

# Личный кабинет физического лица

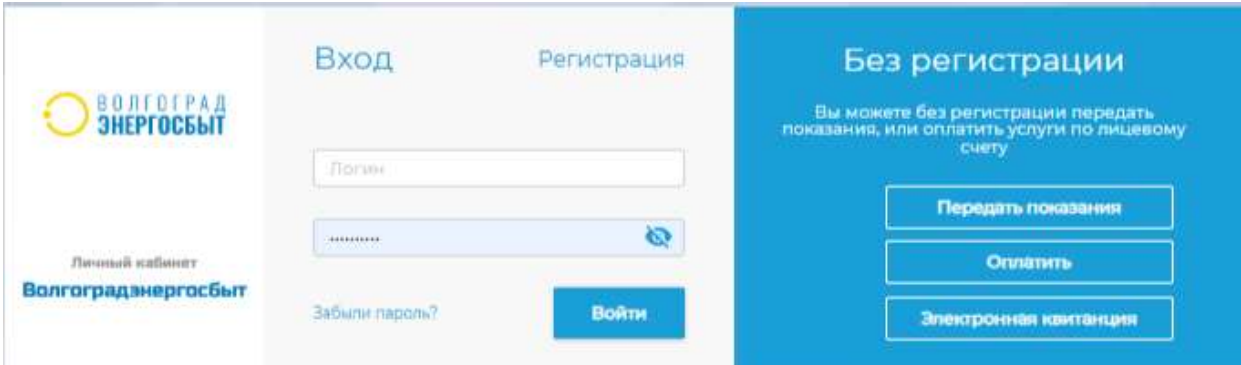
## Что такое личный кабинет абонента и зачем он нужен

Личный кабинет абонента – это дополнительный интерактивный сервис, позволяющий абонентам после прохождения процедуры регистрации в режиме онлайн круглосуточно самостоятельно пользоваться следующими возможностями:

- Просмотр и изменение регистрационных данных;
- Отслеживание баланса лицевого счета;
- Просмотр актуальной информации по лицевому счету;
- Осуществление оплаты;
- Передача показаний приборов учета;
- Печать квитанций;
- Отправка сообщений в ПАО «Волгоградэнергосбыт» и отслеживание статуса обращения.

К одному личному кабинету может быть привязано как один, так и несколько лицевых счетов.

Диалоговое окно для входа в личный кабинет абонента выглядит следующим образом:



The screenshot shows a web interface for the 'Волгоград Энергосбыт' (Volgograd Energy Supply) personal account. On the left, there is a logo and the text 'Личный кабинет Волгоградэнергосбыт'. In the center, there are two tabs: 'Вход' (Login) and 'Регистрация' (Registration). Below the 'Вход' tab, there is a 'Логин' (Login) input field, a password input field with a 'show/hide' icon, a 'Забыли пароль?' (Forgot password?) link, and a blue 'Войти' (Login) button. On the right, there is a blue section titled 'Без регистрации' (Without registration) with the text 'Вы можете без регистрации передать показания, или оплатить услуги по лицевому счету' (You can without registration transfer readings, or pay services by the account number). Below this text are three buttons: 'Передать показания' (Transfer readings), 'Оплатить' (Pay), and 'Электронная квитанция' (Electronic receipt).

В левой части диалога предлагается войти в действующий личный кабинет абонента путем ввода логина и пароля регистрации, либо создать новый личный кабинет абонента, зарегистрировавшись в сервисе.

В правой части диалогового окна можно без регистрации в личном кабинете абонента передать показания индивидуальных приборов учета, подписаться на электронную квитанцию или оплатить счет.

# Регистрация и вход

Если Вы уже зарегистрированы в сервисе, для входа вам необходимо ввести логин и пароль в соответствующие поля формы и нажать кнопку **Войти**.

Если Вы не зарегистрированы в сервисе, но хотите это сделать, необходимо пройти по ссылке **Регистрация**, заполнить поля для ввода электронной почты, номера мобильного телефона и пароля и нажать кнопку **Зарегистрироваться**.

Регистрация Вход →

Регистрируясь в личном кабинете, вы получаете полный доступ ко всем функциям, в том числе для подачи заявления на заключение договора электроснабжения.

Электронная почта  Мобильный телефон

.....

Я подтверждаю свое согласие на обработку моих персональных данных, а также ознакомление с "Политикой ПАО "Волгоградэнергобыт" в отношении обработки персональных данных. Я соглашаюсь с условиями настоящих правил.

**Зарегистрироваться**

Без регистрации

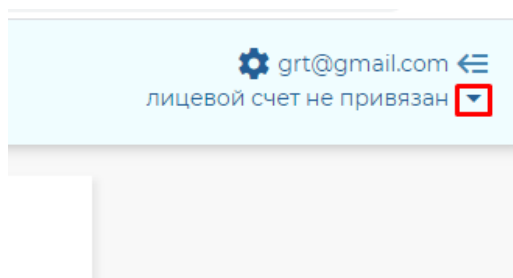
Вы можете без регистрации передать показания, или оплатить услуги по лицевому счету.

Передать показания

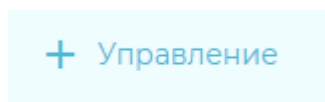
Оплатить

Электронная квитанция

После входа в новый или восстановленный аккаунт необходимо привязать те лицевые счета, по которым Вам необходимо видеть данные/получать квитанции. Для этого в правом верхнем углу после входа в личном кабинете нужно найти строку с электронным адресом, указанным при регистрации. В строке необходимо нажать на перевернутый треугольник, чтобы раскрыть список привязанных лицевых счетов.



Для добавления нового лицевого счёта в открывшемся списке выбираем запись **Управление**:



В открывшемся поле заполняем строки *Номер лицевого счета*, а также *Сумма из квитанции или Номер прибора учета*.

Сумма из квитанции указана в ней следующим образом:

Долг/аванс на начало периода, руб.:	1170,12
Перерасчет, руб.:	0,00
Оплата в текущем периоде, руб.:	1170,12
Долг/аванс за предыдущие периоды, с учетом перерасчета и оплаты, руб.:	0,00
Начислено в текущем периоде, руб.:	940,04
Всего к оплате с учетом долга/аванса, руб.:	<b>940,04</b>

Номер прибора учёта указан непосредственно на самом приборе учёта, в документах на ввод в эксплуатацию (установку), замену прибора учёта (при их наличии), так же всю информацию об установленном приборе учёта можно получить, обратившись очно в часы приёма на бытовой (абонентский) участок, находящийся по месту жительства, с документами удостоверяющими личность или сделать обращение через дистанционные сервисы (контакт – центр, чат бот на официальном сайте).

