ООО «ЭНЕРГОКОМФОРТ». КАРЕЛИЯ»

ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ОНЛАЙН-СЕРВИСА (ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ В ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЯХ)»

ПЕТРОЗАВОДСК

2023 г.

ООО «Энергокомфорт».Карелия» (далее – Гарантирующий поставщик) предоставляет своим клиентам – потребителям электрической энергии в жилых помещениях многоквартирных домов, домов блокированной застройки и домов индивидуального жилищного строительства бесплатный онлайн-сервис – Личный кабинет физического лица (далее – Личный кабинет).

Для начала работы с Личным кабинетом выполните следующие действия:

1. Откройте в Интернет-браузере официальный сайт Гарантирующего поставщика (далее – официальный сайт, рис. 1), расположенный в сети Интернет по адресу https://energokomfort-karelia.ru

Рис. 1 Главная страница официального сайта

2. На главной странице сайте нажмите на ссылку «Личный кабинет физического лица» (рис. 1). На страницу Личного кабинета также можно перейти по прямой ссылке в сети Интернет https://ek.karelia.ru/kf (рис. 2)

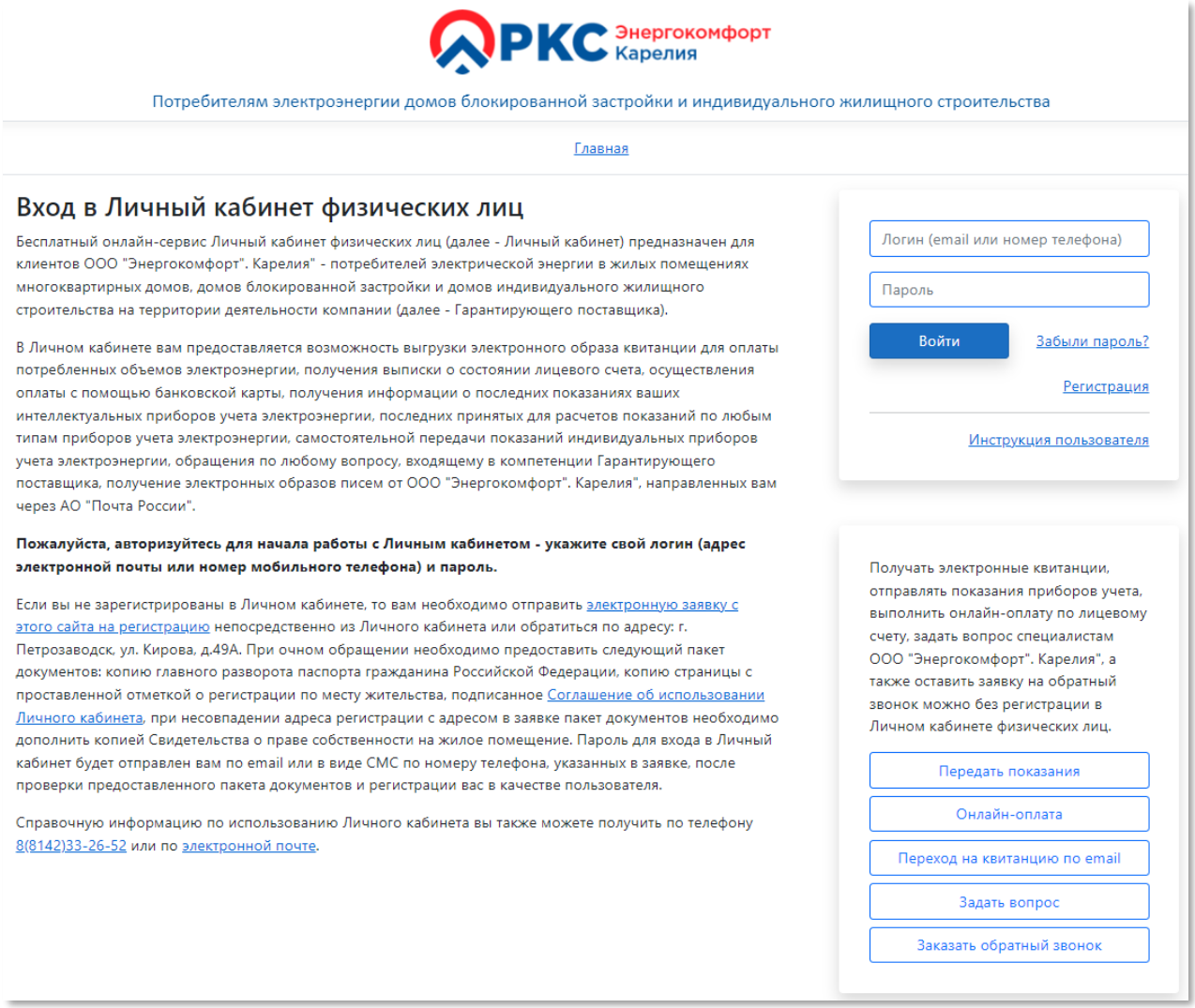


Рис. 2 Главная страница Личного кабинета

Для корректного отображения Личного кабинета вам необходимо использовать современный Интернет-браузер (например, последние версии Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera, Яндекс Браузер, Microsoft Edge). Браузер Internet Explorer версии 11 на данный момент является устаревшим браузером, его поддержка прекращена компанией Microsoft с 2022 года, взамен данной версии производитель рекомендовал своим клиентам переход на браузер Microsoft Edge.

3. Если вы уже зарегистрированы в Личном кабинете, то введите ваш логин и пароль в соответствующие поля формы и нажмите на кнопку «Войти» (рис. 3). В качества логина для входа в Личный кабинет может быть использован номер мобильного телефона или адрес электронной почты.

Для зарегистрированных до января 2023 года пользователей логин был указан в заявлении на регистрацию в Личном кабинете.

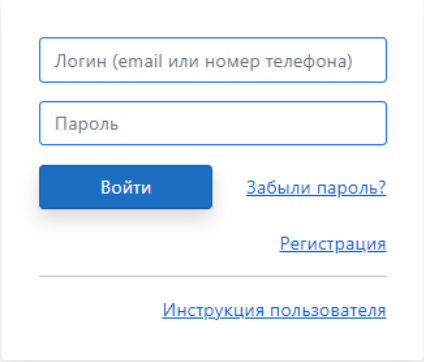


Рис. 3 Форма для авторизации в Личном кабинете

4. Если вы забыли пароль, то воспользуйтесь ссылкой «Забыли пароль?» на странице Входа в Личный кабинет (рис. 4). Для возобновления доступа к Личному кабинету пользователю необходимо на странице «Восстановление доступа к Личному кабинету» указать свой логин (в зависимости от выбранного ранее способа регистрации - адрес электронной почты или номер мобильного телефона) и нажать на кнопку «Получить новый пароль». В качестве логина допускаются только номера мобильных телефонов российских сотовых операторов в формате 7XXXXXXXXXX.

Не допускается использование номеров зарубежных сотовых операторов, а также сокращенные номера мобильных телефонов.

