



ВОЛГАЭНЕРГОСБЫТ

Личный кабинет частного клиента
ЗАО «Волгаэнергосбыт»

Руководство пользователя

Содержание:

1. Назначение	3
2. Основные функциональные возможности	3
3. Получение доступа к Личному кабинету	
3.1. Первичный вход в личный кабинет.....	3
3.2. Вход зарегистрированного пользователя.....	6
3.3. Восстановление пароля пользователя для входа в личный кабинет.....	7
4. Описание работы в Личном кабинете	
4.1. Передать показания счетчика.....	9
4.2. Типичные ошибки при передаче показаний приборов учета энергоресурсов на сайте.....	12
4.3. Раздел «Подать заявку/написать заявление».....	13
4.4. Раздел «Калькулятор».....	15
4.5. Личные данные.....	15
4.6. Выход из личного кабинета.....	15

1. Назначение

Личный кабинет частного клиента ЗАО «Волгаэнергосбыт» является точкой доступа к ограниченной персонифицированной информации и предназначен для предоставления сервисов по удаленной работе с оперативными данными о Вашем лицевом счете, в т.ч. о начислениях, поступивших платежах, тарифах, показаний ИПУ.

2. Основные функциональные возможности

-Просмотр информации по Вашему лицевому счету, в том числе информации:

- О поступивших платежах за электроэнергию и тепловую энергию
- О показаниях электросчетчика
- Об используемых приборах учета электро и теплоэнергии
- О применяемых тарифах на энергоресурсы

- Просмотр справочной информации:

- Об обслуживающем Вас отделении
- Об услугах по техническому обслуживанию приборов учета
- О прейскуранте на предлагаемые ЗАО «Волгаэнергосбыт» дополнительные услуги
- О способах оплаты потребленных энергоресурсах и дополнительных услуг

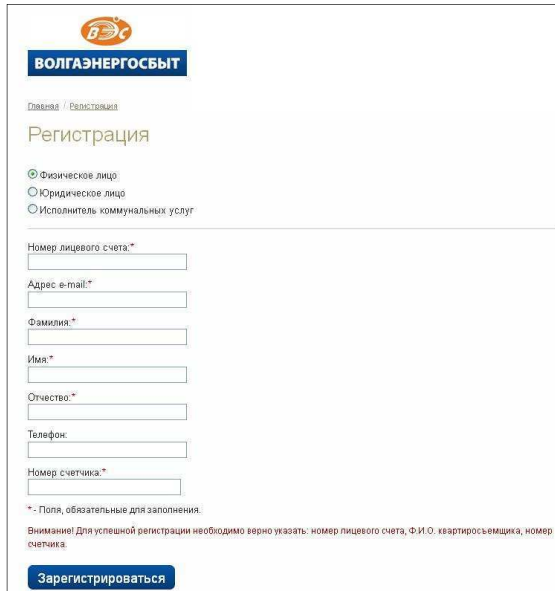
- Автоматический расчет суммы к оплате на основании введенных Вами показаний счетчика электрической энергии

3. Получение доступа к личному кабинету

3.1. Первичный вход в личный кабинет

Для получения доступа к Личному кабинету при первичном входе в систему необходимо пройти регистрацию. Для этого на странице «Личный кабинет» нажмите кнопку «Зарегистрироваться».

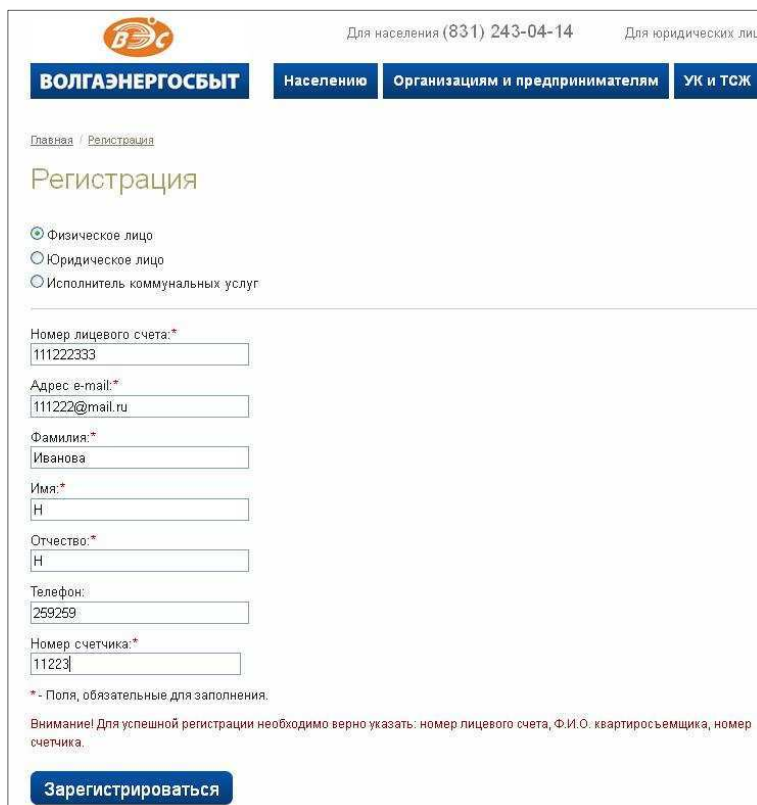
В отобразившемся окне «Регистрация» выберите режим «Физическое лицо» и заполните необходимые поля:



