



Руководство пользователя Единого личного кабинета клиента АО «ЕРИЦ ЯНАО»

Единый личный кабинет (далее ЕЛК) клиента АО «ЕРИЦ ЯНАО» (АО «ЕРИЦ ЯНАО» выступает Агентом получателей денежных средств поставщиков услуг) является точкой доступа к ограниченной персонифицированной информации и предназначен для предоставления сервисов по удаленной работе с оперативными данными о лицевом счете, в т.ч. о поступивших платежах, самостоятельному заполнению и печати документов на оплату, оплате услуг ЖКХ и предоставлении справочной информации.

С помощью ЕЛК потребители могут:

- ознакомиться с платежным документом (информационной квитанцией).
 - зафиксировать показания приборов учета электроэнергии ХВС и ГВС;
 - оплатить электроэнергию и коммунальные услуги Online банковскими картами платежных систем VISA, VISA Electron, Mastercard любого банка без дополнительной комиссии;
- ✓ Перед использованием сервиса, пожалуйста, ознакомьтесь с **«Руководством пользователя ЕЛК клиента АО «ЕРИЦ ЯНАО»**.
- ✓ Обращения пользователей Единого личного кабинета можно также направить на электронную почту: lk@eric-yanao.ru



ЕРИЦ

ЕДИНЫЙ РАСЧЕТНО-ИНФОРМАЦИОННЫЙ
ЦЕНТР ЯНАО

Содержание

Содержание	3
Технические требования	4
Руководство пользователя ЕЛК	5
Регистрация в ЕЛК	5
Регистрация с использованием номера телефона	7
Регистрация с использованием адреса электронной почты	9
Общее описание ЕЛК	9
Работа в ЕЛК	13
Ввод показаний	13
Оплата услуг	15
Формирование отчета	23
Изменение пароля	26
Добавление телефона, адреса электронной почты	26
Подписка на получение рассылки и копии чека об оплате	27
Добавление лицевого счета	27
Выход из ЕЛК	29
Восстановление пароля от учетной записи ЕЛК	29
Обращение в службу технической поддержки	30



Технические требования

Воспользоваться возможностями ЕЛК смогут клиенты, подключенные к сети интернет с каналом связи со скоростью не менее 256 кбит/сек. Также для корректной работы в ЕЛК на Вашем компьютере должен быть установлен один из браузеров:

- Internet Explorer версии 9.0 и выше
- Mozilla Firefox версии 27.0 и выше
- Google Chrome версии 32.0 и выше

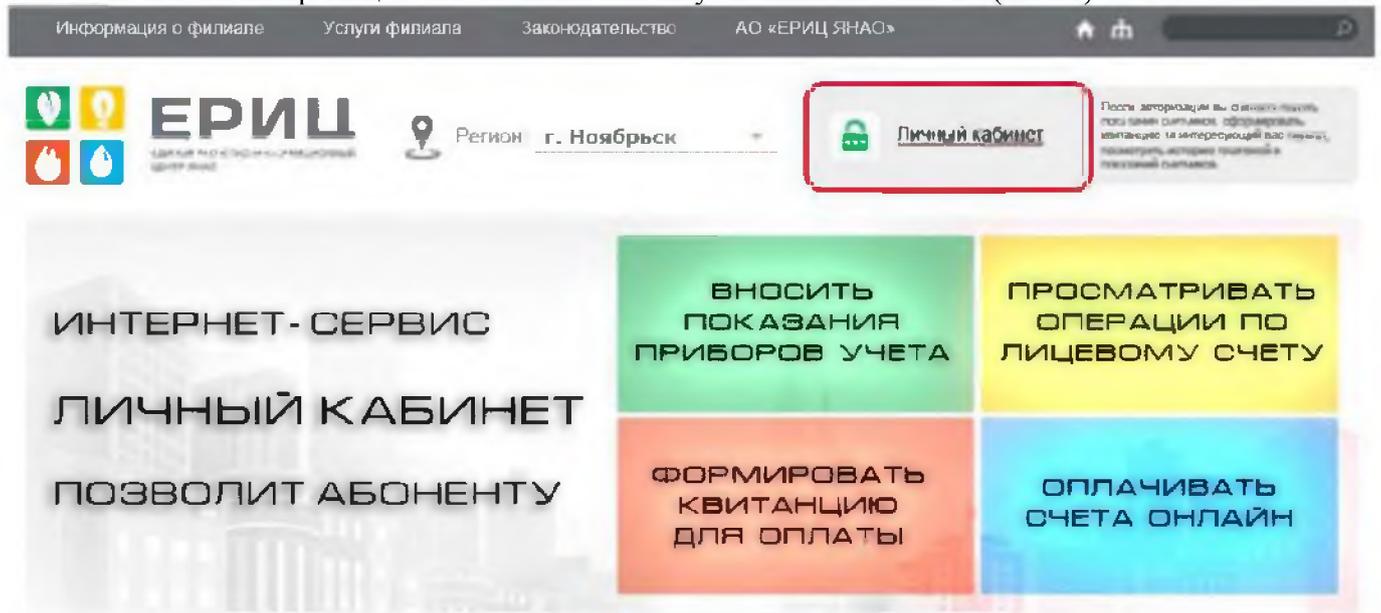
Не гарантируется стабильная и правильная работа системы при использовании браузеров других версий. Также необходима программа для чтения файлов в формате PDF, например, Adobe Reader, Foxit Reader.

Руководство пользователя ЕЛК

Войти в ЕЛК можно через один из сайтов:

- Ноябрьский филиала АО «ЭК «Восток»_ noyabrsk.vostok-electra.ru
- Сайт Представительства АО «ЕРИЦ ЯНАО» eric-yanao.ru

На главной странице сайта нажмите кнопку **Личный кабинет** (Рис. 1)



5

Рис. 1

Регистрация в ЕЛК

1. Перейдите на страницу по одной из ссылок, указанных выше*.