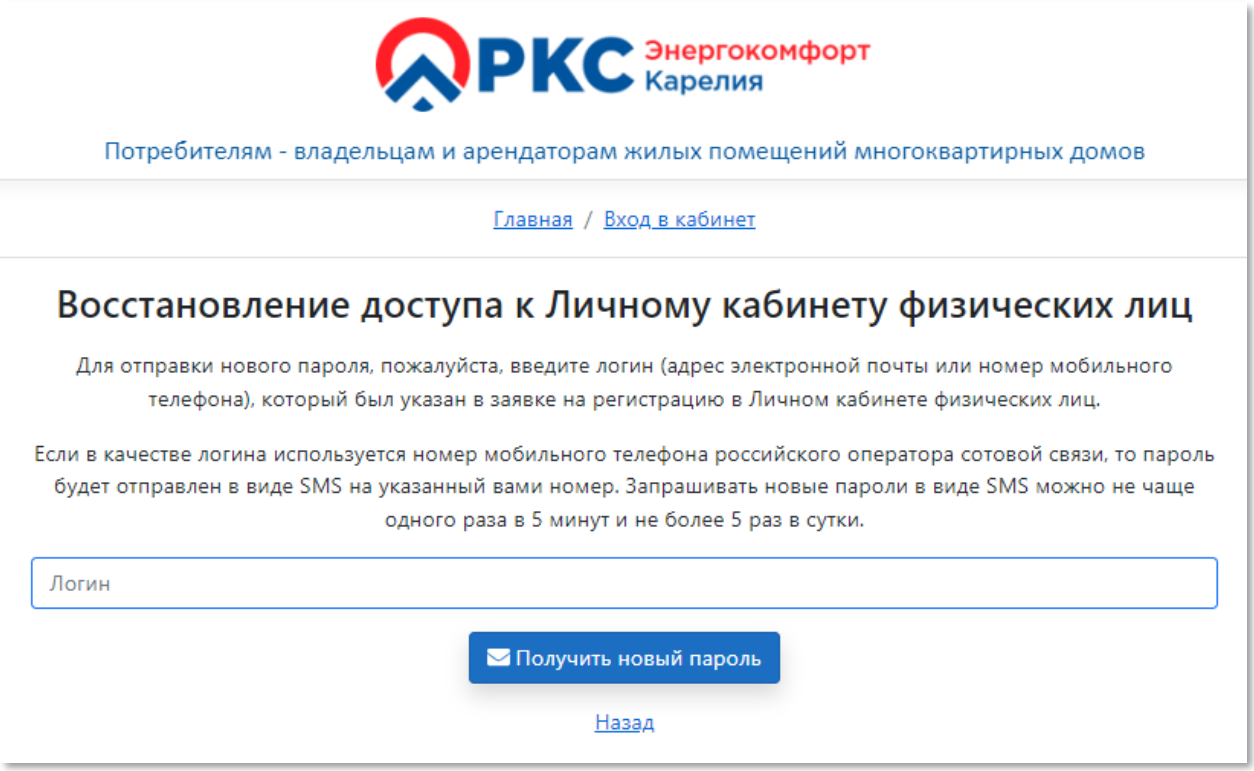


Рис. 4 Страница для восстановления доступа к Личному кабинету

5. Если в качестве логина был использован номер телефона, то на ваш мобильный телефон будет отправлено SMS с новым паролем. Повторная отправка SMS возможна спустя 5 минут после отправки предыдущего нового пароля на ваш мобильный телефон (рис. 5). Если в качестве логина был использован Email, то сообщение с новым паролем будет отправлено на указанный вами почтовый адрес.

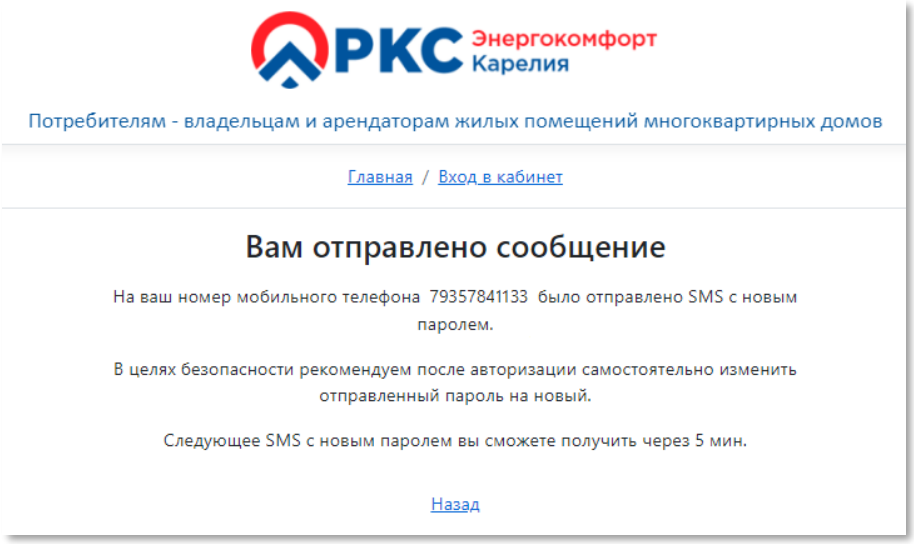


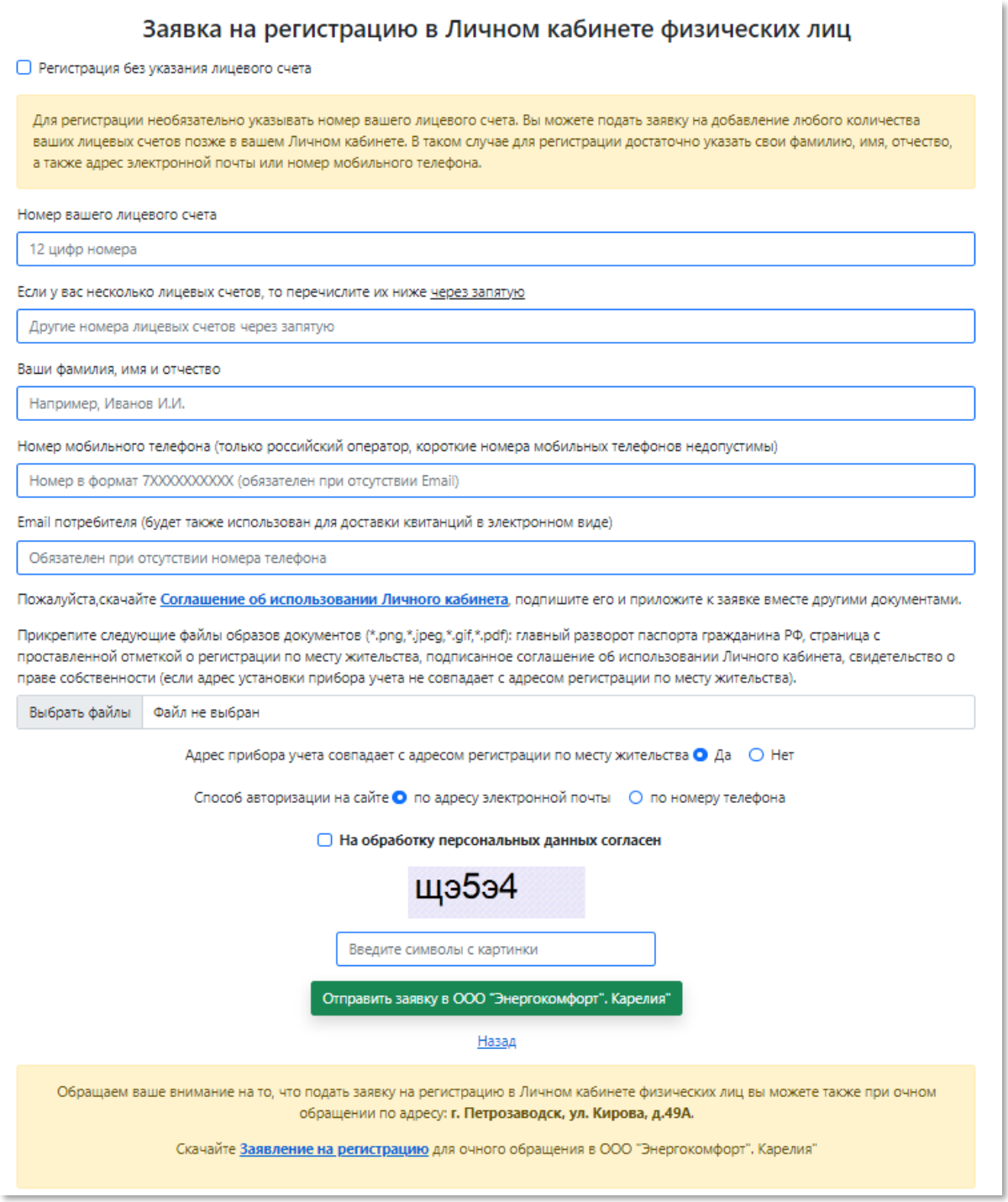
Рис. 5 Сообщение об отправке нового пароля