The screenshot shows the registration page of the website. At the top left is the logo of 'Волгаэнергосбыт'. Below it, there are links for 'Главная' and 'Регистрация'. The title of the page is 'Регистрация'. There are three radio buttons for user type: 'Физическое лицо' (selected), 'Юридическое лицо', and 'Исполнитель коммунальных услуг'. Below are several input fields: 'Номер лицевого счета*', 'Адрес e-mail*', 'Фамилия*', 'Имя*', 'Отчество*', 'Телефон', and 'Номер счетчика*'. A note at the bottom states: '* - Поля, обязательные для заполнения. Внимание! Для успешной регистрации необходимо верно указать: номер лицевого счета, Ф.И.О. квартиросъемщика, номер счетчика.' At the bottom right is a blue button labeled 'Зарегистрироваться'.

- Номер Вашего лицевого счета - состоит из 9 цифр, указан в счете-извещении за оплату коммунальных ресурсов;
- Адрес e-mail – Адрес Вашей электронной почты;
- Ф.И.О. – Фамилию, Имя, Отчество квартиросъемщика – полностью.

В случае получения уведомления от системы о ненахождении Вашего лицевого счета, попробуйте ввести свои инициалы в поля «Имя» и «Отчество» без знаков препинания, как показано на рисунке.



This screenshot shows the same registration form as above, but with example data entered into the fields. At the top right, there are links for 'Для населения (831) 243-04-14' and 'Для юридических лиц'. Below the logo, there are three buttons: 'Населению', 'Организациям и предпринимателям', and 'УК и ТСЖ'. The 'Регистрация' title is present. The radio buttons are the same. The input fields now contain: '111222333' for the account number, '111222@mail.ru' for the email, 'Иванова' for the surname, 'И' for the name, 'И' for the patronymic, '259259' for the phone number, and '11223' for the meter number. The same note and 'Зарегистрироваться' button are at the bottom.

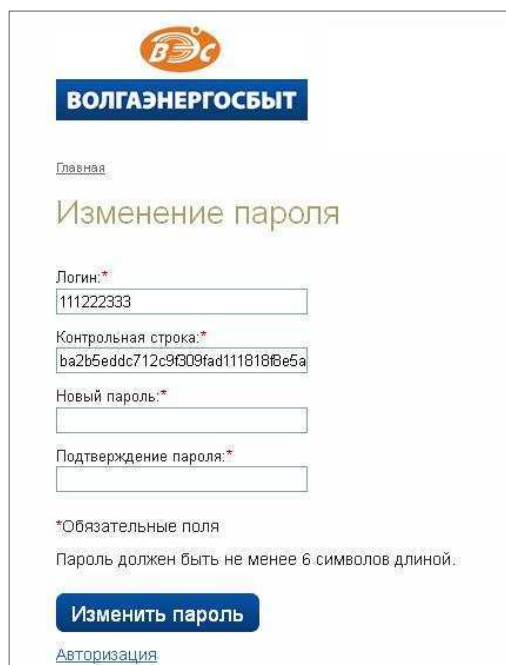
- Ваш номер телефона – домашний или мобильный телефон для связи;
- Номер Вашего счетчика – исключив из него дефисы и буквы. Вы можете указать номер прибора учета по любому из энергоресурсов, поставляемых Вам ЗАО «Волгаэнергосбыт».

После заполнения всех полей нажмите кнопку «Зарегистрироваться».

Система идентифицирует Вас, то есть проверит соответствие введенной Вами информации, с данными, имеющимися в базе данных ЗАО «Волгаэнергосбыт».

Если введенная информация верна, в окне появится сообщение «Спасибо за регистрацию! Теперь Вам доступны закрытые разделы личного кабинета. Вся информация по вашему лицевому счету будет выгружена в течении 24 часов, после чего Вы сможете в полном объеме воспользоваться закрытыми разделами».

