



ИРКУТСКЭНЕРГОСБЫТ

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"ИРКУТСКАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ"

Инструкция пользователя
Личного кабинета физических лиц
ООО «Иркутскэнергосбыт»

2026 год

Оглавление

1. Справочник сокращений	3
2. Назначение и функциональные возможности	3
3. Технические требования для корректной работы Личного кабинета	3
4. Работа с Личным кабинетом.....	3
4.1 Регистрация в личном кабинете	4
4.2 Вход в ЛК ФЛ.....	8
4.3 Восстановление пароля для входа в Личный кабинет	9
4.4 Выход из Личного кабинета	10
4.5 Закрытие Личного кабинета	10
5. Описание работы с разделами Личного кабинета.....	11
5.1 Главная страница.....	11
5.2 Передача показаний	15
5.3 Расчеты	17
5.4 Обращения.....	18
5.5 Предварительная запись.....	19
5.6 Отключения	21
5.7 Подготовка к отопительному сезону.....	22



ИРКУТСКЭНЕРГОСБЫТ

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"ИРКУТСКАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ"

1. Справочник сокращений

Термин	Определение
Компания	ООО «Иркутскэнергосбыт»
ЛК ФЛ	Личный кабинет физического лица
Браузер	Программа для просмотра веб-страниц
ЛС	Лицевой счет
ПД	Платежный документ
ЖКУ	Жилищно-коммунальные услуги
ИПУ	Индивидуальный прибор учета

2. Назначение и функциональные возможности

Личный кабинет — это онлайн-сервис, который предоставляет клиенту возможность управлять персональной информацией по ЛС, передавать показания, производить оплаты, сверять начисления, направлять обращения. Личный кабинет позволяет исключить необходимость личного посещения офиса и сокращает временные затраты клиента на взаимодействие с компанией.

3. Технические требования для корректной работы Личного кабинета

Чтобы воспользоваться ЛК ФЛ, убедитесь, что:

- ✓ Ваш компьютер подключен к сети интернет;
- ✓ Вы используете один из следующих браузеров: Яндекс Браузер, Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox и др;
- ✓ На Вашем компьютере установлена программа для чтения файлов в формате PDF, например, Adobe Reader, Foxit Reader.

4. Работа с Личным кабинетом

Для входа в ЛК ФЛ перейдите на главную страницу официального сайта Компании: <https://fl.sbyt.irkutskenergo.ru> и в верхнем правом углу нажмите на кнопку «Личный кабинет» (Рис.1). Страница для входа в ЛК ФЛ откроется в новой вкладке вашего браузера.

Для получения доступа к ЛК ФЛ необходимо пройти процедуру регистрации. После прохождения регистрации данные сохраняются – для последующего входа достаточно вводить номер телефона или e-mail, также поддерживается авторизация по логину и паролю.



ИРКУТСКЭНЕРГОСБЫТ

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"ИРКУТСКАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ"

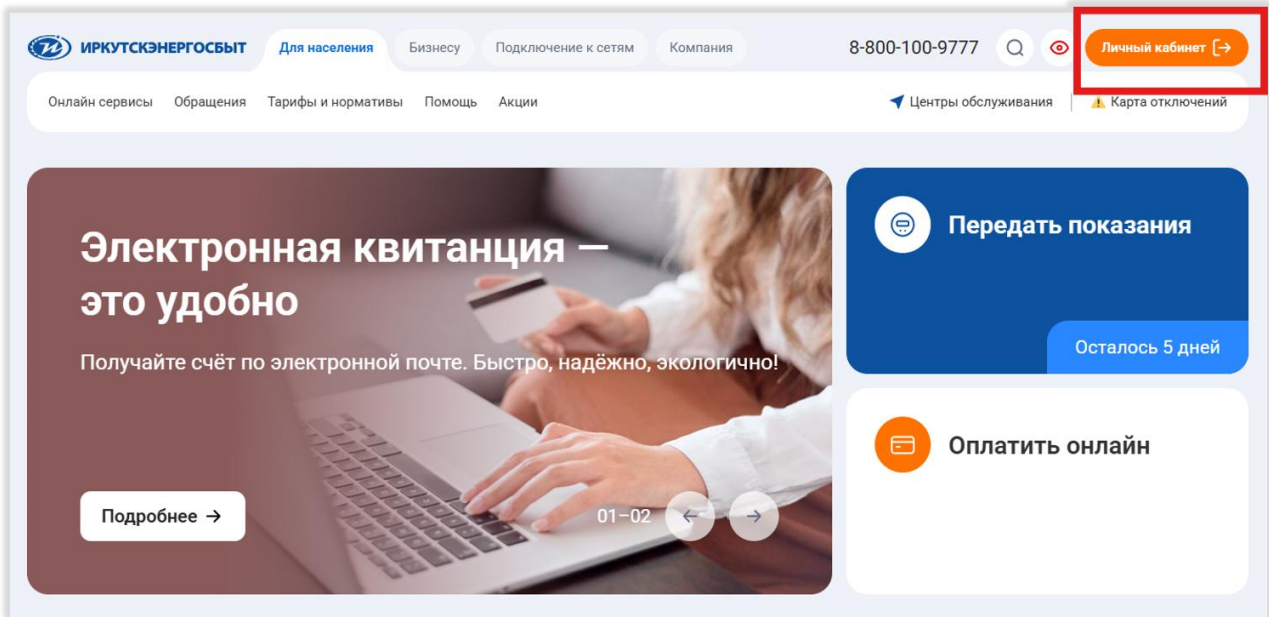


Рис. 1 Главная страница сайта

4.1 Регистрация в личном кабинете

Для регистрации в ЛК ФЛ нажмите кнопку «Зарегистрироваться» на странице для входа (Рис.2).