Если у вас не было ранее регистрации в Личном кабинете, то вы можете самостоятельно подать заявление на регистрацию. Для подачи заявки на регистрацию вам необходимо на странице «Входа в кабинет» перейти по ссылке «Регистрация».

На странице «Заявка на регистрацию в Личном кабинете физических лиц» (рис. 6) вам предлагается подать заявление на регистрацию в одном из двух вариантов: без указания лицевого счета и с указанием вашего лицевого счета.

При регистрации без указания лицевого счета необязательно указывать номер своего лицевого счета, присвоенного Гарантирующим поставщиком. Заявление на добавление лицевого счета вы можете подать непосредственно из Личного кабинета после регистрации и авторизации. При регистрации без указания лицевого счета вам необходимо обязательно внести в соответствующие поля формы заявления: фамилию, имя и отчество (при наличии), способ авторизации в Личном кабинете, номер мобильного телефона (российского оператора сотовой связи) или Email (в зависимости от выбранного вами способа авторизации).

Регистрация без указания номера лицевого счета в Личном кабинете выполняется автоматически после нажатия на кнопку «Отправить заявку в ООО «Энергокомфорт». Карелия». Данный вариант регистрации накладывает ограничения на использование Личного кабинета – доступ к функциям для работы с лицевыми счетами и приборами учета будет невозможен. Пароль для входа в Личный кабинет будет выслан автоматически на номер мобильного телефона или Email (в зависимости от способа авторизации).



Заявка на регистрацию в Личном кабинете физических лиц

☐ Регистрация без указания лицевого счета

Для регистрации необязательно указывать номер вашего лицевого счета. Вы можете подать заявку на добавление любого количества ваших лицевых счетов позже в вашем Личном кабинете. В таком случае для регистрации достаточно указать свои фамилию, имя, отчество, а также адрес электронной почты или номер мобильного телефона.

Номер вашего лицевого счета

12 цифр номера

Если у вас несколько лицевых счетов, то перечислите их ниже через запятую

Другие номера лицевых счетов через запятую

Ваши фамилия, имя и отчество

Например, Иванов И.И.

Номер мобильного телефона (только российский оператор, короткие номера мобильных телефонов недопустимы)

Номер в формат 7XXXXXXXXXX (обязателен при отсутствии Email)

Email потребителя (будет также использован для доставки квитанций в электронном виде)

Обязателен при отсутствии номера телефона

Пожалуйста,скачайте Соглашение об использовании Личного кабинета, подпишите его и приложите к заявке вместе другими документами.

Прикрепите следующие файлы образов документов (*.png,*.jpeg,*.gif,*.pdf): главный разворот паспорта гражданина РФ, страница с проставленной отметкой о регистрации по месту жительства, подписанное соглашение об использовании Личного кабинета, свидетельство о праве собственности (если адрес установки прибора учета не совпадает с адресом регистрации по месту жительства).

Выбрать файлы | Файл не выбран

Адрес прибора учета совпадает с адресом регистрации по месту жительства ◉ Да ○ Нет

Способ авторизации на сайте ◉ по адресу электронной почты ○ по номеру телефона

☐ **На обработку персональных данных согласен**

щэ5э4

Введите символы с картинки

Отправить заявку в ООО "Энергокомфорт". Карелия"

Назад

Обращаем ваше внимание на то, что подать заявку на регистрацию в Личном кабинете физических лиц вы можете также при очном обращении по адресу: **г. Петрозаводск, ул. Кирова, д.49А.**

Скачайте Заявление на регистрацию для очного обращения в ООО "Энергокомфорт". Карелия"

Рис. 6 Заявка на регистрацию в Личном кабинете

При регистрации в Личном кабинете с указанием вашего номера лицевого счета необходимо заполнить следующие поля формы: номер лицевого счета (если у вас имеется несколько лицевых счетов, то их необходимо перечислить через запятую в соответствующем поле), фамилию, имя и отчество (при наличии) потребителя / арендатора жилого помещения, способ авторизации, номер мобильного телефона российского оператора или Email (в соответствии с выбранным вами способом авторизации), приложить электронные образы необходимых документов (файлы в форматах графических изображений или pdf) - главный разворот паспорта гражданина РФ и страницу с проставленной отметкой о регистрации по месту жительства, подписанное соглашение об использовании Личного кабинета, при несовпадении адреса установки

прибора учета с адресом регистрации по месту жительства – свидетельство о праве собственности на жилое помещение), установить флажок «На обработку персональных данных согласен». После заполнения обязательных полей на странице «Заявка на регистрацию в Личном кабинете физических лиц» нажмите на кнопку «Отправить заявку в ООО «Энергокомфорт».Карелия». Ваше заявление будет направлено для рассмотрения Гарантирующему поставщику. По завершению рассмотрения заявки вам будет отправлен пароль (в зависимости от выбранного вами способа авторизации - SMS или сообщение на электронную почту).

Помимо дистанционной подачи заявления на регистрацию в Личном кабинете вы можете обратится очно в офис Гарантирующего поставщика, расположенный по адресу: г. Петрозаводск, ул. Кирова, д. 49А. Перед очным посещением для экономии вашего времени, пожалуйста, заполните доступную для скачивания форму Заявления на регистрацию.

