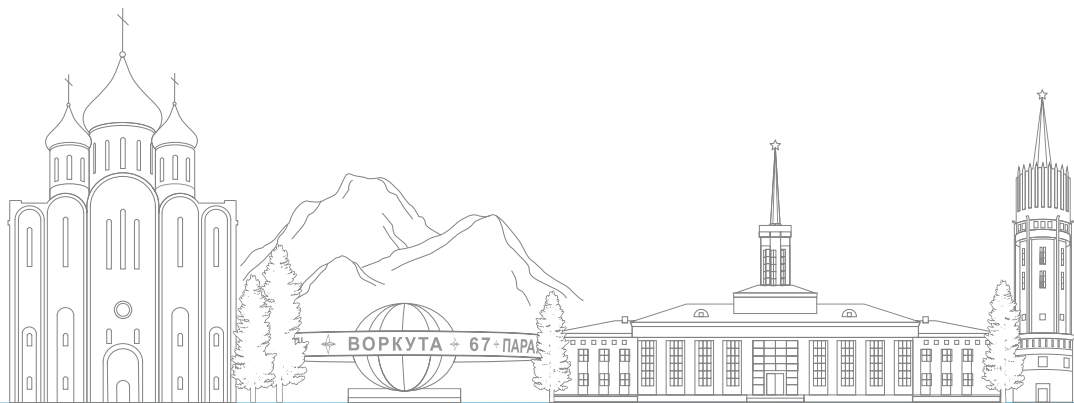


# КОРОТКО *о важном*



Коми энергосбытовая компания

КОРОТКО  
*о важном*

## АО «Коми энергосбытовая компания»

### **Гарантирующий поставщик электроэнергии, крупнейшая ресурсоснабжающая организация Республики Коми**

#### **Наши виды деятельности:**

- Покупка электрической энергии на оптовом и розничном рынках электроэнергии для последующей её реализации на розничном рынке потребителям
- Оказание услуг по начислению и сбору платежей за различные жилищно-коммунальные услуги

#### **Клиентское обслуживание:**

- Обеспечено присутствие офисов продаж и обслуживания клиентов в каждом крупном городе и муниципальном районе
- Контакт-центр
- Широкий спектр удалённых сервисов

В соответствии со ст. 157 ЖК РФ и п. 38 Правил № 354 размер платы за коммунальные услуги рассчитывается по тарифам, установленным органами государственной власти субъектов Российской Федерации.  
Тарифы устанавливаются Комитетом РК по тарифам.

## Коротко о важном



|                                  |      |
|----------------------------------|------|
| <b>Кто за что отвечает</b> ..... | 1, 2 |
|----------------------------------|------|



|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Приборы учёта</b>              |   |
| Прибор учёта горячей воды .....   | 3 |
| Прибор учёта электроэнергии ..... | 4 |



|                                                   |   |
|---------------------------------------------------|---|
| <b>Электроэнергия</b>                             |   |
| Как начисляется плата за электроснабжение .....   | 5 |
| Перерасчёты за электроснабжение .....             | 6 |
| Что такое диапазоны потребления .....             | 7 |
| 9 советов, как сэкономить на электроэнергии ..... | 8 |



|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| <b>Горячее водоснабжение</b>                         |    |
| Как начисляется плата за горячее водоснабжение ..... | 9  |
| Перерасчёты по горячему водоснабжению .....          | 10 |



|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| <b>Отопление</b>                                  |    |
| Как начисляется плата за отопление .....          | 11 |
| Способы начисления и оплаты .....                 | 12 |
| Перерасчёт за отопление .....                     | 13 |
| Ежегодная корректировка платы за отопление .....  | 14 |
| Когда начинается отопительный сезон .....         | 15 |
| Важное о подготовке к отопительному периоду ..... | 16 |



|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| <b>Твёрдые коммунальные отходы</b>              |    |
| Вывоз твёрдых коммунальных отходов .....        | 17 |
| Перерасчёт за твёрдые коммунальные отходы ..... | 18 |

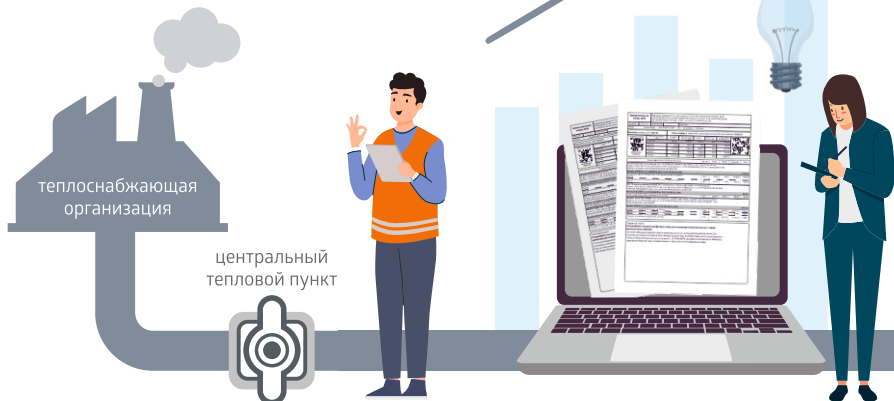


|                                     |        |
|-------------------------------------|--------|
| <b>Важная информация</b>            |        |
| Актуализация данных .....           | 19, 20 |
| Как читать платёжный документ ..... | 21     |
| Гид по квитанции .....              | 22     |
| Передача показаний .....            | 23     |



|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| <b>Онлайн-сервисы</b>                                 |    |
| Личный кабинет и мобильное приложение .....           | 24 |
| Электронная квитанция .....                           | 25 |
| Способы получения электронной квитанции .....         | 26 |
| Получение электронной квитанции через Госуслуги ..... | 27 |
| Чат-бот в МАХ .....                                   | 28 |
| Моментальные Мобильные Сервисы .....                  | 28 |
| Онлайн-обслуживание .....                             | 29 |
| Терминал самообслуживания «Умный офис» .....          | 30 |
| Передача документов через почту и МФЦ .....           | 31 |
| Способы оплаты квитанции .....                        | 32 |
| Полезные ссылки .....                                 | 33 |