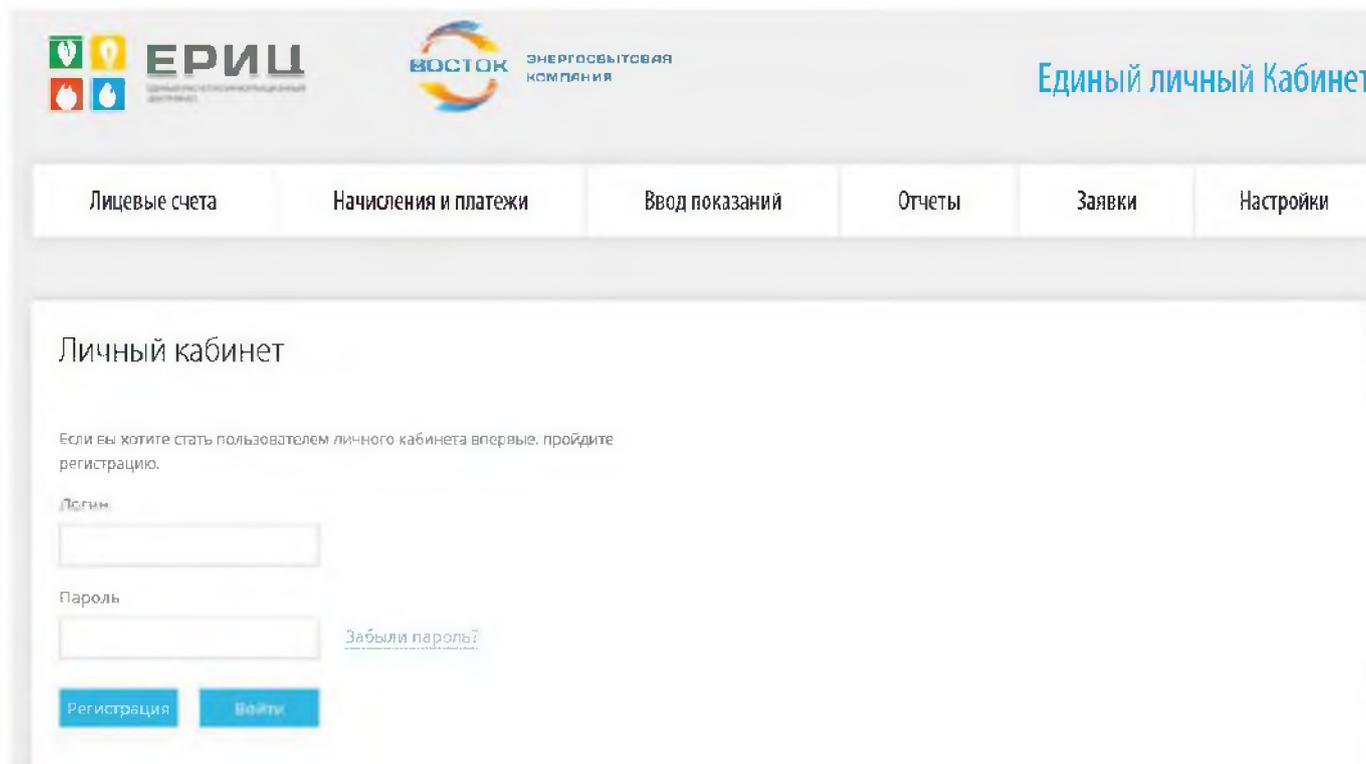


Рис. 2

- Если ранее Вы не пользовались услугами Единого личного кабинета, Вам необходимо зарегистрироваться. Для этого нажмите кнопку **Регистрация** (Рис.3)

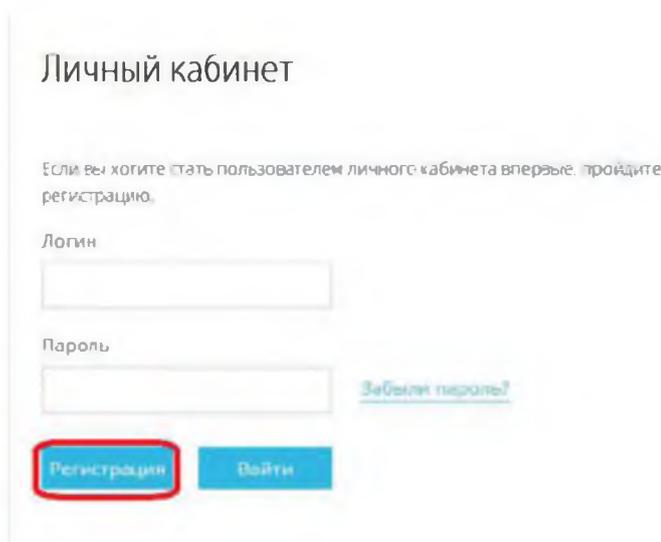
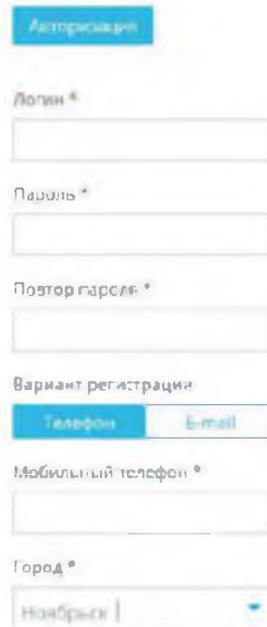


Рис. 3

- Придумайте удобные для Вас логин и пароль, введите их в соответствующие поля. (Рис. 4)

Регистрация



Авторегистр

Логин *

Пароль *

Повтор пароля *

Вариант регистрации

Телефон E-mail

Мобильный телефон *

Город *

Ноябрьск

Рис. 4

4. Выберите вариант регистрации: с помощью номера телефона или адреса электронной почты.

Регистрация с использованием номера телефона

1. Вариант регистрации

Телефон E-mail

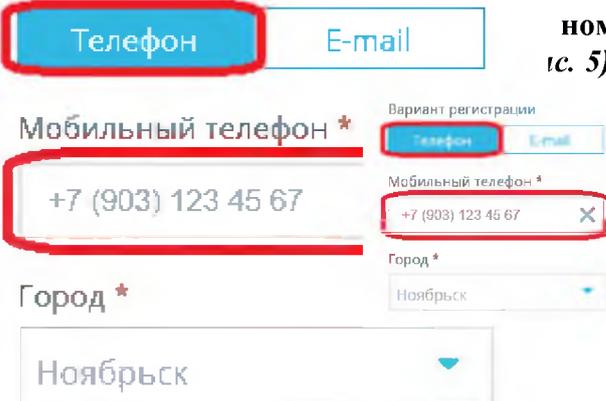
номер мобильного телефона. Введите номер (с. 5)

Мобильный телефон *

+7 (903) 123 45 67

Город *

Ноябрьск



2. В окне **Привязать адрес** введите номер лицевого счета с квитанции. (Рис. 6)

Привязать адрес

Введите лицевой счет с квитанции

123456789

Рис. 6

3. Появится подтверждение, что данные проверены и являются верными. В случае ошибочно введенных данных, есть возможность изменить номер лицевого счета (с квитанции) или изменить параметры регистрации. Если все данные проверены и являются верными, нажмите кнопку **Данные верны, продолжить** (Рис. 7)

Привязать адрес



Рис. 7

 После прохождения данного этапа регистрации откроется окно, в котором необходимо указать четырехзначный код подтверждения. Сообщение с кодом придет на номер телефона, указанный при регистрации

Регистрация

Введите полученный код.

Код *

1111

[Выслать код повторно](#)



8

Рис. 8

4. Введите код в одноименном поле и нажмите кнопку **Отправить**. (Рис. 8)

 Если сообщение с кодом не пришло, нажмите кнопку **Выслать код повторно**.

5. После успешного прохождения всех этапов появится сообщение о завершении регистрации (Рис.9):

Регистрация

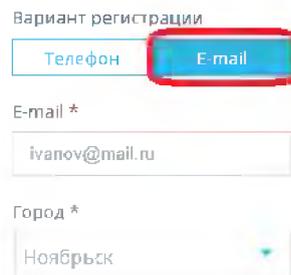
Регистрация успешно завершена.

[Перейти по ссылке на авторизацию](#)

Рис. 9

Регистрация с использованием адреса электронной почты

1. В поле **Вариант регистрации** укажите **E-mail**. *Введите адрес электронной почты в поле E-mail* (Рис. 10).



Вариант регистрации

Телефон E-mail

E-mail *

ivanov@mail.ru

Город *

Ноябрьск

Рис. 10

2. В окне **Привязать адрес** введите номер лицевого счета с квитанции. (Рис. 6)
3. Появится подтверждение, что данные проверены и являются верными. В случае ошибочно введенных данных, есть возможность изменить номер лицевого счета (с квитанции) или изменить параметры регистрации.
4. Если все данные проверены и являются верными, нажмите кнопку **Данные верны, продолжить** (Рис. 7)
5. После прохождения данного этапа регистрации откроется окно с информацией о том, что на указанный адрес электронной почты отправлено письмо с ссылкой для завершения регистрации. (Рис. 11)

Регистрация

На указанный Вами адрес выслана ссылка, по которой необходимо перейти для завершения регистрации.

[Повторить отправку письма](#)

Рис. 11

Если сообщение не пришло, нажмите кнопку **Повторить отправку письма**.

- Перейдите по ссылке из письма.
- После успешного прохождения всех этапов появится сообщение о завершении регистрации (Рис.9).

 **Обязательно** введите адрес электронной почты (e-mail), это дает возможность автоматически получать копию чека, о проведении оплат через ЕЛК, и возможность восстановить логин и пароль, в случае его утери.

