



**Акционерное общество «Газпром энергосбыт Тюмень»
(АО «Газпром энергосбыт Тюмень»)**

**Инструкция пользователя системы
Личный кабинет клиента АО «Газпром энергосбыт Тюмень»**

Сургут, 2023г.

Оглавление

1.	Возможности системы.....	3
2.	Регистрация пользователей.....	3
3.	Требования к паролям и авторизация с учетными данными клиентов – пользователей предыдущей версии ЛКК.....	6
3.1	Общие требования к паролям системы ЛКК.....	6
4.	Авторизация пользователей	6
5.	Восстановление доступа	7
6.	Описание разделов системы.....	8
6.1	Раздел «Главная»	8
6.2	Раздел «Передача показаний».....	10
6.3	Раздел «Начисления»	15
6.4	Раздел «Оплата»	16
6.5	Раздел «Заявления».....	24
6.6	Раздел «Профиль»	29
7.	Дополнительный функционал	33
7.1	Система кратких уведомлений	33
	Для удобства пользователей работает система кратких уведомлений.	33
7.2	Удаление учетной записи.....	33
8.	Система защиты данных в ЛКК.....	34

1. Возможности системы

Настоящий документ является инструкцией к системе «Личный кабинет клиента АО «Газпром энергосбыт Тюмень» (далее – Система), доступной по адресу в сети Интернет <https://lkf.gesbt.ru/>:

Система позволяет зарегистрированному клиенту:

- работать со всеми своими лицевыми счетами (далее – ЛС) в рамках одной учетной записи;
- получать информацию об используемых тарифах;
- получать напоминания о необходимости передачи показаний и оплаты услуг;
- получать информацию о состоянии расчетов с поставщиками услуг;
- выполнять передачу показаний приборов учета (далее – ПУ);
- оплачивать жилищно-коммунальные и другие услуги (далее – ЖКУ);
- выполнять предварительный расчет и оплачивать ЖКУ авансом;
- сохранять реквизиты платежных банковских карт для оплаты услуг;
- просматривать историю показаний, начислений и оплат;
- просматривать график начислений;
- получать уведомления о наличии дебиторской задолженности и претензионно-исковой работе;
- направлять обращения в АО «Газпром энергосбыт Тюмень» (далее – Общество) и получать ответы непосредственно в Системе;
- подписаться на информационную рассылку и получение электронной квитанции.

2. Регистрация пользователей

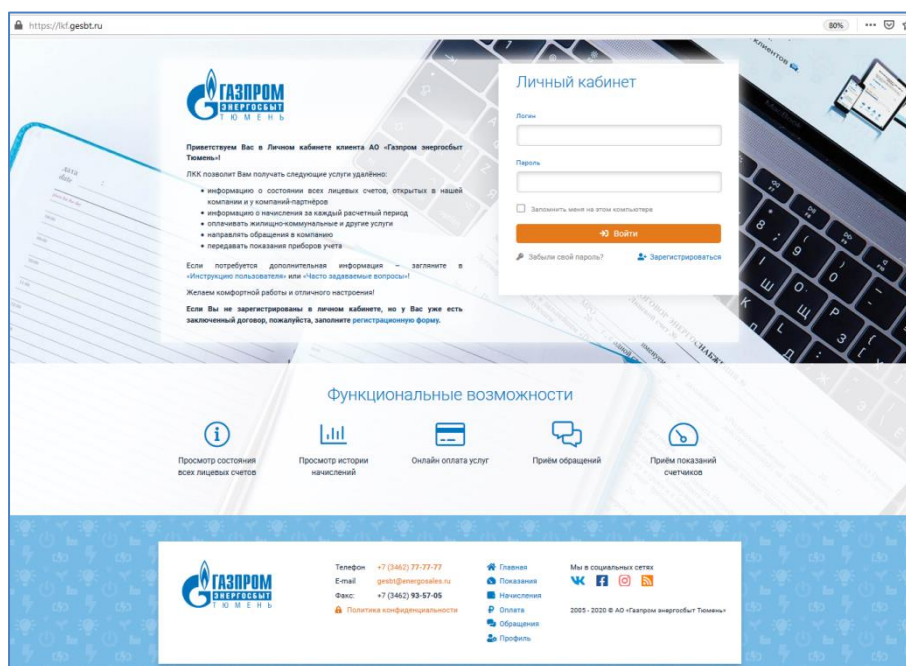


Рисунок 1 – Страница авторизации пользователей

Регистрация возможна сразу после открытия лицевого счета. Для регистрации новому пользователю необходимо:

- нажать «Зарегистрироваться» на стартовой странице (рисунок 1);
- в поле «Лицевой счет» ввести десятизначный номер лицевого счета;
- в поле «Фамилия собственника» ввести фамилию владельца ЛС;
- в поле «E-mail»¹ ввести адрес действующей электронной почты (только латинские буквы, адреса домена «.рф» – не поддерживаются);
- в поле «Телефон» номер мобильного телефона (11 цифр федерального номера);
- в поле «Пароль» ввести пароль, отвечающий требованиям, описанным в п.3.1 настоящей инструкции;
- в поле «Подтверждение пароля» ввести пароль, указанный в предыдущем пункте;
- отметить знаком пункт «Регистрируясь в личном кабинете, я даю свое согласие на обработку моих персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» и соглашаюсь с политикой конфиденциальности», предварительно перейдя по ссылке и ознакомившись с текстом документа;
- нажать «Регистрация» (рисунок 2).

Лицевой счет* 5081111111

Фамилия собственника* Иванов

Обязательно укажите один из способов связи.*

E-mail test@mail.ru

Телефон Ваш номер телефона

Пароль*

Подтверждение пароля*

Регистрируясь в личном кабинете, я даю свое согласие на обработку моих персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» и соглашаюсь с политикой конфиденциальности

Регистрация

* Поля, обязательные для заполнения.

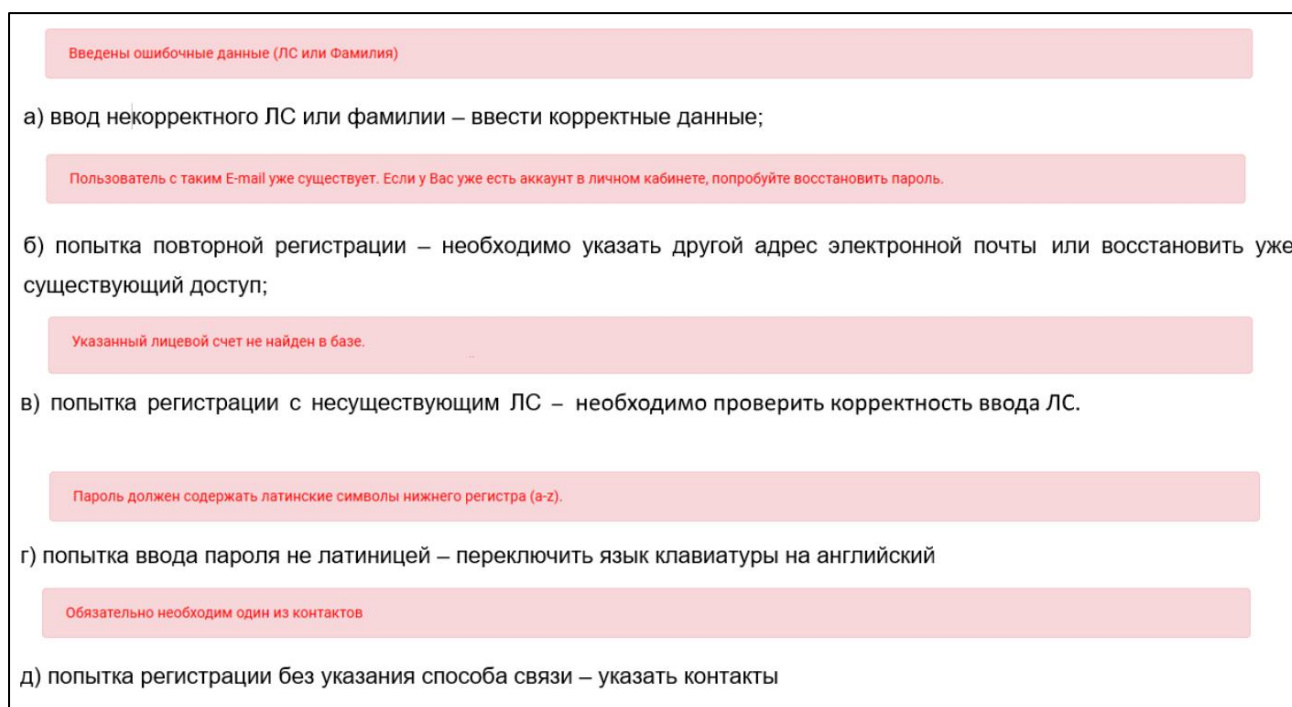
[Войти в Личный кабинет](#)

[Уже зарегистрированы но забыли свой пароль?](#)

Рисунок 2 – Страница регистрации нового пользователя

¹ Одно из полей – «E-mail» или «Телефон» является обязательным для возможности восстановления пароля

При некорректном вводе данных система выдаёт соответствующее сообщение (рисунок 3). В этом случае необходимо исправить ошибку и повторить попытку регистрации.

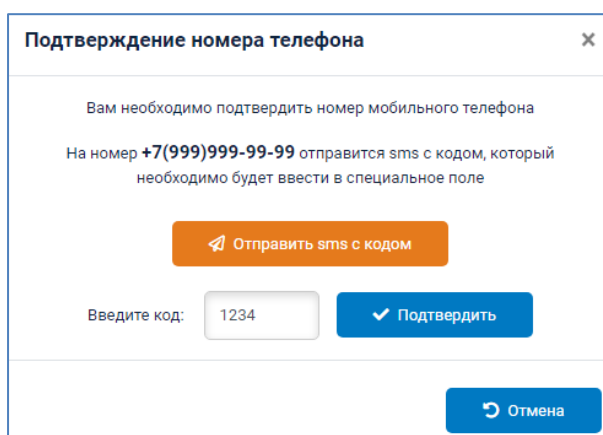


The image shows a list of error messages from a registration process, each with a corresponding description:

- Введены ошибочные данные (ЛС или Фамилия)**
а) ввод некорректного ЛС или фамилии – ввести корректные данные;
- Пользователь с таким E-mail уже существует. Если у Вас уже есть аккаунт в личном кабинете, попробуйте восстановить пароль.**
б) попытка повторной регистрации – необходимо указать другой адрес электронной почты или восстановить уже существующий доступ;
- Указанный лицевой счет не найден в базе.**
в) попытка регистрации с несуществующим ЛС – необходимо проверить корректность ввода ЛС.
- Пароль должен содержать латинские символы нижнего регистра (a-z).**
г) попытка ввода пароля не латиницей – переключить язык клавиатуры на английский
- Обязательно необходим один из контактов**
д) попытка регистрации без указания способа связи – указать контакты

Рисунок 3 – Возможные сообщения об ошибочном вводе данных при регистрации

Если при регистрации в качестве способа связи был указан номер телефона, то пользователю будет предложено отправить SMS с кодом подтверждения на указанный номер. Для успешного завершения регистрации пользователю необходимо ввести полученный код в соответствующем окне (рисунок 4).



