

Руководство пользователя
«Личный кабинет физического лица»
АО «Энсер»

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ
ФИЗИЧЕСКОГО ЛИЦА



1. Назначение и функциональные возможности

Личный кабинет физического лица является on-line сервисом, позволяющим получить доступ к персонифицированной информации по лицевому счету потребителя.

Личный кабинет предоставляет Вам возможности:

- Просмотра информации по Вашему лицевому счету, в том числе:
 - данных лицевого счета (адрес, площадь дома и квартиры, количество комнат и проживающих, номер телефона, адрес электронной почты);
 - состояния расчетов за коммунальные услуги;
 - истории показаний приборов учета.
- Настроек дополнительных услуг;
- Просмотра и печати платежного документа (счета на оплату);
- Проведения Online - оплаты за коммунальные услуги;
- Передачи показаний индивидуальных приборов учета.

2. Требования к браузеру

Для корректной работы сервиса Личный кабинет и отражения информации рекомендуем Вам в качестве Интернет-обозревателя использовать браузеры Microsoft Edge, Google Chrome и Mozilla Firefox. При использовании других браузеров не гарантируется стабильная и правильная работа сервиса.

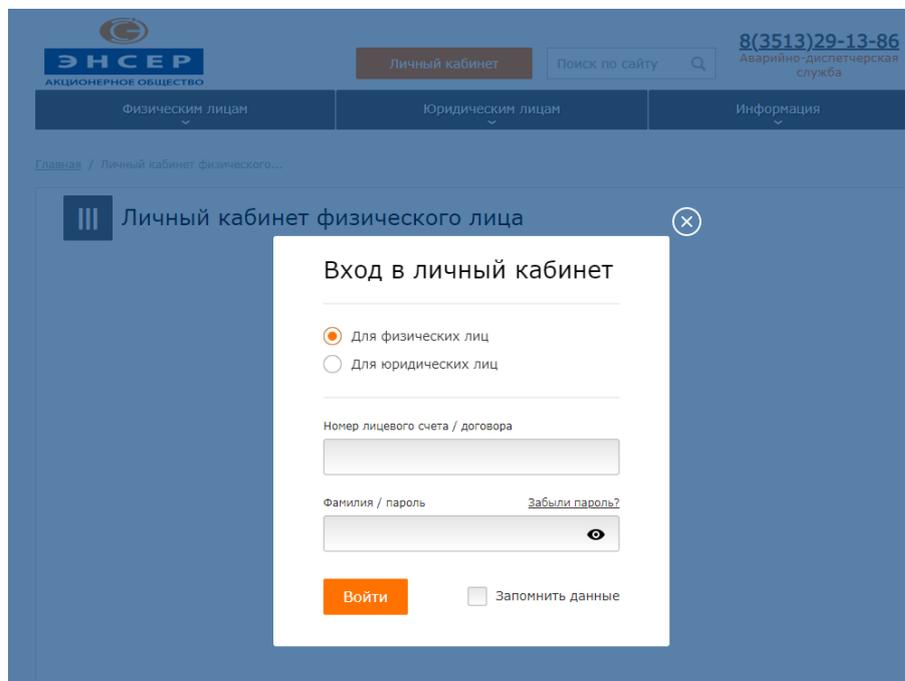
3. Вход в Личный кабинет

Для входа в Личный кабинет необходимо перейти по ссылке «Открыть Личный кабинет» на Главной странице официального сайта компании [АО \"ЭнСер\"](http://АО \): [Личный кабинет физического лица \(rm-enser.ru\)](http://Личный кабинет физического лица (rm-enser.ru))

Откроется форма для ввода данных.

При входе первый раз в Личный кабинет необходимо ввести номер лицевого счета и фамилию потребителя, на которого зарегистрирован этот лицевой счет (ввод фамилий с заглавной буквы). Номер лицевого счета указывать без буквенного индекса, только цифры.

После успешного ввода данных при входе в Личный кабинет загрузится новая страница.



До начала приема показаний осталось

Дней	Часов	Минут
0	12	40

Доступ в личный кабинет

Уважаемые клиенты!
С целью повышения уровня защиты ваших персональных данных, предлагаем Вам изменить пароль. Ранее паролем для входа в личный кабинет являлась Фамилия потребителя, на которого был оформлен лицевой счет. Сейчас пароль определяется вами самостоятельно. После смены пароля для входа в личный кабинет вы указываете номер лицевого счета и новый пароль.

Фамилия*

Введите новый пароль**

Подтвердите новый пароль

Адрес e-mail

Номер телефона

Выберите удобный для Вас способ подтверждения регистрации.