Общее описание ЕЛК

Ниже приведено краткое описание основных разделов ЕЛК

Лицевые счета (Рис. 12) – в данном разделе находится информация по лицевому счету:

- ФИО потребителя, его адрес;
- Номер лицевого счета;
- Реквизиты поставщиков услуг.
- Информация о предоставляемых услугах, тарифах, о приборах учета (индивидуальный/общедомовой, серийный номер прибора, дата поверки, дата следующей поверки);

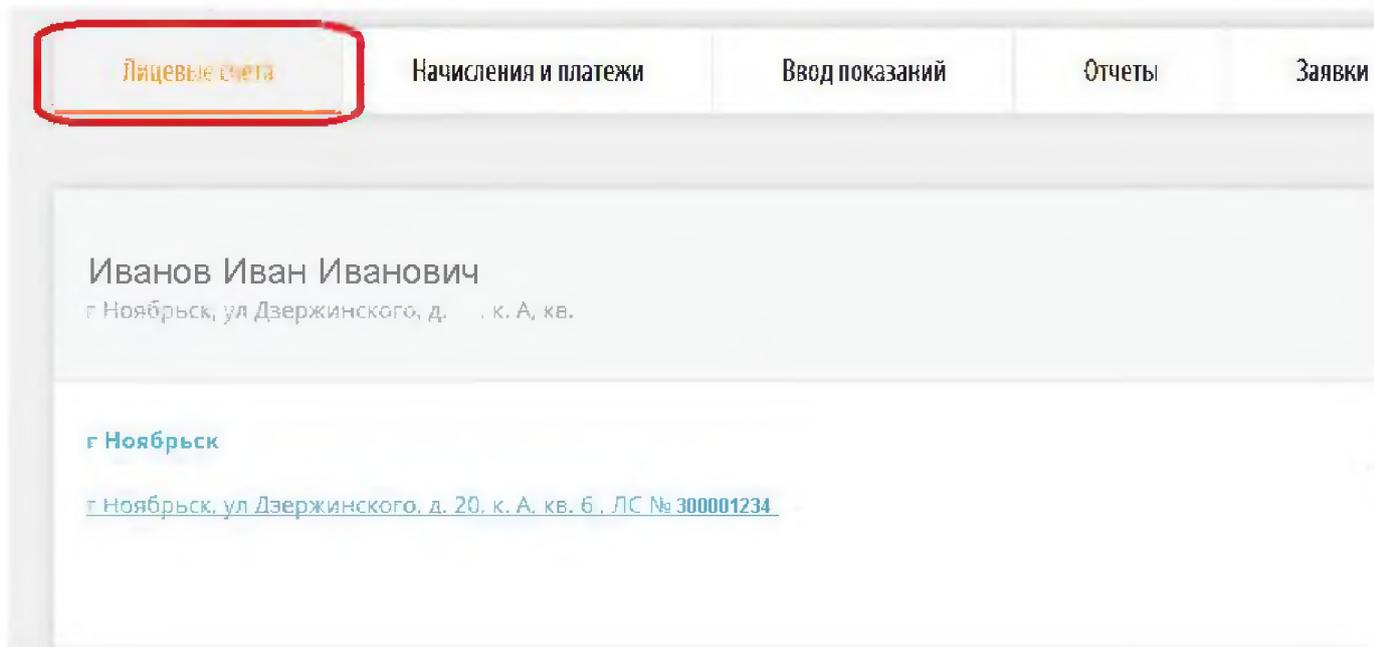
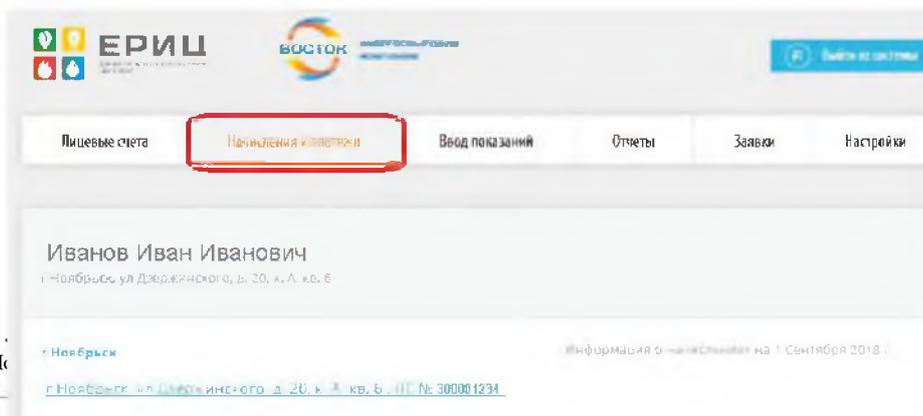


Рис. 12

 **Предложенную информацию о потребителе необходимо проверить.** В случае, если обнаружатся ошибочные данные, необходимо связаться с оператором по телефону: 8 800 250 60 06.

Начисления и платежи (Рис. 13) – в разделе можно получить информацию по всем предоставляемым услугам:

- тарифам



- оплате
- долге/переплате
- начислениях и сумме, выставленной к оплате

Рис. 13

Ввод показаний (Рис. 14) – в разделе предоставляется возможность передачи показаний приборов учета электроэнергии, ХВС и ГВС. Показания приборов учета, внесенные через ЕЛК, **автоматически** принимаются к начислению в следующем расчетном периоде.

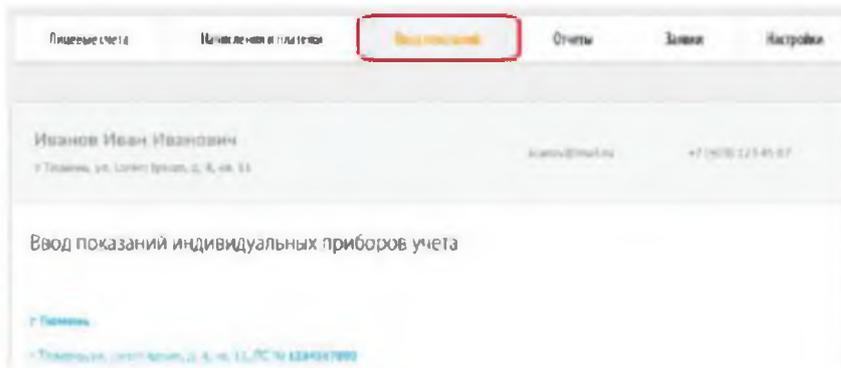


Рис. 14

Важно! Передать показания индивидуальных приборов учета можно в период **с 15 по 26 число** (17 часов 00 минут 26 числа) текущего месяца. В иное время показания индивидуальных приборов учета приниматься не будут.

Отчеты (Рис. 15) – в разделе Вы можете посмотреть историю всех операций, произведенных в ЕЛК.

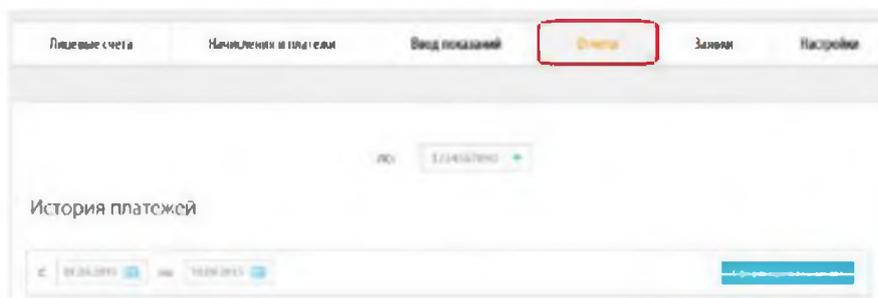


Рис. 15

Можно сформировать один из предложенных отчетов за выбранный период:

- История платежей

- История начислений (за последние 6 месяцев)
- Показания приборов учета

Заявки (Рис. 16) – в данном разделе Вы можете:

- Самостоятельно сформировать заявку
- Выбрать дату исполнения заявки
- Просмотреть карточку заявки

