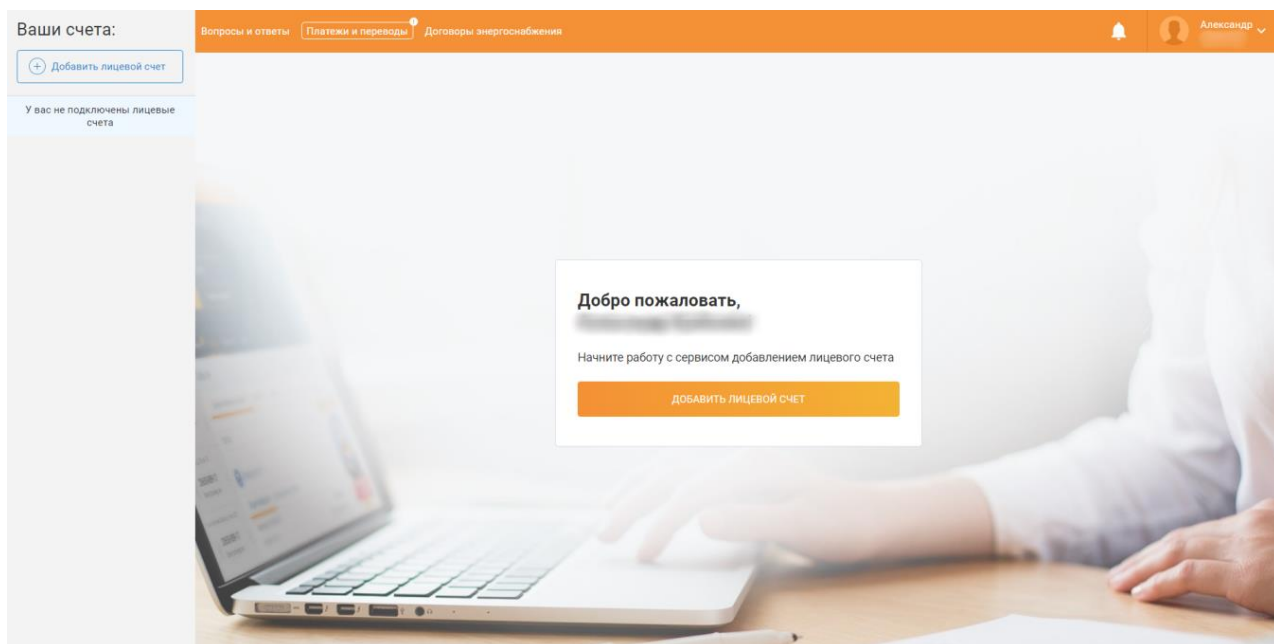


Рис. 3.1. Страница ЛС пользователя ЕЛКК (ЛС не подключен)

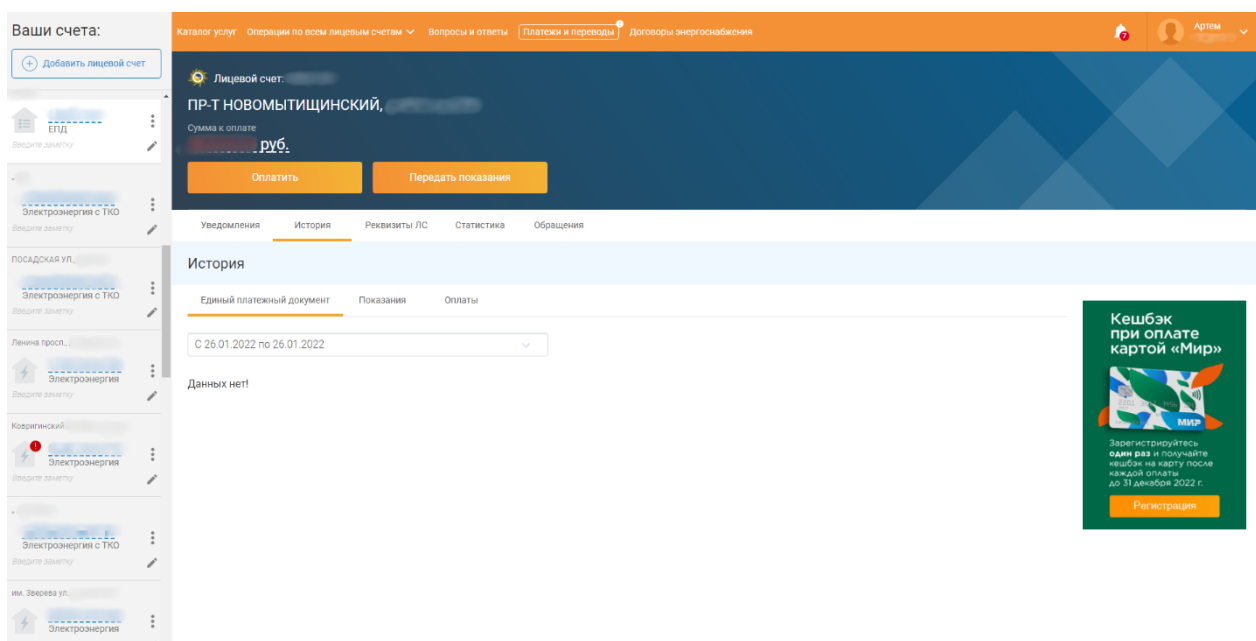


Рис. 3.2. Страница ЛС пользователя ЕЛКК (подключены ЛС)

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	20

Предупреждение



Неверно введен логин или пароль. Проверьте правильность ввода и повторите попытку.
Обращаем Ваше внимание, что авторизоваться по номеру лицевого счета теперь нельзя. Для входа в новый Личный кабинет используйте Ваш номер мобильного телефона или e-mail в качестве логина и ранее используемый Вами пароль

ЗАКРЫТЬ

Рис. 3.3. Сообщение об ошибке авторизации

3.5.2 Авторизация по одноразовому паролю

Авторизация по одноразовому паролю может производиться, когда вы забыли, но не хотите в данный момент времени осуществить [восстановление](#) своего постоянного пароля в ЕЛКК.

Для авторизации по одноразовому паролю:

1. Запустите один из поддерживаемых веб-браузеров;
2. В адресной строке введите адрес ЕЛКК, к примеру <https://my.mosenergoby.ru/>, и выполните переход.
3. Происходит [загрузка и отображении страницы авторизации](#) в ЕЛКК.
4. В форме авторизации на странице авторизации щелкните по ссылке **Восстановить пароль**:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	21

5. В окне **Восстановление пароля** введите указанный при [регистрации](#) номер мобильного телефона в поле **Телефон или e-mail** (1), затем щелкните по ссылке «Выслать одноразовый пароль по SMS» (2):

6. В результате выполнения данного действия, на странице авторизации будет открыто окно **Одноразовый пароль по SMS**, в которое следует ввести полученный код, после чего нажать кнопку **ВОЙТИ**:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	22

7. Если по каким-либо причинам SMS с паролем для входа не поступило на указанный в форме регистрации номер телефона, код можно запросить повторно, по истечении 60 сек, щелчком по ссылке **Выслать код повторно**:

Одноразовый пароль по SMS ×

Вам выслан код на номер +7(905)

Код*

[Выслать код повторно](#)

ВОЙТИ [Отмена](#)

8. В случае, если вы ввели верные логин (номер телефона) и пароль, [произойдет авторизация и будет загружена страница ЛС клиента](#). В случае, если были введены неверные логин и/или пароль, будет выдано сообщение об ошибке авторизации.

3.5.3 Авторизация через mos.ru

Для авторизации в ЕЛКК через учетную запись на портале mos.ru:

1. Запустите один из поддерживаемых веб-браузеров;
2. В адресной строке введите адрес ЕЛКК, к примеру <https://my.mosenergoby.ru/>, и выполните переход.
3. Происходит [загрузка и отображении страницы авторизации](#) в ЕЛКК.
4. В форме авторизации на странице авторизации нажмите кнопку **ВОЙТИ ЧЕРЕЗ MOS.RU**:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	23

Единый личный кабинет

Вход | [Регистрация](#)

Телефон или E-mail *

Пароль *

Запомнить

ВОЙТИ

или

ВОЙТИ ЧЕРЕЗ MOS.RU

[Восстановить пароль](#)

5. В результате будет открыта страница авторизации на портале Mos.ru, на которой вам необходимо выполнить вход (авторизоваться)², выполнив предусмотренные для этого действия в форме авторизации:

² Описание процессов и способов регистрации и авторизации на портале Mos.ru выходят за рамки настоящего документа. При необходимости получения сведений об этих процессах – рекомендуем обращаться на профильные ресурсы портала Mos.ru.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	24



Доступ к информационным ресурсам города Москвы

Вход в Мосэнергосбыт

+7905

••••••••••



Чужой компьютер

[Восстановить пароль](#)

Войти

или

госуслуги



Войти по Сбер ID



Войти по электронной подписи

Нет аккаунта? [Зарегистрироваться](#)

ВНИМАНИЕ

1. Для выполнения авторизации в ЕЛКК через УЗ на портале *mos.ru*, эта запись должна иметь статус «полная». Подробности – см. в справочных ресурсах портала, либо обращайтесь в службу техподдержки портала. Сервис ЕЛКК выполняет проверку типа УЗ на портале *mos.ru*, если уровень УЗ не соответствует, будет выдано окно предупреждения.
2. Если ранее в веб-браузере был выполнен вход на портал *mos.ru*, и окно веб-браузера после этого не закрывалось, запрос на авторизацию выдан не будет, авторизация произойдет автоматически.

6. После выполнения входа на портал, будет отображена форма запроса подтверждения доступа к данным. В этой форме нужно убедиться, что подняты все флаги в чек-боксах запроса (по умолчанию), затем нажать кнопку

Подтвердить:



Доступ к информационным ресурсам города Москвы

Подтверждение доступа к данным

Мосэнергосбыт запрашивает доступ к следующим данным

- Дата рождения пользователя
- Контактные данные пользователя
- Информация, позволяющая провести идентификацию и аутентификацию
- Основные данные профиля пользователя

Отклонить

Подтвердить



Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	26

ПРИМЕЧАНИЕ

Запрос на подтверждение доступа к данным выдается один раз, при первичной авторизации в ЕЛКК через УЗ mos.ru. В дальнейшем этот запрос может выдаваться после очистки журнала браузера, смене веб-браузера и т.п.

7. Если данные УЗ портала mos.ru (номер телефона и/или адрес электронной почты) совпадают с данными УЗ ЕЛКК (номер телефона и/или адрес электронной почты), происходит **первичная авторизация** в ЕЛКК, Сервис предложит **привязать** УЗ ЕЛКК к УЗ mos.ru, для этого необходимо ввести пароль от УЗ ЕЛКК в поле **Пароль** и нажать кнопку **ВОЙТИ** в окне уведомления:

Уведомления ×


В системе уже существует учетная запись с логином ****2671

Введите пароль от учетной записи ****2671 и нажмите на кнопку "Войти", чтобы привязать данную учетную запись к учетной записи mos.ru

Пароль *

ВОЙТИ [Отмена](#)

[Восстановить пароль](#)



ПРИМЕЧАНИЕ

Если Вы не помните пароль от учетной записи ЕЛКК, то можно воспользоваться функцией «[Восстановить пароль](#)».

После ввода корректного пароля от учетной записи ЕЛКК, производится сверка регистрационных данных УЗ портала mos.ru и ЕЛКК (телефон/электронная почта, дата рождения, ФИО). Если будут найдены расхождения, будет предложено обновить отличающиеся данные в ЕЛКК:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	27

Обновить личные данные



Данные от учетной записи «mos.ru» не совпадают с данными от учетной записи «Мосэнергосбыт», а именно:

Е-Mail: [скрыто]

Дата рождения: [скрыто]

Фамилия: [скрыто]

Имя: [скрыто]

Отчество: [скрыто]

Хотите обновить данные?

ОБНОВИТЬ

[Отмена](#)

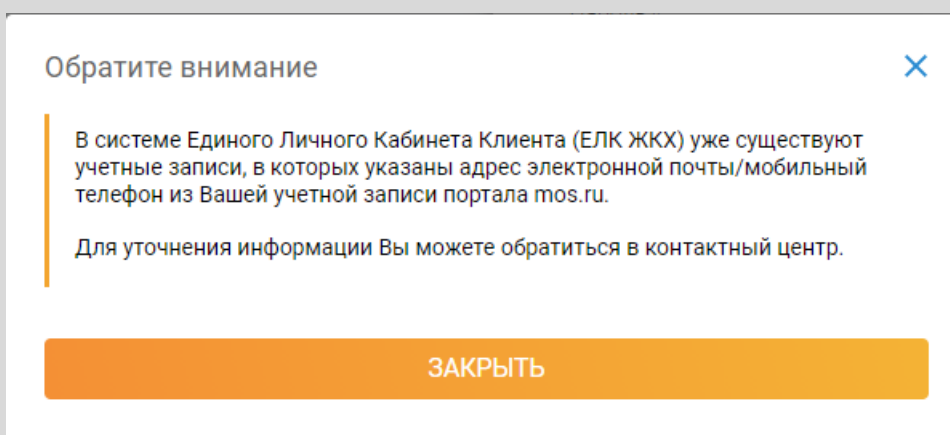
Для обновления регистрационных данных УЗ и ЕЛКК по данным УЗ портала mos.ru нажмите кнопку **ОБНОВИТЬ** на форме **Обновить личные данные**, для отмены обновления – **Отмена**.

В независимости от выбранного варианта – обновления или отмены обновления, произойдет подключение УЗ портала mos.ru к учетной записи ЕЛКК и в дальнейшем вы сможете осуществлять авторизацию в ЕЛКК с помощью учетной записи mos.ru (без дополнительного ввода пароля от учетной записи ЕЛКК).

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	28

ВНИМАНИЕ

1. Процедура привязки УЗ ЕЛКК к УЗ mos.ru производится один раз. При дальнейшей сеансах работы с ЕЛКК запросы на привязку УЗ выводится не будут.
2. При регистрации в ЕЛКК с помощью УЗ портала mos.ru пароль от УЗ ЕЛКК, а также другие реквизиты УЗ (ФИО, e-mail и т.п.) вами не задается (можно входить в ЕЛКК только с помощью портала mos.ru). Настройку реквизитов УЗ можно выполнить в дальнейшем, в разделе **Профиль** окна ЕЛКК.
3. В некоторых случаях, процедура привязки УЗ ЕЛКК к УЗ mos.ru может завершится некорректно, несмотря на то, что сопоставление данных УЗ завершилось успешно. Это может произойти, например, в случаях когда в ЕЛКК ранее были зарегистрировано несколько УЗ с совпадающим адресом e-mail или номером телефона, либо найдена одна УЗ с совпадающими адресом e-mail, но этот адрес e-mail не был подтвержден. В этом случае, вместо окон уведомления будет выдано окно сообщения **Обратите внимание**, в котором будет указана причина невозможности создать связь между УЗ ЕЛКК к УЗ mos.ru, например:



Для решения данной проблемы, вам следует обратиться в контактный центр АО «Мосэнергосбыт» (информация расположена по адресу <https://www.mosenergobyt.ru/common/contacts.php>, тел. +7 (499) 550-9-550).

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	29

8. Если в данные УЗ портала mos.ru (номер телефона и/или адрес электронной почты) *НЕ совпадают* ни с одной УЗ ЕЛКК, будет отображена окно уведомления, в котором вы можете выполнить либо вход в ЕЛКК, нажав кнопку **ПРИВЯЗАТЬ**, либо перейти к процедуре регистрации, нажав кнопку **У МЕНЯ НЕТ АККАУНТА** :

Уведомления ×

Если у вас есть учетная запись в Едином Личном Кабинете клиента АО «Мосэнергосбыт» и ООО «МосОблЕИРЦ», свяжите ее с профилем mos.ru: введите логин и пароль от вашей учетной записи и нажмите на кнопку «**Привязать**»

Если у вас нет аккаунта, нажмите на кнопку «**У меня нет аккаунта**»

Телефон или E-mail *

Пароль *

ПРИВЯЗАТЬ

или

У МЕНЯ НЕТ АККАУНТА

[Восстановить пароль](#)

Для регистрации новой учетной записи необходимо принять Пользовательское соглашение, нажав на кнопку **ПРОДОЛЖИТЬ**:

Обратите внимание ×

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

Даю согласие на получение рассылок рекламно-информационного характера

Без согласия на рекламу Вы упускаете наши выгодные предложения

ПРОДОЛЖИТЬ [Отмена](#)

После нажатия кнопки **ПРОДОЛЖИТЬ** в ЕЛКК будет зарегистрирована новая УЗ, которая будет связана к учетной записи портала mos.ru. В дальнейшем Вы

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	30

сможете входить в ЕЛКК с помощью mos.ru. Также будет выдано окно уведомления, в котором следует нажать кнопку **ПРОДОЛЖИТЬ**:



Поздравляем!

Теперь вы можете войти в систему с помощью данных аккаунта **mos.ru**

ПРОДОЛЖИТЬ

3.5.4 Восстановление пароля для доступа к ЕЛКК

Для восстановления пароля доступа к ЕЛКК:

1. Запустите один из поддерживаемых веб-браузеров;
2. В адресной строке введите адрес ЕЛКК, к примеру <https://my.mosenergoby.ru/>, и выполните переход.
3. Происходит [загрузка и отображении страницы авторизации](#) в ЕЛКК.
4. В форме авторизации на странице авторизации щелкните по ссылке **Восстановить пароль**:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	31

Единый личный кабинет

[Вход](#) | [Регистрация](#)

Телефон Или E-mail *

Обязательно для заполнения

Пароль *


Запомнить

ВОЙТИ

или

ВОЙТИ ЧЕРЕЗ MOS.RU

[Восстановить пароль](#)



5. В окне **Восстановление пароля** введите указанный при [регистрации](#) номер мобильного телефона либо адрес e-mail в поле **Телефон или e-mail** (1), затем нажмите кнопку **ВОССТАНОВИТЬ** (2):

Восстановление пароля

Телефон или E-mail *

Введите номер телефона или E-mail

При вводе телефона Вам придет SMS - код.
При вводе e-mail Вам придет письмо со ссылкой.

ВОССТАНОВИТЬ [Выслать одноразовый пароль по SMS](#) [Отмена](#)

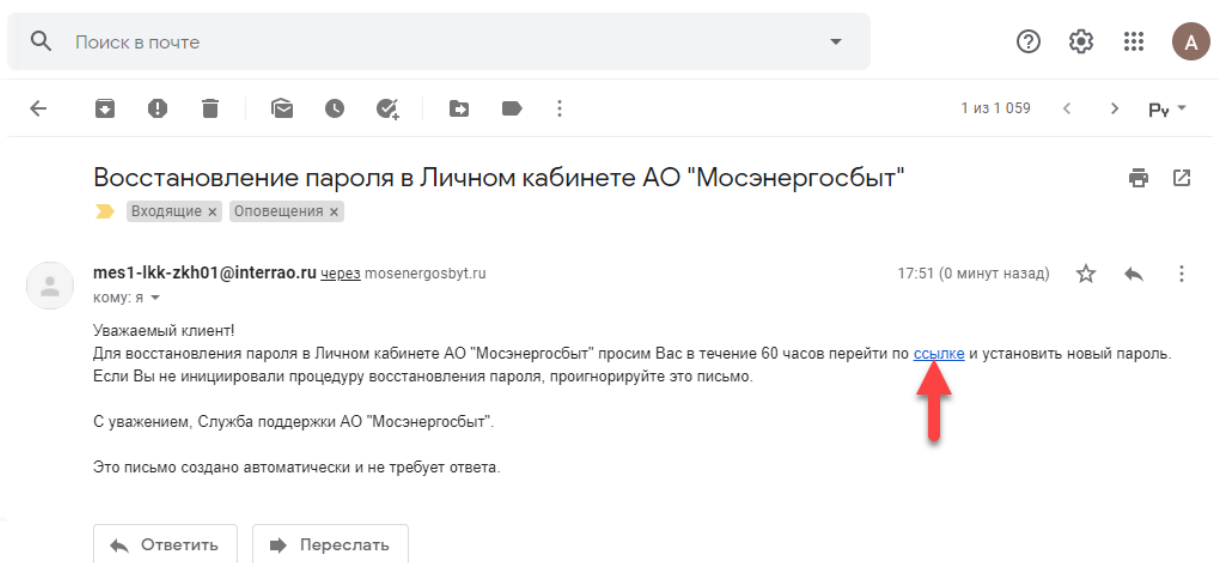
Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	32

ВАЖНО

Использование адреса электронной почты для восстановления пароля к ЕЛКК возможно только после [подтверждения](#) указанного при регистрации адреса e-mail.

6. В зависимости от выбранного способа восстановления пароля:

- В случае, если указан адрес e-mail (и этот e-mail подтвержден в ЕЛКК), на указанный адрес e-mail поступит письмо с темой «Восстановление пароля в Личном кабинете АО "Мосэнергосбыт"». В письме нужно перейти по указанной ссылке:



- Если указан номер мобильного телефона, на этот номер поступит SMS с кодом подтверждения.



7. Далее будет открыто окно **Восстановление пароля**, в котором необходимо ввести новый пароль и подтвердить его. Также в случае, если запрос на восстановление пароля производился с указанием номера мобильного телефона, нужно будет ввести код подтверждения:

- Восстановление пароля (по адресу e-mail):



Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	33

Восстановление пароля ×

Пароль *

Повтор пароля *



  

ПОДТВЕРДИТЬ [Отмена](#)


- Восстановление пароля (по номеру телефона):

Восстановление пароля ×


Пароль *

Повтор пароля *

Введите код подтверждения *

Запросить код повторно можно через 3 секунды

ПОДТВЕРДИТЬ [Отмена](#)

8. Нажмите кнопку **ПОДТВЕРДИТЬ**. Если пароли совпадают и указан верный код подтверждения (для случая восстановления пароля по номеру телефона), будет отображено окно сообщения об успешном изменении пароля:

Сообщение ×

Пароль успешно изменен

ЗАКРЫТЬ

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	34

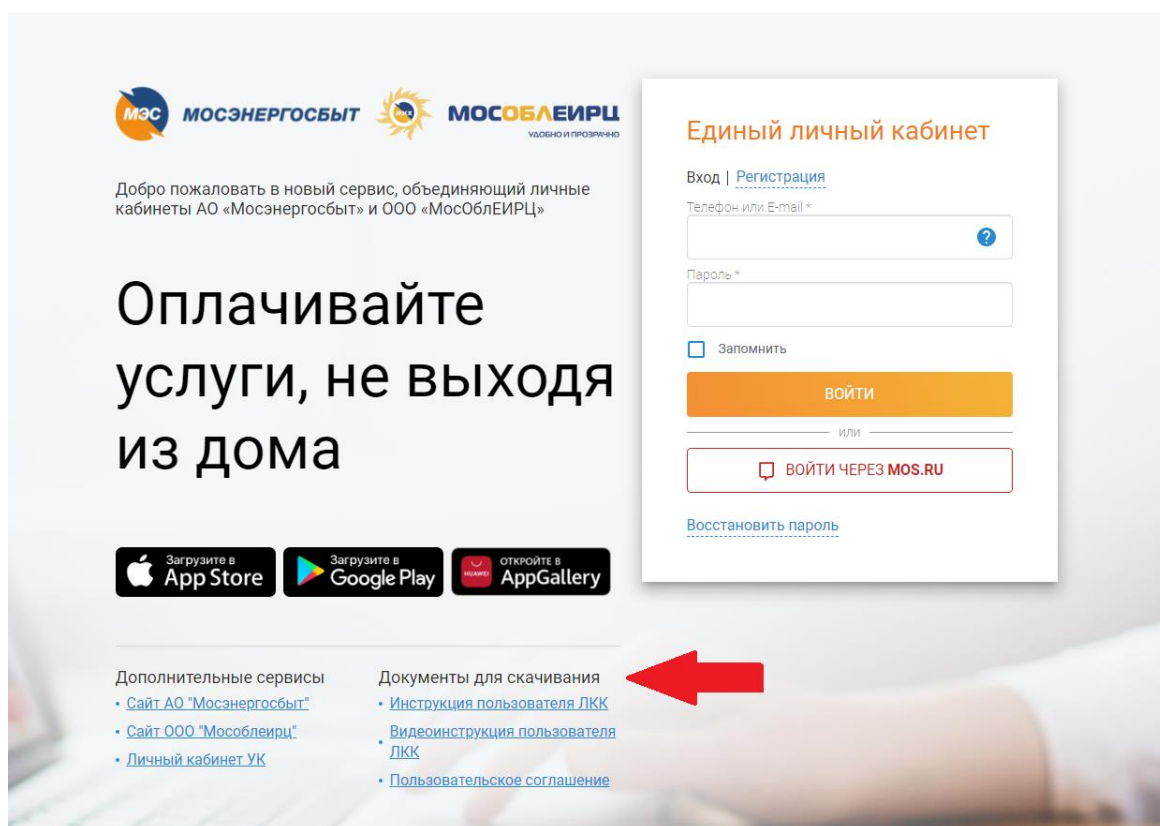
3.6 Получение справочной информации

Получение справочной информации по работе в ЕЛКК доступно следующими способами:

- [В блоке «Документы для скачивания»](#) на странице авторизации в ЕЛКК;
- [На странице «Вопросы и ответы»;](#)
- [Интерактивные инструкции](#) при первом переходе на различные страницы в ЕЛКК.

3.6.1 Блок «Документы для скачивания»

Блок «Документы для скачивания» отображается странице авторизации в ЕЛКК:



В текущей версии ЕЛКК доступны следующие разделы блока:

- Инструкция пользователя ЛКК;
- Видеоинструкция пользователя ЛКК;
- Пользовательское соглашение.





Для получения нужного вида справочной информации, щелкните по ссылке соответствующего раздела:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	35

- Для разделов «Пользовательское соглашение» и «Инструкция пользователя ЛКК» - соответствующий документ будет открыт в новой вкладке браузера;
- Для раздела «Видеоинструкция пользователя ЛКК», будет открыта форма со списком доступных видео-роликов:

Справочная информация

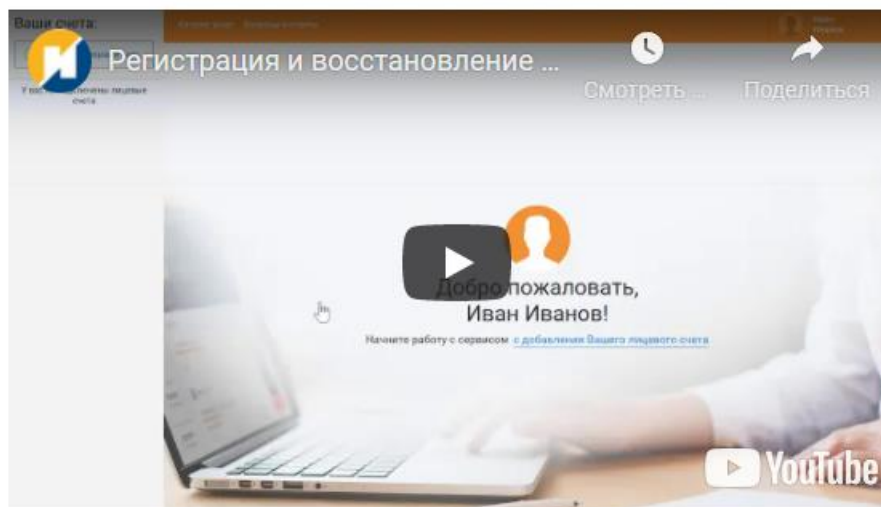


-  [Регистрация и восстановление пароля](#)
-  [Подача заявки в электронном виде](#)
-  [Возможности ЛКК](#)
-  [Как оплатить электроэнергию](#)

Для просмотра нужного ролика, щелкните по нужной ссылке, будет отображен фрейм для просмотра с сервиса YouTube. Вы можете запустить ролик непосредственно на форме **Справочная информация**, либо перейти по ссылке и открыть страницу ролика на YouTube:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	36

 **Регистрация и восстановление пароля**



 **Возможности ЛКК**

 **Как оплатить электроэнергию**

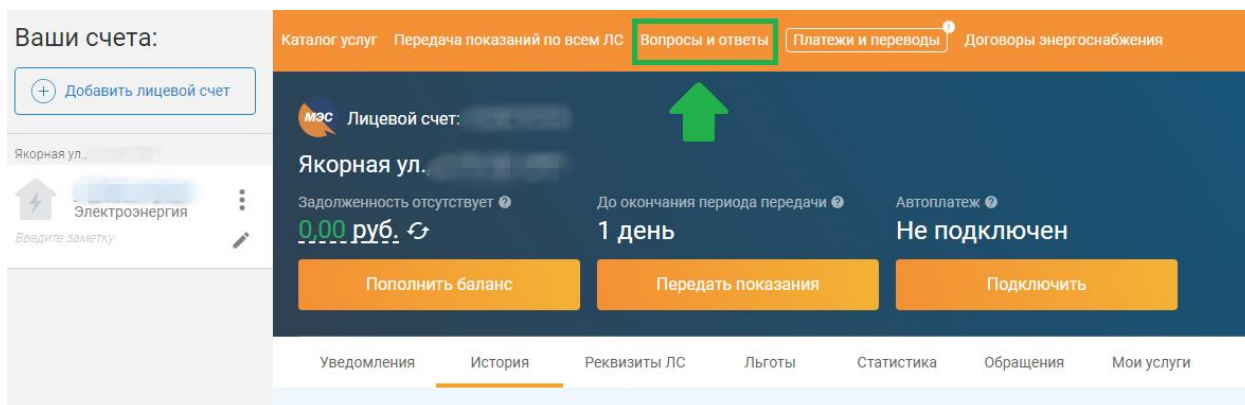
3.6.2 Страница «Вопросы и ответы»

Страница «Вопросы и ответы» предоставляет возможности по:

- просмотру [списка часто задаваемых вопросов](#) (и ответов на них);
- просмотру [контактной информации](#) в разрезе выбранной ЭСО (адреса офисов и т.п.);
- [отправке вопросов в службу технической поддержки ЭСО](#).

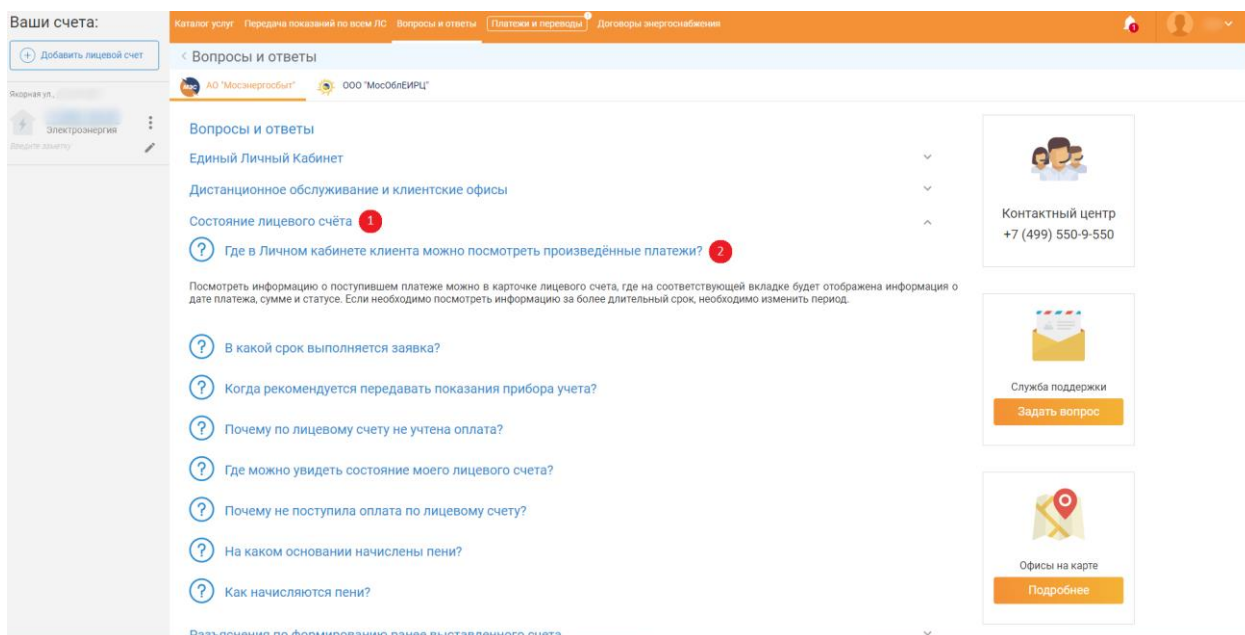
Для перехода к странице «Вопросы и ответы» следует выполнить [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее), затем, находясь на любой странице ЕЛКК щелкните по ссылке «Вопросы и ответы» на панели навигации ЕЛКК:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	37



3.6.2.1 Список часто задаваемых вопросов

Список часто задаваемых вопросов (и ответов на них) расположен в центральной части страницы **Вопросы и ответы**. Вопросы сгруппированы в тематические разделы для того, чтобы посмотреть вопрос и ответ на него, щелкните сначала по ссылке с названием раздела (1), затем в списке вопросов щелкните по строке вопроса, ответ на который вас интересует – ответ будет отображен под строкой вопроса (2):

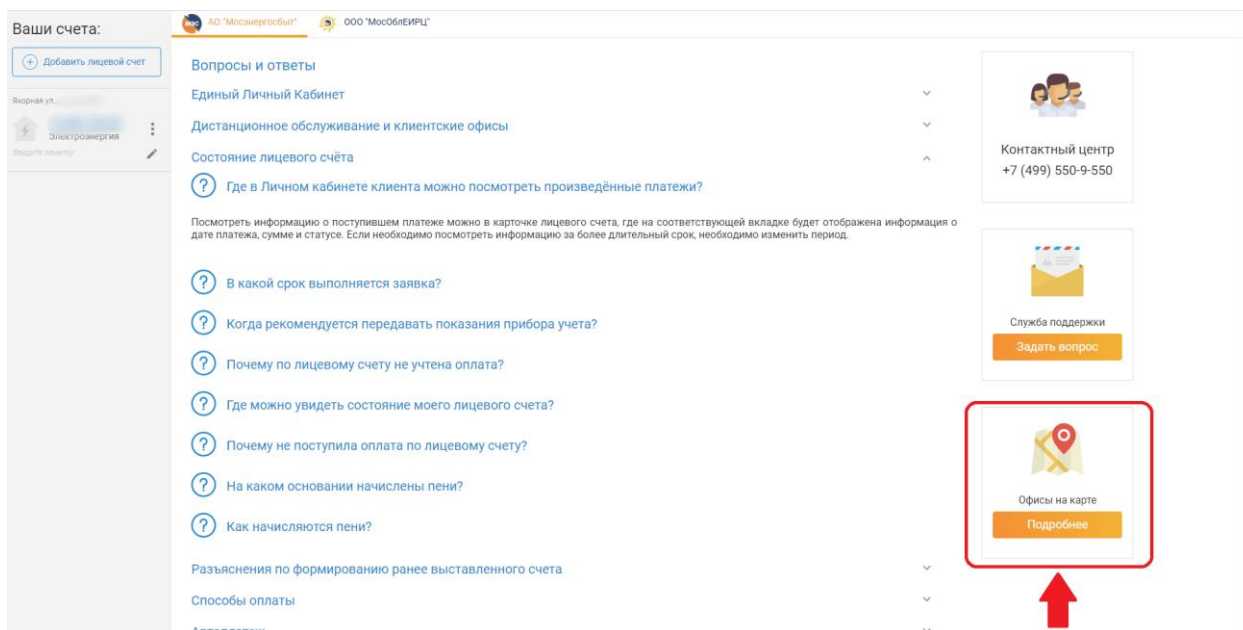


3.6.2.2 Просмотр контактной информации (Офисы на карте)

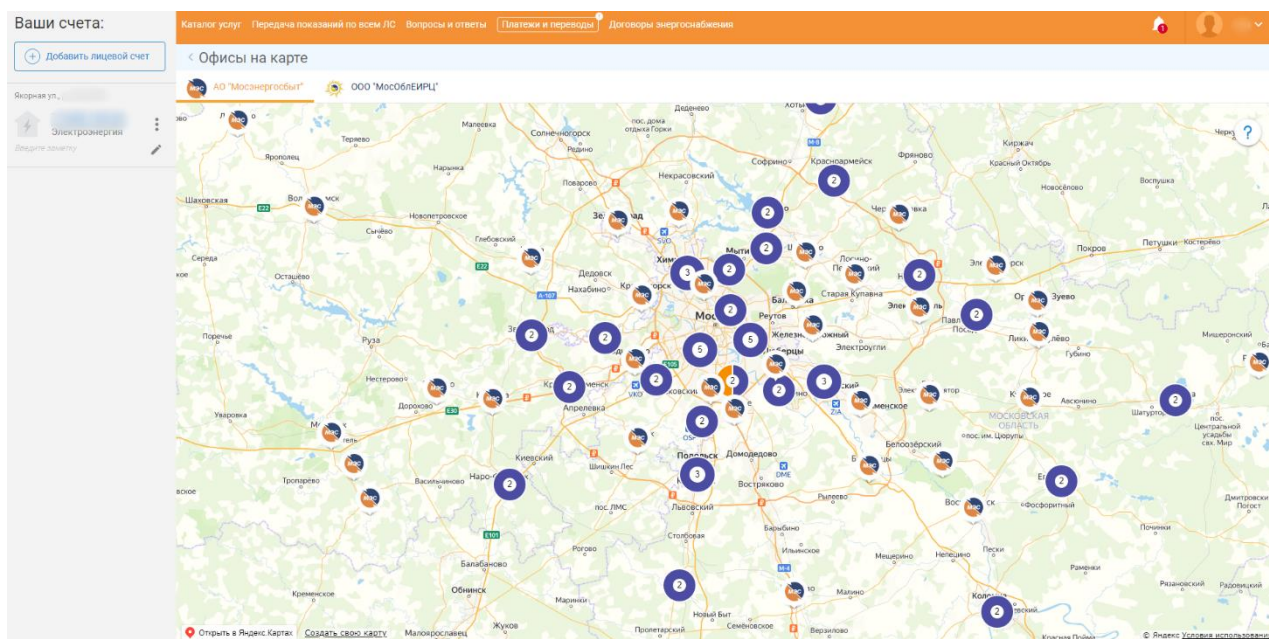
Просмотр контактной информации представлен плашкой с номером телефона контактного центра, а также ссылкой на страницу с картой расположения офисов ЭСО. Для просмотра карты офисов:

1. На странице **Вопросы и ответы** нажмите на кнопку **Подробнее** под значком **Офисы на карте**:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	38



2. В результате будет открыта страница **Офисы на карте**, содержащая интерактивную карту со значками офисов ЭСО, расположенных согласно своему географическому положению. По умолчанию, на странице активной является вкладка АО «Мосэнергосбыт»:

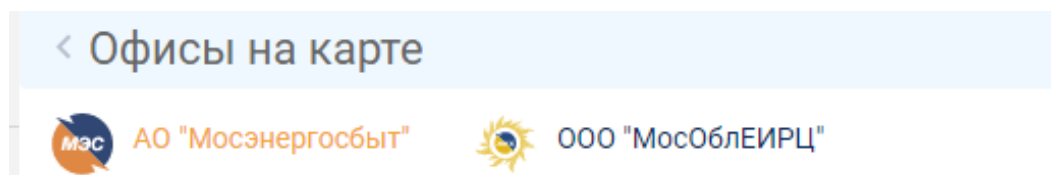


Чтобы иконки не накладывались друг на друга, некоторые офисы сгруппированы. По каждой группе офисов показывается одна групповая иконка. Число внутри иконки обозначает количество офисов, входящих в группу. При нажатии

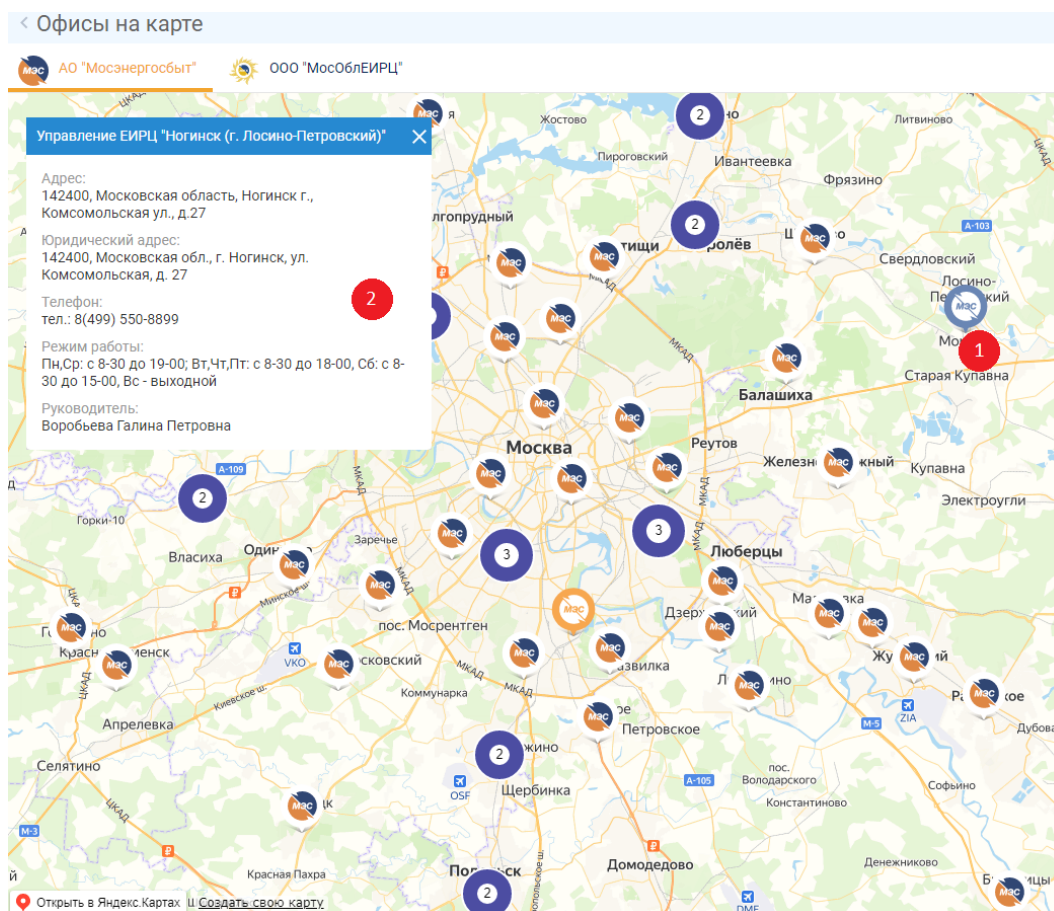
Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	39

на групповую иконку, карта масштабируется, вместо групповой иконки появятся иконки офисов, входящих в эту группу. При необходимости приблизить/отдалить карту – используйте вращение колеса мыши. Для перемещения карты нажмите и удерживайте ЛКМ, затем перемещайте курсор мыши в нужном направлении.