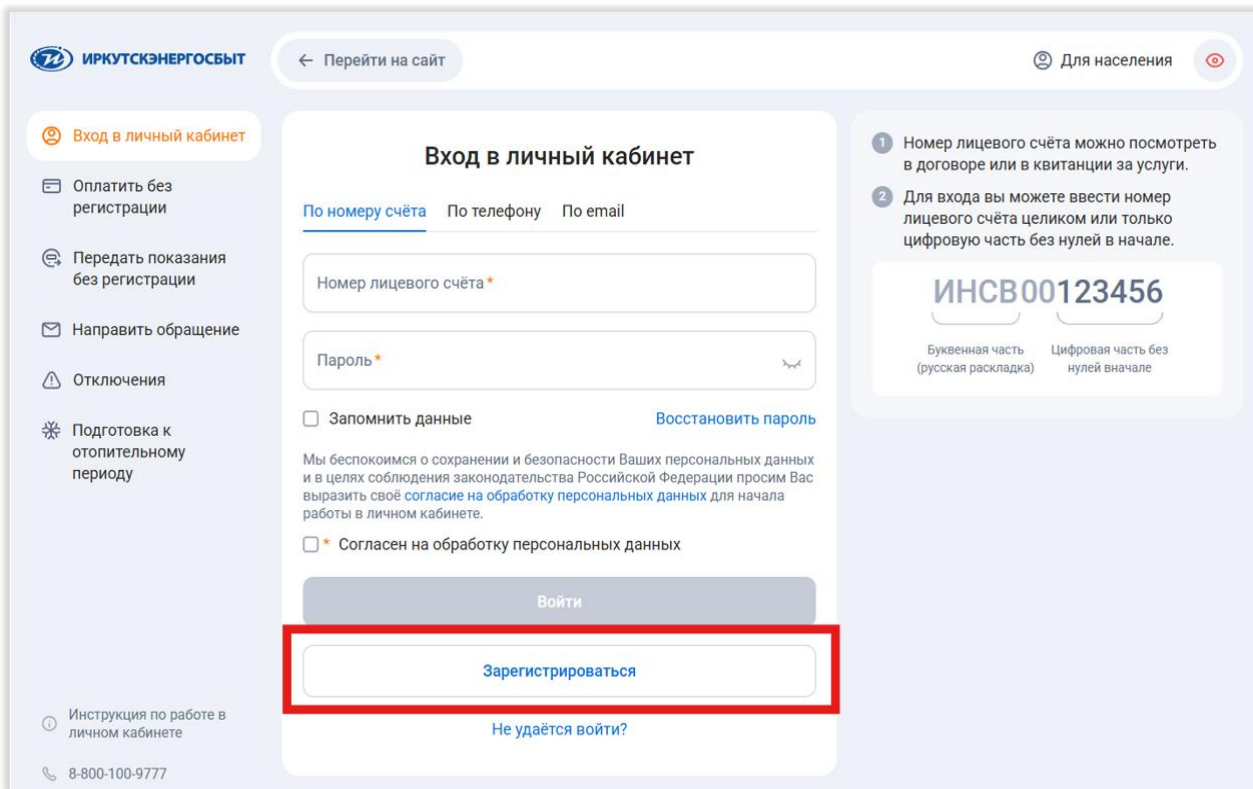


Рис. 2 Страница для входа в ЛК ФЛ

На странице регистрации в ЛК ФЛ необходимо заполнить следующие поля:

1. Номер лицевого счета – введите номер ЛС целиком: буквенный префикс (при наличии) и цифровую часть без пробелов;
2. Фамилия – укажите фамилию, на которую зарегистрирован ЛС;
3. Новый пароль – придумайте и введите пароль, отвечающий требованиям безопасности (длина пароля не менее 8 и не более 20 символов);
4. Подтверждение пароля – повторите пароль, указанный в предыдущем поле, если пароли не совпадут, появится сообщение об ошибке;
5. Способ подтверждения регистрации – выберите предпочтительный для вас способ:
 - по телефону – на указанный вами номер телефона придет цифровой код;
 - по e-mail – на указанную вами адрес электронной почты придет ссылка для подтверждения регистрации.
6. Согласие с условиями обработки персональных данных – чтобы продолжить регистрацию, поставьте галочку рядом с фразой «Согласен на обработку персональных данных». Ознакомиться с условиями обработки персональных данных можно по ссылке в тексте согласия.

Рис. 3 Страница для регистрации в ЛК ФЛ



ИРКУТСКЭНЕРГОСБЫТ

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"ИРКУТСКАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ"

Если вы выбрали подтверждение по СМС:

1. Введите номер телефона для получения одноразового кода;
2. Нажмите кнопку «Зарегистрироваться»;
3. Дождитесь СМС с кодом для подтверждения регистрации;
4. Введите полученный код в форму «Код подтверждения» (Рис.4);
5. Нажмите кнопку «Далее» для завершения регистрации.

Рис. 4 Форма подтверждения

Если вы выбрали подтверждение по e-mail:

1. Укажите действующий адрес вашей электронной почты;
2. Нажмите кнопку «Зарегистрироваться»;
3. Дождитесь письма от отправителя ООО «Иркутскэнергосбыт»;
4. Перейдите по специальной ссылке внутри полученного письма;
5. Нажмите кнопку «Далее» для завершения регистрации.

Если не удалось своевременно активировать ссылку, необходимо заново пройти процедуру регистрации. Если письмо со ссылкой не пришло, рекомендуем проверить папку «Спам». При регистрации обязательно указывайте e-mail с российским доменом (@yandex.ru, @mail.ru и др.).

После подтверждения регистрации нажмите кнопку «Перейти в личный кабинет» и произойдет автоматический переход в Ваш ЛК ФЛ (Рис.5).

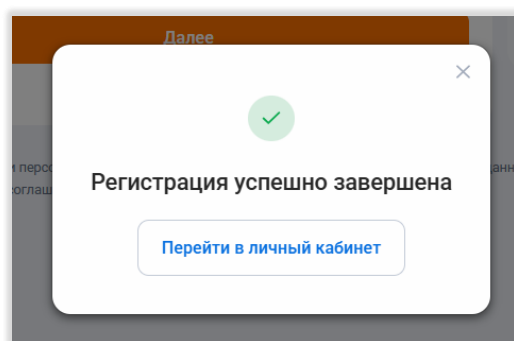
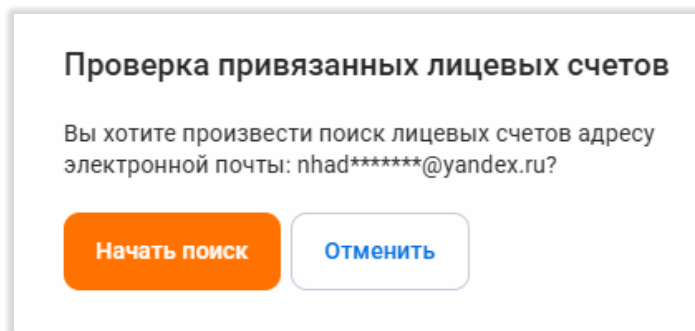


Рис. 5 "Подтверждение регистрации"

Обращаем внимание, что на одну электронную почту можно зарегистрировать не более 10 лицевого счетов.

При первом входе в ЛК ФЛ система предложит провести проверку ЛС, к которым привязаны ваши контактные данные (номер телефона или электронная почта, указанные при регистрации). Нажмите на кнопку «Начать поиск» для начала проверки, для отказа от поиска – кнопка «Отменить» (Рис.6).



Проверка привязанных лицевых счетов

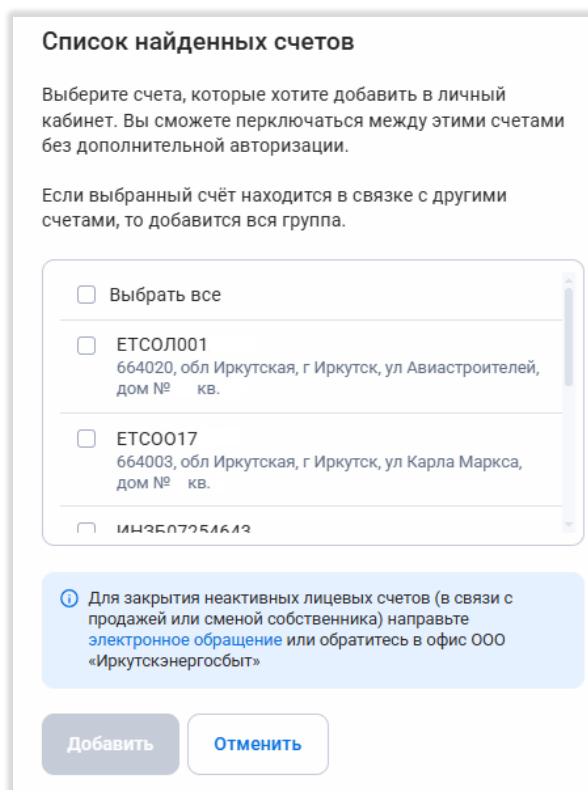
Вы хотите произвести поиск лицевых счетов адресу электронной почты: nhad*****@yandex.ru?

Начать поиск **Отменить**

Рис. 6 Проверка привязки ЛС

Если вы дали свое согласие на поиск, система выдаст список всех ЛС и адресов, в которых указаны ваши контакты (Рис.7). Ознакомьтесь со списком, отметьте галочкой те ЛС, которые хотите привязать к вашему ЛК ФЛ, и нажмите кнопку «Добавить».