Далее на вашу электронную почту поступит информационное письмо, содержащее ссылку для ввода пароля. Вам необходимо будет пройти по данной ссылке. В появившемся окне «Изменение пароля» в строке «Новый пароль» введите новый придуманный Вами пароль для входа в Личный кабинет и подтвердите пароль для исключения его неправильного ввода. Нажмите кнопку «Изменить пароль».



The screenshot shows a web interface for changing a password. At the top, there is a logo with the letters 'ВЭС' and the text 'ВОЛГАЭНЕРГОСБЫТ'. Below the logo is a navigation link 'Главная'. The main heading is 'Изменение пароля'. There are four input fields: 'Логин:*' with the value '111222333', 'Контрольная строка:*' with the value 'ba2b5eddc712c9f309fad111818f8e5a', 'Новый пароль:*', and 'Подтверждение пароля:*'. Below the fields, there is a note: '*Обязательные поля' and 'Пароль должен быть не менее 6 символов длиной:'. At the bottom, there is a blue button labeled 'Изменить пароль' and a link 'Авторизация'.

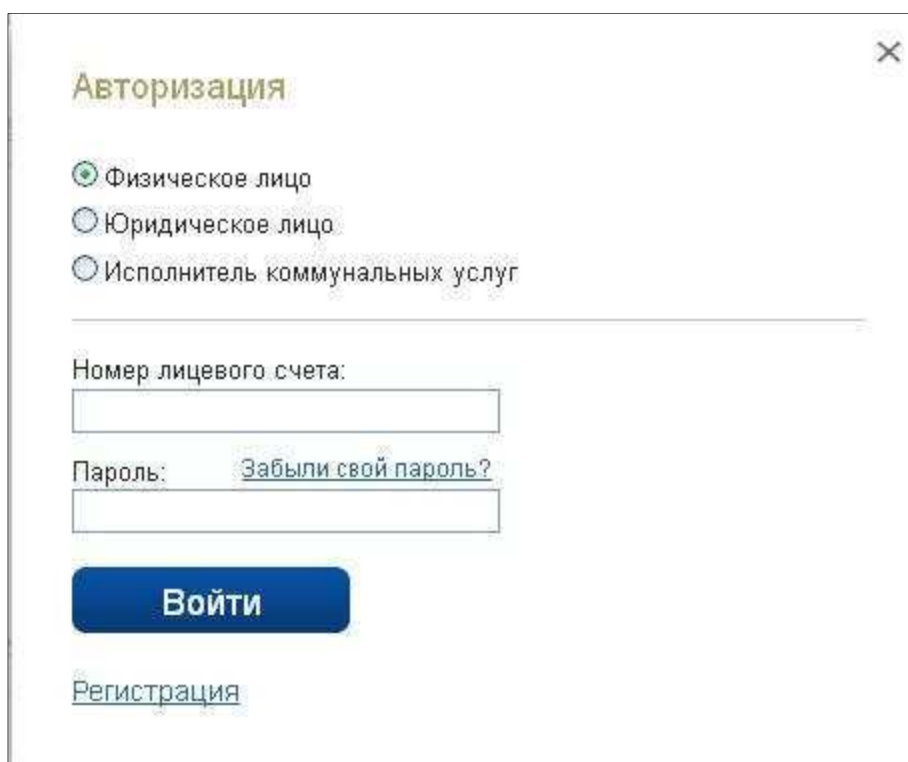
При нажатии кнопки «Изменить пароль» в окне появится сообщение «Пароль успешно сменен».

В течение суток информация по Вашему лицевому счету будет доступна и, начиная со следующего входа в Личный кабинет, используйте свой новый пароль.

3.2. Вход зарегистрированного пользователя в Личный кабинет

При повторном входе в Личный кабинет для получения доступа к системе в окне «Авторизация», выбрав режим «Физическое лицо», введите номер Вашего лицевого счета и пароль:

- Лицевой счет: 9-ти значный номер
- Пароль: пароль, указанный Вами при регистрации.



Авторизация

Физическое лицо
 Юридическое лицо
 Исполнитель коммунальных услуг

Номер лицевого счета:

Пароль: [Забыли свой пароль?](#)

Войти

[Регистрация](#)

По нажатию кнопки «Войти» Вы автоматически перейдете к стартовой странице Личного кабинета частного клиента.