The image shows a dialog box titled "Подтверждение номера телефона" (Phone number confirmation). The text inside reads: "Вам необходимо подтвердить номер мобильного телефона" (You need to confirm your mobile phone number). Below that, it says: "На номер +7(999)999-99-99 отправится sms с кодом, который необходимо будет ввести в специальное поле" (An SMS with a code will be sent to the number +7(999)999-99-99, which you will need to enter in a special field). There are three buttons: "Отправить sms с кодом" (Send SMS with code), "Подтвердить" (Confirm), and "Отмена" (Cancel). A text input field labeled "Введите код:" (Enter code) contains the number "1234".

Рисунок 4 – Ввод кода подтверждения из SMS

Если при регистрации в качестве способа связи был указан адрес электронной почты – «E-mail», то на указанный адрес пользователю будет направлено со ссылкой для

подтверждения регистрации и контактных данных (рисунок 5). Для успешного завершения регистрации пользователю необходимо перейти по ссылке «Подтвердить регистрацию».

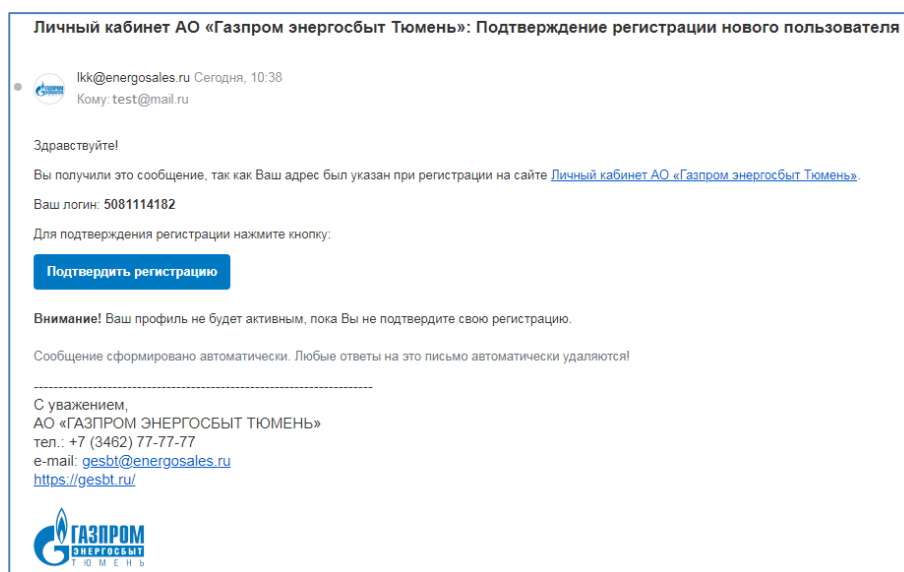


Рисунок 5 – Письмо для подтверждения регистрации пользователя

3. Требования к паролям и авторизация с учетными данными клиентов – пользователей предыдущей версии ЛКК

3.1 Общие требования к паролям системы ЛКК

Минимальные требования к паролям ограничиваются следующими условиями:

- не менее 6 символов,
- обязательно цифры (0 - 9),
- обязательно буквы латинского алфавита нижнего регистра (a - z).

Допускаются к использованию служебные символы: !@#\$\$%^&*(), а также символ «пробел» и буквы латинского алфавита верхнего регистра.

Не допускается использование букв русского алфавита.

4. Авторизация пользователей

Для авторизации необходимо (рисунок 6):

- в поле «Логин» указать логин или номер ЛС;
- в поле «Пароль» ввести пароль, указанный при регистрации;
- нажать «Войти» на стартовой странице.

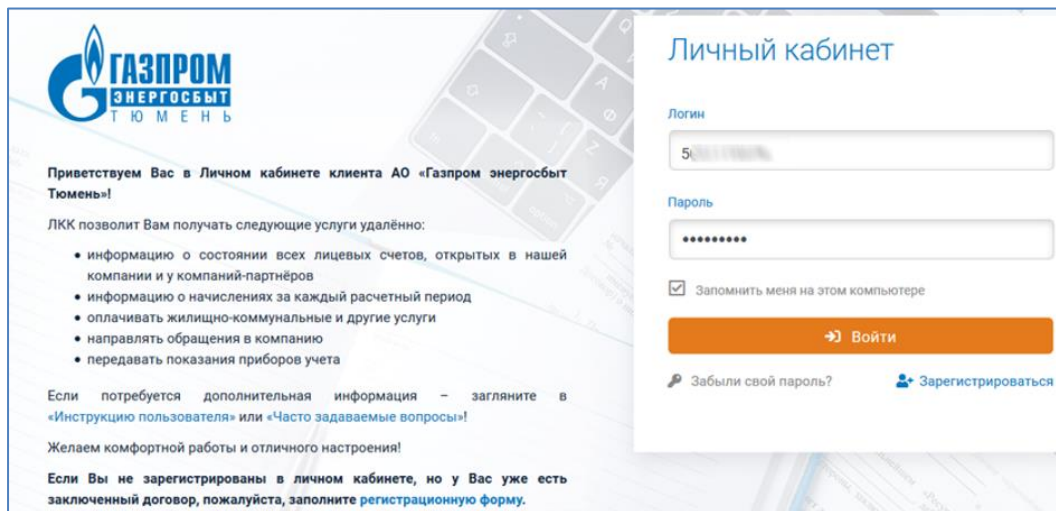


Рисунок 6 – Страница авторизации пользователя

5. Восстановление доступа

В случае утраты учетных данных (логина или пароля) доступны следующие способы их восстановления²:

1. восстановление по адресу электронной почты;
2. восстановление по номеру мобильного телефона.

Для восстановления пароля доступа, необходимо нажать «Забыли свой пароль?» на странице авторизации. В следующем окне указать логин или номер ЛС и выбрать способ восстановления, нажав «Отправить ссылку на «e-mail» или «Отправить SMS с кодом» (рисунок 7).

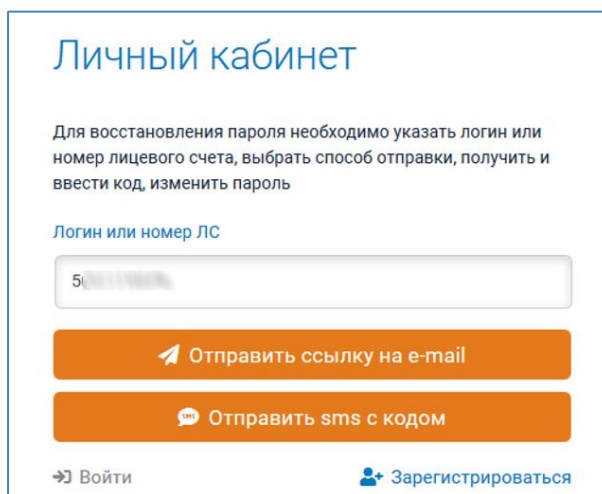
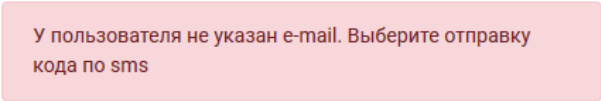


Рисунок 7 – Восстановление пароля

² Восстановление доступа возможно только при условии указания корректных данных в полях «E-mail» и «Телефон». Только после подтверждения способа связи пользователь сможет восстанавливать доступ в систему в случае утраты учетных данных

После этого произойдет отправка соответствующего сообщения по выбранному способу связи. Если выбранный способ связи не был указан и подтвержден пользователем при регистрации или в разделе «Профиль», то пользователю будет предложено воспользоваться другим способом восстановления (рисунок 8).



У пользователя не указан e-mail. Выберите отправку кода по sms

Рисунок 8 – Пример сообщения об отсутствии выбранного способа связи

6. Описание разделов системы

6.1 Раздел «Главная»

Раздел содержит следующую информацию (рисунок 9):

- заголовок системы с указанием логина, ЛС, ФИО клиента, адреса объекта ЛС, суммы задолженности, информирование об уведомлениях, возможностью перехода к оплате («Оплатить»);
- меню системы, для перехода между разделами;
- блок «Объект» со ссылкой на заявление «Внесения изменений в данные ЛС» и информацией: тип объекта, площадь объекта, количество комнат (для квартир), количество проживающих, тип плиты, клиентский офис (адрес) и другие параметры, в зависимости от типа помещения;
- блок «Тарифы» - содержит список тарифов, применяемых для расчета услуг по ЛС;
- блок «Ваши документы» - информация о наличии/отсутствии необходимых документов в Обществе;
- блок «Новости компании» - последние новости компании, с возможностью перехода на сайт для ознакомления;

Лицевой счет: 0710000000 628310, ХМАО - Югра, Нефтеюганск ...

Логин: 0710000000 Выйти

Нет новых уведомлений

Иванов Иван Иванович / ЛС:0710000000

628300, ХМАО - Югра, Нефтеюганск г, 1 мкр., дом, кв. 1

К оплате на 16.09.2022: 0 р. в т.ч. пени 0.00 р. [Оплатить](#)

Показания Начисления Оплата Заявления Профиль

Объект

Тип объекта	Квартира
Тип строения/владения	МКД
Объект потребления	Квартира
Общая площадь	76 м²
Жилая площадь	76 м²
Отапливаемая площадь	76 м²
Количество комнат	3 комн.
Проживает	2
Тип плиты	Электрическая
Клиентский офис	628301, ХМАО-Югра, г. Нефтеюганск, 5 мкр., д. 49, 1 этаж

Тарифы

Услуга	Тариф	Ед.изм
Водоотведение ХВС	58.92	р./м³
Холодное водоснабжение	48.86	р./м³
Электроэнергия (день)	2.25	р./кВт.ч
Электроэнергия (ночь)	1.1	р./кВт.ч

Ваши документы

	Договор энергообеспечения	Подписан
	Паспорт РФ	Предоставлен
	Право собственности	Предоставлено
	Паспорта приборов учёта	Предоставлены

Новости компании

- [АО «Газпром энергосбыт Тюмень» принимает на прямое энергосбытовое обслуживание пять домов в Нягани](#)

15 сентября 2022
- [Энергетики поздравили с днем рождения ветерана Великой Отечественной войны Николая Шпагина из поселка Пурпе](#)

15 сентября 2022
- [Коллектив АО «Газпром энергосбыт Тюмень» успешно прошел первые испытания ГТО](#)

13 сентября 2022
- [Внимание жителей города Югорска!](#)

12 сентября 2022

Рисунок 9 – Раздел «Главная»

- блок «Уведомления» (рисунок 10) – блок, отражающий уведомления для клиентов, имеющих дебиторскую задолженность за два и более месяца или в отношении которых Общество обратилось (намерено обратиться) в суд с иском о взыскании задолженности по услугам.