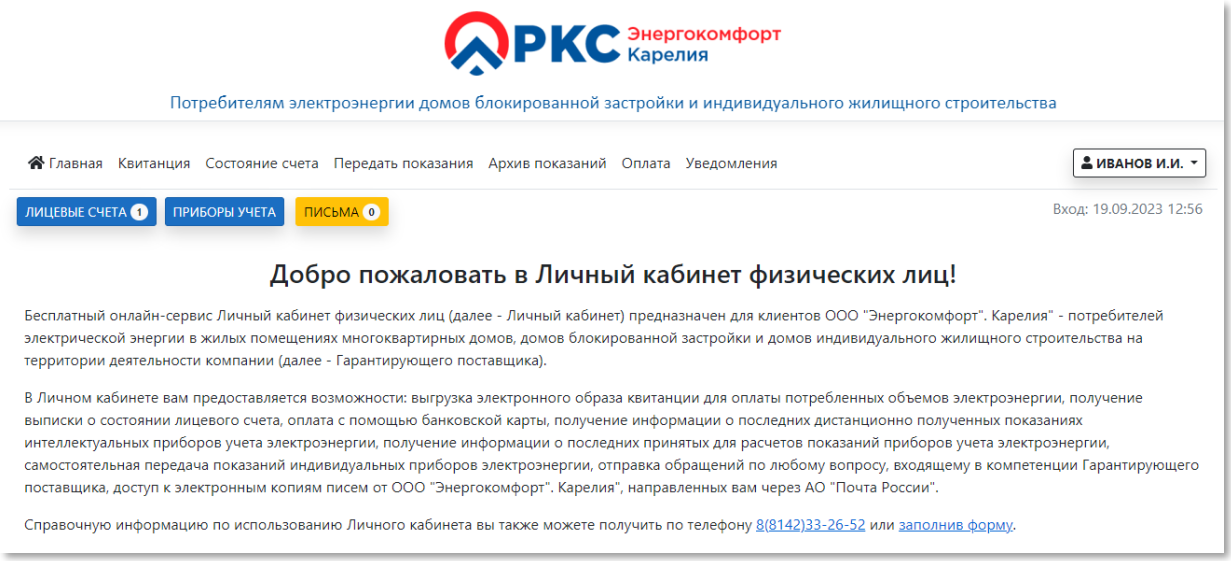


Рис. 7 Главная страница Личного кабинета

После успешной авторизации в Личном кабинете (рис. 7) вам доступно: управление лицевыми счетами (кнопка «Лицевые счета» на главной странице – рис. 8), получение информации об установленных приборах учета электроэнергии (кнопка «Приборы учета» на главной странице – рис. 9), в т.ч. интеллектуальных, скачивание электронных квитанций по выбранному открытому лицевому счету за указанный расчетный период (пункт меню «Квитанция» в главном меню – рис. 10), получение информации о состоянии выбранного лицевого счета (сумма задолженности и поступивших оплат), скачивание сальдо-оборотной ведомости (пункт меню «Состояние счета» в главном меню – рис. 11), передача показаний приборов учета (рис. 12), просмотр архива отправленных из Личного кабинета показаний (пункт меню «Архив показаний» в главном меню – рис. 13), оплата потребленной электроэнергии банковской картой (рис. 18), получение отправленных со стороны Гарантирующего поставщика в ваш адрес sms- и email - уведомлений (пункт меню «Уведомления» в главном меню – рис. 14), изменение пароля для входа в Личный кабинет (пункт «Пароль» в меню профиля пользователя – раскрывающееся меню с вашим именем в правом верхнем углу), отправка обращений Гарантирующему поставщику (пункт «Обращения» в меню профиля – рис. 15), скачивание отправленного при

регистрации в Личном кабинете пакета документов (пункт «Документы при регистрации» в меню профиля пользователя), отправка заявлений на добавление лицевого счета в Личный кабинет (пункт «Добавить лицевой счет» в меню профиля – рис. 16), изменение способа доставки квитанций (рис. 17), получение цифровых копий простых и заказных писем, которые были направлены Гарантирующим поставщиком через АО «Почта России» по почтовым адресам ваших лицевых счетов (рис. 19).