В случае если у Вас возникли какие-либо сложности в работе с системой при регистрации, есть замечания/предложения по

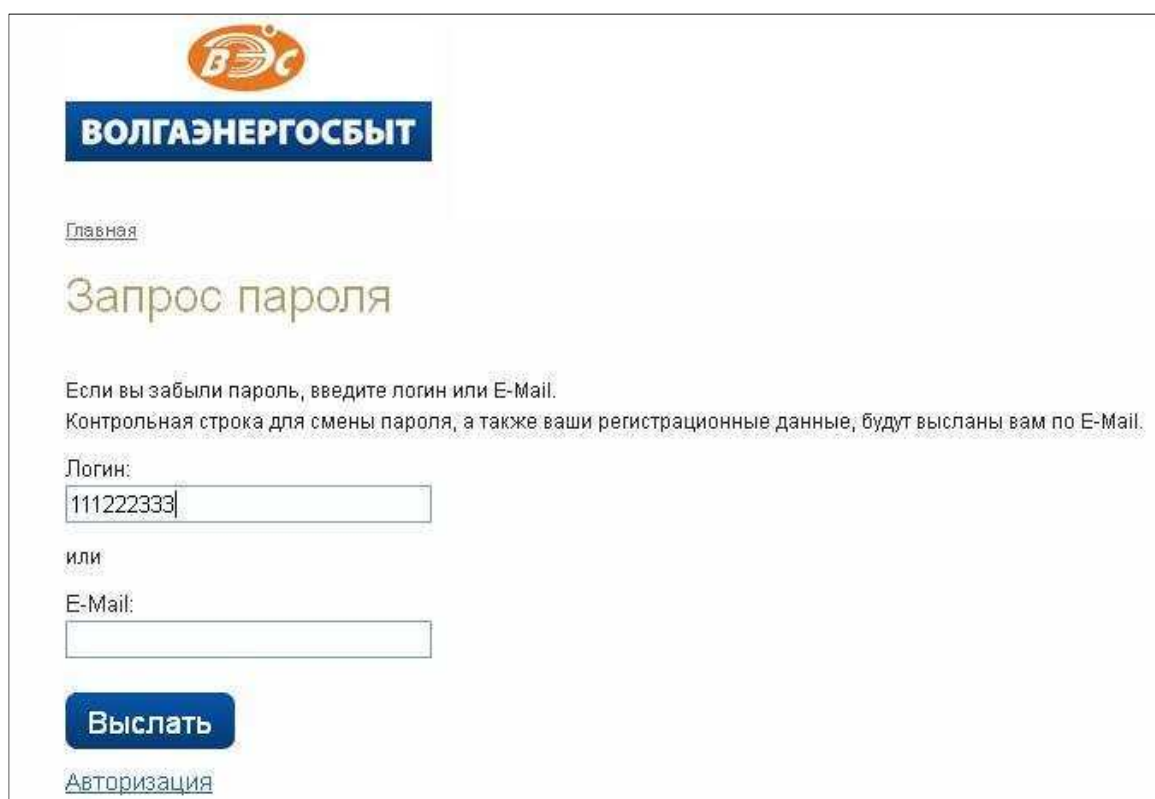
функционированию Личного кабинета, отправьте письмо в разделе «Обратная связь» на главной странице сайта.

3.3. Восстановление пароля пользователя для входа в Личный кабинет.

Если Вы забыли пароль для доступа к Личному кабинету, на странице «Авторизация» пройдите по ссылке «Забыли свой пароль?».

Для восстановления пароля на открывшейся странице введите в соответствующие поля:

- Номер Вашего лицевого счета – 9-ти значный номер
- Адрес электронной почты, указанный Вами при регистрации в Личном кабинете (последний указанный Вами электронный адрес в случае его замены).



После заполнения всех полей нажмите кнопку «Выслать».

Система идентифицирует Вас, то есть проверит соответствие введенной Вами информации с данными, имеющимися в базе данных ЗАО «Волгаэнергосбыт». Если введенная информация