## Кто за что отвечает



### Ресурсоснабжающая организация (PCO) отвечает за:

Поставку качественной электрической, тепловой энергии и горячей воды

Подачу ресурсов до стены дома

Подготовку к отопительному периоду до стены дома

Обеспечение экологической безопасности цикла поставки ресурса

### АО «Коми энергосбытовая компания» отвечает за:

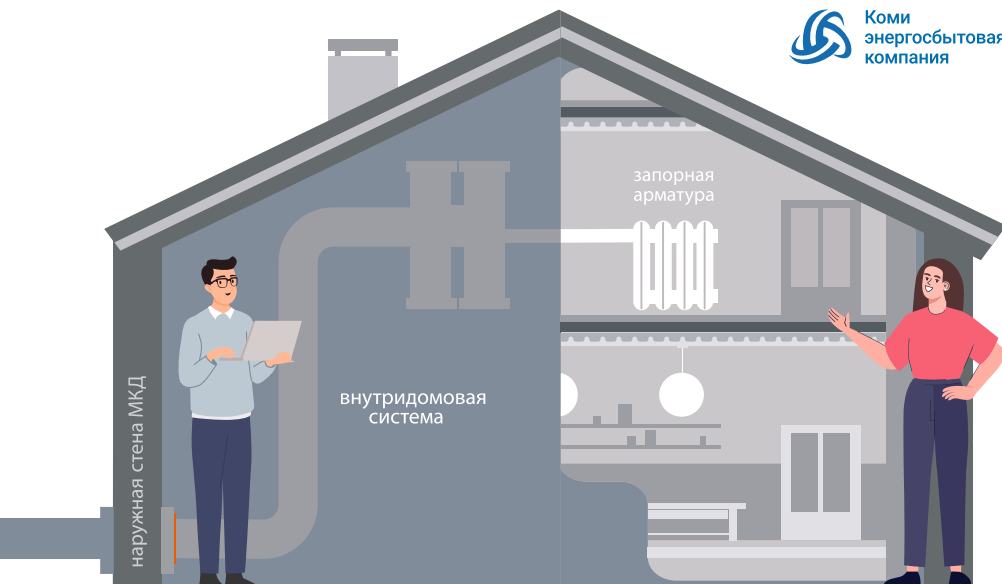
Начисление платы и сбор денежных средств за жилищно-коммунальные услуги в рамках агентских договоров

Своевременное выставление платёжных документов

Информирование клиентов об изменении тарифов и нештатных ситуациях

Установку интеллектуальных систем учёта электроэнергии (ИСУ)

Обеспечение широкого спектра удалённых сервисов для удобства клиентов



**Управляющая организация  
(УК, ТСЖ или ЖСК)  
отвечает за:**

Передачу ресурса внутри дома  
до квартиры

Надлежащее содержание  
общедомового имущества, в том числе  
исправное состояние внутридомовых  
сетей, работоспособность  
общедомового прибора учета (ОДПУ)

Подготовку дома к отопительному  
периоду

Своевременную и корректную  
передачу показаний общедомового  
прибора учёта

Информирование ресурсоснабжающей  
организации актуальными сведениями  
о собственниках помещений и  
изменениях конструктивных  
особенностей дома — при наличии  
заключённого соглашения об  
информационном обмене

**Собственник / наниматель  
отвечает за:**

Своевременное предоставление /  
обновление данных для расчётов:

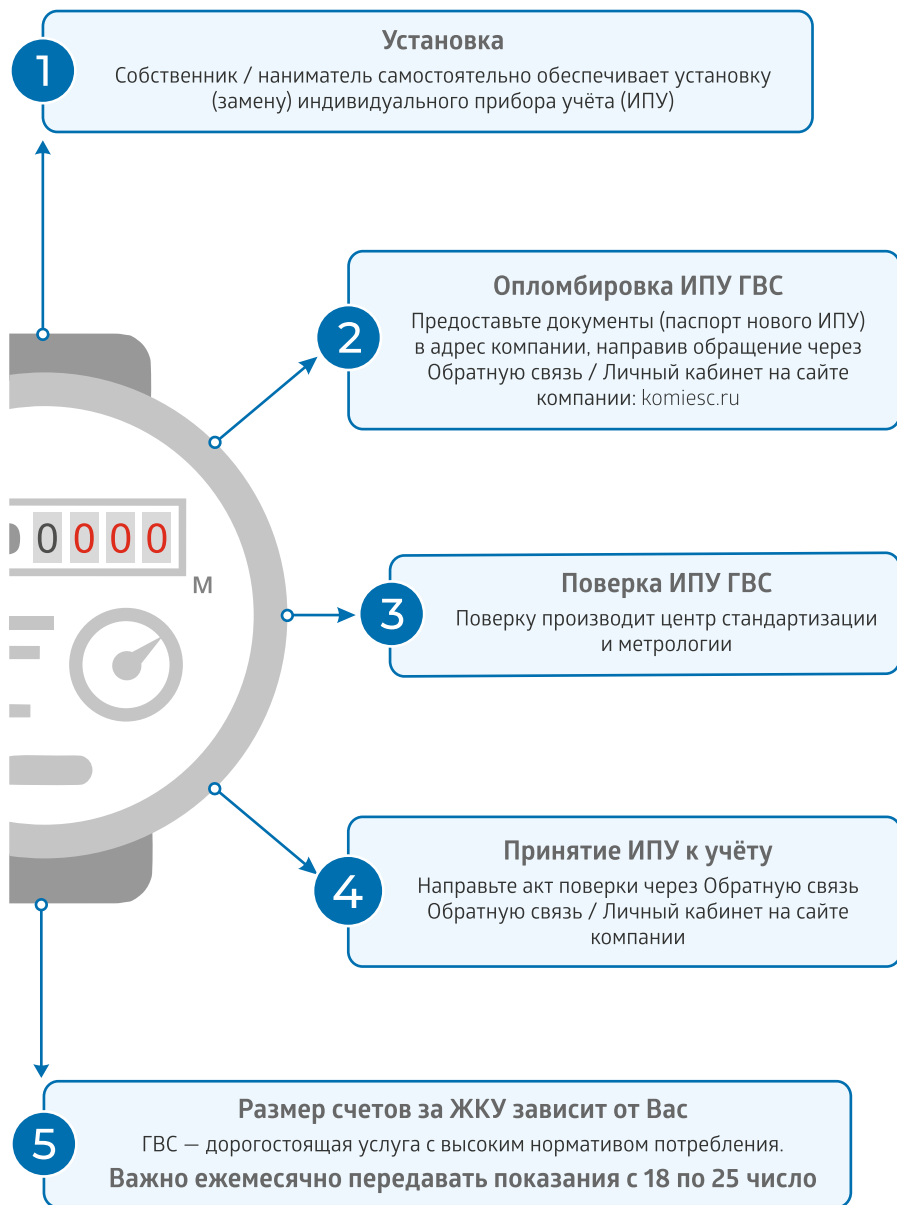
- смена собственника
- замена приборов учёта
- изменение состава семьи

Своевременное и полное внесение  
платы за коммунальные услуги

Работоспособность и своевременную  
поверку индивидуальных приборов  
учёта (ГВС / ХВС / отопления)

Соответствие внутриквартирных  
инженерных сетей проекту дома

## Прибор учёта горячего водоснабжения (ГВС)



## Прибор учёта электроэнергии

### Замена ИПУ в жилых объектах

В соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (с изменениями, внесенными ФЗ-522 от 27.12.2018), с 01.07.2020 при отсутствии, выходе из строя, истечении срока эксплуатации или интервала между поверками ИПУ электрической энергии, гарантирующий поставщик обязан осуществить приобретение, установку, замену, допуск в эксплуатацию ИПУ электрической энергии в МКД и в помещениях МКД, энергоснабжение которых осуществляется с использованием общего имущества, а также их последующую эксплуатацию