*Адреса, телефоны и режим работы бытовых (абонентских) участков, а также номера контакт-центра указаны на официальном сайте ПАО «Волгоградэнергобыт» и в платёжных документах за электроэнергию.*

Также нужно проставить флаг в пункте *Согласие на обработку персональных данных*. После ввода данных необходимо нажать **Привязать**.

Добавить лицевой счет

Укажите лицевой счет

Сумма из квитанции

Квитанция за предыдущий месяц или оплата за начисленный, неиспользованный, неисб. тарифированный месяц

Согласие на обработку персональных данных

Добавить лицевой счет

Укажите лицевой счет

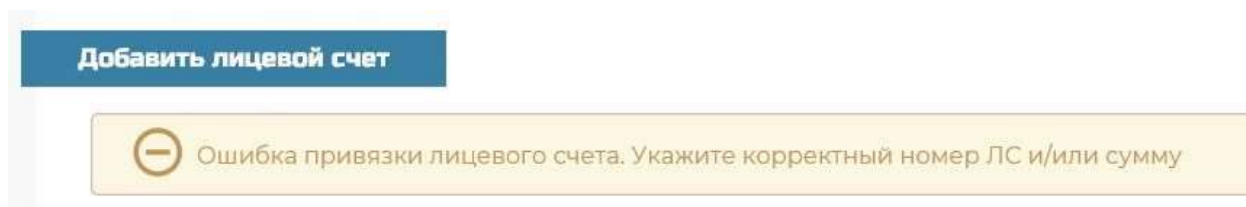
Сумма из квитанции

Выберите способ привязки

Согласие на обработку персональных данных

Если лицевой счет еще не оформлен, можно сделать это дистанционно, выбрав ссылку «Заклучить договор». Будет предоставлена возможность оформить обращение, приложить сканы необходимых документов и отправить в работу.

Если данные введены неверно, на экран выведется ошибка.



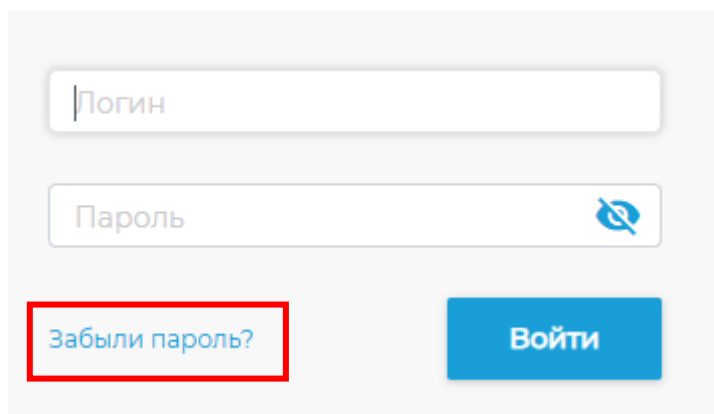
В таком случае обратитесь за помощью в контакт-центр ПАО «Волгоградэнергообл».

После проверки введенного логина и пароля произойдет автоматический вход в личный кабинет абонента. Также можно переключаться между привязанными лицевыми счетами в правом верхнем углу и с помощью одного аккаунта иметь доступ ко всем привязанным лицевым счетам.

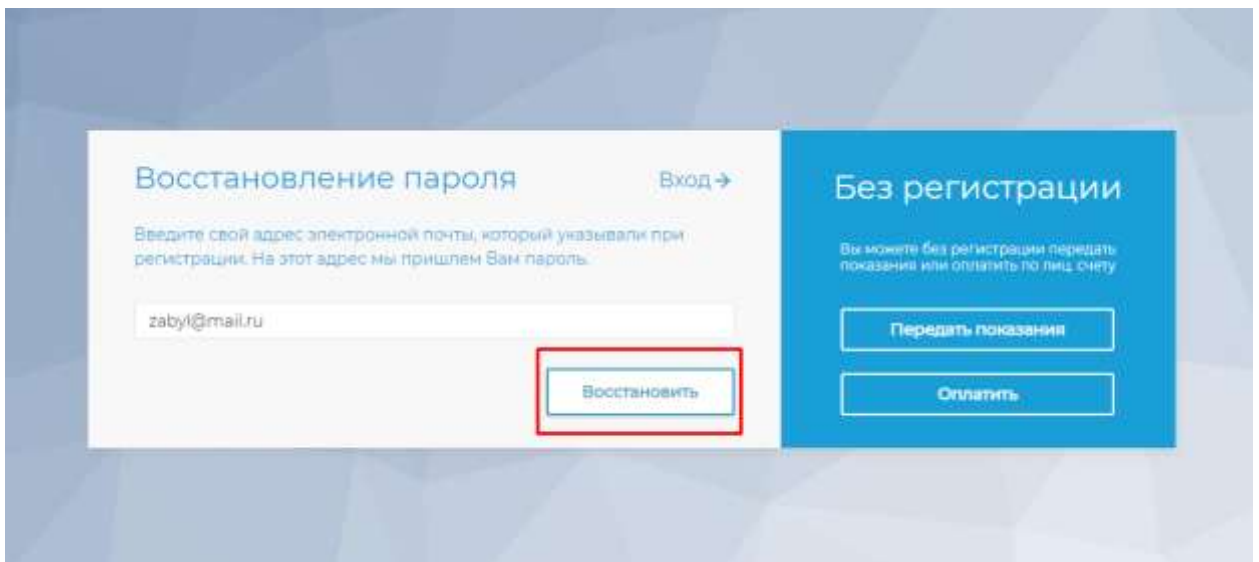
### Восстановление пароля

В случае, если пользователь забыл свой пароль и при этом помнит электронный адрес, который был указан при регистрации, и имеет к нему доступ, можно пройти процедуру восстановления пароля.

