

ПАМЯТКА ПО ПЕРЕДАЧЕ ПОКАЗАНИЙ ПРИБОРОВ УЧЕТА И ОПЛАТЕ ГОРЯЧЕГО ВОДОСНАБЖЕНИЯ И ОТОПЛЕНИЯ

1. Клиенты могут передать показания по горячему водоснабжению (ГВ) и теплоснабжению следующими образом:

• В личном кабинете АО «Новосибирскэнергооблг», на сайте новосибирскэнергооблг.рф,

| | |
|-------------------------------------|---|
| Адреса | ↓ |
| Услуги | ↓ |
| Передача показаний | |
| Переформирование ЛС | |
| Справка об отсутствии задолженности | |
| Обещанный платеж | |
| Автоплатеж | |
| Авансовый платеж | |
| История онлайн платежей | |
| Задать вопрос | |

В личном кабинете, на панели с левой стороны необходимо нажать на «Услуги», далее на «Передача показаний»

| |
|--------------------|
| Подробнее |
| Передача показаний |

Появятся услуги, по которым клиент может передать показания: Горячая вода, Холодная вода, Тепло.

! Передача показаний доступна, если по данной услуге установлен счетчик и данные есть у нас в системе.

| | |
|----------------------|---------------------|
| Грибыш Учета № 83477 | Предыдущие значения |
| Теплоте показания | 128 от 01.07.2022 |
| Расход, м³ | Тариф: 17150 |
| Стоимость | - руб |

В всплывающем окне, клиент может увидеть информацию по предыдущим показаниям, номер прибора учета, тариф по которому считается, внести новые показания. После внесения показаний клиент увидит стоимость, рассчитанную по внесенным показаниям.

Обращаем Ваше внимание, что клиент может внести показания в любое удобное для него время, т.е. формы для передачи показаний доступны 24/7, но рекомендуемье даты передачи показаний с 23-ого по 26-е число каждого месяца.

- Мобильном приложении "Платофера",
- по смс (тел. +7-903-767-65-45),

по горячей воде в смс необходимо прописывать: номер лицевого счета, пробел, показания водосчетчика, звездочка, название услуги (ГВ).

123456789 50*ГВ - пример

Важно! Название услуги должно быть в сокращении (ГВ) и между показаниями, звездочкой и названием услуги не должно быть пробелов.

Для передачи показаний по отоплению в смс необходимо прописывать: номер лицевого счета, пробел, показания, звездочка, название услуги (ТЭ)

- в пунктах приема платежей Татма
- Сбербанк
- Почта России
- Кассах управляющей компании

2. Клиенты могут произвести оплату по ГВ, Т:

- в личном кабинете, мобильном приложении "Платофера",
- в пунктах приема платежей Татма
- Сбербанк
- Почта России

3. Если клиент не понимает, почему выставлены большие суммы к оплате, то сообщаем клиенту, что большое количество договоров открыто:

- с 15.05.2022 г. (зона котельной АО «Сибирьгазсервис» по ул. Часовая: отопление АО «Сибирьгазсервис», ГВС - МУП «Энергия», зона котельной АО НМЗ «Искра»: отопление - АО НМЗ «Искра», ГВС - МУП «Энергия»);

- с 01.07.2022 (зона котельных МУП «Энергия» по ул. Софийская, 16 и по ул.Солдатности, 60).

Начисления произведены потребителям за период с 15.05.2022 г. (01.07.2022 г.) по настоящее время. Если разделить на несколько месяцев, то получается нормальная сумма. Все показания и оплаты потребителю, которые были проведены или в АО СИБЭКО в период с 15.05.2022 г. по настоящее время, не были переданы в МУП «Энергия». За денежными средствами потребителю необходимо обратиться в АО СИБЭКО и оформить возврат, при этом в АО «Новосибирскэнергооблг» необходимо передать показания самостоятельно и произвести оплату.

Информация о двойном начислении за июнь АО СИБЭКО не подтвердилась! С каждым случаем необходимо разбираться индивидуально.

! Обращаем внимание, что если потребитель не передавал показания, то начисления производились расчетным методом (по среднему или по нормативу), при передаче показаний, сумма автоматическим скорректируется.

4. По лицевым счетам, открытым с 15.05.2022 г и 01.07.2022 г. нева аннулируется. В случае, если у потребителя была начислена пени и по ней производилась оплата, то по таким счетам будет числиться переплата по пени. Выберем такие лицевые и произведем перерасчет на основную статью, если нужен возврат, то необходимо написать заявление.

5. Если у клиента есть лицевой счет в АО «Новосибирскэнергооблг» по электроэнергии, то по услугам: горячая вода, тепло другой лицевой счет НЕ ОТКРЫВАЕТСЯ, т.е. все услуги открываются под одним номером лицевого счета (в большинстве случаев он будет

совпадать с л/счетом АО СИБЭКО). При оплате (если это Почта России, Сбербанк или пункты приема платежей), клиенту необходимо называть адрес и называть за какую услугу будет произведена оплата.

Возникают вопросы?

1. Клиенты могут обратиться к нам через личный кабинет, на сайте АО «Новосибирскэнергобыт» - novosibirskenergobyt.rf

The screenshot shows a web form for submitting a question. At the top, there is a user profile for 'Дмитрий Дмитриевич'. Below the profile, there are navigation tabs: 'Новый вопрос', 'История вопросов', 'Мои заявки', and 'Отчеты на чтение вопросов'. The main heading is 'Здесь Вы можете задать вопрос'. The form fields include: 'Тема вопроса *' (Information by account), 'Подтверждение *' (Agreed with the terms), 'Задать вопрос *' (Text area for the question), 'Email', 'Как к Вам обращаться?', and 'Прикрепить файл'. A 'Выбрать' button is located at the bottom right of the form. A small note at the bottom left states: 'Здесь, можно выбрать файл не более 4-мяшт 20 kb'.

Все клиенты, могут написать нам свой вопрос через форму «Задать вопрос» в личном кабинете, при необходимости вложить документы.

После формирования обращения, во всплывающем окне отобразится номер обращения (он же номер входящего письма), а также будет указан срок, в течение которого будет решен вопрос. С каждым обращением разбирается специалист АО «Новосибирскэнергобыт», при возникновении вопросов или сложной ситуации, специалист связывается с клиентом.

В «Истории вопросов» клиент может отслеживать информацию по своим обращениям.

2. Клиент может обратиться к нам по телефону **8-383-273-98-98**.

3. Клиент может обратиться через чат в мобильном приложении «Платосфера».