Если среди указанных счетов есть такие, к которым вы не имеете отношения, обязательно уведомите нас об этом, оформив обращение в ЛК ФЛ или обратившись лично в офис.



Список найденных счетов

Выберите счета, которые хотите добавить в личный кабинет. Вы сможете переключаться между этими счетами без дополнительной авторизации.

Если выбранный счёт находится в связке с другими счетами, то добавится вся группа.

Выбрать все

ЕТСОЛ001
664020, обл Иркутская, г Иркутск, ул Авиастроителей,
дом № кв.

ЕТСО017
664003, обл Иркутская, г Иркутск, ул Карла Маркса,
дом № кв.

ИИЗБО7254643

Добавить **Отменить**

И Для закрытия неактивных лицевых счетов (в связи с продажей или сменой собственника) направьте [электронное обращение](#) или обратитесь в офис ООО «Иркутскэнергосбыт»

Рис. 7 Список найденных счетов



ИРКУТСКЭНЕРГОСБЫТ

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"ИРКУТСКАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ"

4.2 Вход в ЛК ФЛ

Вход в ЛК ФЛ доступен:

По логину и паролю. Введите данные, которые вы указали при первичной регистрации. Чтобы увидеть вводимый пароль, нажмите значок с изображением глаза. Если хотите сохранить данные для следующих входов, отметьте галочкой «Запомнить данные». Затем нажмите кнопку «Войти». В случае ошибки система выдаст соответствующее сообщение, а при успешном вводе откроется главная страница ЛК ФЛ.

По номеру телефона. Укажите номер телефона, который привязан к вашему ЛК ФЛ. На него придёт одноразовый код доступа – вводить пароль не потребуется.

По e-mail. Введите адрес электронной почты, привязанный к ЛК ФЛ. На указанный адрес поступит ссылка для входа – вводить пароль не потребуется.

ИРКУТСКЭНЕРГОСБЫТ

← Перейти на сайт

Вход в личный кабинет

По номеру счёта По телефону По email

Номер лицевого счёта*
ИНСВ000000

Пароль*
.....

Запомнить данные

[Восстановить пароль](#)

Мы беспокоимся о сохранении и безопасности Ваших персональных данных и в целях соблюдения законодательства Российской Федерации просим Вас выразить своё согласие на обработку персональных данных для начала работы в личном кабинете.

* Согласен на обработку персональных данных

Войти

Зарегистрироваться

[Не удаётся войти?](#)

Рис. 8 "Вход в ЛК ФЛ"

4.3 Восстановление пароля для входа в Личный кабинет

Если вы забыли пароль, нажмите на кнопку “Восстановить пароль” на странице “Вход в личный кабинет” (Рис. 9).

The screenshot shows the login page titled "Вход в личный кабинет". At the top left, there is a link "← Перейти на сайт". Below the title, there are three tabs: "По номеру счёта" (selected), "По телефону", and "По email". There are two input fields: "Номер лицевого счёта*" and "Пароль*". Below the password field, there is a checkbox "Запомнить данные" and a red-bordered button "Восстановить пароль". A small text block below the checkbox reads: "Мы беспокоимся о сохранении и безопасности Ваших персональных данных и в целях соблюдения законодательства Российской Федерации просим Вас выразить своё согласие на обработку персональных данных для начала работы в личном кабинете." At the bottom, there is a checkbox "Согласен на обработку персональных данных" and a "Войти" button.

Рис. 9 Кнопка восстановление пароля

Восстановить пароль вы можете как по номеру телефона, так и по e-mail. Укажите контактные данные и нажмите «Далее».

The screenshot shows the "Восстановление пароля" page. At the top left, there is a back arrow and the title "Восстановление пароля". Below the title, there are two tabs: "По телефону" (selected) and "По email". There is an input field for "Номер телефона*" with a placeholder "+7(____)____-__-__" and a clear button "X". Below the input field, there is a text block: "На номер телефона будет направлено СМС-сообщение с одноразовым кодом." At the bottom, there is a checkbox "Согласен на обработку персональных данных" and a "Далее" button. A link "Не получается восстановить пароль?" is at the very bottom.

Рис. 10 Способы восстановления пароля

Вам будет направлен одноразовый код. Введите код в соответствующее поле.

The screenshot shows the "Восстановление пароля" page. At the top left, there is a back arrow and the title "Восстановление пароля". Below the title, there is the instruction "Введите код из письма". A text block says "Код был отправлен на email" with a link "Изменить email". Below this, there are four empty input boxes for the code. At the bottom, there is a "Далее" button.

Рис. 11 Восстановление пароля



ИРКУТСКЭНЕРГОСБЫТ


ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"ИРКУТСКАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ"

Далее необходимо будет придумать новый пароль для входа в ЛК ФЛ.

В случае, если не получается восстановить пароль, вы можете:

- позвонить в контакт-центр по телефону 8-800-100-97-77;
- оформить обращение на сайте (срок рассмотрения обращения до 30 дней);
- обратиться в центр обслуживания клиентов.

4.4 Выход из Личного кабинета

Для безопасного завершения работы в ЛК ФЛ нажмите на кнопку  в верхнем правом углу экрана. Откроется раздел «Настройки профиля», далее нажмите на кнопку «Выйти» (Рис.12).

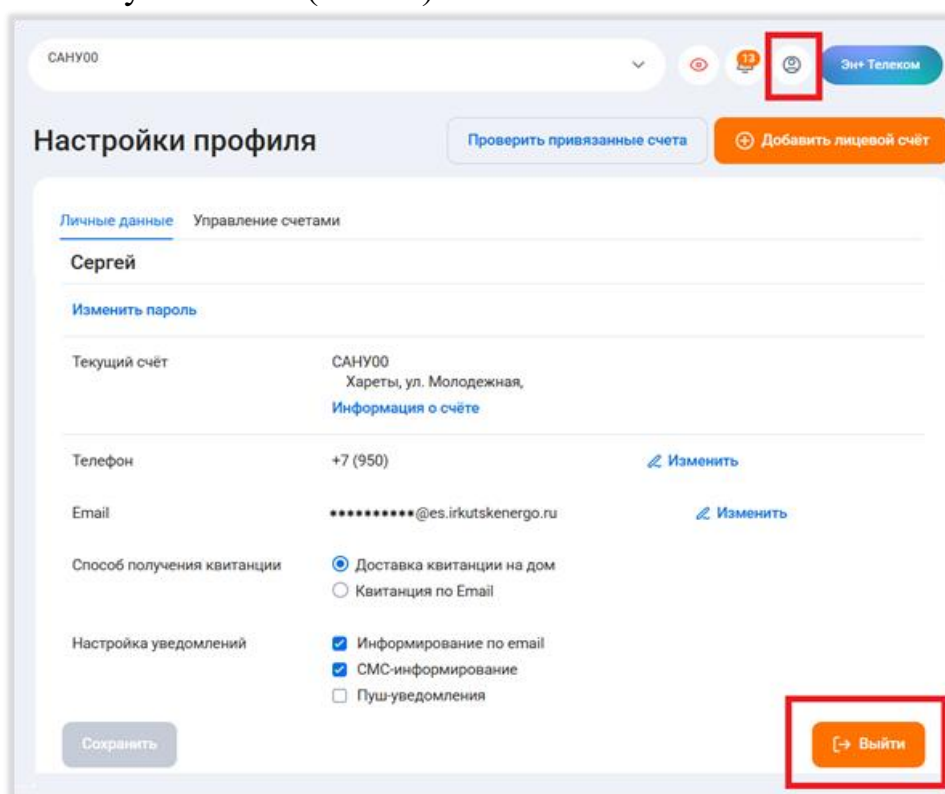


Рис. 12 Кнопка «Выход из ЛК ФЛ»

4.5 Закрытие Личного кабинета


Закрытие ЛК ФЛ на сайте Компании осуществляется автоматически после расторжения договора на предоставление ЖКУ.