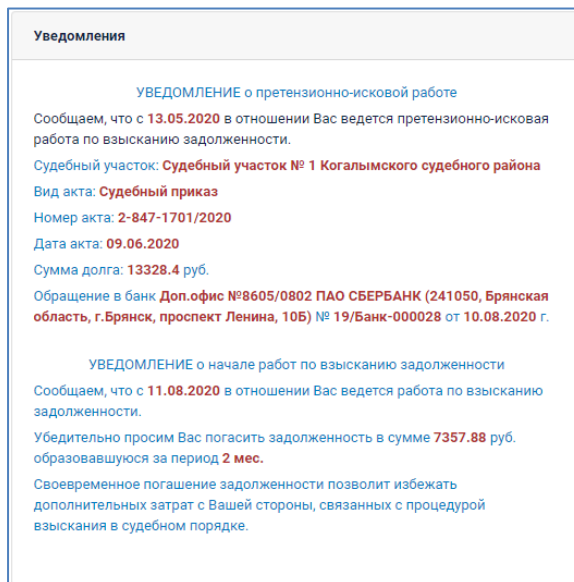


Рисунок 10 – Пример уведомлений блока «Уведомления» раздела «Главная»

В разделе доступны переходы в другие разделы, ссылка на страницу официального сайта Общества с адресом клиентского офиса и ссылки на новости компании.

6.2 Раздел «Передача показаний»

Раздел содержит три подраздела:

- передача показаний – функционал передачи показаний по всем ПУ;
- история принятых показаний – информация обо всех принятых показаниях, по каждому ПУ в рамках года;
- предварительный расчет – функционал предварительного расчета с целью выполнения авансовой оплаты ЖКУ.

Показания передаются только по действующим ПУ. Передать показания можно с 1 по 25 число каждого месяца неограниченное число раз. Если при передаче показаний была допущена ошибка, необходимо повторно передать показания с корректными значениями до 25 числа. Передача значений показаний, менее ранее принятых не допускается. В таких случаях необходимо обратиться в клиентский офис компании, при себе необходимо иметь фото табло прибора учета или акт осмотра, подписанный представителем УК, ТСЖ или сетевой организации.

К расчету принимаются последние переданные пользователем показания, при условии отсутствия контрольного обхода или демонтажа ПУ.

Для приборов учёта с отметкой «Отключен», «Отключен, в связи с выходом из строя» доступна только история показаний.

Если ПУ заблокирован для приема показаний (например, по причине сезонных начислений услуги), то поле для ввода становится недоступным, при наведении на поле будет выведена причина блокировки.

6.2.1. Подраздел «Передача показаний»

В подразделе представлены ПУ, действующие на ЛС клиента (рисунок 11).

Номер счетчика	Ресурс	Ед. изм.	Зона суток	Предыдущие показания	Текущие показания	Расход ресурса
6158001 Следующая поверка: 25.03.2035	Электроэнергия	кВт.ч	☀️	2640 17.07.2020	<input type="text"/>	
				420 17.07.2020	<input type="text"/>	
6158008 Следующая поверка: 25.03.2035	Электроэнергия	кВт.ч	☀️	4430 17.07.2020	<input type="text"/>	
				2124 17.07.2020	<input type="text"/>	

Рисунок 11 – Подраздел «Передача показаний»

По каждому ПУ доступны:

- просмотр наименования учитываемого ресурса;
- просмотр номера прибора учета;
- просмотр последних принятых показаний (дата и значение последних показаний, по которым были выполнены начисления за ресурс);
- просмотр последних переданных показаний (дата и значение последних показаний, которые передал пользователь);
- ввод новых показаний (поле ввода, с указанием тарифной зоны: круглосуточно, день, ночь, пик, полупик);
- просмотр расхода при передаче показаний (для оценки расхода ресурса);
- отправка показаний нажатием кнопки «Передать показания».

Для удобства пользователей и минимизации возможных ошибок ввода, применяются лимиты завышения показаний: если показания, которые пользователь пытается передать слишком велики, ему выдаётся сообщение с предупреждением. При этом, если пользователь уверен в корректности передаваемых значений, в открывшемся окне предупреждения (рисунок 12), необходимо нажать кнопку «Передать внесённые показания», для возврата к вводу показаний нужно нажать «Отмена».

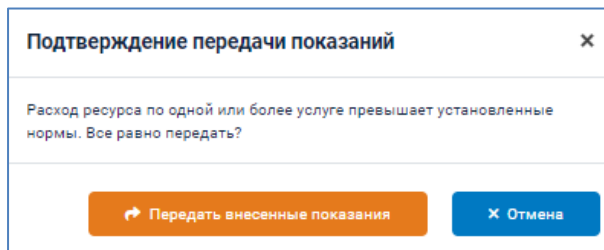


Рисунок 12 – Окно с предупреждением о передаче слишком больших показаний

6.2.2. Подраздел «История принятых показаний»

Раздел предназначен для просмотра информации о потребленных ресурсах по каждому ПУ за каждый период предыдущего года (рисунок 13).

Для просмотра в окне «За период» необходимо выбрать интересующий интервал «с» и «по». Вся информация за указанный пользователем период будет отражена в таблице с числовыми значениями показаний и расхода ресурса. Приведенную на экране таблицу можно сохранить на используемом устройстве в формате PDF-документа, используя кнопку «Сохранить в PDF».

Показания приборов учета

Передача показаний История показаний

За период с Август 2019 по Июль 2020 Только принятые к расчету [Сохранить в PDF](#)

Дата передачи	Ресурс	Номер ПУ	Переданные показания	Разница с предыдущими	Способ передачи
Июль 2020					
17.07.2020	Электроэнергия	6158001 (Включен)	2640 кВт.ч	566 кВт.ч	Мобильное приложение
17.07.2020	Электроэнергия	6158001 (Включен)	420 кВт.ч	102 кВт.ч	Мобильное приложение
17.07.2020	Электроэнергия	6158018 (Включен)	4430 кВт.ч	982 кВт.ч	Мобильное приложение
17.07.2020	Электроэнергия	6158018 (Включен)	2124 кВт.ч	521 кВт.ч	Мобильное приложение
Март 2020					
Январь 2020					
Ноябрь 2019					
Сентябрь 2019					
Август 2019					

Рисунок 13 – Подраздел «История показаний»

В подразделе имеется возможность фильтрации записей в таблице: режим «Только принятые к учету» позволяет просматривать только те показания, по которым были выполнены начисления в предыдущих периодах.

6.2.3. Подраздел «Предварительный расчет»

Предварительный расчет выполняется по переданным показаниям и в соответствии с тарифами, приведёнными на главной странице. Если показания по каким-либо причинам не могут быть переданы (например, если прибор учета вышел из строя или единицы измерения прибора учета не совпадают с единицами измерения для тарифных ставок), то расчет будет выполнен по нормативным значениям. В иных случаях, для выполнения более точного предварительного расчета, необходимо передать показания. В сумму предварительного расчета автоматически будет включена сумма задолженности за предыдущие периоды. Переплата по услугам в предварительном расчете не учитывается.

Функционал доступен из различных сервисов системы:

- после передачи показаний во всплывающем окне, об успешной передаче (рисунок 14);
- в разделе «Показания приборов учета», подразделе «Предварительный расчет» (рисунок 15);
- в разделе «Оплата» (рисунок 16).

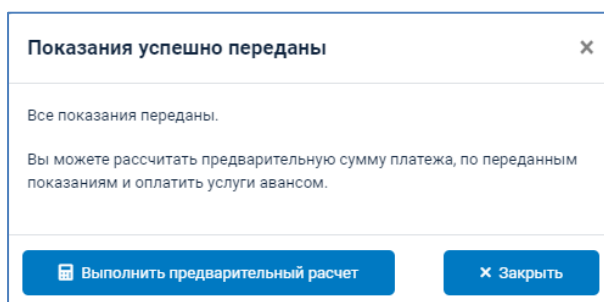


Рисунок 14 – Переход к предварительному расчету после передачи показаний

Оплаты по лицевому счету

Квитанция

Выберите платежный период:

Август 2020 Открыть

Оплата услуг

АО "Газпром энергосбыт Тюмень" (ЛС 5000/1438/1)

К оплате на 05.03.2022: **6504.3 р.** в т.ч. пени 0.00 р.

6504.3 Оплатить

Выполнить предварительный расчет

Рисунок 15 – Переход к предварительному расчету из раздела «Оплата»

Показания приборов учета

Передача показаний История показаний Предварительный расчет

Предварительный расчет выполняется по переданным показаниям и в соответствии с тарифами, приведёнными на главной странице. Если показания по каким-либо причинам не могут быть переданы (например, если прибор учета вышел из строя или единицы измерения прибора учета не совпадают с единицами измерения для тарифных ставок), то расчет будет выполнен по нормативным значениям. В иных случаях, для выполнения более точного предварительного расчета, необходимо передать показания. В сумму предварительного расчета автоматически будет включена сумма задолженности за предыдущие периоды. Переплата по услугам в предварительном расчете не учитывается.

Внимание! Предварительный расчет не включает в себя часть услуг, таких как потребление ресурсов на общедомовые нужды, госпошлины, услуги ограничения, возобновление подачи электроэнергии и прочие. Сумма, выставляемая к оплате по окончании расчетного периода, может значительно отличаться от суммы предварительного расчета! Пожалуйста, в начале каждого месяца сверяйте суммы с платежным документом.

Март 2022				
Услуга	Тариф	Норматив	Объем	Расчетная стоимость
За текущий период				0 р.
За предыдущие периоды				6504.3 р.
Итого				6504.3 р.

Я понимаю, что сумма предварительного расчета может отличаться от суммы, выставленной к оплате по итогу месяца

6504.3 Оплатить авансом

Рисунок 16 – Переход к предварительному расчету из раздела «Показания приборов учета»

Для выполнения предварительного расчета необходимо выбрать соответствующую функцию в любом из предлагаемых разделов. Система выполнит предварительный расчет, основываясь на переданных пользователем показаниях (в текущем периоде) и соответствующих услугам тарифах. Если показания еще не были переданы, то расчет будет выполнен по нормативам. Для перехода к оплате суммы предварительного расчета необходимо установить признак «Я понимаю, что сумма предварительного расчета может отличаться от суммы, выставленной к оплате по итогу месяца» и нажать «Оплатить авансом».

Внимание! Предварительный расчет не включает в себя часть услуг, таких как потребление ресурсов на общедомовые нужды, госпошлины, услуги ограничения, возобновление подачи электроэнергии и прочие. Сумма, выставаемая к оплате по окончании расчетного периода, может значительно отличаться от суммы предварительного расчета! Пожалуйста, в начале каждого месяца сверяйте суммы с платежным документом.

6.3 Раздел «Начисления»

В разделе «Начисления» представлена история начислений в рамках предыдущего года. Для просмотра информации за интересующий период в окне «За период» необходимо выбрать интересующий интервал «с» и «по». Вся информация за указанный пользователем период будет отражена в таблице (по каждой услуге отдельно) и на графике (общая сумма начислений за период при наведении мыши и в виде точки на графике).

История начислений предоставляет следующую информацию (рисунок 17): наименование услуги, поставщик услуги, процент потерь (если имеется), коэффициент трансформации (если имеется), сумма к оплате на начало месяца, способ расчета (по нормативу, по прибору и др.), норматив ежемесячного потребления услуги (если имеется), объем ресурса (при условии наличия приборов учета), тарифная ставка, сумма начисления, сумма оплат в расчетном периоде, сумма перерасчетов и корректировок, сумма к оплате на конец месяца. В столбцах «К оплате на начало», «К оплате на конец» может быть указана сумма долга (положительное значение) или переплаты (отрицательное значение). Столбцы, имеющие нулевые значения могут быть скрыты из таблицы для оптимизации изображения.