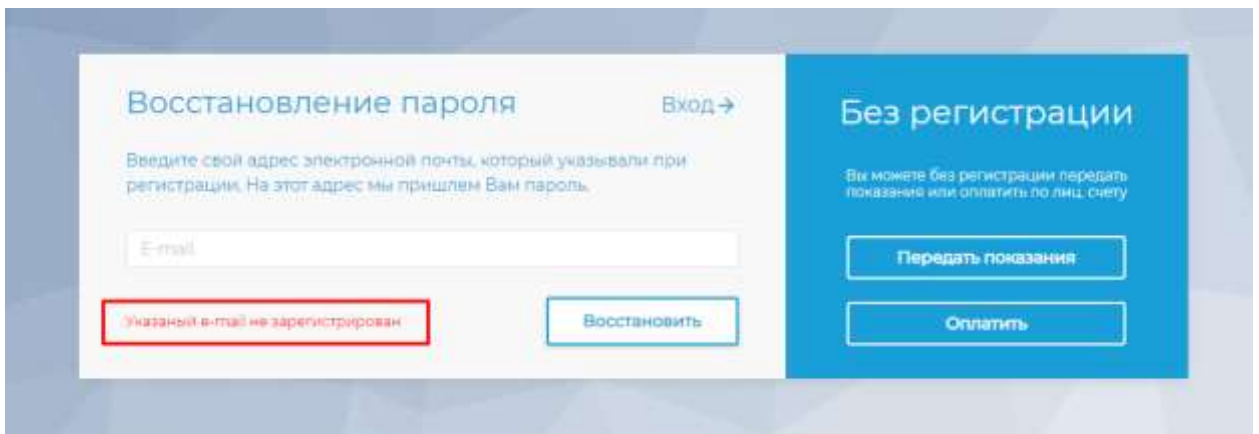
Для этого на основной вкладке необходимо выбрать кнопку *Забыли пароль?*



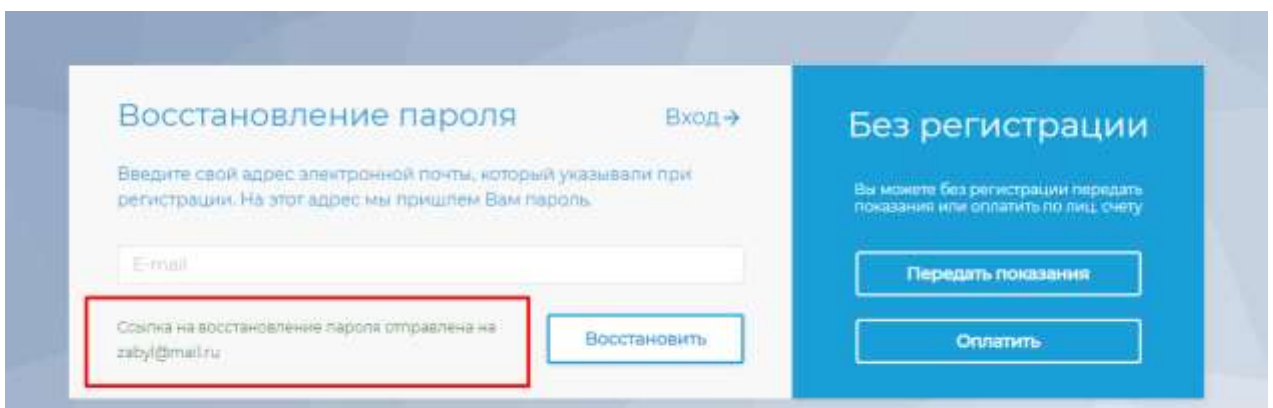
На следующей вкладке необходимо указать электронный адрес, с помощью которого происходила регистрация данного аккаунта. После ввода необходимо нажать кнопку *Восстановить*



Если электронный адрес указан неверно (не привязан к Личному кабинету данной организации), возникнет следующее сообщение об ошибке: *Указанный e-mail не зарегистрирован.*

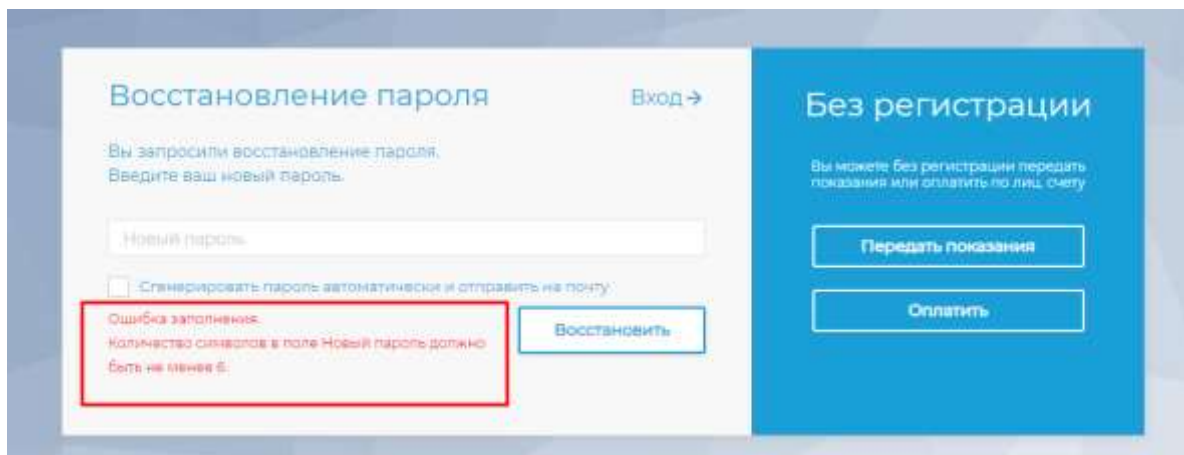


Иначе возникает сообщение: *Ссылка на восстановление пароля отправлена на ...*



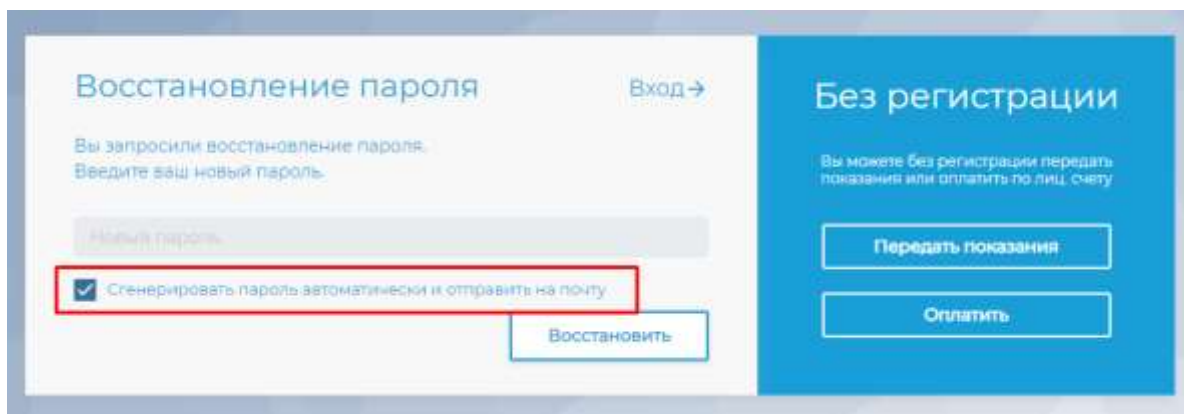
Далее необходимо открыть ссылку, полученную на электронный адрес. В окне пользователь вводит тот пароль, который закрепляет за данным аккаунтом. Пароль должен быть длиной более 6 символов, при вводе пароля короче,

