

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

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

• В личном кабинете АО «Новосибирскэнергосбыт», на сайте [новосибирскэнергосбыт.рф](http://novosibirskenergo.sibtyb.ru),

- Адрес
- Услуги
- Передать показания
- Перформинг ЛС
- Справка об отсутствии задолженности
- Осенний протек
- Автоплатёж
- Аварийный платёж
- История онлайн платежей
- Задать вопрос

В личном кабинете, на панели с левой стороны необходимо нажать на «Услуги», далее на «Передать показания»

Подобие

Передать показания

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.

Горький учет 83477

Текущие показания

Прежде чем ввести значение

128 от 01.07.2022

Телеф: 77-750

Расход, м³

Стоимость

руб.

В большинстве случаев, 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 показаниям.

Обращаем Ваше внимание, что клиент может внести показания в любое удобное для него время, т.е. формы для передачи показаний доступны круглосуточно, НО рекомендуемыми датами передачи показаний с 23-ого по 26-е число каждого месяца.

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

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

123456789 50*ГВ - пример

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

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

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

2. Клиенты могут проконтролировать оплату по ГВ, Т:

- в личном кабинете,
- мобильном приложении "Платосфера",
- в пунктах приема платежей Талма
- Сбербанк
- Почта России

3. Если клиент не понимает, почему выставлена большая сумма к оплате, то сообщаем клиенту, что большее 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. Солдатовости, 60).

Наименения проназначены 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 потребителем, которые были проведены на 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 самостоятельно и произвести оплату.

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

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

4. По лицевым счетам, открытым с 15.05.2022 г. и 01.07.2022 г. пеня аннулируется. В случае, если у потребителя была начислена пеня и по ней произведена оплата, то по таким счетам будет числиться переплата по пеням. Выберем такие счета и произведем переплату на основную статью, если нужен возврат, то необходимо написать заявление.

5. Если у клиента есть лицевой счет в АО «Новосибирскэнергосбыт» 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 оп будет

согладать с лицевом 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 «Новосибирскэнергосбыт» - Новосибирскэнергосбыт.рф

Скриншот веб-страницы «Новосибирскэнергосбыт» с формой «Задать вопрос». В шапке сайта указаны логотип и название «Новосибирскэнергосбыт». В центре экрана находится форма с заголовком «Задать вопрос». Поля формы: «Имя», «Email», «Тема вопроса», «Платить?», «Задать вопрос», «Профиль». В нижней части формы есть выпадающий список «Как вы общаетесь?» с вариантами «Платить» и «Вопрос». Кнопка «Отправить» находится в нижней правой части формы. Внизу страницы мелким шрифтом написано: «Задать вопрос по телефону: 8-383-273-98-98».

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 времени решится вопрос. С каждым обращением разбирается специалист АО «Новосибирскэнергосбыт», 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».

Способы передачи показаний индивидуальных приборов учета в МУП г. Новосибирска «Горводоканал».

Уважаемые потребители многоквартирных домов для достоверного и своевременного расчета размера платы за холодное водоснабжение и водоотведение рекомендуем снимать и передавать показания по индивидуальным приборам учета холодной и горячей воды по 25 числу включительно расчетного периода.

Обращаем Ваше внимание, что показания, переданные после 25 числа, будут учтены при расчете размера платы в следующем расчетном периоде.

Передавать показания индивидуальных приборов учета можно следующими способами:

1. Мобильных приложений Горводоканал, Платосфера, Квартплата+.

2. Личного кабинета на сайте www.gorvodokanal.spb.

Необходимо зарегистрироваться в личном кабинете. Для регистрации потребуются номер лицевого счета (в формате хх-ххххххх), адрес электронной почты (E-mail), мобильный телефон (10-ти значный номер телефона без кода). Кроме того, на нашем сайте Вы можете проинвестировать оплату с помощью банковской карты в режиме on-line, без взимания комиссии.

3. СМС по тел. +7-903-767-2077.

Прием показаний производится строго по шаблону. В СМС необходимо указать номер лицевого счета, последние 3 цифры номера прибора учета и показания на дату обращения. В одной СМС можно передать показания не более чем по четырем индивидуальным приборам учета. Если у вас установлено более четырех индивидуальных приборов учета, необходимо отправить два разных СМС по шаблону, в каждом укажите номер лицевого счета.

Показания по приборам учета перечисляются через записку и без пробелов.

Пример СМС (с 2 приборами): 11-0013376,581,27,113,15

Обращаем Ваше внимание, что все смс, отклоненные от шаблона, отклоняются сервисом.

Стоимость отправки СМС определяется вашим текущим тарифным планом.

4. Сервиса «Кнопочный набор» и «Голосовое сообщение» по тел. 34-777-20.

Необходима следующая информация: ваш адрес проживания и номер лицевого счета, последние три цифры серийного номера каждого прибора учета и показания по ним.

5. По телефонам 204-99-19 и 290-74-14 через сотрудников отдела по приему населения.