1

### Срок замены ИПУ

Согласно требованиям законодательства, гарантирующий поставщик должен произвести установку (замену) ИПУ электрической энергии и допуск в эксплуатацию не позднее 6 месяцев с даты получения заявки потребителя

2

### ИПУ вышел из строя

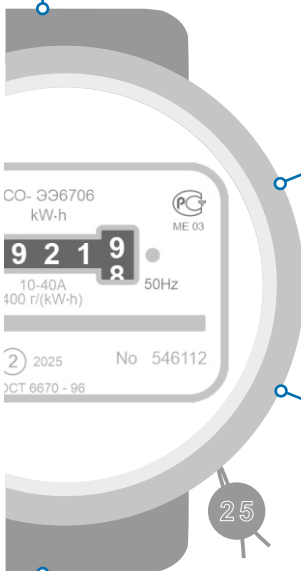
При обнаружении сбоя в работе ИПУ необходимо направить заявку на проверку ИПУ в адрес компании через Обратную связь / Личный кабинет или УК/ТСЖ

3

### Замена ИПУ в индивидуальном жилом доме (ИЖД)

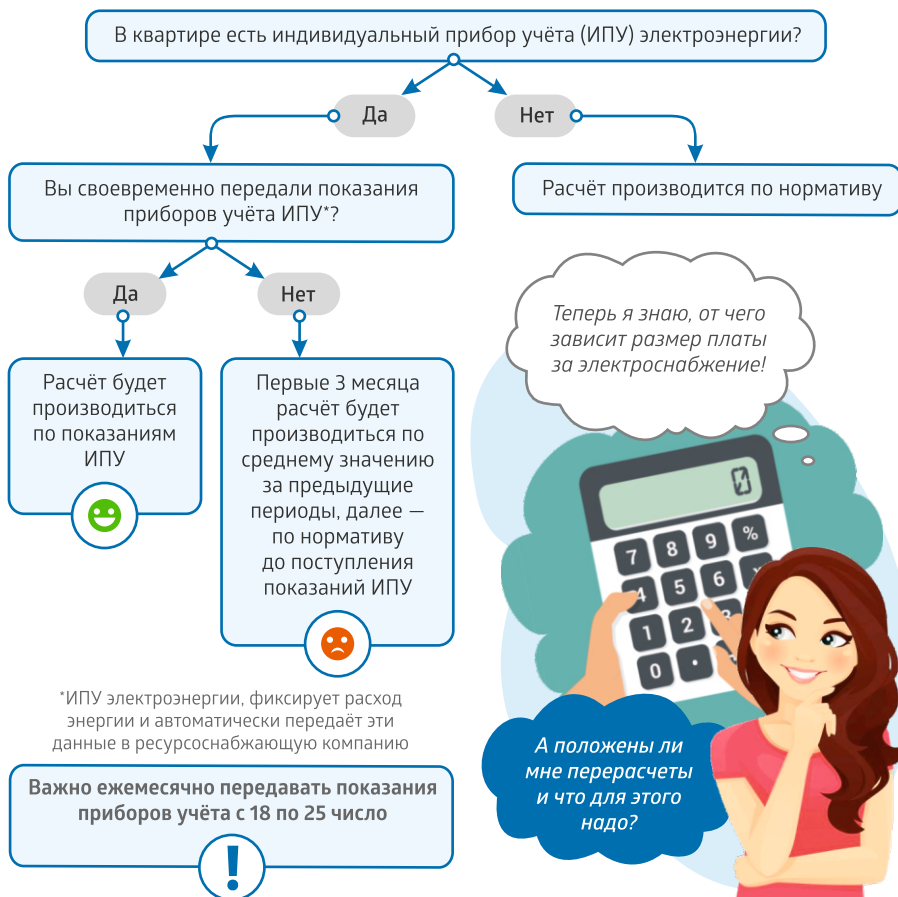
Для замены ИПУ электроэнергии в ИЖД (в том числе нежилые постройки) необходимо обратиться в сетевую компанию

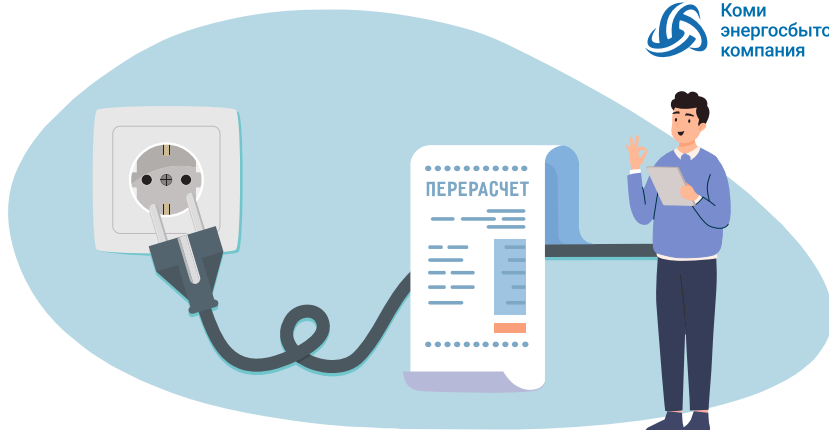
4





## Как начисляется плата за электроснабжение?





## Перерасчёты за электроснабжение

1

Вы забыли передать показания индивидуального прибора учёта (ИПУ) электроэнергии?

Предоставьте показания с 18 по 25 число текущего месяца, любым удобным для вас способом. Перерасчёт по показаниям будет произведён автоматически. Способы передачи показаний указаны на сайте компании в разделе «Передача показаний»

2

Вы временно не проживаете в квартире?

У Вас есть ИПУ?

Да

Нет

Перерасчёт по временному отсутствию не предусмотрен, так как в оприборенных помещениях расчёт производится по показаниям ИПУ (при их наличии)

Перерасчёт производится при наличии документа, подтверждающего временное отсутствие жильца и акта об отсутствии технической возможности установки ИПУ

## Что такое диапазоны потребления

Диапазон потребления - лимитированный объём электроэнергии, выражаемый кВт·ч в месяц, в рамках которого действует тот или иной тариф.

Диапазоны действуют до 01. 10. 2026 г. Выделяют 3 диапазона потребления.