- Для просмотра карты расположения офисов МОЕ – щелкните по вкладке ООО«МосОблЕРИЦ».



- Для того, чтобы отобразить детальную информацию по интересующему вас офису ЭСО, нажмите на значок этого офиса на карте (1). Результат – появление поверх карты небольшого окна с названием офиса, адресом, временем работы и другой информацией (2):

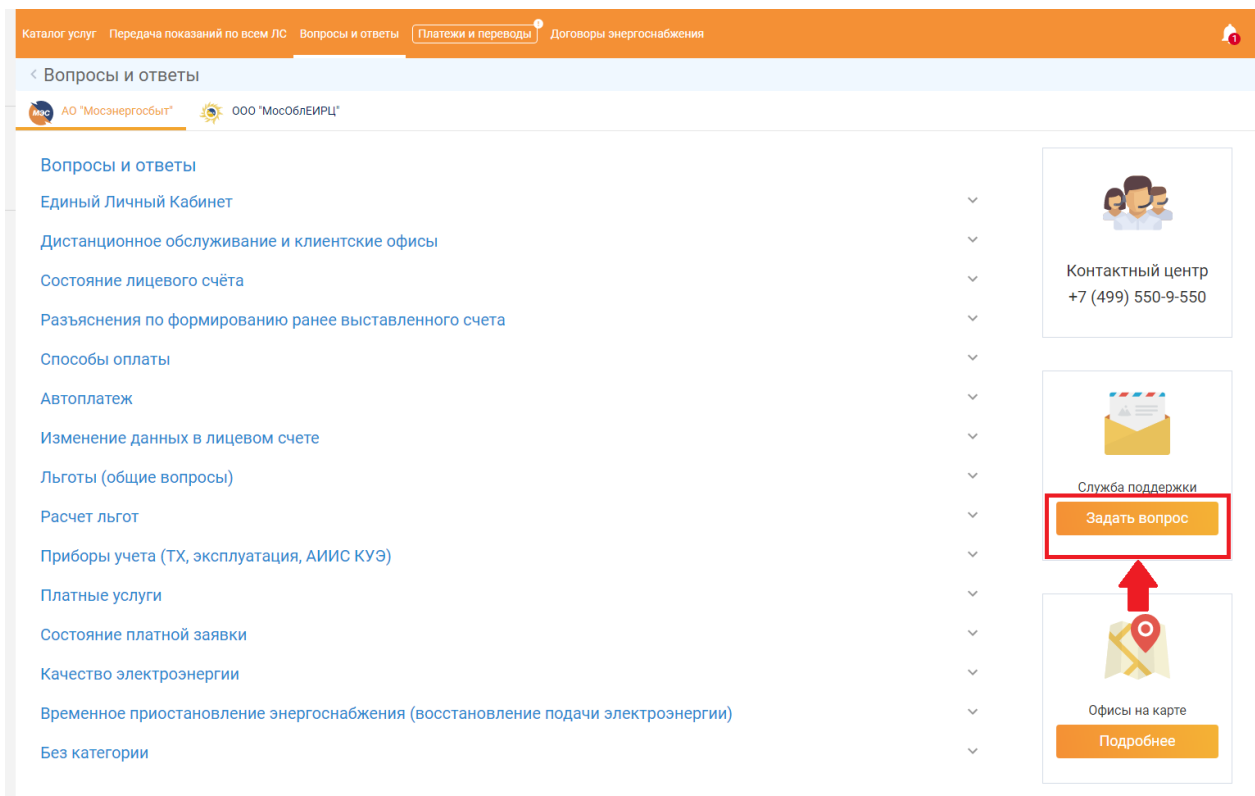


Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	40

3.6.2.3 Задать вопрос в службу поддержки

В случае, если вы не нашли ответ на ваш вопрос в [списке часто задаваемых вопросов](#), вы можете отправить вопрос/обращение в службу поддержки ЭСО. Для этого:

1. На странице **Вопросы и ответы** нажмите кнопку **Задать вопрос**:



2. Далее будет открыта форма **Задать вопрос**. Необходимо последовательно выбрать в списках **Поставщик** и **Лицевой счет** нужную ЭСО и нужный ЛС, в рамках которого нужно получить консультацию:

Задать вопрос ✕

Поставщик *

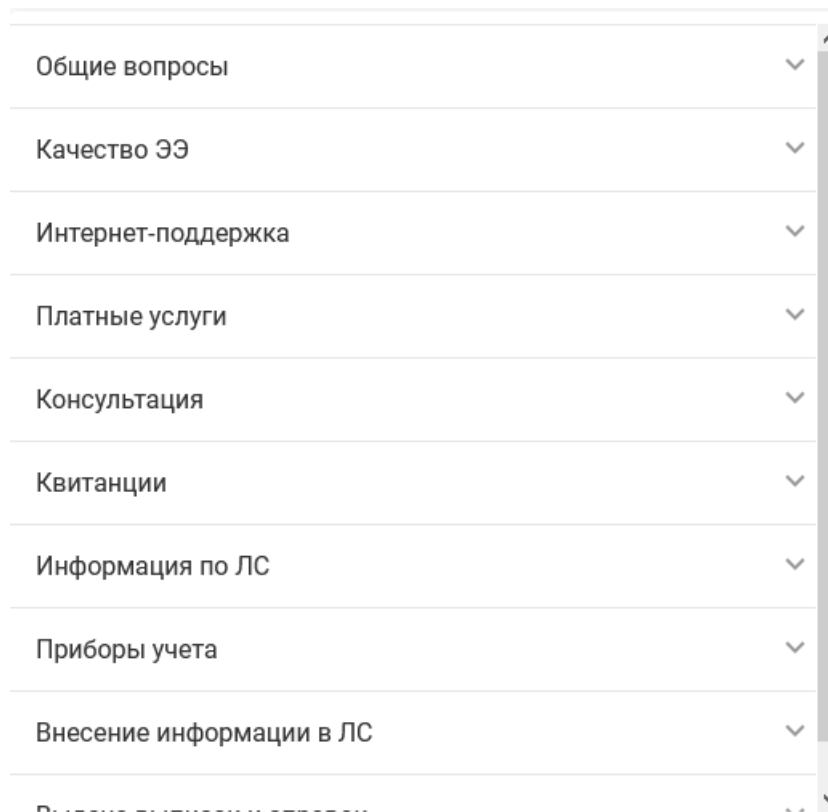
АО "Мосэнергосбыт" ▾

Лицевой Счет *

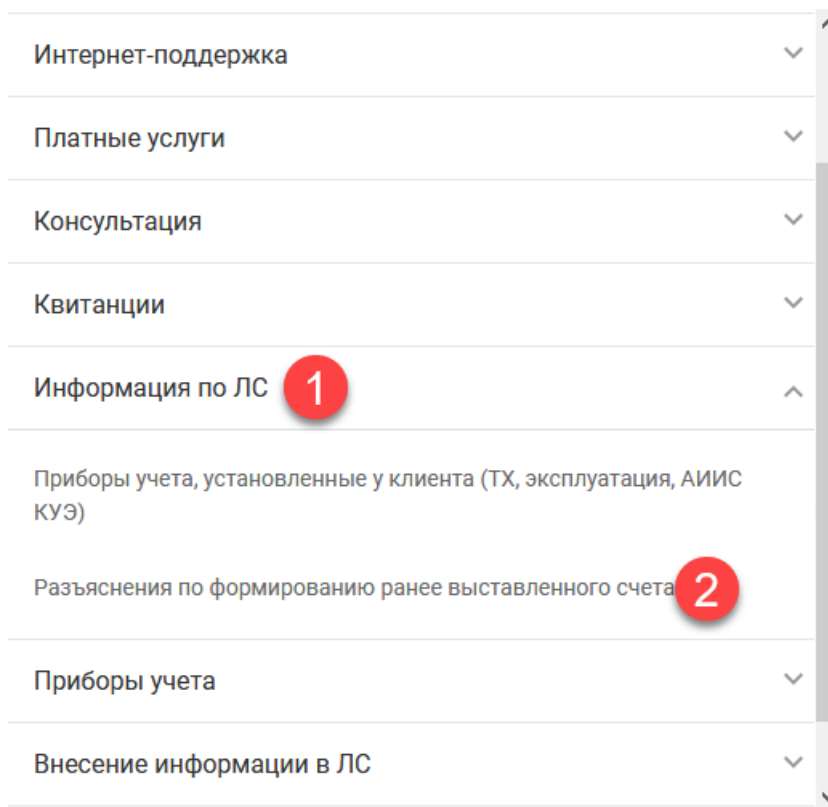
81853- [blurred] ▾

3. После заполнения полей **Поставщик** и **Лицевой счет** на форме появится дополнительное поле **Тема вопроса**, щелкните внутри него, в результате будет раскрыт список категорий тем:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	41



4. Для выбора темы вопроса раскройте нужную категорию, щелкнув в любом месте ее названия (1), затем в раскрывшемся списке вопросов щелкните по названию нужного (2):



Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	42

5. В результате на форме будет отображен [список часто задаваемых вопросов](#) по этой теме. Просмотрите этот список, возможно ответ на ваше обращение уже приведен в нем. Если у вас остались вопросы, нажмите на кнопку **ПРОДОЛЖИТЬ**:

Задать вопрос ×

Поставщик *
АО "Мосэнергосбыт" ▼

Лицевой Счет *
81853 ▼

Тема Вопроса *
Разъяснения по формированию ранее выставленного счета ▼

- Где в Личном кабинете клиента можно посмотреть произведённые платежи?
- Влияет ли задолженность жителей на величину ОДН?
- Где можно посмотреть показания прибора учет, по которым производился расчет?
- Как будет произведен расчет, если показания не были переданы?
- Необходимо ли осуществлять оплату по лицевому счету при наличии переплаты?
- Как рассчитывается оплата за электроэнергию?
- Какие способы передачи показаний?
- Когда рекомендуется передавать показания прибора учета?

ПРОДОЛЖИТЬ [Отмена](#)

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	43

6. Далее форма **Задать вопрос** будет заполнена указанными ранее значениями: наименованием ЭСО, номером ЛС, темой вопроса, а также будут заполнены поля контактных данных для обратной связи: адрес e-mail и номер телефона (согласно данным вашей УЗ, указанных при [регистрации](#)):

Задать вопрос ×

Поставщик:
АО "Мосэнергосбыт"

Лицевой счет:
037

Тема вопроса:
Разъяснения по формированию ранее выставленного счета

Телефон для обратной связи

+7(94

Вопрос

Тема для разъяснения по счету *

Электронная почта для обратной связи

gmail.com

Размер каждого прикрепляемого файла не должен превышать 10 мб.

Произвольный документ

[Приложить файл](#)

ОТПРАВИТЬ [Назад](#)

ПРИМЕЧАНИЕ

При необходимости, вы можете указать другие контактные данные для обратной связи (адрес e-mail и номер телефона).

7. В зависимости от выбранной ранее темы вопроса, на форме может быть отображено дополнительное поле **Тема** <...> (услуги, разъяснения по счету и т.п., в зависимости от выбранной темы) – в этом поле нужно в списке выбрать нужную тему вопроса/обращения/услуги/разъяснения. Это может быть как выбор одной темы из списка (Рис. 3.4), так и выбор нескольких тем (Рис. 3.5) – в последнем случае нужно будет отметить нужную тему/темы путем установки флажков в чек-боксах:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	44

Задать вопрос



Поставщик:
АО "Мосэнергосбыт"

Лицевой счет:
037

Тема вопроса:
Консультация по качеству электроэнергии

Телефон для обратной связи

+7(94

Вопрос

Тема вопроса *

качество ЭЭ

Эл нарушение ЭЭ

другое

Ра: перевод звонка на ДО

Пр: перевод звонка на номер ПАО "РМР"

ОТПРАВИТЬ

[Назад](#)

Рис. 3.4. Задать вопрос - выбор одной темы из списка

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	45

Задать вопрос ×

Поставщик:
АО "Мосэнергосбыт"

Лицевой счет:
81853-██████████

Тема вопроса:
Разъяснения по формированию ранее выставленного счета

Электронная Почта Для Обратной Связи

██████████

Те Льготы

Во ЕДК

Те Консультация по расчёту пени

Те Консультация по расчёту ОДН

Ра: Применение замещающих способов

Пр Применение расчётных способов

Др Консультация по применению в расчёте социальной нормы

Рис. 3.5. Задать вопрос - выбор нескольких тем из списка

8. Далее, при необходимости, вы можете приложить к вашему обращению файлы. Для этого щелкните по ссылке **Приложить файл** в нижней части формы, после чего в окне выбора файла выберите один или несколько файлов на диске ПК, после чего нажмите кнопку **Открыть**. Наименования приложенных к запросу файлов будут отображены на форме в виде списка:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	46

Задать вопрос



Поставщик:
АО "Мосэнергосбыт"

Лицевой счет:
81853

Тема вопроса:
Разъяснения по формированию ранее выставленного счета

Электронная Почта Для Обратной Связи

Телефон Для Обратной Связи

Вопрос

Тема Для Разъяснения По Счету *

Размер каждого прикрепляемого файла не должен превышать 10 мб.

Произвольный документ

screenshot-1.png X

res.png X

[Прикрепить файл](#)

ОТПРАВИТЬ

[Назад](#)

ПРИМЕЧАНИЕ

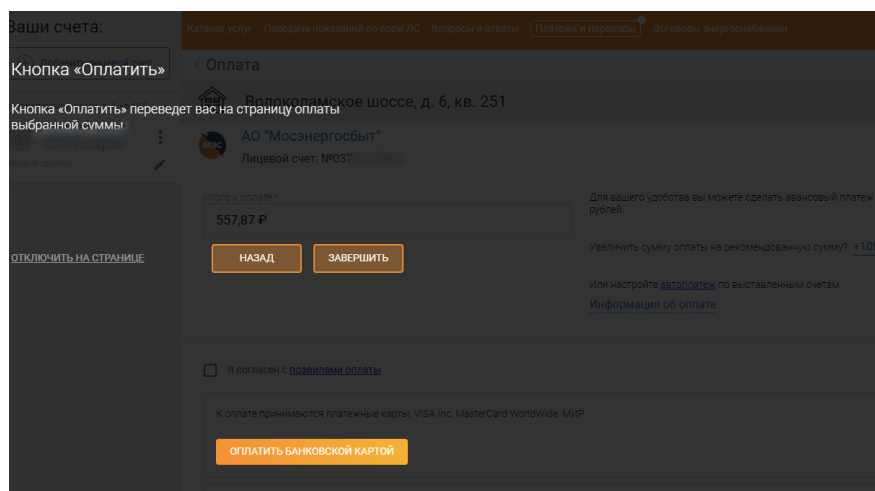
1. Удалить из запроса ошибочно прикрепленный файл можно нажав на кнопку X в строке файла.
2. Общий объем прикрепляемых файлов не должен превышать 10 Мб, кол-во файлов - не более 10.

9. Если вам известна формулировка вашего вопроса, а не только его тема, вы можете ввести текст вопроса в поле **Вопрос**, после чего нажмите кнопку **ОТПРАВИТЬ**. Форма отправки обращения будет закрыта, а вопрос отправлен в службу поддержки ЭСО. Далее ожидайте обратной связи от ЭСО по указанным в форме контактными данным.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	47

3.6.3 Интерактивные инструкции

При первичном открытии тех или иных страниц в ЕЛКК, на этих страницах отображаются интерактивные инструкции:



Навигация по страницам инструкции осуществляется при помощи кнопок **НАЗАД** и **ДАЛЕЕ**. По окончании чтения инструкции нажмите кнопку **ДАЛЕЕ**. Если вы не желаете смотреть инструкцию, щелкните по ссылке **ОТКЛЮЧИТЬ НА СТРАНИЦЕ**.

3.7 Связь со службой техподдержки ЕЛКК

При отсутствии возможности войти в ЕЛКК (не открывается страница авторизации, ошибки на странице авторизации, невозможность выполнить регистрацию или авторизацию), вы можете связаться со службой техподдержки ЕЛКК, путем отправки сообщения по e-mail. Для этого на [странице авторизации](#) в ЕЛКК щелкните по ссылке в нижней части страницы:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	48

Добро пожаловать в новый сервис, объединяющий личные кабинеты АО «Мосэнергосбыт» и ООО «МосОблЕИРЦ»

Оплачивайте услуги, не выходя из дома



Вход | [Регистрация](#)

Телефон или E-mail *

Пароль *

Запомнить

ВОЙТИ

или

ВОЙТИ ЧЕРЕЗ MOS.RU

[Восстановить пароль](#)

Дополнительные сервисы

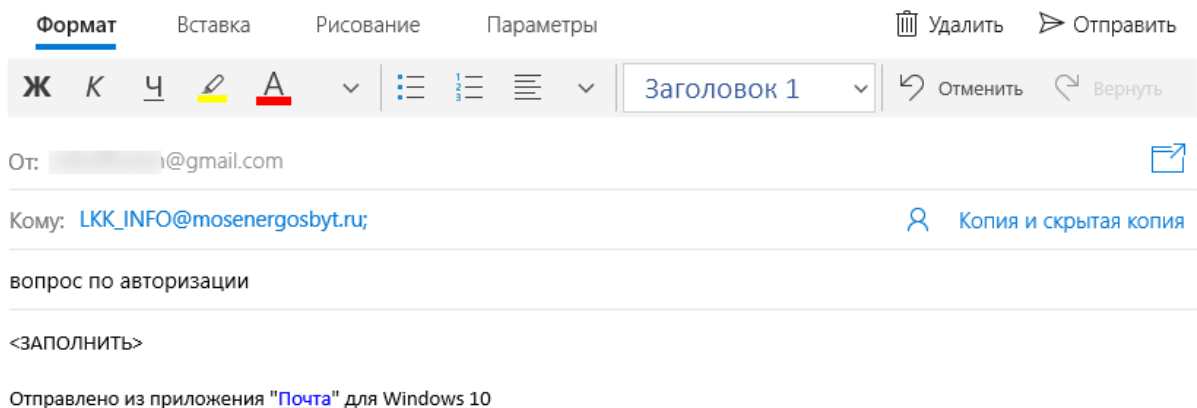
- [Сайт АО "Мосэнергосбыт"](#)
- [Сайт ООО "Мособлеирц"](#)
- [Личный кабинет УК](#)

Документы для скачивания

- [Инструкция пользователя ЛКК](#)
- [Видеоинструкция пользователя ЛКК](#)
- [Пользовательское соглашение](#)

Не получилось войти или зарегистрироваться? Обратитесь в службу [поддержки](#)
© ООО "Интегратор ИТ". 1.28.0 (88a85d от 14.12.2021 13:58:00)

В результате будет открыт почтовый клиент, установленный по умолчанию у вас в системе, в нем будет сформировано пустое письмо в адрес службы техподдержки. Опишите в нем свою проблему, укажите ваши контактные данные, отправьте и ждите ответа.

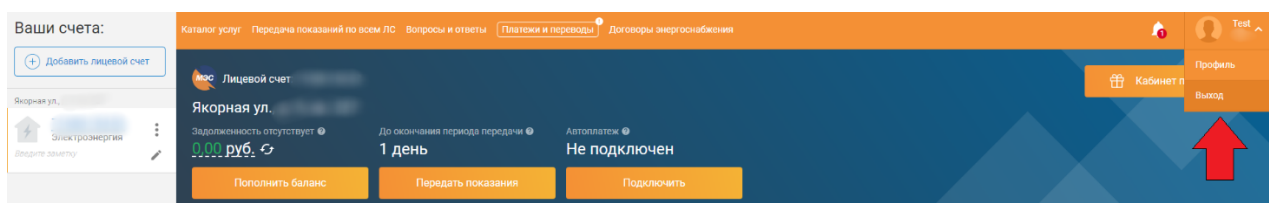


Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	49

3.8 Выход из ЕЛКК

После окончания работы с ЕЛКК, рекомендуется выйти из ЕЛКК. Для это необходимо выполнить следующие действия:

1. В правом углу панели навигации ЕЛКК нажмите на имя текущего пользователя ЕЛКК, в результате будет отображено меню доступных служебных действий. Выберите пункт меню **Выход**:



2. В результате произойдет переход с текущей страницы ЕЛКК на [страницу авторизации](#).

3.9 Работа в ЕЛКК

3.9.1 Работа с лицевыми счетами

Работа с ЛС в ЕЛКК включает в себя:

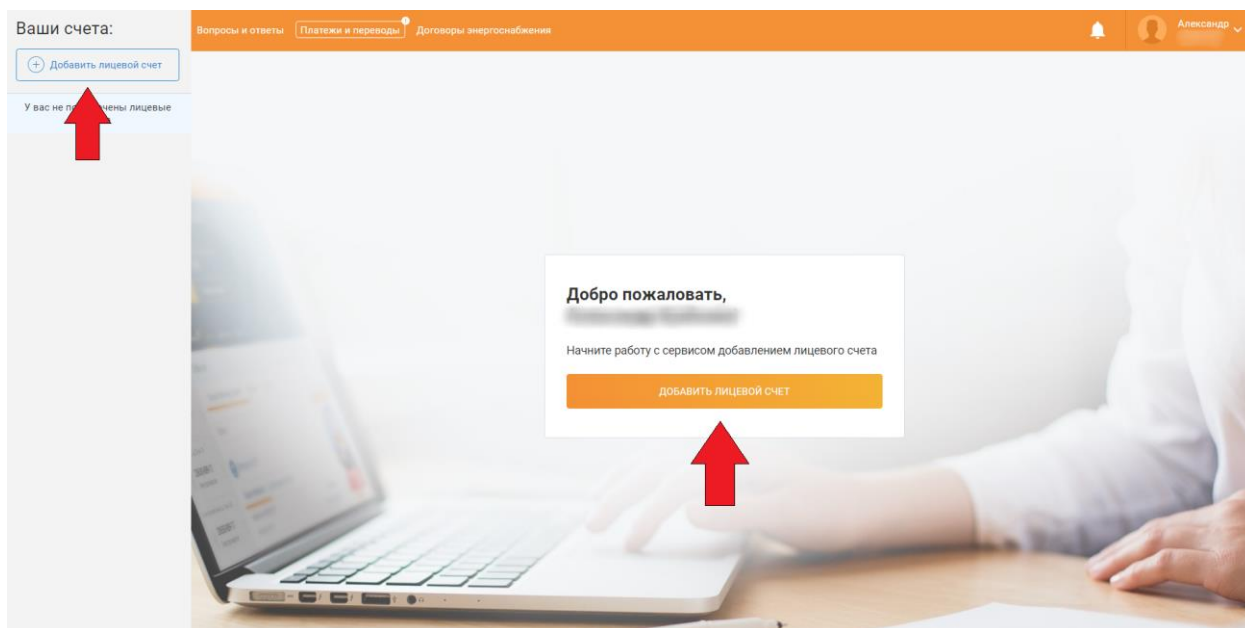
- [привязку лицевого счета](#) (счетов) к учетной записи пользователя ЕЛКК;
- [изменение параметров ЛС](#) (настройка ЛС);
- [удаление ЛС в ЕЛКК](#).

3.9.1.1 Привязка лицевого счета к учетной записи пользователя ЕЛКК

Для осуществления каких-либо операций в ЕЛКК необходимо, чтобы для вашей учетной записи был прикреплен (привязан) хотя бы один ЛС. Для осуществления привязки ЛС:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. На странице ЛС (открывается по умолчанию) нажмите на кнопку **Добавить лицевой счет** (в случае, если ЛС привязывается впервые, кнопка **Добавить лицевой счет** будет в левом верхнем углу страницы ЛС и посередине страницы. Если ранее уже выполнялась привязка ЛС, и добавляется еще один, то кнопка будет только в левом верхнем углу страницы ЛС):

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	50



3. Далее будет загружена форма **Подключить лицевой счет**. В ней последовательно заполните поля³:

- **Поставщик.** Выберите из списка вашего поставщика э/э. Для этого щелкните в любом месте внутри поля и в выпадающем списке выберите нужную запись:

< Подключить лицевой счет

Поставщик*

- АО "Мосэнергосбыт"
- ООО "МосОблЕИРЦ"
- АО "Мосэнергосбыт" + ТКО

Я согласен получать счета по e-mail и отказываюсь от получения бумажных счетов.

ПОДКЛЮЧИТЬ

- **Номер лицевого счета.** Введите номер ЛС (только значащие цифры), так, как он указан в ЕПД (счете/квитанции на оплату э/э), например, для

³ Обязательные для заполнения поля отмечены знаком «*»

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	51

АО «Мосэнергосбыт» - 10 цифр:

< Подключить лицевой счет

Поставщик *
АО "Мосэнергосбыт" ▼

Номер лицевого счета *
81 [] -20 ⓘ

Статус отношения к ЛС *
▼

Я согласен получать счета по e-mail и отказываюсь от получения бумажных счетов.

ПОДКЛЮЧИТЬ

- **Статус отношения к ЛС.** Выберите из списка ваш статус по отношению к добавляемому ЛС:

< Подключить лицевой счет

Поставщик *
АО "Мосэнергосбыт" ▼

Номер лицевого счета *
81 [] -20 ⓘ

Статус отношения к ЛС *

- Собственник
- Другое
- Наниматель
- Зарегистрированный
- Проживает

- **СНИЛС.** Это поле появляется на форме в случае, если в списке **Статус отношения к ЛС** был выбран вариант «Собственник». Необходимо

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	52

ввести номер СНИЛС:

< Подключить лицевой счет

Поставщик *

АО "Мосэнергосбыт" ▼

Номер лицевого счета *

81 ████████ 20 ?

Статус отношения к ЛС *

Собственник ▼

СНИЛС

023 ████████ 74

Я согласен получать счета по e-mail и отказываюсь от получения бумажных счетов.

ПОДКЛЮЧИТЬ

ПРИМЕЧАНИЕ

Поле **СНИЛС** необязательно для заполнения, даже если оно отображается в форме **Подключить лицевой счет**.

- При желании получать бумажные платежные документы, снимите флаг в чек-боксе **Я согласен получать счета по e-mail и отказываюсь от получения бумажных счетов** (он по умолчанию проставлен).
4. Нажмите кнопку **ПОДКЛЮЧИТЬ**. Сервис осуществляет проверку введенных данных (номер ЛС и СНИЛС (при наличии)). В случае, если проверка не будет пройдена, будет выдано окно с сообщением о соответствующем нарушении, например:
- **Лицевой счет не найден.** В указанной ЭСО не зарегистрирован введенный номер ЛС. Проверьте номер ЛС;
 - **Введен некорректный СНИЛС.** Номер СНИЛС не соответствует установленному формату. Проверьте указанный номер;
 - **Лицевой счет уже привязан к учетной записи.** Для вашей УЗ уже произведена привязка ЛС с указанным номером, измените номер ЛС, либо перейдите к работе с указанным ЛС в ЕЛКК.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	53

5. В случае, если проверка корректности введенных данных пройдена, будет открыта форма с контрольным вопросом – формулировка вопроса зависит от выбранной ЭСО. К примеру, в случае выбора АО «Мосэнергосбыт», будет выдана форма запроса на ввод суммы из полей «Итого по счету», «Итого переплата», указанной в ЕПД/квитанции/счете за последние 2 месяца. Значение суммы следует ввести в поле **Ответ**:

Ответьте на контрольный вопрос ×

Введите сумму «Итого по счету» или «Итого переплата», указанную в любой из квитанций за последние 2 месяца, отделив копейки запятой. Например, 1500,00

Ответ *

123,23

[ГДЕ НА КВИТАНЦИИ РАСПОЛОЖЕНА НУЖНАЯ СУММА?](#)

ПОДТВЕРДИТЬ [Отменить](#)

При необходимости, вы можете щелкнуть по ссылке **ГДЕ НА КВИТАНЦИИ РАСПОЛОЖЕНА НУЖНАЯ СУММА?**, в результате чего на форме будет отображена поясняющая иллюстрация:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	54

Ответьте на контрольный вопрос



Введите сумму «Итого по счету» или «Итого переплата», указанную в любой из квитанций за последние 2 месяца, отделив копейки запятой. Например, 1500,00

Ответ *

123,23

ГДЕ НА КВИТАЦИИ РАСПОЛОЖЕНА НУЖНАЯ СУММА?

МОСЭНЕРГОСБЫТ
С НАМИ ПРИХОДИТ СВЕТ

Ваш клиентский офис: Клиентский офис "Сайболов" Северо-Восточного отделения, 125325, г. Москва, Москва ул. д. корп.2, в.489 (504) в.504, Режим работы: Пн-чт: 9.30-20.00; Пт: 9.30-19.00 Выходной - суббота, воскресенье.

Получать платежи:
АО "Мосэнергосбыт" - ИНН 7703520080 р/с: 40702810738360027199
ПАО Сбербанк г. Москва БИК: 044525225 к/с: 30101510400300000225

Сумма к оплате за август 2021 г.:
2415руб. 36коп.

СЧЕТ ЗА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИЮ /
Л/С: XXXX.XXX.XX Прибор учёта:
Ф.И.О.:
Адрес:
Количество комнат: 1
Количество проживающих: 1
Номер единого ЛС ГИС ЖКХ:

Эпитейте в слитки произвольную сумму к оплате

Т1 (день)

Платите в слитки показания вашего прибора учёта до даты отправки. Передайте показания с 15 по 25 число любым удобным способом:
- по телефону +7 499 550-88-99 (круглосуточно)
- в личном кабинете MY.MOSENERGOSBYT.RU
- через чат-бот на сайте my.mosenergosbyt.ru в Viber

У ВАС ИМЕЕТСЯ ЗАДОЛЖЕННОСТЬ ЗА ЭЛЕКТРИЧЕСКУЮ ЭНЕРГИЮ! В СЛУЧАЕ НЕОПЛАТЫ ДОЛГА АО «МОСЭНЕРГОСБЫТ» ВПРАВЕ НАЧИСЛИТЬ ПЕНИ, ОГРАНИЧИТЬ ИЛИ ПРИОСТАНОВИТЬ ПОДАЧУ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ, ОБРАТИТЬСЯ В СУД. Оплачивайте на MY.MOSENERGOSBYT.RU, комиссия 0%.

В СВЯЗИ С НЕПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ПОКАЗАНИЙ ЭЛЕКТРОСЧЁТЧИКА РАСЧЁТ ВЫПОЛНЕН ИСХОДЯ ИЗ СРЕДНЕМЕСЯЧНОГО ЭЛЕКТРОПОТРЕБЛЕНИЯ, ЗАФИКСИРОВАННОГО ПО ВАШЕМУ АДРЕСУ РАНЕЕ.

Детализация счета

Информация по прибору учёта (номер прибора учёта (ИЧ), дата ввода в эксплуатацию)	Тип расчёта	Нормативы учёта (кВт/ч)	Дата	Тариф	Классификация	Дата	Тариф	% от	Тариф	Итого (руб.)
На начало расчётного периода сумма задолженности с учётом пени составляет:										
Опоздание в расчётном периоде:										
Итого к оплате:										
2415.36										

1. Тип расчёта: "Ф" - по показаниям, "С" - по среднему нормативу, "Н" - по нормативу, "ТК Ф" - по нормативу с применением повышающего коэффициента 10, "Ф" - по показаниям, "ТК С" - по среднему нормативу с применением повышающего коэффициента 10.
2. Дата ввода в эксплуатацию: 13.07.2021 - 1624ч. 10коп. Оплата производится 25 числа и не учитывается в строке «Сложено в расчётном периоде». Будет учтено при расчёте следующего периода.
В случае несоответствия показаний и показаний с п. 14 ст. 150 Жилищного кодекса РФ по Вашему адресу были начислены пени.
Справочно сообщаем: стоимость купленной электроэнергии - 169.80 коп/кВт*ч, стоимость передачи электроэнергии и иных услуг - 422.20 коп/кВт*ч.
АО "Мосэнергосбыт": 8(499) 550-9-550. Факс: +7 (499) 550-9-350, 117312, г. Москва, ул. Вавилова, д.9, www.mosenergosbyt.ru, info@mosenergosbyt.ru
Уважаемый клиент! Период расчётов за потреблённую электрическую энергию с передачей Проведение, утверждённые Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (далее - "Постановление").
1. Вы можете право на наличие индивидуальности, общего (коллективного) или общего прибора учёта, выписки, счётчик, его показания и передавать их в АО "Мосэнергосбыт" не позднее 25 числа ежемесячно.
2. В случае несоответствия до 25 числа в АО "Мосэнергосбыт" информации о показаниях прибора учёта (при его наличии), разном платёж определитесь исходя из среднегодового объёма потребления, либо по среднему потреблению (при отсутствии информации для расчёта среднегодового объёма).
3. При обнаружении несоответствия показаний или факта вмешательства в работу прибора учёта производится денежная стоимость электрической энергии в соответствии с п. 37 Правил или тарифов в соответствии с п. 8(1) (1) Правил.
4. В случае обнаружения нарушения показаний и вмешательств на приборе по заявлению предоставляется АО "Мосэнергосбыт" услуга организации, где установка, ввода в эксплуатацию прибора учёта электрической энергии, показания работ по поддержанию его в интеллектуальной системе учёта электрической энергии (качества), проверки правильности и своевременности предоставления сведений о показаниях, замена может быть произведена, включая их изготовление, потребление, обслуживание и ремонт.

ПОДТВЕРДИТЬ

Отменить

- Введите ответ и нажмите кнопку **ПОДТВЕРДИТЬ**. Сервис производит проверку введенного значения, и, если проверка пройдена, произойдет привязка введенного ЛС в ЕЛКК, в противном случае, будет выдано сообщение о том, что проверка не пройдена.
- В случае успешного прохождения проверки введенных данных ЛС, будет выведено окно подтверждения подключения, в этом окне необходимо будет выбрать группу ЛС (при первичном добавлении (привязке) ЛС по умолчанию будет автоматически создана группа согласно адресу абонента с указанным ЛС, при дальнейшем добавлении ЛС, к примеру вы сможете привязать другие ЛС к этой, либо к другой группе ЛС):

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	55

Лицевой счет успешно подключен!



Группа *

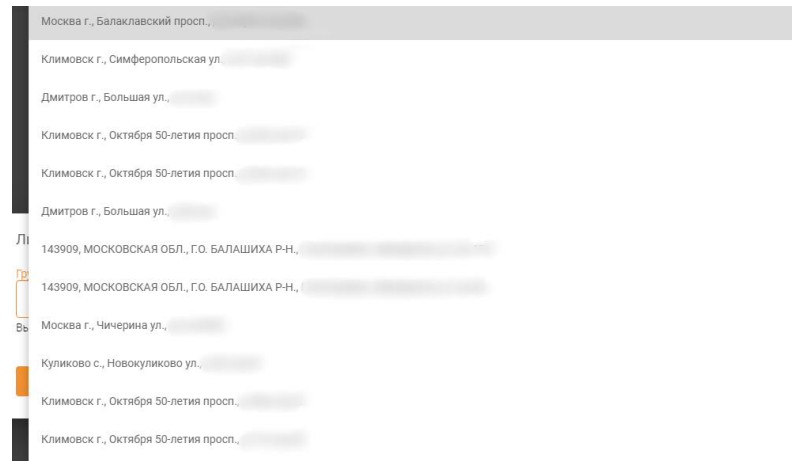
Москва г., Балаклавский просп.

Вы можете изменить группу данного лицевого счета...