возникает сообщение: *Ошибка заполнения. Количество символов в поле Новый пароль должно быть не менее 6.*



The screenshot shows a web interface for password recovery. On the left, the title is "Восстановление пароля" (Password Recovery) with a "Вход →" (Login) link. Below the title, it says "Вы запросили восстановление пароля. Введите ваш новый пароль." (You requested password recovery. Enter your new password.). There is a text input field labeled "Новый пароль:" (New password:). Below the field is a checkbox labeled "Сгенерировать пароль автоматически и отправить на почту:" (Generate password automatically and send to email:). A red box highlights an error message: "Ошибка заполнения. Количество символов в поле Новый пароль должно быть не менее 6." (Input error. The number of characters in the New password field must be at least 6.). To the right of the error message is a "Восстановить" (Recover) button. On the right side of the interface, there is a blue section titled "Без регистрации" (Without registration) with the text "Вы можете без регистрации передать показания или оплатить по лиц. счету" (You can without registration transfer readings or pay by personal account). Below this are two buttons: "Передать показания" (Transfer readings) and "Оплатить" (Pay).

Также имеется возможность сгенерировать пароль. При постановке флага, поле *Новый пароль* становится неактивно для ввода.

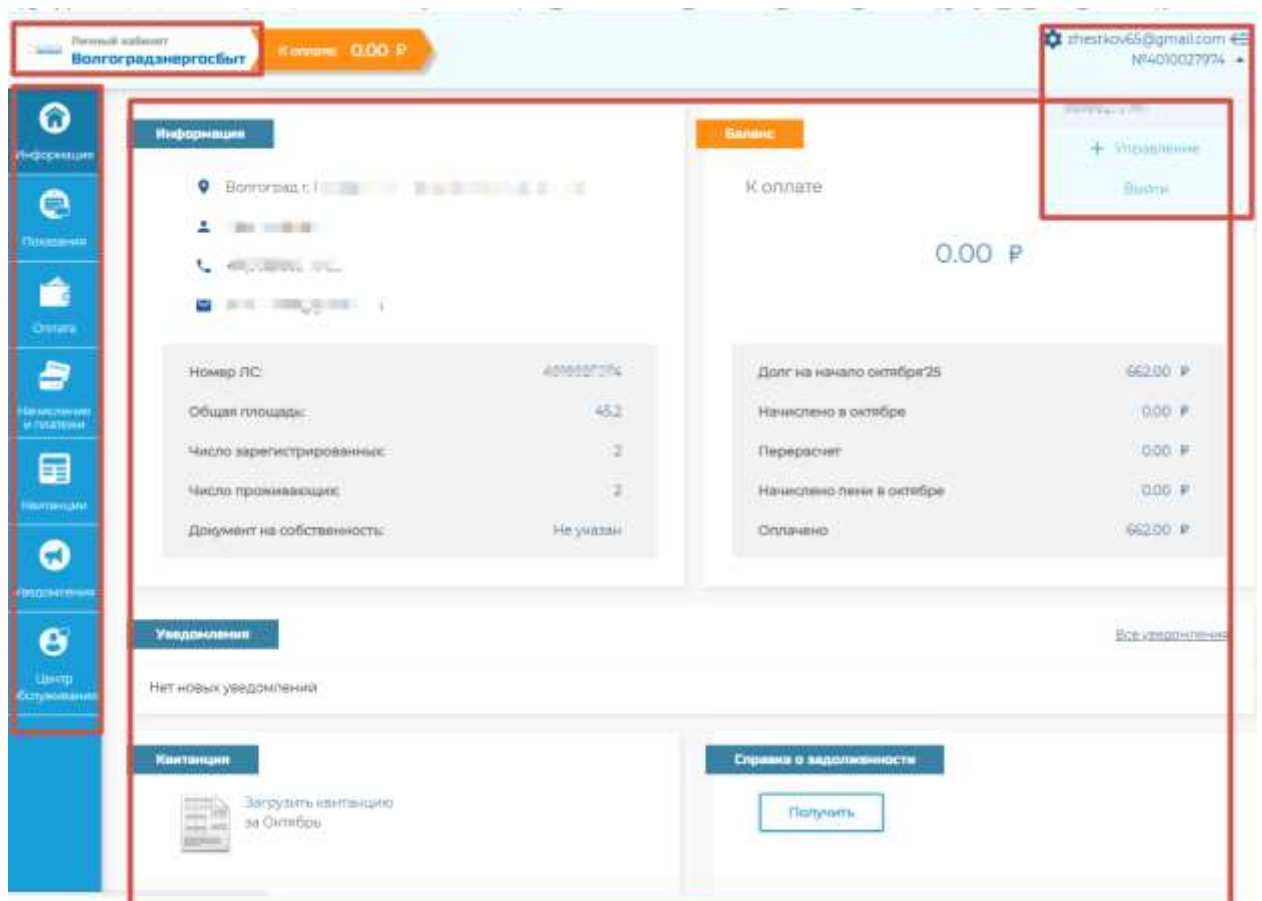


This screenshot shows the same password recovery form as above, but with the checkbox "Сгенерировать пароль автоматически и отправить на почту:" checked. The "Новый пароль:" input field is now disabled (grayed out). The "Восстановить" button is still visible. The right side of the interface remains the same.