**Размер оплаты зависит от объема потребления. Чем меньше потребляете, тем меньше платите.**

➔ Для помещения / домохозяйства / земельного участка / хоз. постройки

**1 диапазон:**  
до 3900 кВт·ч

**2 диапазон:**  
от 3901 до 6000 кВт·ч

**3 диапазон:**  
свыше 6000 кВт·ч

- Минимальный тариф применяется для объёма потребления в первом диапазоне
- Расчёт стоимости осуществляется путём умножения объёма потребления в каждом диапазоне на соответствующий тариф

Пример: Объём потребления за месяц = 5000 кВт·ч

 3900 кВт·ч ×  Тариф 1-го диапазона +  1100 кВт·ч ×  Тариф 2-го диапазона

➔ Для жилых и садовых домов, не газифицированных и оборудованных электроотопительными установками, в отопительный период

**1 диапазон:**  
до 7020 кВт·ч

**2 диапазон:**  
от 7021 до 10800 кВт·ч

**3 диапазон:**  
свыше 10800 кВт·ч

Для подтверждения отопления дома электроотопительной установкой предоставьте один из следующих документов:

- Технический паспорт жилого помещения
- Проектную документацию или иные документы технического учета, если в них отражен данный способ отопления
- Технический паспорт на электроотопительную установку
- Акт осмотра ГП, СО, СНТ
- Иные документы, подтверждающие наличие электроотопительной установки



**Многодетные семьи платят по минимальному тарифу независимо от объёма потребления электроэнергии**

Если объем потребления превышает 3900 кВт·ч в месяц, важно своевременно предоставить в адрес компании документы, подтверждающие:

- Статус «Многодетной семьи» (удостоверение)
- Право собственности на жилое помещение

Документы можно направить через Обратную связь / Личный кабинет на сайте: [komiesc.ru](http://komiesc.ru)

## 9 советов, как сэкономить на электроэнергии

### 1. Установите электросчётчик

Норматив — это максимальный расход электроэнергии.

Счётчик — это реальное потребление



По счётчику:  
**309 кВт**  
По нормативу:  
**549 кВт**

### 2. Используйте энергосберегающие лампы

Работают дольше



60Вт

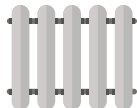


7Вт

Потребляют  
**меньше**  
электроэнергии  
**в 4-5 раз**



### 4. Ставьте холодильник подальше от батареи и плиты



Светлые тона отражают

**до 80%**

солнечных лучей.

Тёмно-зелёные —

**15%,**

а чёрные —

**9%**



### 6. Накрывайте кастрюлю крышкой



Быстрое испарение  
удлиняет время  
готовки

**на 20-30%**

Используйте остаточное  
тепло: выключайте  
электрическую плиту  
немного раньше, чем еда  
будет готова

Используйте кастрюлю  
с ровным дном, иначе  
расход электроэнергии  
увеличится на

**40-60%**

### 7. Не оставляйте электроприборы в режиме ожидания



Воткнутая в розетку  
зарядка для телефона:

**+50 кВтч** в год

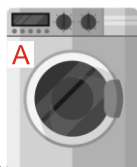


Телевизор  
в режиме  
ожидания:  
**+70 кВтч**  
в год

### 8. Покупайте бытовую технику класса А

В год, в зависимости  
от объёмов стирки,  
можно сэкономить

**от 500 до  
1000 рублей**



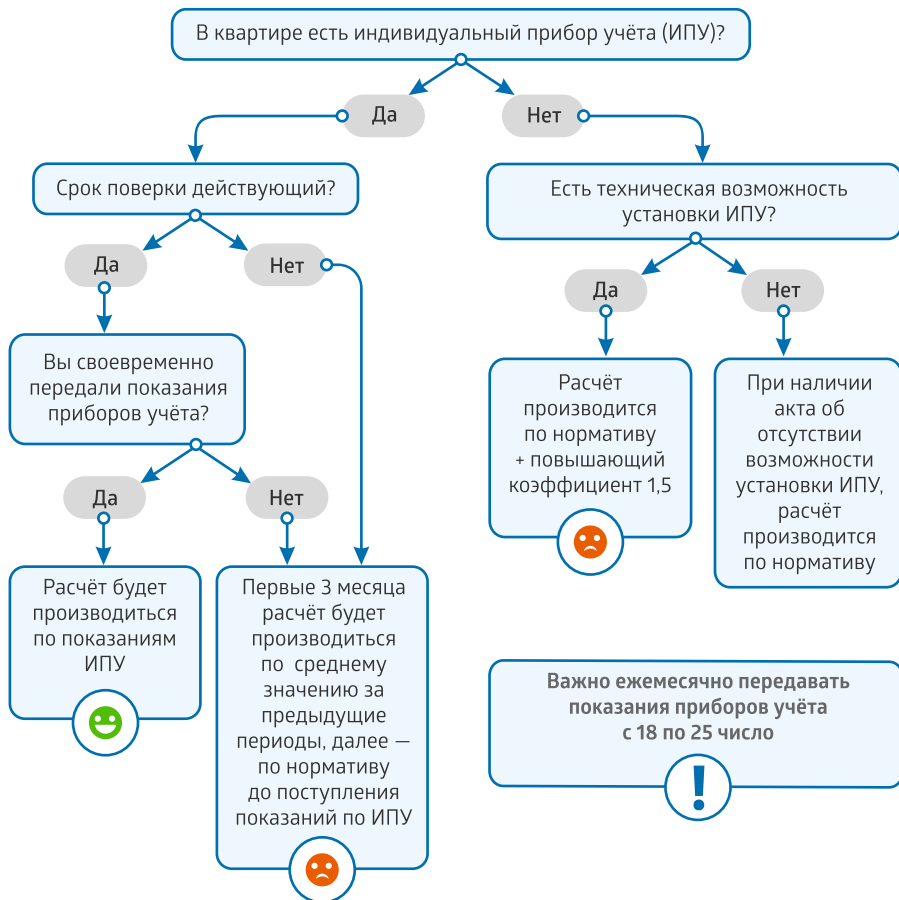
### 9. Не кипятите лишнюю воду

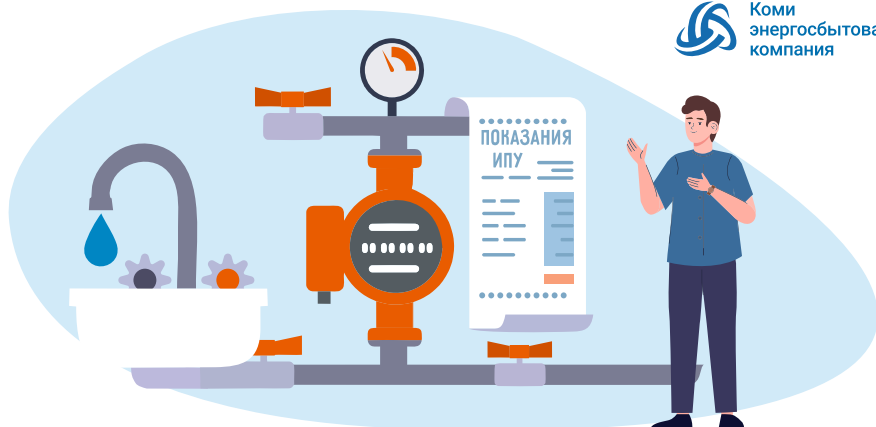
Наливайте в чайник  
столько воды, сколько  
потребуется для  
чаепития



