

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

по работе личного кабинета для клиентов – физических лиц программы для ЭВМ
«Платформа Клиент-Онлайн»

Версия 1.0

на 50 листах

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие понятия личного кабинета	4
1.1	Назначение личного кабинета.....	4
1.2	Обзор структуры личного кабинета.....	4
1.3	Начало работы	4
1.3.1	Регистрация нового пользователя.....	5
1.3.2	Первое знакомство	7
2	Авторизация в личном кабинете	10
2.1	Вход с вводом номера телефона или адреса эл. почты.....	10
3	Лицевые счета и группы	14
3.1	Работа с группами лицевых счетов.....	14
3.2	Добавление лицевого счета	14
3.3	Просмотр информации и настройка лицевого счета	16
3.3.1	Информация о приборе учета.....	19
3.4	Удаление лицевого счета	20
4	Раздел «Показания».....	21
4.1	Просмотр состояния передачи показаний.....	21
4.2	Передача показаний	25
5	Раздел «Оплата»	28
5.1	Просмотр начислений	28
5.2	Детализация начислений	31
5.3	Оплата начислений (страница «Оплата»)	33
5.4	Оплата начислений (страница детализации начислений)	34
6	Раздел «История»	37
7	Раздел «Помощь»	38
8	Раздел «Уведомления».....	39

8.1	Уведомление внутри системы. Колокольчик	39
8.2	Уведомление внутри системы. Модальное окно.....	41
8.3	Уведомление внутри системы. Уведомление в топе	43
9	Раздел «Профиль»	44
9.1	Изменение личных данных.....	45
9.2	Изменение контактных данных	46
9.3	Управление уведомлениями	47
9.4	Двухфакторная аутентификация.....	48
9.5	Прочие функции профиля.....	48
9.5.1	Удаление учётной записи	48
9.5.2	Изменение пароля учётной записи	49
9.5.3	Выход из учётной записи.....	49

1 ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ ЛИЧНОГО КАБИНЕТА

1.1 Назначение личного кабинета

Личный кабинет физического лица (далее личный кабинет) представляет собой информационную систему, позволяющую обеспечить удаленное взаимодействие бытовых потребителей электроэнергии сбытовой компании с информационной системой управления сбытом электроэнергии с использованием Интернет.

1.2 Обзор структуры личного кабинета

- «Абоненты и группы» (см. п. 3) – в системе имеются возможности управления абонентами группами абонентов; просмотра информации об абонентах; добавления и удаления абонентов
- «Показания» (см. п. 3.4) – на данной странице имеются возможности передачи показаний, а также добавления абонентов и групп абонентов;
- «Оплата» (см. п. 5) – на данной странице имеются возможности оплаты счетов по абонентам, внесения предоплаты, добавления абонентов и групп абонентов, а также подключение автоплатежей;
- «История» (см. п. 6) – на данной странице имеются возможности просмотра истории по совершенным платежам, переданным показаниям и выставленным счетам;
- «Помощь» (см. п. 7) – на данной странице имеется возможность просмотра списка вопросов-ответов и контактных данных поставщиков;
- «Уведомления» (см. п. 8) – на данной странице отображены все уведомления, приходящее пользователю;
- «Профиль пользователя» (см. п. 9) – на данной странице имеются возможности редактирования профиля пользователя, настройки уведомлений, изменения пароля, а также удаления аккаунта.

1.3 Начало работы

Для начала работы с личным кабинетом необходимо запустить браузер и в адресной строке указать путь к серверу приложения компании, либо перейти по ссылке на официальных сайтах сбытовых компаний. Откроется страница с окном входа в систему, как показано на рис. 1.

ЭНЕРГОСБЫТ ВОЛГА

Вход в личный кабинет

для физических лиц

Телефон

Пароль

[Войти по почте](#) [Вспомнить пароль](#)

[Регистрация](#)

Войти

Получайте и оплачивайте счета бесконтактно

Доступно в RuStore

Рисунок 1 – Окно входа в Систему

1.3.1 Регистрация нового пользователя

Для пользователей, которые не были зарегистрированы в личном кабинете, необходимо пройти процедуру регистрации. Для регистрации следует нажать на кнопку «Регистрация». Откроется форма «Регистрация» (рис. 2).

← **Регистрация**

Телефон

Пароль

Требования к паролю

- ❗ Буквы только латинского алфавита
- ❗ Не менее 8 символов
- ❗ Заглавные буквы
- ❗ Строчные буквы
- ❗ Цифры
- ❗ Любые символы кроме пробелов

☒ Я принимаю **пользовательское соглашение**

☒ Я даю **согласие на обработку** персональных данных

☒ Я согласен получать рекламно-информационную рассылку

Зарегистрироваться

Рисунок 2 – Форма регистрации

На данной форме необходимо заполнить обязательные поля:

- номер мобильного телефона;
- пароль.

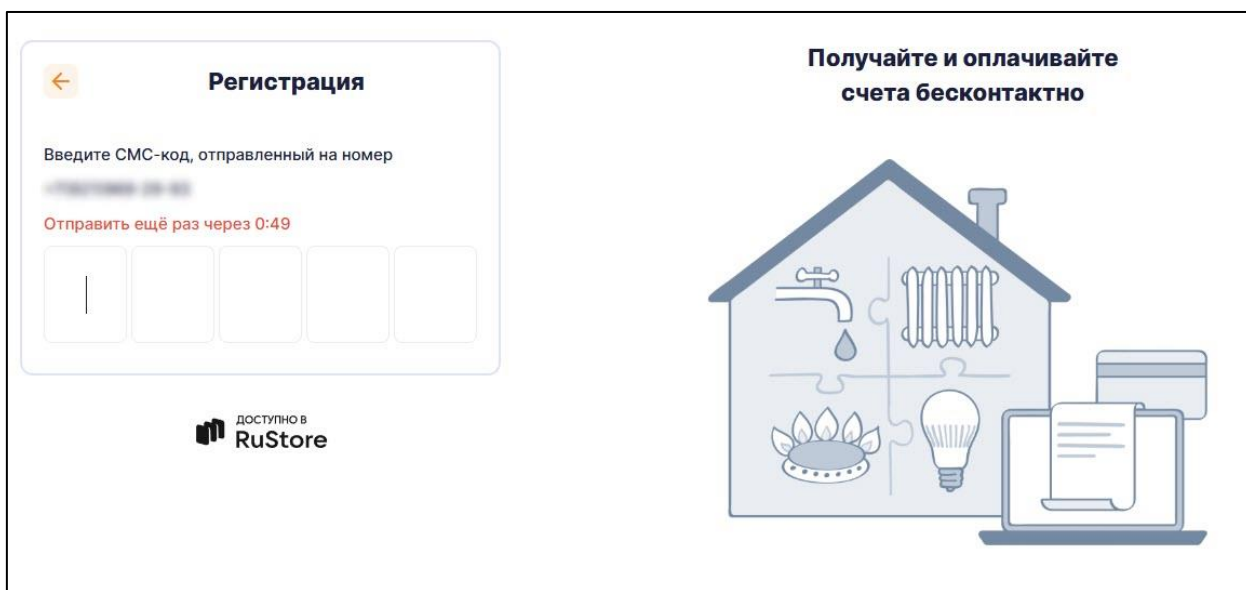
К паролю предъявляются следующие требования:

- пароль должен содержать только латинские буквы;
- пароль должен содержать не менее 8 символов;
- пароль должен содержать заглавные буквы;
- пароль должен содержать строчные буквы;
- пароль должен содержать цифры;
- пароль не должен содержать пробелы.

При выполнении условий красные галочки напротив требований автоматически станут зелеными. Также необходимо принять условия пользовательского соглашения и согласия на обработку персональных данных, ознакомиться с которыми можно, нажав на ссылку «пользовательское соглашение» или «согласие на обработку» (подробнее см. п.

Ошибка! Источник ссылки не найден.). По умолчанию активен переключатель «Я согласен получать рекламную рассылку», при необходимости его можно деактивировать. После этого следует нажать на кнопку «Зарегистрироваться».

После корректного заполнения всех полей будет отправлено СМС-сообщение с кодом подтверждения на указанный при регистрации номер телефона. Код необходимо ввести в соответствующее поле (рис. 3).



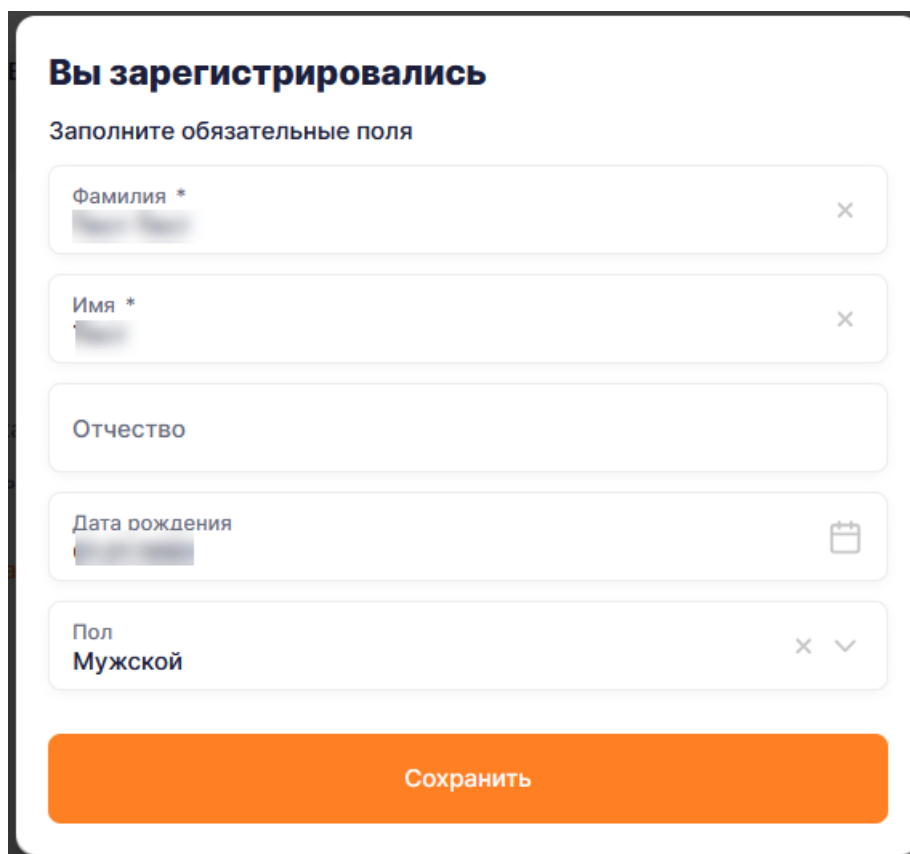
The image shows a mobile application interface for registration. On the left, a white card titled 'Регистрация' (Registration) contains a back arrow, a text prompt 'Введите СМС-код, отправленный на номер' (Enter the SMS code sent to the number), a blurred phone number, a red timer 'Отправить ещё раз через 0:49' (Send again in 0:49), and a five-digit code input field. Below the card is the 'RuStore' logo. To the right, a blue header reads 'Получайте и оплачивайте счета бесконтактно' (Receive and pay bills contactlessly). Below this is a diagram of a house with icons for a faucet, a radiator, a gas stove, and a light bulb, next to a laptop displaying a bill.

Рисунок 3 – Ввод кода подтверждения

После ввода корректного кода будет произведена регистрация в личном кабинете и переход к форме «Давайте познакомимся» (см. раздел «[Первое знакомство](#)»)

1.3.2 Первое знакомство

При первом входе будет открыто модальное окно «Вы зарегистрировались», в котором необходимо ввести данные пользователя личного кабинета. Просьба обратить внимание, что поля «Имя» и «Фамилия» являются обязательными для заполнения. Указанные в форме данные не влияют на фамилию, имя и отчество, указанные в счете электроэнергии (рис. 4).