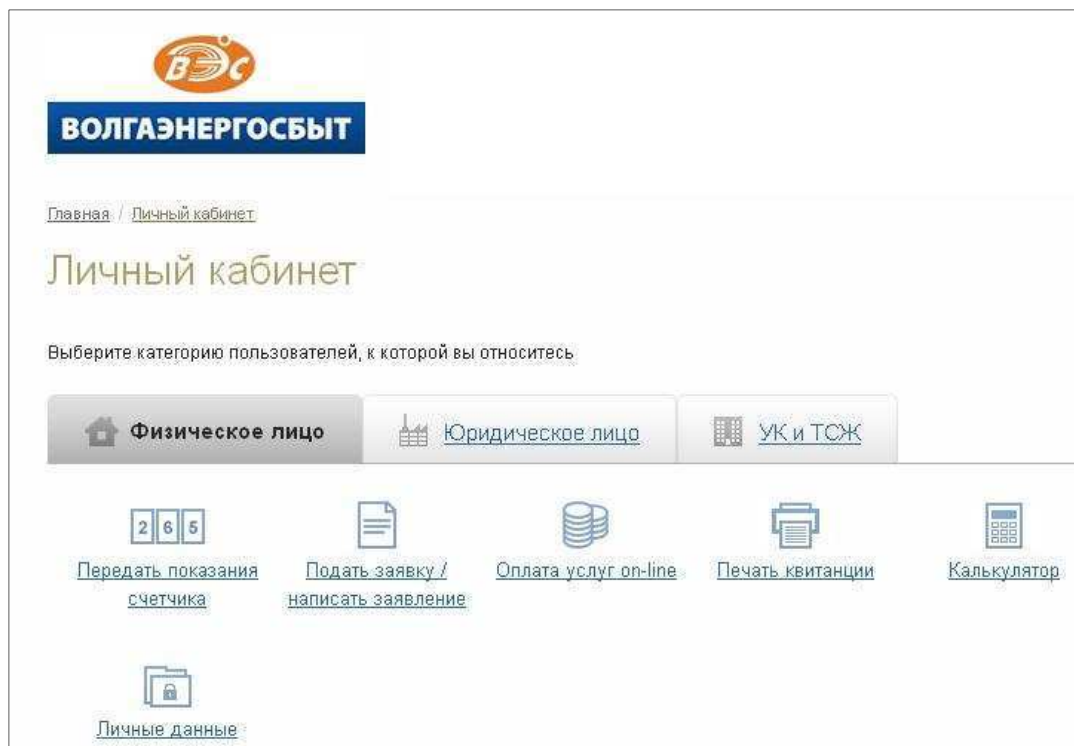
верна, на Ваш электронный адрес придет письмо, содержащее ссылку для ввода нового пароля.

4. Описание работы в Личном кабинете

Навигация по разделам Личного кабинета осуществляется при помощи меню. Меню содержит выделенные блоки (разделы), в каждом из которых находятся следующие подразделы.

- Передать показания счетчика
- Подать заявку/написать заявление
- Оплата услуг on-line
- Печать квитанции
- Калькулятор
- Личные данные

Стартовая страница личного кабинета имеет следующий вид:



4.1. Передать показания счетчика

В разделе «Передать показания счетчика» Вы можете ежемесячно передавать сведения по показаниям приборов учета по энергоресурсам, которые поставляет ЗАО «Волгаэнергосбыт» по данному адресу.

А. Для передачи показаний приборов учета электрической энергии Вам необходимо:

- войти в раздел «Передать показания счетчика»
- Выбрать вкладку «Электроэнергия»
- Выбрать тип счетчика (1-тарифный, 2-тарифный, 3-тарифный)

Передать показания счетчика

Информация по счету

Номер лицевого счета:

Адрес:

Текущее показания счетчика

Электроэнергия Горячая вода

Выберите тип счетчика:

1-тарифный 2-тарифный 3-тарифный

Для верной передачи показаний ознакомьтесь с ["Руководством пользователя Личного кабинета"](#)

Уважаемый потребитель!

Внимание! Если у Вас установлено несколько счетчиков по одному энергоресурсу, необходимо либо [авторизоваться](#) в личном кабинете, либо передать показания приборов учета через раздел [обратная связь](#) на сайте.

Если у Вас двухтарифный, трехтарифный или интегральный прибор учета, Вам необходимо дополнительно указывать номер тарифа Т1, Т2, Т3 (на счетчике отображается 1, 2, 3 или Т1, Т2, Т3).

Для верной передачи показаний двухтарифного, трехтарифного или интегрального прибора учета электрической энергии необходимо уточнить соответствие номеров тарифов периодам их действия по паспорту счетчика или наглядно: показание, которое изменится в течение периода действия пикового тарифа, является пиковым дневным показанием. Аналогично для ночного и полупикового тарифов. В случае, если поле «Номер тарифа» остается не заполненным, показания, переданные Вами к расчету приняты не будут.

- Ввести показания в поля по след принципу:

- Если у Вас одностарифный счетчик, Вам необходимо выбрать «1-тарифный» тип счетчика и ввести значение показания в поле «День».

Текущее показание счетчика

Электроэнергия Горячая вода

Выберите тип счетчика:

1-тарифный 2-тарифный 3-тарифный

день: кВт.ч.