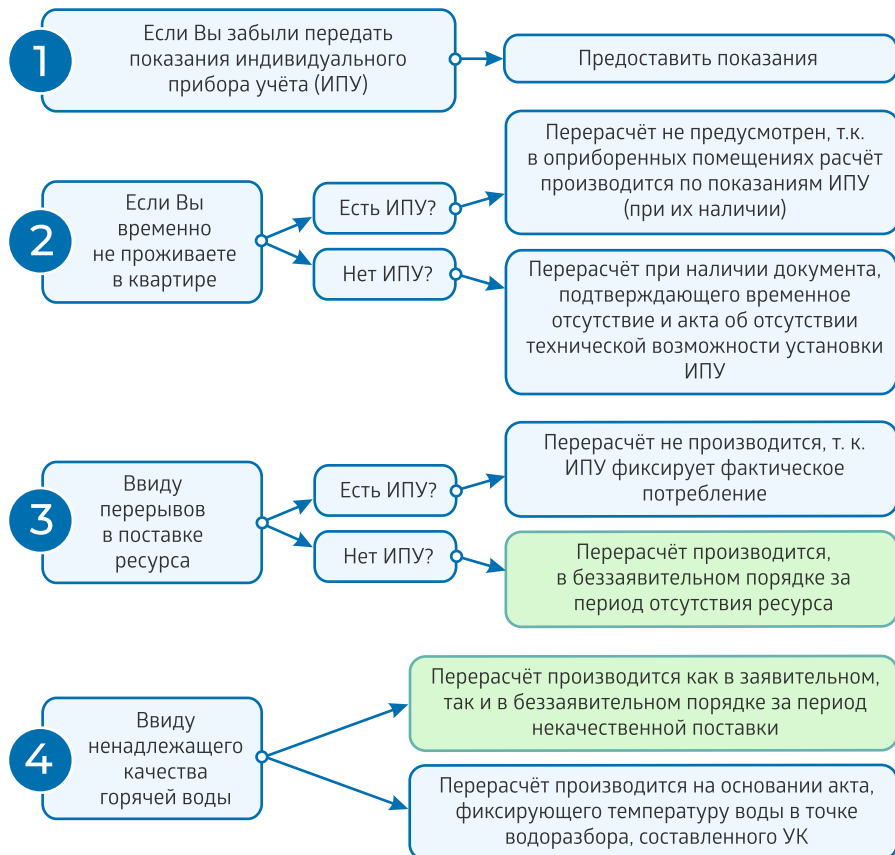


## Как начисляется плата за горячее водоснабжение





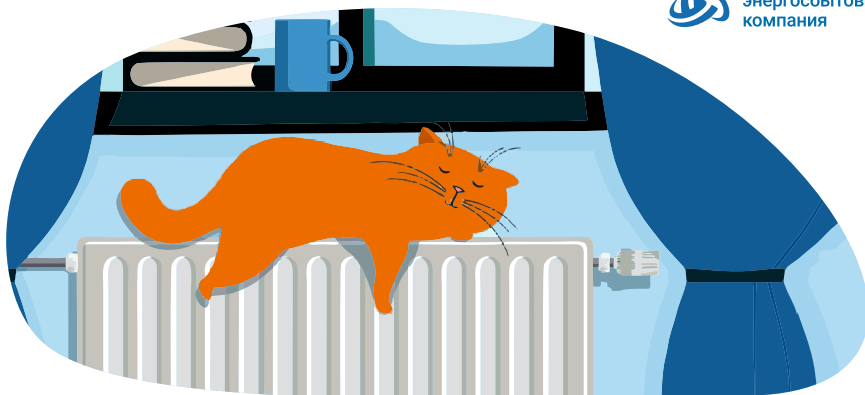
## Перерасчёты по горячему водоснабжению





## Как начисляется плата за отопление





## Способы начисления и оплаты

Оплата коммунальных услуг по отоплению осуществляется одним из двух способов:

### В течение календарного года (1/12)



Плата начисляется  
в течение всего года  
равными платежами

*Постановление Правительства РК  
от 29.09.2016 N 462 "О способе  
осуществления потребителями оплаты  
коммунальной услуги по отоплению на  
территории РК"*

Корректировка в году,  
следующем за расчетным



### В течение отопительного периода



Плата начисляется  
только в отопительный  
период

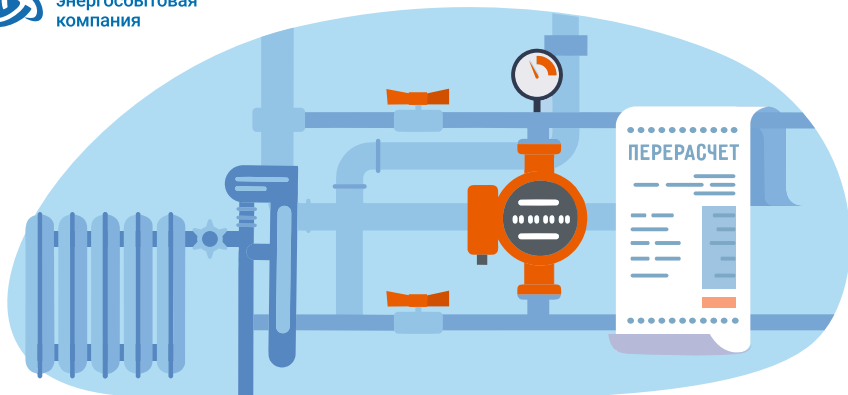
*На основании решения общего  
собрания собственников помещений  
многоквартирных домов применяется  
способ осуществления потребителями  
оплаты в течение отопительного  
периода – для многоквартирных домов,  
в которых используется коллективный  
(общедомовой) прибор учёта тепловой  
энергии (в протоколе общего собрания  
собственников должно быть отражено  
решение с формулировкой: «Принято  
решение об оплате коммунальной  
услуги по отоплению в течение  
отопительного периода»)*

Отсутствие корректировки,  
итоговый размер платы за год  
не меняется

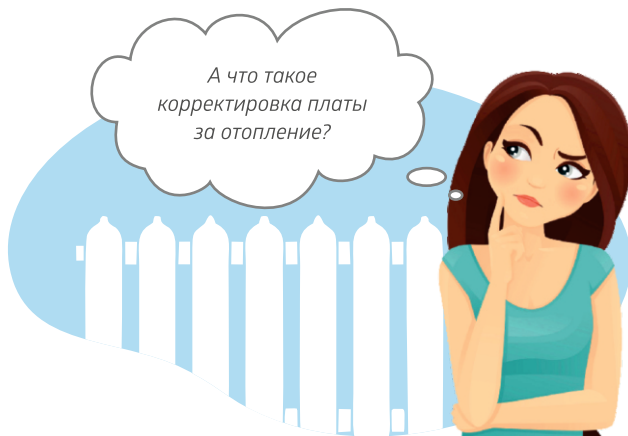
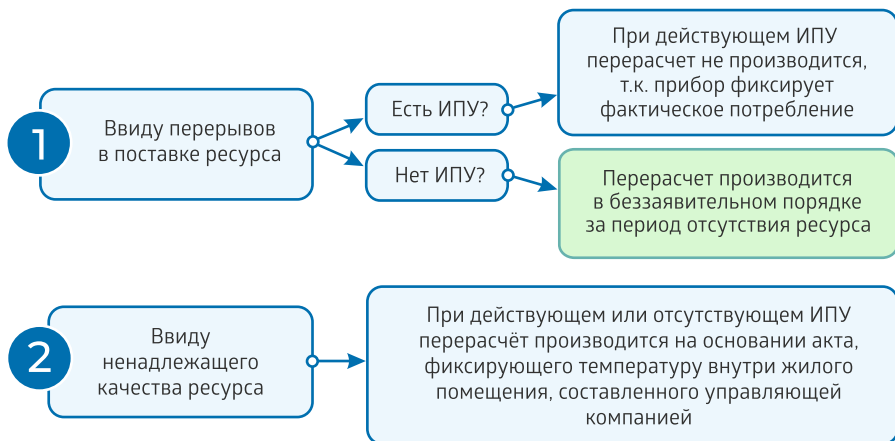