По электронной почте По СМС

Для подтверждения регистрации с помощью СМС сообщения, нажмите "Подтвердить по СМС" и следуйте инструкциям.

Подтверждаю свое согласие на обработку персональных данных

В данной форме необходимо ввести данные:

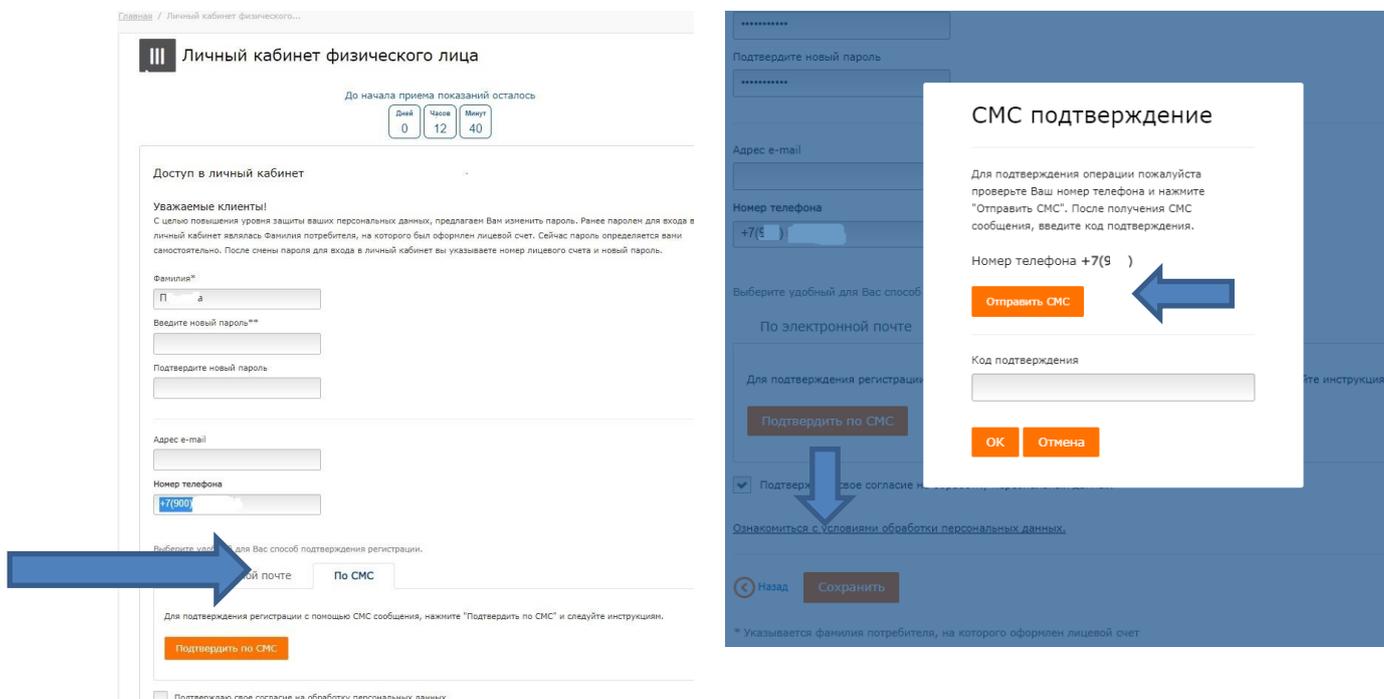
- ✓ фамилию, на которую зарегистрирован лицевой счет;
- ✓ адрес e-mail – адрес электронной почты, на которую будет автоматически направлена ссылка для подтверждения регистрации и смены пароля;

- ✓ новый пароль – определяется потребителем самостоятельно. Длина пароля должна быть не менее 8 и не более 20 символов.
- ✓ подтверждение пароля – повторно вводится выбранный потребителем пароль.
- ✓ выбрать способ подтверждения регистрации в личном кабинете: через свою электронную почту или через смс.

Также Вы можете ознакомиться с условиями об обработке персональных данных.