ПРОДОЛЖИТЬ

[Отмена](#)

Для выбора другой группы ЛС для подключения ЛС, раскройте список и выберите нужную группу:



8. Далее нажмите кнопку **ПРОДОЛЖИТЬ**. После чего будет выдано сообщение о том, что данные ЛС успешно сохранены:

Сообщение

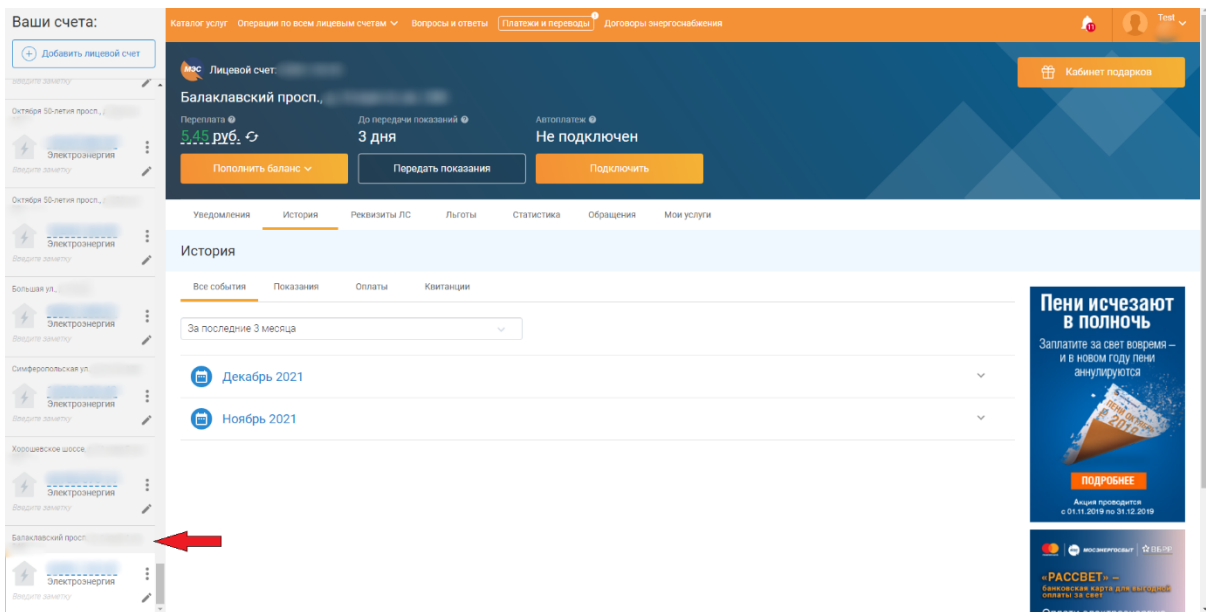


Данные лицевого счета успешно сохранены

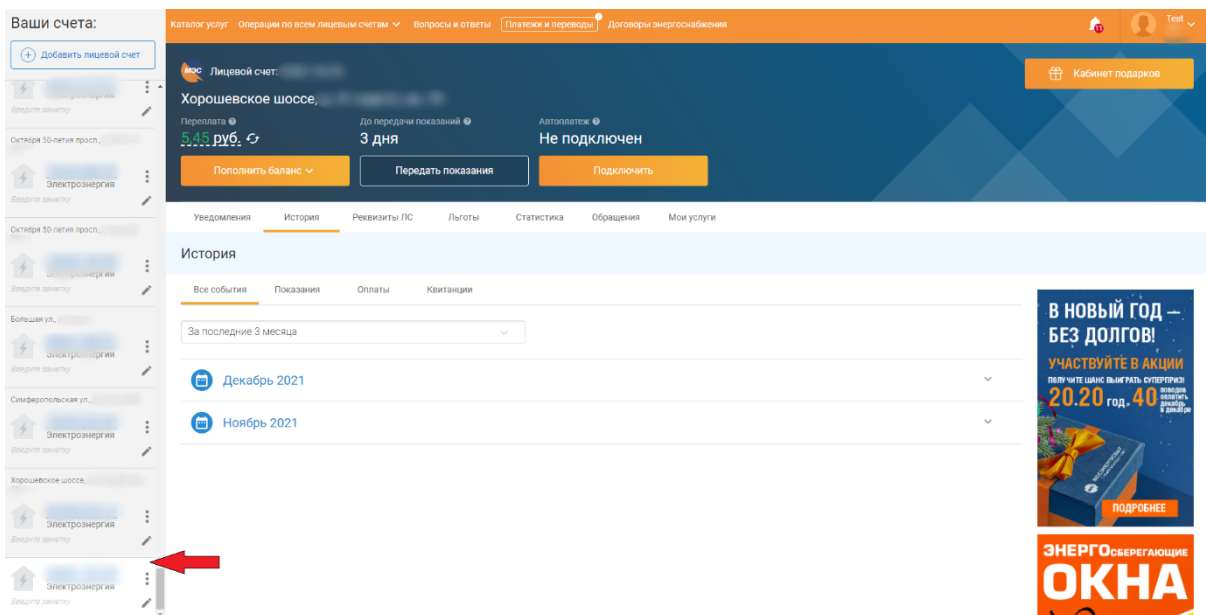
ЗАКРЫТЬ

9. Привязанный ЛС отображается в блоке **Ваши счета**. Отображается номер ЛС (в виде гиперссылки, а также наименование группы ЛС вверху номера). Если привязанный ЛС входит в уже существующую группу ЛС, то наименование группы будет отображаться на первом их включенных в эту группу ЛС:
 - Результат привязки ЛС к новой группе ЛС (ЛС не входит в уже существующую группу ЛС):

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	56



- Результат привязки ЛС к существующей группе ЛС:



3.9.1.2 Настройка лицевого счета


В процессе настройки ЛС в ЕЛКК вам доступны следующие операции:

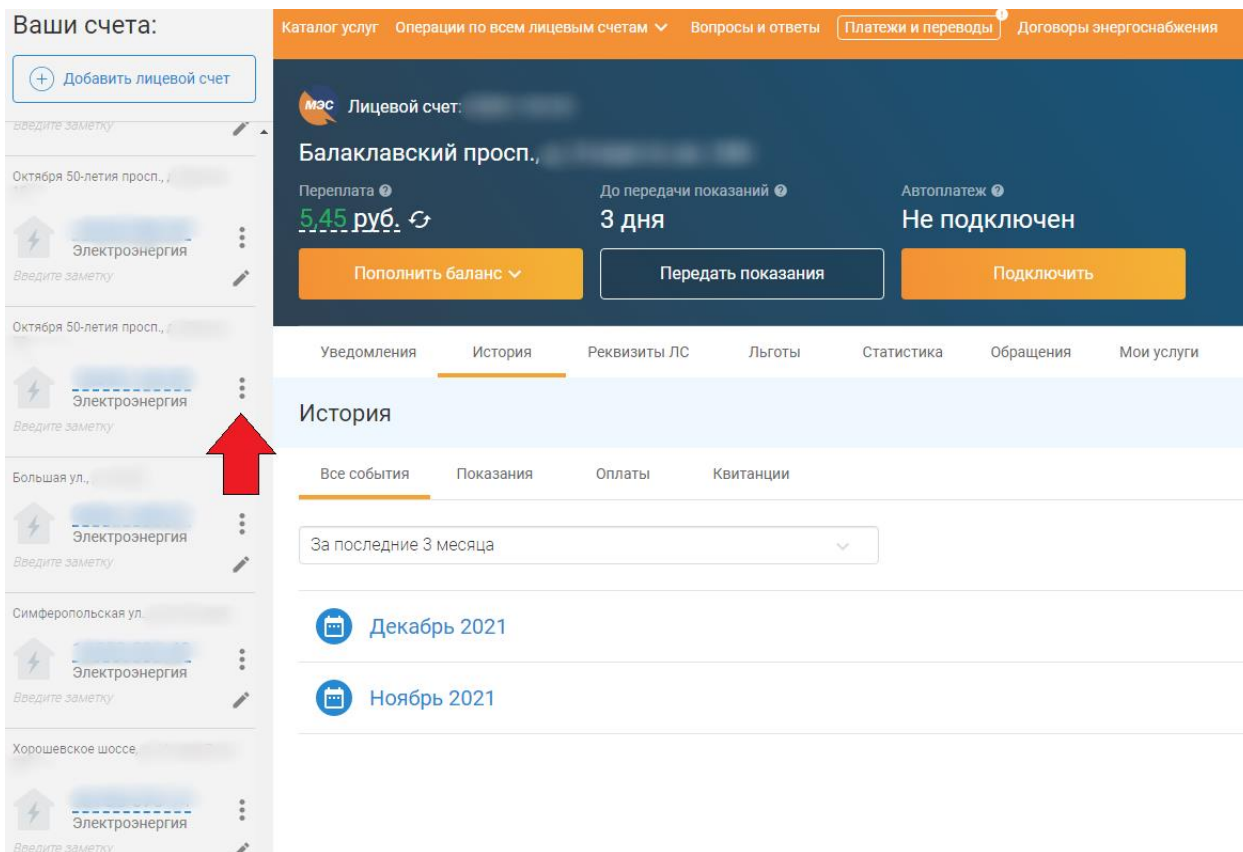
- [изменение статуса отношения к ЛС](#);
- [изменение группы ЛС](#);
- [добавление примечания к ЛС](#).

Для выполнения настройки ЛС в части статуса отношения к ЛС и/или изменения группы ЛС:

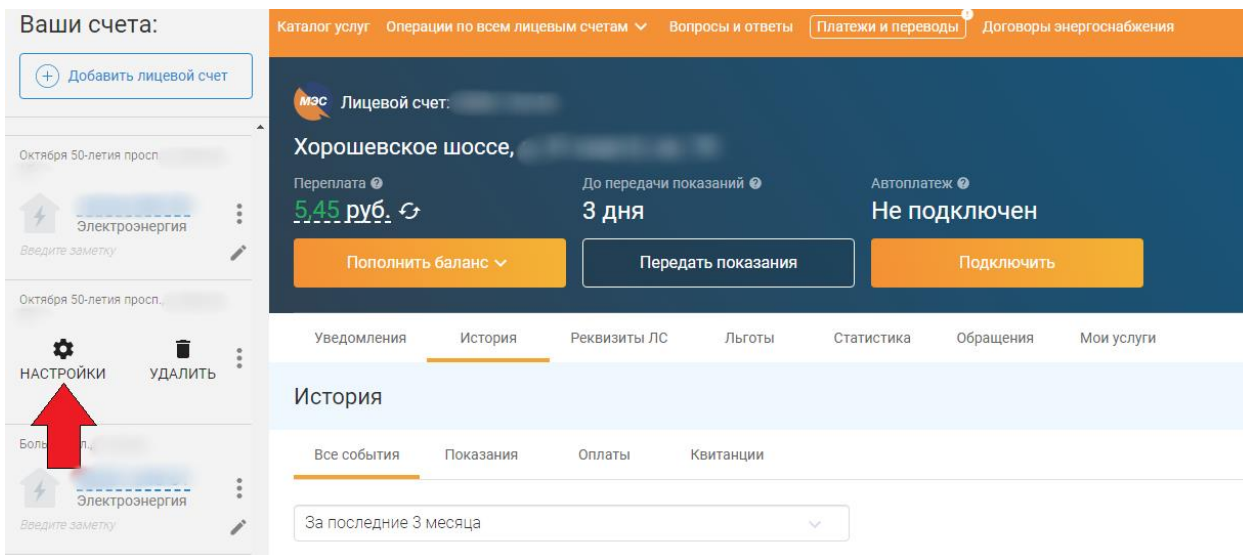
1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	57

2. На странице ЛС (открывается по умолчанию) нажмите на кнопку  в блоке **Ваши счета**, для нужного номера ЛС:



3. В результате блок номера ЛС будет скрыт и откроется меню настроек счета. В этом меню нажмите кнопку **НАСТРОЙКИ**:



4. В результате на странице управления ЛС будет открыта форма **Настройка ЛС**. В ней вы можете:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	58

- Изменить настройку **Статус отношения к ЛС**, для этого раскройте одноименный список и выберите другое значение;
- Переместить ЛС в другую группу ЛС (при их наличии). Для этого раскройте список **Группа** и выберите другое значение:

< Настройка ЛС

Статус отношения к ЛС *

Другое ▼

Группа *

Климовск г., Октября 50-летия просп., ... ▼


СОХРАНИТЬ

ПРИМЕЧАНИЕ

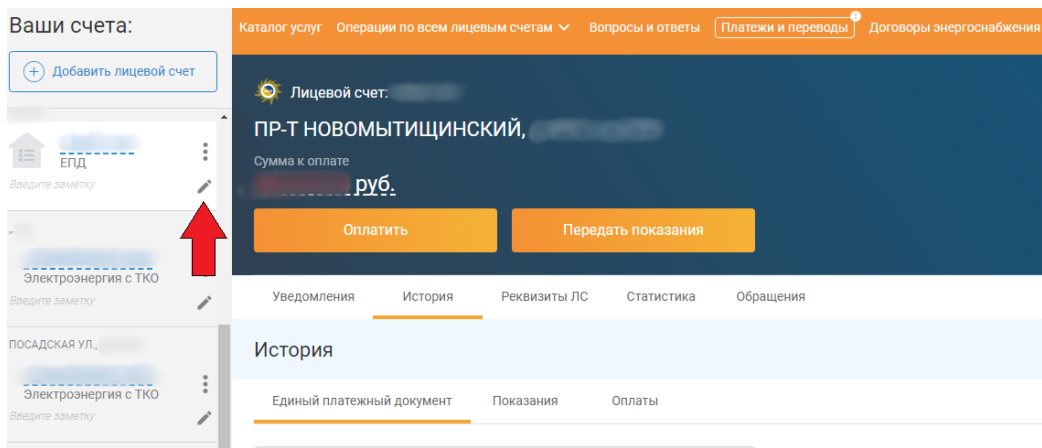
При выборе в списке **Статус отношения к ЛС** значения **Собственник**, на форме дополнительно будет отображено поле **СНИЛС** (необязательно для заполнения).

5. После выполнения необходимых изменений на форме **Настройка ЛС** нажмите кнопку **СОХРАНИТЬ**. В случае успешного завершения операции будет выдано окно сообщения вида «Данные ЛС успешно сохранены», закройте его. Для возврата на главную страницу ЛС щелкните заголовку формы **Настройка ЛС**.

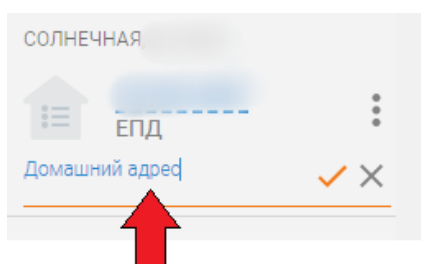
Для того, чтобы повысить читабельность списка ЛС, в случае, когда для одной УЗ в ЕЛКК их прикреплено несколько, можно снабдить запись ЛС дополнительным примечанием. Для этого:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. На странице ЛС (открывается по умолчанию) нажмите на кнопку  в блоке **Ваши счета** для нужной записи ЛС:

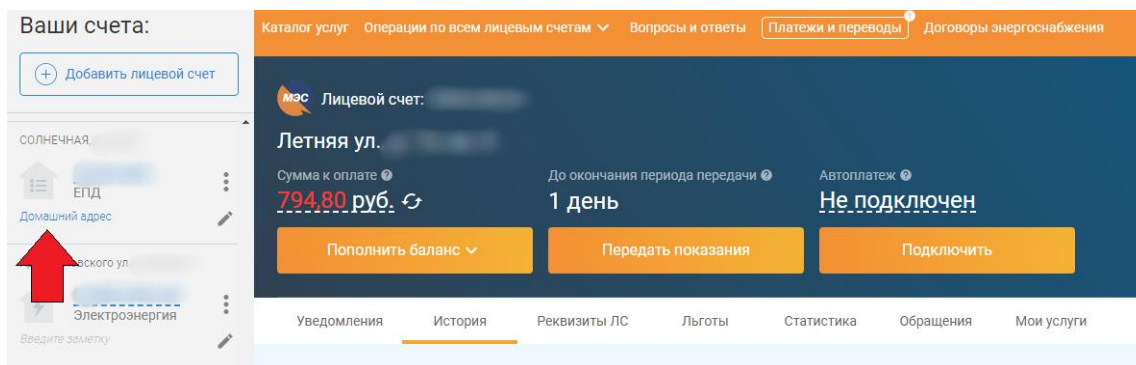
Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	59



3. Введите нужный текст заметки к ЛС в поле **Введите заметку** (максимальная длина пометки ЛС – 50 символов):



4. Нажмите на кнопку в правой части поля, изменения будут сохранены, текст пометки будет отображаться на карточке ЛС в блоке **Ваши счета**:




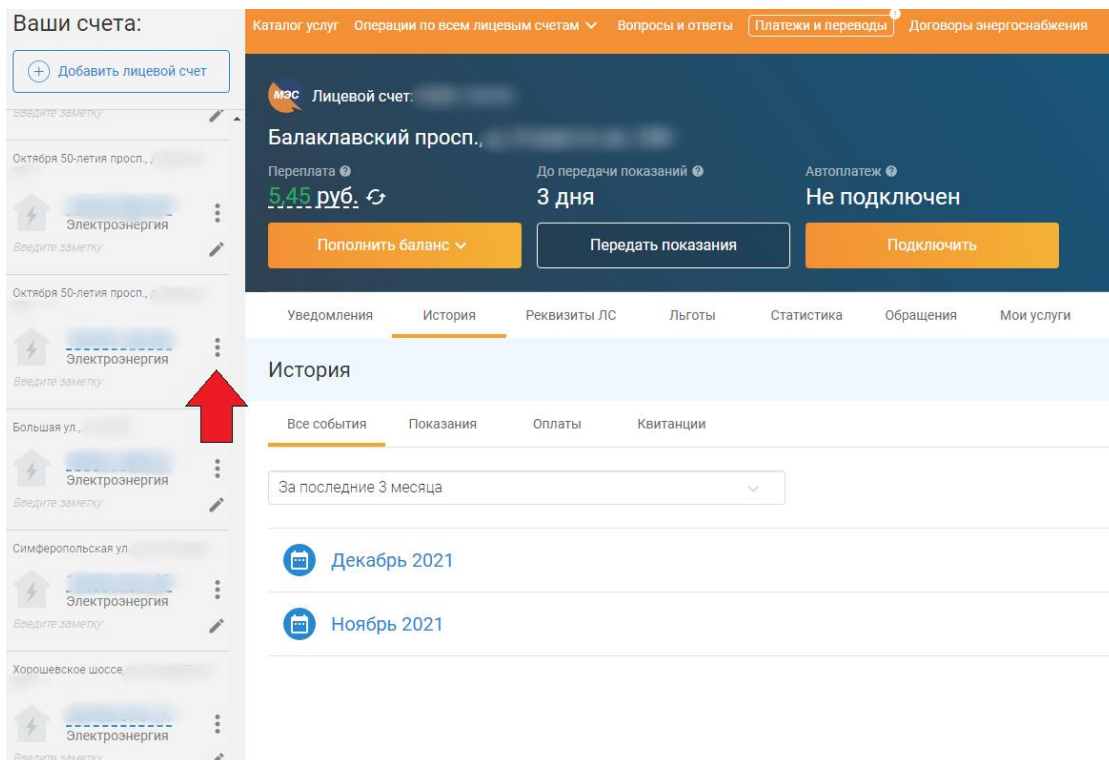
3.9.1.3 Удаление лицевого счета в ЕЛКК

Возможны ситуации, когда оплата и контроль счетов по определенному ЛС становятся не актуальными (продажа недвижимости, съезд из арендованной квартиры и т.п.). Для таких случаев возможна отвязка лицевого счета от учетной записи в ЕЛКК, иначе говоря, удаление ЛС в ЕЛКК.

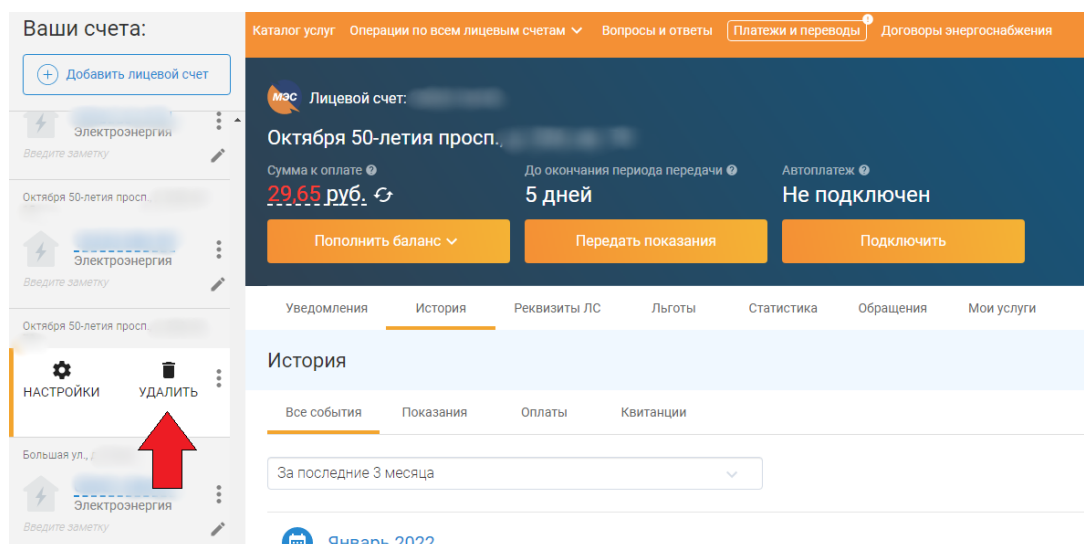
Для того, чтобы удалить ранее привязанный ЛС в ЕЛКК:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	60

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. На странице ЛС (открывается по умолчанию) нажмите на кнопку  в блоке **Ваши счета**, для нужного номера ЛС:



3. В результате блок номера ЛС будет скрыт и откроется меню настроек ЛС. В этом меню нажмите кнопку **УДАЛИТЬ**:



Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	61

4. В окне запроса подтверждения операции удаления ЛС нажмите кнопку **Да**. В случае успешного удаления ЛС из данной УЗ в ЕЛКК будет выдано окно сообщения об успешном удалении ЛС.

ПРИМЕЧАНИЕ


1. После удаления ЛС из УЗ пользователя ЕЛКК, также будет отключена рассылка писем на указанного при регистрации УЗ адрес e-mail (в случае, если при привязке ЛК к УЗ была включена опция «Я согласен получать счета по e-mail и отказываюсь от получения бумажных счетов»).
2. Удаление ЛС из УЗ пользователя ЕЛКК не означает физического удаления или блокировки ЛС в системе обслуживания ЭСО. Вы сможете в любой момент времени снова подключить этот ЛС для текущей или другой УЗ в ЕЛКК.

3.9.1.4 Уведомления по лицевому счету

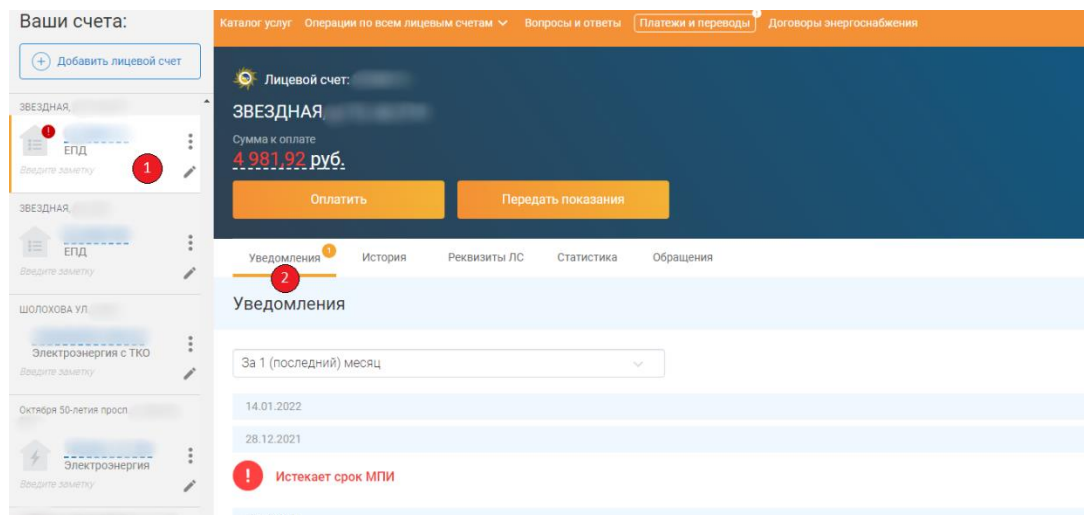
События, которые происходят по привязанному в ЕЛКК ЛС, отображаются на странице ЛС в виде списка уведомлений. Уведомления отображаются:

- В разделе **Уведомления** на странице ЛС в ЕЛКК;
- Во всплывающем окне **Уведомления** при входе в ЕЛКК, либо при нажатии на кнопку вызова окна уведомлений («колокольчик»).

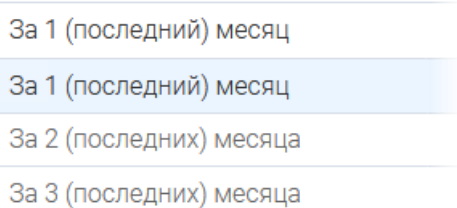
Для просмотра уведомлений в разделе **Уведомления**:


1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. Если для вашей УЗ в ЕЛКК привязано несколько ЛС, в блоке списка привязанных ЛС щелкните по ссылке с номером нужного ЛС (1), при этом факт наличия непрочитанных уведомлений по ЛС отображается в виде значка  в карточке ЛС. После этого на странице ЛС щелкните по ссылке **Уведомления** (рядом с заголовком ссылки также отображается кол-во непрочитанных уведомлений по ЛС) для перехода к разделу **Уведомления** (2):

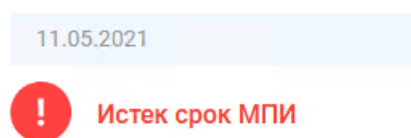
Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	62



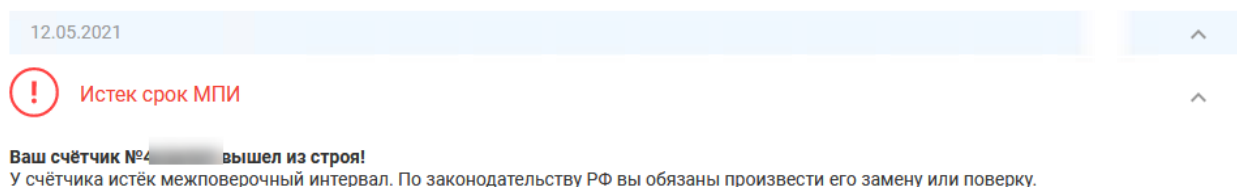
3. По умолчанию, отображаются уведомления за последний месяц, вы можете выбрать другой диапазон дат в списке:



4. Непрочитанные уведомления отображаются со значком  в строке записи уведомления:

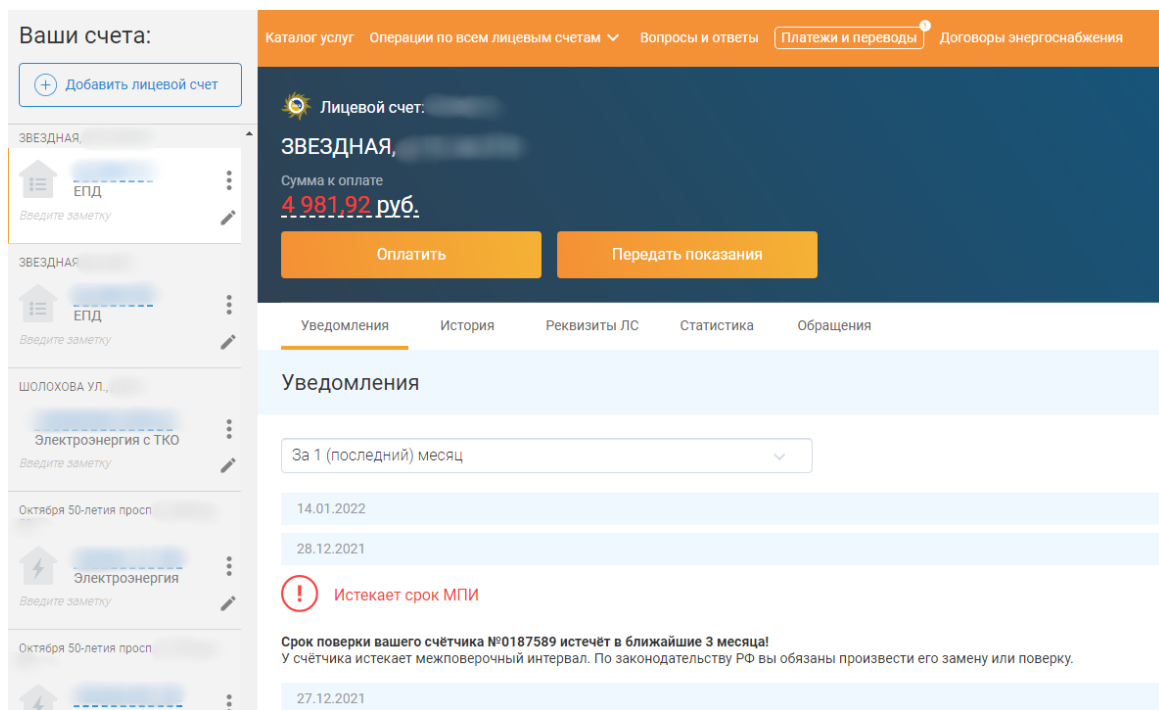


Для чтения записи уведомления, нажмите в любом месте в строке заголовка уведомления, в результате блок записи уведомления будет раскрыт, значок сменится на индикацию прочитанного уведомления:

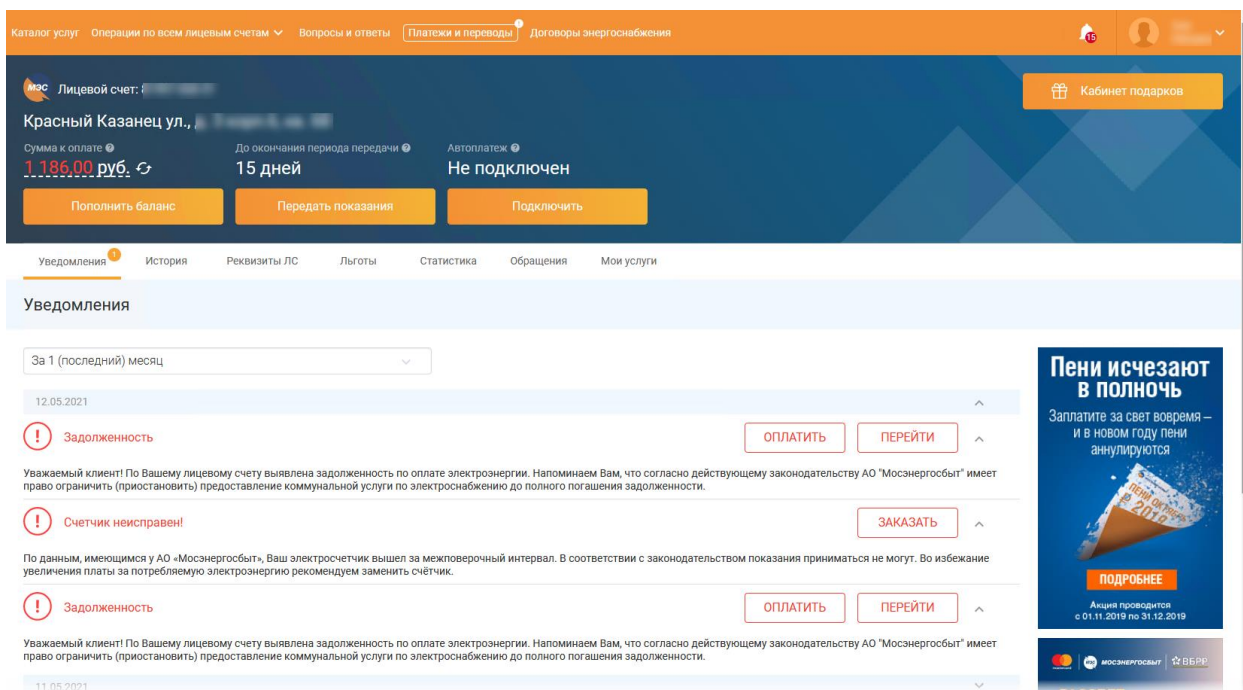


Также в заголовке раздела **Уведомления** и в блоке карточки ЛС будут сняты отметки наличия непрочитанных уведомлений:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	63

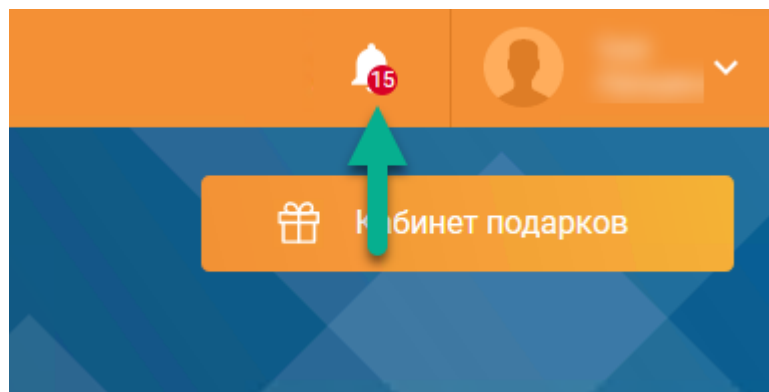


5. Некоторые уведомления содержат кнопки для перехода к сервисам ЕЛКК, связанным с предметом уведомления: например, в записи уведомления о наличии задолженности по ЛС имеется кнопка **ОПЛАТИТЬ**, в записи о неисправности ПУ – кнопка **ЗАКАЗАТЬ** и т.д. При нажатии на такую кнопку происходит переход на страницу соответствующего раздела ЕЛКК ([оплата начислений по ЛС](#), страница [заказа услуг](#) и п т.п.):

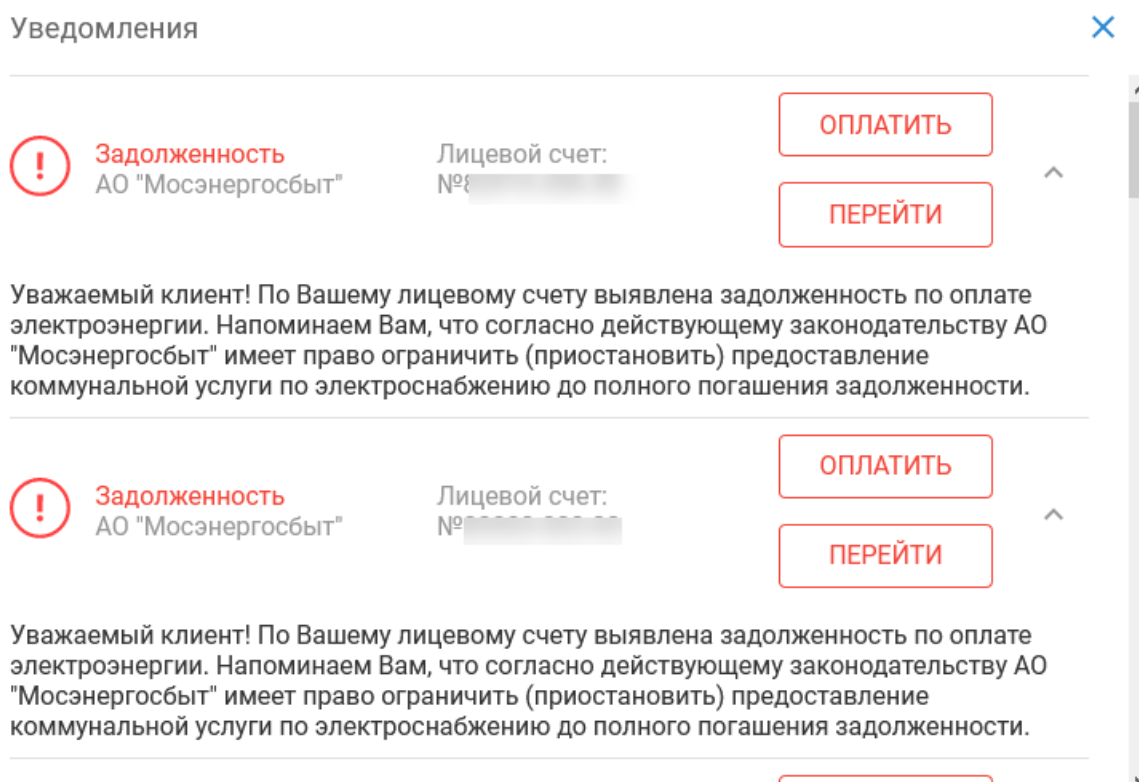


Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	64

Помимо раздела **Уведомления**, список уведомлений в ЕЛКК доступен во всплывающем окне **Уведомления** при входе в ЕЛКК, либо при нажатии на кнопку вызова окна уведомлений («колокольчик»), при этом на значке колокольчика отображается общий счетчик уведомлений:



В окне **Уведомления** вы также можете свернуть/развернуть запись уведомления, нажать на кнопки перехода к связанным разделам ЕЛКК. Особенностью окна уведомления является то, что в нем отображается общий список уведомлений по всем ЛС, привязанным к вашей УЗ в ЕЛКК:



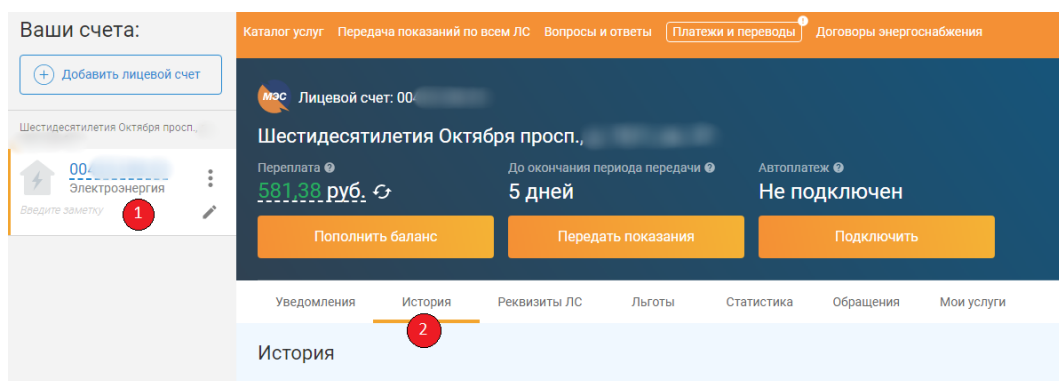
Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	65

3.9.1.5 История событий по ЛС

В разделе просмотра истории ЛС отображается информация по выставленным счетам, показаниям, оплатам за заданный период по выбранному ЛС.

Для просмотра истории ЛС:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. Если для вашей УЗ в ЕЛКК привязано несколько ЛС, в блоке списка привязанных ЛС щелкните по ссылке с номером нужного ЛС (1) в карточке ЛС. После этого на странице ЛС щелкните по ссылке **История** (2):



3. В результате на странице выбранного ЛС происходит переход к разделу **История**, по умолчанию активной является вкладка **Все события**. По умолчанию, отображается история событий за последние три месяца, вы можете выбрать другой диапазон дат в списке:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	66

Каталог услуг Передача показаний по всем ЛС Вопросы и ответы Платежи и переводы Договоры энергоснабжения

Лицевой счет: 00

Шестидесятилетия Октября просп.,

Переплата 581.38 руб. До окончания периода передачи 5 дней Автоплатеж Не подключен

Пополнить баланс Передать показания Подключить

Уведомления История Реквизиты ЛС Льготы Статистика Обращения Мои услуги

История

Все события Показания Оплаты Квитанции

За последние 3 месяца

Декабрь 2021

Ноябрь 2021

Если нужного диапазона дат в списке нет, вы можете выбрать в списке последний пункт (это последний заданный диапазон дат), будет открыто окно **Выбрать период**, в котором вы можете задать произвольные даты начала и конца периода, в пределах которого нужно отобразить данные истории ЛС, после чего нажать кнопку **ВЫБРАТЬ**:

Выбрать период ✕


16.07.2020							~ 12.05.2021						
« < Июль 2020 > »							« < Май 2021 > »						
пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
29	30	1	2	3	4	5	26	27	28	29	30	1	2
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23
27	28	29	30	31	1	2	24	25	26	27	28	29	30
3	4	5	6	7	8	9	31	1	2	3	4	5	6

ВЫБРАТЬ
ОТМЕНА


Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	67

4. Для просмотра записи события – щелкните в любом месте строки записи за тот или иной месяц, блок записи будет раскрыт. Вид детализации события зависит от реквизитов вашего ЛС и принадлежности к ЭСО, ниже показаны примеры для текущей версии ЕЛКК:

- Детализация событий для МЭС:

 Апрель 2021 ^		
Показания переданы 18 апреля 2021 учтены в счете апрель 2021	пик	6 361 кВт*ч
Снял показания: Переданные клиентом	ночь	5 917 кВт*ч
	полупик	8 090 кВт*ч
Квитанция за апрель 2021		-1 880,16 руб. ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ v
Сумма платежей за апрель 2021		913,80 руб. v

В таком виде блока детализации вы можете дополнительно раскрыть содержимое разделов **Квитанция** и **Сумма платежей**, щелкнув по наименованию раздела:

 Апрель 2021 ^		
Показания переданы 18 апреля 2021 учтены в счете апрель 2021	пик	6 361 кВт*ч
Снял показания: Переданные клиентом	ночь	5 917 кВт*ч
	полупик	8 090 кВт*ч
Квитанция за апрель 2021		-1 880,16 руб. ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ ^
Общая информация	Детализация	
Сумма задолженности на начало периода		913,80 руб.
Всего начислено за текущий период		1 035,49 руб.
Сумма поступивших платежей, учтенных при расчете		69,13 руб.
Итого к оплате		1 880,16 руб.
Сумма платежей за апрель 2021		913,80 руб. ^
30.04.2021	Зачислен	913,80 руб.