Только при наличии общедомового прибора учёта действует формула:

**«Сколько потребили – столько оплатили»**

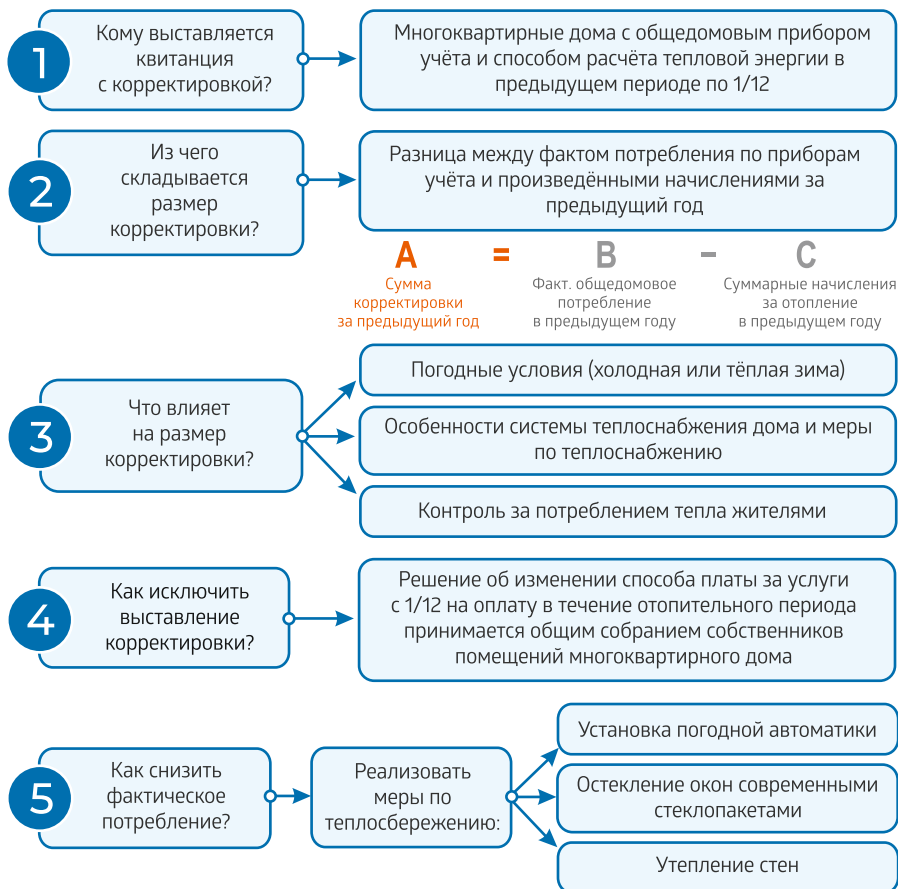


## Перерасчёт за отопление





## Ежегодная корректировка платы за отопление





## Когда начинается отопительный сезон

Дата начала отопительного сезона определяется постановлением органа местного самоуправления при соблюдении следующего условия:

**Тепло подают по очереди:**

1



В социальные объекты

2

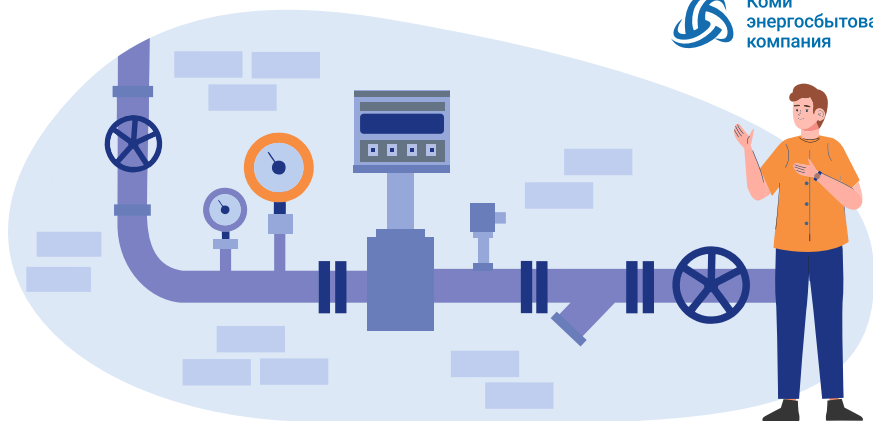


В жилые дома и офисные здания

3



В торговые и промышленные предприятия



## Важное о подготовке к отопительному периоду

**Мероприятия по подготовке многоквартирного дома к отопительному периоду, необходимые к выполнению управляющими организациями:**

- Устранить все замечания на системе теплоснабжения, выявленные в ходе прошедшего отопительного периода
- Проверить состояние тепловых сетей, трубопроводов, арматуры и тепловой изоляции
- Проверить состояние утепления зданий (чердаки, лестничные клетки, подвалы, двери), а также индивидуальных тепловых пунктов
- Организовать работу ремонтных бригад и обеспечить их материально-техническими ресурсами для надлежащей эксплуатации теплоснабжающих установок
- Обеспечить наличие и работоспособность приборов учёта, а также работоспособность автоматических регуляторов (при их наличии)
- Проверить работоспособность защиты систем теплоснабжения
- Проверить наличие паспортов теплоснабжающих установок, принципиальных схем и инструкций для обслуживающего персонала, а также их соответствие действительности
- Провести испытания оборудования теплоснабжающих установок на плотность и прочность
- Провести промывку теплоснабжающих установок
- Проверить плотность оборудования системы теплоснабжения
- Проверить наличие пломб на расчётных шайбах и соплах элеваторов
- Погасить задолженность за поставленную тепловую энергию и теплоноситель



## Вывоз твёрдых коммунальных отходов (ТКО)



Количество проживающих /  
при отсутствии проживающих —  
количество собственников



Норматив  
накопления ТКО



Тариф

При отсутствии постоянно и временно проживающих в жилом помещении граждан объем коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами рассчитывается с учётом количества собственников такого помещения, т.е. при отсутствии прописанных начисление производится от количества собственников (минимально – 1 человек)

Теперь я знаю, от чего  
зависит размер платы за  
твёрдые коммунальные  
отходы!