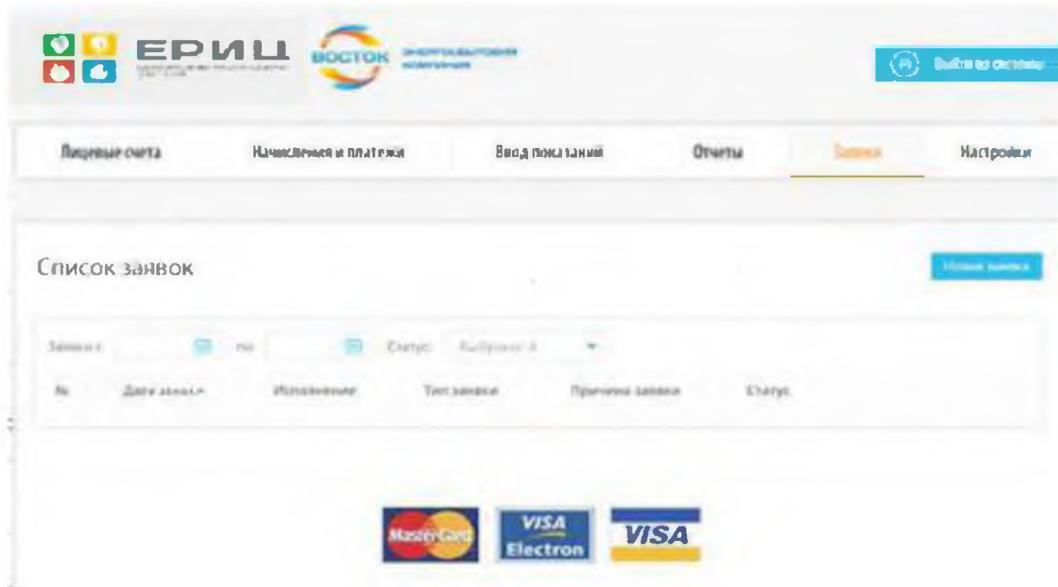


Рис. 16

Настройки (Рис. 17) – в данном разделе Вы можете:

- Изменить пароль
- Добавить номер мобильного телефона и e-mail
- Подписаться на рассылку и на получение копии чека об оплате на адрес электронной почты
- Добавить дополнительный номер лицевого счета и получить возможность производить по нему оплату услуг, передавать показания приборов учета.

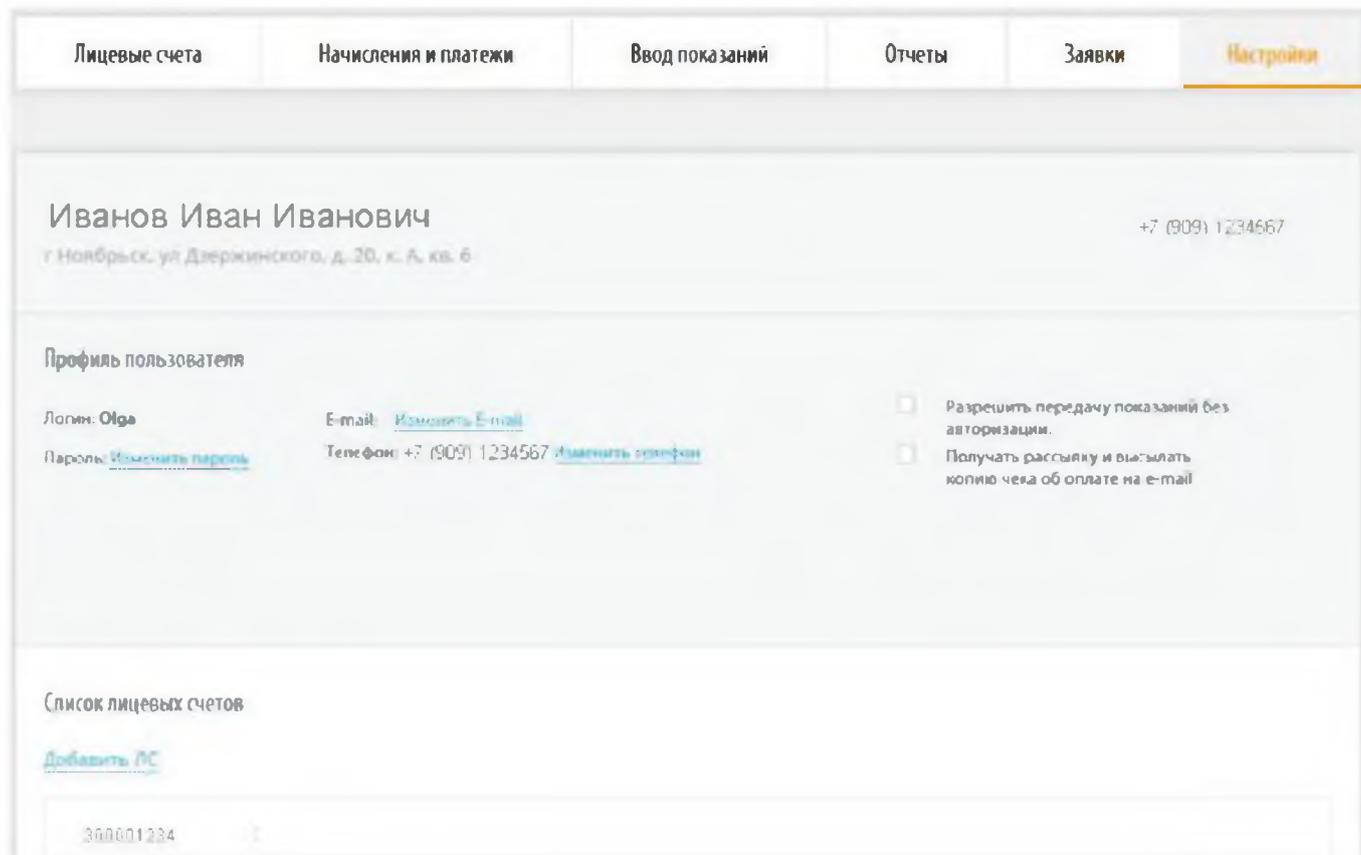


Рис. 17

Работа в ЕЛК

Далее представлены инструкции по внесению показаний приборов учета, оплате электроэнергии ХВС и ГВС и настройке ЕЛК.

Ввод показаний

1. Перейдите на вкладку Ввод показаний (Рис. 14)
2. В поле Ввод внесите текущие показания приборов учета (Рис. 18).

Ввод показаний индивидуальных приборов учета

г Ноябрьск

г Ноябрьск, ул Дзержинского, д. 20, к. А, кв. 6. ЛС № 300006223

Услуга	Прибор учета	№ счетчика	Дата очередной поверки	Показания на начало периода	Введенное показание	Ед. изм.	Дата ввода показания	Ввод
Горячее водоснабжение	индивидуальный Описание: Однотарифный	17973302	30.11.2026	112 Очное обслуживание		м3		<input type="text"/>
Холодное водоснабжение	индивидуальный Описание: Однотарифный	4124651	16.01.2029	95,5 Очное обслуживание		м3		<input type="text"/>
Электроэнергия	индивидуальный Описание: День	007011040005003	01.01.2027	23348 Очное обслуживание		кВт.ч		<input type="text"/>
	индивидуальный Описание: Ночь			7774 Очное обслуживание			<input type="text"/>	

14

Рис. 18

- Если Вы уверены, что показания занесены точно, воспользуйтесь кнопкой **Передать показания.**



Вводимые показания должны быть больше предыдущих.

- Перед тем, как показания будут приняты, появится табличка с уточняющей информацией, на данном этапе введенные показания можно откорректировать. Нажмите кнопку **Продолжить.** если показания введены верно (Рис. 19).

Подтвердите
передачу
показаний:

№1705440
Показания: 10
Электроэнергия.

Рис. 19

Ваши показания будут зафиксированы в колонке **Введенное показание.** Дата ввода

показания фиксируется **автоматически**.

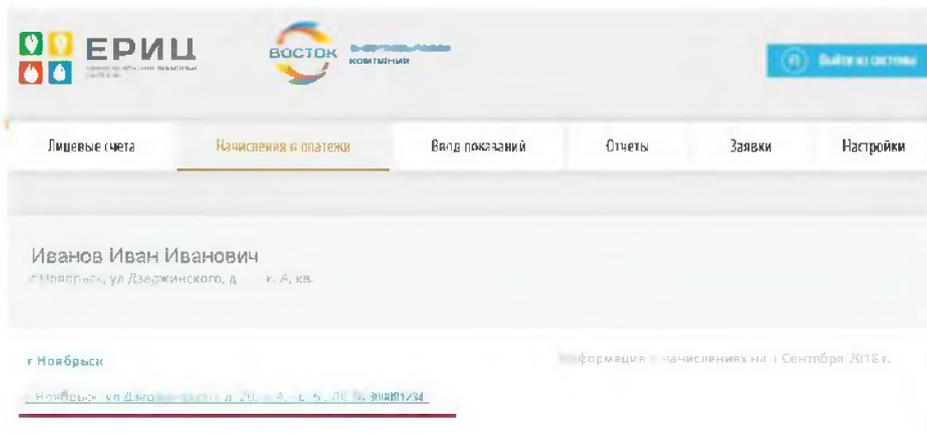
 Уточнить статус переданных показаний можно в разделе **Отчеты, Показания приборов учета**

Оплата услуг

1. Перейдите в раздел **Начисления и платежи** (Рис. 13)
2. В разделе **Начисления и платежи** нажмите на активную ссылку с адресом объекта (Рис. 20)

Рис. 20

Чтобы просмотреть подробную информацию о начислениях нажмите



г Ноябрьск

Информация о начислениях на 1 Сентябрь 2019 г.