Вы зарегистрировались

Заполните обязательные поля

Фамилия *

Имя *

Отчество

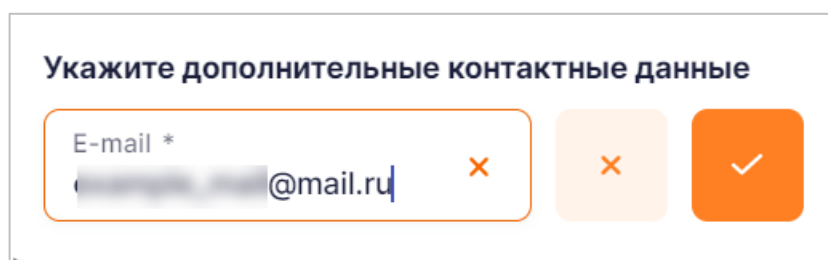
Дата рождения

Пол
Мужской

Сохранить

Рисунок 4 – Форма ввода имени и фамилии пользователя

После заполнения всех полей следует нажать на кнопку «Сохранить», после чего откроется модальное окно «Укажите дополнительные контактные данные, в котором необходимо ввести e-mail пользователя личного кабинета, как показано на рис. 5. На указанный адрес будут приходить важные рассылки, а также электронные счета за электроэнергию.



Укажите дополнительные контактные данные

E-mail *

@mail.ru

X

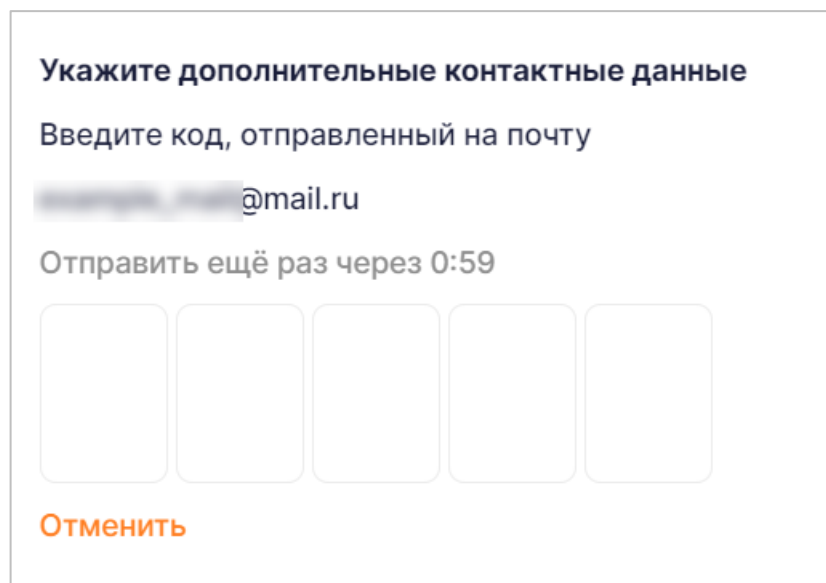
X

✓

Рисунок 5 – Форма ввода e-mail для совершения оплаты

После нажатия на галочку отобразится форма подтверждения электронной почты, а на саму почту будет выслано письмо с пятизначным кодом, а Система отобразит модальное окно для его ввода (рис 6). После подтверждения e-mail возможно получать электронные счета за электроэнергию, а также оплачивать жилищно-коммунальные услуги в личном

кабинете. Обратите внимание, что завершение регистрации невозможно без подтверждения почты: при нажатии на кнопку «Отменить» будет произведён выход из учётной записи.



The image shows a modal window with a light gray background. At the top, the text "Укажите дополнительные контактные данные" is displayed in bold. Below it, the instruction "Введите код, отправленный на почту" is shown. A text input field contains a blurred email address followed by "@mail.ru". Underneath the input field, a timer displays "Отправить ещё раз через 0:59". Below the timer are five empty, rounded rectangular boxes for entering the verification code. At the bottom left of the modal, there is an orange button labeled "Отменить".

Рисунок 6 – Модальное окно ввода короткого кода

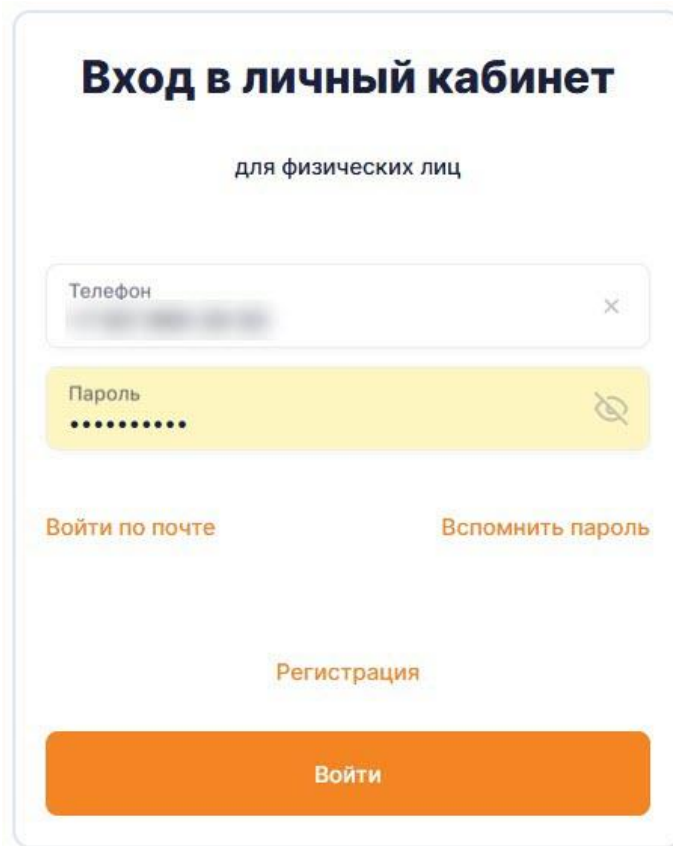
После ввода корректного кода модальное окно закроется, и пользователь сможет приступить к дальнейшей работе с личным кабинетом.

2 АВТОРИЗАЦИЯ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ

2.1 Вход с вводом номера телефона или адреса эл. почты

Для входа зарегистрированного пользователя в личный кабинет посредством ввода номера телефона или адреса эл. почты:

1. Введите номер телефона в поле «Телефон», который был указан при регистрации (см. раздел «[Регистрация нового пользователя](#)») - см. рис. 7.



Вход в личный кабинет

для физических лиц

Телефон

Пароль

Войти по почте

Вспомнить пароль

Регистрация

Войти

Рисунок 7 - Форма входа в личный кабинет (по телефону)

2. Для входа с использованием адреса электронной почты, нажмите кнопку «Войти по почте», после чего в поле «E-mail» введите адрес электронной почты, который был указан при регистрации (см. раздел «[Регистрация нового пользователя](#)»).

The screenshot shows a login form titled "Вход в личный кабинет" (Login to personal account) for physical persons. It includes input fields for "E-mail" and "Пароль" (Password). The password field is highlighted in yellow and has a toggle icon. Below the fields are links for "Войти по телефону" (Login by phone), "Вспомнить пароль" (Remember password), and "Регистрация" (Registration). A large orange "Войти" (Login) button is at the bottom.

Рисунок 8 - Форма входа в личный кабинет (по e-mail)

3. В поле «Пароль» введите пароль, который был указан при регистрации.
4. Нажмите кнопку «Войти»:
 - При условии, что была введена верная пара логин (адрес e-mail)/пароль и вы ранее уже входили в личный кабинет с этого устройства и с этого браузера, отображается домашняя страница кабинета (вкладка «Оплата»).
 - В случае, если была введена неверная пара логин (адрес e-mail)/пароль, на форме входа в личный кабинет отображаются соответствующие сообщения об ошибках (рядом с полями, в которые были введены неверные значения). Необходимо ввести верные значения логина и пароля
 - Если вы входите в личный кабинет с нового устройства/браузера и/или вы ни разу не проходили процедуру двухфакторной аутентификации и/или вы не входили в личный кабинет на протяжении некоторого количества времени (зависит от настроек системы в администраторской консоли),

отображается форма для выбора варианта получения проверочного кода (см. рис. 9).¹

Рисунок 9 - Форма для ввода проверочного кода

5. В соответствии с правилами двухфакторной аутентификации, необходимо выбрать способ получения кода:
 - Для получения кода на e-mail (задан в профиле), нажмите кнопку «На e-mail»;
 - Для получения кода в виде SMS на номер телефона (задан в профиле), нажмите кнопку «По SMS»;
 - Для получения кода по звонку на номер телефона (задан в профиле), нажмите кнопку «По звонку».
6. После получения кода, его необходимо ввести в форму «Подтверждение» (см. рис. 10), далее отображается домашняя страница кабинета (вкладка «Оплата»).

^{1 1} Количество вариантов получения проверочного кода (и соответственно, количество кнопок на форме) зависит от версии и системных настроек личного кабинета

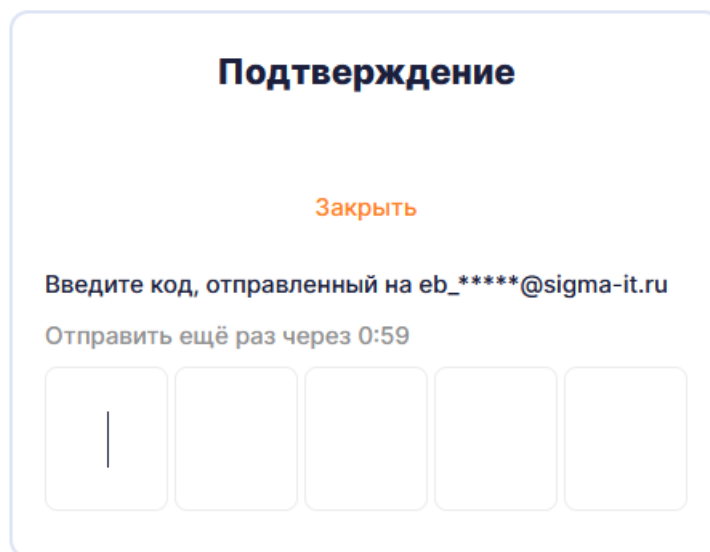


Рисунок 10 - Форма «Подтверждение»

ВНИМАНИЕ. В целях повышения уровня безопасности, в личном кабинете предусмотрена блокировка кабинета при превышении заранее заданного количества неудачных попыток входа (в текущей версии – 5 попыток). При включении блокировки, форма подтверждения становится недоступной для ввода и отображается сообщение вида «Вы превысили лимит неудачных попыток ввода кода подтверждения. Возможность отправки нового кода будет доступна через МИН:СЕК», где МИН:СЕК – счётчик времени, остающийся до снятия блокировки. По прошествии указанного времени, форма будет разблокирована. Также в целях безопасности, при блокировке высылается письмо на адрес e-mail, указанный в профиле.

В целях повышения уровня безопасности, после прохождения двухфакторной аутентификации (ввода корректного проверочного кода - см. рис. 10) на e-mail, указанный в профиле пользователя направляется письмо с информацией о входе с недостоверного устройства. Письмо содержит информацию о дате и время входа, IP-адресе устройства, версии браузера.

3 ЛИЦЕВЫЕ СЧЕТА И ГРУППЫ

3.1 Работа с группами лицевых счетов

По умолчанию автоматически создана группа с названием «Все».

В разделах «Оплата» и «Показания» выведен список групп и входящие в них абоненты. При выборе группы и нажатии на иконку шестеренки открываются следующие возможности:

- переименовать группу;
- удалить группу.

При нажатии на иконку добавления «+» рядом со списком групп добавляется «Новая группа 1».