А положены ли мне  
перерасчеты?  
И что для этого надо?





## Перерасчёт за вывоз твёрдых коммунальных отходов

Временное отсутствие проживающих

Подтверждающие документы:

1. Проездные документы
2. Свидетельство о регистрации по месту пребывания
3. Справку с места работы / учёбы
4. Иные документы

Изменилось количество проживающих

Подтверждающие документы:

1. Домовая книга
2. Справка о составе семьи / Адресная справка / Поквартирная карточка

Предоставьте документы в адрес компании любым удобным для Вас способом

- При отсутствии проживающих расчёт осуществляется по количеству собственников, перерасчёт по временному отсутствию НЕ производится
- Перерасчёт производится при временном отсутствии более 5 полных календарных дней подряд (не включая день выезда и день прибытия)
- Срок актуальности справки, подтверждающей временное отсутствие — 30 дней с даты выдачи
- Документы, подтверждающие временное отсутствие, необходимо предоставить в течение 30 дней после окончания периода отсутствия
- При предоставлении проездных документов, в случае, если срок временного отсутствия более 90 дней, необходимо предоставить дополнительные подтверждающие документы
- При предоставлении Ж/Д билетов посадочный купон должен быть сформирован в Личном кабинете пассажира после совершения поездки (внешний вид купона будет аналогичным, но дата формирования в нижнем левом углу будет актуальной)

**Перерасчёт по временному отсутствию по месту временной регистрации не производится**



## Актуализация данных

**Актуальные данные необходимы для комфортного взаимодействия с компанией:**

- Корректных расчетов по услугам
- Обеспечения информобмена между компанией и органами социальной защиты (важно для клиентов - получателей мер социальной поддержки)
- Получения консультаций по любым интересующим вопросам при обращении в Контакт-центр / офис компании
- Направления обращений через заочные каналы обслуживания
- Возможности участия в различных акциях компании
- Заключения соглашений о реструктуризации задолженности (при необходимости и по инициативе клиента)

В соответствии с подп. «з» п. 34 Правил №354 потребитель обязан информировать исполнителя об увеличении или уменьшении числа граждан, проживающих (в том числе временно) в занимаемом им жилом помещении не позднее 5 рабочих дней со дня произошедших изменений, в случае если жилое помещение не оборудовано индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета

**Для изменения количества проживающих необходимо:**

- Направить в адрес компании копию документа, подтверждающего количество зарегистрированных граждан (копию домовой книги / справку о составе семьи / адресную справку с датами начала регистрации / снятия с регистрации)



**Получить электронную справку «О проживающих в жилье»  
Вы можете бесплатно через госуслуги**



## Актуализация данных

### → Смена собственника в случае приобретения недвижимости:

1. Правоустанавливающий документ (любой вариант из перечисленных): Выписка из ЕГРН (все страницы) / Свидетельство о праве собственности / Свидетельство о праве наследования / Договор купли-продажи жилого помещения со штампом о государственной регистрации прав
2. Паспорт (страницы 1, 2 и страница с пропиской)
3. Выписка из домовой книги / Справка о составе семьи на данное жилое помещение

### → Смена собственника в случае продажи недвижимости:

Выписка из ЕГРН (все страницы)

АО «Коми энергосбытовая компания» не является органом, осуществляющим регистрационный учет граждан, и не имеет доступ к информации о собственниках по кадастровому учёту объектов недвижимости, а располагает данными лишь в пределах сведений, предоставленных клиентами компании



### **Получить электронную выписку ЕГРН Вы можете через госуслуги**

Документ доступен бесплатно только для действующих собственников.  
Для бывших собственников услуга предоставляется по тарифам Госуслуг

### → Смена имени, фамилии:

Свидетельство о перемене имени, свидетельство о заключении / расторжении брака

### → Изменение контактных данных (номера телефона, электронной почты)



Обратная связь

Направьте подтверждающие документы / информацию Вы можете  
через Обратную связь / Личный кабинет на сайте компании

## Как читать платёжный документ?

### Отопление (индивидуальное + общедомовое потребление)

Индивидуальное потребление:  Площадь квартиры  $\times$   Среднемесячный объем за прошлый год  $\times$   Тариф

### Горячее водоснабжение (ГВС) и холодное водоснабжение (ХВС)

#### 1. Если счётчики есть:

ГВС:  Объем ИПУ  $\times$   Тариф ХВС + тариф на подогрев воды  $\times$   ХВС ИПУ

ХВС:  Объем ИПУ  $\times$   Тариф ХВС

#### 2. Если счётчиков нет, но есть возможность их установить или истёк срок поверки, оплата за ГВС и ХВС рассчитывается по такой формуле:

ГВС:  Норматив  $\times$   Количество проживающих  $\times$   Тариф  $\times$   1,5 повышающий коэффициент

ХВС:  Норматив  $\times$   Количество проживающих  $\times$   Тариф  $\times$   3,0 повышающий коэффициент

#### 3. Если счётчик есть, но показания не передаются, то расчёт осуществляется по среднему (за период не менее шести месяцев) в течение трёх месяцев, далее — по нормативу. После передачи показаний индивидуальных приборов учёта (ИПУ,) осуществляется перерасчёт

### Электроснабжение

#### 1. Оплата по двухтарифному счётчику (если счётчики есть):

 Объем ИПУ  $\times$   Тариф «День» 07.00-23.00 |  Объем ИПУ  $\times$   Тариф «Ночь» 23.00-07.00

#### 2. Оплата по однотарифному счётчику (если счётчики есть):

 Объем ИПУ  $\times$   Тариф

#### 3. Если счётчик есть, но показания не передаются, расчёт осуществляется по среднему (за период не менее шести месяцев) в течение трёх месяцев, далее — по нормативу. После передачи показаний ИПУ осуществляется перерасчёт

#### 4. Если нет технической возможности установить счётчик:

 Норматив  $\times$   Количество проживающих  $\times$   Тариф

### Водоотведение (канализация)

Объём водоотведения = ХВС (ИПУ) + ГВС (ИПУ)

1. Если счётчики есть и показания переданы:  $\left( \begin{array}{c} \text{ГВС} \\ \text{ХВС} \end{array} \right) \times \text{Тариф за водоотведение}$

2. Если счётчиков нет:  Норматив  $\times$   Тариф за водоотведение

## Гид по квитанции

Информация о получателе платежей, общем объеме коммунальной услуги, общедомовых нуждах и суммарном объеме коммунальной услуги