Кроме того, в разделе **Квитанция** отображаются вкладки **Общая информация** и **Детализация** – в последнем разделе также можно увидеть детализацию по тарифу и расходу в случае многотарифного учета:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	68

Общая информация	Детализация
Пик	522,83 руб. ^
Расход	77 кВт*ч
Тариф	6,79 руб./кВт*ч
Ночь	88,16 руб. ^
Расход	38 кВт*ч
Тариф	2,32 руб./кВт*ч
П/пик	424,50 руб. ^
Расход	75 кВт*ч
Тариф	5,66 руб./кВт*ч

- Детализация событий для МОЕ (ЕПД):



Июль 2020

4 360,51 руб. ^

[ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ](#)

Общая информация	Детализация по услугам
Начислено за период	4 358,61 руб.
Всего пени	0,00 руб.
Перерасчеты	1,90 руб.
Задолженность/переплата (-) на начало периода	3 892,77 руб.
Льготы	0,00 руб.
Оплачено	3 892,77 руб.

Отображаются вкладки **Общая информация** и **Детализация по услугам** – в последнем разделе также можно увидеть детализацию по услугам, включенным в ЕПД:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	69

Общая информация	Детализация по услугам
ВЗНОС НА КАПИТАЛЬНЫЙ РЕМОНТ	273,91 руб. ▾
ГАЗОСНАБЖЕНИЕ	133,75 руб. ▾
ДОБРОВОЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ	60,40 руб. ▾
ОБРАЩЕНИЕ С ТКО	272,43 руб. ▾
ОДН ПО ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ	20,95 руб. ▾
ОТВЕДЕНИЕ СТОЧНЫХ ВОД	177,02 руб. ▾
ОТОПЛЕНИЕ	1 485,25 руб. ▾
СОДЕРЖАНИЕ ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ	762,25 руб. ▾
ТЕЛЕВИДЕНИЕ	120,00 руб. ▾
ТО ВКГО	232,00 руб. ▾
ХОЛОДНОЕ ВОДОСНАБЖЕНИЕ	207,62 руб. ▾
ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЕ	614,93 руб. ▲
Объем	85,00 кВт*ч
Тариф	5,73 руб./кВт*ч
Начислено за период	487,05 руб.
Всего пени	0,00 руб.
Перерасчеты	0,00 руб.
Задолженность/переплата (-) на начало периода	483,72 руб.
Льготы	0,00 руб.
Оплачено	483,72 руб.
ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЕ	0,00 руб. ▾

5. Также, в зависимости от реквизитов вашего ЛС и принадлежности к ЭСО на странице **История** могут отображаться вкладки (для примера приведен ЛС, обслуживаемый АО «Мосэнергосбыт», для остальных ЭСО принцип аналогичен, но кол-во вкладок может отличаться), аналогично для раскрытия блока записи показаний следует щелкнуть на заголовке с названием месяца:

- **Показания.** Информация по переданным показаниям за выбранный период:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	70

История

Все события Показания **Оплаты** Квитанции

За последние 3 месяца

 Апрель 2021 ^

Показания переданы 18 апреля 2021
учтены в счете апрель 2021

Снял показания:
Переданные клиентом

пик	6 361 кВт*ч
ночь	5 917 кВт*ч
полупик	8 090 кВт*ч

 Март 2021 ^

- **Оплаты.** Перечень записей поступивших оплат и их статус:

История

Все события Показания **Оплаты** Квитанции

За последние 3 месяца

 30.04.2021	Зачислен	913,80 руб.
 28.03.2021	Зачислен	69,13 руб.

- **Квитанции.** Список записей сформированных квитанций. По щелчку на ссылке **ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ** вы можете скачать печатную форму квитанции об оплате (счет), в формате PDF:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	71

История

Все события Показания Оплаты **Квитанции**

За последние 3 месяца

Апрель 2021 -1 880,16 руб.
[ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ](#) ^

Общая информация Детализация

Сумма задолженности на начало периода	913,80 руб.
Всего начислено за текущий период	1 035,49 руб.
Сумма поступивших платежей, учтенных при расчете	69,13 руб.
Итого к оплате	1 880,16 руб.

Март 2021 -913,80 руб.
[ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ](#) v

3.9.1.6 Просмотр реквизитов ЛС

В разделе просмотра реквизитов ЛС отображается:

- Общая информация по ЛС;
- Информация о счетчике на ЛС;
- Информация по тарифу;
- История тарифов.

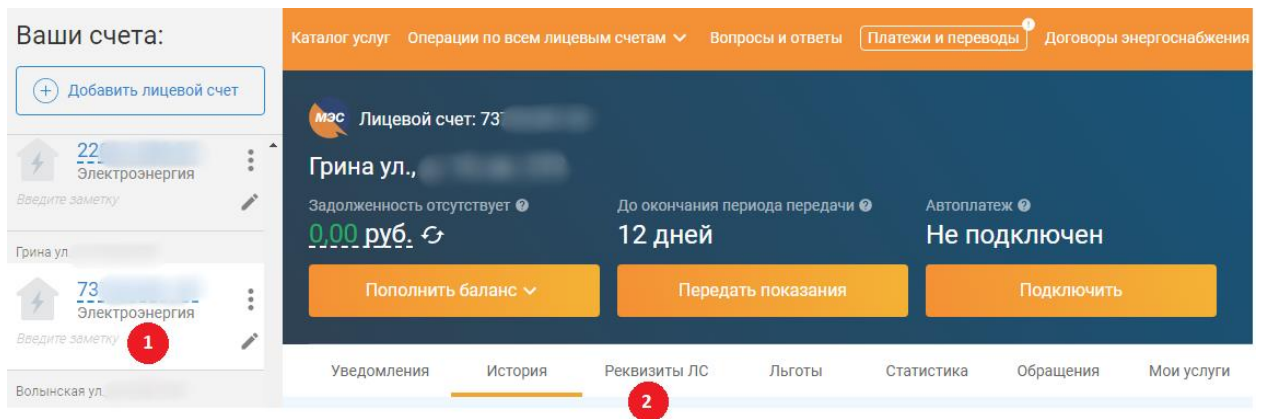
ПРИМЕЧАНИЕ

Приведенный выше перечень реквизитных данных ЛС отображается для ЛС, находящихся в ведении АО «Мосэнергосбыт». Для других ЭСО набор реквизитных данных ЛС может быть другим

Для просмотра реквизитов ЛС:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. Если для вашей УЗ в ЕЛКК привязано несколько ЛС, в блоке списка привязанных ЛС щелкните по ссылке с номером нужного ЛС (1) в карточке ЛС. После этого на странице ЛС щелкните по ссылке **Реквизиты ЛС** (2):

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	72



3. Информация будет отображена на странице ЛС:

- Вид страницы данных реквизитов ЛС для АО «Мосэнергосбыт»:

Общая информация Изменить ▾	
Ф.И.О.:	Дан
Адрес регистрации:	Орехово-Зуево г., Ильина
Общая/жилая площадь:	26,78/ м2
Кол-во проживающих:	
Кол-во комнат:	1
Счетчик ? Уведомить о неисправности прибора учета	
Номер счетчика	25
Дата установки	01.09.2015
Значность счетчика:	5,1
Марка счетчика	Меркурий 201.5
Установочные показания	13 кВт*ч
Коэффициент трансформации:	1
Срок окончания МПИ:	20
Дата окончания МПИ:	01.09.20
Плановая дата снятия КП:	01.03.2023 27.03.2024
Акт об отказе в допуске к снятию КП (первичный):	01.02.2022 12:00
Акт об отказе в допуске к снятию КП (повторный):	02.02.2022 15:15
Акт о проведенной проверке:	03.02.2022 21:04
Место установки счетчика:	Квартира
Лицо, ответственное за эксплуатацию счетчика:	Владелец помещения
Сетевая организация:	000 *С
Тип дома:	Многоквартирный дом
Наименование системы АСКУЭ:	Нет действующей АСКУЭ
Тариф	
Тип учета:	однофазные электронные (однотарифные)
Тип плиты:	Газовая
Величина тарифа:	однотарифный учет (круглосуточный) 5,93 руб. кВт*ч
Стоимость передачи электроэнергии и иных услуг (по одноставочному тарифу):	429,30 коп./кВт*ч
История Тарифов ▾	

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	73

▪ Для ООО «МосОблЕИРЦ»:

Реквизиты ЛС

Общая информация

Ф.И.О.:	
Адрес регистрации:	142720, МОСКОВСКАЯ ОБЛ., ЛЕНИНСКИЙ М.Р. Р-Н., БУЛАТНИКОВСКОЕ С.П. БОБОВО Р.П., ВОСТОЧНОЕ БУТОВО, КРЫМСКАЯ УЛ.,
Общая/жилая площадь:	58.5/34.7 м2
Кол-во проживающих:	0
Кол-во зарегистрированных:	0

Договоры

Фонд капитального ремонта общего имущества МКД - КАПИТАЛЬНЫЙ РЕМОНТ	▼
ПАО «Ростелеком» (ЭлитСервис) - ТЕЛЕВИДЕНИЕ (КАБЕЛЬНОЕ ИЛИ АНТЕННА)	▼
ООО «УК «ЭлитСервис» - СОДЕРЖАНИЕ Ж/Ф	▼
ООО «ЖКХ Водоканал+» (ЭлитСервис) - ВОДООТВЕДЕНИЕ ОДН	▼
ООО «ЖКХ Водоканал+» (ЭлитСервис) - ГОРЯЧЕЕ В/С (НОСИТЕЛЬ) ОДН	▼
ООО «ЖКХ Водоканал+» (ЭлитСервис) - ХОЛОДНОЕ В/С ОДН	▼
АО «Мосэнергосбыт» (ЭлитСервис) - ЭЛЕКТРОЭНЕРГИЯ ОДН	▼
АО «Мосэнергосбыт» (ЭлитСервис) - ЭЛЕКТРОЭНЕРГИЯ ДЕНЬ	▼
АО «Мосэнергосбыт» (ЭлитСервис) - ЭЛЕКТРОЭНЕРГИЯ НОЧЬ	▼
ООО «Теплоград» (ЭлитСервис) - ГОРЯЧЕЕ В/С (ЭНЕРГИЯ) ОДН	▼
ООО «Маяк» (ЭлитСервис) - ДОБРОВОЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ	▼
ООО "Каширский РО" ДК-3 (АВ 1,5%) д. 812040820 - ОБРАЩЕНИЕ С ТКО	▼

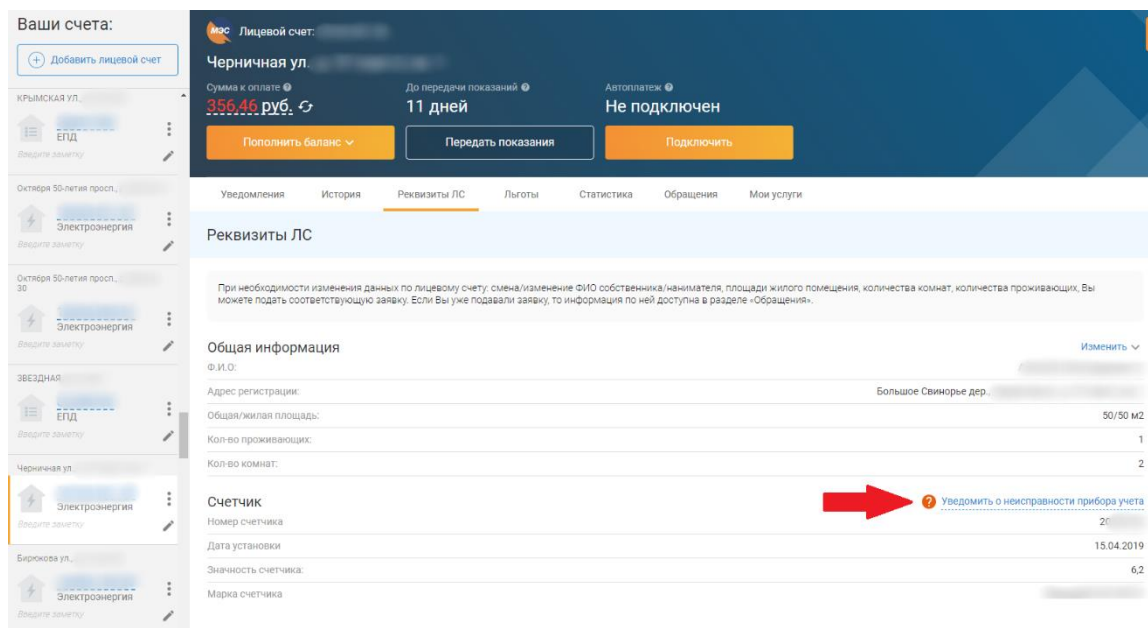
3.9.1.7 Подача уведомления о неисправности прибора учета

В ЕЛКК предусмотрена возможность подачи уведомления о неисправности прибора учета (в текущей версии ЕЛКК подача уведомления о неисправности прибора учета доступна только по ЛС абонентов АО «Мосэнергосбыт») Для подачи обращения:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	74

2. [Перейдите в раздел «Реквизиты ЛС»](#) на странице вашего ЛС. В блоке **Счетчик** доступна ссылка **Уведомить о неисправности прибора учета**:



3. Нажмите на ссылке **Уведомить о неисправности прибора учета**. Откроется страница **Уведомление ГП о выходе из строя ПУ**. В поля автоматически подставлялись значения из учетной записи.

Единый личный кабинет клиента

Уведомление ГП о выходе из строя ПУ

1 2

Общие данные
Введите данные

ФАМИЛИЯ *

С. [input type="text"]

ИМЯ *

Т. [input type="text"]

ОТЧЕСТВО *

Р. [input type="text"]

ТЕЛЕФОН ДЛЯ СВЯЗИ МОБИЛЬНЫЙ *

8 (91) [input type="text"]

ТЕЛЕФОН ДЛЯ СВЯЗИ ДОМАШНИЙ

[input type="text"]

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА ДЛЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

[input type="text"] jex.ru

следующий шаг >

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	75

Обязательные для заполнения поля отмечены *. Заполните поля и нажмите кнопку **СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ**.

4. На следующем шаге заполните обязательное поле **ДОСТУП К ПРИБОРУ УЧЕТА**. По желанию заполните другие поля.

Уведомление ГП о выходе из строя ПУ

1 2

Адрес Москва г., [скрыт]

ПОДЪЕЗД [поле ввода]

ЭТАЖ [поле ввода]

ДОМОФОН [поле ввода]

ДОСТУП К ПРИБОРУ УЧЕТА* свободный доступ

ОПИСАНИЕ [поле ввода]

ПОДТИП УВЕДОМЛЕНИЯ Неисправность прибора учета

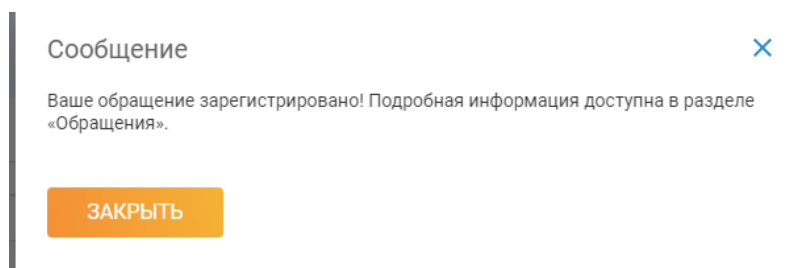
ТИП НЕИСПРАВНОСТИ ПУ Отсутствует индикация

Дата очередной госповерки ПУ (по данным энергосбытовой компании) 11 [поле ввода]

< ПРЕДЫДУЩИЙ ШАГ


ОТПРАВИТЬ Отмена

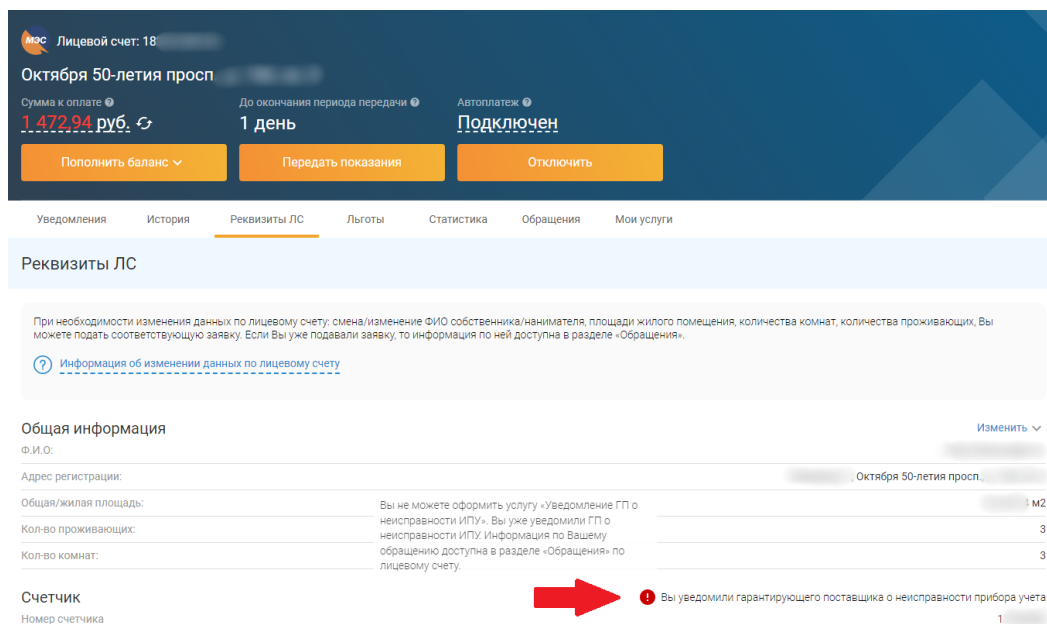
5. Нажмите кнопку **ОТПРАВИТЬ**. Произойдет переход на ЕЛК ЖКХ, если обращение было успешно подано, появится сообщение «Ваше обращение зарегистрировано! Подробная информация доступна в разделе «Обращения»»



6. Информацию по обращению вы можете посмотреть [в разделе «Обращения»](#)

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	76

Если вы уже подали уведомление о неисправности прибора учета, то [в разделе «Реквизиты ЛС»](#) на месте ссылки **Уведомить о неисправности прибора учета** будет сообщение **Вы уведомили гарантирующего поставщика о неисправности прибора учета**. При наведении мышки на , вы можете получить дополнительную информацию.



3.9.1.8 Подача претензии по несвоевременной замене ИПУ

В ЕЛКК предусмотрена возможность подачи претензии по несвоевременной замене ИПУ (в текущей версии ЕЛКК подача претензии по несвоевременной замене ИПУ доступна только по ЛС абонентов АО «Мосэнергосбыт») Для подачи претензии:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	77

2. [Перейдите в раздел «Реквизиты ЛС»](#) на странице вашего ЛС. В блоке **Счетчик** доступна ссылка **Претензия о невыполнении замены ПУ**:

Ваши счета:

[+](#) Добавить лицевой счет

Балаклавский просп., ...

04 Электроэнергия
Истек срок МПИ

Ковригинский 2-й пер., ...

00 Электроэнергия
Истек срок МПИ дачно

Шестидесятилетия Октября просп., ...

00 Электроэнергия
Т1 10.08.2021

Шестидесятилетия Октября просп., ...

00 Электроэнергия
Введите заявку

Москворецкий бул., ...

54 Электроэнергия
Нулевой баланс (Красногорск)

Москворецкий бул., ...

54 Электроэнергия
Переплата (Красногорск)

Реквизиты ЛС

При необходимости изменения данных по лицевому счету, смена/изменение ФИО собственника/нанимателя, площади жилого помещения, количества комнат, количества проживающих, Вы можете подать соответствующую заявку. Если Вы уже подавали заявку, то информация по ней доступна в разделе «Обращения».

[?](#) Информация об изменении данных по лицевому счету

Общая информация Изменить

Ф.И.О.: Ол

Адрес регистрации: Москва г., Балаклавский просп., ...

Общая/жилая площадь: 37,3/ м2

Кол-во проживающих: ...

Кол-во комнат: 2

Счетчик ! Вы уведомили гарантирующего поставщика о неисправности прибора учета

Номер счетчика: 1

Дата установки: 02.08.20

Значность счетчика: 6,2

Марка счетчика: Меркурий-200.02

Установочные показания: 0 кВтч

Коэффициент трансформации: 1

Срок окончания МПИ: 20

Дата окончания МПИ: 02.08.20

Место установки счетчика: Квартира

Лицо, ответственное за эксплуатацию счетчика: Владелец помещения

Сетевая организация: 4 район МКС

Тип дома: Многоквартирный дом

Наименование системы АСКУЭ: Нет действующей АСКУЭ

[Претензия о невыполнении замены ПУ](#)

3. Нажмите на ссылку **Претензия о невыполнении замены ПУ**. Откроется сообщение с информацией по претензии:

Уважаемый потребитель! ✕

Обращаем Ваше внимание на то, что если претензия направлена в одном из случаев:

- ДО истечения 6 (шести) месяцев с даты выхода прибора учета из строя/неисправности прибора учета/истечения межповерочного интервала,
- ПОСЛЕ отказа в предоставлении доступа к месту установки прибора учета сотрудникам энергосбытовой и (или) сетевой организаций,

то данная претензия не может являться основанием для снижения стоимости коммунальных услуг.

Дополнительно сообщаем, что направить заявку для проведения осмотра и предоставления доступа к месту установки прибора учета Вы можете по телефону +7(499)550-9-550 или в ближайшем центре очного обслуживания.»

[НАЧАТЬ ОФОРМЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИИ](#) [Отмена](#)

После прочтения информации нажмите кнопку **НАЧАТЬ ОФОРМЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИИ**.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	78

ПРИМЕЧАНИЕ

Если подача претензии по текущему ЛС необоснованна, то появится предупреждение, например «Поданная претензия не будет являться основанием для снижения стоимости коммунальных услуг. С момента возникновения неисправности прибора учета не истекло 6 месяцев.»:

Оформление претензии


Поданная претензия не будет являться основанием для снижения стоимости коммунальных услуг. С момента возникновения неисправности прибора учета не истекло 6 месяцев.

[ПРОДОЛЖИТЬ](#) [Отмена](#)

Для того чтобы продолжить оформление претензии, нажмите кнопку **ПРОДОЛЖИТЬ**

Откроется страница **Претензия о несвоевременной замене индивидуального ПУ**. В поля автоматически подставились значения из учетной записи:

Единый личный кабинет клиента

 Претензия о несвоевременной замене индивидуального ПУ

Подача претензии о несвоевременной замене индивидуального прибора учета

1 2

роль по лс *

Контактное лицо

ФАМИЛИЯ *

Б: [маскированное]

ИМЯ *

Ег: [маскированное]

ОТЧЕСТВО

Ан: [маскированное]

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА ДЛЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ *

с: [маскированное] .ru

ТЕЛЕФОН ДЛЯ СВЯЗИ МОБИЛЬНЫЙ *

89 [маскированное]

ТЕЛЕФОН ДЛЯ СВЯЗИ ДОМАШНИЙ

Я СОГЛАСЕН НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

ТЕКСТ ПРЕТЕНЗИИ


Текст претензии

[СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ >](#)

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	79

Обязательные для заполнения поля отмечены *. Заполните поля, подтвердите согласие на обработку персональных данных и нажмите кнопку **СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ**.

4. На втором шаге заполните паспортные данные и приложите сканы/фотографии документа, удостоверяющего Вашу личность. Так же прикрепите фотографию места установки прибора учета. Затем нажмите кнопку **ОТПРАВИТЬ**

 Претензия о несвоевременной замене индивидуального ПУ

Подача претензии о несвоевременной замене индивидуального прибора учета

1 2

Паспортные данные

СЕРИЯ НОМЕР

ОРГАН, ВЫДАВШИЙ ДОКУМЕНТ

ДАТА ВЫДАЧИ

Произвольный документ

Допустимые форматы: *.pdf, *.bmp, *.tiff, *.jpeg, *.png, *.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx
Размер загружаемого файла не должен превышать 5 Мб

Перетащите файлы сюда

Почта.png X

ПРИКРЕПИТЬ ФАЙЛ

Фотография с места установки прибора учета

Произвольный документ

Допустимые форматы: *.pdf, *.bmp, *.tiff, *.jpeg, *.png, *.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx
Размер загружаемого файла не должен превышать 5 Мб

Перетащите файлы сюда

Почта.png X

ПРИКРЕПИТЬ ФАЙЛ

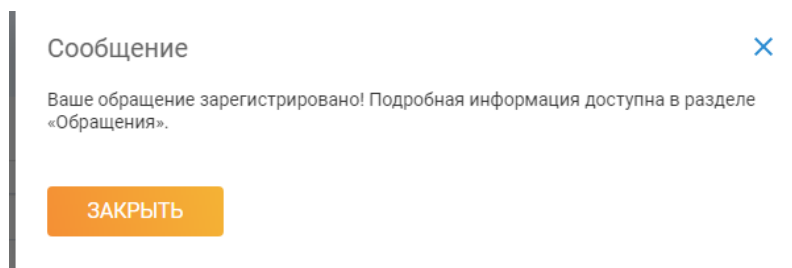
Заполните паспортные данные и приложите сканы/фотографии документа, удостоверяющего Вашу личность. Прикрепите фотографию места установки прибора учета.

ПРЕДЫДУЩИЙ ШАГ

ОТПРАВИТЬ Отмена

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	80

5. После отправки заявки, осуществится возврат в карточку первого ЛС на учетной записи. Если оформление претензии прошло успешно, то появится сообщение «Ваше обращение зарегистрировано! Подробная информация доступна в разделе «Обращения»».



6. Информацию по обращению вы можете посмотреть [в разделе «Обращения»](#)

3.9.1.9 Изменение реквизитов ЛС

Изменение реквизитов ЛС включает в себя:

- Изменение данных собственника ЛС;
- Изменение данных объекта энергоснабжения.

ПРИМЕЧАНИЕ

В текущей версии изменение реквизитов ЛС возможно только по лицевым счетам АО «Мосэнергосбыт».

Для изменения реквизитов ЛС:

1. [Перейдите в раздел Реквизиты](#) страницы вашего ЛС.
2. Щелкните по ссылке **Изменить** в блоке информации данных реквизитов ЛС (1), в выпадающем меню выберите раздел реквизитов ЛС, в данные которого нужно внести изменения (2):

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	81

Реквизиты ЛС

При необходимости изменения данных по лицевому счету: смена/изменение ФИО собственника/нанимателя, количества комнат, количества проживающих, Вы можете подать соответствующую заявку. Если Вы уже подавали заявку, то информация об изменении данных по лицевому счету будет доступна в разделе «История».

[? Информация об изменении данных по лицевому счету](#)

Общая информация

Ф.И.О:

Адрес регистрации:

Общая/жилая площадь:

Кол-во проживающих:

Кол-во комнат:

Изменить ^

Собственника/нанимателя 1

ФИО собственника/нанимателя

Общую площадь 2

Количество проживающих

Количество комнат

3. Далее будет открыта страница, содержащая форму для заполнения данных соответствующего раздела реквизитов ЛС (кол-во полей в форме зависит от выбранного для изменения данных раздела реквизитов ЛС), в которой необходимо будет заполнить обязательные поля (отмечены «*»), а также, при необходимости, прикрепить файлы документов, например:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	82



Лицевой счет

1 2

Подтверждающим документом для внесения изменений является один из документов:
- Свидетельство о браке/разводе или перемены имени;
- Для исправления опечатки – паспорт.
В случае необходимости переоформления лицевого счета на нового владельца (собственника или нанимателя жилого помещения) необходимо вернуться на страницу «Реквизиты ЛС» и подать заявку на смену собственника/нанимателя.

ОСНОВАНИЕ ДЛЯ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯ

не связанная с замужеством и разводом ▾

Изменить ФИО на

ФАМИЛИЯ *

ИМЯ *

ОТЧЕСТВО

[Подтверждающий документ](#)

Если Вы фотографируете/сканируете отдельно каждую страницу документа, то необходимо выбрать вид документа и прикрепить 1-ую страницу документа, затем прикрепить следующую страницу документа и т.д.

Если несколько видов документов сфотографированы/отсканированы в одном файле, необходимо выбрать последовательно нужные виды документов и прикрепить в каждый из них один и тот же файл

[Свидетельство о перемене имени](#) ✕

Допустимые форматы: *.pdf, *.bmp, *.tiff, *.jpeg, *.png, *.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx

Размер загружаемого файла не должен превышать 5 Мб

Перетащите файлы сюда

res.png ✕

ПРИКРЕПИТЬ ФАЙЛ

ВИД ДОКУМЕНТА

следующий шаг >

[Отмена](#)

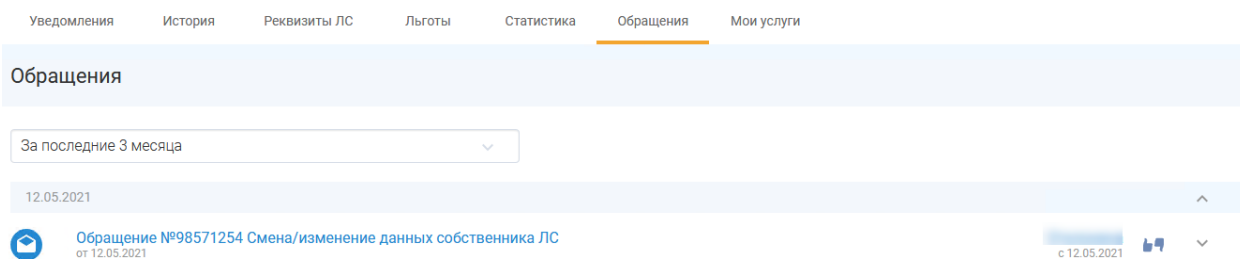
4. После ввода всех необходимых данных в форму, нажмите в ней кнопку **СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ**. Далее будет открыта форма **Контактные данные**, поля в которой будут заполнены [данными из вашей УЗ](#) в ЕЛКК. При необходимости, вы можете изменить эти данные:

ПРИМЕЧАНИЕ

*При необходимости, вы можете добавить дополнительные данные на форме, для этого щёлкните по ссылке **Добавить еще** и заполните соответствующее добавленное поле.*

5. После ввода всех необходимых данных в форму, нажмите в ней кнопку **ОТПРАВИТЬ**. В случае успешной отправки данных будет отображено окно подтверждения, его можно закрыть.
6. В результате, в ЕЛКК по ЛС будет сформировано новое [обращение](#), с соответствующей тематикой:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	84



7. Кроме того, дублирующее оповещение будет выслано вам на указанный в обращении адрес e-mail. Далее вы сможете отслеживать [статус обращения](#) в ЕЛКК.

3.9.1.10 Просмотр информации по имеющимся льготам

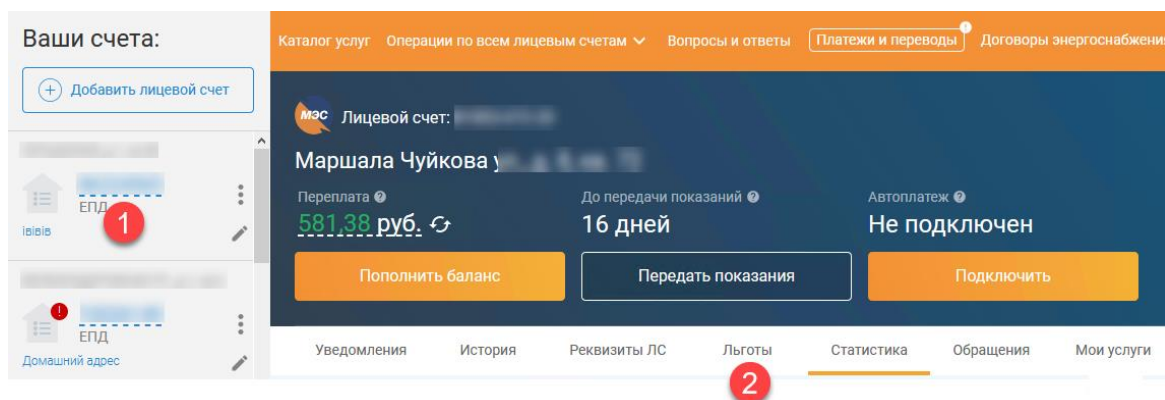
В ЕЛКК существует возможность просмотреть информации по имеющимся льготам по выбранному ЛС: вид льготы, срок действия льготы и т.д.

ПРИМЕЧАНИЕ

В текущей версии ЕЛКК просмотр информации по льготам доступен только по ЛС абонентов АО «Мосэнергосбыт» - жителей г. Москва.

Для просмотра информации по имеющимся льготам:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. Если для вашей УЗ в ЕЛКК привязано несколько ЛС, в блоке списка привязанных ЛС щелкните по ссылке с номером нужного ЛС (1) в карточке ЛС. После этого на странице ЛС щелкните по ссылке **Льготы** (2):



3. В результате на странице выбранного ЛС происходит отображение данных раздела **Льготы** (содержимое раздела зависит от того, оформлена льгота или нет, а также от территориального расположения объекта недвижимости):

- Льгота оформлена:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	85

Льготы

Вы можете подать заявку на оформление, переоформление, закрытие льготы.

Обращаем внимание, что в соответствии с решениями органов государственной власти льготы на оплату электроэнергии, срок предоставления которых истекает в период с октября по декабрь 2020 года, продлеваются на следующие 6 месяцев в беззаявительном порядке.

Для оформления льготы по многодетности выберите «Оформление льготы по паспорту». Для оформления льготы по другим основаниям выберите «Подать заявку».

[ПОДАТЬ ЗАЯВКУ](#)

[ОФОРМЛЕНИЕ ЛЬГОТ ПО ПАСПОРТУ](#)



[Информация о льготах](#)

Мои льготы

Ветераны труда (г. Москва)

Скидка по льготе: 50% от норматива - 45 кВт.ч

Дата начала действия: 01.10.2014

Дата окончания действия: Бессрочная



[Постановление Правительства Москвы от 7 декабря 2004 г. N 850-ПП "О порядке и условиях обеспечения мер социальной поддержки граждан по оплате жилья и коммунальных услуг"](#)

Мои заявки

За последние 3 месяца

Данных нет!

- **Льгота не оформлена, для абонентов в г. Москва:**

Льготы

Вы можете подать заявку на оформление, переоформление, закрытие льготы.

Обращаем внимание, что в соответствии с решениями органов государственной власти льготы на оплату электроэнергии, срок предоставления которых истекает в период с октября по декабрь 2020 года, продлеваются на следующие 6 месяцев в беззаявительном порядке.

Для оформления льготы по многодетности выберите «Оформление льготы по паспорту». Для оформления льготы по другим основаниям выберите «Подать заявку».

[ПОДАТЬ ЗАЯВКУ](#)

[ОФОРМЛЕНИЕ ЛЬГОТ ПО ПАСПОРТУ](#)



[Информация о льготах](#)

Мои льготы

Льготы не оформлены

Мои заявки

За последние 3 месяца

Данных нет!

- **Льгота не оформлена, для абонентов в МО:**

Льготы

Уважаемые клиенты Мосэнергосбыта - жители Московской области. В соответствии с Постановлением Правительства Московской области № 1235/52 от 30.12.2008, льготы по оплате электрической энергии, предоставляемые льготным категориям граждан, заменены ежемесячной компенсацией. В соответствии с соглашением между Министерством социальной защиты населения Московской области и АО «Мосэнергосбыт», с 1-го июня 2010 года выплаты денежных компенсаций за потребленную электроэнергию будут начисляться в зависимости от суммы, оплаченной за потребленную электроэнергию в предыдущем расчетном периоде.

3.9.1.11 Подача заявления на оформление льготы

В ЕЛКК предусмотрена возможность подать заявление на оформление льготы (в текущей версии ЕЛКК подача заявления на оформление льготы доступна только по ЛС абонентов АО «Мосэнергосбыт» - жителей г. Москва.). Для подачи заявления:

1. [Перейдите в раздел «Льготы»](#) на странице вашего ЛС.
2. В зависимости от вида оформляемой льготы нажмите кнопку:
 - **ОФОРМЛЕНИЕ ЛЬГОТ ПО ПАСПОРТУ.** Для подачи заявки на оформление льготы по многодетности;
 - **ПОДАТЬ ЗАЯВКУ.** Для всех остальных видов льгот:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	86

Льготы

Вы можете подать заявку на оформление, переоформление, закрытие льготы.

Обращаем внимание, что в соответствии с решениями органов государственной власти льготы на оплату электроэнергии, срок предоставления которых истекает в период с октября по декабрь 2020 года, продлеваются на следующие 6 месяцев в беззаявительном порядке.

Для оформления льготы по многодетности выберите «Оформление льготы по паспорту». Для оформления льготы по другим основаниям выберите «Подать заявку».

ПОДАТЬ ЗАЯВКУ **ОФОРМЛЕНИЕ ЛЬГОТ ПО ПАСПОРТУ** [? Информация о льготах](#)

Мои льготы

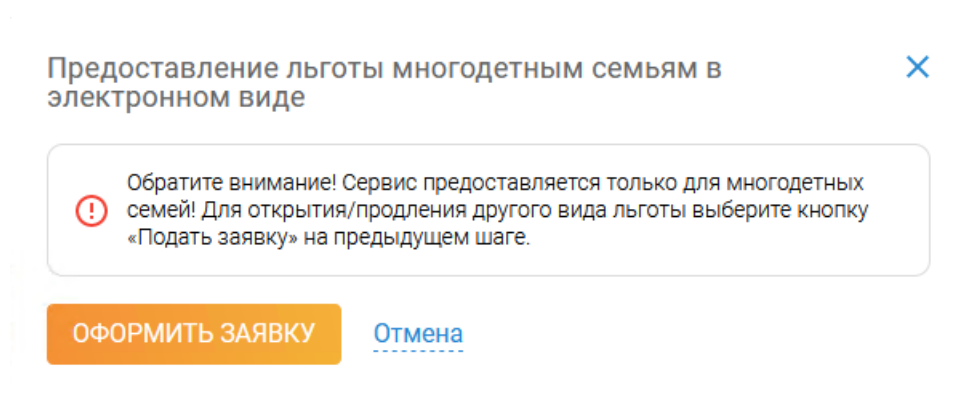
Льготы не оформлены

Мои заявки

За последние 3 месяца

Данных нет!

Для случая, когда нажата кнопка **ОФОРМЛЕНИЕ ЛЬГОТ ПО ПАСПОРТУ** потребуется дополнительное подтверждение действия в окне **Предоставление льготы многодетным семьям в электронном виде** (для подтверждения нажмите кнопку **ОФОРМИТЬ ЗАЯВКУ**):



- Далее будет открыта страница, содержащая форму для выбора действия по льготе, в которой следует выбрать вид действия, а также отметить чек-бокс **Подтверждаю, что я ознакомлен со справочной информацией по льготам** (при необходимости, вы можете ознакомиться со справочной информацией, перейдя по указанной ссылке):

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	87

Единый личный кабинет клиента



Подача обращения по льготе

Лицевой счет

1 2 3 4 5

Тема услуги *

- закрытие льготы
 открытие льготы
 продление льготы

Выбирается для получения скидки(льготы) на оплату электроэнергии при наличии соответствующего основания – подтверждающего документа

Подтверждаю, что я ознакомлен со [справочной информацией](#) по льготам

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ >

[Отмена](#)

Для случая оформления заявки на предоставление льготы по многодетности, вместо формы по выбору темы услуги будет открыта форма согласия на обработку персональных данных, в которой необходимо скачать бланк согласия по ссылке, заполнить его, отсканировать и прикрепить файлы документов (в двух разделах формы, для каждого из родителей), после чего обязательно отметить чек-бокс **Я согласен на обработку персональных данных**. Также при необходимости, отметить чек-бокс **Я являюсь одиноким родителем** (в этом случае раздел формы для второго родителя будет скрыт):

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	88



Согласие на обработку персональных данных *

Для оформления льготы необходимо приложить копию согласия на обработку персональных данных обоих родителей. Данные детей необходимо указать в согласии на обработку персональных данных одного из родителей, на которого будет оформляться льгота на оплату электроэнергии.