Рис. 8 Управление лицевыми счетами

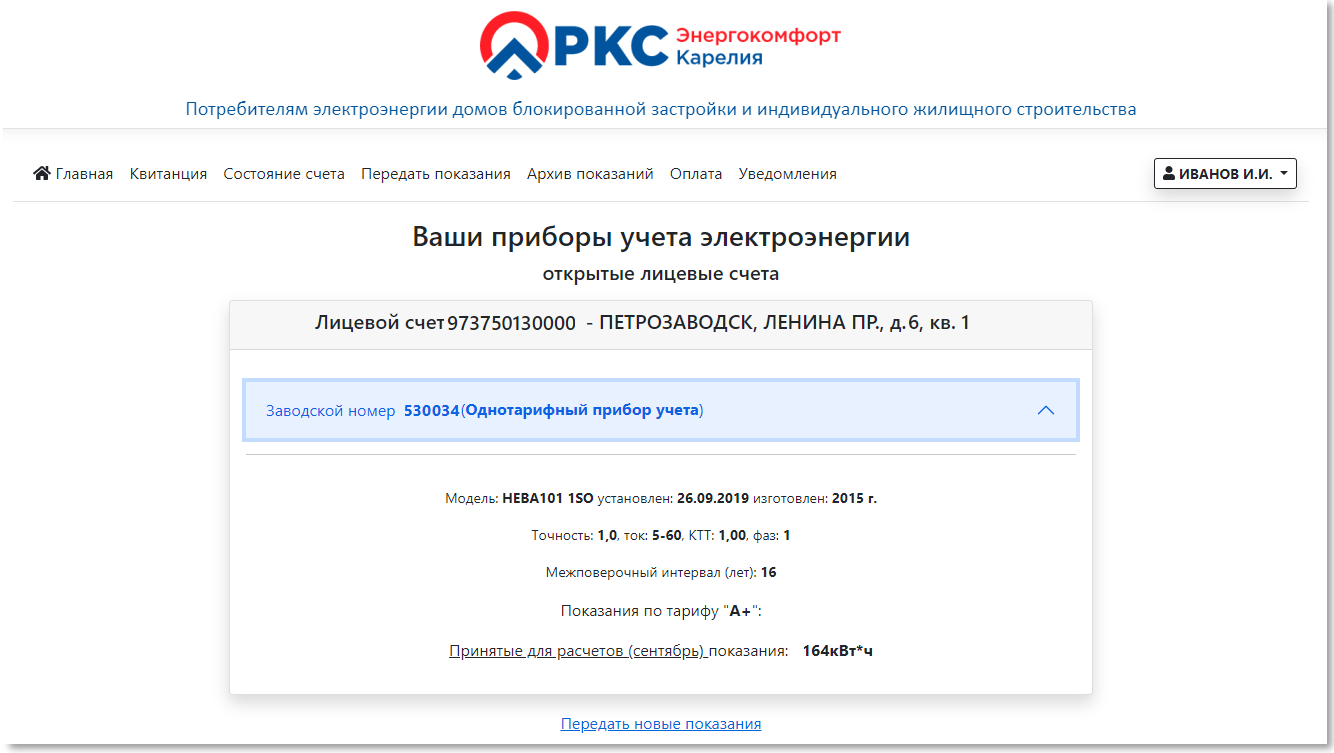


Рис. 9 Приборы учета электроэнергии

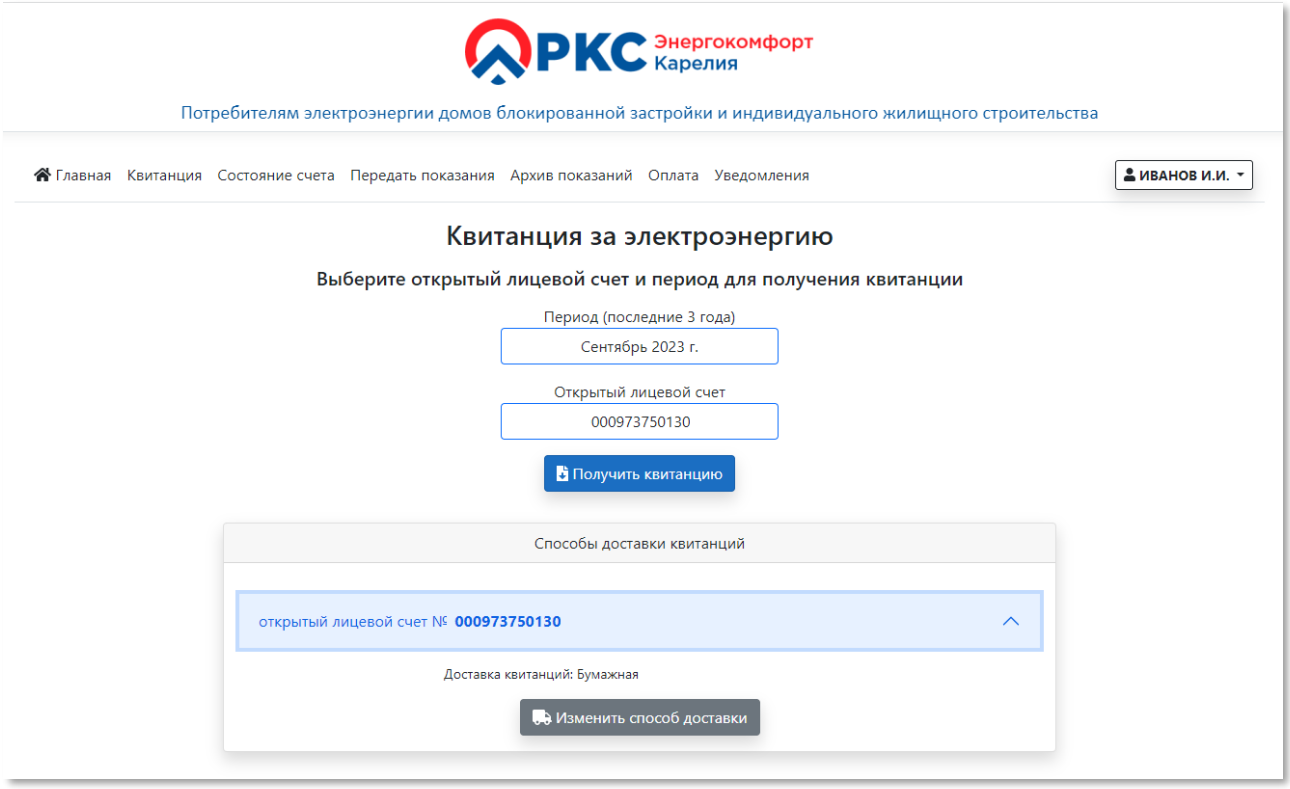


Рис. 10 Выгрузка электронной квитанции

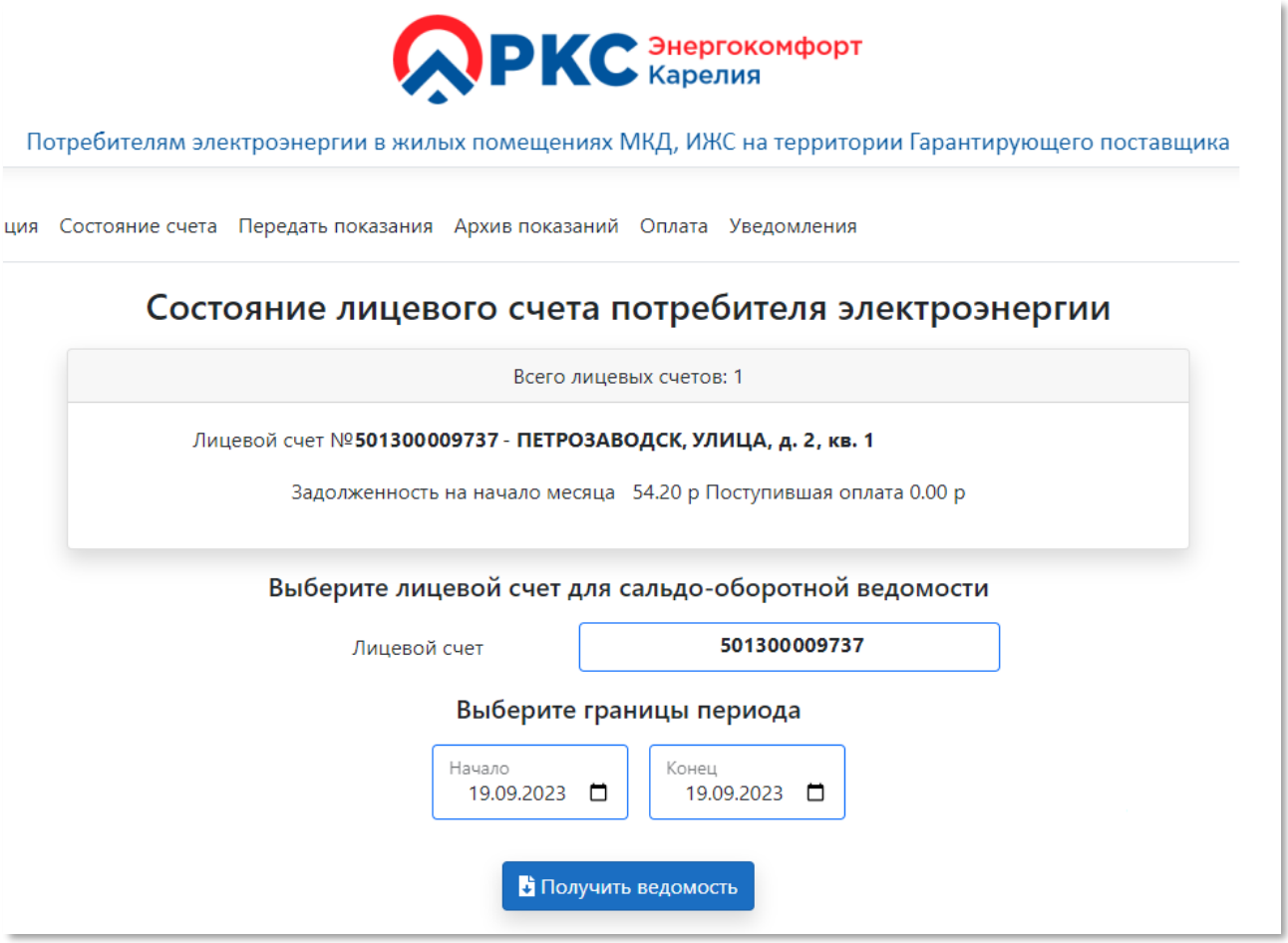


Рис. 11 Состояние лицевого счета

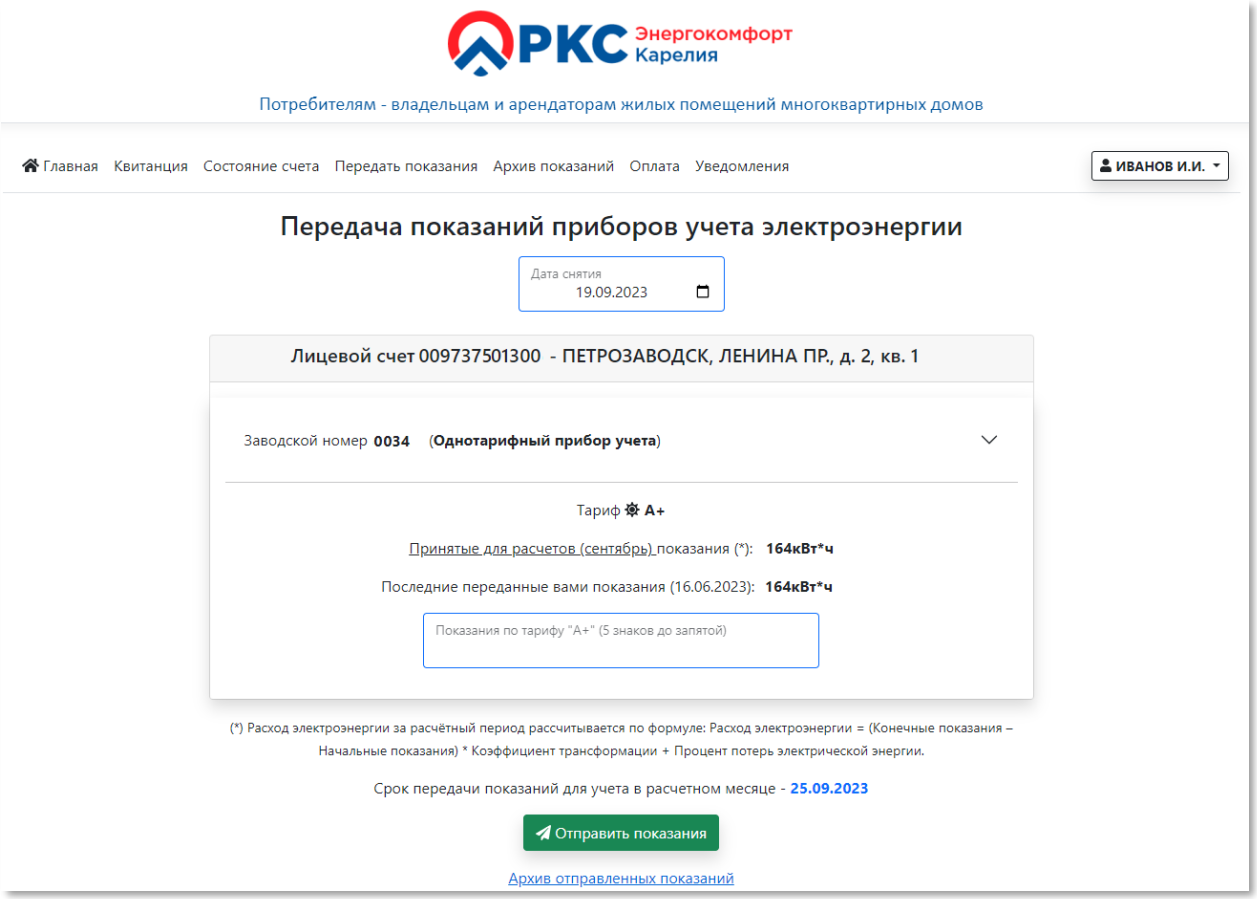


Рис. 12 Передача показаний приборов учета

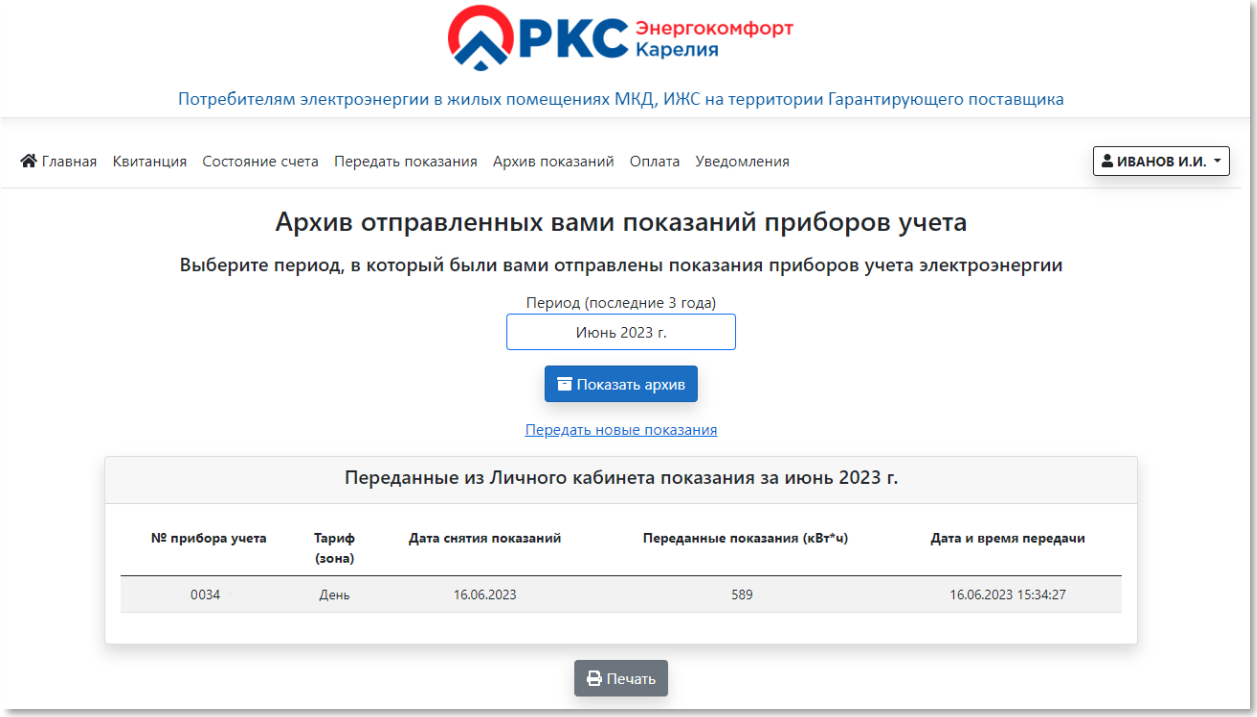


Рис. 13 Архив переданных из Личного кабинета показаний

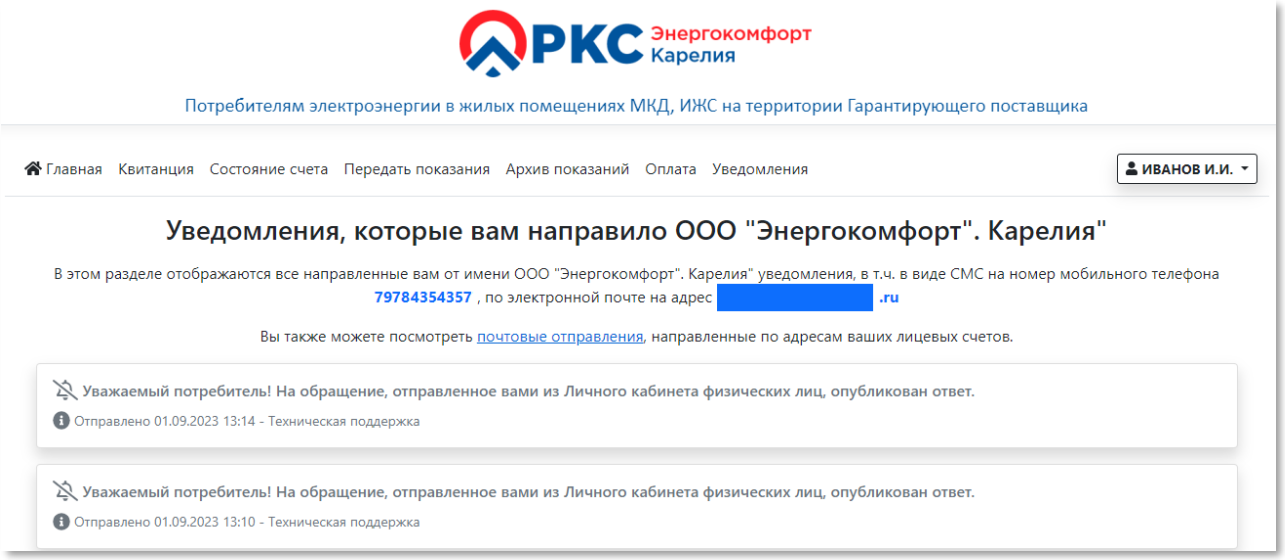


Рис. 14 Уведомления, отправленные Гарантирующим поставщиком

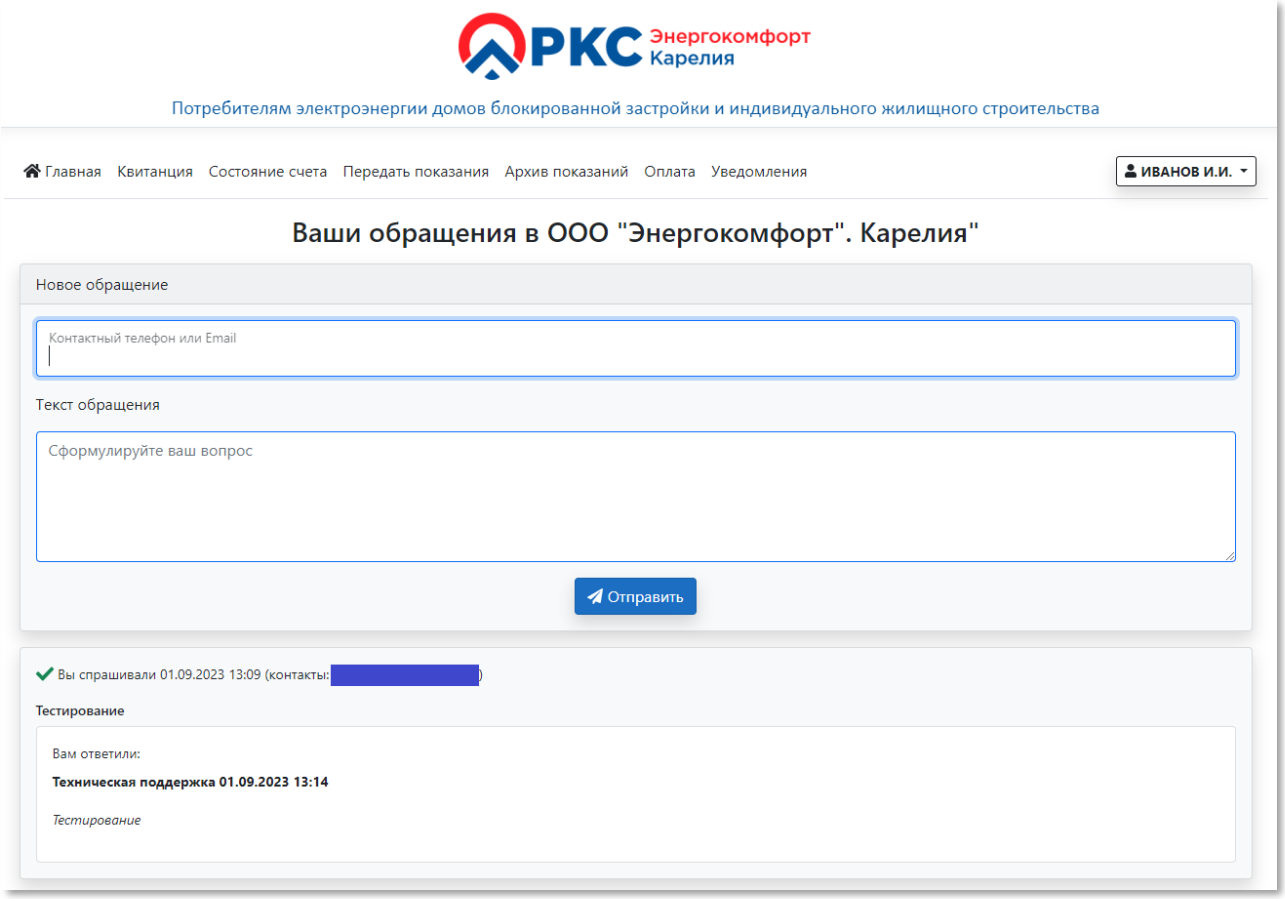


Рис. 15 Страница обращений в адрес Гарантирующего поставщика

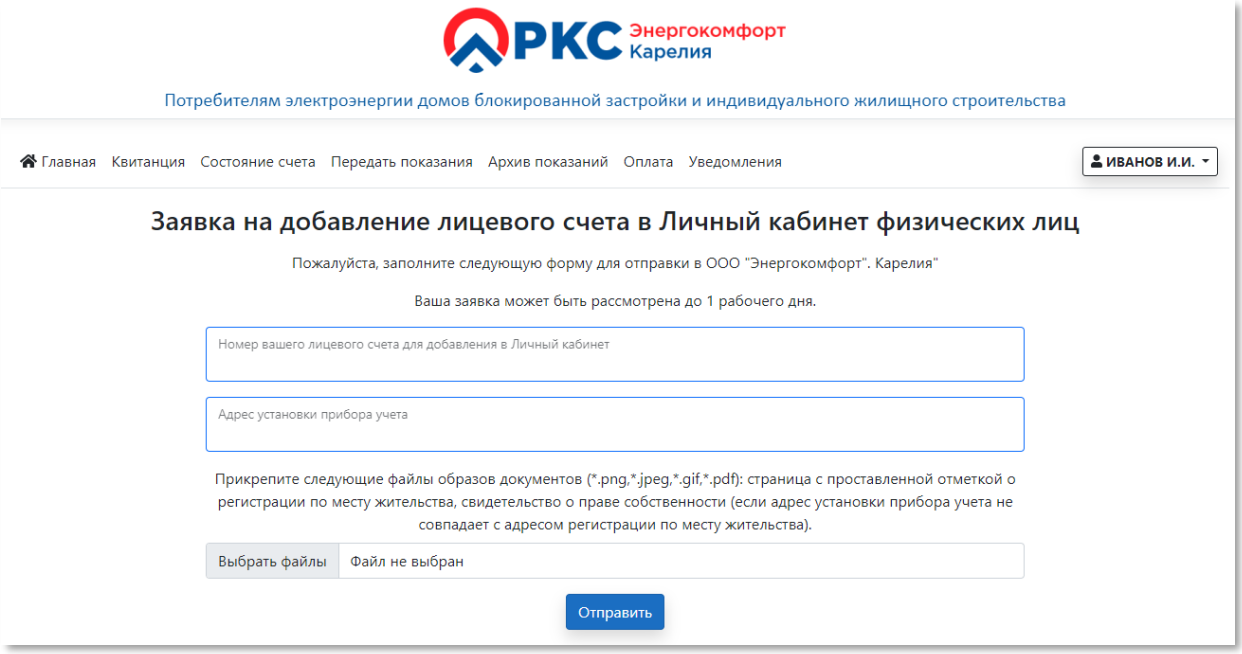


Рис. 16 Электронное заявление на добавление лицевого счета в Личный кабинет

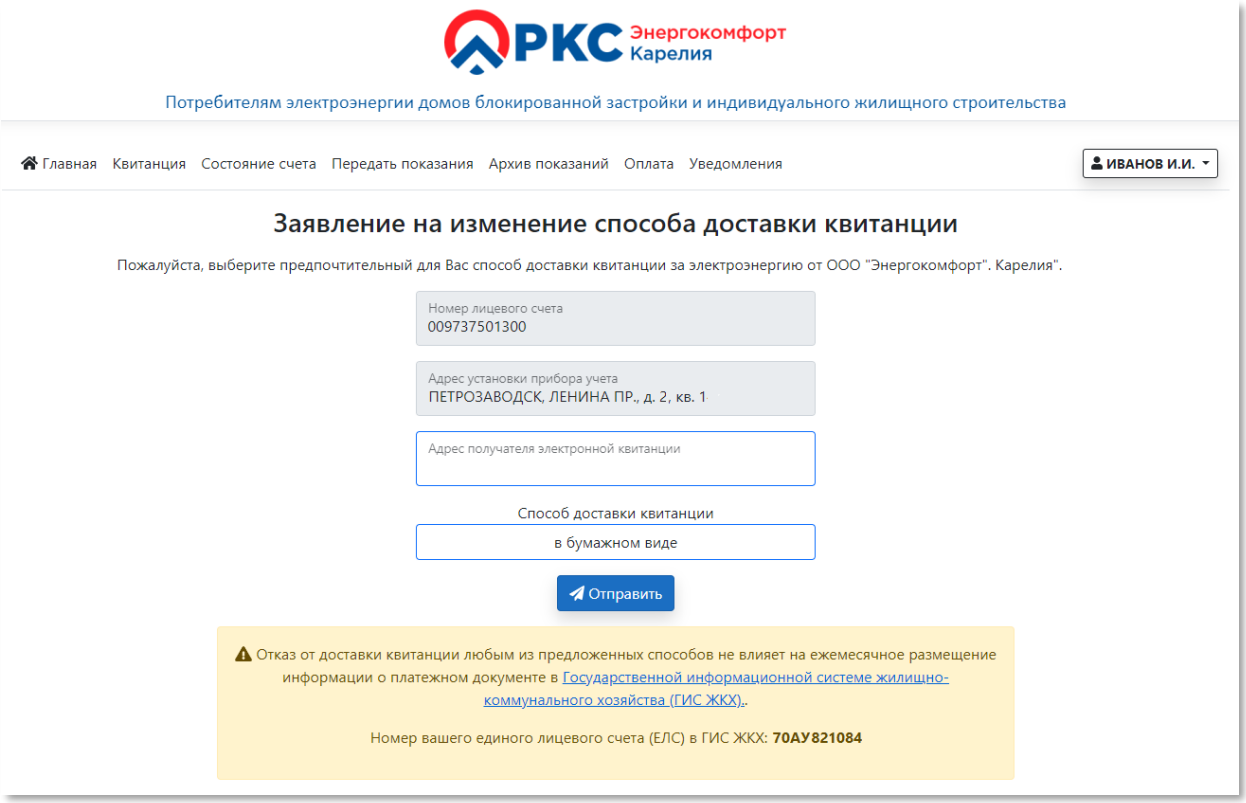


Рис. 17 Заявление на изменение способа доставки квитанции

Потребителям электроэнергии в жилых помещениях МКД, ИЖС на территории Гарантирующего поставщика

Главная Квитанция Состояние счета Передать показания Архив показаний Оплата Уведомления ИВАНОВ И.И.

Онлайн-оплата электроэнергии банковской картой

Лицевой счет 973750130000

Сумма платежа 0

Оплата происходит через авторизационный сервер процессингового центра банка ПАО "Сбербанк" с использованием банковских кредитных карт следующих платежных систем: МИР, MasterCard worldwide, VISA International.