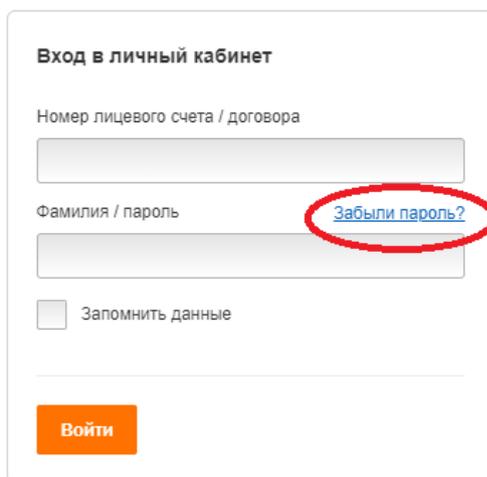
При выборе способа подтверждения по электронной почте после нажатия кнопки «Сохранить» автоматически будет сформировано и направлено электронное письмо на указанный потребителем адрес электронной почты со ссылкой на подтверждение или смс. Для подтверждения лицевого счета и завершения процесса регистрации Вам необходимо по ссылке перейти в личный кабинет. В случае если Вы не успели своевременно активировать ссылку Вам необходимо заново пройти процедуру регистрации.

При выборе способа подтверждения по смс откроется форма, в которой необходимо ввести номер телефона, на который будет направлен код для подтверждения регистрации и нажать «Отправить смс». После получения смс с кодом на номер телефона, полученный код необходимо ввести в строку формы «Код подтверждения», далее нажать «ОК», после чего Вы увидите отметку «Подтверждено». После нажатия кнопки «Сохранить» регистрация будет завершена, произойдет автоматический переход в Ваш личный кабинет.



В дальнейшем вход в Личный кабинет осуществляется по номеру лицевого счета и новому паролю.

- В случае если электронное письмо со ссылкой не приходит на электронную почту, возможно, электронная почта пользователя настроена таким образом, что письмо попадает в нежелательную почту («спам»), либо не доходит вовсе из-за блокировки.
- В случае если Вы забыли пароль, его возможно восстановить, пройдя по ссылке «Забыли пароль?».



Вход в личный кабинет

Номер лицевого счета / договора

Фамилия / пароль [Забыли пароль?](#)

Запомнить данные

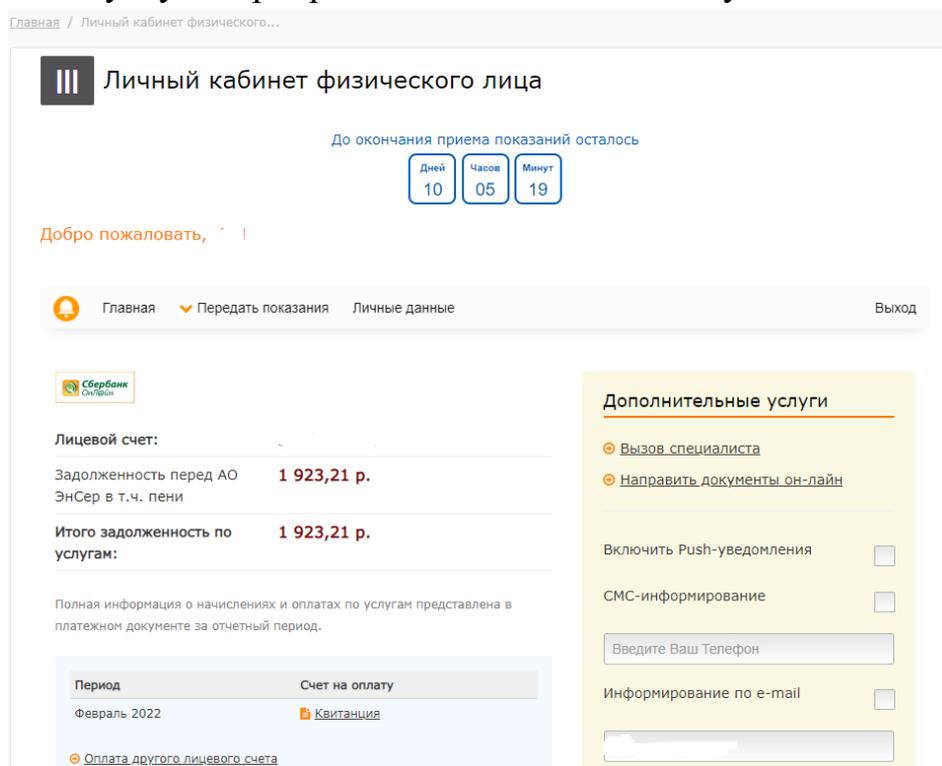
Войти

- В случае если после регистрации у Вас сменился адрес электронной почты, и Вы не успели обновить данные регистрации, для восстановления пароля необходимо обратиться к оператору в офис обслуживания АО «Энсер» (при себе иметь документы, подтверждающие принадлежность лицевого счета его владельцу).