Если Вы являетесь одиноким родителем, отметьте этот факт в расположенном ниже поле и приложите копию одного согласия на обработку персональных данных

Я являюсь одиноким родителем

[Скачать бланк согласия](#)

^ Согласие на обработку персональных данных

Приложите согласие первого родителя.
Допустимые форматы: *.pdf, *.bmp, *.tiff, *.jpeg, *.png, *.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx
Размер загружаемого файла не должен превышать 5 Мб

Перетащите файлы сюда

res.png ✗

ПРИКРЕПИТЬ ФАЙЛ

^ Согласие на обработку персональных данных

Приложите согласие второго родителя.
Допустимые форматы: *.pdf, *.bmp, *.tiff, *.jpeg, *.png, *.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx
Размер загружаемого файла не должен превышать 5 Мб

Перетащите файлы сюда

Льгота123.png ✗

ПРИКРЕПИТЬ ФАЙЛ

Я согласен на обработку персональных данных

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ >

[Отмена](#)

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	89

4. После ввода всех необходимых данных в форму, нажмите в ней кнопку **СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ**. Далее будет открыта форма **Удостоверяющий личность документ**. В ней в списке **Вид документа** необходимо выбрать вид док-та, удостоверяющего личность, после чего прикрепить файлы документов. Прикрепить нужно сканы паспорта и/или свидетельства о рождении:

[Отмена](#)

Для случая оформления заявки на предоставление льготы по многодетности будет открыта форма **Данные льготника**, в которой нужно будет заполнить раздел контактных данных (для автоматического заполнения данных из профиля вашей

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	90

УЗ в ЕЛКК, отметьте чек-бокс **Заполнить ФИО автоматически данными из профиля**). Кроме того, прикрепите файлы документов – паспорт, СНИЛС:

Единый личный кабинет клиента

Предоставление льготы многодетным семьям

- 1
- 2
- 3

Данные льготника *

Заполнить ФИО автоматически данными из профиля

Заполните поля данными одного из льготников (родителя) многодетной семьи. Далее прикрепите паспорт и СНИЛС.

ФАМИЛИЯ *

ИМЯ *

ОТЧЕСТВО *

СНИЛС

ДАТА РОЖДЕНИЯ *

В настоящее время сервис упрощенного оформления льготы по номеру паспорта предоставляется только льготникам многодетных семей.

Паспорт

Допустимые форматы: *.pdf, *.bmp, *.tiff, *.jpeg, *.png, *.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx
Размер загружаемого файла не должен превышать 5 Мб

Перетащите файлы сюда

res.png ✕

ПРИКРЕПИТЬ ФАЙЛ

СНИЛС

Допустимые форматы: *.pdf, *.bmp, *.tiff, *.jpeg, *.png, *.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx
Размер загружаемого файла не должен превышать 5 Мб

Перетащите файлы сюда

Льгота123.png ✕

ПРИКРЕПИТЬ ФАЙЛ

< ПРЕДЫДУЩИЙ ШАГСЛЕДУЮЩИЙ ШАГ >

[Отмена](#)

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	91

5. После ввода всех необходимых данных в форму, нажмите в ней кнопку **СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ**. Далее будет открыта форма **Подтверждающие льготы документы**. В ней в списке **Вид документа** необходимо выбрать вид док-та, после чего прикрепить файлы документов:

The screenshot shows a web interface for submitting documents. At the top, there's a header 'Единый личный кабинет клиента' and a sub-header 'Подача обращения по льготе'. Below that, a progress indicator shows five steps, with step 3 highlighted. The main section is titled 'Подтверждающие льготы документы' and contains several paragraphs of instructions regarding document submission, including file formats and sizes. A section titled 'Решение о предоставлении государственной функции' is expanded, showing supported file formats and a file upload area. A file named 'Льгота123.png' is currently attached. At the bottom, there are navigation buttons for 'ПРЕДЫДУЩИЙ ШАГ' and 'СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ', along with an 'Отмена' link.

Для случая оформления заявки на предоставление льготы по многодетности будет открыта форма **Контактные данные**, в которой нужно будет заполнить раздел контактных данных:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	92



Контактные данные *

Заполнить данными профиля

ФАМИЛИЯ *

ИМЯ *

ОТЧЕСТВО

ТЕЛЕФОН ДЛЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

[Добавить еще](#)

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА ДЛЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ *

[Добавить еще](#)

[< ПРЕДЫДУЩИЙ ШАГ](#)

[ОТПРАВИТЬ](#) [Отмена](#)

6. После ввода всех необходимых данных в форму, нажмите в ней кнопку **СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ**. Далее будет открыта форма **Подтверждающий количество проживающих документ**. В ней в списке **Вид документа** необходимо выбрать вид док-та, после чего прикрепить файлы документов:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	93

Лицевой счет



Подтверждающий количество проживающих документ

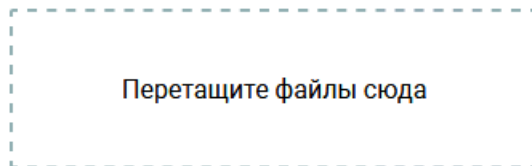
Поскольку льготный норматив для одиноко проживающих выше, чем для льготников, проживающих с семьей, подтвердите количество проживающих человек, загрузив один из документов с копией финансово-лицевой счета, выписку из домовой книги, карточку учета, единый жилищный документ (ЕЖД).


Если квартира является коммунальной необходимо также предоставить ЕЖД.

^ Единый жилищный документ ✖

Допустимые форматы: *.pdf, *.bmp, *.tiff, *.jpeg, *.png, *.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx

Размер загружаемого файла не должен превышать 5 Мб



 ЕЖДК.png ✖

ПРИКРЕПИТЬ ФАЙЛ

ВИД ДОКУМЕНТА

< ПРЕДЫДУЩИЙ ШАГ

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ >

[Отмена](#)

ПРИМЕЧАНИЕ


При необходимости, вы можете несколько документов на форме, для этого повторите выбор вида документа и прикрепление файла в нижележащих списках..

- После ввода всех необходимых данных в форму, нажмите в ней кнопку **СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ**. Далее будет открыта форма ввода контактных данных заявителя. В случае, если адрес ЛС совпадает с адресом регистрации льготника (указан на

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	94

форме), установите флаг в чек-боксе **Подтверждаю, что адрес лицевого счета совпадает с адресом регистрации льготника**, в противном случае потребуется заполнить обязательные поля в форме ввода адреса. Также заполните данные на форме **Контактная информация**:

Единый личный кабинет клиента

 **Подача обращения по льготе**

Лицевой счет 81853-072-20

1 2 3 4 5

Адрес лицевого счета Москва г., Маршала Чуйкова ул., [скрыт]

Подтверждаю, что адрес лицевого счета совпадает с адресом регистрации льготника

Контактная информация

Данные контактного лица

ФАМИЛИЯ *

ИМЯ *

ОТЧЕСТВО

ТЕЛЕФОН ДЛЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА ДЛЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ *

КОММЕНТАРИЙ

[< ПРЕДЫДУЩИЙ ШАГ](#)

[ОТПРАВИТЬ](#) [Отмена](#)

- После ввода всех необходимых данных в форму, нажмите в ней кнопку **ОТПРАВИТЬ**. В случае успешной отправки данных будет отображено окно подтверждения, его можно закрыть.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	95

9. В результате, в ЕЛКК по вашему ЛС будет сформировано новое [обращение](#), с соответствующей тематикой:

Кроме того, запись заявки на оформление льготы также будет отображаться в текущем разделе **Льготы**:

Далее вы сможете отслеживать [статус обращения](#) в ЕЛКК.

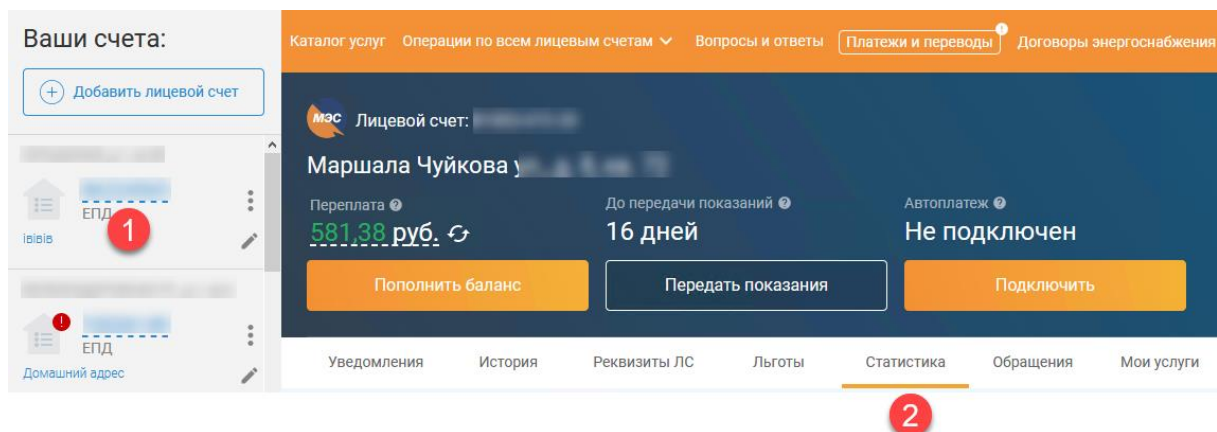
3.9.1.12 Просмотр статистики потребления э/э

Раздел ЕЛКК «Статистика» предназначен для просмотра статистики потребления э/э по выбранному ЛС. Отображаются данные статистики ежемесячно, в пределах выбранного года. Также для ПУ, поддерживающих передачу данных почасового потребления, в разделе статистики формируется ссылка для перехода на ресурс, отображающий статистику почасового потребления.

Для просмотра статистики потребления э/э:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. Если для вашей УЗ в ЕЛКК привязано несколько ЛС, в блоке списка привязанных ЛС щелкните по ссылке с номером нужного ЛС (1) в карточке ЛС. После этого на странице ЛС щелкните по ссылке **Статистика** (2):

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	96



3. В результате на странице выбранного ЛС происходит переход к разделу **Статистика**. По умолчанию, отображаются данные за текущий год, вы можете выбрать другой диапазон дат в списке (по годам). В результате отображаются данные на графике потребления, а также значения наибольшего и наименьшего показателей, общую сумму в кВт*ч. Наполнение графика отличается в зависимости от типа учета:

- **Многотарифный учет:**



- **Однотарифный учет:**

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	97

Статистика

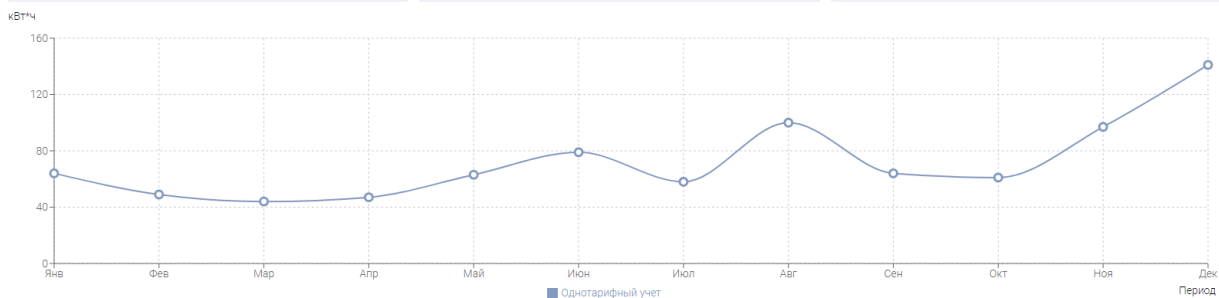
Потребление

2021

Наибольшее потребление
Декабрь - 141 кВт*ч

Наименьшее потребление
Март - 44 кВт*ч

Всего потреблено
867 кВт*ч



■ Статистика по выставленным ЕПД (ООО «МосОблЕИРЦ»):

Статистика

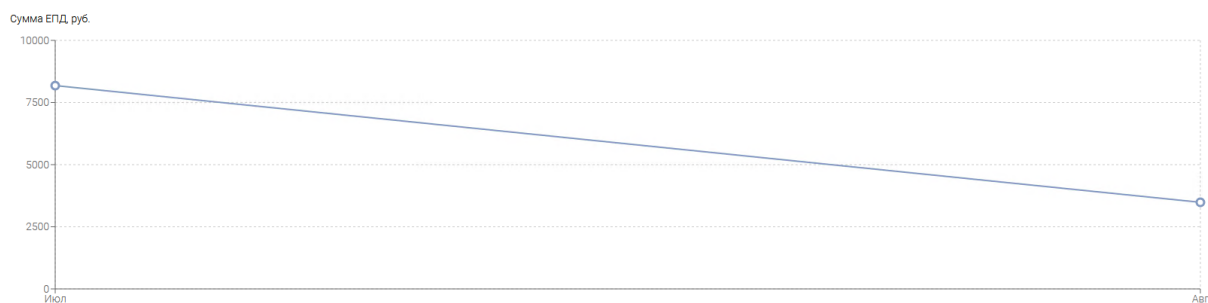
Сумма выставленных ЕПД

2020

Наибольшая сумма ЕПД
июль - 8 179,72 руб.

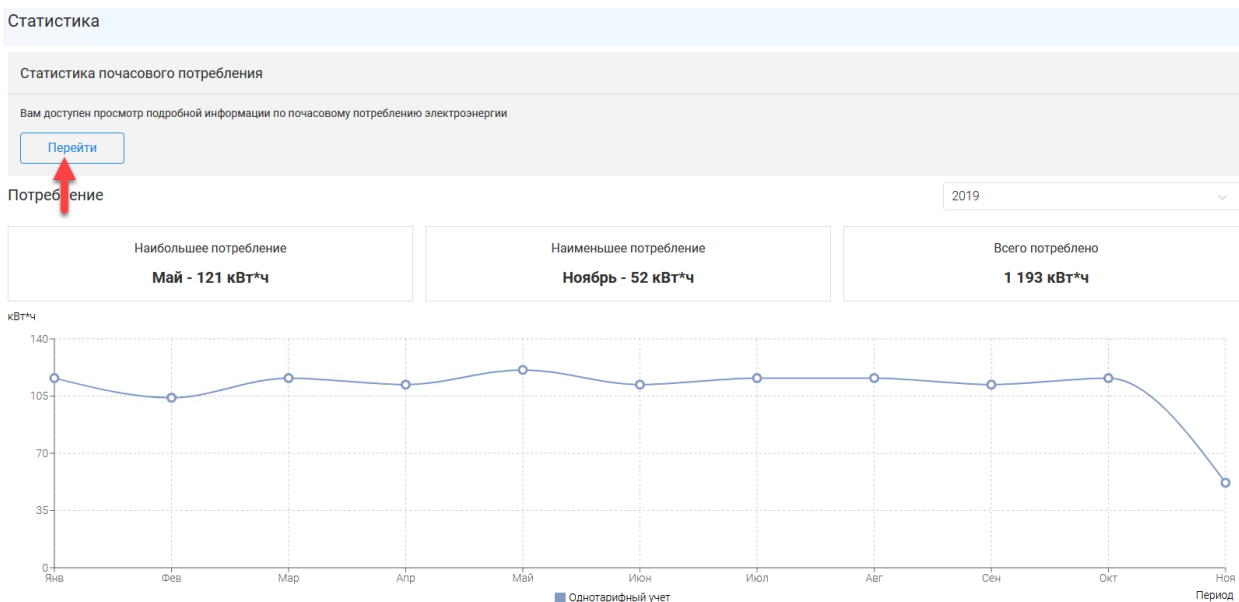
Наименьшая сумма ЕПД
август - 3 484,64 руб.

Выставлено за 2020г.
11 664,36 руб.



4. Для случая, когда у абонента установлен ПУ, поддерживающих передачу данных почасового потребления, в разделе статистики формируется ссылка для перехода на ресурс, отображающий статистику почасового потребления. Для перехода по ссылке нажмите кнопку **Перейти** в блоке **Статистика почасового потребления**:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	98

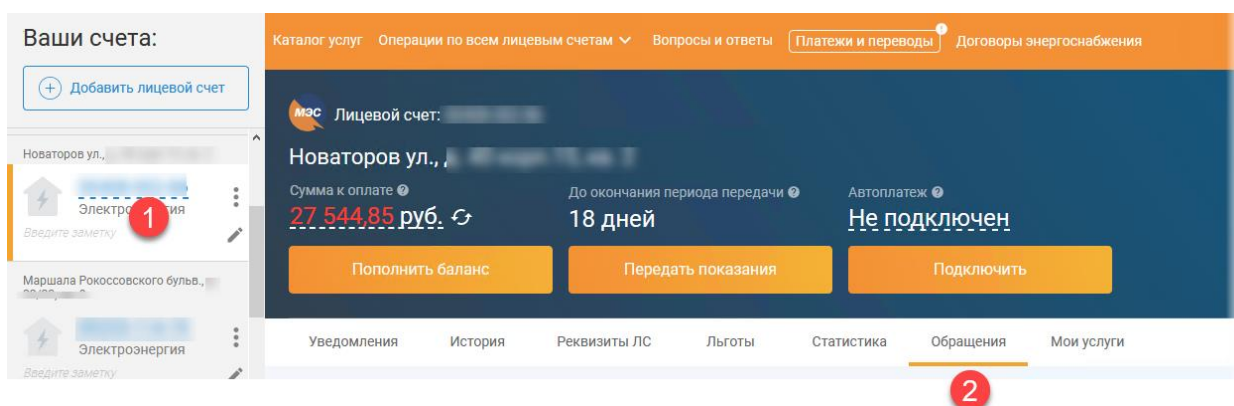


3.9.1.13 Просмотр обращений

Раздел ЕЛКК «Обращения» предназначен для просмотра информации по обращениям пользователя в ЭСО, выполненных через ЕЛКК. Отображаются такие данные, как тема обращения, статус обращения, ответы от сервиса обработки обращений.

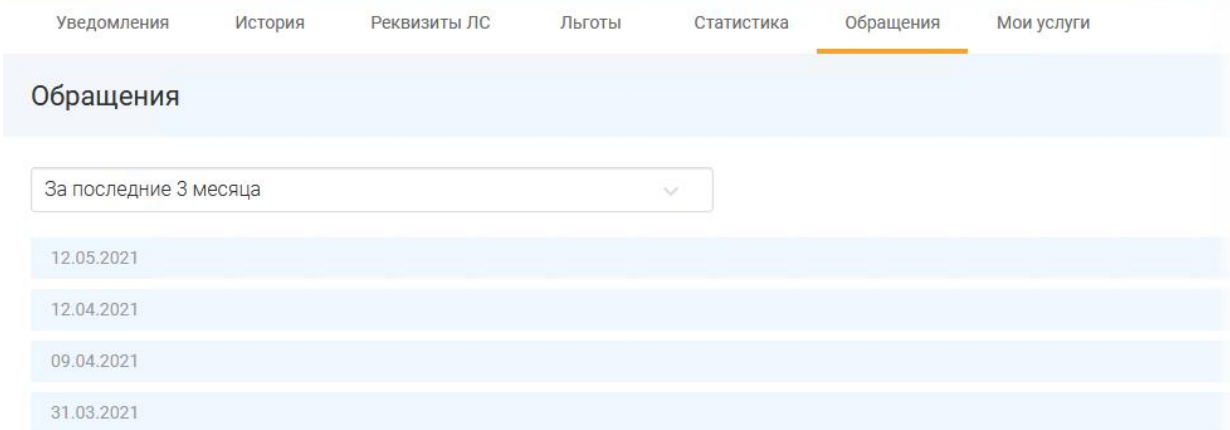
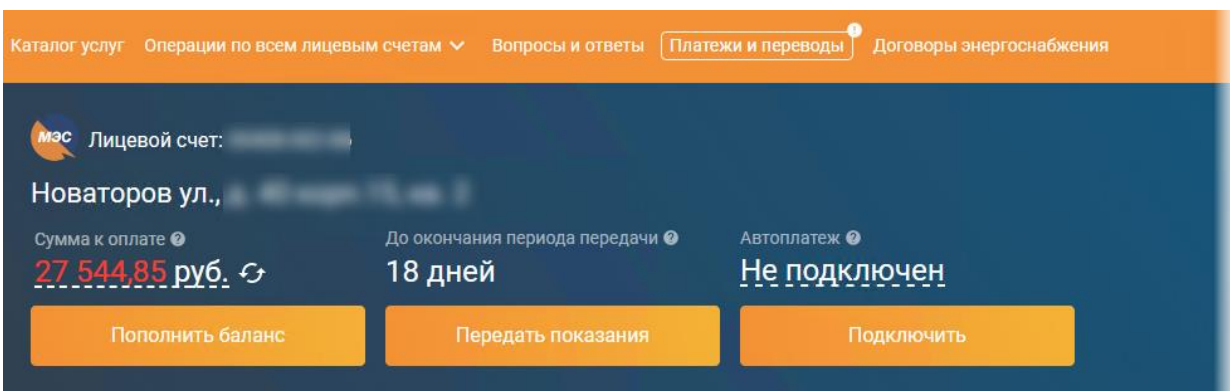
Для просмотра истории обращений:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. Если для вашей УЗ в ЕЛКК привязано несколько ЛС, в блоке списка привязанных ЛС щелкните по ссылке с номером нужного ЛС (1) в карточке ЛС. После этого на странице ЛС щелкните по ссылке **Обращения** (2):

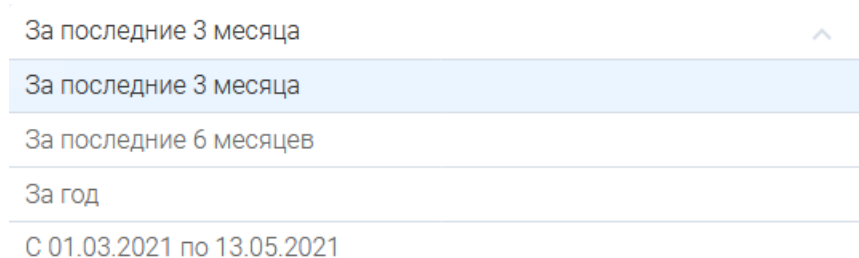


3. В результате на странице выбранного ЛС происходит переход к разделу **Обращения**. По умолчанию, отображается история обращений за последние три месяца, вы можете выбрать другой диапазон дат в списке, включая настраиваемый диапазон дат (последний пункт списка):

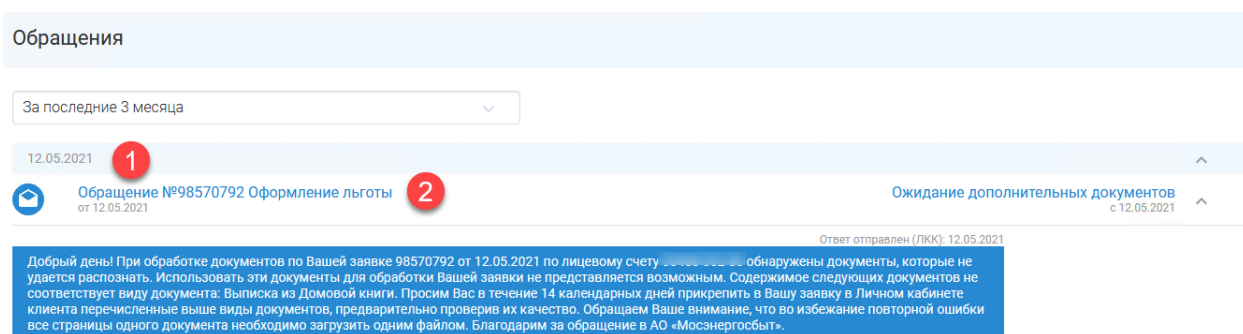
Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	99



Варианты выбора диапазона дат для просмотра обращений:

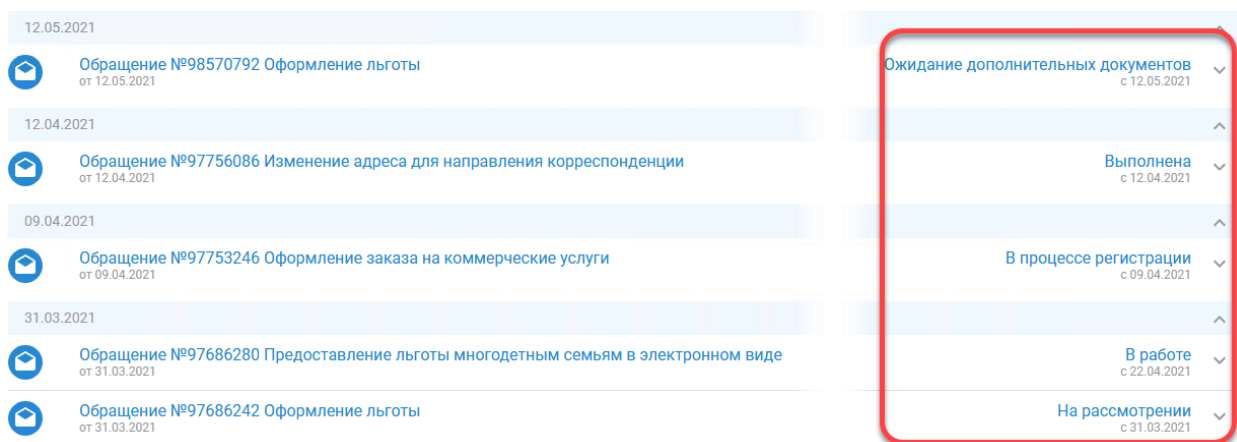


- Для просмотра списка записей по обращениям за определенное число – щелкните в любом месте строки записи за то или иное число (1), блок записи будет раскрыт. Если нужно просмотреть дополнительные данные по обращению (например, уведомления от сервиса обработки сообщений), щелкните по заголовку с номером и темой сообщения (2):



Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	100

Статус обращения отображается в правой части строки заголовка обращения, под наименованием статуса отображается число, с которого этот статус был присвоен сообщению:

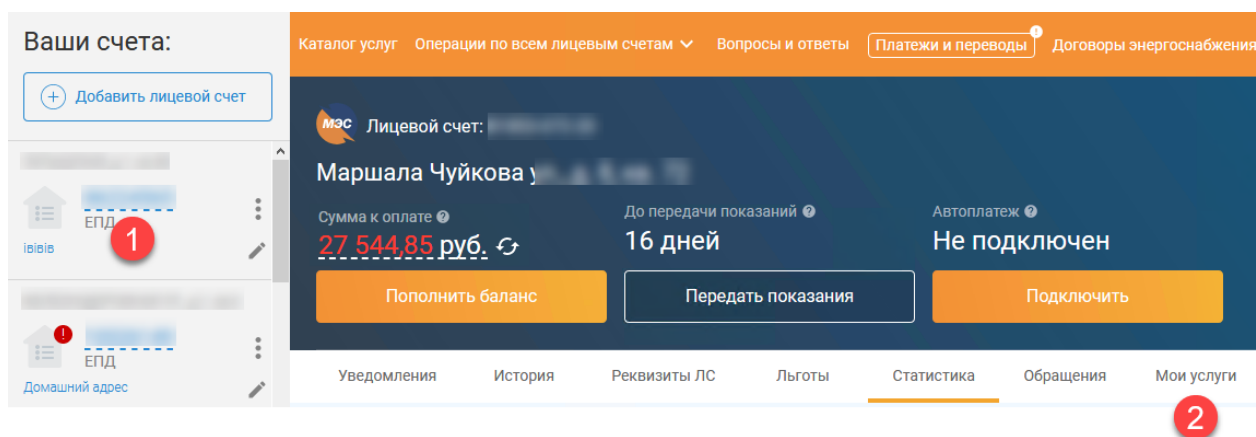


3.9.1.14 Просмотр заказанных услуг по ЛС

В разделе «Мои услуги» отображаются все услуги, что были заказаны по текущему лицевого счету за указанный период времени.

Для просмотра истории обращений:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. Если для вашей УЗ в ЕЛКК привязано несколько ЛС, в блоке списка привязанных ЛС щелкните по ссылке с номером нужного ЛС (1) в карточке ЛС. После этого на странице ЛС щелкните по ссылке **Мои услуги** (2):



3. В результате на странице выбранного ЛС происходит переход к разделу **Мои услуги**. По умолчанию, отображается история обращений за последние три месяца, вы можете выбрать другой диапазон дат в списке, включая настраиваемый диапазон дат (последний пункт списка):

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	101

Мои услуги

За последние 3 месяца

07.05.2021

06.05.2021

4. Для просмотра подробной информации о заказанной услуге, щелкните по строке записи нужной услуги, при этом блок записи услуги будет развернут, и отображены карточки всех услуг, заказанных на выбранную дату:

07.05.2021

Заказ № [REDACTED] ?
Зарегистрирован

Договор № 200- [REDACTED] ?
Заключен

Замена 2-х водосчётчиков
Цена услуги: **3 400,00 руб.**
Количество: **1**

Способ оплаты: **Постоплата**
К оплате: **3 400,00 руб.** (Не оплачена)

[ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ](#)

Заказ № [REDACTED] ?
Зарегистрирован

Договор № 702- [REDACTED] ?
Заклучен

Однофазный многотарифный электросчётчик со скидкой (для счетчиков, вышедших за МПИ)
Цена услуги: **3 800,00 руб.**
Количество: **1**

Способ оплаты: **Предоплата полная**
К оплате: **3 800,00 руб.** (Не оплачена)

ОПЛАТИТЬ [ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ](#)

На карточке услуги вы можете:

- Сформировать печатную форму квитанции на оплату услуги, нажав на кнопку **ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ**;
- Для неоплаченных услуг с предоплатой вы можете перейти к оплате услуги, нажав кнопку **ОПЛАТИТЬ**.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	102

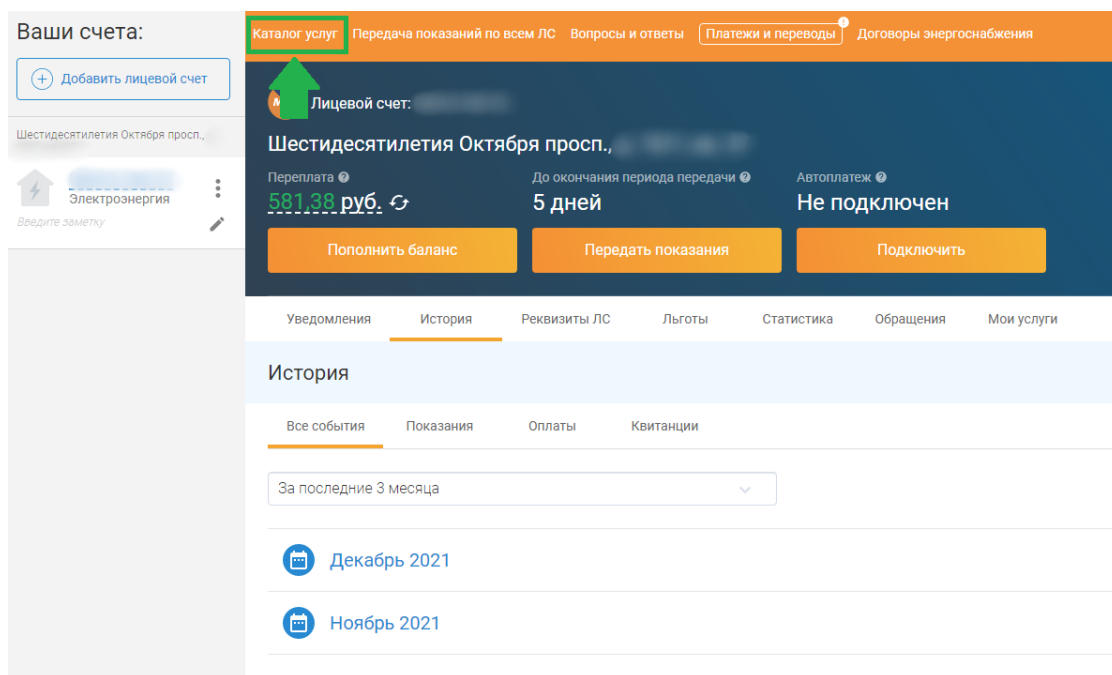
3.9.2 Работа с каталогом услуг

Раздел ЕЛКК «Каталог услуг» предназначен для просмотра предложений по услугам, предоставляемыми ЭСО и их партнерами, заказа и управления услугами из сферы ЖКХ.

В рамках работы с каталогом услуг пользователю ЕЛКК предоставляются следующие возможности:

- [Просмотр имеющихся предложений по услугам](#), включая акционные предложения;
- [Заказ выбранной услуги \(услуг\)](#), включая переход к оплате услуги;
- [Просмотр и управление заказанными услугами](#).

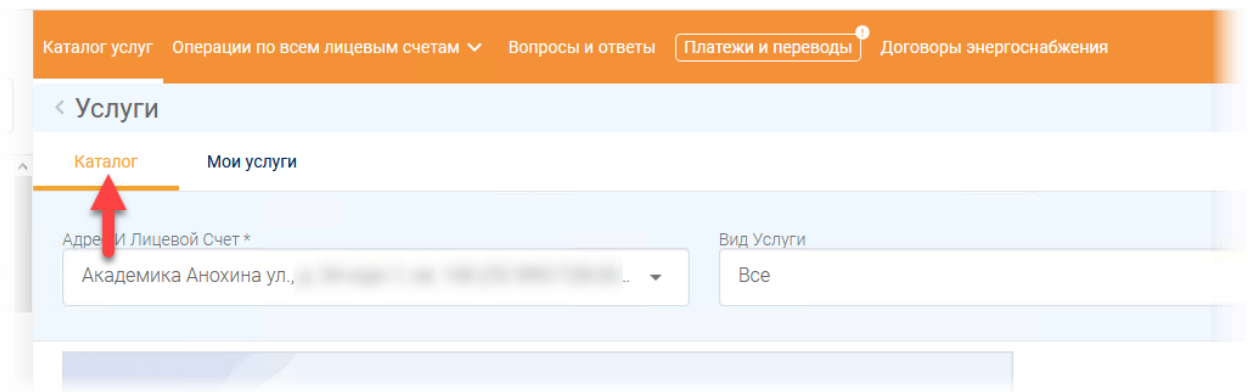
Для перехода к странице **Каталог услуг** следует выполнить [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее), затем, находясь на любой странице ЕЛКК щелкните по ссылке **Каталог услуг** на панели навигации ЕЛКК, в результате будет открыта страница **Услуги**:



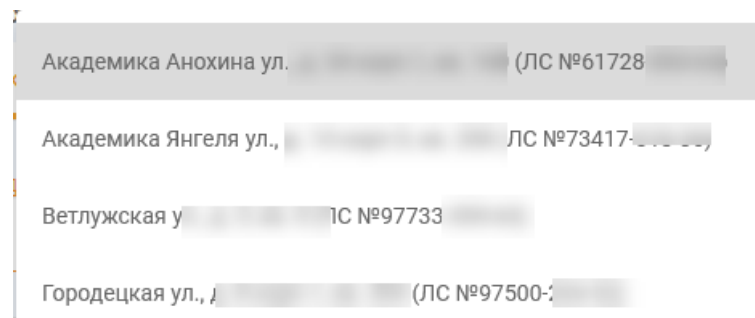
3.9.2.1 Просмотр каталога услуг

Для просмотра каталога услуг [перейдите на страницу Услуги](#), при этом автоматически будет открыт раздел **Услуги**. Если это не так, щелкните по ссылке **Каталог** на странице **Услуги**:

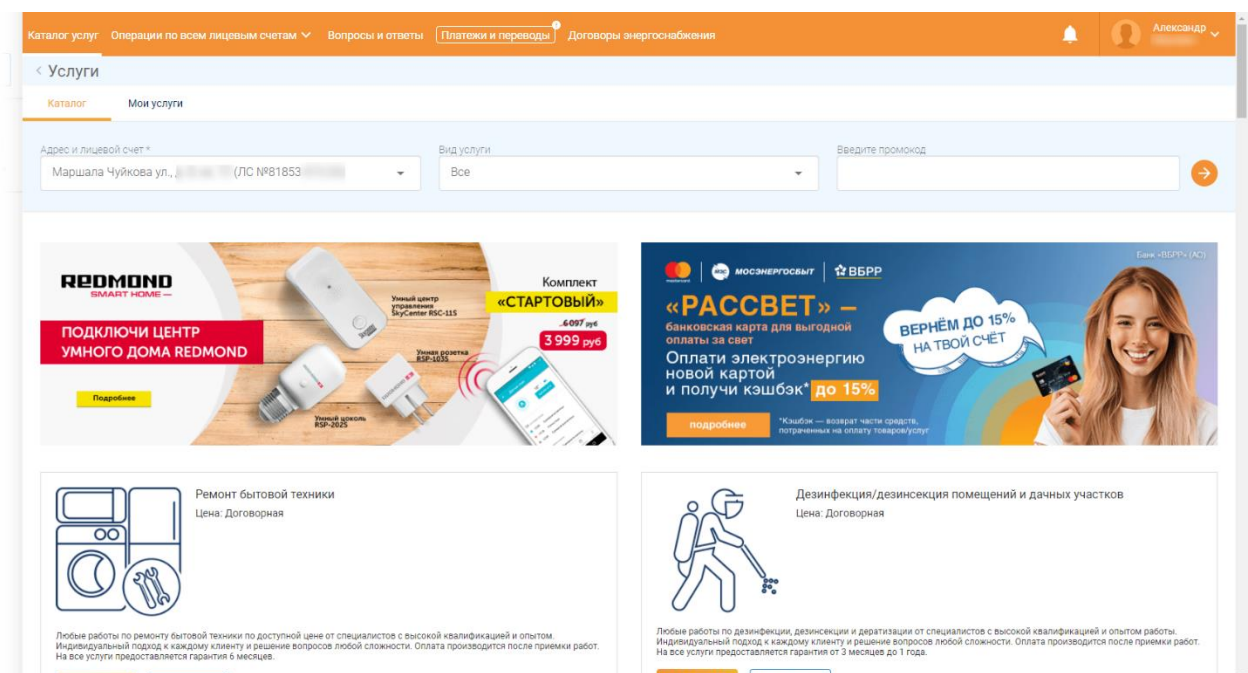
Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	103



Список услуг, представленных в каталоге, зависит от выбранного ЛС. В случае, если для вашей УЗ в ЕЛКК [привязан](#) один ЛС, он автоматически будет выбран, и соответственно список услуг будет сформирован на основании доступных для данного ЛС. Если для вашей УЗ прикреплено несколько ЛС, нужный ЛС следует выбрать в списке **Адрес и Лицевой Счет**:



После выбора другого ЛС, список доступных для этого ЛС услуг будет обновлен.