Для расторжения договора необходимо предоставить выписку из Единого государственного реестра недвижимости либо иной документ, подтверждающий переход права пользования на тот или иной объект недвижимости — квартиру, дом, гараж, садовый участок.


5. Описание работы с разделами Личного кабинета

5.1 Главная страница

После входа в ЛК ФЛ вы автоматически попадаете на страницу «Главная».

По кнопке  в верхней части экрана доступна версия ЛК ФЛ для слабовидящих. В ней доступны настройки размера шрифта, цветовой схемы и другие опции для комфортного использования.

На главной странице ЛК ФЛ (Рис. 13) доступна следующая информация:

1. Информация о номере ЛС;
2. Панель дополнительных функций ЛК ФЛ;
3. Состояние счетов – здесь содержится информация о задолженности/переплате в разрезе исполнителей коммунальных услуг по ЛС. С подробной информацией о начислениях и оплатах в разрезе услуг вы можете ознакомиться в платежном документе (квитанции).
4. Раздел для передачи показаний;
5. Уведомления – здесь вы найдете пуш-уведомления, направляемые по вашим ЛС. Быстро проверить уведомления также можно по кнопке  в верхней части главной страницы.
6. Основные разделы ЛК ФЛ.

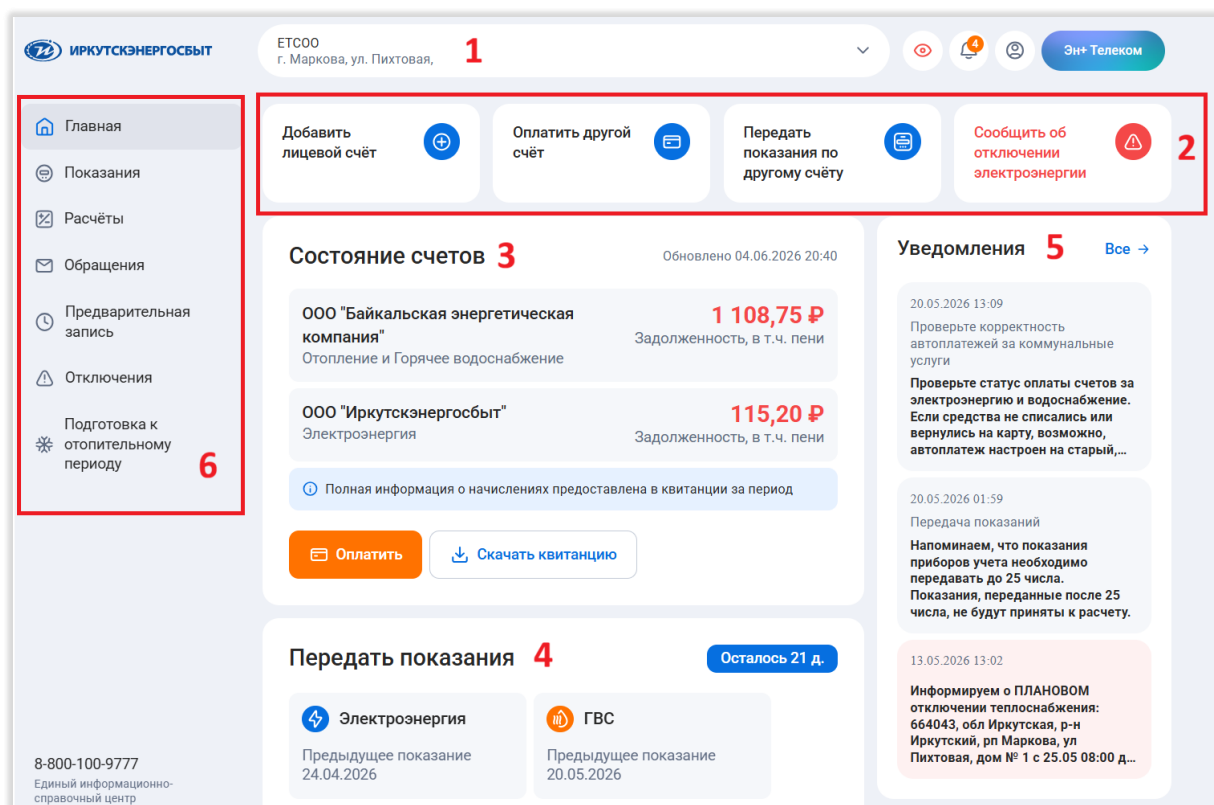


Рис. 13 Главная страница ЛК ФЛ

Для оплаты коммунальных услуг в блоке «Состояние счетов» нажмите кнопку «Оплатить». Откроется список доступных способов оплаты:

- Система «Город» (доступна оплата картой или подключение автоплатежа);
- Оплата картой (производится через Сбербанк эквайринг);
- SberPay;
- VTB Pay.

Выберите наиболее удобный для вас способ оплаты, и произойдет автоматический переход на сайт или приложение платежного оператора.

На панели дополнительных функций ЛК ФЛ вы можете:

1. Добавлять дополнительные ЛС в ваш ЛК ФЛ. Это позволит вам управлять несколькими счетами из одного кабинета. Введите номер дополнительного ЛС и пароль (Рис.14). Для корректной привязки ЛС, важно, чтобы по дополнительному ЛС уже была пройдена регистрация в ЛК ФЛ.
2. Передавать показания и производить оплаты по другим ЛС, даже если они не привязаны к вашему ЛК ФЛ;
3. Сообщать об отключении электроэнергии.

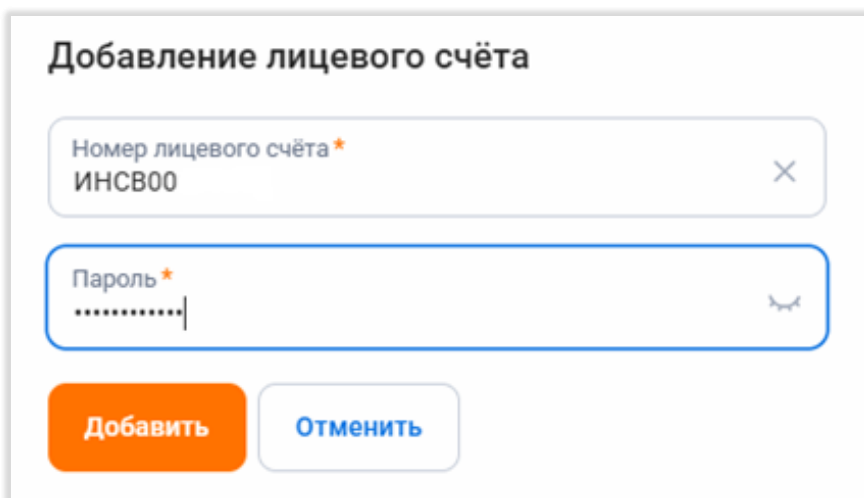


Рис. 14 Добавление ЛС в ЛК ФЛ.

Переключение между ЛС в ЛК ФЛ производится по кнопке «V» на верхней панели рядом с номером ЛС (Рис.15). Нажмите на «V», и откроется список всех ЛС, привязанных к вашему ЛК. Выберите нужный ЛС из списка и кликните по нему - в разделах ЛК ФЛ будет отображаться информация по выбранному ЛС.