Приведенную на экране таблицу можно сохранить в формате PDF-документа, используя кнопку «Сохранить в PDF».

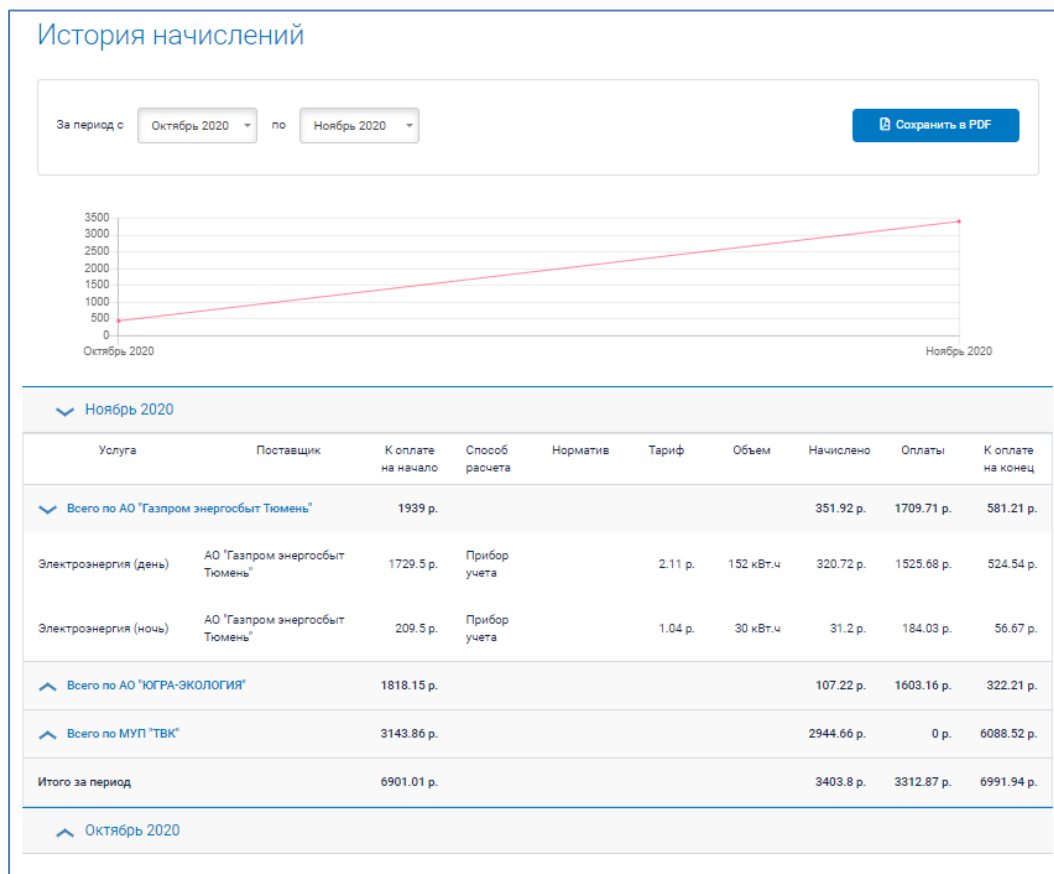


Рисунок 17 – Раздел «Начисления»

6.4 Раздел «Оплата»

Раздел содержит следующую информацию (рисунок 18):

- квитанция – возможность просмотра квитанции в формате PDF-документа за выбранный месяц (расчетный период);
- выбор карты оплаты – возможность выбрать одну из сохраненных банковских карт для оплаты услуг;
- оплата услуг – функционал оплаты с возможностью изменения суммы оплаты;
- «Выполнить предварительный расчет» - функционал предварительного расчета суммы оплаты за ЖКУ по переданным показаниям или в соответствии с нормативами (подробнее в разделе 6.2.3);
- автоплатежи – функционал настройки автоматического списания денежных средств с привязанной банковской карты в счет погашения задолженности по лицевому счету;
- история платежей – просмотр информации о сроках и суммах предыдущих оплат.

6.4.2. Блок «Выберите карту для оплаты»

Блок доступен пользователям, которые сохранили реквизиты своих платежных банковских карт при осуществлении предыдущих платежей. Процедура сохранения реквизитов платежных банковских карт описана в п.6.4.3.

При совершении платежей необходимо выбрать нужную карту из списка ранее сохраненных карт (рисунок 20). Для того, чтобы оплатить услуги с другой карты, отсутствующей в списке сохраненных, необходимо выбрать пункт «Другая карта» и произвести оплату как обычно.

В случае необходимости реквизиты сохраненной ранее карты можно удалить из системы, нажав соответствующую кнопку, справа от её номера.

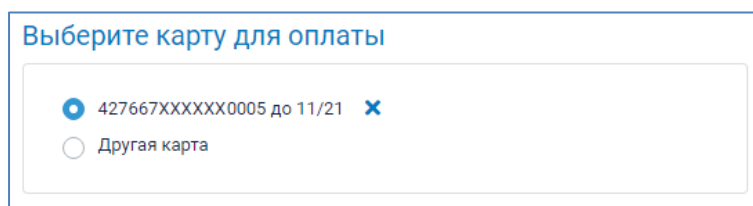


Рисунок 20 – Выбор карты для оплаты

6.4.3. Блок «Оплата услуг»

Блок даёт пользователю возможность:

- выполнить оплату по каждому поставщику услуг отдельно;
- изменить сумму платежа, указав интересующее значение;
- перейти на страницу оплаты банка, где можно сохранить данные платежной банковской карты.

Возможна оплата следующим услугам, поставщикам услуг (список может изменяться):

- ЖКУ (АО «Газпром энергосбыт Тюмень» и др.);
- ЖКУ, не участвующие в общем расщеплении платежа (принимающие оплату только отдельным платежом);
- услуги регионального оператора ТКО;
- фонды или собственные специальные счета капитального ремонта.

Сумма задолженности автоматически указывается для каждого поставщика. Для изменения суммы оплаты необходимо установить курсор в окно суммы и ввести новое значение, нажать «Оплатить» (рисунок 21).

Оплата услуг

АО "Газпром энергосбыт Тюмень" (ЛС 5080013657)

К оплате на 31.08.2020: **3548.41 р.** в т.ч. пени 0.00 р.

3548.41

Рисунок 21 – Оплата услуг одного из поставщиков

На следующей странице – ввести данные платежной банковской карты: номер карты, срок действия, CVC-код. Для того, чтобы сохранить реквизиты платежной карты, отметить пункт «Запомнить мою карту». Нажать «Оплатить» (рисунок 22).

Для подтверждения операции, может понадобиться ввод кода с подтверждением операции от банка-эмитента карты.

АО "Газпром эн... Оплата ЖКУ по Единой квит...
<https://gesbt.ru/> **200,00 p.**

МИР VISA

4700 4500 XXXXXX 0005

12 / 20

Запомнить мою карту

Три цифры с оборотной стороны карты

После ввода реквизитов карты будет проведена проверочная авторизация на сумму 2 RUB. Эта сумма не будет списана с Вашей карты.

ОТМЕНА

Рисунок 22 – Заполнение и сохранение реквизитов платежной карты

6.4.4. Блок «Автоплатежи»

Блок позволяет подключить автоматическое списание денежных средств в счет погашения задолженности по ЛС, редактировать настройки подключенного автоплатежа и отключать услугу.

6.4.4.1. Автоплатеж подключается отдельно по каждому лицевому счету. Для подключения необходимо:

- если к учетной записи привязано несколько ЛС, в выпадающем списке привязанных ЛС нужно выбрать тот, для которого необходимо подключить автоплатеж;
- в блоке «Автоплатежи», в разделе «Оплата», нажать кнопку «Подключить» (рисунок 23);

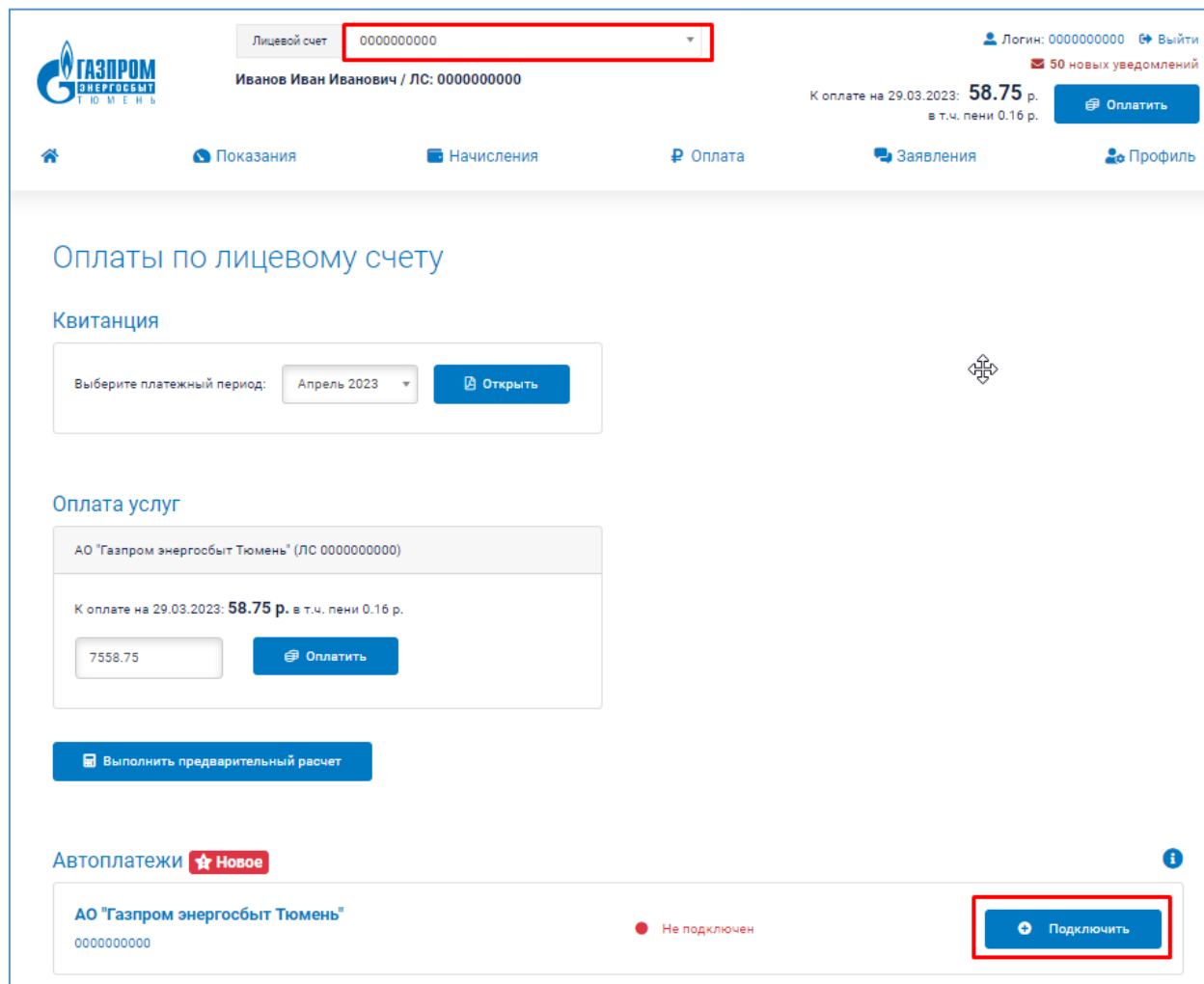


Рисунок 23 – Блок «Автоплатежи»

- выбрать способ списания. Доступны три способа списания: в назначенный день (с 1 по 27 число месяца), в последний день месяца или по факту выставления счета;
- если выбран способ списания «В назначенный день», появится дополнительное поле для выбора дня списания денежных средств;
- указать максимальную сумму списания;
- выбрать банковскую карту, привязанную для автоплатежей ранее или отметить флажок «Новая карта» (рисунок 24). При привязке новой карты, с целью проверки авторизации, с карты будет списан 1 рубль и автоматически возвращен на карту.