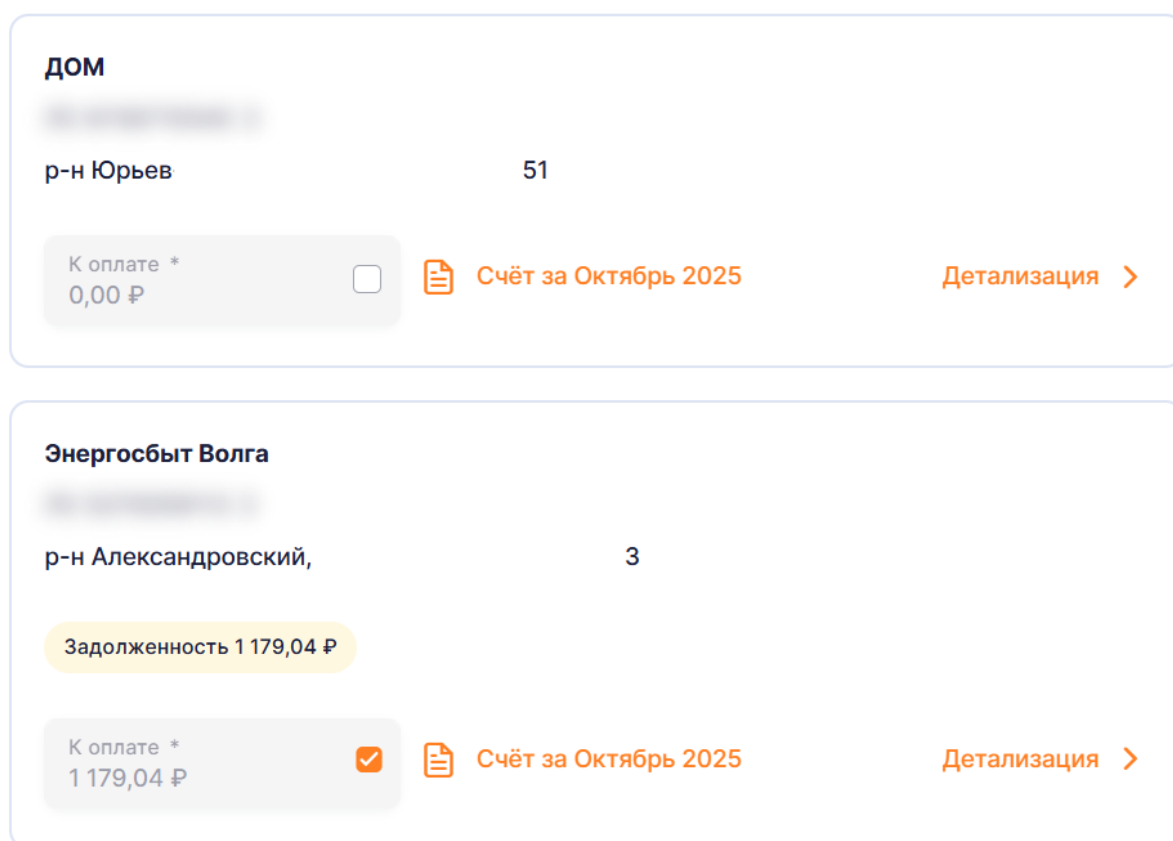


Рисунок 11 – Список групп в разделе «Оплата»

3.2 Добавление лицевого счета

Для добавления лицевого счета следует нажать на кнопку «Добавить лицевой счёт» в правой части экрана. После чего будет открыта форма добавления ЛС, как показано на рис. 12, рис. 13.

Новый лицевой счёт

Номер лицевого счёта *

×

☒ Номер счётчика ☐ Последний платёж

Номер счётчика *

×

Псевдоним

Квартира дедушки

×

Группа *

Мой дом

▼

Отменить

Сохранить

Рисунок 12 – Добавление нового лицевого счета по номеру счетчика

Новый лицевой счёт

Номер лицевого счёта *

×

☐ Номер счётчика ☒ Последний платёж

Дата последнего платежа *

📅

Сумма последнего платежа *

1 000,00 ₽

×

Псевдоним

Квартира дедушки

×

Группа *

Мой дом

▼

Отменить

Сохранить

Рисунок 13 - Добавление нового лицевого счета по данным последнего платежа

В форме добавления лицевого счета необходимо указать его номер (он указан на бумажном счете). Далее необходимо указать дополнительные данные для подтверждения того, что указанный абонент относится именно к пользователю (это средство защиты от злоумышленников, которые представляются сотрудниками вышеуказанных компаний, а для подтверждения своей личности называют данные по лицевому счёту пользователя). В личном кабинете для некоторых поставщиков представлено три варианта проверки абонента:

- данные последнего платежа (дата и сумма);
- номер счетчика;
- последняя квитанция (сумма).

При добавлении лицевого счета имеется возможность задать текстовое название для быстрой идентификации ЛС в списке, заполнив поле «Псевдоним». Также необходимо выбрать группу лицевого счета, именно в этой группе будет отображаться карточка ЛС.

После заполнения указанных данных необходимо нажать на кнопку «Сохранить», в этом случае лицевой счет добавится в выбранную группу.

3.3 Просмотр информации и настройка лицевого счета

Для просмотра информации по лицевому счёту, следует нажать на его номер, например, в разделах «Оплата» или «Показания» (подробнее см. разделы [«Просмотр состояния передачи показаний»](#), [«Просмотр начислений»](#)).

На странице лицевого счета (см. рис. 14, 15) имеются возможности:

- просмотреть информацию по лицевому счёту:
 - поставщик услуги;
 - номер лицевого счёта;
 - адрес;
- задать/изменить псевдоним лицевого счёта;
- перенести лицевой счёт в другую группу;
- посмотреть информацию о жилом помещении;
- посмотреть информацию о приборе (-ах) учета (счетчиках);
- посмотреть информацию о тарифах поставщика коммунальных услуг (каждой КУ соответствует отдельный сворачиваемый инфо-блок);
- удалить лицевой счёт;

Поставщик	Энергосбыт Волга	
Лицевой счёт	00000000000000000000	
Адрес	р-н Суздальский, (	16
Псевдоним	Тест привязки	
Группа	Новая группа 1	

Информация о жилом помещении	
Информация о приборе учёта № 00-000000000-0	
Электроэнергия	
Холодное водоснабжение	
Холодное водоснабжение	
Обращение с ТКО	

Удалить лицевой счёт

Рисунок 14 – Страница лицевого счёта (инфо-блоки свёрнуты)

Информация о жилом помещении

Контракт

Тип плиты

Не электрическая

Количество комнат

1

Количество зарегистрированных

1

Жилая площадь

0.00

Информация о приборе учёта

Услуга

Электроэнергия

Состояние ПУ

Исправен

Серийный номер

Разрядность

6,1

Отношение

Индивидуальный

Модель

ФОБОС 1

Место установки

на опоре

МПИ (лет)

16

Кол-во тарифов

1

Класс точности ПУ

5

Дата установки

16.09.2020

Дата истечения поверки

30.03.2036

Балансовая принадлежность

Неизвестно

U-ном. и макс.

230

I ном. и макс.(А)

-

Электроэнергия

Подробная информация о тарифах размещена в разделе [Помощь](#)

Тип тарифа — Группа 8, Население, проживающее в сельских населенных пунктах, и приравненные к нему категории, за исключением населения и потребителей, указанных в группах 5 — 7:

Тарифная зона

Тариф 0 диапазона потребления

Тариф 100 диапазона потребления

Круглосуточный

4,85 ₽

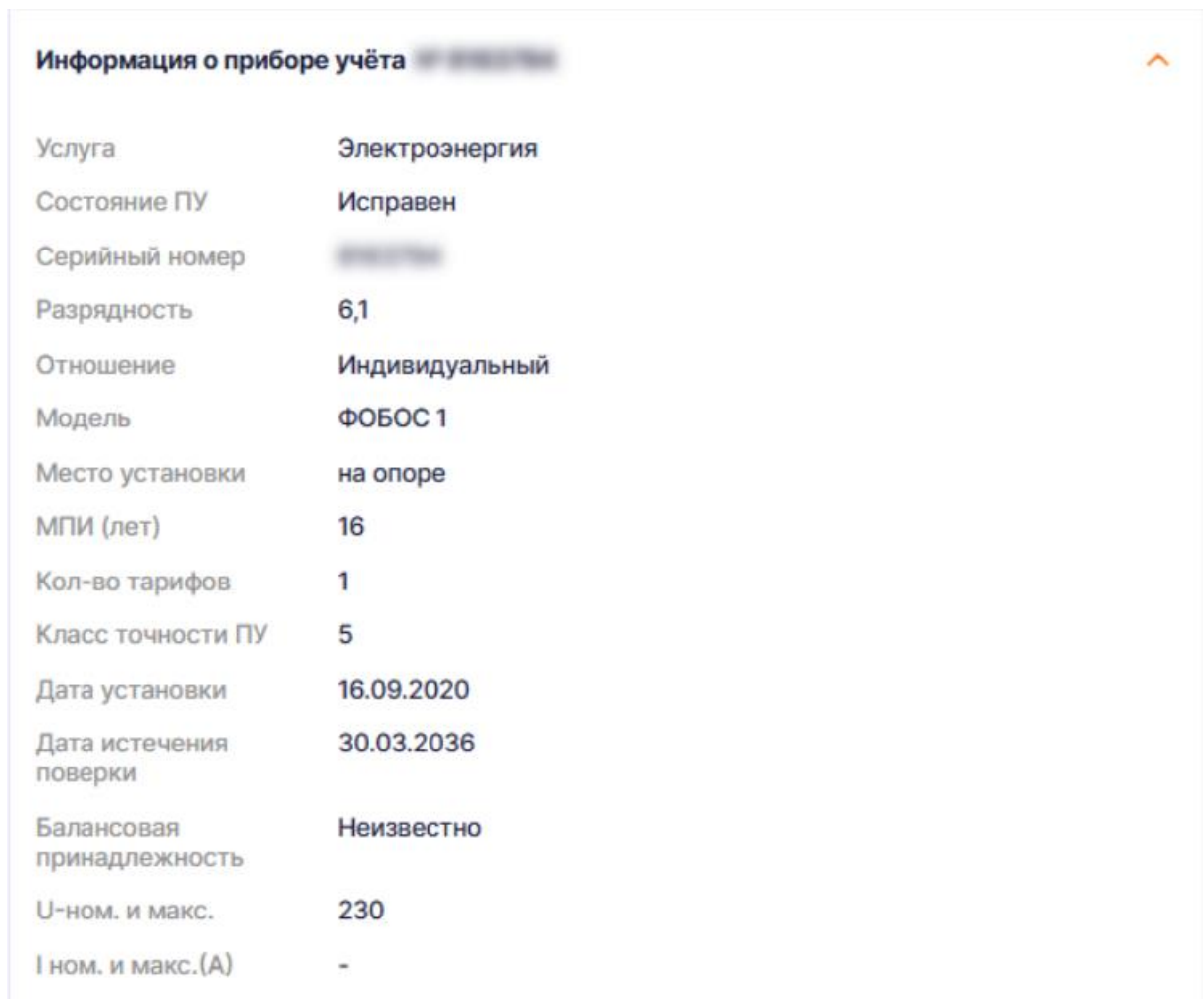
5,81 ₽

Рисунок 15 - Страница лицевого счёта (инфо-блоки развёрнуты)

ВНИМАНИЕ. Просмотр подробной информации и выбор способа получения счета доступен только для абонентов сбытовой компании.

3.3.1 Информация о приборе учета

В личном кабинете реализована возможность просмотра информации о состоянии прибора учета пользователя. Для этого необходимо выбрать в списке пункт «Информация о приборе учета № счетчика» (рис. 16).