Передать

- Если у Вас двухтарифный счетчик, Вам необходимо выбрать «2-тарифный» тип счетчика и ввести значения в поля «День» и «Ночь».

Текущее показание счетчика

Электроэнергия Горячая вода

Выберите тип счетчика:

1-тарифный 2-тарифный 3-тарифный

! **Внимание!**
Для электросчётчиков, переведенных в интегральные, порядок снятия и передачи показаний сохраняется:
При делении суток на пик/ночь указывается Т1 и Т2, при делении суток на пик/ночь/полупик указывается Т1, Т2, Т3.

день: кВт.ч.

ночь: кВт.ч.

Передать

В соответствии с периодами действия тарифов необходимо напротив каждого заполняемого поля выбрать тарифность (Т1,Т2).

- Если у Вас трехтарифный счетчик, Вам необходимо выбрать «3-тарифный» тип счетчика и ввести значения в поля «День», «Ночь», «Полупик».

Текущее показание счетчика

Электроэнергия [Горячая вода](#)

Выберите тип счетчика:

1-тарифный 2-тарифный 3-тарифный

⚠ Внимание!
Для электросчетчиков, переведенных в интегральные, порядок снятия и передачи показаний сохраняется:
При делении суток на пик/ночь указывается Т1 и Т2, при делении суток на пик/ночь/полупик указывается Т1, Т2, Т3.

день: кВт.ч.

ночь: кВт.ч.

полупик: кВт.ч.

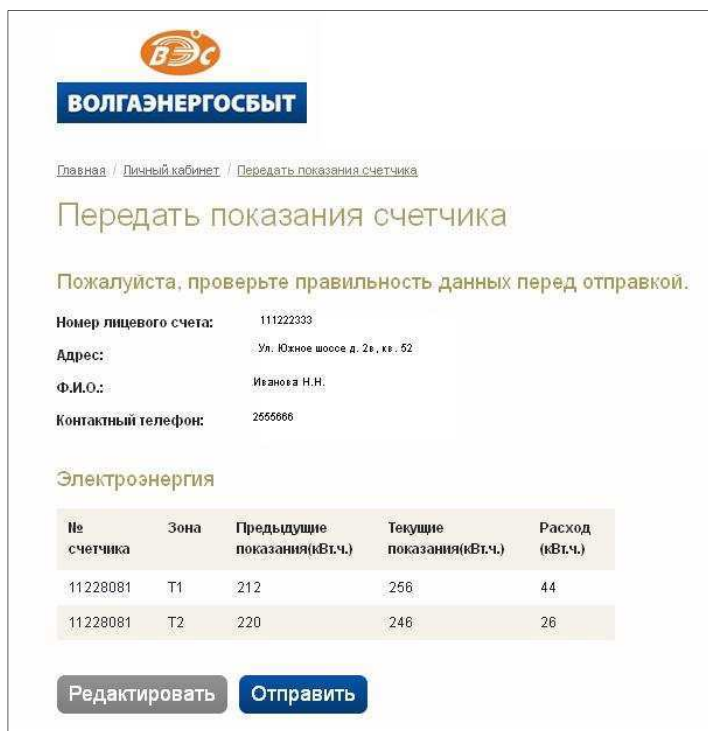
Передать

Внимание! Для верной передачи показаний двухтарифного или трехтарифного прибора учета электрической энергии необходимо уточнить соответствие тарифов периодам их действия по паспорту счетчика или наглядно: показание, которое изменится в течение периода действия пикового тарифа, является пиковым дневным показанием. Аналогично для ночного и полупикового тарифов.

- В соответствии с периодами действия тарифов необходимо напротив каждого заполняемого поля выбрать тарифность (Т1, Т2, Т3).
- Нажать «Передать»

В появившемся окне Вы можете проверить введенные показания с показаниями предыдущего месяца, а также проверить объем потребления за отчетный месяц.

В случае ошибочного ввода показаний, Вы можете вернуться обратно в начало раздела, нажав кнопку «Редактировать». Если Вы проверили введенные показания и готовы их отправить в ЗАО «Волгаэнергосбыт», необходимо заполнить указать свой электронный адрес в соответствующем поле для получения уведомления о принятии показания и нажать «Отправить».