Обратите внимание!

Подключение автоплатежа позволит оплачивать коммунальные услуги своевременно и без необходимости ежемесячно отслеживать квитанции. Больше нет необходимости беспокоиться о том, чтобы вносить оплату вовремя – платёж списывается с Вашего счёта в соответствии с выбранным расписанием.

<p>Лицевой счёт</p> <input style="width: 95%;" type="text" value="0000000000"/> <p><small>Выбранный лицевой счёт будет использован для подключения автоплатежа.</small></p>	<p>Заявитель</p> <input style="width: 95%;" type="text" value="Иванов Иван Иванович"/>
<p>Адрес</p> <input style="width: 95%;" type="text" value="Не указан"/>	<p>E-mail</p> <input style="width: 95%;" type="text" value="Test@test.ru"/>

Статус автоплатежа ● Не подключен

<p>Способ списания *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <p>Не указан</p> <p>Не указан</p> <p style="background-color: #4a90e2; color: white; padding: 2px;">В назначенный день (с 1 по 27 число месяца)</p> <p>В последний день месяца</p> <p>По факту выставления счета</p> </div>	<p>Максимальная сумма списания *</p> <input style="width: 95%;" type="text"/>
--	---

С карту, либо привяжите новую, выбрав опцию «Новая карта»

00000XXXXX0000 до 09/24 ✕
 Новая карта

Обратите внимание! При выборе новой банковской карты после нажатия кнопки «Подключить автоплатеж» Вы будете переведены на страницу Банка. С Вашего счета будет списан и автоматически возвращен на карту 1 рубль. Эта сумма будет использована в проверочной авторизации. После успешного проведения тестовой оплаты, данные о настройках автоплатежа будут сохранены в сервисе Личный кабинет клиента АО «Газпром энергосбыт Тюмень».

+ Подключить автоплатеж

Рисунок 24 – Подключение автоплатежа

- нажать кнопку «Подключить автоплатеж». Далее будет осуществлен переход на страницу платежной системы банка-партнера, на которой необходимо ввести данные банковской карты: номер, срок действия, CVC-код. Для подтверждения операции может понадобиться ввод кода с подтверждением операции от банка-эмитента карты. После успешного проведения платежа необходимо нажать кнопку «Вернуться в магазин» или дождаться автоматического перехода. После этого будет выполнен переход на страницу настройки автоплатежа в ЛКК.
- при необходимости можно скорректировать настройки и нажать кнопку «Зарегистрировать автоплатеж» (рисунок 25).

Редактирование автоплатежа. Шаг 2

Банковская карта успешно привязана!

Остался всего 1 шаг для подключения автоплатежа.

Лицевой счет: 0000000000

Заявитель: Иванов Иван Иванович

Выбранный лицевой счёт будет использован для подключения автоплатежа.

Адрес: Не указан

E-mail: Test@test.ru

Способ списания *: В назначенный день (с 1 по 27 число месяца)

День списания денежных средств *: 1

Максимальная сумма списания *: 1

Способ списания автоплатежа *

Выберите существующую привязанную банковскую карту

00000XXXXX0000 до 09/26

Зарегистрировать автоплатеж

Рисунок 25 – Редактирование и регистрация автоплатежа

– при успешном подключении на экране будет выведено уведомление (рисунок 26).

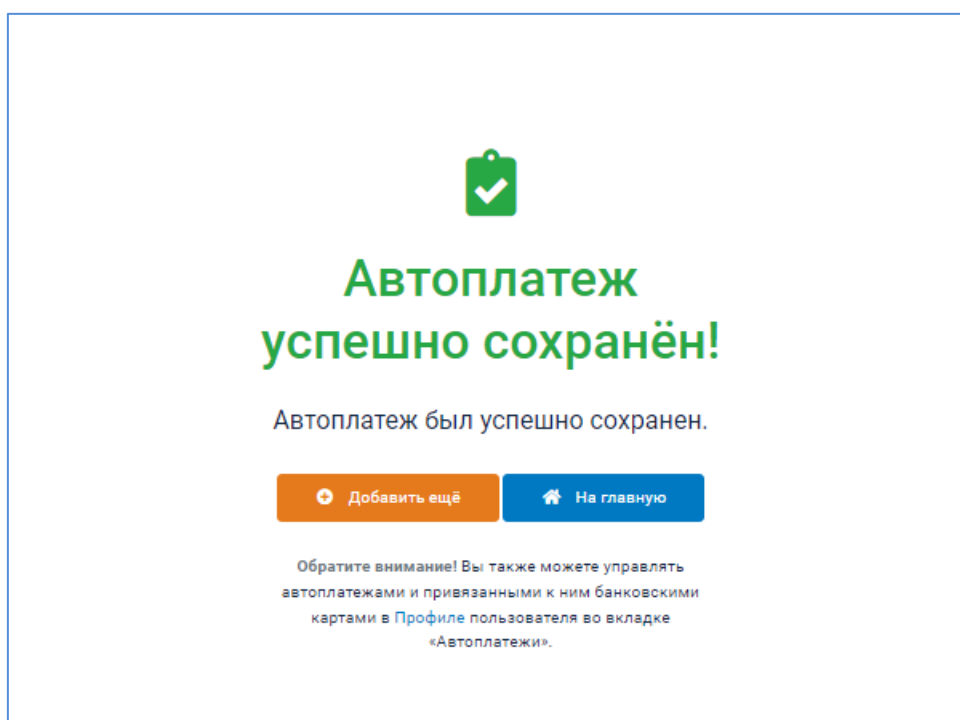


Рисунок 26 – Уведомление об успешном сохранении автоплатежа

– информация о подключенной услуге будет отражена на странице раздела «Оплата», в блоке «Автоплатежи» (рисунок 27).

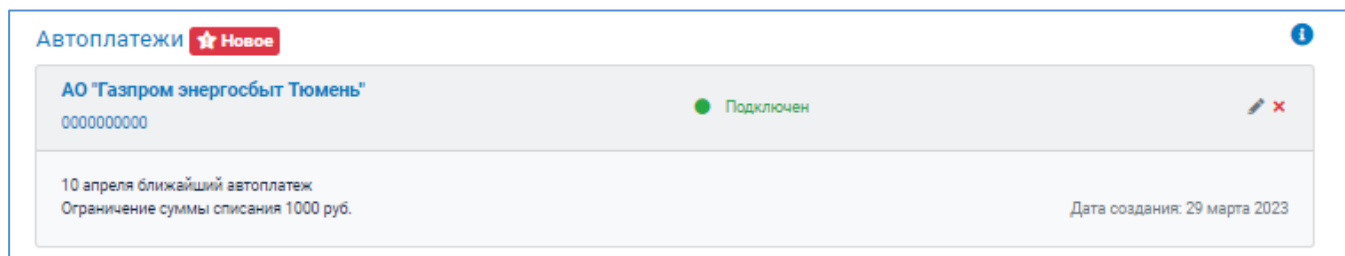




Рисунок 27 – Блок «Автоплатежи»

6.4.4.2. Для редактирования настроек автоплатежа необходимо выбрать ЛС, по которому необходимо изменить данные и нажать  в разделе «Оплата», в блоке «Автоплатежи». Для редактирования доступны параметры: «Способ списания», «Максимальная сумма списания», «День списания денежных средств», если выбран способ списания в назначенный день (с 1 по 27 число месяца), банковская карта для списания автоплатежа (удаление привязанной банковской карты или привязка новой банковской карты). При удалении банковской карты, выбранной для списания денежных средств, услуга автоплатежа будет отключена, статус услуги изменится на «Не подключен».

6.4.4.3. Для отключения услуги автоплатежа необходимо выбрать ЛС, по которому необходимо отключить услугу, нажать  в разделе «Оплата», в блоке «Автоплатежи» и подтвердить действие, нажав кнопку «Удалить» (рисунок 28).

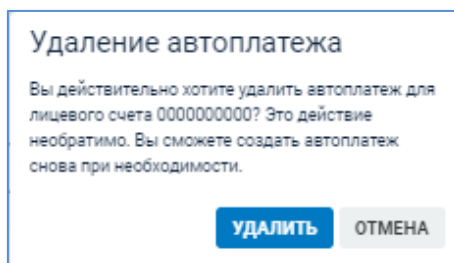


Рисунок 28 – Уведомление об удалении автоплатежа.

6.4.4.4. На электронную почту, указанную в разделе «Профиль», направляется информация от АО «Газпром энергосбыт Тюмень» о статусе выполнения автоплатежа. В письме отображается информация об успешном совершении оплаты или о причине, по которой автоплатеж не удалось исполнить.

6.4.5. Блок «История платежей»

После успешного завершения процедуры оплаты и подтверждения платежа банком, новый платеж отражается в «Истории платежей» (рисунок 29).

Дата	Сумма	Способ платежа	Чек
26.08.2020	20 р.	Газпромбанк ЛКК	
19.08.2020	20 р.	Газпромбанк ЛКК	

Рисунок 29 – Информация о совершенных платежах.

Для просмотра чека в правой части таблицы размещена кнопка «чек», позволяющая вывести на экран документ об оплате. Документ можно сохранить или распечатать (рисунок 30).

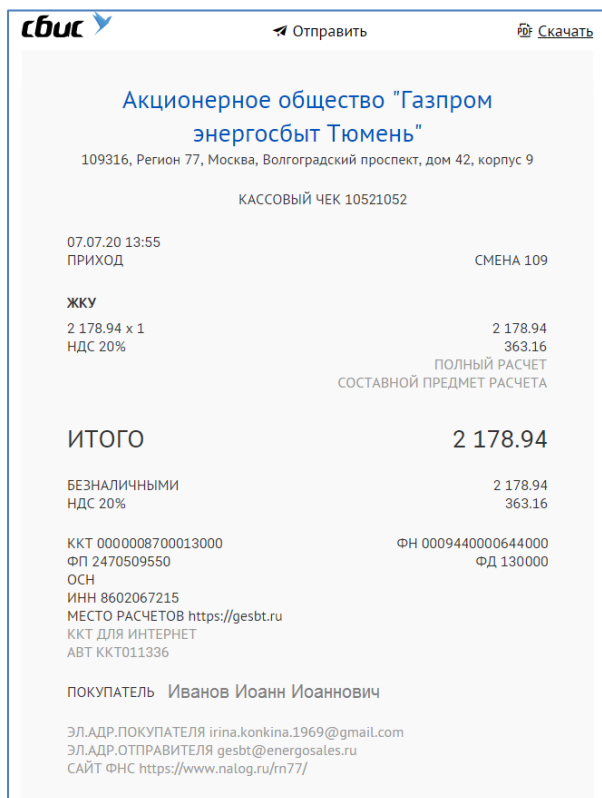


Рисунок 30 – Просмотр электронного чека об оплате

6.5 Раздел «Заявления»

Раздел доступен только в случае указания и подтверждения адреса электронной почты (см. п.6.6.4 настоящего документа).