Информация о приборе учёта № счетчика	
Услуга	Электроэнергия
Состояние ПУ	Исправен
Серийный номер	XXXXXX
Разрядность	6,1
Отношение	Индивидуальный
Модель	ФОБОС 1
Место установки	на опоре
МПИ (лет)	16
Кол-во тарифов	1
Класс точности ПУ	5
Дата установки	16.09.2020
Дата истечения поверки	30.03.2036
Балансовая принадлежность	Неизвестно
U-ном. и макс.	230
I ном. и макс.(А)	-

Рисунок 16 – Информация о приборе учета

Если к абоненту привязано два и более приборов учета, то на странице абонента будет выведено несколько пунктов «Информация о приборе учета № *счетчика*» для каждого прибора учета.

3.4 Удаление лицевого счета

Для удаления лицевого счета нажмите кнопку «Удалить лицевой счет» на странице лицевого счета (см. рис. 14). В окне запроса подтверждения операции удаления нажмите кнопку «Удалить».

ВНИМАНИЕ. Отменить удаление лицевого счета невозможно. В случае ошибочного удаления необходимо будет заново добавить лицевой счет.

4 РАЗДЕЛ «ПОКАЗАНИЯ»

В разделе «Показания». В личном кабинете доступна передача показаний по предоставляемым услугам в разделе «Показания», доступ к странице – по ссылке «Показания» в меню личного кабинета (см. рис. 17).



Рисунок 17 - Ссылка на страницу «Оплата»

4.1 Просмотр состояния передачи показаний

На странице «Показания» отображается список лицевых счетов, добавленных в ваш личный кабинет, каждому лицевому счету соответствует отдельный инфо-блок (карточка).

На карточке лицевого счета отображается:

- Наименование поставщика услуги;
- Номер лицевого счета (в виде ссылки на страницу счёта);
- Инфо-иконка (-и) услуги (услуг) на счёте (например: электроэнергия, ХВС, ГВС и т.д.);
- Статус передачи показаний, варианты:
 - текстовая надпись если передача показаний недоступна (например «Все показания переданы», «Показания передаются автоматически» и т.д.);
 - кнопка «Передать показания», если передача показаний доступна (подробнее см. раздел «[Передача показаний](#)»).

Показания

Все

Мой дом

Сестра

Новая группа 1

Новая группа 2

+

Мой дом

ДОМ

р-н Юрьев-л

51

Передать показания >

Энергосбыт Волга

р-н Александровский,

3

Все показания переданы

Сестра

Энергосбыт Волга

г Радужный,

Все показания переданы

Рисунок 18 – Раздел «Передача показаний»

ПРИМЕЧАНИЕ. Список лицевых счетов отображается с учетом группировки счетов (если она была настроена – подробнее см. раздел «[Работа с группами лицевых счетов](#)»).

Для просмотра детализации состояния показаний нажмите в любом месте карточки лицевого счёта. Открывается форма карточки показаний (см. рис. 20, рис. 21), которая содержит:

- заголовочную часть с наименованием поставщика услуги, номера лицевого счёта, адреса абонента;
- опционально наименование группы лицевых счетов;
- опционально блок инфо-сообщения (например, «Передайте показания до конца месяца»);
- список инфо-блоков показаний, где блок показаний относится к той или иной услуге (например, «Электроэнергия», «Водоснабжение») подробнее см. далее.

В блоке показаний отображаются:

- Признак исправности прибора учёта (см. рис. 19). Если прибор учёта неисправен, отображается запись «Счётчик неисправен», поля ввода показаний в этом блоке не отображаются;
- Признак автоматической передачи показаний (см. рис. 20). Если прибор учёта передает показания в автоматическом режиме, отображается запись «Показания передаются автоматически», поля ввода показаний в этом блоке не отображаются;
- Вид и номер прибора учёта (например,  ПУ № 1041401203005 для счётчика э/э);
- Уточняющее наименование ресурса (например, «Горячее водоснабжение») – при необходимости; Наименование прибора учёта
- Последние переданные показания с учетом тарифности прибора учёта (например, «День», «Ночь»);
- Поля для ввода показаний прибора учёта, с учетом тарифности (например, для счётчика э/э см. рис. 21):
 - одностарифный счетчик – одно поле «Круглосуточный»;
 - двухтарифный счетчик – два поля «День» и «Ночь»;
 - трехтарифный счетчик – три поля «Пик», «Ночь» и «Полупик».

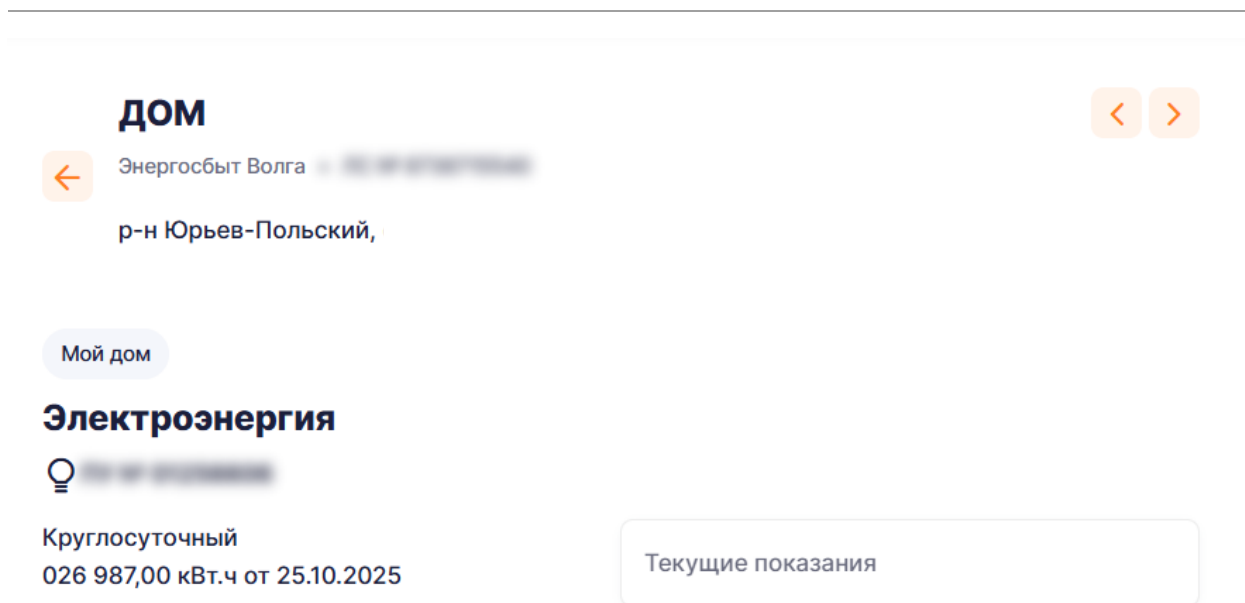


Рисунок 19 - Блок показаний

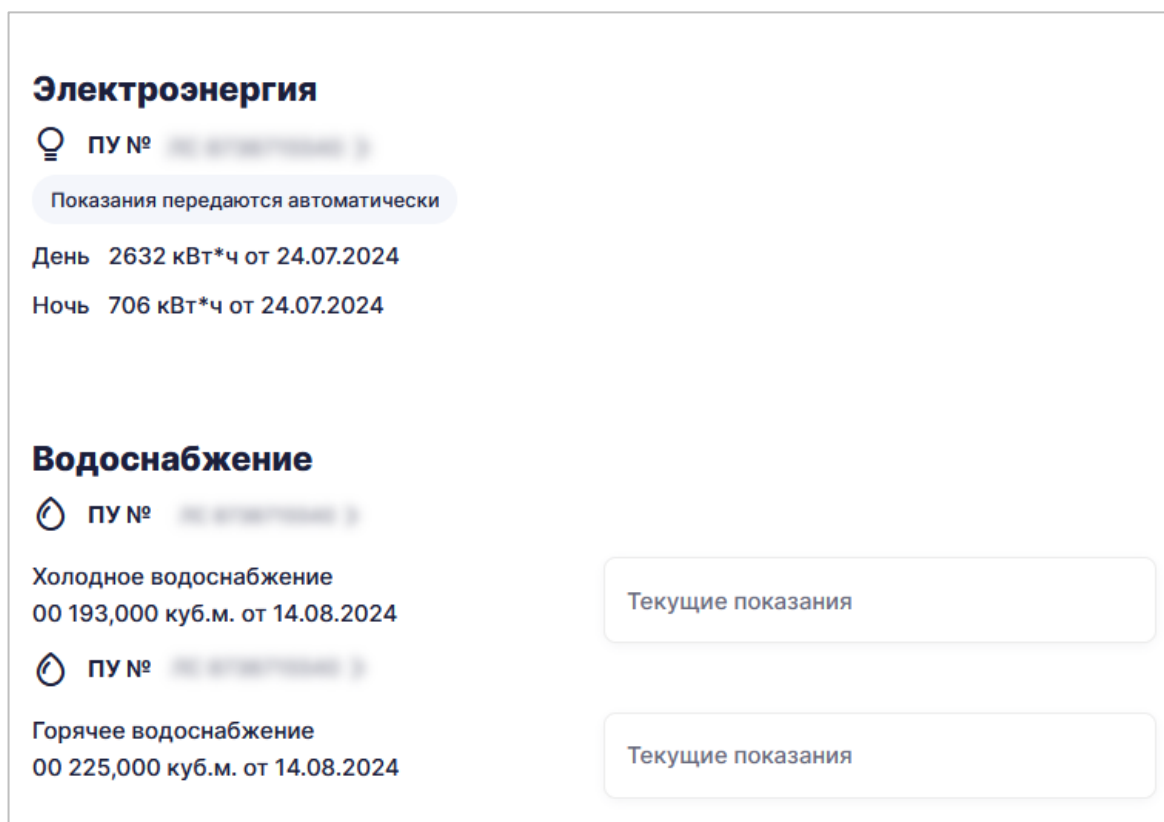
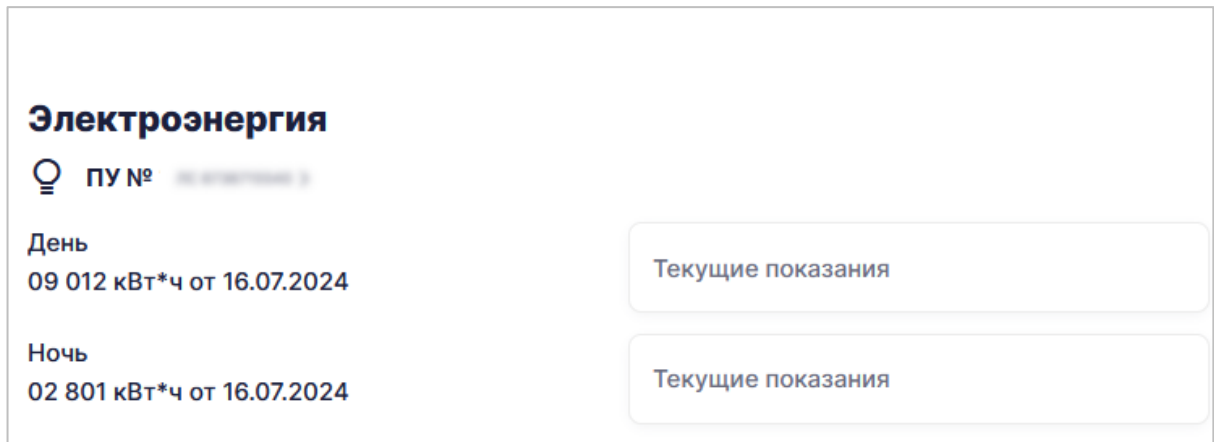


Рисунок 20 - Блок показаний (несколько приборов учёта, один с автоматической передачей показаний)



Электроэнергия

ПУ № [blurred]

День
09 012 кВт*ч от 16.07.2024

Текущие показания

Ночь
02 801 кВт*ч от 16.07.2024

Текущие показания

Рисунок 21 – Блок показаний (счётчик э/э двухтарифный)

4.2 Передача показаний

Чтобы передать показания:

1. Откройте карточку показаний нужного лицевого счёта на странице «Показания».
2. Заполните поля для ввода показаний в карточке лицевого счёта, при этом, под полями для ввода:
 - Если значение показаний проходит предварительную проверку, автоматически подсчитывается расход и отображается под полем для ввода;
 - Если значение показаний не проходит предварительную проверку, под полем для ввода отображается сообщение о необходимости проверить введенное значение;
3. Нажмите кнопку «Передать показания» (см. рис. 22).