г Ноябрьск, ул Державинского, д 30, к А, кв. Б, ЛС № 300001234

Получить электронную версию платежного документа

Услуга	Тариф, руб.	Долг / переплата (+/-), руб.	Оплачено, руб.	Объем потребления	Начислено, руб.	Перерасчет, руб.	К оплате, руб.	
Взносы на капитальный ремонт	10,00	665,92	0,00	65,6	690,90	0,00		
Водоснабжение	Водоснабжение	45,51	0,00	8,0	0,00	0,00		
	Водоснабжение	45,51			365,08	0,00		
Горячее водоснабжение	Горячее водоснабжение	116,52	0,00	4,0	0,00	-213,58		
	Горячее водоснабжение	116,52			143,39	0,00		
	Горячее водоснабжение	116,52			-4,0	-466,08		0,00
Домофон	0,00	-0,09	0,00	0,0	0,00	0,00		
Отопление	1410,71	3124,85	0,00	1,78 Гкал	2510,41	0,00		
Прочие	1,00	0,00	0,00	1,0	0,00	0,00		
Содержание и ремонт	1,00	0,00	0,00	1,0	0,00	0,00		
Утилизация ТБО	1,00	0,00	0,00	1,0 м2	0,00	0,00		
Холодное водоснабжение	Холодное водоснабжение	31,47	0,00	8,5	0,00	0,00		
	Холодное водоснабжение	31,47			75,84	0,00		-83,93
	Холодное водоснабжение	31,47			-8,5	267,50		0,00

Рис. 21

3. Нажмите кнопку **Оплатить**, чтобы перейти к оплате. Откроется окно **Оплата услуг** (Рис. 22)

Электроэнергия	0,99	45,0	44,16	0,00			
Электроэнергия в целях содержания общего имущества	1,00	0,00	0,00	1,84974	0,00	0,00	
Итого:						4492,39 руб.	

Получить электронную версию платежного документа

Услуга	Тариф, руб.	Долг / переплата (+/-), руб.	Оплачено, руб.	Объем потребления	Начислено, руб.	Перерасчет, руб.	К оплате, руб.
Пени	1,00	0,16	0,00	4,0	0,16	0,00	0,26
Итого:							0,26 руб.

Рис. 22

На данном этапе суммы, выставленные к оплате, можно откорректировать, используя кнопку **Корректировка суммы** (Рис. 23)

Оплата услуг

Электронергия: 50.00 руб.

Итоговая сумма: **50,00 руб.**

[Корректировать сумму](#)

Итоговая сумма верна

Рис. 23

 Минимальная сумма платежа должна быть не менее 50 рублей.

В столбце **К оплате** введите сумму, которую хотите оплатить (Рис. 24).

Начисленная сумма	К оплате
1257,81 руб.	<input type="text" value="50.00"/> руб.   
	<input type="text" value="50,00"/> руб. Пересчитать

17

Используя символы, Вы самостоятельно можете корректировать суммы к оплате:

	- обнулить сумму;
	- вернуть первоначальное значение суммы;
	- нажмите кнопку «зафиксировать сумму» после того, как Вы определите сумму, необходимую к оплате,
	- символ преобразуется, сумма зафиксируется (в таблице будет отмечена более светлым тоном).

Скорректированную сумму необходимо зафиксировать, используя символ «Зафиксировать сумму», символ преобразуется, зафиксированная сумма будет выделена более светлым тоном.

Если Вы уверены, что все суммы введены верно, отметьте галочку в поле **Итоговая сумма верна** и далее, используя кнопку **Оплатить**, переходите к оплате.

 К оплате принимаются банковские карты платежных систем VISA, VISA Electron, MasterCard любого банка без дополнительных комиссий. Так как система защиты Online-платежей индивидуальна у каждого банка, о порядке проведения данной операции необходимо проконсультироваться в вашем банке.



Вы перейдете на защищенную страницу оплаты услуг.

Следуя инструкциям введите номер своей банковской карты, срок действия карты и CVV/CVC2 код (Рис. 25).



Номер заказа: **986185**

Описание платежа: Оплата услуг Личный кабинет ЕРИЦ ЯНАО

Сумма к оплате: **11521.33 RUR**

До окончания сессии осталось: **0:19:46**

Номер карты

0000 0000 0000 0000

Действительна до

ММ / ГГ

Имя держателя карты

IVAN IVANOV

CVC2/CVV2

трехзначное число на обороте карты



Оплатить

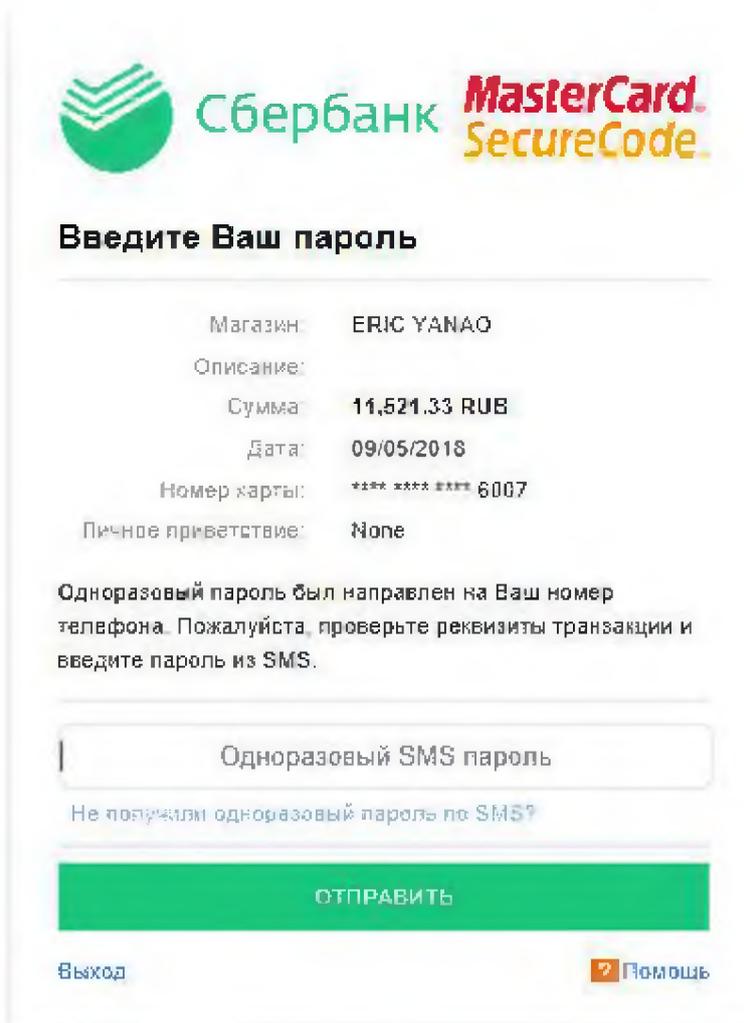
АО КБ «АГРОПРОМКРЕДИТ», ген. лицензия Банка России №2880. Тел. 8 800 100-80-08, +7 (495) 739-20-05
Сервис предоставляется в партнерстве с ПАО Банк «Финансовая Корпорация Открытие», ген. лицензия Банка России
№2209 от 24.11.2014 г. Тел. 8 800 700-78-77, +7 (495) 787-78-77.



Настоящий сайт поддерживает 256-битное шифрование. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платежных систем Visa Int. и MasterCard Europe Sp.