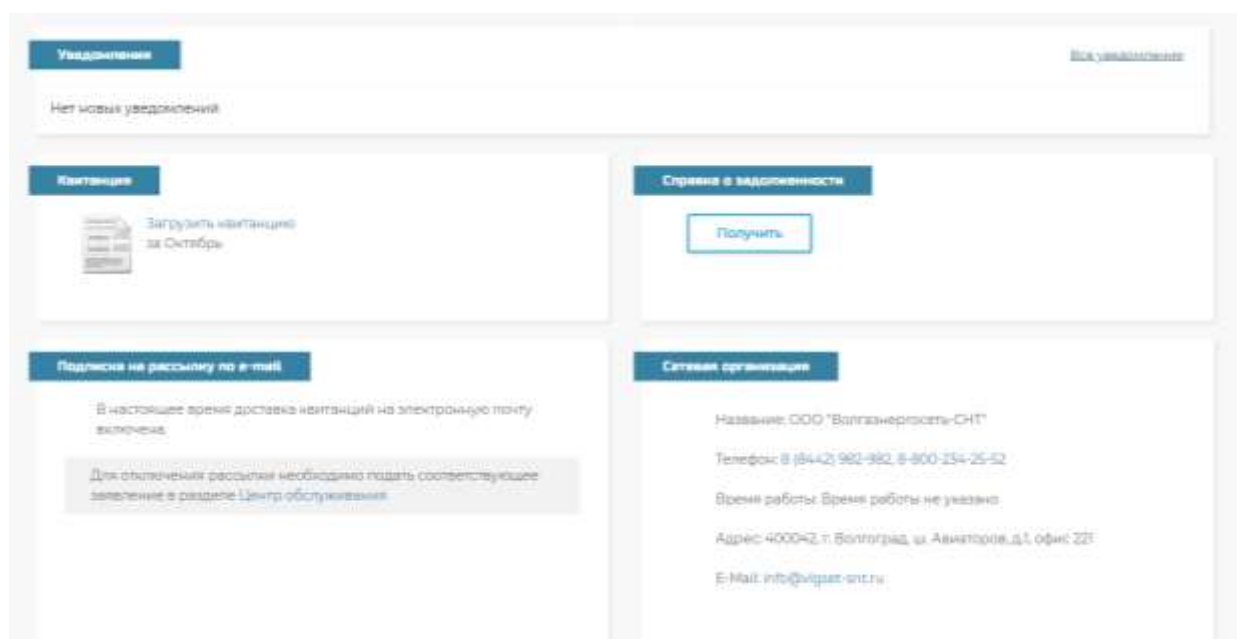
После генерации пароля/ввода желаемого значения необходимо нажать кнопку *Восстановить*. На электронный адрес поступит письмо об успешной смене пароля, пользователь сможет начать взаимодействие с Личным кабинетом.

Окно личного кабинета условно разделено на 3 части:

1. Наверху расположено меню работы с личным кабинетом:
  - слева отображается название ресурсоснабжающей организации и задолженность по выбранному лицевому счету.
  - справа расположено меню управления личным кабинетом абонента. При помощи этого меню происходит управление настройками личного кабинета, перемещение между привязанными к данному личному кабинету лицевыми счетами, просмотр информации об ПАО «Волгоградэнергообл».
2. Слева расположено меню навигации для работы с лицевым счетом.
3. Центральная область сервиса отображает данные выбранного пункта меню навигации.



Также в этой вкладке можно сформировать квитанцию за прошлый месяц, сформировать справку об отсутствии задолженности, а также ознакомиться с контактами сетевой организации, обслуживающей МКД или жилой дом абонента.



# Управление личным кабинетом

Информация о логине личного кабинета и активном лицевом счете отображается в правом верхнем углу сервиса.

## Добавление или удаление лицевого счёта, перемещение между лицевыми счетами



При нажатии на лицевой счет отображается список всех привязанных к данному личному кабинету лицевых счетов. Для смены лицевого счета достаточно нажать на нужный номер.

В нижней части окна показываются все привязанные к личному кабинету лицевые счета.

Если необходимо отвязать лицевой счет от личного кабинета, нажмите на значок

 в окне текущих привязок лицевых счетов:

Текущие привязки		
Дата привязки	Лицевой счет	Действия
06.03.19	24	
06.03.19	10	
21.03.19	9	
18.04.19	12	 
18.04.19	11	

## Изменение настроек личного кабинета

Для изменения настроек личного кабинета необходимо нажать на знак шестеренки рядом с именем аккаунта в правом верхнем углу страницы.



В окне настройки есть возможность:

- изменить адрес привязанной к личному кабинету электронной почты и номер мобильного телефона;
- использовать указанный адрес электронной почты в качестве логина для доступа к личному кабинету;
- изменить пароль;
- изменить способ получения выставленной квитанции - оформить доставку квитанции на электронную почту;
- разрешить или отменить разрешение на получение информационной смс-рассылки на указанный номер телефона.

**Внимание!** При изменении адреса электронной почты изменится адрес доставки квитанции на всех лицевых счетах, привязанных к личному кабинету, где включена опция получения квитанции на электронную почту.

1. **Аккаунт** - настройки учетной записи пользователя. Здесь можно:
  - изменить адрес привязанной к личному кабинету электронной почты и номер мобильного телефона;
  - использовать указанный адрес электронной почты в качестве логина для доступа к личному кабинету;
  - изменить пароль;
2. **Подписки** - на этой вкладке можно:
  - изменить способ получения выставленной квитанции -оформить доставку квитанции на электронную почту;
    - разрешить или отменить разрешение на получение информационной смс-рассылки на указанный номер телефона, добавить, изменить или удалить номер телефона.
3. **Передача показаний**. Здесь можно:
  - запретить передачу показаний счетчика через сайт без авторизации в личном кабинете.

# Просмотр общей информации по лицевому счету

В пункте меню **Информация** справочно представлена информация о лицевом счете:

1. В левом окне отображаются основные данные о лицевом счете.
2. В правом окне отображается исходящее сальдо лицевого счета с пометкой "к оплате", ниже располагается детальная информация по последнему месяцу:
  - входящее сальдо
  - начисления
  - перерасчеты
  - пени
  - произведенная оплата.

The screenshot shows two side-by-side panels. The left panel, titled 'Информация', displays personal data for 'Волгоград г.' and account details: 'Номер ЛС', 'Общая площадь: 45,2', 'Число зарегистрированных: 2', 'Число проживающих: 2', and 'Документ на собственности: Не указан'. The right panel, titled 'Баланс', shows 'К оплате: 0.00 Р' and a table of charges for October.

Категория	Сумма (Р)
Долг на начало октября	662.00 Р
Начислено в октябре	0.00 Р
Перерасчет	0.00 Р
Начислено пени в октябре	0.00 Р
Оплачено	662.00 Р

# Просмотр уведомлений

В пункте меню **Уведомления** отображаются все Уведомления, которые сформированы ПАО «Волгоградэнергосбыт» для лицевого счета.

The screenshot shows the 'Уведомления' section with a header 'Уведомления' and a sub-header 'Все уведомления'. The main content area displays 'Нет новых уведомлений'.

При наличии непрочтенных уведомлений, на вкладке **Уведомления** отобразится значок о количестве непрочитанных уведомлений.