Водоснабжение

пу

Круглосуточный
000 270,000 куб.м от 11.11.2025

Текущие показания

Электроэнергия

пу

Круглосуточный
14 163,0 кВт.ч от 11.11.2025

Текущие показания

[Передать показания](#) [К лицевому счёту >](#)

Рисунок 22 – заполнены поля показаний

4. Далее запускается процесс проверки и передачи показаний в сбытовую компанию. По завершению процесса будут отображены (см. рис. 23):
- всплывающее сообщение о статусе проверки и передачи показаний (например, «показания переданы успешно»);
 - инфо-блок «Предварительный расчёт за показания от ...».

Предварительный расчёт за показания от 26.08.2024

Показания приняты и учтены в расчёте.
Вы можете оплатить сумму по предварительному расчёту за электроэнергию.

День 2669 кВт*ч

Ночь 719 кВт*ч

К оплате *
233,80 ₽

✕

Способ оплаты

▼

Оплатить

Электроэнергия

ПУ №

Показания передаются автоматически

День 2632 кВт*ч от 24.07.2024

Ночь 706 кВт*ч от 24.07.2024

Водоснабжение

ПУ №

Холодное водоснабжение
00 193,000 куб.м. от 14.08.2024

Текущие показания

ПУ №

Горячее водоснабжение
00 225,000 куб.м. от 14.08.2024

Текущие показания

Передать показания

К лицевого счёту >

Рисунок 23 – Показания переданы

5. Далее можно:

- закрыть форму передачи показаний (кнопка ←);
- перейти на страницу лицевого счёта (кнопка «К лицевого счёту»).

ПРИМЕЧАНИЕ. Вы можете посмотреть историю переданных показаний в разделе «История» (см. раздел «[Раздел «История»](#)»).

Версия 1.0

5 РАЗДЕЛ «ОПЛАТА»

В личном кабинете реализована возможность оплаты услуг в разделе «Оплата» (см. рис. 20). Доступ к странице – по ссылке Оплата в шапке страницы личный кабинет (см. рис. 24).



Рисунок 24 – Ссылка на страницу «Оплата»

ПРИМЕЧАНИЕ. Страница «Оплата» является «домашней» страницей личный кабинет, т.е. отображается при каждом входе в личный кабинет.

5.1 Просмотр начислений

На странице «Оплата» (см. рис. 25) отображаются:

- Теги групп поставщиков услуг (подробнее, см. раздел [«Работа с группами и абонентами»](#));
- Список начислений от поставщиков услуг, в виде инфо-блоков (см. рис. 26), внутри инфо-блока отображается:
 - Наименование поставщика услуги;
 - Номер лицевого счета абонента виде кликабельной ссылки, ведущей на страницу абонента;
 - Период начисления (если для данного начисления возможен выбор периода для оплаты);
 - Сумма начисления;
 - Кнопка для скачивания последнего выставленного счета (отображается при наличии счёта);
 - Кнопка «Детализация», ведущая на [страницу детализации начислений](#);
- Блок оплаты начислений, в котором содержится кнопка оплаты по всем отмеченным на странице начислениям («Оплатить»), селектор выбора способа оплаты, общая сумма начислений и сумма комиссии (при наличии);
- Кнопка для добавления нового лицевого счета (подробнее см. раздел [«Добавление лицевого счета»](#)), к текущему разделу отношения не имеет.

Оплата

Все Мой дом Сестра Новая группа 1 Новая группа 2 +

ДОМ
 ЛС [номер] [адрес]
 р-н Юрьев-Польский, [адрес]
 К оплате * 0,00 Р ☐ Детализация >

Энергосбыт Волга
 ЛС [номер] [адрес]
 р-н Александровский, [адрес] 3
 Задолженность 1 179,04 Р
 К оплате * 1 179,04 Р ☒ Детализация >

Оплатить Новая карта К оплате (1 ЛС.) 1 179,04 Р
 Комиссия 0 Р

Рисунок 25 – Страница «Оплата»

ДОМ
 ЛС [номер] [адрес]
 р-н Юрьев-Польский, [адрес] [адрес]
 Задолженность 1 107,67 Р
 К оплате * 1 107,67 Р ☒ Счёт за Июнь 2025 Детализация >

Рисунок 26 – Инфо-блок начисления на лицевом счете

Особенности отображения инфо-блока начисления. Если получение данных и оплаты начисления по какой либо причине недоступны, в инфо-блоке отображается сообщение на сером фоне, при этом в инфо-блоке отсутствуют какие-либо поля и управляющие кнопки, кроме ссылки для перехода на страницу лицевого счёта (см. рис. 27).

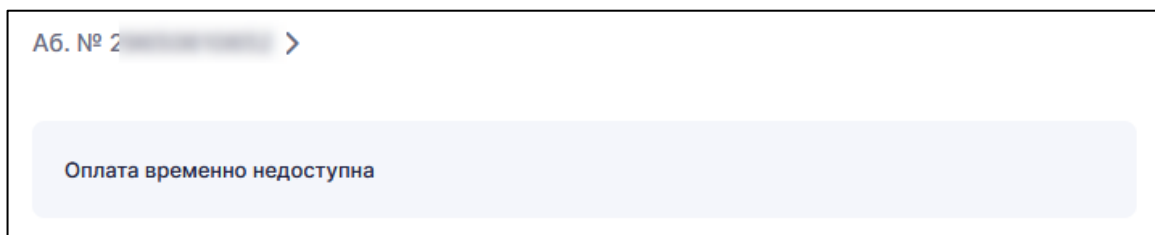


Рисунок 27- получение данных и оплаты начисления недоступны

При нажатии на тег группы лицевых счетов, в списке начислений отображаются только начисления по лицевым счетам, включенным в эту группу. При выборе вкладки «», на странице начисления по всем лицевым счетам из всех групп.

Для скачивания последнего выставленного счета нажмите на кнопку вида  **Счёт за Май 2023** (на кнопке отображается месяц, за который выставлен счёт, см. рис. 26). Печатная форма счета открывается в новой вкладке браузера.

5.2 Детализация начислений

Со страницы «Оплата» также возможно перейти в детализацию, чтобы посмотреть подробную информацию о том, как была сформирована сумма задолженности или переплаты. Для этого необходимо нажать на кнопку **Детализация** > в блоке абонента в правом нижнем углу (см. рис. 26), после чего откроется страница «Детализация» (см. рис. 28), на которой будет отображена подробная информация о том, какая сумма и по какой услуге была начислена.

В инфо-блоке детализации начислений отображается:

- Тег группы лицевых счетов, к которой относится данный ЛС (подробнее см. раздел [«Работа с группами лицевых счетов»](#));
- Наименование поставщика услуги;
- Номер ЛС абонента;
- Подразделы «Дополнительные услуги» и «Основные услуги», внутри которых содержатся инфо-блоки детализации дополнительных/основных услуг (подробнее см. далее в разделе);

ПРИМЕЧАНИЕ. Подраздел «Дополнительные услуги». Отображается при наличии подключенных на ЛС абонента доп. услуг.

- Сумма комиссии и начисления;
- Блок оплаты, в котором содержится кнопка оплаты по всем отмеченным на странице начислениям и селектор выбора способа оплаты;

ДОМ

← Энергосбыт Волга • ЛС № 123456789

Мой дом Счёт за Июнь 2025

Дополнительные услуги

Услуга	Итого
--------	-------

Основные услуги

☒ Энергосбыт Волга

К оплате* 1 107,67 ₽

Услуга	Пени	К оплате
Аванс	0,00 ₽	0,00 ₽ ×
Электроэнергия	0,00 ₽	1 107,67 ₽ ×
ИТОГО	0,00 ₽	1 107,67 ₽
☐ Пени		0,00 ₽
☒ Начисление и задолженность		1 107,67 ₽ ✎

*Сумма к оплате с учетом задолженности, включая пени (при наличии), с учетом поступивших ранее платежей

Комиссия за все 0 ₽

Итого к оплате (без учета комиссии) 1 107,67 ₽

Оплатить

Добавить карту

К лицевому счёту >

Рисунок 28 – Детализация начислений по абоненту (один поставщик, детализация развёрнута)

В разделе «Основные услуги» предусмотрена группировка услуг по поставщикам, при этом данные детализации начислений свёрнуты в инфо-блок с наименованием поставщика услуги. Если поставщик один, его инфо-блок детализации отображается в развёрнутом виде (см. рис. 28), в противном случае, инфо-блоки поставщиков отображаются в свёрнутом виде и для отображения детализации по начислениям поставщика, необходимо нажать кнопку с суммой начисления (вида **32 132,35 Р**).

На странице детализации начисления предусмотрены возможности (см. рис. 28):

- скачивания последнего выставленного счета, которое осуществляется нажатием на кнопку вида  **Счёт за Май 2023** (на кнопке отображается месяц, за который выставлен счёт). Данная кнопка отображается при наличии счёта;
- отдельно включения и исключения оплаты суммы основного начисления, и/или пени, включённой в платеж (чек-боксы «Пени» и «Начисление и задолженность»), внутри инфо-блока поставщика услуги (инфо-блок развёрнут, см. рис. 28);
- редактирование суммы к оплате для суммы основного начисления (кнопка );
- оплаты выбранных начислений (см. раздел «[Оплата начислений \(страница детализации начислений\)](#)»).

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Если сумма услуги рассчитана или установлена вручную равной 0, то флаг в чек-боксе оплаты  будет автоматически снят.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. При изменении суммы оплаты в поле «К оплате», либо при включении/выключении услуги из оплаты (чек-бокс оплаты ), осуществляется автоматический пересчет суммы к оплате и суммы комиссии (при наличии) в нижней части страницы детализации.

5.3 Оплата начислений (страница «Оплата»)

Для оплаты начислений на странице «Оплата»:

1. Убедитесь, что в списке начислений выбраны необходимы начисления (лицевые счета, по которым имеются неоплаченные начисления, автоматически выбраны

для оплаты). Включить или убрать какое-либо начисление из оплаты можно установив/убрав чек-бокс «» в поле «К оплате» (см. рис. 25, рис. 26)

ПРИМЕЧАНИЕ. Нулевые начисления (отсутствие задолженности/переплата) исключаются из оплаты (поле «К оплате» недоступно)

ВНИМАНИЕ. Для некоторых сбытовых компаний возможно автоматическое включение в оплату некоторых услуг, например, страховки («Страхование имущества»), проверить включение услуг (и при необходимости отключить их оплату) можно на форме детализации (см. раздел «[Детализация начислений](#)»).

2. При необходимости, измените сумму оплаты в поле «К оплате» по любому из начислений, при этом пересчитывается и общая сумма начисления на странице «Оплата».
3. Нажмите кнопку «Оплатить». Далее вы будете перенаправлены на страницу платежной системы.

ВНИМАНИЕ. Изменение баланса по некоторым абонентам может занять от 10 минут до нескольких дней. Платеж успешно проведен, однако, системе учета поступивших платежей требуется некоторое время, чтобы обработать платеж пользователя. После обработки платежа изменится сумма баланса на ЛС в инфо-блоке начисления, а также общая сумма начисления на странице «Оплата»;

5.4 Оплата начислений (страница детализации начислений)

Для оплаты начислений на странице детализации начислений:

1. Убедитесь, что в списке начислений «Основные услуги» выбраны необходимые начисления. Также проверьте/установите:
 - включение/выключение оплаты услуг поставщика в итоговом платеже, осуществляется включением и выключением чек-бокса «» слева от наименования инфо-блока поставщика услуги (см. рис. 28);
 - включения и выключения оплаты суммы основного начисления, и/или пени, включённой в платеж (чек-боксы «Пени» и «Начисление и задолженность»), внутри инфо-блока поставщика услуги.