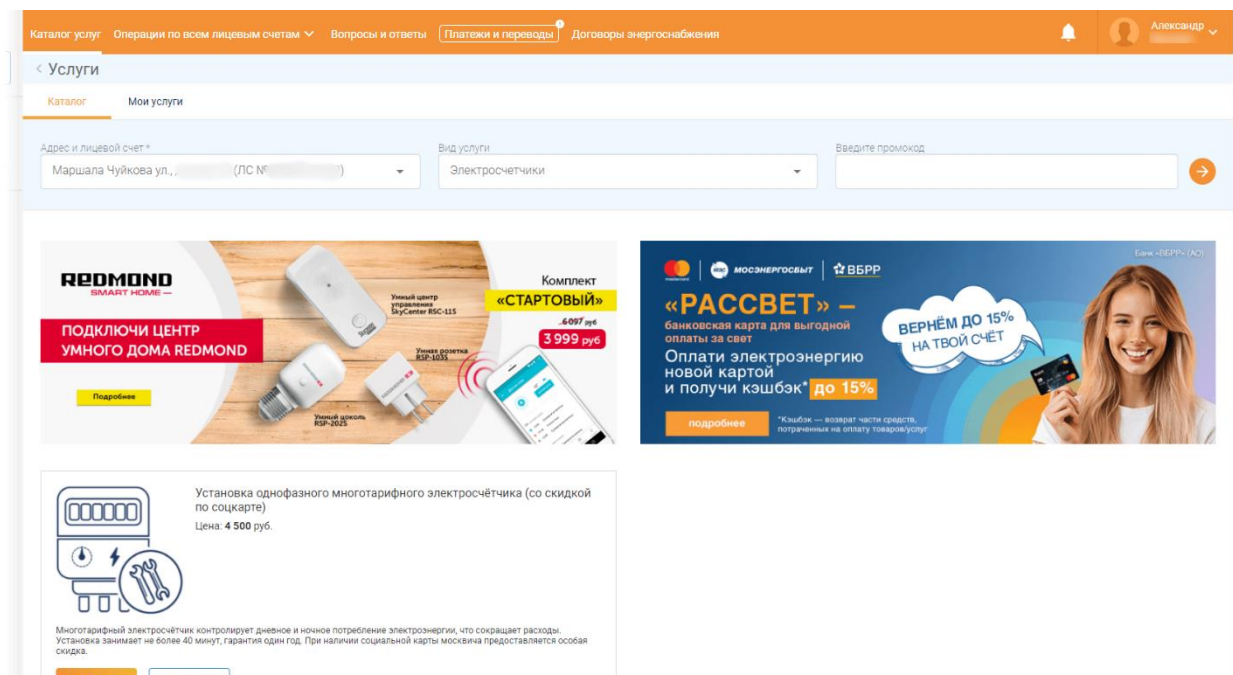
Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	104


Каталог услуг по выбранному ЛС может быть достаточно объемным. Для отбора услуг согласно их назначению, можно воспользоваться фильтром **Вид услуги**. Для этого выберите в одноимённом списке нужную категорию услуг:

- Все
- Умные приборы учета
- Дезинфекция, дезинсекция и чистка помещений
- Электросчетчики
- Ремонт бытовой техники
- Ремонт смартфонов
- Сантехника
- Установка/замена водосчётчиков "ОХТА", "Пuls", "ВСКМ", "НОРМА", "ЭКО НОМ"
- Установка/замена водосчётчиков Itelma
- Клининг
- Компьютерная помощь
- Если счетчик вышел из строя

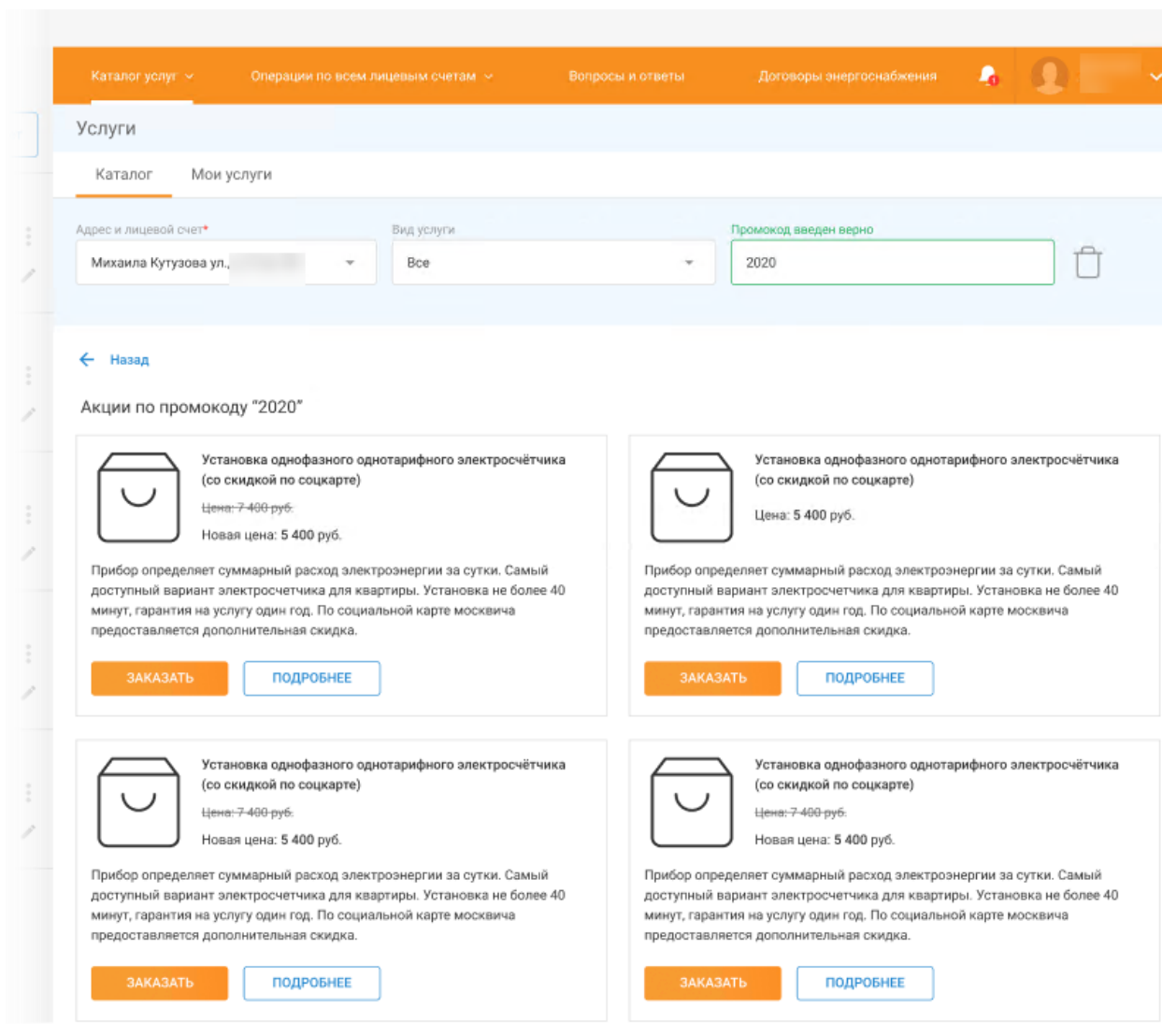
После этого список услуг будет отфильтрован согласно указанной категории услуг:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	105



Дополнительно, можно отобразить те услуги, которые входят в акционную программу. Для этого следует ввести полученный от ЭСО промокод в поле **Введите Промокод**, после чего нажать кнопку . В случае, если введен верный промокод, заголовок поля будет изменен на **Промокод введен верно**, поле будет подсвечено зеленым, а в списке каталога услуг будут отображены только те услуги, которые входят в акционную программу:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	106



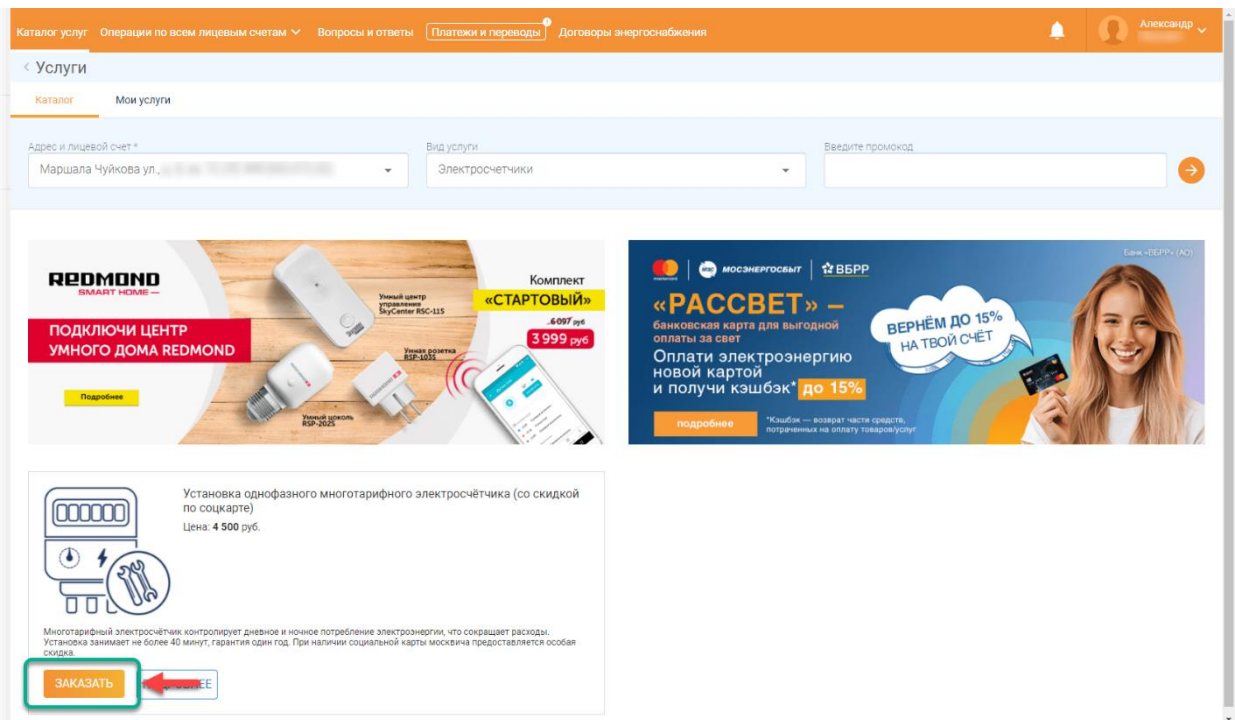
Для отмены фильтрации акционных услуг, нажмите на кнопку .

3.9.2.2 Заказ услуг

Для заказа той или иной услуги в ЕЛКК:

1. [Перейдите на страницу Услуги](#) в ЕЛКК.
2. Выполните фильтрацию услуг, [доступных для вашего ЛС](#), при наличии промокода вы также можете применить его для просмотра только [акционных услуг](#).
3. Нажмите кнопку **ЗАКАЗАТЬ** на карточке нужной услуги:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	107



4. Далее будет открыта форма **Заказ услуги**, которая будет частично заполнена данными выбранного ранее ЛС, и контактными данным вашей УЗ в ЕЛКК:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	108

Заказ услуги



Лицевой счет № 04



Установка однофазного многотарифного электросчётчика (со скидкой по соцкарте)
Цена: 4 500 руб.

Многотарифный электросчётчик контролирует дневное и ночное потребление электроэнергии, что сокращает расходы. Установка занимает не более 40 минут, гарантия один год. При наличии социальной карты москвича предоставляется особая скидка.

Введите промокод



Способ оплаты *

Предоплата



Примечание

Электронная почта для обратной связи



Телефон для обратной связи *



Произвольный документ

[Приложить файл](#)

ПОДТВЕРДИТЬ

[Отмена](#)

5. Дополнительно, на форме вы можете указать:

- Промокод услуги в поле **Введите промокод**;
- Уточнить способ оплаты услуги (по умолчанию устанавливается вариант «Предоплата»);
- Ввести текст примечания в поле **Примечание**;
- Уточнить данные для обратной связи в полях **Электронная почта** для обратной связи и **Телефон для обратной связи**. Также, при необходимости, вы можете добавить дополнительные записи телефона/адреса e-mail, нажав на кнопку + и введя значения в появившиеся дополнительные поля;
- Прикрепить к заявке дополнительные документы, щелкнув по ссылке **Приложить файл**;

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	109

б. Нажмите кнопку **ПОДТВЕРДИТЬ**. В результате будет отображена форма заказа, в зависимости от выбранного способа оплаты услуги на этой форме может присутствовать кнопка оплаты:

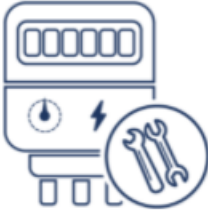
- Форма заказа по предоплате:

Заказ успешно совершен!

Заказ № [маскированный] Зарегистрирован

Договор № 702-2 [маскированный]

Заключен



Установка однофазного многотарифного электросчётчика (со скидкой по соцкарте)
Цена услуги: **4 500,00 руб.**
Количество: **1**

Способ оплаты: **Предоплата полная**
К оплате: **4 500,00 руб.** (Не оплачена)

ОПЛАТИТЬ

- Форма заказа – постоплата:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	110

Заказ успешно совершен!



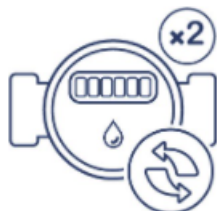
Заказ № 7-
Зарегистрирован



Договор № 200-



Заключен



Замена 2-х водосчётчиков
Цена услуги: **3 400,00 руб.**
Количество: 1

Способ оплаты: **Постоплата**

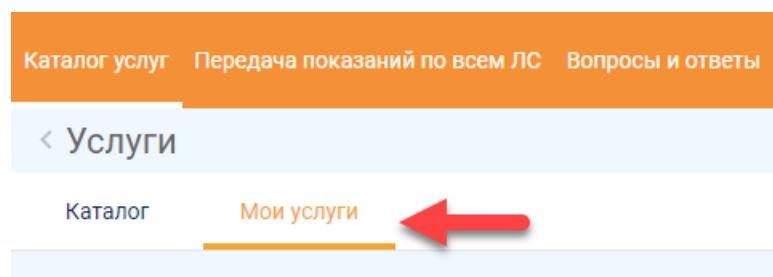
К оплате: **3 400,00 руб.** (Не оплачена)

7. В случае, если для заказанной услуги выбран вариант оплаты по предоплате, нажмите кнопку **ОПЛАТИТЬ** на форме заказа, после чего вы будете перенаправлены на страницу платежной системы (открывается в новой вкладке браузера), где необходимо будет произвести оплату заказа.

3.9.2.3 Просмотр и управление заказанными услугами

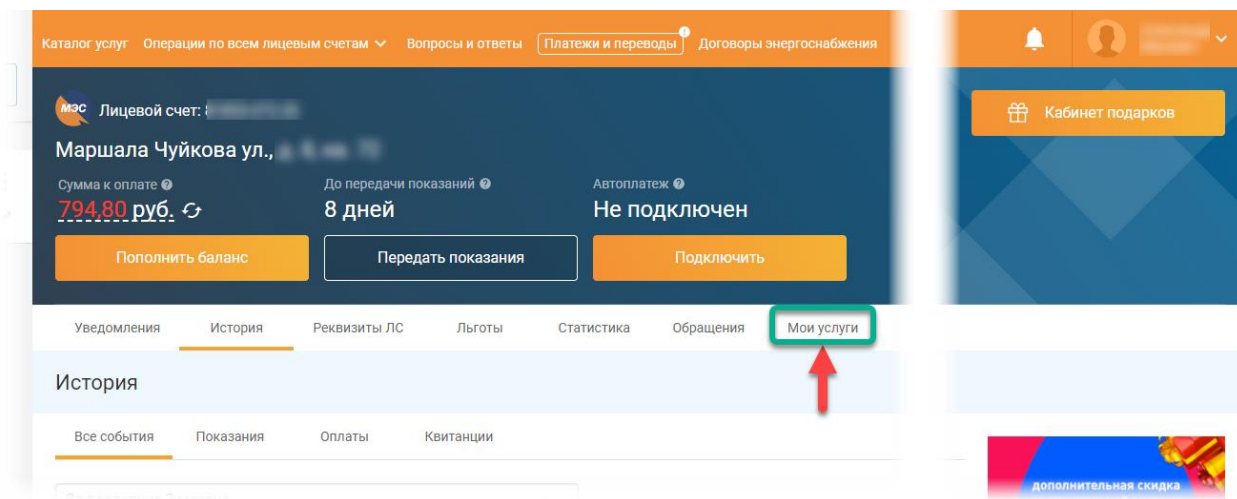
Просмотр и управление заказанными услугами осуществляется в разделе **Мои услуги** [страницы Услуги](#). Перейти к этому разделу можно путем:

- Перехода по ссылке **Мои услуги** на странице **Услуги**:



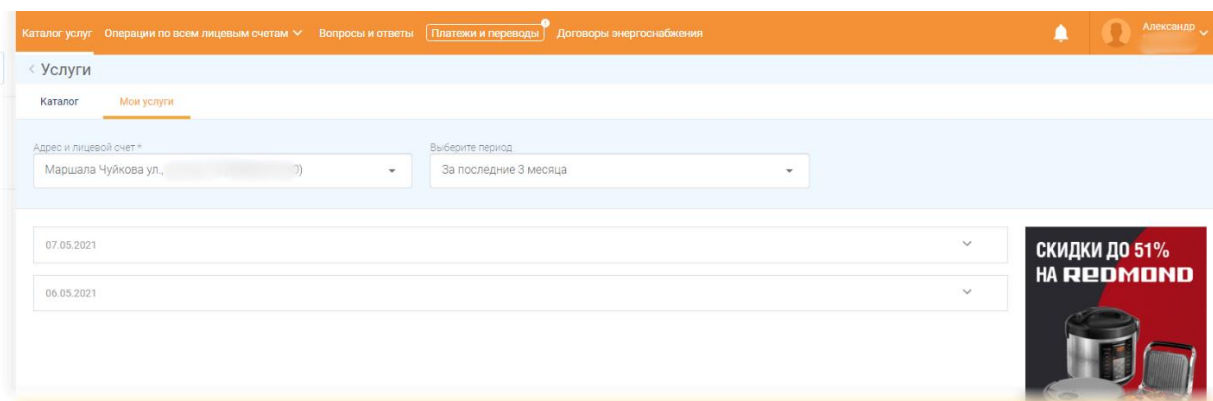
- Перехода по ссылке **Мои услуги** на странице ЛС в ЕЛКК:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	111



Для просмотра и управления заказанными услугами:

1. [Перейдите в раздел «Мои услуги»](#).
2. Если услуги заказывались для нескольких ЛС, вы можете выбрать нужный ЛС в списке **Адрес и лицевой счет** (в случае, если для вашей УЗ в ЕЛКК [привязан](#) один ЛС, он будет подставлен в списке автоматически). Также необходимо выбрать период, в течение которого происходил заказ услуг, в списке **Выберите период** (по умолчанию установлен вариант «За последние 3 месяца»). В результате будет отображен список заказанных за указанный период услуг для того или иного ЛС:



3. Для просмотра подробной информации по услуге щелкните в любом месте на строке записи услуги, при помощи кнопки (отображается в виде даты заказа услуги), при этом блок записи услуги будет развернут, и отображены карточки всех услуг, заказанных на выбранную дату:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	112

07.05.2021

Заказ № [REDACTED] ?
Зарегистрирован

Договор № 200 [REDACTED] ?
Заключен

Замена 2-х водосчётчиков
Цена услуги: **3 400,00 руб.**
Количество: **1**

Способ оплаты: **Постоплата**
К оплате: **3 400,00 руб.** (Не оплачена)
[ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ](#)

Заказ № [REDACTED] ?
Зарегистрирован

Договор № 702 [REDACTED] ?
Заклучен

Однофазный многотарифный электросчётчик со скидкой (для счетчиков, вышедших за МПИ)
Цена услуги: **3 800,00 руб.**
Количество: **1**

Способ оплаты: **Предоплата полная**
К оплате: **3 800,00 руб.** (Не оплачена)
[ОПЛАТИТЬ](#) [ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ](#)

4. На карточке услуги вы можете:

- Сформировать печатную форму квитанции на оплату услуги, нажав на кнопку **ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ**;
- Для неоплаченных услуг с предоплатой вы можете перейти к оплате услуги, нажав кнопку **ОПЛАТИТЬ**.

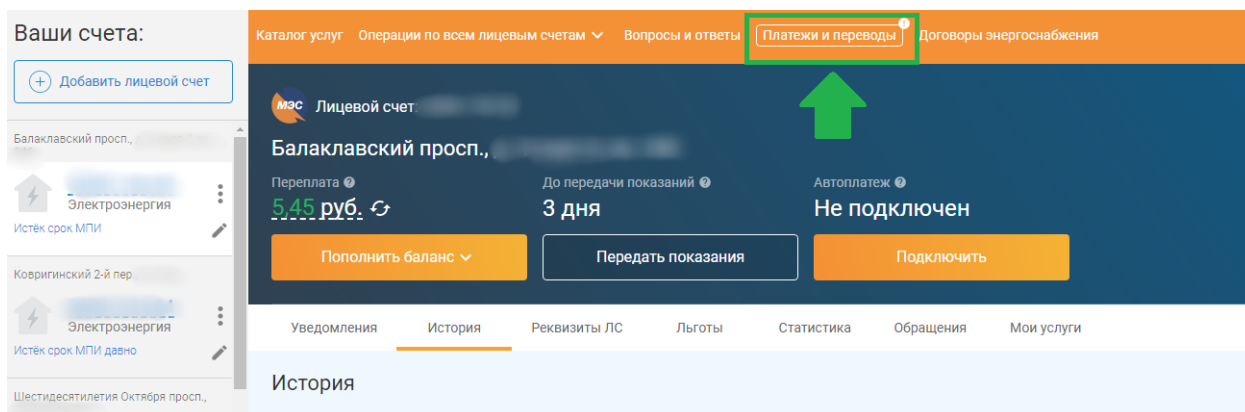
3.9.3 Оплата дополнительных услуг

В ЕЛКК предусмотрена возможность оплаты услуг организаций, сторонних по отношению к ЭСО: операторов сотовой связи, интернет провайдеров, штрафы и т.п. Сервис оплаты предоставляется банком-партнером.

Для оплаты дополнительной услуги:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. На странице ЛС (открывается по умолчанию) в панели навигации ЕЛКК щелкните по ссылке **Платежи и переводы**:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	113



3. На странице **Оплата услуг** щелкните по ссылке категории услуг, к которой относится нужная услуга:

Оплата услуг



Мобильная связь



Интернет, ТВ и
Телефония



Коммунальные
платежи

4. Щелкните по ссылке с наименованием организации/органа, в адрес которого следует перечислить средства:

Оплата услуг

Каталог услуг

Мобильная связь



билайн



МТС



МегаФон Столичный
филиал

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	114

5. В зависимости от выбранной услуги, потребуется ввести реквизиты оплачиваемой услуги: номер телефона, ЕПД, номер постановления и т.д.:

Оплата услуг

Каталог услуг / Мобильная связь

МТС



Введите номер телефона
Номер телефона вводится без 8

(905

Далее

6. Введите запрашиваемые данные, после чего нажмите кнопку **Далее**. После этого на странице будет загружена форма оплаты, предоставляемая банком-партнером, которую следует заполнить и осуществить оплату.

3.9.4 Работа с заявками на заключение договора энергоснабжения

Работа с заявками на заключение договора ЭЭ включает в себя:

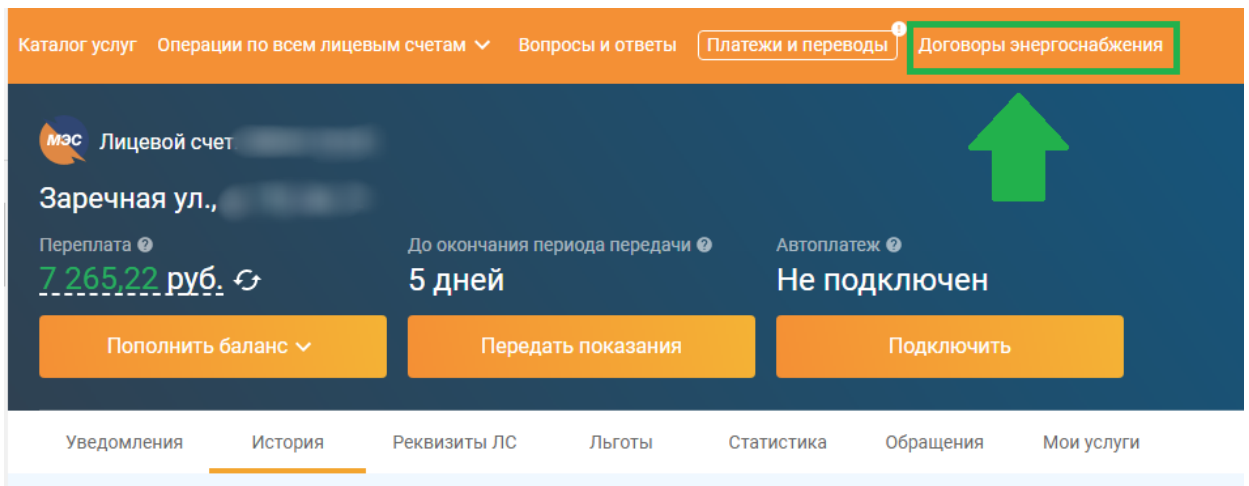
- Подачу пользователем ЕЛКК заявки на заключение договора энергоснабжения;
- Привязку пользователем ЕЛКК заявки на заключение договора энергоснабжения до технологического присоединения по временному номеру ЛС;
- Работу пользователя с уже оформленными заявками в ЕЛКК (история заявок).

Работа с договорами электроснабжения в ЕЛКК производится на странице **Работа с договорами по энергоснабжению**

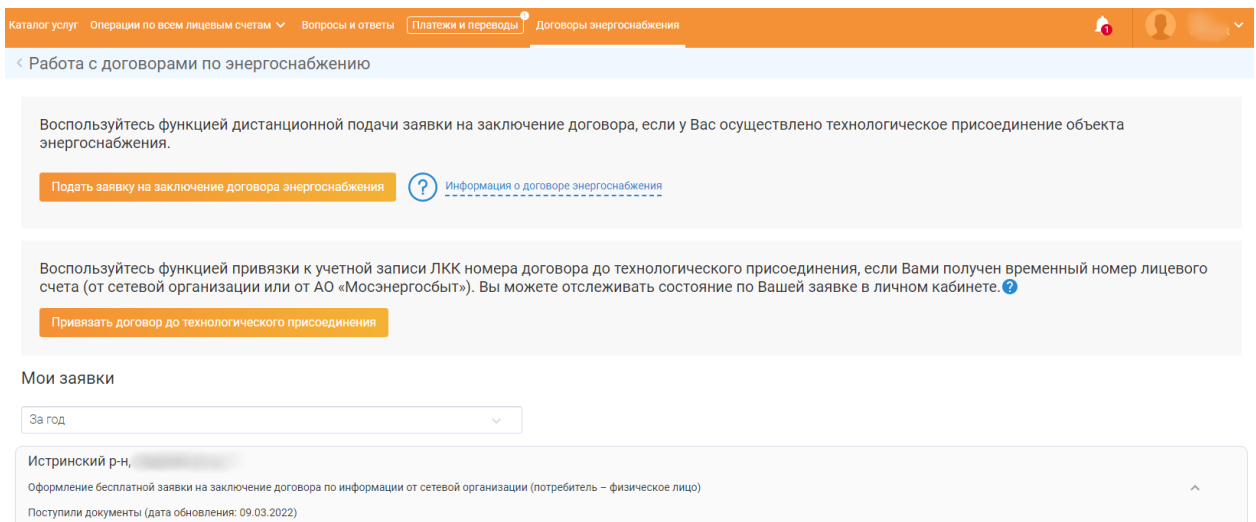
Для перехода к странице **Работа с договорами по энергоснабжению**:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее)
2. Находясь на любой странице ЕЛКК, щелкните по ссылке **Договоры энергоснабжения** на панели навигации ЕЛКК:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	115



3. В результате будет открыта страница **Работа с договорами по энергоснабжению**:



3.9.4.1 Подача заявки на заключение договора энергоснабжения

Для подачи заявки на заключение договора ЭЭ:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. В ЕЛКК [перейдите на страницу Работа с договорами энергоснабжения](#), затем нажмите кнопку **Подать заявку на заключение договора энергоснабжения**:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	116

Каталог услуг Операции по всем лицевым счетам Вопросы и ответы Платежи и переводы Договоры энергоснабжения

< Работа с договорами по энергоснабжению

Воспользуйтесь функцией дистанционной подачи заявки на заключение договора, если у Вас осуществлено технологическое присоединение объекта энергоснабжения.

Подать заявку на заключение договора энергоснабжения [Информация о договоре энергоснабжения](#)

Воспользуйтесь функцией привязки к учетной записи ЛКК номера договора до технологического присоединения, если Вами получен временный номер счета (от сетевой организации или от АО «Мосэнергосбыт»). Вы можете отслеживать состояние по Вашей заявке в личном кабинете.

Привязать договор до технологического присоединения

3. После этого на страницу будет загружена форма **Оформление заявки на заключение договора с физ. лицом**, на первом шаге которой следует выбрать вид услуги, путем установки переключателя в списке **Тема услуги**, а также отметить обязательный пункт **Я согласен на обработку персональных данных**:

Единый личный кабинет клиента

Оформление заявки на заключение договора с физ. лицом

1 2 3 4 5

Тема услуги *

Оформление договора в связи со сменой собственника

Оформление договора на действующего собственника

Я согласен на обработку персональных данных

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ >

[Отмена](#)

4. Нажмите кнопку **СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ**. Вид следующей формы зависит от выбранной ранее темы услуги:

- Если тема услуги «Оформление договора на действующего собственника», на страницу будет загружена форма **Общие данные**, в которой будут предварительно заполнены некоторые поля, на основании данных вашей УЗ в ЕЛКК. Заполните остальные данные на форме (обязательные для заполнения поля отмечены знаком «*»):

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	117



- 1 2 3 4 5

Общие данные

ФАМИЛИЯ *

ИМЯ *

ОТЧЕСТВО

ДАТА РОЖДЕНИЯ

ПОЛ

ТЕЛЕФОН ДЛЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ *

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА ДЛЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ *

ТИП ДОМА

ФОРМА СОБСТВЕННОСТИ

ТИП ПРОЖИВАНИЯ

ПЛОЩАДЬ

ДЕНЬ/ПИК Т1

НОЧЬ Т2

ПОЛУПИК Т3

< ПРЕДЫДУЩИЙ ШАГ


СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ >

[Отмена](#)

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	118

- Если тема услуги «Оформление договора в связи со сменой собственника», на страницу будет загружена форма **Основание для внесения изменения**, в которой последовательно выберите в списках **ОСНОВАНИЕ ДЛЯ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ** и **ВИД ДОКУМЕНТА** данные о причине смены собственности, и вид подтверждающего документа:

Единый личный кабинет клиента

 **Оформление заявки на заключение договора с физ. лицом**

1

2

3

4

5

6

ОСНОВАНИЕ ДЛЯ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯ

Договор купли-продажи
▼

^ Подтверждающий документ

Если Вы фотографируете/сканируете отдельно каждую страницу документа, то необходимо выбрать вид документа и прикрепить 1-ую страницу документа, затем прикрепить следующую страницу документа и т.д.

Если несколько видов документов сфотографированы/отсканированы в одном файле, необходимо выбрать последовательно нужные виды документов и прикрепить в каждый из них один и тот же файл

ВИД ДОКУМЕНТА

|
▼

Выписка из ЕГРН/ЕГРП

Договор социального найма

Свидетельство о праве собственности

< ПРЕДЫДУЩИЙ ШАГ

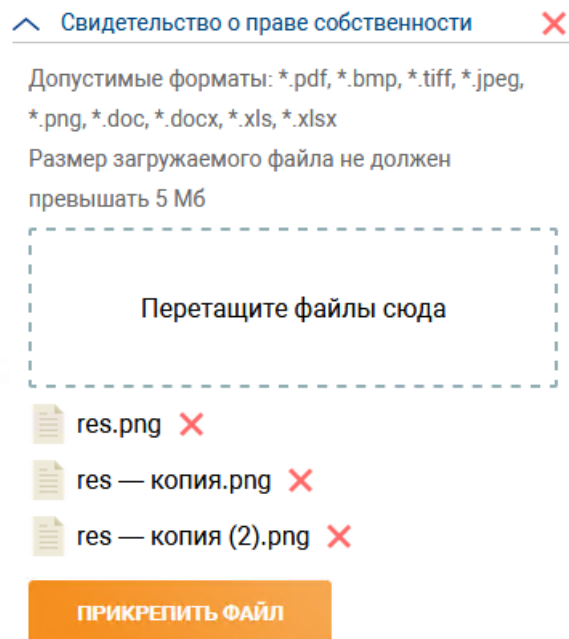
СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ >

[Отмена](#)

После выбора значение в списке **ВИД ДОКУМЕНТА**, на форме будет открыта дополнительная область, с наименованием выбранного документа. В эту область вы можете перетащить один или несколько файлов

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	119

указанного формата, либо нажать кнопку **ПРИКРЕПИТЬ ФАЙЛ**, выбрать нужные файлы в окне **Выгрузка файла** и нажать кнопку **Открыть**. В результате список загруженных файлов будет отображен на форме:



Введите дату регистрации сделки права собственности, после чего форма примет вид:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	120



ОСНОВАНИЕ ДЛЯ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯ

Договор купли-продажи

Подтверждающий документ

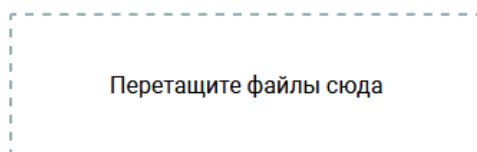
Если Вы фотографируете/сканируете отдельно каждую страницу документа, то необходимо выбрать вид документа и прикрепить 1-ую страницу документа, затем прикрепить следующую страницу документа и т.д.

Если несколько видов документов сфотографированы/отсканированы в одном файле, необходимо выбрать последовательно нужные виды документов и прикрепить в каждый из них один и тот же файл

Свидетельство о праве собственности

Допустимые форматы: *.pdf, *.bmp, *.tiff, *.jpeg, *.png, *.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx

Размер загружаемого файла не должен превышать 5 Мб



- ges.png
- ges — копия.png
- ges — копия (2).png

ПРИКРЕПИТЬ ФАЙЛ

Вы выбрали максимальное количество документов

ДАТА РЕГИСТРАЦИИ ПРАВА СОБСТВЕННОСТИ/НАЙМ

07.09.2017

< ПРЕДЫДУЩИЙ ШАГ

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ >

[Отмена](#)

Нажмите кнопку **СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ**, после чего будет отображена форма [Общие данные](#), заполнение которой описано выше.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	121

5. Нажмите кнопку **СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ**, после чего будет загружена форма **Адрес**. На этой форме выберите нужный тип адреса в списке **ТИП АДРЕСА**, после чего будут загружены остальные поля формы, в которых последовательно нужно будет указать части полного адреса объекта недвижимости, начиная с населенного пункта. При заполнении полей следует указывать часть значения адреса (к примеру, первые буквы названия города), после чего выбирать в предлагаемом перечне результатов нужный, например:

НАСЕЛЕННЫЙ ПУНКТ

- Лямбиров с, СО Сар. филиал Моск. Коопер.института с
- Москва г.
- Московская обл.
- Москва г., Московский г.
- Москва г., Московский поселение

В процессе заполнения формы, заполненные поля будут выделены желтой заливкой:

Единый личный кабинет клиента

Оформление заявки на заключение договора с физ. лицом

1 2 3 4 5

Адрес

Введите адрес по которому планируется подключение
Адрес энергопринимающего оборудования *

Если вы не смогли найти нужный адрес, поменяйте "Типа адреса", и попробуйте еще раз!

ТИП АДРЕСА
дом/квартира

НАСЕЛЕННЫЙ ПУНКТ
Москва г.

УЛИЦА
Маршала Чуйкова ул.

ДОМ
ИНДЕКС
109462

КВАРТИРА


< ПРЕДЫДУЩИЙ ШАГ СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ >

[Отмена](#)

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	122

6. Нажмите кнопку **СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ**, после чего будет загружена форма **Документ, удостоверяющий личность**, в которой необходимо будет выбрать в списке **ВИД ДОКУМЕНТА** нужный вид документа, после чего заполнить остальные поля формы, также можно прикрепить дополнительные файлы:

Единый личный кабинет клиента

 Оформление заявки на заключение договора с физ. лицом

1 2 3 4 5

Документ удостоверяющий личность
Прикрепите документ, удостоверяющий личность

ВИД ДОКУМЕНТА *

Паспорт

СЕРИЯ * НОМЕР *

4605 237170

ОРГАН, ВЫДАВШИЙ ДОКУМЕНТ *

ОВД "Кузьминки"

ДАТА ВЫДАЧИ *

22.03.2003

Паспорт

Допустимые форматы: *.pdf, *.bmp, *.tiff, *.jpeg, *.png, *.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx
Размер загружаемого файла не должен превышать 5 Мб

Перетащите файлы сюда

ges — копия.png ✗
ges.png ✗


ПРИКРЕПИТЬ ФАЙЛ

< ПРЕДЫДУЩИЙ ШАГ СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ >

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	123

7. Нажмите кнопку **СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ**. Будет открыта форма **Документы по заявке**, в которой необходимо будет прикрепить хотя бы один документ в блоке, для чего необходимо раскрыть блок, щелкнув по его заголовку, затем перетащить файлы документов, либо воспользоваться кнопкой **ПРИКРЕПИТЬ ФАЙЛ**:

Единый личный кабинет клиента

 Оформление заявки на заключение договора с физ. лицом

1 2 3 4 5

Документы по заявке

Прикрепите документы по заявке

Обязательные документы *

Необходимо добавить минимум один документ

✓ Единый жилищный документ


✓ Финансовый лицевой счет

∧ Выписка из ЕГРН/ЕГРП

Допустимые форматы: *.pdf, *.bmp, *.tiff, *.jpeg, *.png, *.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx

Размер загружаемого файла не должен превышать 5 Мб

Перетащите файлы сюда

 res.png ✕

ПРИКРЕПИТЬ ФАЙЛ

Необязательные документы

✓ Свидетельство о браке

✓ Свидетельство о разводе

✓ Паспорт доверенного лица

✓ Паспорт на прибор учета

< ПРЕДЫДУЩИЙ ШАГ

ОТПРАВИТЬ [Отмена](#)

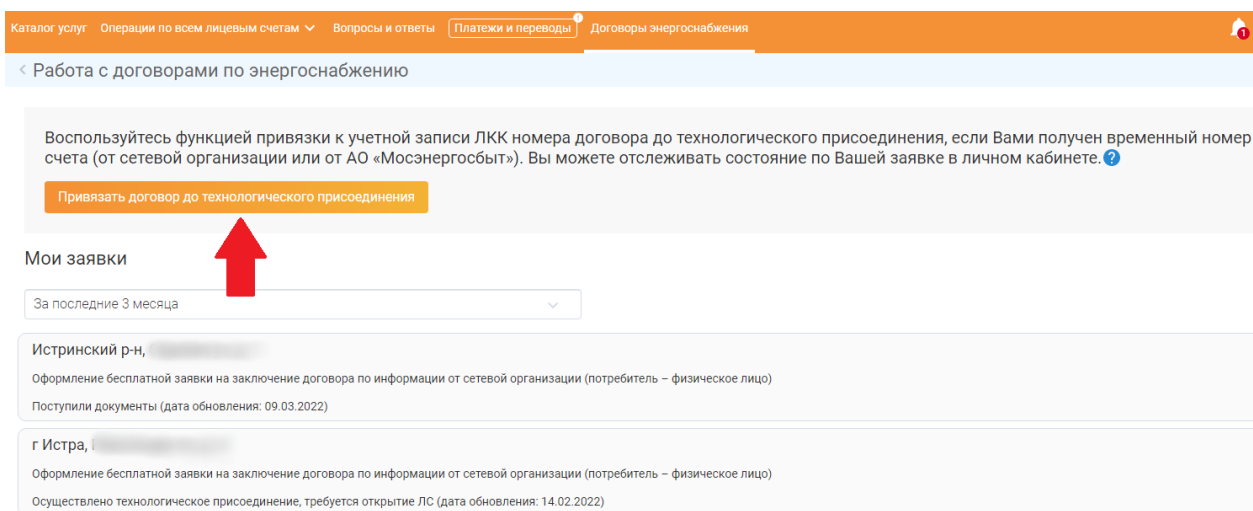
Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	124

- Нажмите на кнопку **ОТПРАВИТЬ**. Дождитесь окончания процесса отправки формы, после чего будет выдано сообщение об успешном завершении операции. Также на указанные в заявке адрес/адреса e-mail будет отправлен автоматический ответ (оповещение).