Для оплаты **Вы будете перенаправлены на платежный шлюз ПАО "Сбербанк"** для ввода реквизитов Вашей карты. **Пожалуйста, приготовьте заранее Вашу пластиковую карту**. Соединение с платежным шлюзом и передача информации осуществляется в защищенном режиме с использованием протокола шифрования SSL.

В случае если Ваш банк поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей Verified By Visa или MasterCard Secure Code, для проведения платежа также может потребоваться ввод специального пароля. Способы и возможность получения паролей для совершения интернет-платежей Вы можете уточнить в банке, выпустившем карту. Настоящий сайт поддерживает 256-битное шифрование. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается ПАО "Сбербанк". Введенная информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платежных систем Visa Int. и MasterCard Europe Sprl.

После перенаправления на платежный шлюз ПАО «Сбербанк» **вам будет предоставлено 10 мин. для выполнения онлайн-оплаты** электроэнергии банковской картой.

Оплатить

Зачисление денежных средств на лицевой счет осуществляется в течении 24 часов.

Задолженность и последние платежи по лицевым счетам

Лицевой счет № **973750130000**

ПЕТРОЗАВОДСК, ЛЕНИНА ПР., д. 2, кв. 4

Задолженность на начало месяца 54.20 р Поступившая оплата 0.00 р

© 2022 - 2023, ООО "Энергокомфорт". Карелия" (версия 1.0.4)

Рис. 18 Онлайн-оплата задолженности за электрическую энергию

РКС Энергокомфорт Карелия

Потребителям электроэнергии в жилых помещениях МКД, ИЖС на территории Гарантирующего поставщика