Раздел содержит функционал обратной связи и предназначен для удаленного информационного взаимодействия с пользователем. Раздел содержит три подраздела

«Журнал заявлений», «Подать заявление» и «Задать вопрос». В разделе также реализована возможность оценки предоставленного ответа на обращение.

6.5.1. Подраздел «Журнал заявлений»

Раздел содержит упорядоченный по времени создания список всех заявлений пользователя и служит для просмотра заявлений и ответов на них. Список всех заявлений представлен в виде таблицы со столбцами: «№», «Время заявления», «Тема заявления» и «Статус».

При выборе одного из заявлений, справа от таблицы приводится текст заявления и ответ Общества на него (рисунок 31).

The screenshot shows the 'Журнал заявлений' (Journal of Applications) section of the Gazprom Energy website. The user is logged in as 'Иванов Иван1 Саавович1 / ЛС:9999999991'. The page displays a table of applications with the following data:

№	Время заявления	Тема заявления	Статус
03-000047020	18.10.2021 14:49:28	Заклучить договор энергоснабжения (ФЛ) (ЛС)	В обработке
44564	18.10.2021 14:46:32	Задать вопрос (ЛС)	В обработке
42794	13.10.2021 12:14:15	Прочее (ЛС)	В обработке
42551	12.10.2021 17:27:34	Благодарность (ЛС)	В обработке
08-000040408	11.10.2021 10:04:18	Смена фамилии или изменение имени собственника (пользователя) (ЛС)	Отказано
19-000096254	11.10.2021 09:19:00	По соглашению сторон (ЛС)	Отказано

The details for application № 42551 are shown on the right:

- Дата заявления: 12.10.2021 17:27:34
- Время обработки заявления: до 7 рабочих дней
- ЛС: 0100000200
- Заявитель: [Redacted]
- Адрес: [Redacted]
- Телефон: [Redacted]
- Тема обращения: Благодарность
- Комментарий: [Redacted]
- Тест: [Redacted]
- Файлы: [Redacted]

Рисунок 31 – Журнал заявлений, заявление пользователя и ответ на него.

Все новые заявления сохраняются в статусе «Принят». При принятии заявления в работу статус изменяется на «В обработке». Для каждого вида заявления установлен свой срок ответа. В указанный срок в ЛКК должен появиться ответ на заявление пользователя, о чем свидетельствует статус «Завершено» или «Отказано». Ответы предоставляются в текстовом виде в разделе «Журнал заявлений» или на электронную почту, к ответам могут быть приложены документы в формате PDF.

6.5.2. Подраздел «Подать заявление»

Раздел «Подать заявление» используется для официального направления типовых заявлений. Чем точнее определена тема и причина заявления, тем меньше времени займёт его обработка (рисунок 32).

Заявления пользователей

Часто задаваемые вопросы

Журнал заявлений Подать заявление Задать вопрос

Для подачи заявления выберите тему и соответствующую причину.

Тема: Внесение изменений в данные лицевого счета

Причина:

- Некорректная фамилия или имя и (или) отчество собственника (пользователя)
- Смена фамилии или изменение имени собственника (пользователя)
- Изменение площади жилого помещения
- Изменение почтового адреса доставки платежных документов
- Изменение количества проживающих
- Некорректная модель и (или) номер прибора учета

Время обработки заявления: до 11 рабочих дней

Данные заявителя

Лицевой счет: 999999991 г. Сургут, пр. Мира, д. 43

Заявитель: Иванов Иван1 Саавович1

Адрес: г. Сургут, пр. Мира, д. 43

E-mail: golovina.oi@energosaes.ru

Телефон: 922774494

Паспорт владельца объекта недвижимости

Серия, Номер *: 11 11 111111 Дата выдачи *: 04.10.2021

Кем выдан *: кто-то Место рождения *: где-то

Прописка

Адрес регистрации *: Ханты-Мансийский Автономный округ - Югра, г Сургут, Пролетарский пр-кт, д. Дата регистрации *: 27.09.2021

Скан паспорта *: Выберите файл Выбрать

Фамилия была: Иванов Фамилия новая *: Иванов

Имя было: Иван1 Имя новое *: Иван1

Отчество было: Саавович1 Отчество новое: Саавович1

Комментарий

Свидетельство о перемене имени / о заключении брака *: Выберите файл Выбрать

Договор или иной документ о передаче имущества в собственность/пользование: Выберите файл Выбрать

Прочие документы: Выберите файл Выбрать

Внимание! Общий лимит вложений: 25 МБ. Возможные типы файлов: PDF, JPG, JPEG, PNG, TIF, ZIP, RAR

Я подтверждаю достоверность указанных данных и даю свое согласие на обработку моих персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» и соглашаюсь с политикой конфиденциальности

Я принимаю условия соглашения об использовании простой электронной подписи.

Отправить

Рисунок 32 – Раздел «Подать заявление»

Для направления заявления необходимо в подразделе «Подать заявление» заполнить поле «Тема», выбрав наиболее подходящую из выпадающего списка. После выбора темы необходимо заполнить обязательные поля формы (отмечены знаком «звездочка»). В поле «Комментарий» ввести описание возникшей проблемы, предложение или дополнительную информацию. Обязательно приложить

подтверждающие документы (отмечены знаком «звездочка»): скан-копии, подтверждающие фотографии, правоустанавливающие документы и др. в форматах PDF, PNG, JPEG, TIFF, общим размером до 25 Мб. С требованиями к качеству документов можно ознакомиться в памятке, расположенной перед полями для загрузки документов. После заполнения всей необходимой информации нажать «Оправить» (рисунок 27).

Для каждого вида заявления установлен свой срок ответа. В указанный срок в ЛКК должен появиться ответ на заявление пользователя, о чем свидетельствует статус «Обработано». Ответы предоставляются в текстовом виде в разделе «Журнал заявлений» или на электронную почту, к ответам могут быть приложены документы в формате PDF.

6.5.3. Подраздел «Задать вопрос»

Раздел «Задать вопрос» предназначен для направления в адрес Общества вопросов, с целью получения разъяснений или другой уточняющей информации. Воспользоваться этой функцией могут потребители и другие пользователи сайта.

Для того, чтобы задать вопрос необходимо перейти в соответствующую вкладку, выбрать нужный лицевой счет (заявителя, от имени которого подаётся заявление), ввести в поле «Текст сообщения» свой вопрос, предложение или описание проблемы, при необходимости приложить файл или несколько файлов, подтвердить свое согласие на обработку персональных данных и согласие с условиями соглашения об использовании простой электронной подписи, нажать «Отправить» (рисунок 33).

Заявления пользователей

[Часто задаваемые вопросы](#)

Журнал заявлений
Подать заявление
Задать вопрос

Время обработки заявления: 3 рабочих дня. При необходимости срок может быть увеличен до 30 рабочих дней.

Данные заявителя

Лицевой счет: 0300

Заявитель: Любовь Владимировна

E-mail: gol

Текст сообщения *

Я хочу задать вопрос о личном кабинете

Прочие документы

Вы можете выбрать несколько файлов

Внимание! Качество загружаемых документов должно соответствовать следующим требованиям:

- ✓ типы загружаемых файлов PDF, JPG, JPEG, PNG, TIFF, ZIP, RAR
- ✓ содержимое документов должно быть четким и читаемым
- ✓ наименование файла должно отражать содержимое документа
- ✓ суммарный размер пересылаемых файлов не должен превышать 25 мегабайт
- ✓ документы не должны содержать интерактивных и мультимедийных элементов
- ✓ электронный образ каждого документа должен быть предоставлен в виде отдельного файла

Я подтверждаю достоверность указанных данных и даю свое согласие на обработку моих персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» и соглашаюсь с политикой конфиденциальности

Я принимаю условия соглашения об использовании простой электронной подписи.

Рисунок 33 – Раздел «Задать вопрос»

Ответ на заявление пользователь получает непосредственно в ЛКК и на адрес электронной почты, указанный пользователем в разделе «Профиль». Ответы формируются Обществом до 30 дней.

6.5.4. Оценка ответа на обращение

Каждый пользователь может оценить качество предоставленного ответа на каждое отдельное обращение. По обращениям в статусе «Завершено» в ЛКК доступна функция оценки в блоке «Пожалуйста, оцените качество предоставленного ответа» (рисунок 34).

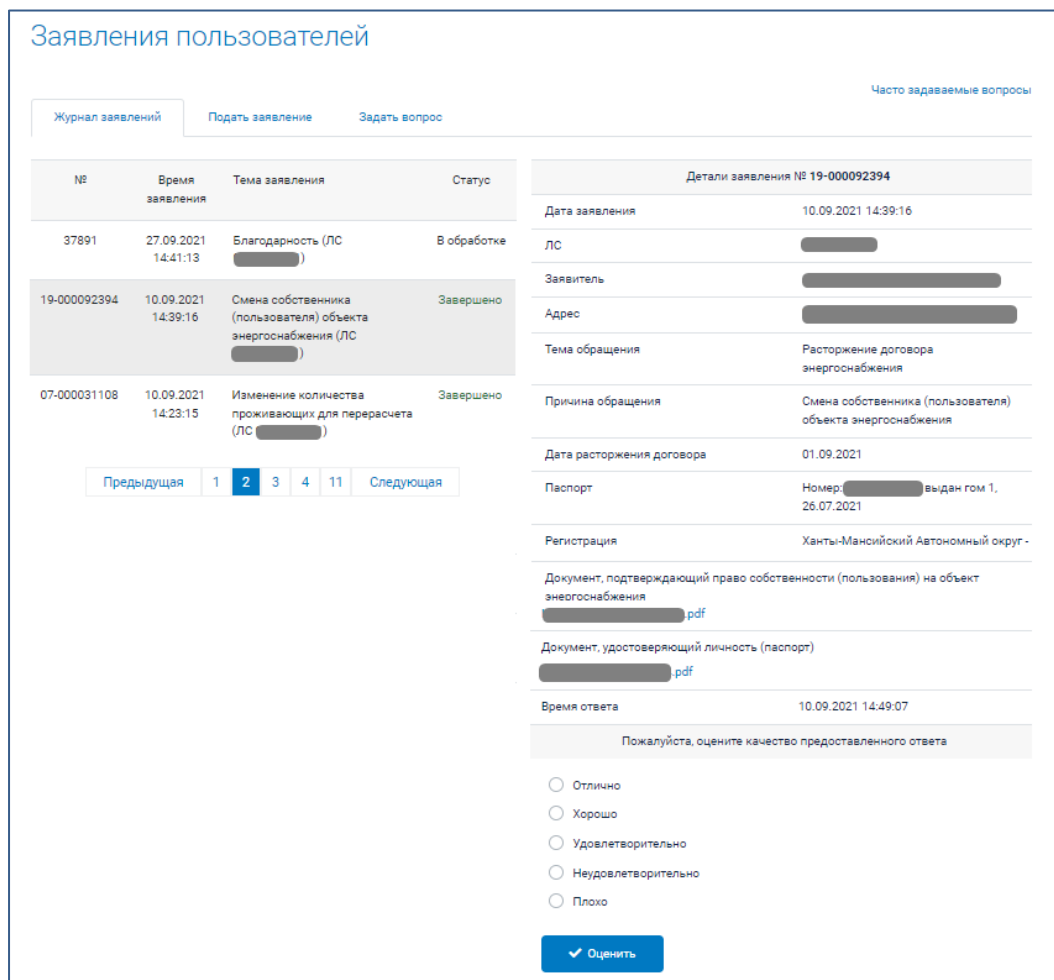


Рисунок 34 – Раздел «Задать вопрос»

Оценить ответ можно только 1 раз, выбрав соответствующий пункт в списке и нажав «Оценить». После выставления оценки, она отражается в блоке «Ваша оценка ответа».