3.9.4.2 Привязка заявки на заключение договора энергоснабжения до технологического присоединения по временному номеру ЛС

Для привязки договора до технологического присоединения:

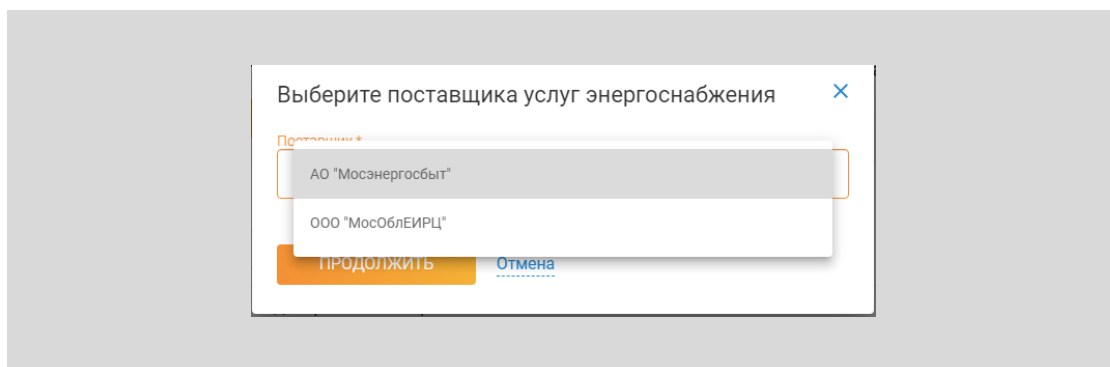
- Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
- В ЕЛКК [перейдите на страницу Работа с договорами по энергоснабжению](#), затем нажмите кнопку **Привязать договор до технологического присоединения**:



ПРИМЕЧАНИЕ

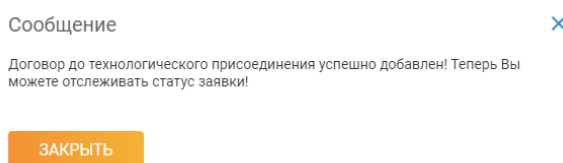
*Если привязка договора до технологического присоединения доступна для нескольких поставщиков, то откроется окно **Выберите поставщика услуг энергоснабжения**, где в выпадающем списке выберите необходимого поставщика и нажмите **Продолжить**.*

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	125



3. В появившемся окне **Введите временный номер ЛС**, в поле **Временный номер ЛС** введите 8-значный номер ЛС и нажмите кнопку **Продолжить**

Если временный номер ЛС был введен корректно, будет выдано сообщение об успешном завершении операции.




Если временный номер ЛС был введен некорректно, то появится сообщение об ошибке.



3.9.4.3 Просмотр истории оформленных заявок на заключение договора

Для того, чтобы просмотреть историю оформленных заявок на заключение договоров энергоснабжения:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	126

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. В ЕЛКК [перейдите на страницу «Работа с договорами по энергоснабжению»](#).
3. Перечень зарегистрированных в ЕЛКК заявок на заключение договоров энерго-снабжения отображается в виде списка записей на странице, при этом по умолчанию отображаются записи заявок, созданные за последние 3 месяца. Записи заявок выводятся в хронологическом порядке, от более поздней даты к ранней, заголовок заявки отображает адрес объекта недвижимости, по которому зарегистрирован ЛС. У заявки на заключение договора энергоснабжения до технологического присоединения по временному номеру ЛС подписано наименование услуги **Оформление бесплатной заявки на заключение договора по информации от сетевой организации (потребитель – физическое лицо) (1)**. У заявки на заключение договора энергоснабжения подписано наименование услуги **Оформление заявки на заключение договора с физ. лицом (2)**.
В случае, если по заявке имеются непрочитанные сообщения, в строке записи заявки отображается значок , например (3):

Воспользуйтесь функцией дистанционной подачи заявки на заключение договора, если у Вас осуществлено технологическое присоединение объекта энергоснабжения.


[Подать заявку на заключение договора энергоснабжения](#) [? Информация о договоре энергоснабжения](#)

Воспользуйтесь функцией привязки к учетной записи ЛКК номера договора до технологического присоединения, если Вами получен временный номер лицевого счета (от сетевой организации или от АО «Мосэнергосбыт»). Вы можете отслеживать состояние по Вашей заявке в личном кабинете. [?](#)


[Привязать договор до технологического присоединения](#)

Мои заявки



За год

г Истра,  1

Оформление бесплатной заявки на заключение договора по информации от сетевой организации (потребитель – физическое лицо)
Осуществлено технологическое присоединение, требуется открытие ЛС (дата обновления: 14.02.2022)

Москва г.,  2

Оформление заявки на заключение договора с физ. лицом
Комплект документов на рассмотрении (дата обновления: 27.01.2022)

Москва г.,  3 

Оформление бесплатной заявки на заключение договора по информации от сетевой организации (потребитель – физическое лицо)
Завершено (дата обновления: 17.08.2021)

При разворачивании блока содержимого заявки, этот значок будет снят.

Заголовок записи заявки также содержит информацию о статусе заявки: «зарегистрирована», «Поступили документы», «Оферта договора направлена заявителю» и т.д. На основании этих данных вы можете понять состояние заявки на текущий момент времени.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	127

4. При необходимости, можно выбрать другой временной диапазон для отображения заявок:

За последние 3 месяца
За последние 3 месяца
За последние 6 месяцев
За год
С 01.03.2021 по 08.05.2021

5. Для отображения содержимого записи истории заявки, щелкните в любом месте строки записи заявки, в результате блок записи заявки будет раскрыт:

Москва

Оформление бесплатной заявки на заключение договора по информации от сетевой организации (потребитель – физическое лицо)

Поступили документы (дата обновления: 28.07.2021)

Номер заявки:

Поставщик: АО "Мосэнергосбыт"

Дата создания: 2021-07-28 12:08:00

ФИО заявителя:

Номер договора о ТП к ЭС:

Временный номер ЛС: 21

Постоянный номер ЛС:

Платежные реквизиты:

Док-ты по заявке

Письмо о выделении временного номера ЛС с ссылкой на ЛКК (1. Сопроводительная часть).docx

Письмо о выделении временного номера ЛС с ссылкой на ЛКК (2. Реквизиты).docx + Добавить документ

Ответ отправлен (email: @mail.ru): 28.07.2021

По Вашему обращению мы отправили Вам ответ на электронную почту

При необходимости можно свернуть содержимое заявки – снова щелкните по заголовку заявки (первые 3 строки блока заявки).

6. В блоке истории заявки на заключение договора энергоснабжения с физ. лицом вы можете:
- Просмотреть реквизитные данные заявки: даты создания/регистрации, номер заявки;
 - Просмотреть/скачать прикрепленные к заявке документы;
 - Просмотреть переписку по заявке, либо уведомления об отправке ответов по рассмотрению заявки на e-mail;
 - Добавить документы к заявке;
 - Отменить заявку;
 - Просмотреть статус заявки.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	128

7. В блоке истории заявки на заключение договора энергоснабжения до технологического присоединения по временному номеру ЛС вы можете:

- Просмотреть реквизитные данные заявки: даты создания/регистрации, номер заявки, временный номер ЛС, постоянный номер ЛС, платежные реквизиты, номер договора о ТП к ЭС;
- Просмотреть/скачать прикрепленные к заявке документы;
- Просмотреть переписку по заявке, либо уведомления об отправке ответов по рассмотрению заявки на e-mail;
- Добавить документы к заявке;
- Просмотреть статус заявки.

3.9.5 Передача показаний

В ЕЛКК реализована возможность передачи показаний по:

- [Всем ЛС, привязанным](#) к УЗ пользователя ЕЛКК;
- [Конкретному ЛС](#).

ПРИМЕЧАНИЕ

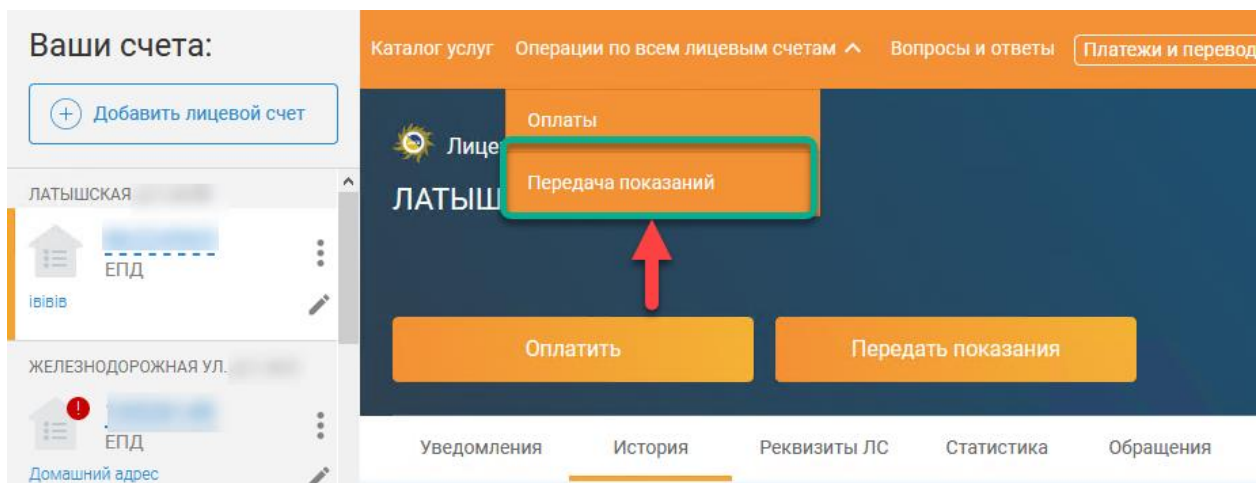
В случае, если в ЕЛКК привязан один ЛС, можно использовать как передачу показаний по всем ЛС, так и по одному ЛС - функциональность при этом совпадает.

3.9.5.1 Передача показаний по всем ЛС

Для передачи показаний по всем ЛС:

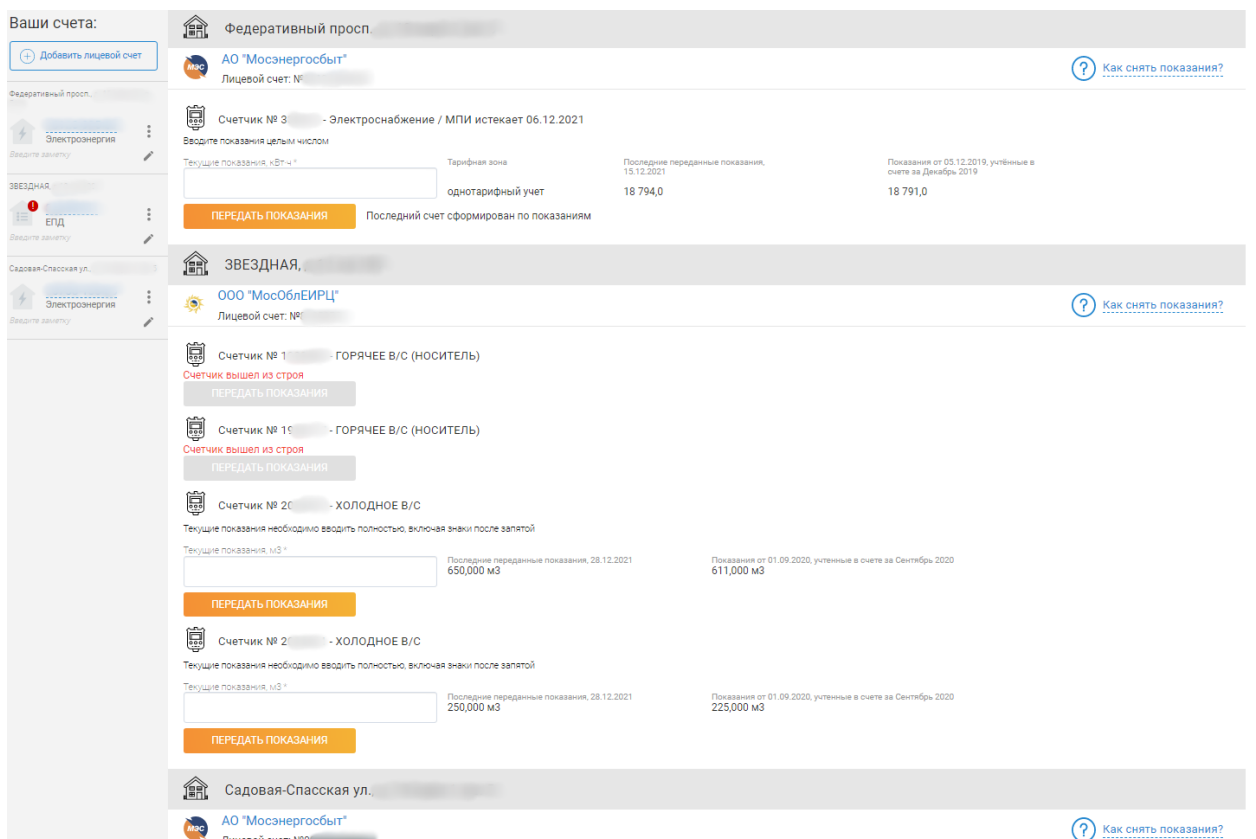
1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. Находясь на любой странице ЕЛКК, в панели навигации ЕЛКК раскройте пункт меню **Операции по всем лицевым счетам**, затем щелкните по ссылке **Передача показаний**:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	129



3. В результате происходит переход на страницу **Передача показаний по всем ЛС**, на которой отображается список всех ЛС, привязанных к текущей УЗ в ЕЛКК. Для каждого ЛС отображается информация:

- Адрес объекта недвижимости, по которому заведен ЛС;
- Наименование ЭСО и номер ЛС;
- Номер и состояние ПУ (счетчика);
- Показания прошлого периода.



Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	130

Для каждого ЛС, на основании принадлежности данного ЛС к ТО ЭСО предусмотрен календарный интервал возможной передачи показаний. Если данный интервал наступил, а также удовлетворены условия исправности ПУ (включая состояния поверки), в блоке записи ЛС будет активна кнопка **ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ**:

Передача показаний по ЛС

Федеративный просп., [адрес]

АО "Мосэнергосбыт"
Лицевой счет: №0[номер]

Счетчик № 3[номер] - Электроснабжение / МПИ истекает 06.12.2021

Вводите показания целым числом

Текущие показания, кВт·ч*

Тарифная зона: однотарифный учет

Последние переданные показания, 15.12.2021: 18 794,0

Показания от 05.12.2019, учтённые в счете за Декабрь 2019: 18 791,0

ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ Последний счет сформирован по показаниям

Если условия передачи показаний нарушены, в блоке записи ЛС кнопка **ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ** будет недоступна. Кроме того, будет выведена причина недоступности, к примеру, при недоступности интервала передачи показаний, будет выведен текст сообщения, когда возможна передача показаний:

Михаила Кутузова ул., [адрес]

АО "Мосэнергосбыт"
Лицевой счет: №[номер]

Счетчик №[номер] - Электроснабжение

Передача показаний возможна с 15 по 26 число

ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ Последний счет сформирован по нормативу потребления

Если нет возможности передать показания по причине неисправности ПУ, либо истечения МПИ, будет выведено сообщение:

Аптекарский переулоч, [адрес]

ООО "МосОблЕИРЦ"
Лицевой счет: [номер]

Счетчик №[номер] - Электроснабжение

Ваш прибор учета неисправен. Обратитесь в обслуживающее подразделение ПАО "Мосэнергосбыт"

ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	131

Кроме того, для случая, когда срок МПИ подходит, будет выведено информационное сообщение, а также отображена кнопка, позволяющая вызвать сервис заказа [услуги замены счетчика](#):

ПАО "Мосэнергосбыт"
Лицевой счет: [redacted]

Счетчик № [redacted] - Электроснабжение / МПИ истекает 19.09.2018

Вводите показания целым числом

Текущие показания, кВт·ч *
700
Показания меньше предыдущего

Тарифная зона
день (T1)

Последние переданные показания, 14.07.2020
5 547,00

Показания от 15.01.2020, учтенные в счете за Январь 2020
5 547,00

Текущие показания, кВт·ч *
120

ночь (T2)

2 405,00

2 405,00

ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ

Последний счет сформирован по показаниям

ЗАМЕНИТЬ СЧЕТЧИК

Если в текущем периоде передачи показаний были ранее переданы показания, то будет выведено информационное сообщение «Внимание! При передаче новых показаний, показания, переданные Вами от xx.xx.202x будут удалены. Баланс будет сформирован с учетом новых переданных показаний.» В поле **Текущие показания** будут вписаны ранее переданные показаний. Эти показания можно изменить и передать, а старые показания будут удалены.

< Передача показаний по ЛС

Шестидесятилетия Октября просп. [redacted]

АО "Мосэнергосбыт"
Лицевой счет: №00 [redacted]

Счетчик № 5 [redacted] - Электроснабжение / МПИ истекает [redacted]

Внимание! При передаче новых показаний, показания, переданные Вами от 11.03.2022 будут удалены. Баланс будет сформирован с учетом новых переданных показаний.

Вводите показания целым числом

Текущие показания, кВт·ч *
5 226

Тарифная зона
однотарифный учет

Последние переданные показания, 11.03.2022
5 226,0

Показания от 30.12.2021, учтенные в счете за Декабрь 2021
5 104,0

ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ

Последний счет сформирован по показаниям

- Для передачи показаний ПУ введите текущие значения показаний в поле (поля) **Текущие показания**. При этом производится автоматическая проверка корректности введенных показаний, в случае нарушения условий, поле для ввода показаний будет подсвечено красным цветом, внизу поля будет выведен текст сообщения (см. выше), затем нажмите кнопку **ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ**:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	132

< Передача показаний по ЛС

Транспортная ул., [адрес]

АО "Мосэнергосбыт"
Лицевой счет: №00 [номер]

Счетчик № 22. [номер] - Электроснабжение

Вводите показания целым числом

Текущие показания, кВт·ч*

Тарифная зона: одготарифный учет

Последние переданные показания, 28.12.2021: 1 228,0

Показания от 28.12.2021, учётные в счете за Декабрь 2021: 1 228,0

ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ Последний счет сформирован по показаниям

[? Как снять показания?](#)

ПРИМЕЧАНИЕ

Наиболее распространенные нарушение при вводе показаний ПУ – ввод показаний, меньших чем за предыдущий период, либо нарушение значности ПУ (кол-во разрядов после запятой).

5. В случае успешной передачи показаний, будет выдано окно сообщения о факте успешной передачи.

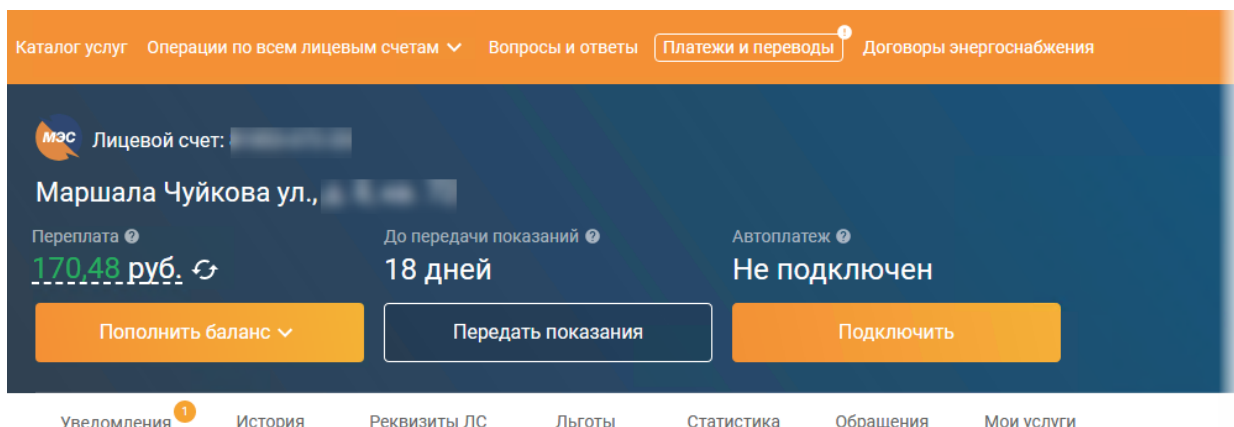
3.9.5.2 Передача показаний по конкретному ЛС

Для того, чтобы передать показания по конкретному ЛС в ЕЛКК:

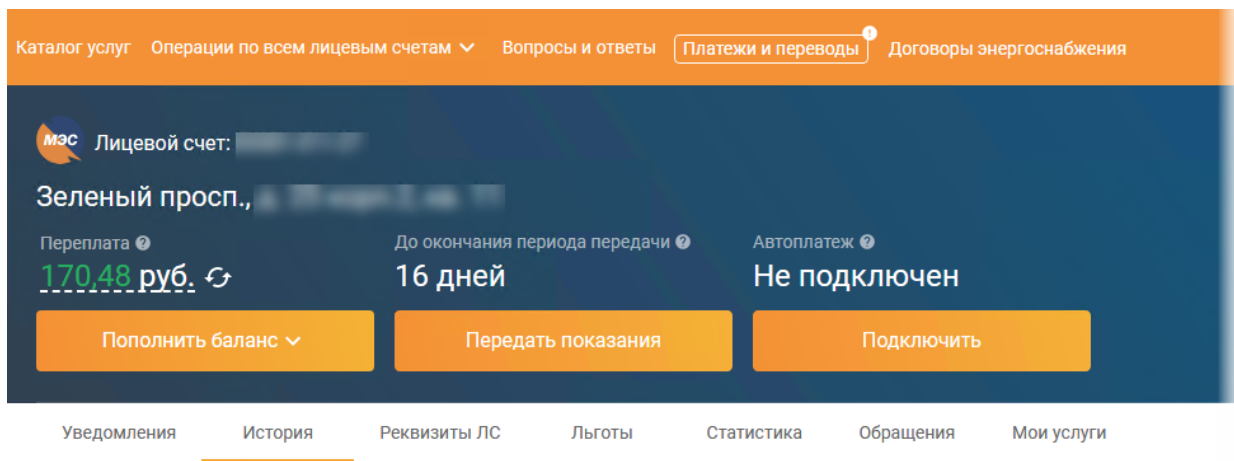
1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. Убедитесь, что вы находитесь на странице нужного ЛС, если это не так, перейдите на эту страницу, щелкнув по ссылке с номером ЛС в блоке списка ЛС ЕЛКК:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	133

3. В случае, если по ЛС в блоке заголовка ЛС доступна кнопка **Передать показания** (отображается желтым цветом) – по данному ЛС можно передавать показания, если кнопка недоступна (нет заливки кнопки желтым) – передавать показания нельзя. Также в блоке заголовка отображается кол-во оставшихся доступных дней до окончания периода передачи (в случае доступности передачи показаний), либо кол-во дней до наступления возможности передать показания (в случае недоступности передачи показаний):
- ЛС в период недоступности передачи показаний:



- ЛС в период доступности передачи показаний:



Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	134

ПРИМЕЧАНИЕ

1. Информация по кол-ву времени, оставшегося до начала/конца периода передачи показаний, может отображаться как в днях, так и в часах (последний вариант отображения включается в случае, когда до наступления соответствующего срока остается менее 3 суток).
2. Информация по кол-ву времени, оставшегося до начала/конца периода передачи показаний, может отображаться не для всех ЭСО.

4. Если по ЛС возможна передача показаний, нажмите кнопку **Передать показания**, в результате чего будет открыта страница **Передача показаний по ЛС**, на которой отображаются данные по ЛС:

- Адрес объекта недвижимости, по которому заведен ЛС;
- Наименование ЭСО и номер ЛС;
- Номер и состояние ПУ (счетчика);
- Показания прошлого периода:

The screenshot shows the 'Передача показаний по ЛС' page. At the top, there is a navigation bar with links: 'Каталог услуг', 'Операции по всем лицевым счетам', 'Вопросы и ответы', 'Платежи и переводы', and 'Договоры энергоснабжения'. Below the navigation bar, the page title is '< Передача показаний по ЛС'. The address is 'Зеленый просп., д. 10, стр. 1, кв. 10'. The company is 'АО "Мосэнергосбыт"' with a 'Лицевой счет: №10000000000000000000'. There is a button 'Как снять показания?'. Below this, it says 'Счетчик №10000000000000000000 Электроснабжение' and 'Вводите показания целым числом'. There is a text input field for 'Текущие Показания, кВт·ч *'. To the right, it shows 'Тарифная зона: однотарифный учет' and 'Последние переданные показания, 21.01.2020: 2 230,0'. Further right, it says 'Показания от 21.01.2020, учтенные в счете за Январь 2020: 2 230,0'. At the bottom, there is a yellow button 'ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ' and the text 'Последний счет сформирован по среднемесячному расходу'.

Если нет возможности передать показания по причине неисправности ПУ, истечения МПИ, либо по причине уже сформированного счета на текущий период передачи показаний, то в блоке информации по ПУ будут отображены соответствующие сообщения, при этом поля для ввода показаний ПУ отображены не будут например:

The screenshot shows the 'Передача показаний по ЛС' page. The address is 'Салтыковская ул., д. 10, стр. 1, кв. 10'. The company is 'АО "Мосэнергосбыт"' with a 'Лицевой счет: №97'. Below this, it says 'Счетчик №10000000000000000000 Электроснабжение'. There is a red message: 'Ваш прибор учета неисправен. Обратитесь в обслуживающее подразделение поставщика услуг.' Below the message, there is a grey button 'ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ' and the text 'Последний счет сформирован по среднемесячному расходу'.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	135

3. Введите значение (-ия) показаний ПУ в предусмотренные для этого поля ввода **Текущие показания**. Кол-во полей ввода может быть разным – в зависимости от типа ПУ/тарифной зоны, при этом заполнять нужно все доступные для ввода поля. Ниже приведены наиболее распространенные примеры заполнения:

▪ **Однотарифный учет:**

Зеленый просп., д. 10 корпус 1 кв. 10

АО "Мосэнергосбыт"
Лицевой счет: № 10000000000000000000

Счетчик № 10000000000000000000 - Электроснабжение

Вводите показания целым числом

Текущие Показания, кВт·ч *	Тарифная зона	Последние переданные показания, 21.01.2020	Показания от 21.01.2020, учтенные в счете за Январь 2020
<input type="text" value="2 640"/>	однотарифный учет	2 230,0	2 230,0

ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ Последний счет сформирован по среднемесячному расходу

▪ **Многотарифный учет:**

Новокосинская ул., д. 10 корпус 1 кв. 1000

АО "Мосэнергосбыт"
Лицевой счет: № 10000000000000000000

Счетчик № 10000000000000000000 - Электроснабжение

Вводите показания целым числом

Текущие Показания, кВт·ч *	Тарифная зона	Последние переданные показания, 29.03.2021	Показания от 19.04.2020, учтенные в счете за Апрель 2020
<input type="text" value="3 123"/>	пик (Т1)	2 999,00	2 750,00
<input type="text" value="2 134"/>	ночь (Т2)	1 999,00	1 760,00
<input type="text" value="3 100"/>	полупик (Т3)	2 999,00	2 700,00

ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ Последний счет сформирован по среднемесячному расходу

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	136

- Многотарифный учет (2 счетчика, передача показаний с учетом значности ПУ):

 **ООО "МосОблЕИРЦ"**
Лицевой счет: № [REDACTED]

 Счетчик № [REDACTED] - ЭЛЕКТРОЭНЕРГИЯ ДЕНЬ

Текущие показания необходимо вводить полностью, включая знаки после запятой

Текущие показания, КВт/ч* Последние переданные показания, 03.12.2021 55,000 КВт/ч Показания от 15.06.2020, учтенные в счете за Июнь 2020 0,000 КВт/ч

ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ

 Счетчик № [REDACTED] - ЭЛЕКТРОЭНЕРГИЯ НОЧЬ

Текущие показания необходимо вводить полностью, включая знаки после запятой


Текущие показания, КВт/ч* Последние переданные показания, 03.12.2021 455,000 КВт/ч Показания от 15.06.2020, учтенные в счете за Июнь 2020 0,000 КВт/ч

ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ

ВНИМАНИЕ

1. В зависимости от реквизитов вашего ЛС (принадлежность к ЭСО, тип ПУ, и прочее), ввод показаний ПУ возможен как с учетом значности ПУ, так и без. Иными словами, ввод дробной части значения возможен, либо нет – в последнем случае, ввод разделителя целой и дробной частей значения (запятых/точек) в поле для ввода показаний заблокирован.
2. В случае, если введенные в поле **Текущие показания** значение меньше, чем значения в столбцах **Последние переданные показания** и/или **Показания от ДД.ММ.ГГГГ, учтенные в счете за ММ ГГГГ**, под полем для ввода текущих показаний будет отображен текст предупреждения «Показание меньше предыдущего»:

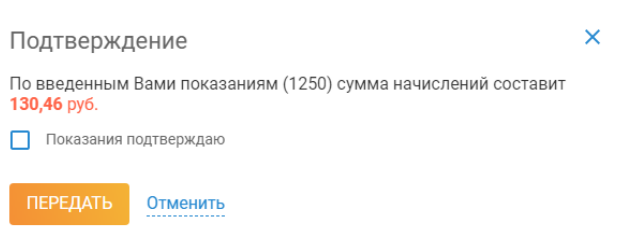
Текущие Показания, КВт/ч* <input type="text" value="2 000"/>	Тарифная зона пик (Т1)	Последние переданные показания, 29.03.2021 2 222,00	Показания от 20.05.2020, учтенные в счете за Май 2020 1 824,00
Показания меньше предыдущего			



В этом случае, необходимо будет проверить введенное значение показаний, и скорректировать его.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	137

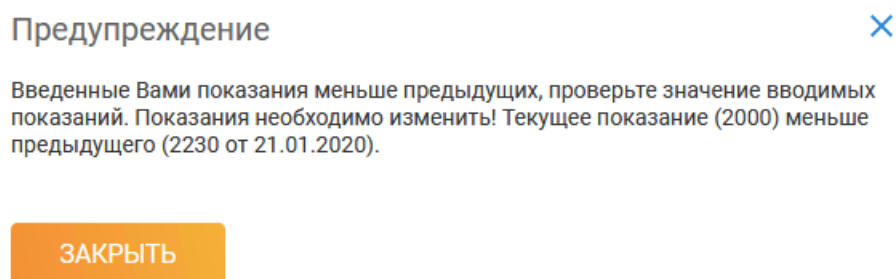
4. Нажмите кнопку **ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ**. Производится проверка введенных значений. Если введенные значения корректны, то в зависимости от реквизитов вашего ЛС, может быть выдано окно подтверждения с указанием суммы начисления, например:



В случае согласия с рассчитанной суммой начисления, следует поднять флаг в чек-боксе **Показания подтверждаю**, после чего нажать кнопку **ПЕРЕДАТЬ**.

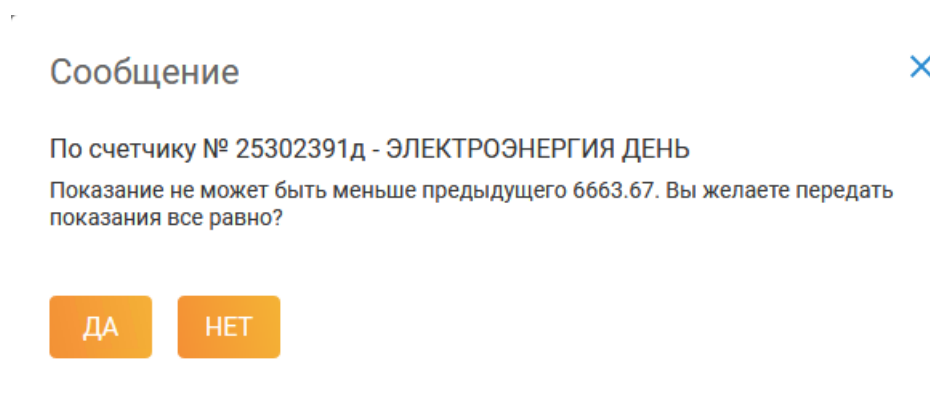
Если введенные значения некорректны (введенные в поле **Текущие показания** значения меньше, чем значения в столбцах **Последние переданные показания** и/или **Показания от ДД.ММ.ГГГГ, учтенные в счете за ММ ГГГГ**), будет выдано окно предупреждения, вид и функциональность которого зависят от реквизитов вашего ЛС, например:

- Окно предупреждения о некорректных введенных значениях показаний – передача показаний невозможна:



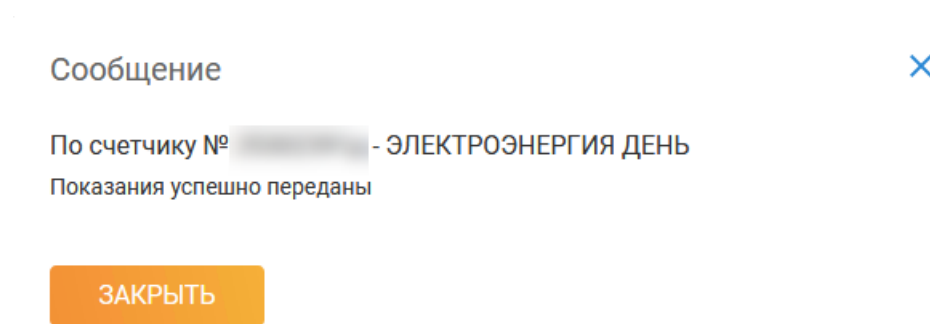
Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	138

- Окно предупреждения о некорректных введенных значениях показаний – передача показаний возможна:

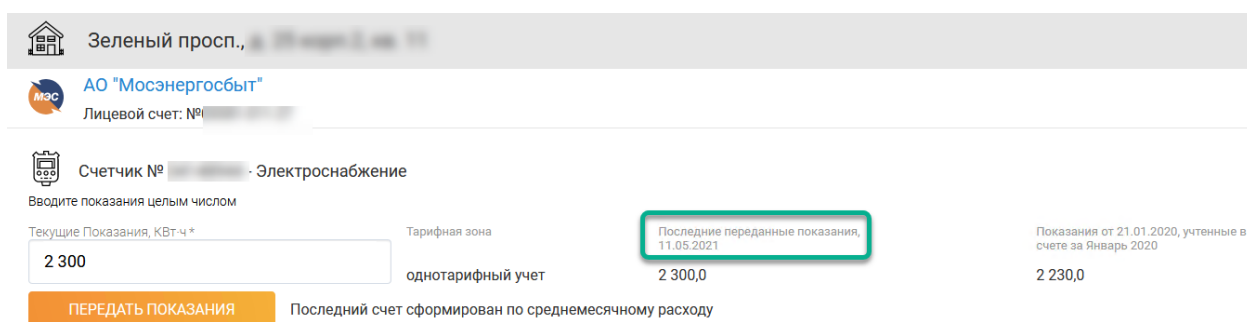


В последнем случае – для передачи показаний «как есть» - нажмите кнопку **ДА**. Для отказа от передачи показаний – **НЕТ**.

5. После передачи показаний, в ЕЛКК будет отображено окно сообщения о факте успешной передачи показаний, например:



Кроме того, произойдет обновление даты в столбце **Последние переданные показания**:



6. Также, в зависимости от реквизитов вашего ЛС в случае наличия задолженности может быть выдано окно детализации текущего баланса:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	139

Детализация текущего баланса ×

Сумма к оплате за февраль 2020	1 670,85 руб.
В т.ч. пени	0,00 руб.
Текущие начисления	978,08 руб.
Показания на 16.03.2022 г.	T1 (30500) T2 (8870)
Сумма платежей, учтенных при расчете	0,00 руб.
Перерасчет за предыдущий период	12 300,92 руб.
Баланс счета на 16.03.2022 г. (переплата)	9 651,99 руб.

ПОПОЛНИТЬ БАЛАНС

Нажав на кнопку **ПОПОЛНИТЬ БАЛАНС** можно перейти к сервису [оплаты за-долженности](#) (пополнения баланса ЛС).

3.9.6 Сервис «автоплатеж»

Сервис «автоплатеж» позволяет ЭСО производить автоматическое списание денежных средств с привязанного платежного средства (банковская карта) клиента ЭСО – пользователя ЕЛКК, в счет погашения задолженности (оплаты начислений) по ЛС клиента. Работа сервиса осуществляется с участием платежной системы банка-партнера. Работа с сервисом автоплатежа включает в себя следующие операции:

- [Подачу заявки на подключение автоплатежа;](#)
- [Получение информации о статусе услуги автоплатежа;](#)
- [Редактирование заявки на автоплатеж;](#)
- [Отключение услуги автоплатежа.](#)

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	140

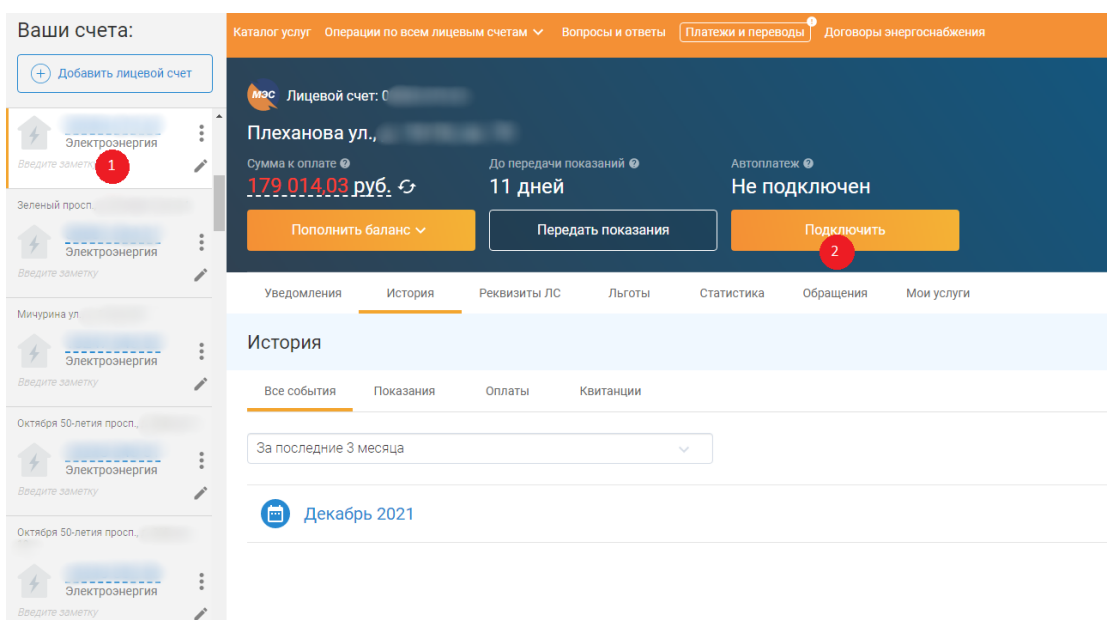
ВНИМАНИЕ

В текущей версии ЕЛКК подключение сервиса автоплатежа к ЛС доступна только для лицевых счетов АО «Мосэнергосбыт».