ПРИМЕЧАНИЕ. Основные услуги, по которым имеются неоплаченные начисления, автоматически выбраны для оплаты.

ВНИМАНИЕ. Для некоторых сбытовых компаний возможно автоматическое включение в оплату некоторых услуг, например, страховки («Страхование имущества»), проверить включение услуг, и при необходимости отключить их оплату можно на форме детализации.

2. При необходимости, измените сумму оплаты в поле «К оплате» по любому из начислений, при этом пересчитывается общая сумма начисления (см. рис. 29).

Основные услуги

☒ **Энергосбыт Волга**

К оплате* **4 559,83 Р**

Услуга	Пени	К оплате
Электроэнергия	0,00 Р	936,32 Р ×
Отопление	0,00 Р	0,01 Р ×
Водоотведение	0,00 Р	791,84 Р ×
Вывоз ТКО	0,00 Р	526,00 Р ×
ГВС	0,00 Р	1 681,26 Р ×
ХВС	0,00 Р	624,40 Р ×
ИТОГО	0,00 Р	4 559,83 Р
☒ Пени		0,00 Р
☒ Начисление и задолженность		4 559,83 Р ✎

Рисунок 29 – Изменение суммы оплаты в блоке детализации начисления

3. При необходимости, также настройте включение/выключение оплаты суммы основного начисления/пени, при этом пересчитывается и общая сумма начисления (подробнее, см. раздел «[Детализация начислений](#)»).
4. Нажмите кнопку «Оплатить». Далее вы будете перенаправлены на страницу платежной системы.

ВНИМАНИЕ. Изменение баланса по некоторым абонентам может занять от 10 минут до нескольких дней. Платеж успешно проведен, однако, системе учета поступивших платежей требуется некоторое время, чтобы обработать платеж пользователя. После обработки платежа изменится сумма баланса на ЛС в инфо-блоке начисления, а также общая сумма начисления на странице «Оплата»;

6 РАЗДЕЛ «ИСТОРИЯ»

Посмотреть историю совершенных платежей, переданных показаний и выставленных счетов за услуги, можно в разделе «История». Доступ к странице через пункт меню «История» (рис. 30).



Рисунок 30 - Личный кабинет ФЛ. Меню «История»

В разделе «История» (см. рис. 32) предусмотрена возможность гибкой фильтрации:

- выбор операции: «Платежи», «Показания» или «Счета»;
- выбор поставщика услуги;
- выбор лицевого счета;
- выбор периода «Дата с» – «Дата по».

По умолчанию выбраны все поставщики услуг и все лицевые счета.

Для счетов имеется возможность просмотреть счет за коммунальные услуги, нажав на иконку «pdf» в карточке лицевого счёта.

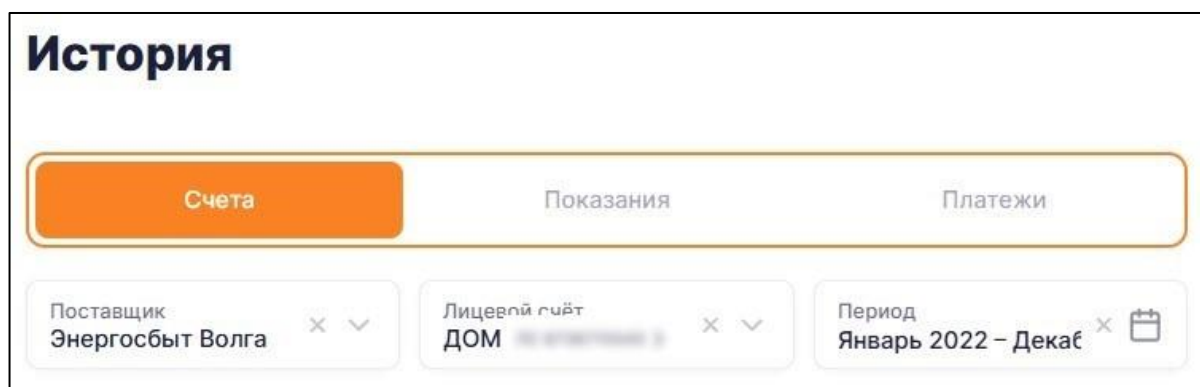


Рисунок 31 – Страница «История»

7 РАЗДЕЛ «ПОМОЩЬ»

Доступ к странице раздела «Помощь» через пункт меню «Еще» \ «Помощь» (см. рис. 32).

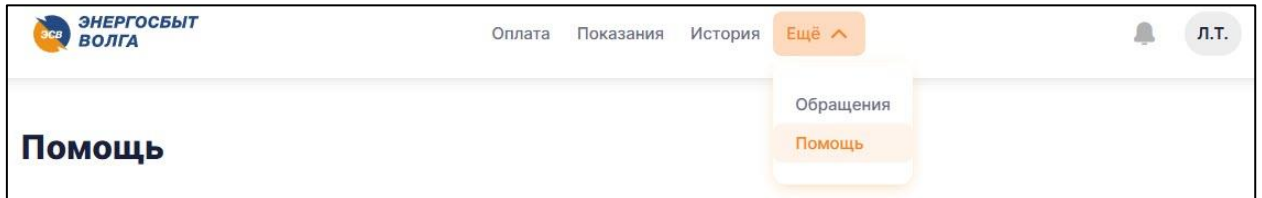


Рисунок 32 - Личный кабинет ФЛ. Меню «Еще» → «Помощь»

Перейдя в раздел «Помощь» (рис. 34), можно ознакомиться со списком часто задаваемых вопросов. Для этого необходимо выбрать интересующий вопрос из нужной, нажать на него, после чего на экранной форме раскроется ответ для выбранного вопроса.

Также на странице имеется возможность поиска, для этого введите искомый текст в поле «Поисковая фраза» или выберите нужную группу. После чего отобразятся вопросы, удовлетворяющие условиям поиска.

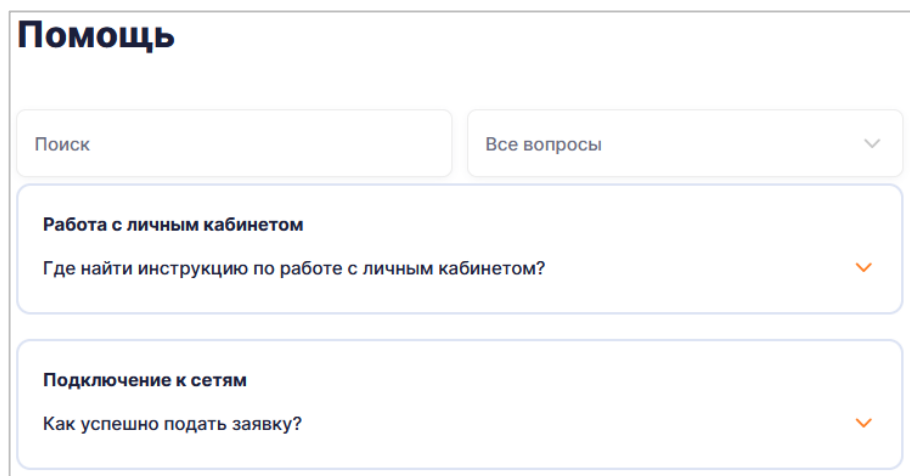


Рисунок 33 – Раздел «Помощь»

8 РАЗДЕЛ «УВЕДОМЛЕНИЯ»

Переход в раздел «Уведомления» осуществляется по нажатию кнопки «» в верхнем навигационном меню. Если имеются новые или непрочитанные уведомления, то иконка дополнится цифрой «», отвечающей за общее количество непрочитанных уведомлений.

8.1 Уведомление внутри системы. Колокольчик

В разделе «Уведомления» отображается список полученных уведомлений. Доступ к разделу «Уведомления» осуществляется по кнопке «Колокольчик» в правом верхнем углу части страницы личный кабинет (см. рис. 34). Если имеются новые или непрочитанные уведомления, то иконка дополнится цифрой, отвечающей за общее количество непрочитанных уведомлений.



Рисунок 34 – личный кабинет ФЛ. Кнопка доступа к уведомлениям («Колокольчик»)

В списке уведомлений (см. рис. 36) отображены уведомления в хронологическом порядке в разрезе двух групп уведомлений:

- сверху новые и непрочитанные уведомления от самой поздней даты создания до самой ранней;
- ниже прочитанные уведомления от самой поздней даты создания до самой ранней.

Признак прочтения уведомления:

- если уведомление не прочитано в инфо-блоке уведомления иконка выделена ярким цветом;
- если уведомление прочитано, иконка отображается серым цветом заливки.

Инфо-блок уведомления отображается в виде экранной формы, на которой выводится:

- тема уведомления;
- дата и время уведомления;
- текст уведомления;
- кнопка для перехода (опционально);

- признак прочтения;
- прикрепленные к уведомлению файлы (их можно скачать).

Страница «Уведомления» представлена на рис. 36.

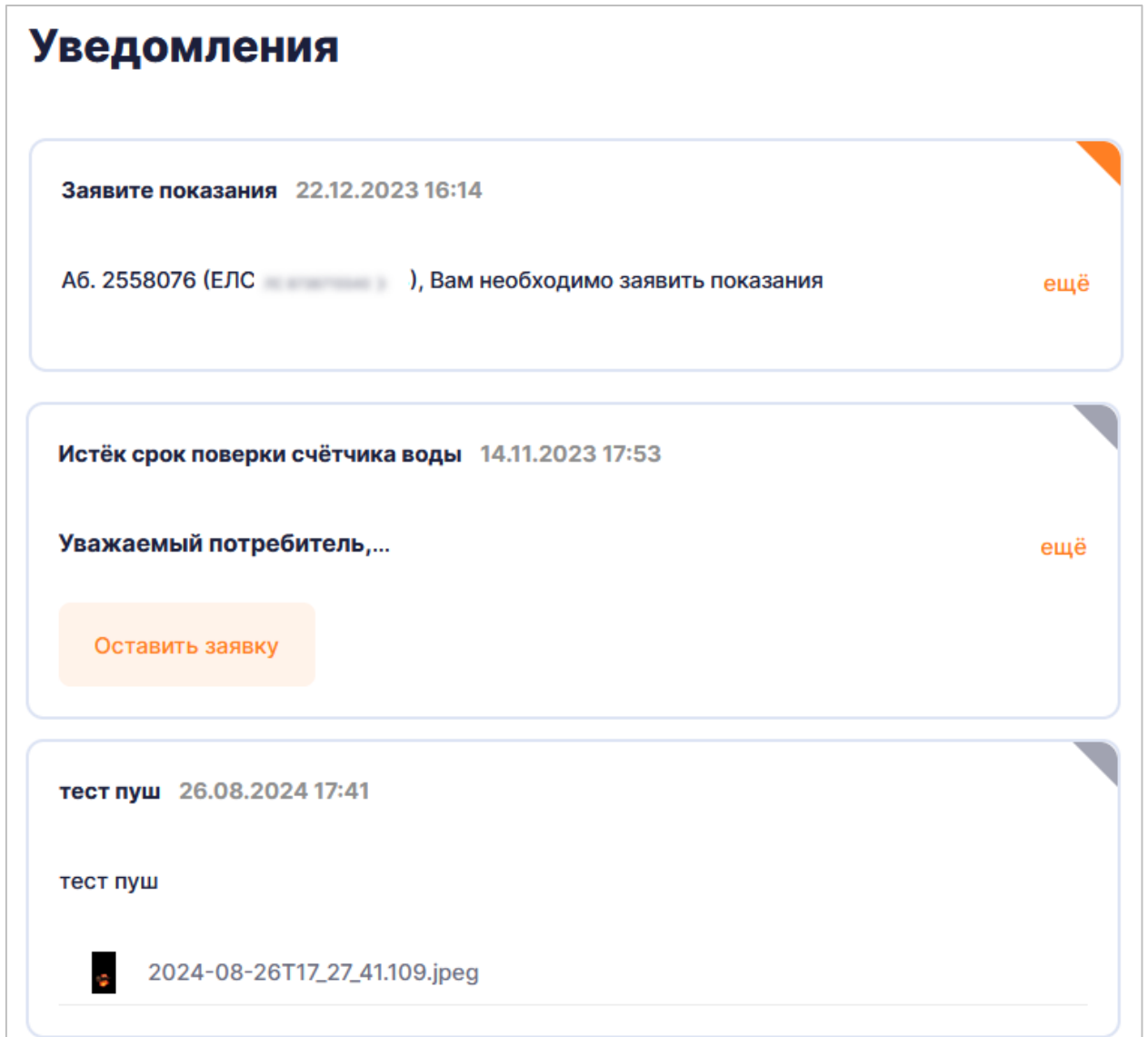


Рисунок 35 – Страница «Уведомления»

ПРИМЕЧАНИЕ. Если уведомление содержит кнопку действия, нажатие на нее переводит на страницу этого действия. Например, нажатие на кнопку «Оставить заявку» переводит на страницу заказа услуги.