The screenshot shows the 'Send meter readings' page. At the top is the logo and name 'ВОЛГАЭНЕРГОСБЫТ'. Below it is a breadcrumb trail: Главная / Личный кабинет / Передать показания счетчика. The main heading is 'Передать показания счетчика'. A message asks to check the data before sending. The form contains the following fields:

- Номер лицевого счета: 111222333
- Адрес: Ул. Южное шоссе д. 28, кв. 52
- Ф.И.О.: Иванова Н.Н.
- Контактный телефон: 2556886

Below the form is a table titled 'Электроэнергия' with the following data:

№ счетчика	Зона	Предыдущие показания(кВт.ч.)	Текущие показания(кВт.ч.)	Расход (кВт.ч.)
11228081	T1	212	256	44
11228081	T2	220	246	26

At the bottom are two buttons: 'Редактировать' and 'Отправить'.

В случае успешной отправки показаний откроется окно:



The screenshot shows a confirmation message window with the following text:

Спасибо!

Показания вашего счетчика были успешно отправлены.

Для расчета стоимости потребленной энергии воспользуйтесь [калькулятором](#).

При успешной отправке показаний, на Ваш электронный адрес, указанный при регистрации в личном кабинете, придет письмо с уведомлением о получении ЗАО «Волгаэнергосбыт» показаний Вашего счетчика.

В. Для передачи показаний приборов учета горячего водоснабжения Вам необходимо:

- войти в раздел «Передать показания счетчика»

- выбрать вкладку «Горячая вода»
- ввести показание в поле с названием, соответствующим местоположению Вашего прибора учета.

The screenshot shows the 'Волгаэнергосбыт' website interface. At the top, there is a logo and the company name. Below it, a navigation menu includes 'Главная', 'Личный кабинет', and 'Передать показания счетчика'. The main heading is 'Передать показания счетчика'. Underneath, there is a section titled 'Информация по счету' with the following details: 'Номер лицевого счета: 111222333', 'Адрес: Ул. Южное шоссе д. 28, кв. 52', 'Ф.И.О.: Иванова Н.Н.', and 'Контактный телефон: 2555686'. Below this is a section titled 'Текущее показания счетчика' with two tabs: 'Электроэнергия' and 'Горячая вода'. The 'Горячая вода' tab is selected. Under the tab, there is a label '№011774' and a form field for 'Санузел:' followed by a text input box and the unit 'куб.м.'. At the bottom of the form is a blue button labeled 'Передать'.

Если у Вас несколько приборов учета горячего водоснабжения, занимающих разные местоположения, Вы можете одновременно ввести показания в разные поля.

- Нажать «Передать»

В появившемся окне Вы можете проверить введенные показания с показаниями предыдущего месяца, а также проверить объем потребления за отчетный месяц.

В случае ошибочного ввода показаний, Вы можете вернуться обратно в начало раздела, нажав кнопку «Редактировать». Если Вы проверили введенные показания и готовы их отправить в ЗАО «Волгаэнергосбыт», необходимо нажать «Отправить».

ВОЛГАЭНЕРГОСБЫТ

[Главная](#) / [Личный кабинет](#) / [Передать показания счетчика](#)

Передать показания счетчика

Пожалуйста, проверьте правильность данных перед отправкой.

Номер лицевого счета: 111222333
 Адрес: ул. Южное шоссе д. 2в, кв. 52
 Ф.И.О.: Иванов А.Н.
 Контактный телефон: 2555666

Горячая вода

№ счетчика	Зона	Предыдущие показания(куб.м.)	Текущие показания(куб.м.)	Расход (куб.м.)
011774	Санузел	36	42	6

[Редактировать](#) [Отправить](#)

При успешной отправке показаний, на Ваш электронный адрес, указанный при регистрации в личном кабинете, придет письмо с уведомлением о получении ЗАО «Волгаэнергосбыт» показаний Вашего счетчика.

4.2. Типичные ошибки при передаче показаний приборов учета энергоресурсов на сайте

- 1) Потребитель передает все знаки, в том числе после запятой (знаки ПОСЛЕ запятой указывать не нужно)

Пример:

	Предыдущее показание	Текущее показание	Расход, кВтч
Правильно	4580	4680	100
Неправильно	4580	46801	42 221

- 2) При передаче показаний не учитываются нули (если впереди стоит ноль – передавать необходимо с нулем)

Пример:

	Предыдущее показание	Текущее показание	Расход, кВтч
Правильно	02635	02835	200
Неправильно	02635	28356	25 721

3) При передаче показаний по ГВС потребитель указывает только объем (необходимо указывать показания со всеми нулями).