Рис. 25

После заполнения полей нажмите кнопку **Оплатить**. Будет произведена проверка данных банковской карты, и, если все реквизиты указаны верно, Вы получите SMS с одноразовым паролем.



 **Сбербанк** **MasterCard.**
SecureCode.

Введите Ваш пароль

Магазин:	ERIC YANAO
Описание:	
Сумма:	11,521.33 RUB
Дата:	09/05/2018
Номер карты:	**** * 6007
Почное приветствие:	None

Одноразовый пароль был направлен на Ваш номер телефона. Пожалуйста, проверьте реквизиты транзакции и введите пароль из SMS.

Не получили одноразовый пароль по SMS?

ОТПРАВИТЬ

[Выход](#) [Помощь](#)

Рис. 26

На данном этапе Вы можете еще раз проверить итоговую сумму, которая будет списана с Вашей банковской карты в счет оплаты коммунальных услуг.

Внесите пароль из SMS в специальное поле (Рис. 26) и подтвердите оплату. После окончания операции появится сообщение «Успешно проведена оплата». На Вашу электронную почту будет отправлена копия чека об оплате.

В данном разделе, используя кнопку **Получить электронную версию платежного документа** (Рис. 27), Вы можете получить копию электронной версии Информационной квитанции. Копия будет доставлена на Ваш электронный адрес. Если адрес не указан, Вам будет предложено его указать.

Получить электронную версию платежного документа: 

Услуга	Тариф, руб.	Долг/переплата (1+1 руб.)	Оплачено, руб.	Объем потребления	Изм. число, руб.	К оплате, руб.
Электронергия	1,71	875,70	875,70	130,14 кВт.ч	191,33	191,33  
Итого:						191,33 руб.

[Оплатить](#)

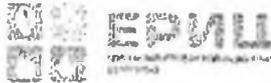
Рис. 27

При наличии Платежного документа, можно оплатить услугу во всех кассах ЕРИЦ ЯНАО, в почтовых отделениях связи, в банках, с помощью банкоматов и банковских терминалов.

Платежный документ, распечатанный из ЕЛК, не отличается от оригинала и выглядит следующим образом (Рис. 28):



ЕРИЦ
ЕДИНЫЙ РАСЧЕТНО-ИНФОРМАЦИОННЫЙ
ЦЕНТР ЯНАО



ЕДИНЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ



за **Июль 2018**

Лицевой счет: **300*******

Сумма к оплате: **3 957,97 руб.**

Адрес: **г Ноябрьск, ул Шенченко, дом № , кв.**

Площадь: **53,2 кв.м;** Количество комнат: **2;** Количество проживающих: **2**

Наименование платящего агента: **Филиал АО «Единый расчетно-информационный центр ЯНАО» в городе Ноябрьске» Р/С 40702810804020001343 в Тюменском филиале АО КБ «Агропромкредит» г.Тюмень БИК 047106962 К/С 3010181050010000962 ИНН 8901025439 КПП 890543001**
Тел. 8-400-250-40-06, Сайт: <http://www.eric-yanao.ru>, e-mail: service@eric-yanao.ru

Расчет размера платы за жилищно-коммунальные услуги:

Вид услуги	Норматив	Объем, ед. изм.*		Тариф, руб.	Исчислен, руб. (с НДС)	Размер превышения платы, руб.**	Перерасчет, руб.	Субсидии /Льготы, руб.***	Доля/часть на начало расчетного месяца (+/-), руб.	Оплачено, руб.	Сумма к оплате, руб.
Взнос на капитальный ремонт		53,2 (3)	м2	10,50	558,60				568,90	568,65	558,85
Водоотведение		16	м3	45,51	455,10				401,15	400,97	455,26
ГВ при содержании общего имущества	0,03	0,1446 (3)	м3	112,04	16,20				16,56	16,55	16,21
ГВС		3 (3)	м3	116,52	466,08				456,88	456,68	466,33
Отопление			Гкал						1 174,48	1 173,97	0,51
Содержание и ремонт	35,31	33,2	м2	35,31	1 378,49				1 914,70	1 913,87	1 679,32
Стены при содержании общего имущества		0,2892	м3	43,76	12,66				12,94	12,93	12,67
Утилизация ТБО	1,7	53,2	м2	1,70	90,46				92,77	92,73	90,48
ХВ при содержании общего имущества	0,03	0,1446 (3)	м3	30,25	4,38				4,48	4,48	4,38
ХВС		6 (1)	м3	31,47	188,82				154,00	153,93	188,89
Электроэнергия (день)		128,350 (2)	кВт.ч	1,98	254,10				307,80	307,76	285,10
Электроэнергия (ночь)		31,5 (2)	кВт.ч	0,98	30,87						
ЭЭ при содержании общего имущества	1,97	9,3	кВт.ч	1,95	18,32				-418,87	2,23	
Итого:					3 974,26				4 685,88	5 194,75	3 957,97

* Объем коммунальных услуг, образованных из: (1) - показаниям приборов учета, (2) - среднестатистическое потребление коммунальных услуг, (3) - нормативное потребление коммунальных услуг, (4) - предельный объем измеренного прибора учета тепловой энергии, (5) - мощность.

** Размер превышения платы за коммунальные услуги, рассчитанное с применением повышающего коэффициента над базисом платы коммунальной услуги, рассчитанное без учета возмещения хозрасходами. Значения повышающего коэффициента с 1 января 2017 г. принимаются равным 1,5, в соответствии с лицензионным Правительством РФ №354 от 06.05.2011 г.

*** Субсидии/Льготы в рамках нормативных документов в соответствии с региональными особенностями.

Справка об информации:

Площадь: Мипо общедом пользования: 368,9 кв.м, Жилые и нежилые помещения: 2 907,7 кв.м.

Пикетирование индивидуальных приборов учета

Вид услуги	Средний номер / место установки	Затрачено времени	Точные показания	Потребление
Электроэнергия (день)	907011040006697	13 149		
Электроэнергия (ночь)	907011040006697	3 208		
Теплоноситель водоотведение	23768731	92	98	6
Точные водоотведение	25768773	77	81	4

Уважаемый клиент!

Уведомляем, что с **Апреля 2018г.** Ваш номер лицевого счета для оплаты за ЖКУ изменен на - **300*******

Рис. 28

Формирование отчета

1. Перейдите в раздел **Отчеты** (Рис. 15)
2. Нажмите на значок календаря в поле **С** или **По** и выберите нужную дату.
3. Нажмите на кнопку **Сформировать отчет** (Рис. 29).



Рис. 29

В сформированном отчете **Истории платежей** представлена информация о месте, дате и сумме проведенного платежа. Предусмотрена возможность просмотреть и при необходимости распечатать платежный документ – информационную квитанцию.

С историей переданных **Показаний приборов учета** можно ознакомиться, выбрав период и вид прибора учета. Также в данном разделе Вы можете узнать статус переданных показаний приборов учета (Рис. 30).

Показания приборов учета

Вид	Услуга	Прибор учета	№ счетчика	Показания на начало периода	Дата	Показание	Принятые показания	Дата	Показание	Ед. изм.
Индивидуальный	Электроэнергия	индивидуальный День	007011040005003	15.05.2018	23182	23185	14.08.2018	23185	кВт.ч	
Индивидуальный	Электроэнергия	индивидуальный Ночь	007011040005003	15.06.2018	7707	7739	14.08.2018	7739	кВт.ч	
Индивидуальный	Горячее водоснабжение	индивидуальный Однотарифный	17973302	15.06.2018	107	109	14.08.2018	109	м3	
Индивидуальный	Холодное водоснабжение	индивидуальный Однотарифный	4124651	15.06.2018	84	88	14.08.2018	88	м3	

Рис. 30

Подача заявок

1. Перейдите в раздел Заявки (Рис. 16)
2. Для оформления и подачи заявки нажмите кнопку **Новая заявка** (Рис. 31)