Если текст уведомления длинный, в инфо-блоке он отображается в свёрнутом виде, о чем говорит ссылка «еще» в конце строки текста. Нажав на ссылку, можно развернуть текст уведомления. Для сворачивания текста щёлкните по ссылке «скрыть» (см. рис. 36, рис. 37).

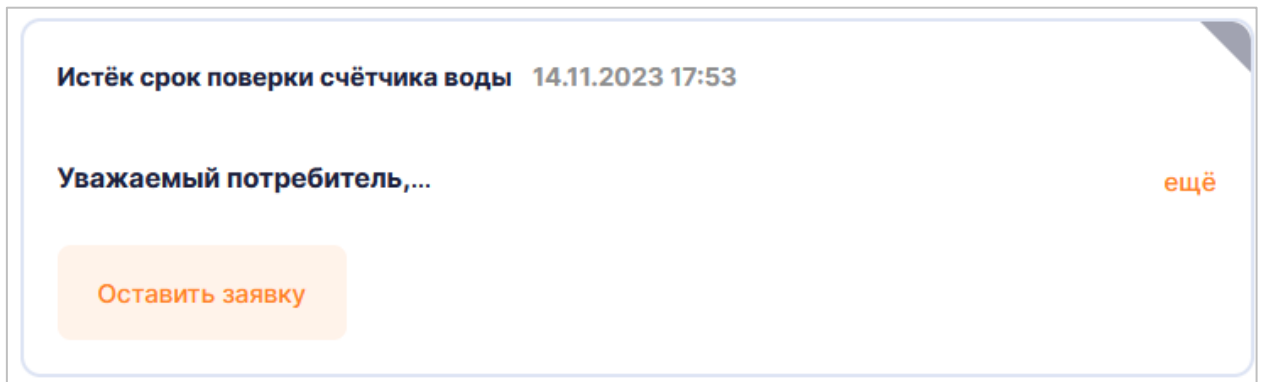


Рисунок 36. Инфо-блок уведомления (текст свёрнут)

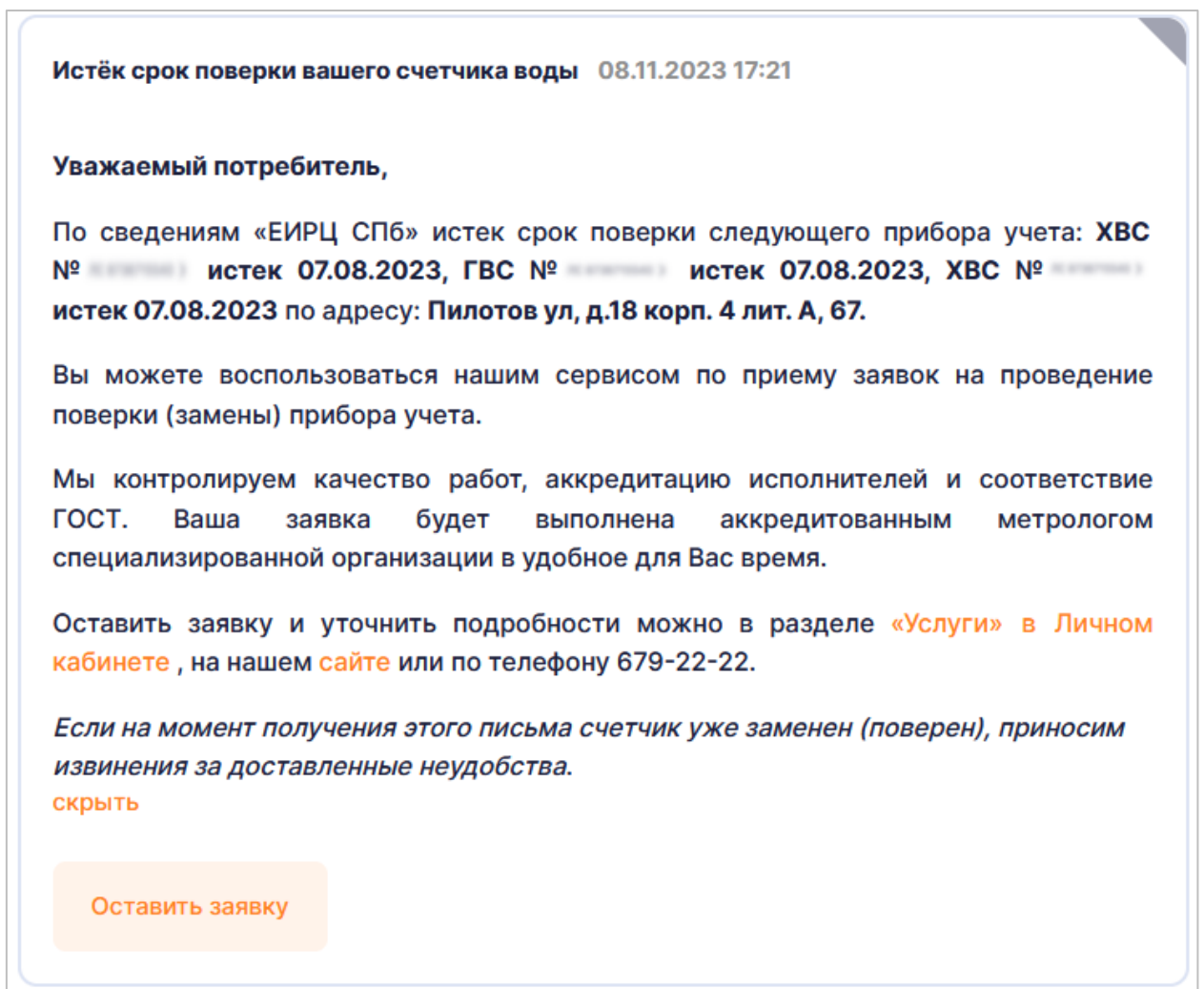


Рисунок 37. Инфо-блок уведомления (текст развёрнут)

8.2 Уведомление внутри системы. Модальное окно

Вид уведомления «Модальное окно» (рис. 39) отобразится после авторизации.

Каждое уведомление с видом уведомления «Модальное окно» отображается в виде модального окна, на котором выводятся:

- тема;
- текст уведомления;
- кнопка подтверждения при наличии;
- кнопка перехода при наличии;
- прикрепленные к уведомлению файлы (их можно скачать).

Для закрытия уведомления нажмите на кнопку подтверждения.

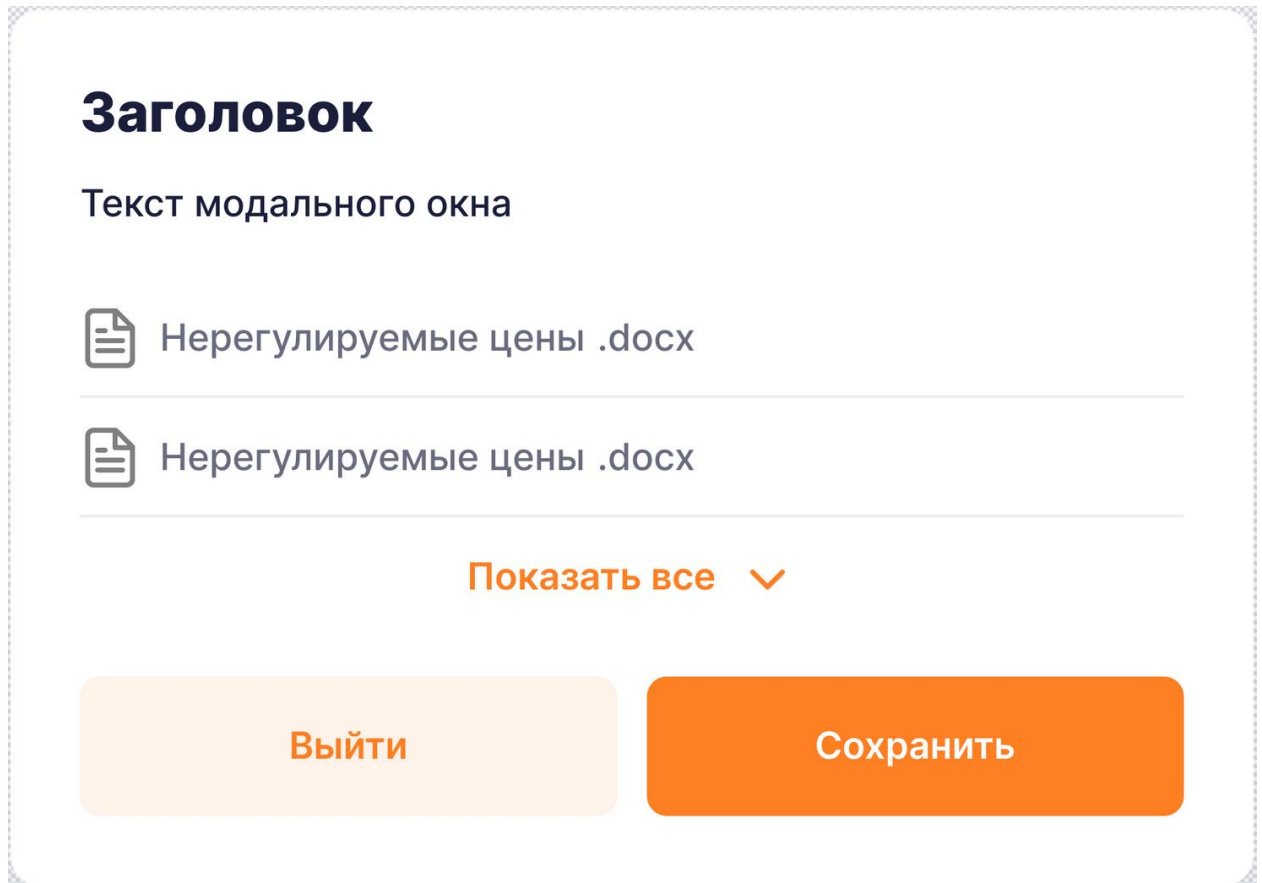


Рисунок 38 – Уведомление вида «Модальное окно»

Если для показа предполагается более одного уведомления, то внизу модального окна будет отображен счетчик уведомлений: «1 из N», также предусмотрена навигация между уведомлениями путем нажатия на иконки «Вперед», «Назад». После подтверждения прочтения уведомления будет осуществлен переход к следующему уведомлению. После подтверждения всех уведомлений модальное окно будет закрыто.