4. Описание работы в Личном кабинете

4.1. «Главная» страница Личного кабинета

После загрузки страницы Личного кабинета по умолчанию отражается вкладка «Главная», на которой содержится общая информация о расчетах по всем коммунальным услугам по лицевому счету, окно управления для подключения дополнительных услуг и прикрепленные счета на оплату.



4.1.1. Дополнительные услуги (сервисы)

Окно дополнительных услуг отражает перечень услуг, подключенных пользователем по его лицевому счету, позволяет управлять ими (подключать или отключать).

При подключенной услуге в маленьком квадратике напротив услуги стоит галочка. При отключении услуги галочка снимается.

После изменения настроек пользователю необходимо нажать кнопку «Сохранить изменения».

Телефон, электронная почта - данные выгружаются из базы данных АО «Энсер» и могут быть изменены пользователем в Личном кабинете через окно дополнительных услуг.

Смс-информирование

При подключении услуги «Смс-информирование» Вы даете согласие на отправку на Ваш мобильный номер телефона различной справочной информации

со стороны АО «ЭНСЕР» (о размере задолженности, установке приборов учета, изменении тарифов, адресов офисов обслуживания компании и др.).

Если в базе данных АО «ЭНСЕР» уже имеется Ваш номер телефона, номер отражается в строке. При необходимости его можно изменить, и сохранить.

При отсутствии номера телефона, при подключении услуги необходимо ввести номер в белую строку и сохранить. Автоматически номер сохранится в базе данных АО «ЭНСЕР».

Информирование по e-mail

При подключении услуги «Информирование по e-mail» Вы даете согласие на отправку на указанный Вами адрес электронной почты различной справочной информации со стороны АО «ЭНСЕР» (о размере задолженности, установке приборов учета, изменении тарифов, адресов и графиков работы офисов обслуживания компании и др.). Занесение и сохранение адреса электронной почты описано в разделе *Способы получения счета на оплату*.

Способы получения счета на оплату

В Личном кабинете Вы можете выбрать способ получения единого платежного документа (счета на оплату):

- **Счет на дом** – счет на оплату направляется в печатном виде по адресу Вашего проживания в соответствии с данными адреса в лицевом счете.
- **Счет по e-mail** - счет на оплату направляется по адресу указанной Вами электронной почты. Если в базе данных АО «ЭНСЕР» уже имеется адрес вашей электронной почты, адрес отражается в строке. В таком случае, при подключении услуги «Счет по e-mail» счета будут отправляться на указанный адрес. При необходимости его можно изменить, и сохранить.

При отсутствии адреса электронной почты, при подключении услуги необходимо ввести адрес в белую строку и сохранить. Автоматически номер сохранится в базе данных АО «ЭНСЕР».

4.1.2. Просмотр и печать платежного документа (счета на оплату)

Во вкладке «Главная» напротив каждого отчетного периода после закрытия месяца в личный кабинет выгружается «Квитанция», которая представляет собой счет на оплату с данными о расчетах, показаниях приборов учета и итоговой сумме к оплате.

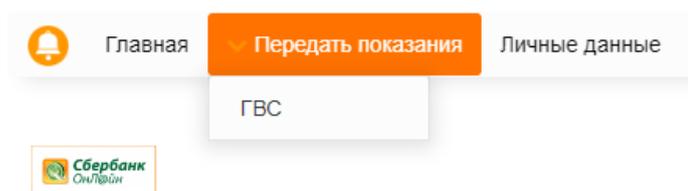
В Личном кабинете хранятся квитанции за последние три отчетных периода.

Период	Счет на оплату
Февраль 2021	 Квитанция
Март 2021	 Квитанция
Апрель 2021	 Квитанция

При нажатии на ссылку «Квитанция» откроется новое окно (вкладка), где платежный документ представлен в отсканированном виде. Его можно распечатать, либо сохранить к себе на компьютер.

4.1.3. Передача показаний по индивидуальному прибору учета

Для того чтобы передать показания по индивидуальному прибору учета необходимо выбрать ссылку «Передать показания» и выбрать нужную услугу.



➤ При вводе показания вводимое значение автоматически проверяется на корректность по значности. В случае если показание будет введено некорректно, в столбце «Статус ввода» красным цветом будет отражена причина непринятия показания.

 Показания

Начальная дата	Конечная дата			
14.01.2022	15.04.2022			

Дата	Показание, м3	Расход, м3	Статус показания	Статус ввода
 23.01.2022	339,8	1,8000	От абонента (по телефону)	Рассчитано
 26.03.2022	344	4,2000	От абонента (по телефону)	Рассчитано
 06.04.2022	346	2	Через Личный кабинет	Рассчитано

 Рекомендуем передавать показания приборов учета до 25 числа. Показания, переданные после 25 числа, не будут приняты к расчету в текущем месяце.