# Передача показаний

## Передача показаний из личного кабинета

Для передачи показаний приборов учета из личного кабинета необходимо:

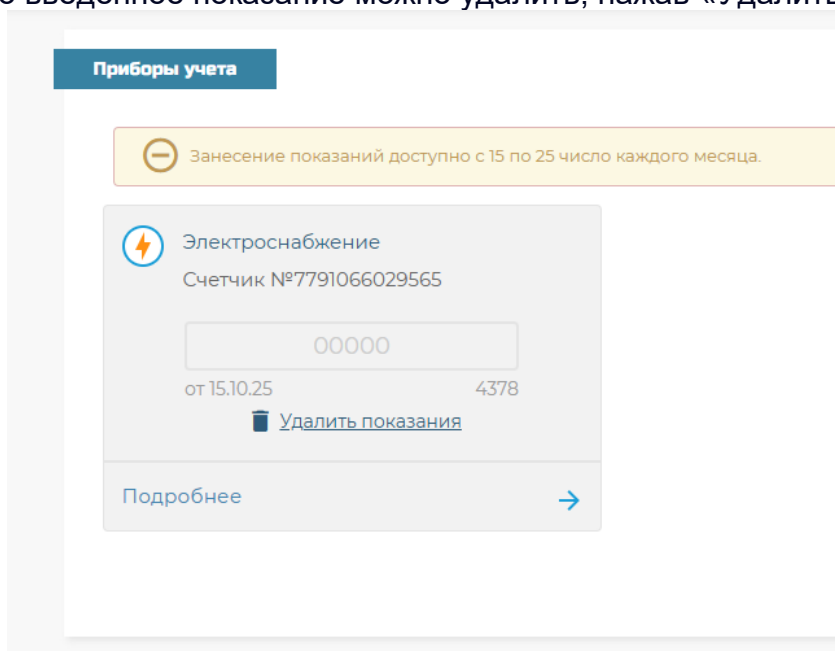
1. Перейти в пункт меню **Показания**.

В верхней части окна отображены установленные на данном лицовом счете приборы учета. Для каждого счетчика выведен его номер, дата и значение последнего переданного показания.

2. Заполнить поля для ввода текущих показаний счетчика.
3. Нажать кнопку **Передать**.

Если введенное показание меньше предыдущего, то личный кабинет выведет предупреждение, и показания не будут приняты в расчет.

Некорректно введенное показание можно удалить, нажав «Удалить показания».



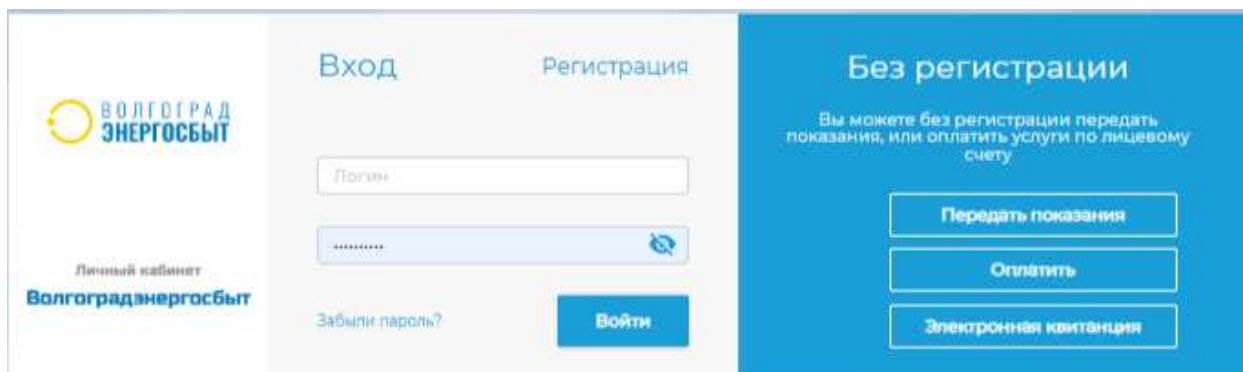
В нижней части окна **Показания** отображается история переданных показаний. Для удобства работы с историей предусмотрены фильтры.

Название	Дата	Расчетный месяц	Показание	Расход	История
Электроснабжение, счетчик №38208746	22.10.2025	10.2025	8590	0	WEBMP
Электроснабжение, счетчик №38208746	24.09.2025	09.2025	8590	100	WEBMP
Электроснабжение, счетчик №38208746	24.08.2025	08.2025	8490	365	WEBMP
Электроснабжение, счетчик №38208746	31.07.2025	07.2025	8125	142	ДС
Электроснабжение, счетчик №38208746	23.06.2025	06.2025	7983	199	WEBMP
Электроснабжение, счетчик №38208746	22.05.2025	05.2025	7784	122	WEB
Электроснабжение, счетчик №38208746	24.04.2025	04.2025	7662	0	WEB

## Передача показаний без регистрации в личном кабинете

Передать показания индивидуальных приборов учета можно без регистрации и входа в личный кабинет. Для этого:

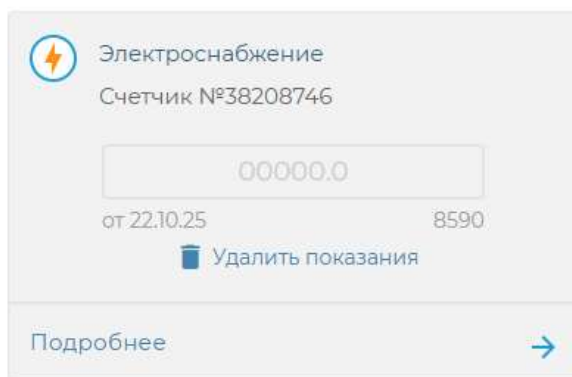
1. В правом поле окна регистрации нажать на кнопку **Передать показания**.



2. Указать номер лицевого счета, по которому необходимо передать показания.



Указать новые показания прибора учета и нажать кнопку «Передать»



Электроснабжение  
Счетчик №38208746

00000.0

от 22.10.25 8590

Удалить показания

Подробнее →

Передать

## Оплата задолженности

### Оплата из личного кабинета

Для того, чтобы оплатить счет, необходимо:

1. Перейти в пункт меню **Оплата**, либо в пункте меню **Информация** в окне **Баланс** нажать на сумму задолженности.

В нижней части окна можно выбрать платежную систему для оплаты, а также указать адрес электронной почты для отправки чека.

Для подтверждения действий нужно проставить галочку о подтверждении параметров платежа. Оплата без комиссии доступна только для абонентов, подписанных на получение электронной платежного документа.