ПРИМЕЧАНИЕ. Работа с личным кабинетом невозможна без подтверждения прочтения уведомлений-модальных окон!

8.3 Уведомление внутри системы. Уведомление в топе

Вид уведомления «Уведомление в топе» (рис. 40) отобразится после авторизации пользователя. Каждое уведомление данного вида отображается в верхней части экрана Системы до тех пор, пока пользователь не закроет уведомление или не пройдет срок отображения уведомления, после этого уведомление будет отображено в разделе «Уведомления».

Если для показа предполагается более одного уведомления, то уведомления в топе будут расположены в верхней части экрана друг под другом.

Выводятся:

- текст уведомления;
- элемент «свернуть/развернуть»;
- кнопка/ссылка перехода при наличии;
- кнопка закрытия уведомления (для тех уведомлений, которые можно скрыть);
- прикрепленные к уведомлению файлы (их можно скачать).

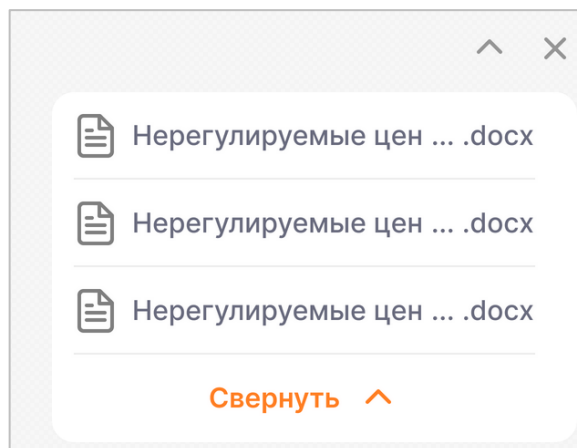


Рисунок 39 – Уведомление в топе

9 РАЗДЕЛ «ПРОФИЛЬ»

В системе реализована возможность просмотра и редактирования информации о пользователе и управление различными настройками. Для перехода в раздел «Профиль» необходимо нажать на иконку с инициалами имени и фамилии () в правом верхнем углу экрана, либо выбрать раздел «Профиль» в навигационном меню. В «Профиле» предусмотрены следующие возможности:

- редактирование фамилии, имени и отчества пользователя личного кабинета (см. раздел [«Изменение личных данных»](#));
- редактирование пола и даты рождения пользователя личного кабинета (см. раздел [«Изменение контактных данных»](#));
- изменение адреса электронной почты (см. п. раздел [«Изменение контактных данных»](#));
- изменение номера мобильного телефона (см. раздел [«Изменение контактных данных»](#));
- управление настройками уведомлений (см. раздел [«Управление уведомлениями»](#));
- выйти из учётной записи (см. раздел [«Выход из учётной записи»](#));
- изменение пароля (см. раздел [«Изменение пароля учётной записи»](#));
- удаление учётной записи пользователя личного кабинета (см. п. раздел [«Удаление учётной записи»](#));
- Ссылки на документы: Пользовательское соглашение и Согласие на обработку персональных данных.

ЭНЕРГОСБЫТ ВОЛГА Оплата Показания История Ещё ▾

Профиль

Профиль Лицевые счета Сессии

Личные данные ✎

ФИО Тестовый Лк Ольга

Дата рождения

Пол

Контактные данные

Телефон ✎

E-mail ✎

Уведомления

☒ E-mail уведомления

☒ Sms-уведомлений

☒ Рекламная рассылка

☒ Уведомлений по мессенджерам

☐ Получать счета на e-mail

Документы

Пользовательское соглашение

Согласие на обработку персональных данных

Изменить пароль Удалить аккаунт Выйти

Рисунок 40 – Профиль пользователя

9.1 Изменение личных данных

Для изменения личных данных необходимо нажать на иконку  напротив подзаголовка «личные данные», после чего внести необходимые изменения или дополнения в личных данных (рис. 42). Для сохранения личных данных необходимо нажать кнопку «Сохранить».

Личные данные

Фамилия *
Иванов

Имя *
Иван

Отчество
Иванович

Дата рождения
01.01.2001

Пол
Мужской

Отменить Сохранить

Рисунок 41 – Форма редактирования личных данных

9.2 Изменение контактных данных

Для изменения контактных данных пользователю необходимо нажать на иконку  напротив e-mail или номера телефона, после чего на форме редактирования (рис. 43) изменить данные и подтвердить изменение нажатием на галочку.

ПРИМЕЧАНИЕ. При изменении номера телефона или e-mail следует обратить внимание на то, что изменения будут приняты в силу только после подтверждения новых контактных данных кодом (рис.44). В зависимости от того какие данные были изменены, код отправится СМС-сообщением на новый номер телефона, либо будет выслан на новый e-mail.

Контактные данные

Телефон *
+7 [redacted]

E-mail *
[redacted]@rambler.ru

X X

✓ ✓

Рисунок 42 – форма редактирования контактных данных

Контактные данные

Введите СМС-код, отправленный на номер
+7 (999) 999-99-99

Отправить еще раз

[Input field] [Input field] [Input field] [Input field] [Input field]

Отменить

Введите код, отправленный на почту
example_demo@mail.ru

Отправить еще раз

[Input field] [Input field] [Input field] [Input field] [Input field]

Отменить

Рисунок 43 – форма подтверждения контактных данных

9.3 Управление уведомлениями

В разделе «Профиль» присутствует возможность управлять каналами получения уведомлений и возможность включения и выключения рекламной рассылки (рис. 45).

Управления пользователь может получать по трём каналам:

- e-mail;
- СМС;
- мессенджеры

Для включения или выключения канала рассылки необходимо переключить соответствующий флаг слева от названия канала уведомления.

Для включения или выключения рекламной рассылки необходимо переключить соответствующий флаг слева от пункта «Рекламная рассылка».

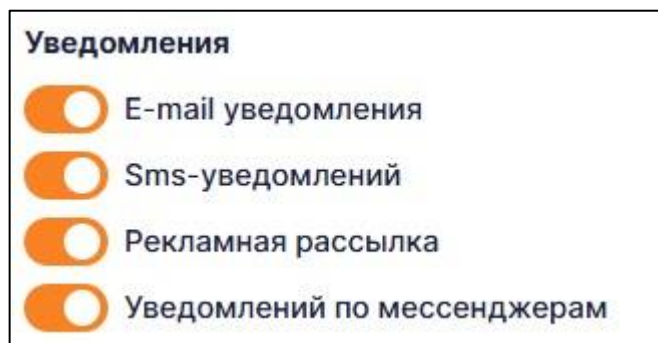


Рисунок 44 – Форма редактирования каналов уведомлений

9.4 Двухфакторная аутентификация

Двухфакторная аутентификация является обязательной мерой защиты аккаунта. Она обеспечивает дополнительную защиту аккаунта от несанкционированного доступа. При входе в аккаунт с нового устройства или нового браузера на прежнем устройстве на почтовый адрес или телефон, указанные в профиле, поступит сообщение с требованием подтвердить, что вход осуществляется вами.

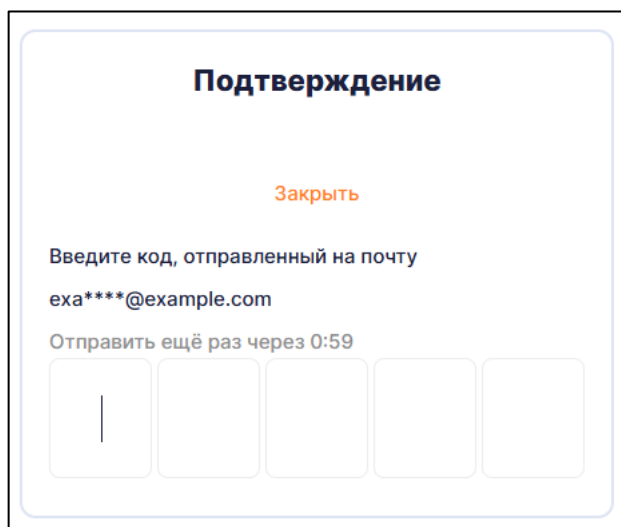


Рисунок 45 - Сообщение о необходимости введения кода

9.5 Прочие функции профиля

9.5.1 Удаление учётной записи

Для того чтобы удалить учётную запись необходимо нажать на кнопку «Удалить аккаунт» в нижней части страницы «Профиль» (рис. 40), после чего подтвердить своё действие в открывшемся модальном окне.

9.5.2 Изменение пароля учётной записи

Для того чтобы изменить пароль учётной записи необходимо нажать на кнопку «Изменить пароль» в нижней части страницы «Профиль» (рис 40), после чего на открывшейся форме (см рис.47) указать следующие данные:

- в поле «Старый пароль» указать текущий пароль от учётной записи;
- в поле «Новый пароль» указать новый пароль от учётной записи;
- в поле «Новый пароль ещё раз» повторить новый пароль от учётной записи.

Смена пароля произойдёт после нажатия на кнопку «Сохранить».

← Изменение пароля

Требования к паролю

- ❗ Буквы только латинского алфавита
- ❗ Не менее 8 символов
- ❗ Заглавные буквы
- ❗ Строчные буквы
- ❗ Цифры
- ❗ Любые символы кроме пробелов

Старый пароль *

Новый пароль *

Новый пароль ещё раз *

Отменить Сохранить

Рисунок 46 – Форма изменения пароля

9.5.3 Выход из учётной записи

Для того чтобы выйти из учётной записи необходимо нажать на кнопку «Выход» в нижней части страницы «Профиль» (рис 40).

В личный кабинет отслеживается активность пользователя на открытой странице личный кабинет. В случае, если активность не проявлялась более 25 мин., отображается

окно предупреждения о выходе из личного кабинета (см. рис. 47). Под активностью пользователя понимаются любые действия на странице личный кабинет в браузере, включая перемещения курсора мыши по странице. Окно предупреждения отображается на экране в течение 5 мин., после чего осуществляется автоматический выход из личного кабинета (происходит возврат на страницу входа в личный кабинет). Если вы хотите продолжить работу в личный кабинет, нажмите на кнопку «Я тут» в окне:

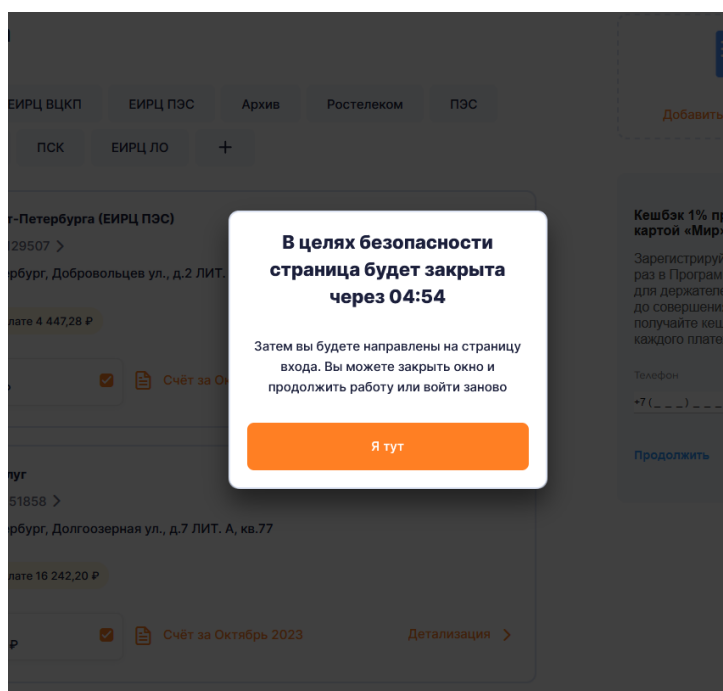


Рисунок 47. Окно предупреждения о выходе из личного кабинета