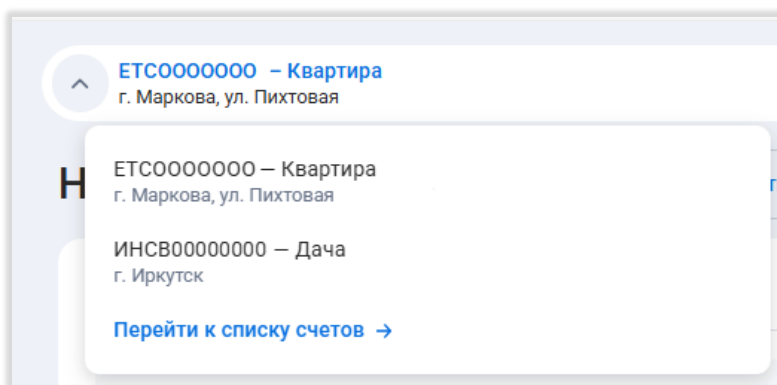



Рис. 15 Переключение между ЛС

В верхней части главной страницы ЛК ФЛ по кнопке  доступен раздел с настройками профиля.

В настройках на вкладке «Личные данные» (Рис.16) вы можете:

1. Обновлять контактные данные – нажмите на значок  для внесения изменений;

2. Выбирать способ получения квитанций:

- *Доставка квитанций на дом* – ПД направляются в бумажном виде по адресу Вашего проживания, в соответствии с данными адреса в ЛС.

- *Квитанция по e-mail* – ПД направляется по указанному Вами адресу электронной почты.

3. Настраивать уведомления:

- *Информирование по e-mail* – вы даете согласие на отправку на указанный Вами адрес электронной почты различной справочной информации со стороны Компании (о размере задолженности, установке приборов учета, изменении тарифов, адресов и графиков работы офисов обслуживания компании и др.).

- *Смс-информирование* – вы даете согласие на отправку на Ваш мобильный номер телефона различной справочной информации со стороны Компании (о размере задолженности, установке приборов учета, изменении тарифов, адресов офисов обслуживания компании и др.).

- *Пуш-уведомления* – вы даете согласие на получение в ЛК и его мобильной версии различной справочной информации со стороны Компании (о размере задолженности, установке приборов учета, изменении тарифов, адресов и графиков работы офисов обслуживания компании и др.).

После внесения изменений обязательно нажмите на кнопку «Сохранить».



ИРКУТСКЭНЕРГОСБЫТ

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"ИРКУТСКАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ"

Настройки профиля Проверить привязанные счета Добавить лицевой счёт

[Личные данные](#) [Управление счетами](#)

Александр

[Изменить пароль](#)

Текущий счёт: ETCOO
г. Маркова, ул. Пихтовая,
[Информация о счёте](#)

Телефон: +7 (950) [Изменить](#)

Email: *****@mail.ru [Изменить](#)


Способ получения квитанции: Доставка квитанции на дом
 Квитанция по Email

Настройка уведомлений: Информирование по email
 СМС-информирование
 Пуш-уведомления

Сохранить Выйти

Рис. 16 Настройка профиля "Личные данные"

В настройках профиля также доступна возможность проверки привязанных ЛС и добавления новых ЛС.

На вкладке «Управление счетами» (Рис.17) вы можете присвоить ЛС свое название. Для этого нажмите  и введите удобное вам обозначение. Если к вашему ЛС привязано несколько счетов, это упростит работу с ними в ЛК ФЛ.

ETCOO
г. Маркова, ул. Пихтовая, Эн+ Телеком

Настройки профиля Проверить привязанные счета Добавить лицевой счёт

[Личные данные](#) [Управление счетами](#)

САНУ00841220 – тестест Основной счёт

Хареты, ул. Молодежная, [Изменить](#)

Название счёта: [Изменить](#)

Договоры: Электроэнергия: САНУ00

Отделение: Саянское

ФИО: Петров Петр Петрович

Адрес:

Количество комнат: 3

Общая площадь: 61.4 м²

Количество проживающих: 2

[Сообщить об изменении данных](#)

ETCOO
г. Маркова, ул. Пихтовая, Привязанный счёт
[Отвязать](#)

Рис. 17 Настройки профиля «Управление счетами»

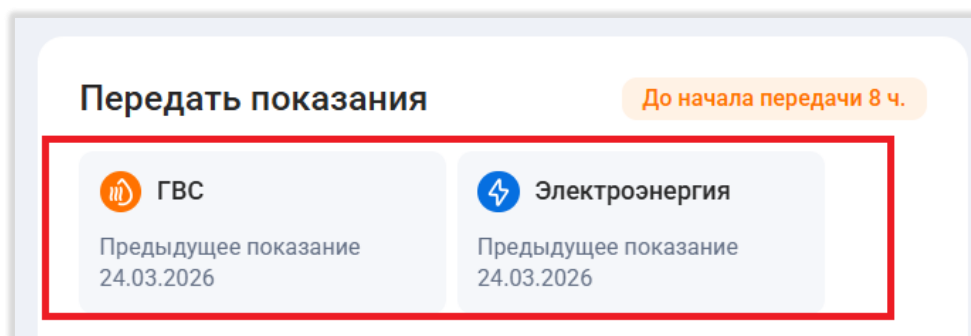


ИРКУТСКЭНЕРГОСБЫТ

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"ИРКУТСКАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ"


5.2 Передача показаний

Перейти к передаче показаний вы можете через боковую панель, нажав на раздел «Показания», или сразу на главной странице выбрать нужный ИПУ.



При отсутствии зарегистрированных ИПУ в ЛК ФЛ выводится информация об отсутствии зарегистрированных приборов учета.

Если по ЛС имеется информация о наличии ИПУ в разделе «Показания» (Рис.18), доступна следующая информация:

1. Номер ЛС;
2. Панель переключения между ИПУ по коммунальным услугам;
3. Информация о номере и типе прибора учета. Нажмите на значок , чтобы присвоить название прибору учёта. Это удобно, если у вас несколько приборов по одной услуге: назовите их по месту установки (например, «Ванная» и «Кухня») – так будет проще ориентироваться при передаче показаний.
4. Информация о статусе прибора учета;
5. Поле для ввода показаний. Вводите только текущие показания, в системе хранятся данные о предыдущих показаниях, расход будет рассчитан автоматически. В случае если будет введено некорректное показание, рядом с кнопкой «Передача показание» отобразится текст об ошибке и показание не будет принято.
6. Вкладки «История показаний» и «Информация».