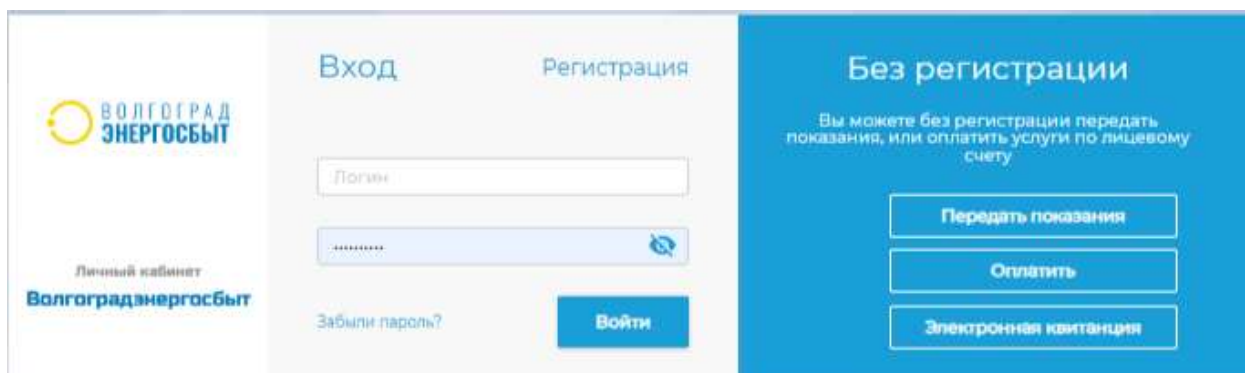
1. Нажать кнопку **Перейти к оплате**.

На странице Банка следуйте инструкции выбранного платёжного агента.

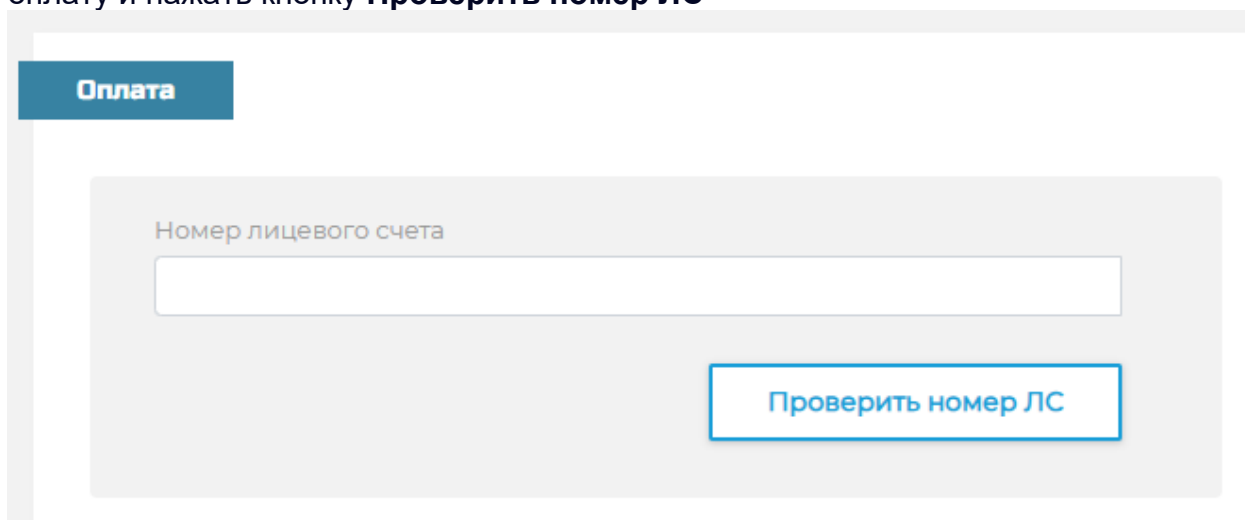
### **Оплата без регистрации в личном кабинете.**

Оплатить счет можно без регистрации и входа в личный кабинет. Для этого:

1. В правом поле окна регистрации нажать на кнопку **Оплатить**.



2. Указать номер лицевого счета, по которому необходимо осуществить оплату и нажать кнопку **Проверить номер ЛС**



В нижней части окна можно выбрать платежную систему для оплаты, а также указать адрес электронной почты для отправки чека.

Для подтверждения действий нужно проставить галочку о подтверждении параметров платежа.

3. Нажать кнопку **Перейти к оплате**.

На странице Банка следуйте инструкциям выбранного платежного агента.

## Просмотр начислений и платежей

В пункте меню **Начисления и платежи** отображается информация о начислениях и платежах лицевого счета.

Переходя по ссылкам вкладки, можно:

- посмотреть начисления за предыдущий месяц;

Название услуги	Тариф	Долгованс на начало	Начислено	Перерасчет	Счет за качество	Платежи	Долгованс на конец	Объем
Электроснабжение	6.62	-83.32	430.30	0.00	0.00	0.00	346.98	65
<b>ИТОГО</b>		<b>-83.32 Р</b>	<b>430.30 Р</b>	<b>0.00 Р</b>	<b>0.00 Р</b>	<b>0.00 Р</b>	<b>346.98 Р</b>	

- посмотреть информацию по начислениям за произвольный период, а также посмотреть детальную информацию по начислениям за любой прошедший месяц (**История начислений**);

Название услуги	Тариф	Долгованс на начало	Начислено	Перерасчет	Счет за качество	Платежи	Долг в конце на конец	Объем
Электроснабжение	0.00	6 844.32	0.00	-4 427.64	0.00	2 500.00	-83.32	0
Пени	0.00	0.00	146.77	0.00	0.00	0.00	146.77	0
<b>ИТОГО</b>		<b>6 844.32 Р</b>	<b>146.77 Р</b>	<b>-4 427.64 Р</b>	<b>0.00 Р</b>	<b>2 500.00 Р</b>	<b>6 145.77 Р</b>	

- посмотреть историю платежей за указанный период (**История платежей**);

Дата	Сумма	Исходящий	Статус
07.10.25	346.98	Банк ВТБ (ПАО)	Обработан
30.04.25	142.36	ПАО "Сбербанк" Эквайринг	Обработан
29.04.25	2 000.00	ПАО "Сбербанк" Эквайринг	Обработан
01.04.25	146.77	Банк ВТБ (ПАО)	Обработан
05.03.25	2 500.00	Волгоградский ОСБ 862	Обработан