3.9.6.1 Подача заявки на подключение автоплатежа

Для подачи заявки на подключение автоплатежа:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. Если для вашей УЗ в ЕЛКК привязано несколько ЛС, в блоке списка привязанных ЛС щелкните по ссылке с номером нужного ЛС, для которого необходимо подключить автоплатеж (1), затем в блоке заголовка ЛС на странице ЛС нажмите кнопку **Подключить**:



3. Далее будет открыто окно формы **Заявление на автоплатеж**, в котором следует ознакомиться с предоставленным текстом условий предоставления услуги «Автоплатеж», в случае согласия с условиями – поднять флажок в чек-боксе **С договором ознакомлен (-а)...** (1) и нажать кнопку **ОТПРАВИТЬ** (2):

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	141

Заявление на автоплатеж ✕

Условия предоставления услуги "Автоплатеж" держателям банковских карт

1. Акционерное общество «Мосэнергосбыт», именуемое в дальнейшем Поставщик, предоставляет Услугу «Автоплатеж» в соответствии с условиями Договора интернет-эквайринга от 31.08.2015 № 0831 2800-дпк-15. Банк - эквайер (bank-acquirer) – Банк «ВБРР» (АО) без взимания платы с плательщика.

2. Услуга «Автоплатеж» позволяет плательщикам оплачивать электроэнергию

присоединении к услуге «Автоплатеж» (далее – «Заявление») и осуществить привязку банковской карты к номеру лицевого счета клиента Поставщика. Регистрация заполненного плательщиком Заявления в базе данных Поставщика свидетельствует о согласии плательщика на оказание услуги «Автоплатеж».

Внимание! По номеру лицевого счета клиента Поставщика может быть оформлено только одно Заявление. Одновременное списание средств со счетов левых и более банковских карт не допускается.

С договором я ознакомлен(а), содержание мне понятно, и я принимаю все его условия в полном объеме.

1

ОТПРАВИТЬ [Отмена](#)

2

4. Далее будет открыто окно **Заявление на автоплатеж**, обязательные поля в котором будут заполнены данными из вашей УЗ пользователя ЕЛКК. В этом окне необходимо выбрать способ оплаты, путем установки флага в одном из чек-боксов:

- **Фиксированная сумма.** Для оплаты начисления с привязанной карты будет списываться указанная сумма;

ВНИМАНИЕ

В текущей версии ЕЛКК минимальная сумма списания – 100 руб.

- Сумма, начисленная АО «Мосэнергосбыт». Для оплаты начисления с привязанной карты будет списываться вся сумма начисления:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	142

Заявление на автоплатеж



Контактная информация

Фамилия *

Имя *

Отчество *

E-mail *

Мобильный телефон *

Домашний телефон

Способ оплаты

Фиксированная сумма

Фиксированная сумма

Сумма, начисленная АО "Мосэнергосбыт"

ОТПРАВИТЬ

[Отмена](#)

5. Нажмите кнопку **ОТПРАВИТЬ**. Далее будет загружена страница платежной системы банка-партнера, на которой в установленном порядке нужно будет заполнить данные реквизитной части банковской карты, после чего нажать кнопку **Привязать карту**:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	143

Сообщение



Уважаемый(ая) [redacted]!
Ваше Заявление об автоплатеже за электроэнергию
№ [redacted] от 11.05.2021 на лицевой счет абонента № [redacted]
успешно зарегистрировано!

Списание денежных средств со счета указанной Вами банковской карты будет осуществляться ежемесячно, начиная с 06.2021. Об осуществлении платежа, либо отказе в осуществлении платежа (коде авторизации) от банка эмитента Вы будете проинформированы по указанному Вами адресу электронной почты. При наличии подключенной услуги «Мобильный банк» на указанный Вами номер мобильного телефона будет направлено sms о списании денежных средств в оплату электроэнергии, с указанием даты и суммы совершенного платежа.

Во исполнение требований международных платежных систем VISA и MASTERCARD, информация о номере и сроке действия карты, указанная Вами на специализированной странице Банка «ВБРР» (АО), в АО «Мосэнергосбыт» не предоставляется.

По вопросам оплаты начислений АО «Мосэнергосбыт» Вы можете обратиться по следующим телефонам:

– в контактный центр ОАО «Мосэнергосбыт»: +7 (499) 550-9-550;

По вопросу расшифровки причин отказа в авторизации платежа:

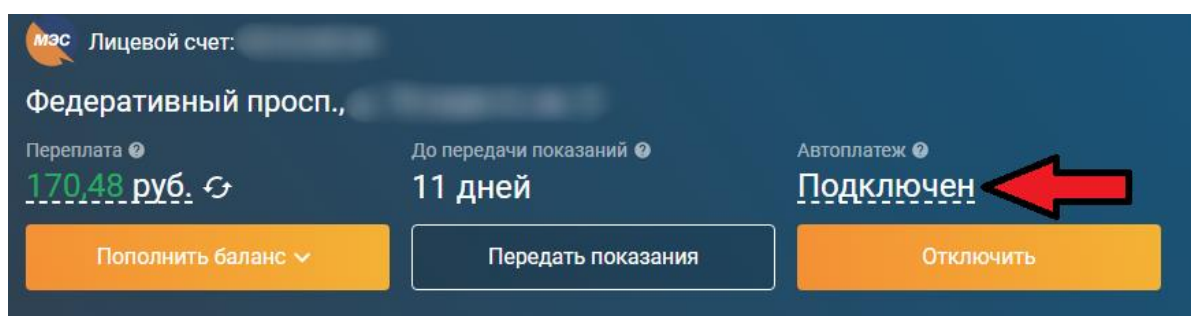
– в Банк «ВБРР» (АО): esom_acquirer@vbr.ru с обязательным указанием в теме письма фразы: «Запросы клиентов Мосэнергосбыт»

Копия настоящего уведомления перенаправлена на указанный Вами адрес электронной почты

ЗАКРЫТЬ

Копия данного сообщения также будет отправлена на указанный в форме привязки карты адрес e-mail.

7. Информация о подключенной услуге автоплатежа будет отображена в блоке заголовка ЛС на странице ЛС в ЕЛКК, в виде статуса услуги «Подключен»:



Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	145

3.9.6.2 Получение информации о статусе услуги автоплатежа

Получить дополнительную информацию о статусе услуги автоплатежа (заявлению на подключение услуги) можно щелкнув по [ссылке статуса автоплатежа](#) в блоке заголовка ЛС (признаком наличия дополнительной информации по услуге является пунктирное подчеркивание в наименовании статуса). Информация отображается в отдельном окне:

Информация по последней заявке на автоплатеж ✕

Статус заявления	действующее
Дата оформления	11.05.2021
Способ оплаты	Фиксированная сумма
Фиксированная сумма	100
ФИО плательщика	Александр

[РЕДАКТИРОВАНИЕ ЗАЯВКИ](#)

При неудавшихся попытках подключения автоплатежа, статус услуги будет «Не подключен», при этом ссылка в блоке заголовка также будет добавлена:

МЭС Лицевой счет: Заречная ул.,

Переплата 7 265,22 руб. До передачи показаний 11 дней Автоплатеж **Не подключен**

[Пополнить баланс](#) [Передать показания](#) [Подключить](#)

В этом случае, в окне детальной информации по заявке на подключение услуги также будут отображаться сведения о причинах аннулирования заявки:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	146

Информация по последней заявке на автоплатеж ✕

Статус заявления	аннулировано
Дата оформления	03.12.2020
Способ оплаты	Фиксированная сумма
Фиксированная сумма	10000
ФИО плательщика	Иванович
Дата аннулирования	03.12.2020
Причина аннулирования	недопустимая ошибка, допущенная при оформлении Заявления

3.9.6.3 Редактирование заявки на автоплатеж

Функция редактирования заявки на автоплатеж позволяет изменить контактные данные лица, подавшего заявку.

Для редактирования заявки на автоплатеж:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. Если для вашей УЗ в ЕЛКК привязано несколько ЛС, в блоке списка привязанных ЛС щелкните по ссылке с номером нужного ЛС, для которого необходимо изменить данные заявки на автоплатеж (1), затем щелкните по [ссылке статуса автоплатежа](#) в блоке заголовка ЛС (2).

The screenshot displays the 'Ваши счета:' (Your accounts) section of the ELCK interface. On the left, there is a list of accounts with a red circle '1' next to the 'Электронергия' (Electricity) account. The main area shows details for a 'Лицевой счет' (Account) at 'Федеративный просп.'. It includes a balance of 170.48 RUB, a payment deadline of 11 days, and an auto-payment status of 'Подключен' (Connected) with a red circle '2' next to it. Below the main area are buttons for 'Пополнить баланс' (Recharge balance), 'Передать показания' (Transfer readings), and 'Отключить' (Disconnect). The bottom navigation bar includes options like 'Уведомления', 'История', 'Реквизиты ЛС', 'Льготы', 'Статистика', 'Обращения', and 'Мои услуги'.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	147

ПРИМЕЧАНИЕ

Редактирование заявки на автоплатеж возможно только для услуги в статусе «Подключен»

3. В окне детальной информации по заявке на подключение услуги нажмите кнопку **РЕДАКТИРОВАНИЕ ЗАЯВКИ**:

Информация по последней заявке на автоплатеж ×

Статус заявления	действующее
Дата оформления	11.05.2021
Способ оплаты	Фиксированная сумма
Фиксированная сумма	100
ФИО плательщика	Александр

РЕДАКТИРОВАНИЕ ЗАЯВКИ

4. В окне **Редактирование заявки на автоплатеж** внесите необходимые изменения, после чего нажмите кнопку **СОХРАНИТЬ**:

Редактирование заявки на автоплатеж ×

Фамилия *

Имя *

Отчество *

Домашний телефон

Мобильный телефон *

E-mail *

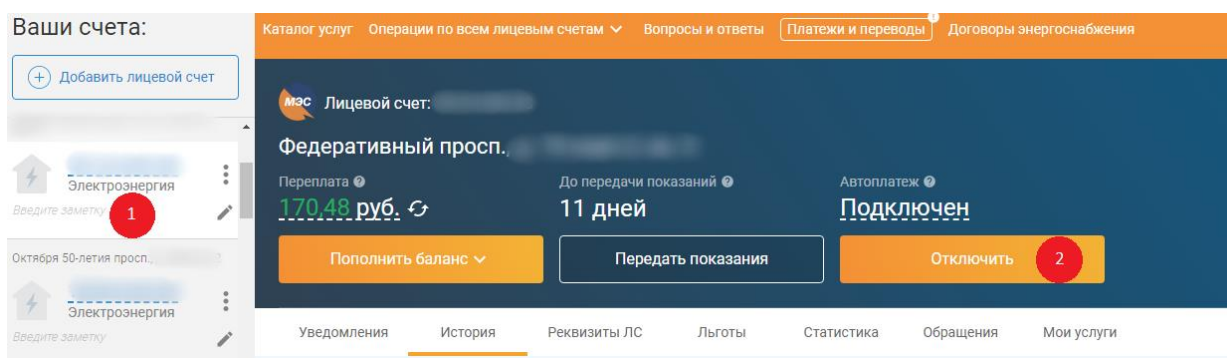
СОХРАНИТЬ [Отмена](#)

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	148

3.9.6.4 Отключение услуги автоплатежа

Для отключения услуги автоплатежа:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. Если для вашей УЗ в ЕЛКК привязано несколько ЛС, в блоке списка привязанных ЛС щелкните по ссылке с номером нужного ЛС, для которого необходимо изменить данные заявки на автоплатеж (1), затем в блоке заголовка ЛС нажмите кнопку **ОТКЛЮЧИТЬ**:



3. В окне **Отключение автоплатежа** при желании, выберите причину отключения в списке **Причина**, после чего нажмите кнопку **ОТКЛЮЧИТЬ**:

The image shows a form titled 'Отключение автоплатежа'. It contains a 'Дата отключения' field with the value '11.05.2021' and a 'Причина *' dropdown menu currently set to 'другое'. At the bottom, there are two buttons: 'ОТКЛЮЧИТЬ' and 'Отмена'.

4. В ЕЛКК будет выдано информационное сообщение вида:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	149

Сообщение



Уважаемый(ая) [имя] [фамилия] [отчество] [адрес]!

Ваше Заявление об отказе от услуги автоплатеж № от 11.05.2021 на лицевой счет абонента № [номер] успешно зарегистрировано!

Списание денежных средств со счета указанной Вами банковской карты будет приостановлено, начиная с 06.2021.

Во исполнение требований НПС «МИР» и международных платежных систем VISA и MASTERCARD, информация о номере и сроке действия карты, указанная Вами на специализированной странице Банка «ВБРР» (АО), в АО «Мосэнергосбыт» не предоставляется.

По вопросам оплаты начислений АО «Мосэнергосбыт» Вы можете обратиться по следующим телефонам: в контактный центр АО «Мосэнергосбыт»: +7 (499) 550-9-550;

По вопросу авторизации платежей: в банк «ВБРР» (АО): esom_acquirer@vbrg.ru с обязательным указанием в теме письма фразы: «Запросы клиентов Мосэнергосбыт».

Копия настоящего уведомления перенаправлена на указанный Вами адрес электронной почты

ЗАКРЫТЬ

Копия данного сообщения также будет отправлена на указанный в форме привязки карты адрес e-mail.

3.9.7 Онлайн оплата начислений по ЛС

Функция онлайн оплаты дает возможность пользователю ЕЛКК выполнить онлайн оплату за потребление услуг по ЛС и получить чек. Сервис предоставляется банком-партнером.

Онлайн оплата возможна:

- [По выбранным ЛС](#) в случае, если для УЗ в ЕЛКК [привязано](#) несколько ЛС;
- [По одному ЛС в ЕЛКК \(текущий ЛС\)](#).

ВНИМАНИЕ

В текущей версии ЕЛКК оплата по всем ЛС доступна только для лицевых счетов АО «Мосэнергосбыт»

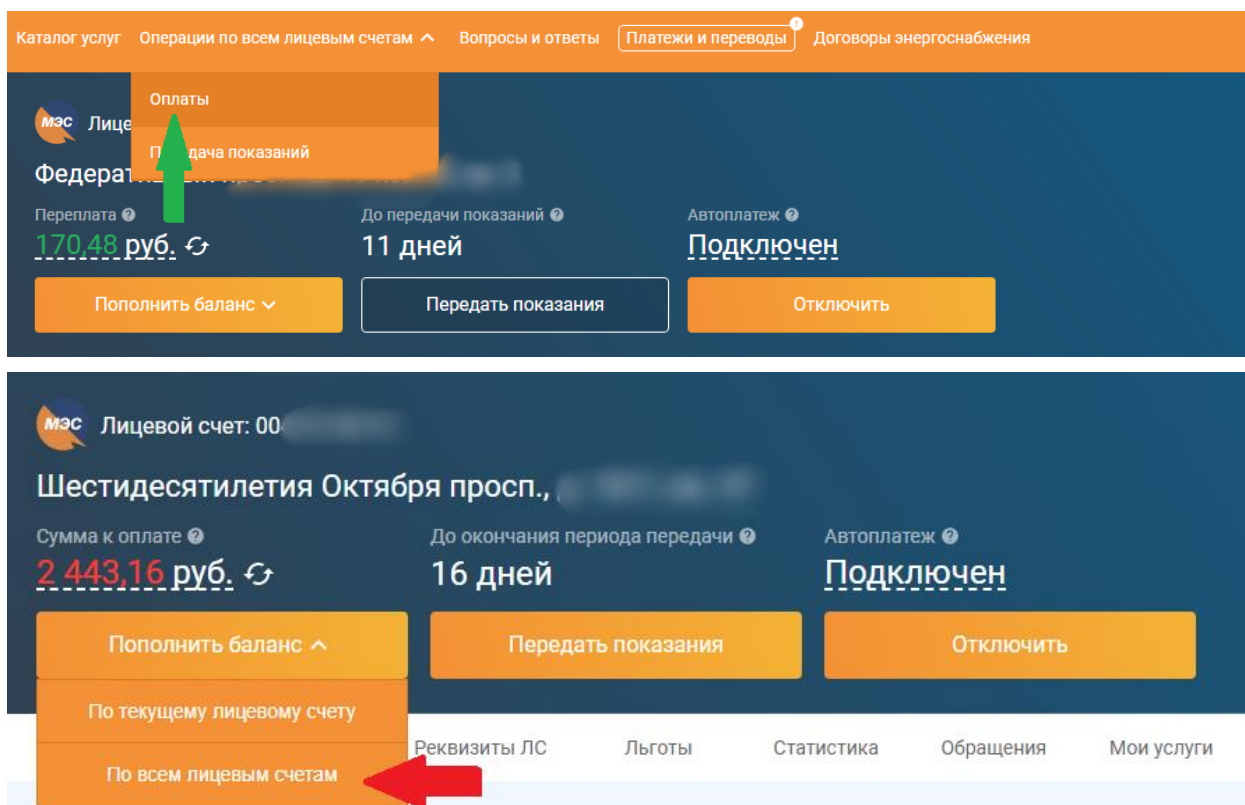
3.9.7.1 Онлайн оплата начислений по выбранным ЛС

Для того, чтобы выполнить оплату начислений по всем, либо по выбранным ЛС в ЕЛКК:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	150

- Находясь на любой странице ЕЛКК, в панели навигации ЕЛКК раскройте пункт меню **Операции по всем лицевым счетам**, затем щелкните по ссылке **Оплаты** или в карточке ЛС МЭС нажмите кнопку **Пополнить баланс** и выберите **По всем лицевым счетам**:



- В результате будет открыта страница **Оплаты**, на которой будет отображен список всех ЛС, прикрепленной к вашей УЗ в ЕЛКК, все записи ЛС будут выбраны (поднят флаг выбора), по каждой из записей ЛС будет отображаться информация:
 - Адрес объекта недвижимости, по которому заведен ЛС;
 - Наименование ЭСО и номер ЛС;
 - Текущая сумма начисления по ЛС:
- Выберите нужные ЛС для оплаты: для снятия выбора со всех записей ЛС снимите флаг в поле **Выбрать все**, для выбора всех записей – поднимите флаг в этом поле, либо поднимите флаги в нужных записях ЛС, при этом в поле к оплате будет отображена сумма начислений по выбранным ЛС. При необходимости, вы можете ознакомиться с правилами онлайн оплаты, щелкнув по ссылке в чек-боксе **Я согласен с правилами оплаты**.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	151

ПРИМЕЧАНИЕ

Для оплаты доступно максимум 20 ЛС на сумму не более 50 тыс. рублей

- После выбора ЛС, поднимите флаг в чек-боксе **Я согласен с правилами оплаты** (1), после чего нажмите кнопку **Оплатить** (2):

The screenshot shows a web interface for utility payments. At the top, there is a navigation bar with 'Платежи и переводы' highlighted. Below it, a section titled '< Оплаты' contains instructions: 'Нажмите на карточку, чтобы выбрать лицевой счет. Выберите максимум 20 лицевых счетов на сумму не более 50 тыс. рублей. В настоящий момент оплата по всем лицевым счетам доступна только для лицевых счетов АО "Мосэнергосбыт"'. There is a 'Выбрать все' checkbox. Four utility accounts are listed in a grid, each with a 'Мас' logo, address, account number, and amount due, and a checked checkbox. The total amount due is 'К оплате: 9757.15 Р'. Below this is an email field for check direction. A checkbox with a red '1' is checked, labeled 'Я согласен с правилами оплаты'. Logos for VISA and МИР are shown, with a note that both are accepted. A large orange 'Оплатить' button with a red '2' is at the bottom left. On the right, a green promotional banner for 'Кешбэк 1% при оплате картой «Мир»' is visible.

- Далее будет загружена страница платежной системы банка-партнера, на которой в установленном порядке нужно будет заполнить данные реквизитной части банковской карты, после чего нажать кнопку **Оплатить**:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	152

Введите реквизиты банковской карты



VISA MIP

До окончания
платежной сессии **17:13**
осталось

Номер карты

1234 5678 9101 2345

Срок действия

01



Месяц

2023



Год

Владелец карты

Иванов Иван Иванович

Латинскими буквами как на карте

CVV/CVC код

111

•••

последние
3 цифры кода
на полосе
для подписи

Запомнить данные карты (при совершении последующих платежей данные карты не нужно будет вводить повторно)

Введите адрес электронной почты для получения фискального чека, в соответствии с требованием действующего законодательства.

Ваш e-mail:

test@test.com

Например: test@test.com

С вашей карты
будет списано:

9757

Рублей

15

Копеек



Безопасность платежей обеспечивается использованием SSL протокола с 256-битным шифрованием для передачи конфиденциальной информации с платежной страницы на сервер процессингового центра.

Нажимая кнопку «Оплатить», вы соглашаетесь с [Условиями предоставления услуги пополнения лицевого счета абонента](#)

Оплатить

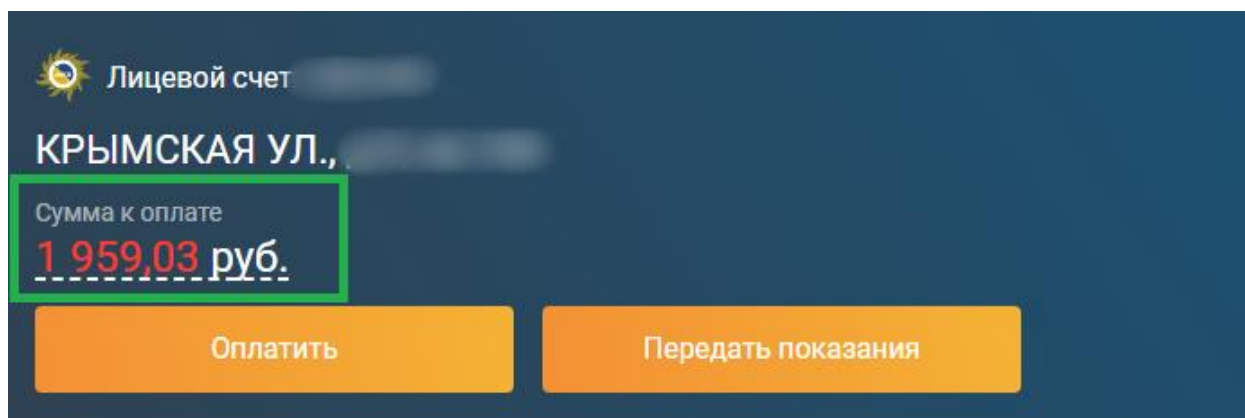
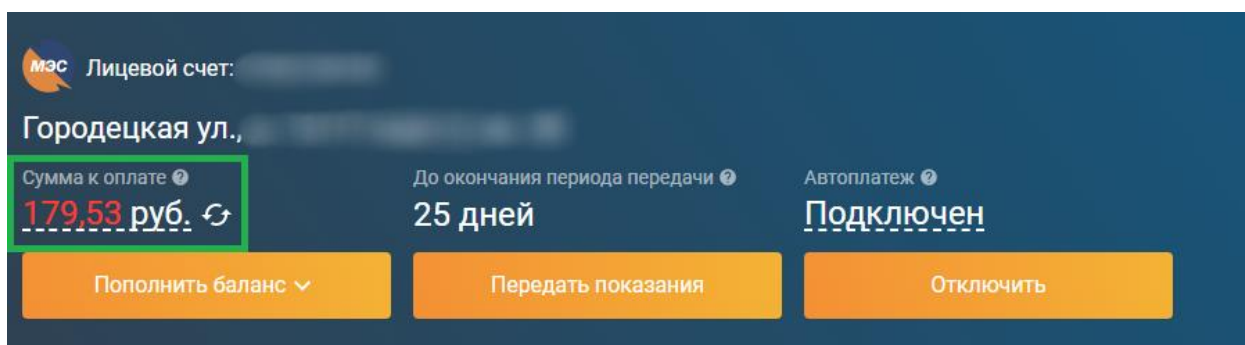
ВНИМАНИЕ

Для получения электронного чека (квитанции) укажите действующий e-mail, к которому у вас есть доступ в поле **Ваш e-mail** (по умолчанию заполнено e-mail, указанным в процессе [регистрации](#) УЗ в ЕЛКК)

3.9.7.2 Онлайн оплата начислений по конкретному ЛС

Для того, чтобы выполнить оплату начислений по конкретному ЛС в ЕЛКК:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. Убедитесь, что вы находитесь на странице нужного ЛС, если это не так, перейдите на эту страницу, щелкнув по ссылке с номером ЛС в блоке списка ЛС ЕЛКК (**Ваши счета**).
3. Убедитесь, что по вашему ЛС имеются начисления, доступные для оплаты:
 - В случае, если ваша ЭСО – АО «Мосэнергосбыт», в блоке информации по ЛС должна отображаться строка «Сумма к оплате», а также сумма задолженности со значением меньше нуля, например:



Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	154

- Для перехода к оплате начисления (задолженности), нажмите кнопку **Пополнить баланс** (в случае, если ваша ЭСО – ПАО «Мосэнергосбыт»), либо **Оплатить** (для остальных ЭСО). В результате будет открыта страница **Оплата**, на которой будут отображены реквизиты вашего ЛС, при этом сумма текущего начисления будет вставлена в поле **Итого к оплате**:

ВНИМАНИЕ

*Если на вашей учетной записи больше одного лицевого счета ПАО «Мосэнергосбыт», то при нажатии на кнопку **Пополнить баланс** откроется выпадающее меню, где нужно нажать кнопку **По текущему лицевому счету**:*

- Находясь на странице **Оплата**, вы можете:
 - Скорректировать сумму оплаты задолженности (начисления) в поле

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	155

Итого к оплате. Для увеличения суммы оплаты на рекомендуемую величину (+1000 руб.), щелкните по одноименной ссылке.

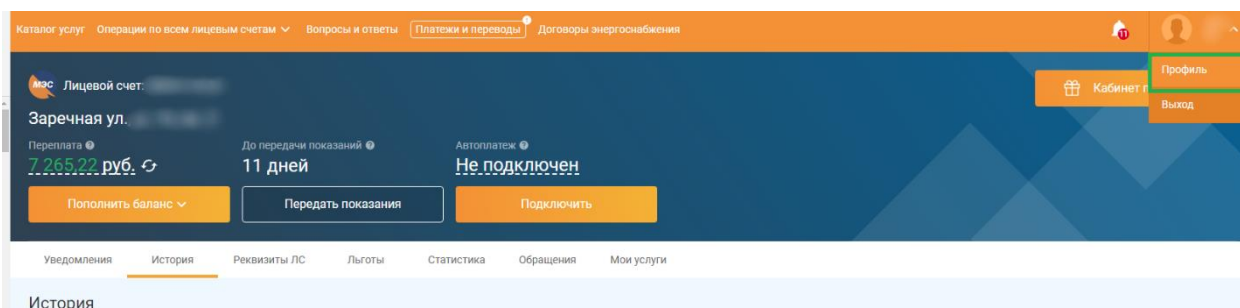
- Перейти к просмотру страниц справочной информации по настройке функции [автоплатежа](#), информации об оплате ([страница Вопросы и ответы](#)), правил оплаты.

- б. Поднимите флаг в чек-боксе **Я согласен с правилами оплаты**, после чего нажмите кнопку **ОПЛАТИТЬ БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ**. Далее будет [загружена страница платежной системы банка-партнера](#), на которой в установленном порядке нужно будет заполнить данные реквизитной части банковской карты, после чего нажать кнопку **Оплатить**.

3.9.8 Управление профилем пользователя

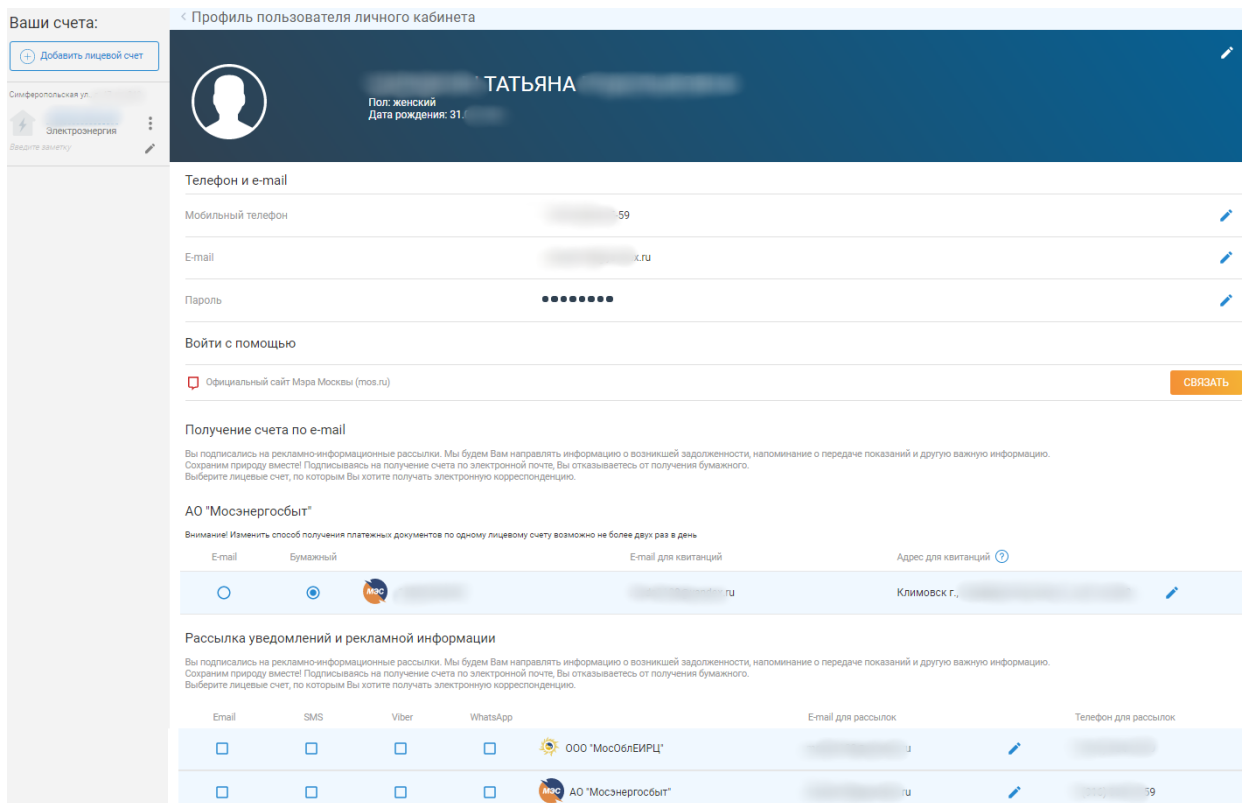
Сервис управления предоставляет пользователю ЕЛКК возможности по управлению реквизитами УЗ в личном кабинете, а также управлению рассылками рекламно-информационных сообщений и/или счетов в электронном виде.

Управление профилем пользователя осуществляется на странице профиля, для открытия которой в правом углу панели навигации ЕЛКК нажмите на имя текущего пользователя, после чего выберите пункт меню **Профиль**:



В результате будет открыта страница профиля пользователя ЕЛКК:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	156



Страница профиля разделена на информационные блоки:


- Управление данными УЗ и способами авторизации в ЕЛКК. Содержит инструменты для управления реквизитами для входа в ЕЛКК: номер телефона, адрес e-mail, пароль, способы авторизации через внешние сервисы (такие как портал Mos.ru);
- Управление оповещениями и рассылками. Содержит инструменты для управления способом получения счетов, отключением/включением рекламно-информационной рассылки и управление каналами рассылки.

Ниже приведено описание работы в указанных разделах.




3.9.8.1 Управление данными УЗ и способами авторизации в ЕЛКК

Для настройки данных вашей УЗ в ЕЛКК:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. Перейдите на [страницу управления профилем пользователя ЕЛКК](#).
3. Для изменения данных телефона, адреса e-mail, либо пароля для входа в ЕЛКК,

нажмите кнопку  в соответствующем поле:

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	157

Телефон и e-mail		
Мобильный телефон	+7(9) [blurred]	
E-mail	[blurred]@gmail.ru	
Пароль	●●●●●●●●	

- Для изменения номера телефона – введите новое значение номера в форме **Редактирование телефона**, после чего нажмите кнопку **СОХРАНИТЬ**:

Редактирование телефона ✕

Мобильный телефон *

+7(9) [blurred]

Введите номер телефона

СОХРАНИТЬ
Отмена

- Для изменения адреса e-mail – введите новое значение номера в форме **Редактирование E-mail**. Также укажите, будет ли использоваться данный адрес e-mail для рассылки счетов и/или рекламно-информационной рассылки, после чего нажмите кнопку **СОХРАНИТЬ**:

Редактирование E-mail ✕

E-mail *

[blurred]@gmail.com

E-mail будет изменен после подтверждения.

Применить данный e-mail для рассылки счетов

Применить данный e-mail для рекламно-информационной рассылки

СОХРАНИТЬ
Отмена

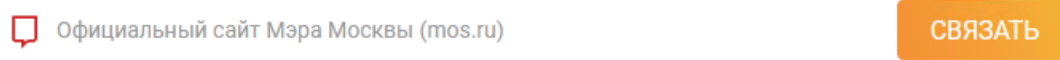
Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	158

ПРИМЕЧАНИЕ

Адрес e-mail будет изменен после подтверждения (на указанный адрес придет письмо уведомления, в котором необходимо будет перейти по указанной ссылке для подтверждения)

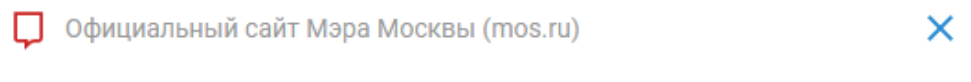
4. В случае, если для вашей УЗ существует возможность [настройки авторизации через портал mos.ru](#) (СУДИР), то в блоке **Войти с помощью** будет отображена запись:
- Авторизация через mos.ru не подключена (вы можете подключить вход через mos.ru, нажав на кнопку **СВЯЗАТЬ**):

Войти с помощью



- Авторизация через mos.ru подключена (вы можете отключить вход через mos.ru, нажав на кнопку **X**):

Войти с помощью



3.9.8.2 Управление оповещениями и рассылками

Для настройки данных вашей УЗ в ЕЛКК:

1. Выполните [авторизацию](#) в ЕЛКК под вашей учетной записью (если УЗ в ЕЛКК еще нет, [зарегистрируйте](#) ее).
2. Перейдите на [страницу управления профилем пользователя ЕЛКК](#).
3. В блоке **Получение счета по e-mail** вы можете настроить вариант получения счета за услуги ЭСО: по E-mail, либо в бумажном виде – для этого установите переключатель в нужное поле в строке записи нужного ЛС.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	159

Получение счета по e-mail

Вы подписались на рекламно-информационные рассылки. Мы будем Вам направлять информацию о возникшей задолженности, напоминание о передаче показаний и другую важную информацию. Сохраним природу вместе! Подписываясь на получение счета по электронной почте, Вы отказываетесь от получения бумажного. Выберите лицевые счет, по которым Вы хотите получать электронную корреспонденцию.

АО "Мосэнергосбыт"

Внимание! Изменить способ получения платежных документов по одному лицевому счету возможно не более двух раз в день

E-mail	Бумажный	E-mail для квитанций	Адрес для квитанций ?
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	1	Климовск г.,

ПРИМЕЧАНИЕ


Начальная настройка способа получения счета производится при [привязке ЛС в ЕЛКК](#).

Изменить способ получения платежных документов по одному лицевому счету возможно не более двух раз в день. При попытке изменить способ получения платежных документов по одному лицевому счету более двух раз появится предупреждение:

Внимание

К сожалению, изменение способа получения платежных документов в данный момент невозможно, в связи с ограничением количества попыток. Повторите операцию завтра.

ЗАКРЫТЬ


4. Кроме того, вы можете изменить данные адреса e-mail, либо почтового адреса для доставки счета, нажав на кнопку  в соответствующем поле. Для варианта изменения почтового адреса будет открыта отдельная страница формы **Редактирование адреса для получения квитанции**, последовательно нужно будет указать части полного адреса объекта недвижимости, начиная с населенного пункта. При заполнении полей следует указывать часть значения адреса (к примеру, первые буквы названия города), после чего выбирать в предлагаемом перечне результатов нужный, например:

НАСЕЛЕННЫЙ ПУНКТ

- Лямбиров с, СО Сар. филиал Моск. Коопер.института с
- Москва г.
- Московская обл.
- Москва г., Московский г.
- Москва г., Московский поселение

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	160

В процессе заполнения формы, автоматически заполненные поля будут выделены желтой заливкой:

 **Редактирование адреса для получения квитанции**

Адрес лицевого счета Москва г., Маршала Чуйкова ул., [REDACTED]

Ваш альтернативный адрес для направления корреспонденции

При необходимости укажите новый адрес для направления корреспонденции в форме ниже. Обязательные к заполнению поля: Населённый пункт*, Дом*

НАСЕЛЕННЫЙ ПУНКТ
Москва г. [v]

УЛИЦА
Маршала Чуйкова ул. [v]

ДОМ [REDACTED] [v] ИНДЕКС 109462

КВАРТИРА [REDACTED] [v]

ОТПРАВИТЬ [Отмена](#)

Затем нажмите кнопку **ОТПРАВИТЬ**, после чего будет выдано окно сообщения об успешном изменении адреса для направления корреспонденции, закройте его.


5. В блоке **Рассылка уведомлений и рекламной информации** вы можете настроить список каналов для получения уведомлений и рекламной информации, отдельно по каждой из поддерживаемых ЭСО. Для включения канала рассылки отметьте соответствующий чек-бокс (**E-mail, SMS** и т.д.):

Рассылка уведомлений и рекламной информации

Подпишитесь на рассылку и Вы будете получать информацию о возникшей задолженности, о передаче показаний, спецпредложения на услуги для дома и быта, а также другую полезную информацию.

Email	SMS	Viber	WhatsApp	ЭСО	E-mail для рассылки	Телефон для рассылки
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ООО "МосОблЕИРЦ"	[REDACTED]@gmail.com	8 (905) [REDACTED]
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	АО "Мосэнергосбыт"	[REDACTED]@list.ru	8 (905) [REDACTED]

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	161

Кром того, вы можете изменить адрес e-mail для рассылок по каждой из ЭСО, нажав на кнопку  .

ПРИМЕЧАНИЕ

*Если при регистрации вы отметили чек-бокс **Даю согласие на получение рассылок рекламно-информационного характера**, то при добавлении ЛС каналы рассылки по соответствующей ЭСО включатся.*

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	162

4 Аварийные ситуации

К аварийным ситуациям относятся:

- Невозможность [подключения \(авторизации\)](#) в ЕЛКК с верным логином и паролем пользователя;
- Отсутствие реакции элементов пользовательского интерфейса ЕЛКК, которые по условиям режима функционирования должны отвечать на действия пользователя;
- Отсутствие реакции элементов пользовательского интерфейса ЕЛКК, после выполнения пользователем тех или иных действий, подразумевающих интерактивное взаимодействие и/или обработку введенных/измененных данных («зависание» пользовательского интерфейса);
- В случае отображения иных страниц, кроме страниц штатного интерфейса пользователя: страниц, содержащих сообщения об ошибках, системную информацию и т.п.
- Иные неклассифицированные артефакты взаимодействия пользователя с ЕЛКК, препятствующие штатному функционированию ЕЛКК и/или выполнению функциональных обязанностей пользователя в рамках своей роли в ЕЛКК;

4.1 Действия в аварийных ситуациях

При возникновении аварийной ситуации, из числа перечисленных выше, следует:

1. Остановить выполнение работ в ЕЛКК.
2. По возможности, зафиксировать предшествующие аварийной ситуации действия пользователя и контрольный набор данных, подвергаемых обработке (при его наличии).
3. Оповестить службу технической поддержки ЕЛКК о наличии ошибок, путем:
 - [отправки сообщения в службу технической поддержки ЕЛКК](#) (используйте при невозможности войти в ЕЛКК);
 - использования сервиса «[Задать вопрос](#)» в ЕЛКК (используйте при наличии доступа в ЕЛКК);
 - звонка в Контактный центр АО «Мосэнергосбыт»: +7 (499) 550-9-550.

Единый сервис «Личный кабинет частного клиента» физического лица	Руководство пользователя
Единый личный кабинет клиента (ЕЛКК)	163