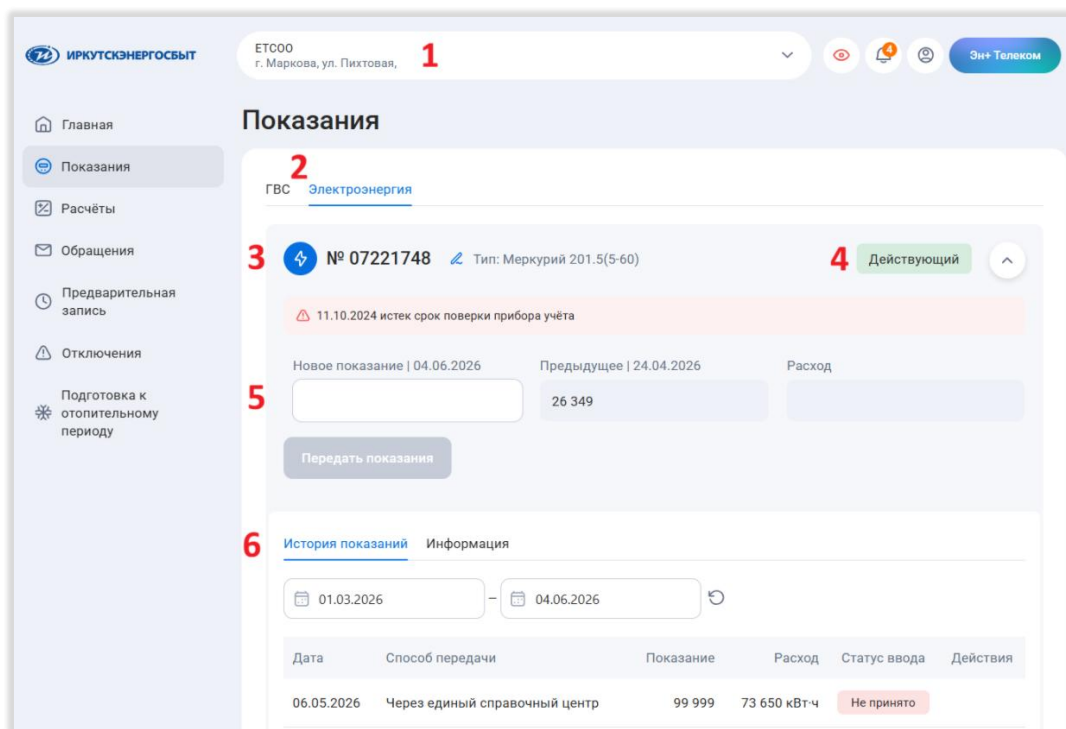


Рис. 18 Раздел "Показания"

Во вкладке «История показаний» вы найдёте информацию о ранее переданных показаниях. Укажите нужный период – система покажет данные за это время.

В столбце «Способ передачи» указывается способ, которым было передано показание.

В столбце «Статус ввода» могут отображаться значения:

- «Расчитано» – если показание принято к расчёту;
- «Не принято» – если показание было удалено и не принято к расчетам.

Во вкладке «Информация» вы найдёте основные характеристики вашего ИПУ: номер, дату установки, сведения по поверке, шкалу и значность.

Важно! Действующие ограничения при передаче показаний в ЛК ФЛ:

1. **Срок передачи показаний ограничен 25 числом каждого месяца.**

2. **Прибор учёта снят с расчётов.** Если ваш прибор учёта снят с расчётов, на странице отобразится информационное сообщение о необходимости его замены или поверки (Рис.19).

3. **Интеллектуальный прибор учёта.** Если прибор подключён к интеллектуальной системе учёта электрической энергии – передавать показания вручную не требуется. Вы можете отслеживать показания, передаваемые прибором, во вкладке «История показаний». Дополнительно есть возможность заказать сведения о приборе, нажав кнопку «Получить сведения» (Рис.20).



ИРКУТСКЭНЕРГОСБЫТ

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"ИРКУТСКАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ"

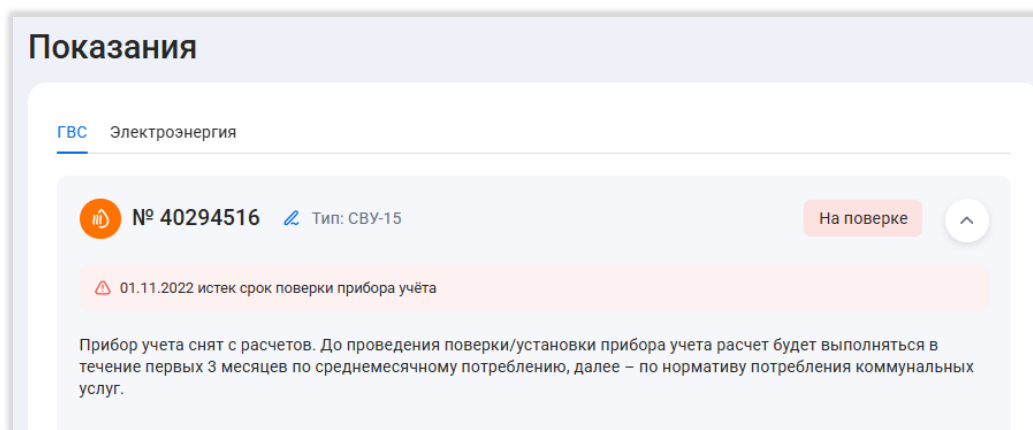


Рис. 19 Прибор учета снят с расчета

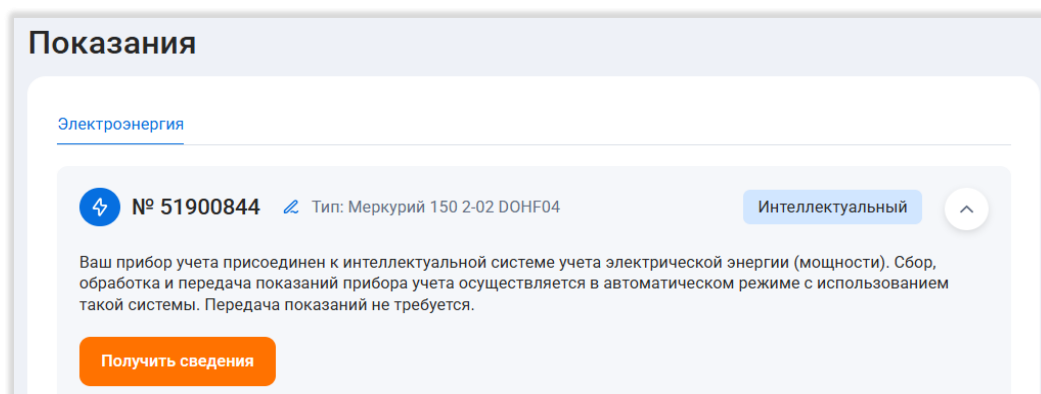


Рис. 20 Интеллектуальный прибор учета

5.3 Расчеты

В разделе «Расчёты» (Рис.21) доступны данные по каждому исполнителю коммунальных услуг за последние три расчетных периода (месяца). По каждому месяцу есть возможность скачать ПД – нажмите на кнопку «Скачать квитанцию».

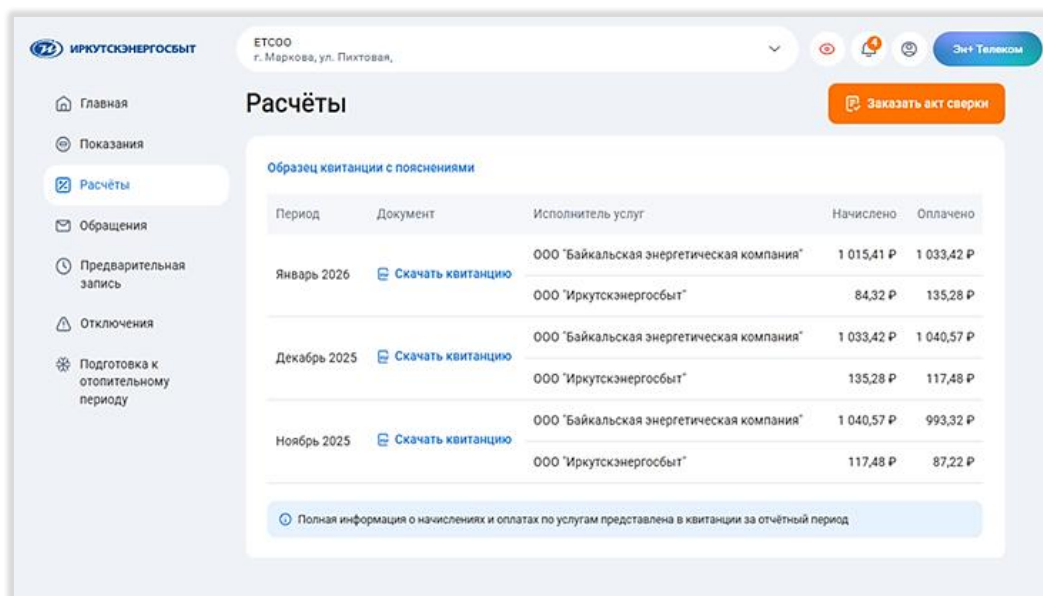


Рис. 21 Раздел «Расчёты»

Если у вас остались вопросы по начислениям или оплатам, вы можете заказать акт сверки взаиморасчётов (Рис.22).