Пример:

	Предыдущее показание	Текущее показание	Расход, кВтч
Правильно	00003	00007	4
Неправильно	00003	7	7

4.3. Раздел «Подать заявку/написать заявление»

4.3.1. Подать заявку

Для того чтобы подать заявку на оказание ЗАО «Волгаэнергосбыт» дополнительных услуг» по опломбировке, распломбировке, проверке технического состояния прибора учета по электроэнергии или горячего водоснабжения, Вам необходимо

- нажать на вкладку «Подать заявку»
- Найти интересующий Вас раздел: либо «Электроэнергия», либо «Горячая вода»
- Выбрать необходимую дополнительную услугу
- Выбрать местоположение установленного прибора учета
- При желании Вы можете прикрепить скан паспорта установленного прибора учета, и скан схемы установки или переноса счетчика.
- Заполнить поля для контактной обратной связи
- Нажать кнопку «Продолжить»
- В открывшемся окне проверьте правильность данных перед отправкой
- Нажать кнопку «Отправить»

При успешной отправке Вашей заявки на оказание дополнительных услуг Вы увидите сообщение:

«Ваша заявка принята. В случае если заказанная услуга является платной, стоимость оказанной услуги будет включена в счет-извещение на оплату жилищно-коммунальных услуг».

4.3.2. Написать заявление

Для того, чтобы задать вопрос или написать заявление в ЗАО «Волгаэнергосбыт» Вам необходимо зайти в раздел личного кабинета «Подать заявку/написать заявление» и нажать на вкладку «Написать заявление».

- В поле «Тема» -укажите заголовок письма или заявление или краткое описание вопроса
- В поле «Сообщение» - разъясните подробно суть Вашего вопроса
- В подразделе «как с Вами связаться» заполните все поля для обратной связи специалистов ЗАО «Волгаэнергосбыт»
- Если Вы желаете приложить сканы документов, относящихся к задаваемому вопросу, используйте режим «Прикрепить файл». Размер файла не должен превышать 8 МБ. –
- Нажать кнопку «Отправить»

При успешной отправке Вашей заявки на оказание дополнительных услуг Вы увидите сообщение:

4.4. Раздел «Калькулятор»

В данном разделе Вы сможете рассчитать сумму оплаты за электроэнергию на основе Ваших индивидуальных данных.

Для расчета Вам необходимо:

- Выбрать тип дома, в котором Вы проживаете, из предложенного списка
- Указать количество зарегистрированных граждан по Вашему лицевому счету

- Выбрать тип прибора учета электрической энергии
- Ввести данные по предыдущим и текущим показаниям прибора учета
- Нажать кнопку «Рассчитать»

На странице Вы увидите сумму к оплате за электрическую энергию за текущий месяц.

4.5. Личные данные

В этом разделе содержится Ваша личная информация по лицевому счету: ФИО, адрес, адрес электронной почты, контактный телефон. Раздел носит информационно-ознакомительный характер.

Во вкладках «Электроэнергия», «Горячая вода», «Отопление» Вы сможете ознакомиться с данными, касаемо приборов учета, тарифы по каждому из энергоресурсов, просмотреть историю переданных показаний, начислений и оплат за выбранный период.

В данном разделе Вы можете узнать начисленную сумму за общедомовые нужды, а также проследить из каких составляющих данная сумма рассчитывалась. Для этого Вам необходимо:

- зайти во вкладку «Электроэнергия – ОДН»;
- Выбрать месяц-год квитанции за коммунальные услуги
- Указать на наличие или отсутствие коллективного прибора учета в доме
- Нажать кнопку «Рассчитать», чтобы просмотреть только сумму за ОДН
- Нажать кнопку «Рассчитать подробно», чтобы просмотреть схему расчета платы за ОДН в выбранном месяце.

Электроэнергия
 Горячая вода
 Отопление

Индивидуальное потребление **ОДН**

Расчет ОДН

Месяц, год извещения-квитанции:

- Коллективный прибор учета установлен

 Коллективный прибор учета не установлен

Рассчитать

Рассчитать подробно

Расчет объемов и размера платы за электроснабжение на общедомовые нужды по адресу:

Норматив потребления коммунальной услуги по электроснабжению, предоставленной за расчетный период на общедомовые нужды в многоквартирном доме	Общая площадь помещений, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме	Суммарная общая площадь жилых и нежилых помещений, кв.м	Общая площадь жилого помещения кв., кв.м	Объем коммунальных ресурсов предоставленных на общедомовые нужды	Тариф, руб./кВт.ч	Размер платы за объем коммунальных ресурсов предоставленных на общедомовые нужды в кв.	Месяц, год извещения-квитанции
3.53	1498.1	8637.56	8637.56	30.31	2.43	73.65	Май 2013

4.6. Выход из Личного кабинета

Для корректного выхода из Личного кабинета физического лица (частного клиента) нажмите на кнопку «Выйти».