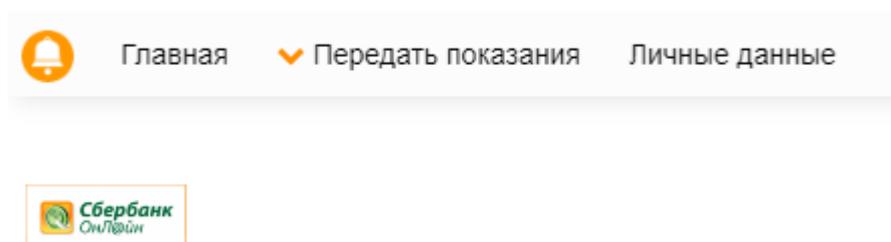
Новое показание на 14.04.2022
Введите новое показание. Дробную часть, при ее наличии, следует вводить в дополнительное поле.

Шкала: м3
Текущий расход: -346 (м3) . м3

- При корректном вводе показание будет принято для обработки и расчета. При необходимости показание можно удалить до выхода из Личного кабинета.
- После обработки показания системой в столбце «Статус ввода» появится комментарий «Рассчитано», а в столбце «Статус показания» - способ передачи показания.

4.1.4. Оплата online

Оплату за услуги можно произвести из вкладок услуг индивидуально по каждой услуге.



- Для проведения оплаты необходимо выбрать сервис для оплаты: «Сбербанк Онлайн».
- При выборе ссылки «Сбербанк Онлайн» Вы попадете на страницу сервиса «Сбербанк Онлайн» на сайте Сбербанка. Войдя в личный кабинет на сайте Сбербанка Вы сможете произвести оплату за услуги, выбрав нужную услугу. Оплата производится с банковской карты.

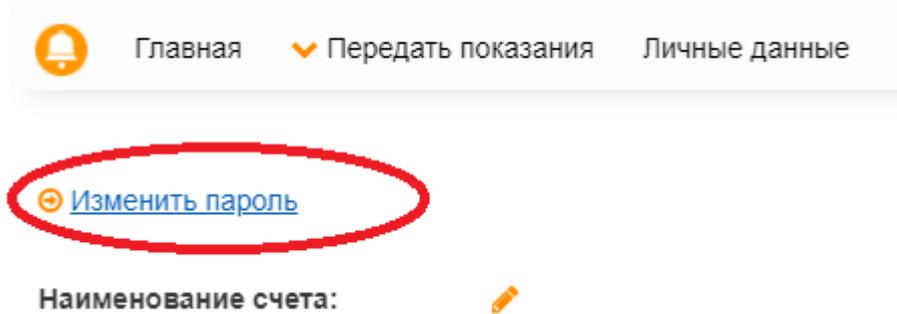
4.2. Личные данные. Смена пароля. Привязка других лицевых счетов

Вкладка «Личные данные» содержит информацию по лицевому счету:

- ФИО, на кого зарегистрирован лицевой счет;
- Адрес, по которому зарегистрирован лицевой счет;
- Общая площадь квартиры;
- Количество проживающих;

Также во вкладке «Личные данные» у Вас есть возможность изменить пароль и адрес электронной почты и привязать другие свои лицевые счета, для удобства переключения между ними.

Для изменения пароля и адреса электронной почты необходимо выбрать кнопку «Изменить пароль», появится форма для изменения данных.

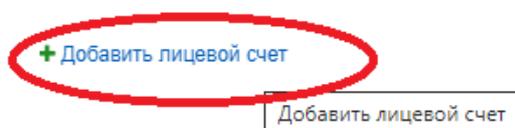


После введения данных и нажатия кнопки «Сохранить» на указанный электронный адрес Вам будет направлено сообщение с новым (измененным потребителем) паролем. По ссылке «Назад» можно вернуться обратно в Личный кабинет.

Для осуществления привязки других лицевых счетов необходимо воспользоваться формой внизу страницы – ввести номер привязываемого лицевого счета, фамилию, на которую он зарегистрирован или пароль к этому лицевому счету вместо фамилии, нажать «Добавить лицевой счет».

■ Привязка лицевых счетов

Привяжите остальные свои лицевые счета к этому счету, и Вы сможете переходить в любой счет из личного кабинета.



5. Выход из Личного кабинета

Для выхода из Личного кабинета необходимо нажать всплывающую кнопку «Выход» в верхнем правом углу страницы.