Для заказа необходимо нажать на кнопку «Заказать акт сверки». Далее выставите необходимые параметры:

1. Выберите нужного контрагента из списка;
2. Укажите, нужно ли отображать пени в документе;
3. Выберите необходимый период сверки;
4. Укажите электронную почту, на которую будет отправлен документ;
5. Нажмите кнопку «Сформировать».

The screenshot shows the 'Сформировать акт сверки' form. At the top, it displays the user's account information: 'ИНСВ000000 г. Иркутск'. The form contains the following elements:

- Account number: 'Лицевой счёт ИНСВ000000 г. Иркутск.'
- Counterparty dropdown: 'Контрагент ООО "ИркутскЭнергосбыт" 1'.
- Checkbox: 'Учитывать пени 2' (checked).
- Period: 'Период * 3' with dates '01.01.2026' and '31.01.2026'.
- Email field: 'Email * 4'.
- Buttons: 'Сформировать' (orange) and 'Отменить' (white).
- Footnote: '* Поля обязательны для заполнения'.

Рис. 22 Заказ акта сверки

Акт сверки доступен по услугам: электроснабжение, теплоснабжение и холодное водоснабжение (при наличии данных услуг в вашем ЛС).

5.4 Обращения

В данном разделе ЛК ФЛ (Рис.23) доступны следующие кнопки:

Сообщить об отключении электроэнергии – здесь вы можете подать аварийную заявку или получить информацию о контактных данных электросетевой компании, к объектам электросетевого хозяйства которой подключена Ваша электроустановка по данным ЛС;

Вызвать специалиста – здесь вы можете дистанционно подать заявку на опломбировку или проверку ИПУ. В форме заявки выберите необходимый тип ресурса, цель визита, напишите краткий комментарий по заявке и оставьте контактный номер телефона.

Сформировать акт сверки – описано в п.5.3;

Направить обращение – здесь вы можете заполнить форму, используя встроенные подсказки сервиса. В форме «Направить обращение» необходимо выбрать тему обращения, заполнить все обязательные поля, ознакомиться с перечнем документов, которые необходимо приложить к обращению в зависимости от выбранной темы. Далее добавить необходимые документы, выбрать способ получения ответа, проставить галочку напротив предупреждения о возможном отклонении обращений, если будет предоставлен неполный пакет документов или форма обращения заполнена некорректно, и отправить заявку.

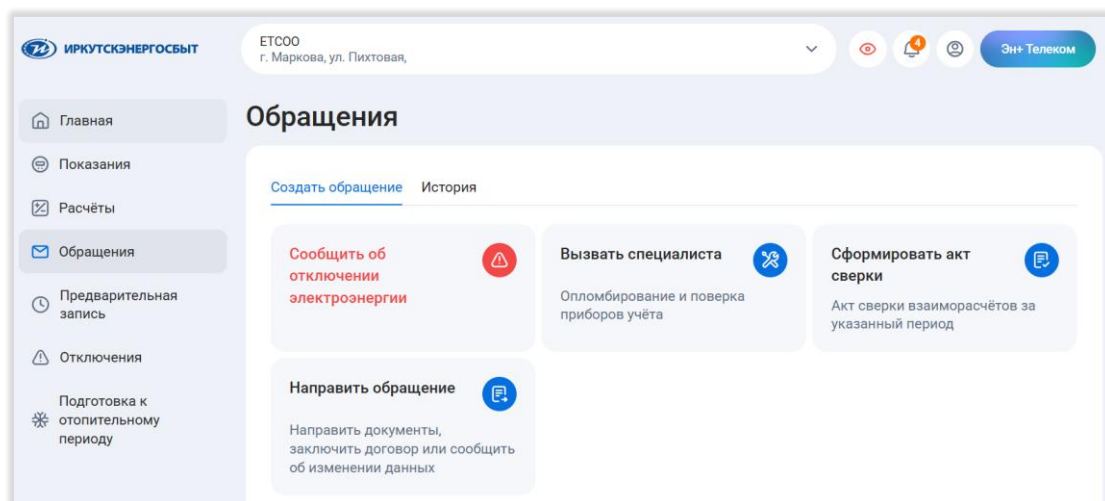


Рис. 23 Раздел «Обращения»

Информация об оформленных обращениях хранится во вкладке «История».

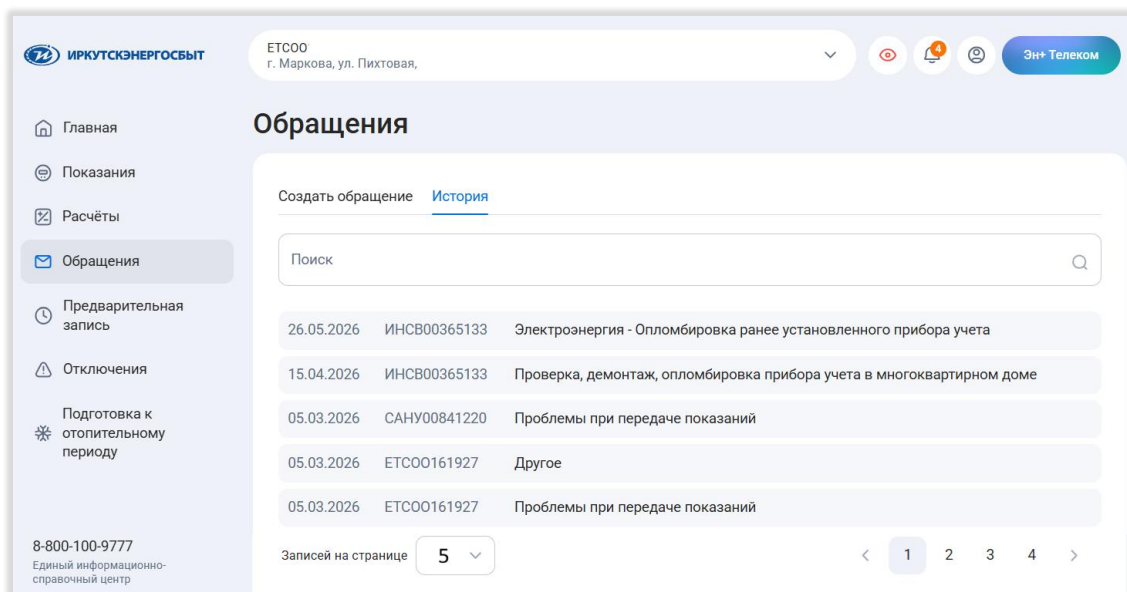


Рис. 24 Вкладка "История обращений"

5.5 Предварительная запись

В данном разделе доступна запись на консультацию в центр обслуживания клиентов по вопросам начисления платы за коммунальные услуги.

Для оформления записи укажите номер телефона, на который будет направлено СМС с кодом доступа (Рис. 25).

Рис. 25 Раздел «Предварительная запись»

Затем, следуя подсказкам сервиса, выберите город, офис Компании, удобную для вас дату и время визита. Затем откроется окно с данными по записи (Рис.26). Проверьте данные, если все верно, нажмите «Подтвердить». Если обнаружите ошибки в записи, воспользуйтесь кнопкой «Назад» в верхней части окна, чтобы исправить неверные сведения, или отмените оформление заявки кнопкой «Отменить» и начните заново.