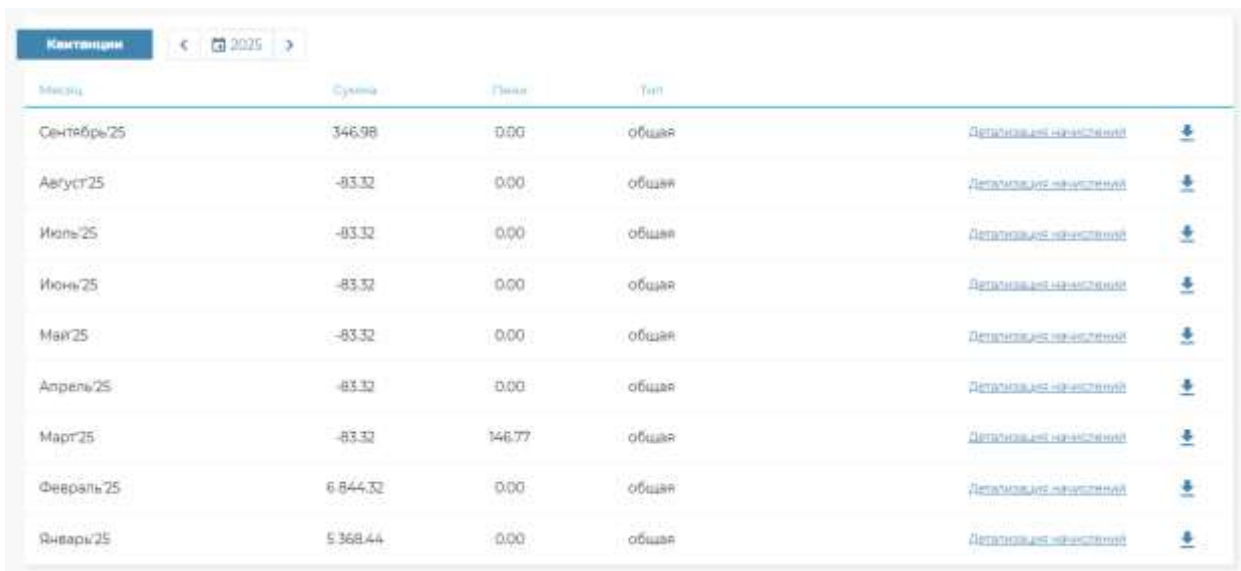
- посмотреть историю платежей за указанный период.

## Формирование квитанций

В пункте меню **Квитанции** отображаются все сформированные по лицевому счету квитанции.

В пункте меню **Квитанции** отображается реестр всех сформированных квитанций за указанный год. Для каждого месяца можно посмотреть детализацию начислений, а также сформировать по нему квитанцию.

1. Выбираем год построения реестра квитанций:



Месяц	Сумма	Плата	Тип	Детализация начислений	Загрузка
Сентябрь'25	346.98	0.00	общая	Детализация начислений	↓
Август'25	-83.32	0.00	общая	Детализация начислений	↓
Июль'25	-83.32	0.00	общая	Детализация начислений	↓
Июнь'25	-83.32	0.00	общая	Детализация начислений	↓
Май'25	-83.32	0.00	общая	Детализация начислений	↓
Апрель'25	-83.32	0.00	общая	Детализация начислений	↓
Март'25	-83.32	146.77	общая	Детализация начислений	↓
Февраль'25	6 844.32	0.00	общая	Детализация начислений	↓
Январь'25	5 368.44	0.00	общая	Детализация начислений	↓

2. Для получения информации о начислениях необходимо встать на строку с нужным месяцем, нажать на поле **Детализация начислений**.



Сентябрь'25	346.98	0.00	общая	Детализация начислений	↓
-------------	--------	------	-------	------------------------	---

3. Для формирования квитанции необходимо встать на строку с нужным месяцем и нажать на поле загрузки. Формирование квитанций за любой прошлый расчетный период доступно только абонентам, оформившим подписку на электронные квитанции.



Файл загрузится в формате PDF. Далее работаем с файлом стандартным способом (открываем на просмотр либо печатаем).

## Центр обслуживания

В разделе "Центр обслуживания" можно:

- оставить обращение;
- оценить качество обслуживания.

На главной странице "Ваш центр обслуживания" можно увидеть контактные данные управляющей организации.

### Отправка обращений

В пункте меню **Центр обслуживания** на вкладке **Обращения** есть возможность:

- составить и отправить обращение;
- просмотреть историю и текущий статус отправленных ранее обращений.

Для формирования обращения необходимо выбрать категорию обращения, вид обращения, а далее заполнить предложенные поля и прикрепить необходимые документы.

Обратите внимание! Для прикрепления сообщений доступны форматы: JPEG, JPG, PNG, PDF, DOC, DOCX, TXT

После нажмите на кнопку **Отправить**. Обращение с прикрепленным файлом отправится в ПАО «Волгоградэнергообл».

Созданное обращение отобразится в "Истории обращений".

Каждое созданное обращение можно открыть для просмотра переписки с оператором. В открывшемся окне можно дополнить обращения новыми сведениями и файлами.

В ответ на обращение оператор также может приложить файл. Для того, чтобы скачать полученный файл - нажмите кнопку скачать на необходимом файле.

После получения ответа от ПАО «Волгоградэнергообл» будет обновлен статус обращения по результатам работы с обращением. При этом на пункте меню **Обращения** появится значок с количеством непрочитанных сообщений по вашему обращению.

### Опросы

В данном разделе можно оценить качество обслуживания по обращению.

Для прохождения опросов перейдите в пункт меню **Центр обслуживания\Опросы**. Здесь отображаются все доступные опросы по каждому созданному обращению.

Для прохождения опроса нажмите на кнопку **Пройти**, после чего откроется диалоговое окно с первым вопросом.

Ответ на вопрос осуществляется в следующих вариантах:

- **вариант ответа** - предполагает выбор ответа: да\нет;
- **ответ** - предполагает внесение развёрнутого ответа на вопрос;
- **число баллов** - предполагает выбор баллов в установленном диапазоне;
- **выбор варианта** - выбор варианта из заранее настроенного списка. Может предполагать либо один вариант ответа, либо несколько.

Для перехода на следующий вопрос воспользуйтесь кнопкой "Далее", для возврата на предыдущий "Назад".

Помимо внесения ответа на вопрос в специальное поле, для каждого вопроса предусмотрено поле **Комментарий**, где можно указать уточнение или примечание.

После внесения ответов на вопросы нажмите кнопку **Завершить**.

После завершения прохождения опроса можно будет просмотреть его результаты по кнопке **Результаты**.

Если вы не ответили на какой-то вопрос, то можно повторно зайти в опрос по кнопке **Продолжить**.