Главная Квитанция Состояние счета Передать показания Архив показаний Оплата Уведомления ИВАНОВ И.И.

Письма от ООО "Энергокомфорт". Карелия"

В этом разделе представлены оцифрованные письма, которые были направлены ООО "Энергокомфорт". Карелия" через АО "Почта России" по адресам ваших лицевых счетов.

Подробно о доставке писем

Среди направляемых вам писем могут быть уведомления о вводе ограничения режима потребления электрической энергии, письма с претензиями в связи с образовавшейся на вашем лицевом счете задолженностью и другие.

Если у вы зарегистрированы на Портале государственных услуг Российской Федерации (далее - Портал) и вы получаете письма / уведомления в электронном виде, то представленные ниже почтовые отправления вам также доступны в Личном кабинете Портала. Если вы зарегистрированы в Личном кабинете сервиса электронных заказных писем от ОА "Почта России" (далее - Личный кабинет ЭЗП), то направленные ниже заказные письма доступны вам в Личном кабинете ЭЗП.

Если вы не получаете письма / уведомления с помощью Портала или Личного кабинета ЭЗП, то представленные ниже простые и заказные письма были направлены вам в бумажной форме.

Пока для вас писем нет

Рис. 19 Электронные простые и заказные письма, отправленные по адресам ваших лицевых счетов