Рис. 26 Окно для подтверждения записи



ИРКУТСКЭНЕРГОСБЫТ

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"ИРКУТСКАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ"

Далее нажмите кнопку «Подтвердить». На указанный в записи номер телефона придёт СМС с кодом и данными о записи. На экране появится окно с информацией о подтверждённой записи (Рис.27).

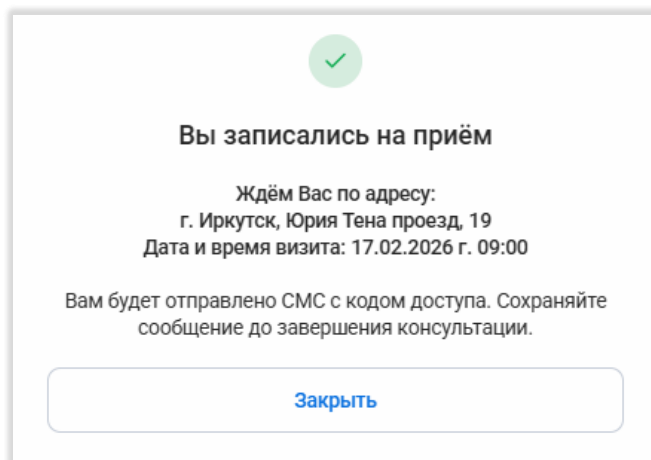


Рис. 24 Подтверждение записи

Важно! Данный код необходимо сохранять до дня консультации и предоставить его оператору в офисе.

5.6 Отключения

В данном разделе вы можете проверять информацию об отключениях электроэнергии и горячего водоснабжения.

На Рис.28 отображены основные пункты при проверке информации по отключениям:

1. Выберите нужную услугу;
2. В поле поиска введите город и улицу (вводить полный адрес не обязательно).
3. Система проверит информацию по отключениям в указанном вами районе поиска. Если отключение зафиксировано, выводится список адресов, попавших под отключение, с указанием периода и причины отключения.

Также проверять информацию вы можете, на интерактивной карте отключений, на ней в режиме реального времени отображается информация по всем имеющимся отключениям.

Отключения на карте различаются по цветам:

Фиолетовый – ближайшие отключения (информация о них поступает менее чем за 10 дней до отключения – аварии, неотложные ремонтные работы);

Желтый – перспективные отключения (плановые ремонтные работы).

Если вы не нашли информацию об отключении по нужному адресу, вы можете сообщить об отсутствии электроэнергии или горячей воды, воспользовавшись кнопкой «Сообщить об отключении...».



ИРКУТСКЭНЕРГОСБЫТ

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"ИРКУТСКАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ"

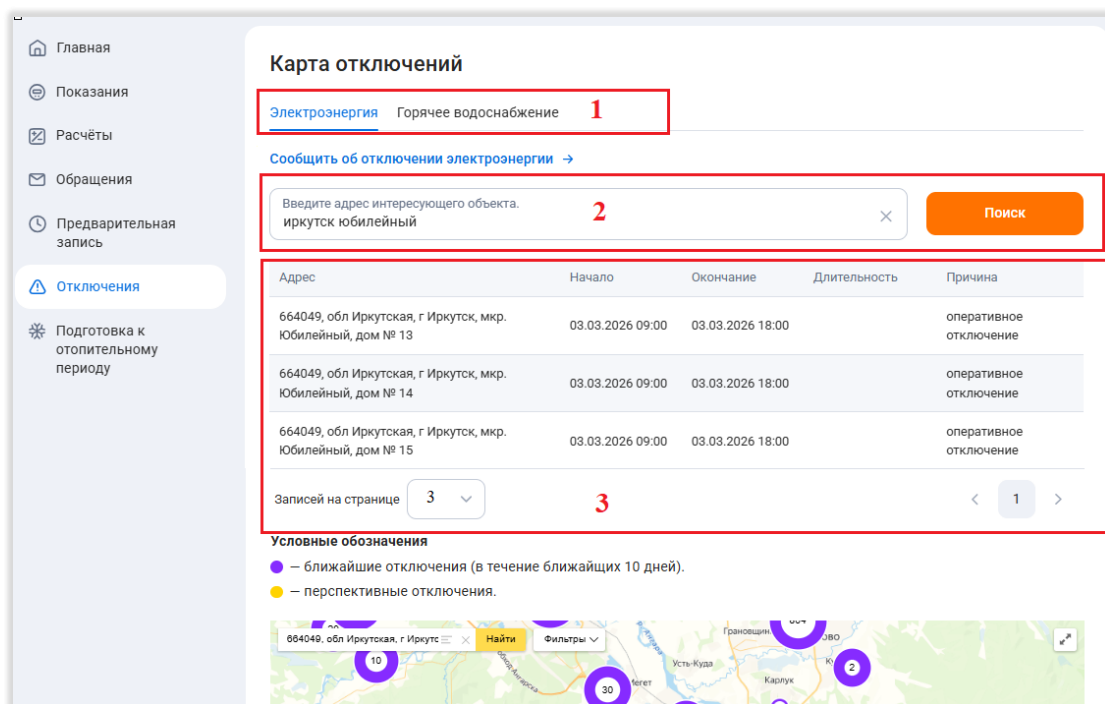


Рис. 28 Раздел «Отключения»

5.7 Подготовка к отопительному сезону

Здесь вы можете узнать информацию о готовности объекта к отопительному сезону. В данном поисковике представлены только объекты, предъявленные для оценки готовности. Чтобы узнать информацию о готовности объекта к отопительному периоду, введите интересующий адрес (Рис.30).

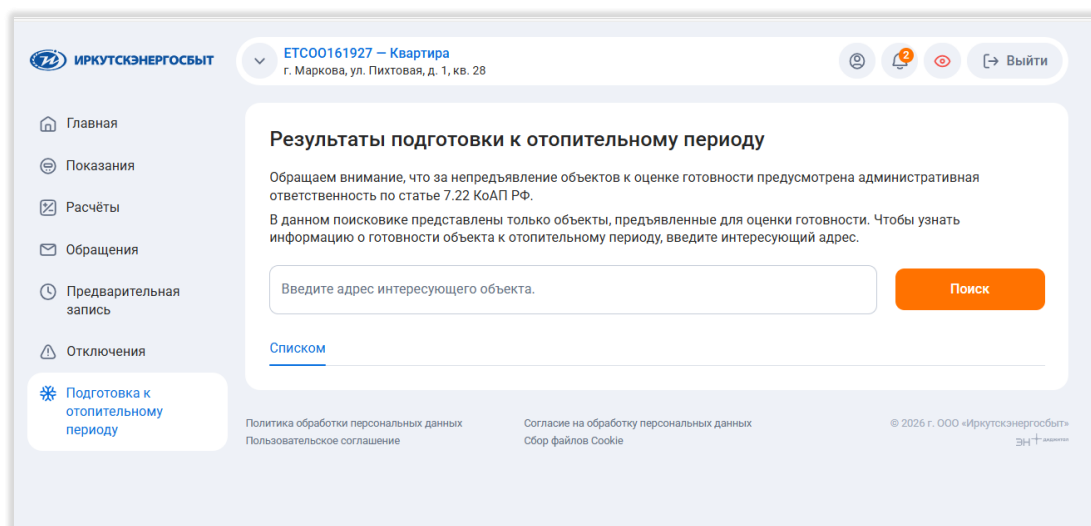


Рис. 25 Раздел "Подготовка к отопительному периоду"