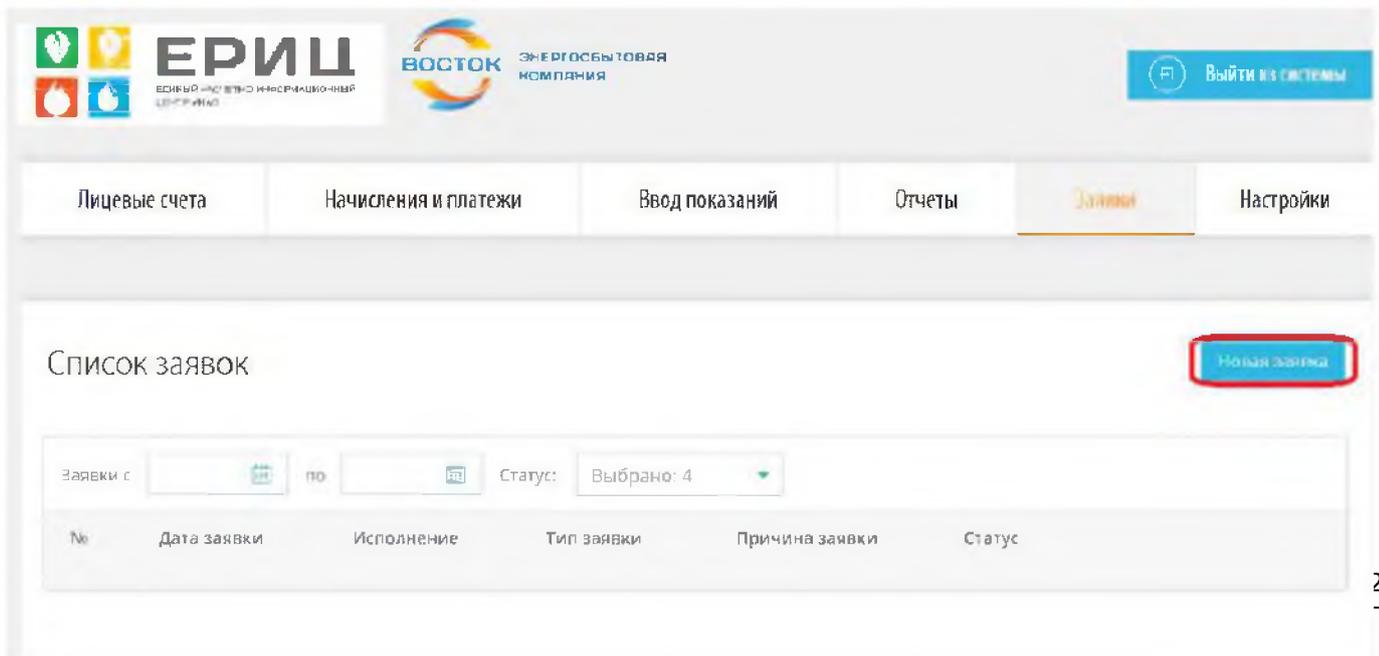


Рис. 31

3. В появившемся окне Отправить заявку внесите все необходимые параметры (Рис. 32, 33):
 - Лицевой счет;
 - Выберите Тип заявки – Ввод прибора учета в эксплуатацию; Снятие показаний; Внеплановая проверка прибора учета по заявке потребителя;
 - Укажите причину оформления заявки;
 - Выберите дату и период исполнения заявки.

Рис. 32

Рис. 33

- После заполнения всех полей, нажмите кнопку **Сохранить**. Ваша заявка принята к рассмотрению (статус **Принята в систему**), при этом она будет проверена. После успешной проверки появится статус **В работе**, это означает, что Ваша заявка принята к исполнению (Рис. 34).

Список заявок

№	Дата заявки	Исполнение	Тип заявки	Причина заявки	Статус
1011	16.11.2015	16.02.2016	Снятие показаний		Принята в систему
1011	16.11.2015	16.02.2016	Снятие показаний	12	Отмена клиентом

Рис. 34

- Также заявка может быть отменена клиентом, либо сотрудником, в случае некорректно оформленной заявки (Рис. 35).

Просмотр заявки 321

Дата заявки	16.11.2015
Исполнение заявки	16.02.2016
Тип заявки	Снятие показаний
Причина заявки	12
Статус	Отмена клиентом

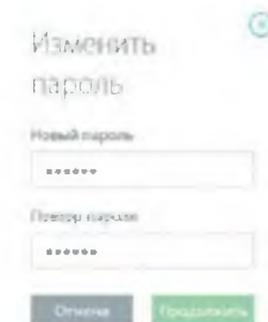
Рис. 35

Настройки ЕЛК

1. Перейдите в раздел **Настройки** (Рис. 17).
2. Для проведения нужной операции воспользуйтесь активными кнопками.

Изменение пароля

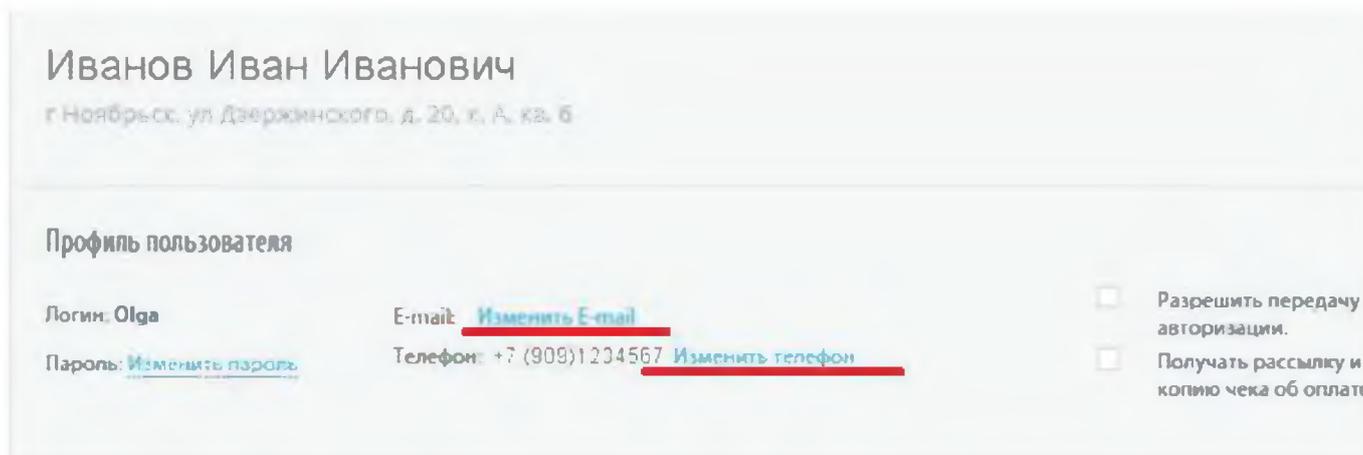
1. Нажмите кнопку **Изменить пароль** (Рис. 36)



В окне **Изменение пароля** дважды введите новый пароль и нажмите **Продолжить** (Рис. 36). Ваш пароль будет успешно изменен.

Добавление телефона, адреса электронной почты

1. Нажмите на активные ссылки (Рис. 37).



Иванов Иван Иванович
г. Ноябрьск, ул. Дзержинского, д. 20, к. А, кв. 6

Профиль пользователя

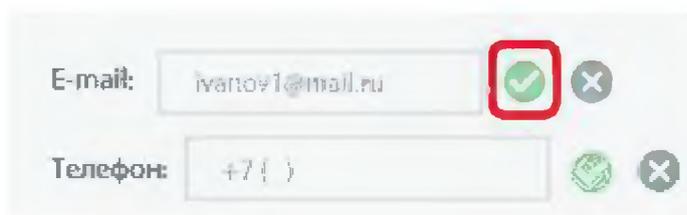
Логин: Olga
Пароль: [Изменить пароль](#)

E-mail: [Изменить E-mail](#)
Телефон: +7 (909)1234567 [Изменить телефон](#)

Разрешить передачу п
авторизации.
 Получать рассылку и в
копию чека об оплате

Рис. 37

- Введите новые данные в соответствующем поле, после чего нажмите на кнопку подтверждения (Рис. 38).



E-mail:

Телефон:

Подписка на получение рассылки и копии чека об оплате

Установите галочку рядом с **Получать рассылку и высылать копию чека об оплате на e-mail** (Рис. 39).