6.6 Раздел «Профиль»

В разделе представлен список настраиваемых параметров учетной записи пользователя (рисунок 35):

- мои лицевые счета – управление лицевыми счетами, подключенными к учетной записи пользователя;
- управление подписками – изменение параметров получения на электронную почту квитанции (платежного документа) и другой информации;
- автоплатежи – управление настройками автоплатежей и привязанных к ним банковских карт;
- логин, пароль – изменение логина и пароля;
- почта, телефон – изменение контактных данных: адреса электронной почты, номера мобильного телефона;
- выход из ЛК.

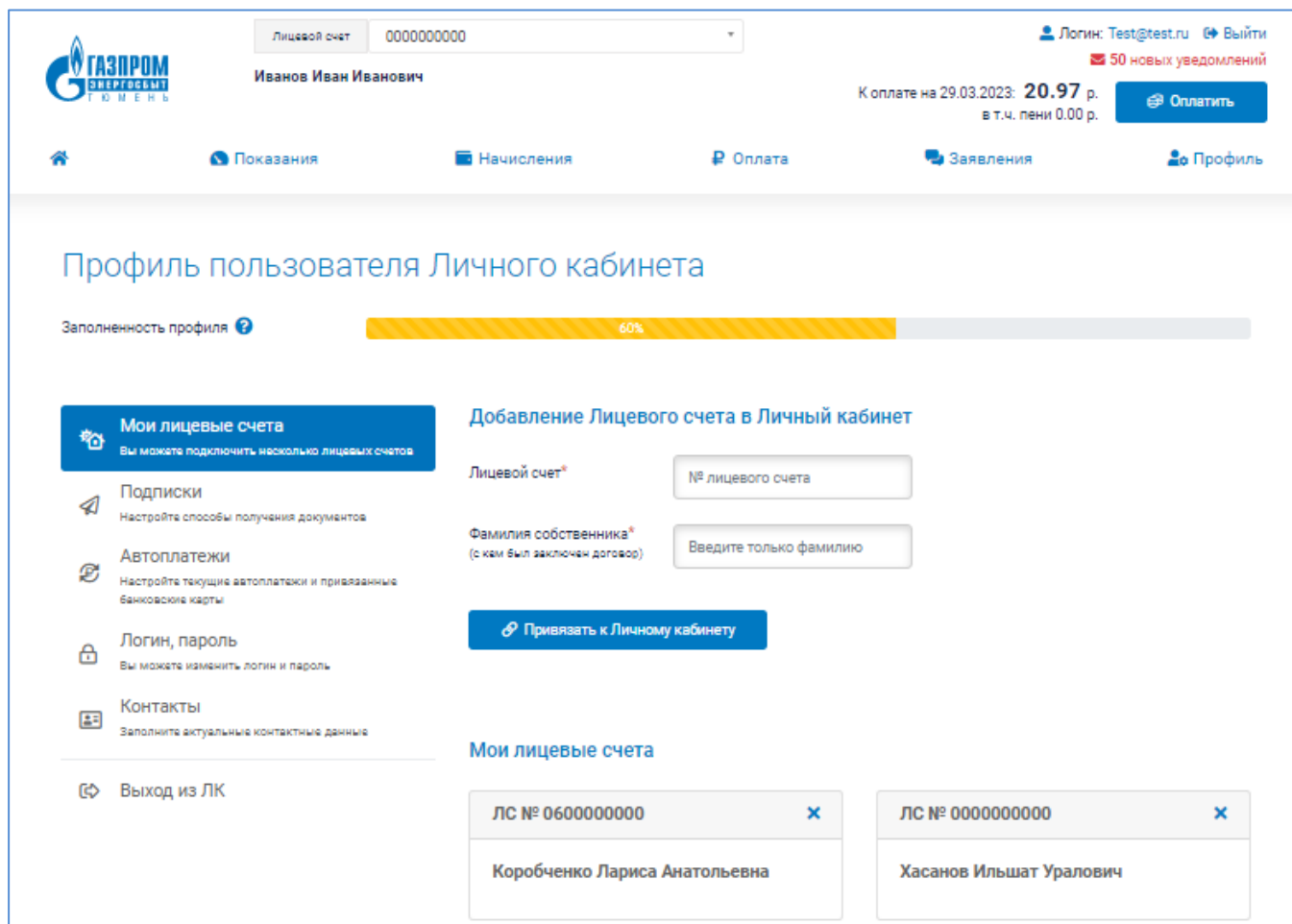


Рисунок 35 – Раздел «Профиль»

6.6.1. Для добавления дополнительного ЛС в разделе «Профиль» необходимо ввести номер нового ЛС, фамилию собственника и нажать «Привязать к Личному кабинету». Информация обо всех привязанных к учетной записи ЛС доступна в разделе «Мои лицевые счета». Выбор активного ЛС осуществляется из выпадающего списка в заголовке системы любого раздела.

6.6.2. Для изменения параметров информирования, необходимо перейти во вкладку «Подписки», где можно установить переключатель в интересующее положение для того, чтобы: а) получать квитанцию в электронном виде, б) получать другую информацию от Общества (рисунок 36).

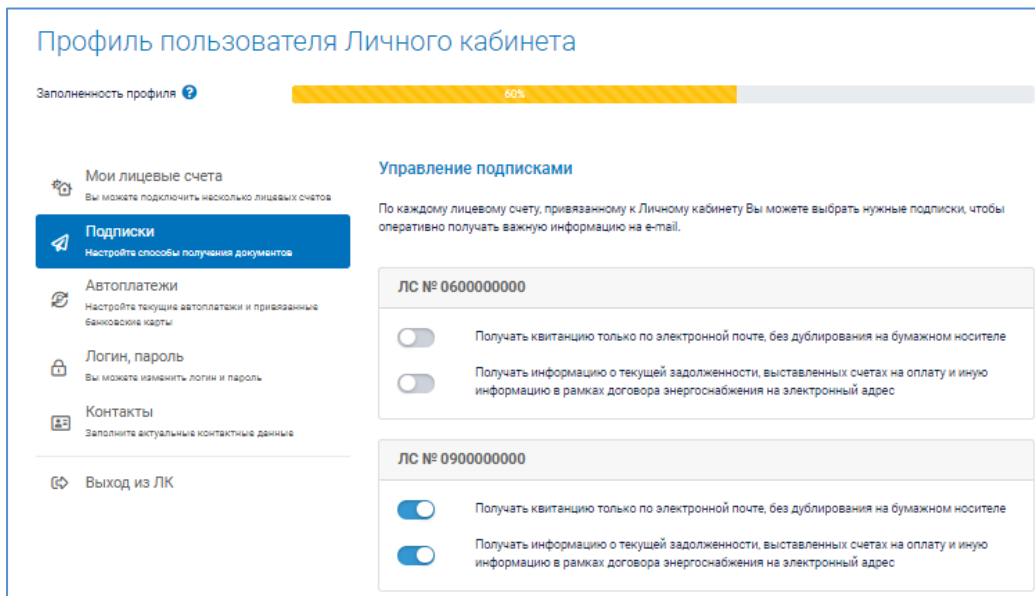


Рисунок 36 – Настройка информационной подписки

Внимание! Подписка возможна только для пользователей, указавших и подтвердивших свой адрес электронной почты. У пользователей, не указавших свой e-mail нет возможности использовать подписку (рисунок 37.)

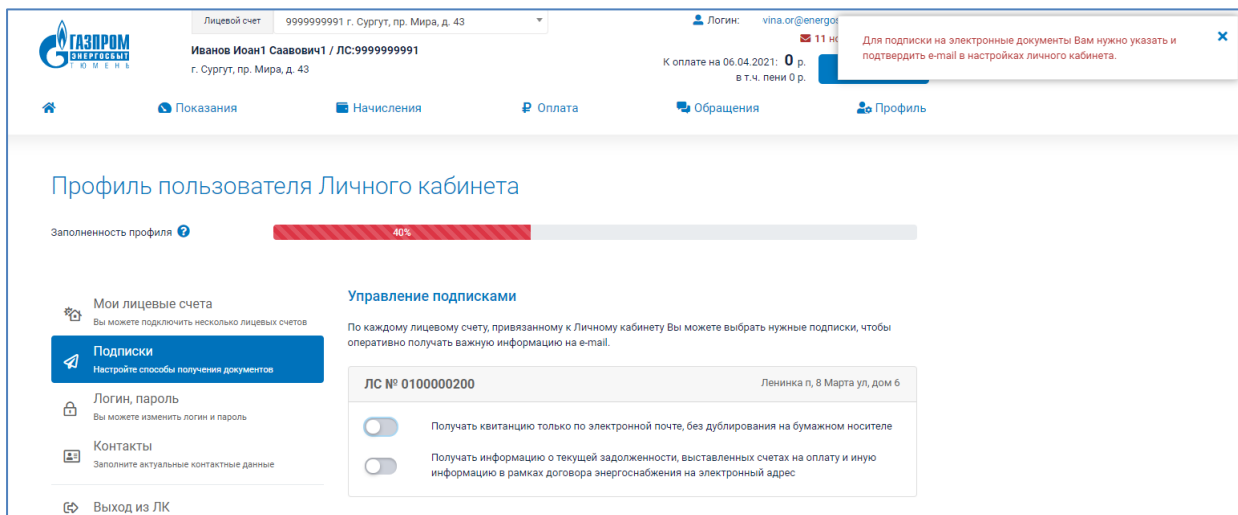
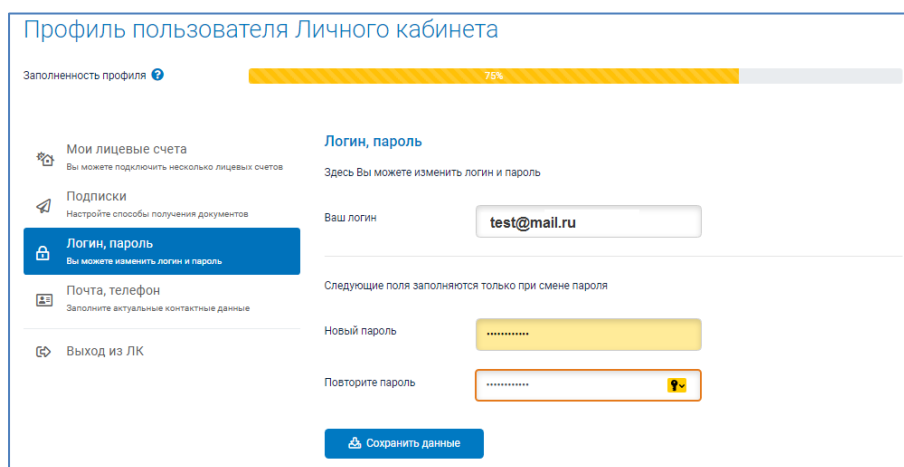


Рисунок 37 – Сообщение о необходимости указать и подтвердить e-mail

6.6.3. Для настройки автоплатежей по всем привязанным к учетной записи ЛС необходимо перейти во вкладку «Автоплатежи». Для подключения услуги автоплатежа необходимо нажать «Подключить». Для редактирования параметров подключенной услуги используется кнопка . Для отключения услуги используется . Для удаления привязанной банковской карты используется кнопка . Действие удаления необходимо подтвердить, нажав «Удалить» во всплывающем окне. Подробная информация об услуге отражена в разделе [«Автоплатежи»](#).