Данная инструкция, размещенная на сайте Личного кабинета физического лица компанией ООО «Энергокомфорт». Карелия» (далее – Гарантирующим поставщиком), представлена исключительно в информативных целях. Сведения, изложенные в Инструкции представлены «как есть» с возможными ошибками, без каких-либо явных и подразумеваемых гарантий. Гарантирующий поставщик оставляет за собой право провести усовершенствование и/или внести изменения в функциональность Личного кабинета (в т.ч. в данную инструкцию) без предварительного уведомления.

Материалы, размещенные на официальном сайте Гарантирующего поставщика (в т.ч. и данная инструкция) охраняются авторским правом и защищены законодательством Российской Федерации об авторском праве и смежном праве. Любое использование данных материалов (копирование, воспроизведение, изменение, публикация в любом виде, пересылка и другие варианты) вне официального сайта возможно только при наличии письменного разрешения Гарантирующего поставщика. Все прочие названия продукции и компании, приведенные в данной инструкции, могут являться товарными знаками владельцев и не могут быть использованы без их согласия.

Обращаем ваше внимание на то, что для работы с сайтом Личного кабинета в вашем Интернет-браузере должно быть разрешено использование «cookie». Файлы «cookie» используются для обеспечения проверки подлинности и хранения информации о ваших действиях при посещении сайта Личного кабинета. Файлы «cookie» технически необходимы для функционирования Личного кабинета. Ознакомиться с дополнительной информацией по настройке использования файлов «cookie» можно в соответствующей инструкции к вашему Интернет-браузеру.

© ООО «Энергокомфорт». Карелия», 2023