Иванов Иван Иванович
г. Ноябрьск, ул. Дзержинского, д. 20, к. А, кв. 6

Профиль пользователя

Логин: Olga
Пароль: [Изменить пароль](#)

E-mail: [Изменить E-mail](#)
Телефон: +7 (909)1234567 [Изменить телефон](#)

Получать рассылку и высылать копию чека об оплате на e-mail

Рис. 39

Добавление лицевого счета

Вы можете добавить дополнительный номер лицевого счета (например, принадлежащий родственникам в пределах одного региона, которые также зарегистрированы в ЕЛК) и получить возможность производить по нему оплату услуг, передавать показания приборов учета.

1. Нажмите на ссылку **Добавить ЛС** (Рис. 40).

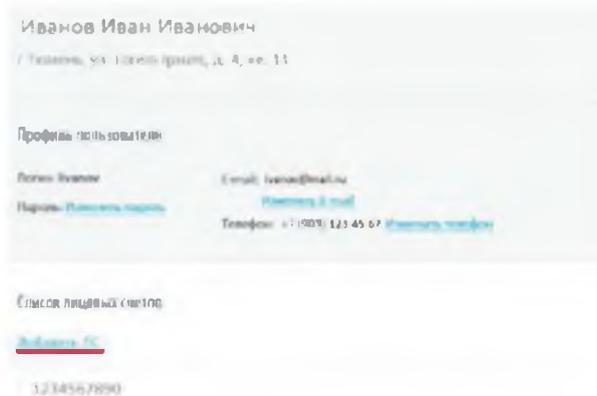
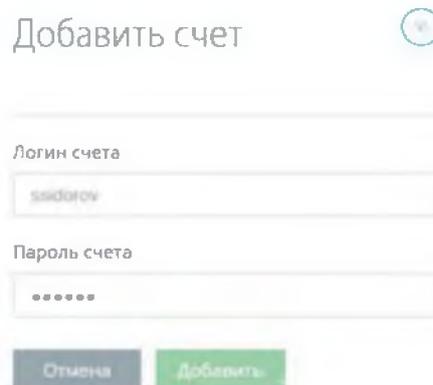


Рис. 40

2. Введите учетные данные пользователя и нажмите **Добавить** (Рис. 41)



 Добавить лицевой счет можно только для пользователя, который зарегистрирован в ЕЛК в пределах одного региона, имеет **Логин** и **Пароль**. В целях защиты персональных данных необходимо указывать **Логин**, **Пароль**, **Е-mail** и **номер мобильного телефона** пользователя, лицевой счет которого необходимо добавить.

Выход из ЕЛК

Для окончания работы в ЕЛК нажмите кнопку **Выйти из системы** (Рис.56).

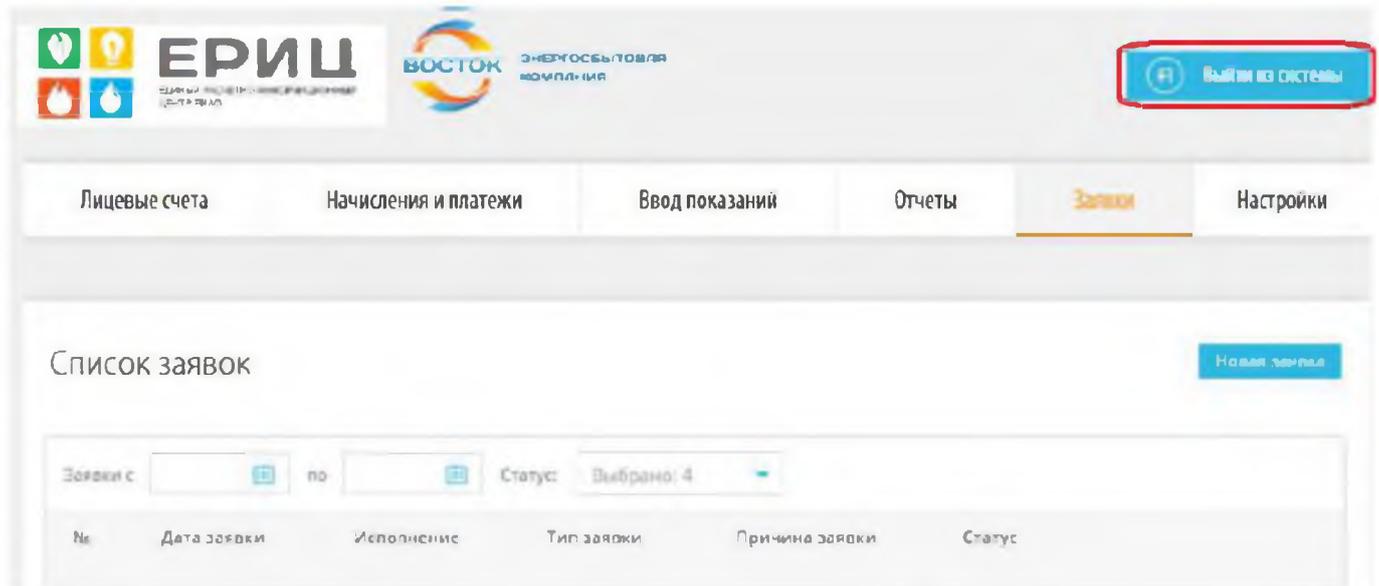


Рис. 56

Восстановление пароля от учетной записи ЕЛК

В случае утраты пароля можно воспользоваться функцией **Восстановление пароля**.

1. Нажмите кнопку **Забыли пароль?** (Рис. 57)

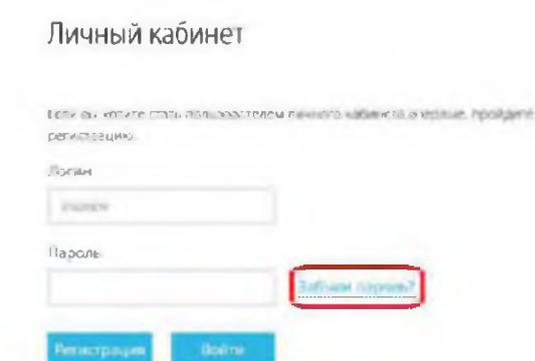
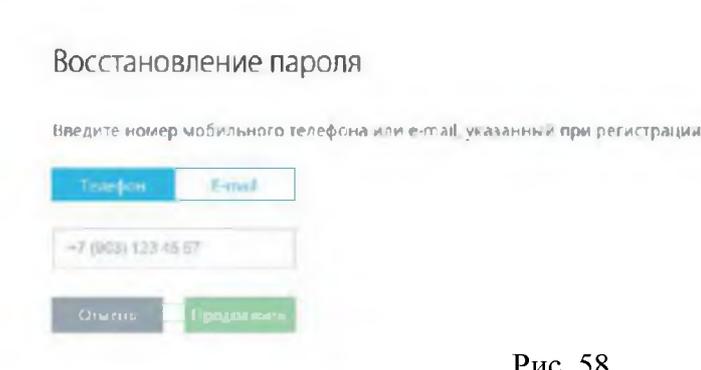


Рис. 57

2. Выберите способ восстановления пароля, введите данные и нажмите кнопку **Продолжить** (Рис. 58).



Восстановление пароля

Введите номер мобильного телефона или e-mail, указанный при регистрации:

Телефон E-mail

+7 (903) 123 45 67

Отправить Продолжить

Рис. 58

3. В зависимости от выбора способа восстановления введите четырехзначный код, полученный в SMS, или перейдите по ссылке из письма.
4. В окне **Изменение пароля** дважды введите новый пароль и нажмите **Продолжить** (Рис. 59). Ваш пароль будет успешно изменен.



Изменение пароля

Введите новый пароль:

Логин

Пароль *

Повтор пароля *

Продолжить

Рис. 59

Обращение в службу технической поддержки

При возникновении ошибок при работе с ЕЛК Вам необходимо обратиться в Единую службу поддержки клиентов по номеру телефона +7919 550 11 24 или посредством письма на адрес электронной почты lk@eric-yaao.ru.

 При обращении в справочную службу убедитесь, что Вам предоставлен номер заявки. Используйте его при повторном обращении к специалистам.