6.6.4. Для смены логина или пароля, необходимо перейти во вкладку «Логин, пароль», а затем для смены логина указать новый логин в поле «Ваш логин», нажать «Сохранить данные»; для смены пароля ввести новое значение в поле «Новый пароль», повторить ввод в поле «Повторите пароль», нажать «Сохранить данные» (рисунок 38).



Профиль пользователя Личного кабинета

Заполненность профиля 75%

Логин, пароль
Здесь Вы можете изменить логин и пароль

Ваш логин: test@mail.ru

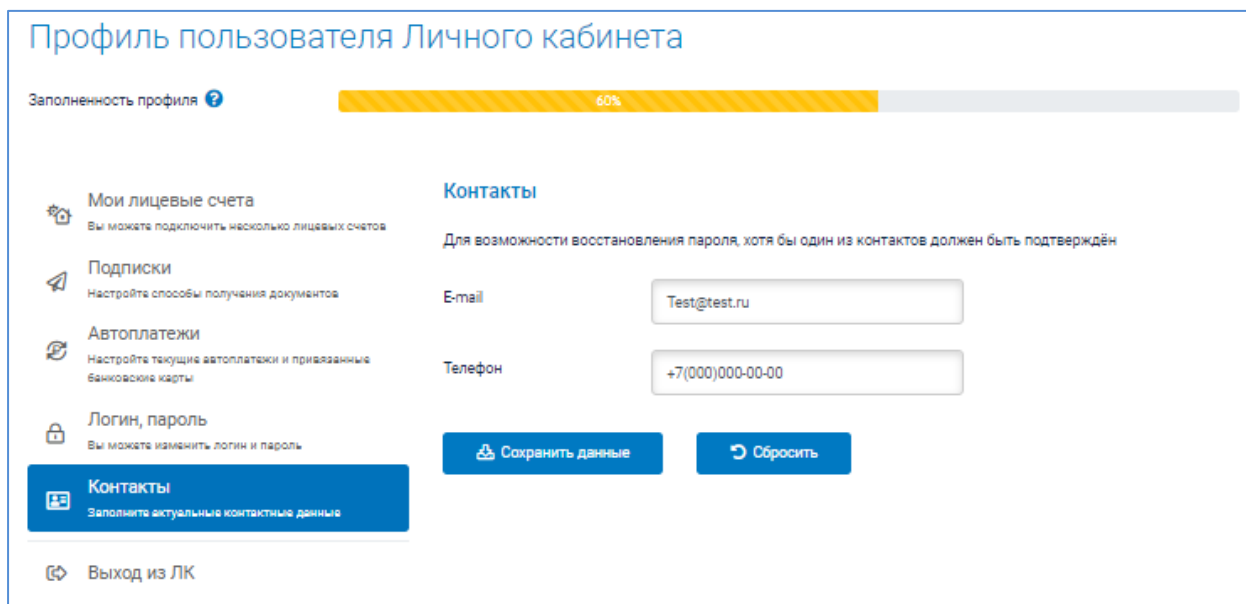
Новый пароль:

Повторите пароль: [eye icon]

Сохранить данные

Рисунок 38 – Изменение учетных данных пользователя - логина и пароля

6.6.5. Для изменения адреса электронной почты, во вкладке «Почта, телефон» поле «E-mail» необходимо ввести новое значение, нажать «Сохранить данные», затем подтвердить новый адрес или телефон, как при регистрации (рисунок 39).



Профиль пользователя Личного кабинета

Заполненность профиля 60%

Контакты
Для возможности восстановления пароля, хотя бы один из контактов должен быть подтвержден

E-mail: Test@test.ru

Телефон: +7(000)000-00-00

Сохранить данные

Сбросить

Рисунок 39 – Изменение контактных данных пользователя – почты и номера телефона

Для изменения номера мобильного телефона, необходимо ввести новое значение, нажать «Сохранить данные», затем подтвердить новый номер кодом из SMS-сообщения.

Если контакты уже были указаны и подтверждены ранее, то подтверждение контакта не предлагается пользователю.

7. Дополнительный функционал

7.1 Система кратких уведомлений

Для удобства пользователей работает система кратких уведомлений.

Уведомление о передаче показаний и повторное уведомление о передаче показаний направляются пользователям 10 и 24 числа в случае выполнения условия: по действующим ПУ пользователя на заданные даты отсутствуют показания за месяц. Пользователь, чья учетная запись объединяет несколько лицевого счетов, получает сообщение 1 раз.

Уведомление об оплате направляется клиенту в случае выполнения следующего условия: на дату рассылки по лицевому счету клиента имеется задолженность по услугам.

Краткие уведомления доступны в заголовке (рисунок 40). Для просмотра уведомления необходимо нажать на «конверт».

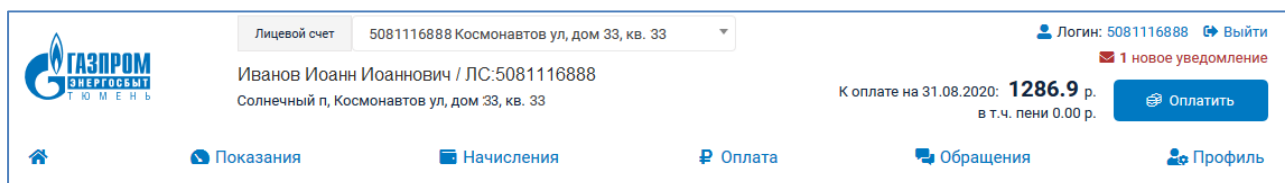


Рисунок 40 – Новое уведомление в заголовке

В открывшемся окне развернуть уведомление ознакомиться и закрыть окно с уведомлениями (рисунок 41). После ознакомления все уведомления становятся «прочитанными» и значок приобретает серый цвет.

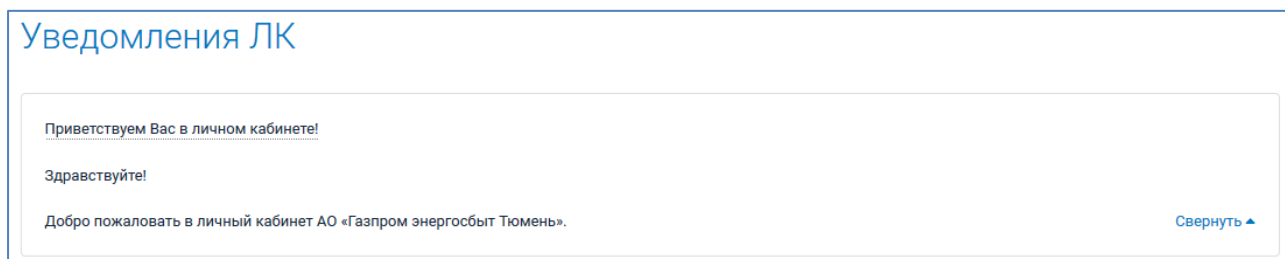


Рисунок 41 – Пример краткого уведомления

7.2 Удаление учетной записи

Для удаления учетной записи в разделе «Профиль» необходимо удалить все привязанные ЛС. При удалении последнего ЛС пользователю предлагается подтвердить действие, после чего учетная запись удаляется в течение 24 часов (рисунок 42).

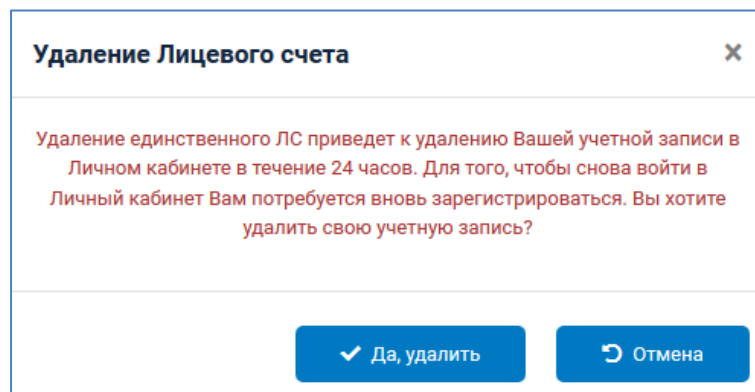


Рисунок 42 – Подтверждение удаления учетной записи

Для сброса (удаления) учетных данных пользователя, также можно:

- обратиться в контактный центр по номеру телефона 8 (800) 100-56-06;
- подать обращение с темой «Задать вопрос» на [сайте](#) или [в ЛКК](#), в тексте указать номер лицевого счета и в свободной форме запросить удаление учётной записи;
- обратиться в офис обслуживания клиентов по месту проживания (данные о местоположении офисов: <https://gesbt.ru/o-kompanii/territoriya-obslyuzhivaniya/>).

После сброса (удаления) учетных данных сотрудником контактного центра или офиса обслуживания, можно повторить регистрацию в системе.

8. Система защиты данных в ЛКК

Система "Личный кабинет клиента" защищена от несанкционированного доступа в соответствии с требованиями 152-ФЗ "О персональных данных":

- длина пароля не менее 6 символов и набор символов латинского алфавита в верхнем или нижнем регистре, цифры от 0 до 9 - делают его достаточно сложным для взлома методом простого перебора;
- e-mail, указанный Вами для возможности восстановления пароля используется, как дополнительная защита - восстановить пароль можно только на подтвержденные ранее адрес электронной почты или номер телефона;
- весь трафик сайта ЛКК шифруется с использованием специального протокола HTTPS, Вы можете проверить это, щелкнув по строке адреса 1 раз. Если Вы видите значок "замка" и буквы "HTTPS" в начале адреса - значит всё в порядке. Этим же способом можно проверять наличие шифрования и на других сайтах.

Для дополнительной защиты Вашего аккаунта ЛКК необходимо придерживаться следующих правил:

- 1) не передавать логин и пароль от Вашего ЛКК третьим лицам;

- 2) не передавать логин и пароль от Вашей подтвержденной электронной почты третьим лицам;
- 3) периодически менять пароль доступа в ЛКК;
- 4) использовать достаточно сложные пароли, избегая таких паролей, как "12345678", например.

Эти правила общие и подходят для любых систем, использующих парольную систему.