**000000001** Номер Клиента

Моментальные Мобильные сервисы

Начисления текущего периода

Оплатить задолженность и текущие начисления можно с помощью данного QR-кода

Информация о состоянии баланса договоров

Детальная информация о текущих начислениях по договорам

Важная информация

**Единая квитанция январь 2026**

**Получатель платежа:** АО "Ками энергосбытовая компания" ИНН 1101301856 КПП 785150001 р/с № 40702810828000114785 Кони отделение №8617 ПАО Сбербанк г.Сыктывкар к/с № 30101810400000000640 БИК:048702640 Юридический адрес: 167000, г. Сыктывкар, ул. Первомайская, д.706

Клиент № 000000001 Квитанция № Покупатель:

Объект: Мира, д. 3 кв. 1 общая площадь: 72,8 кв. м, жилая площадь: 39,40 кв. м, комн-во комнат: 4 прописано: 4

**Начислено за январь 2026: 9 617,79**

**Итого к оплате за январь 2026 с учетом задолженности (без учета переплат): 9 617,79**

| МОМЕНТАЛЬНЫЕ | Итого к оплате за январь 2026 | Начислено | Задолженность на начало периода | Оплата   | Иные расчеты по договору | Задолженность на конец периода |
|--------------|-------------------------------|-----------|---------------------------------|----------|--------------------------|--------------------------------|
| Клиент №     | 9 617,79                      | 9 617,79  | 6 908,29                        | 9 543,02 | 0,00                     | 8 983,06                       |
| Договор      | 0,00                          | -634,34   | 0,00                            | 0,00     | 0,00                     | -634,34                        |
| Договор      | 2 131,56                      | 2 056,79  | 2 056,79                        | 0,00     | 0,00                     | 2 131,56                       |
| Договор      | 563,89                        | 563,89    | 563,89                          | 0,00     | 0,00                     | 563,89                         |
| Договор      | 6 922,34                      | 6 922,34  | 6 922,34                        | 0,00     | 0,00                     | 6 922,34                       |

МОБИЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ

| Поставщик(Вид жилищно-коммунальной услуги)                                                                                                                                                                                                                                                                                | Ед. изм. | Кол-во | Тариф | Начислено | Итого    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|-------|-----------|----------|
| АО "Ками энергосбытовая компания" ИНН: 1101301856 КПП: 785150001, адрес: 169330, г.Ухта, ул. Севастопольская, д. 2А, Телефон: +7(8216)-78-37-36, сайт: komienergo.ru, e-mail: komienergo@komienergo.ru р/с № 40702810828000114785 Кони отделение №8617 ПАО Сбербанк г. Сыктывкар к/с № 30101810400000000640 БИК:048702640 |          |        |       |           |          |
| <b>Договор 100040326 Счет 100040326-190 от 31.01.2023 Январь 2025 2 131,56</b>                                                                                                                                                                                                                                            |          |        |       |           |          |
| электроэнергия День (с 07.00 до 23.00): по показаниям прибора учета 28873,6 - 29092,52                                                                                                                                                                                                                                    | кВт*ч    | 218,92 | 6,62  | 1 449,25  | 1 449,25 |
| электроэнергия Ночь (с 23.00 до 07.00): по показаниям прибора учета 6679,79 - 6877,56                                                                                                                                                                                                                                     | кВт*ч    | 197,77 | 3,45  | 682,31    | 682,31   |

ООО "Региональный оператор Севера" ИНН: 1102055018 КПП: 110201001, адрес: 169300, г.Ухта, Оплоснина, д.4, Телефон: +7(8216)-78-45-14, +7(8216)-78-45-15, сайт: www.retop-komi.ru, e-mail: mail@retop-komi.ru р/с № 40702810510130001355 ФАПС "СЕВЕРНЫЙ НАРОДНЫЙ БАНК" (САО) г.Ухта к/с № 301018103000000000785 БИК:048717785

**Уважаемый клиент!**

**Отсканируйте специальный QR-код в левом углу квитанции и получите доступ к новым Моментальным сервисам.**

В случае превышения размера платы за коммунальную услугу за текущий месяц более чем на 25% относительно аналогичного расчетного периода прошлого года, Вы имеете право на получение рассрочки платы за такую коммунальную услугу согласно п. 72 ППРФ №354.

## Почему необходимо вносить оплату своевременно и в полном объеме?

Главное — оплачивать квитанции до 15 числа текущего месяца, иначе будьте готовы:



К начислению пени



К отключению энергоресурсов



К запрету на путешествия



К взысканию задолженности через суд



К аресту банковских счетов, имущества

При взыскании задолженности в судебном порядке будьте готовы к дополнительным расходам в виде государственной пошлины



## Передача показаний: ежемесячно с 18 по 25 число

### Своевременная передача показаний — это:

- Начисления по фактическому потреблению
- Отсутствие перерасчётов и внезапных долгов
- Комфортные начисления на общедомовые нужды

### Способы передачи показаний, если интернет есть:

- MAX. Найдите сервис по QR -коду
- Личный кабинет на сайте: [komiesc.ru](http://komiesc.ru)
- Моментальные мобильные сервисы
- Мобильное приложение «Мой Сбыт»
- Раздел «Передать показания онлайн» на сайте компании (без регистрации)
- Сбербанк Онлайн (при оплате квитанции)

### Способы передачи показаний, если интернета нет:

- **Автоответчик с 18 по 20 число** по телефонам, указанным в квитанции
- АО «Почта России» (при оплате квитанции)
- SMS: +7(912) 951-08-84 / +7(912) 967-15-20
- Терминалы «Умный офис» и терминалы самообслуживания в офисах компании



Мобильное приложение



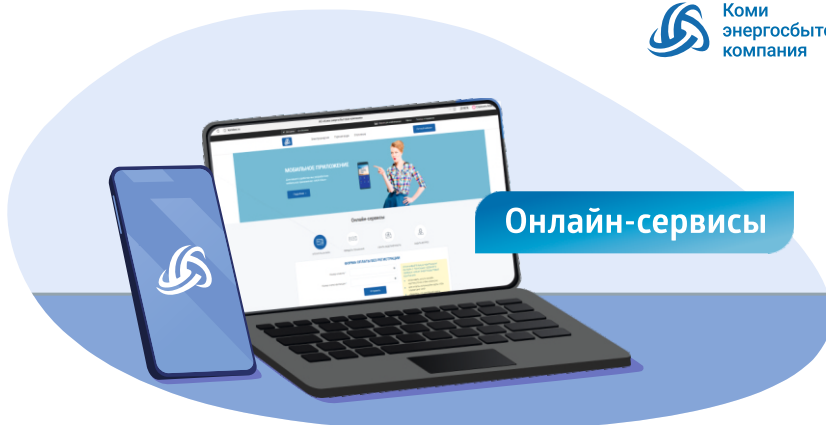
MAX



Контакт-центр



Адреса офисов



## Личный кабинет и мобильное приложение «Мой Сбыт»

| Возможности:                        | Личный кабинет | Моб. приложение |
|-------------------------------------|----------------|-----------------|
| Оплатить счет без комиссии          | ✓              | ✓               |
| Просмотреть информацию о договорах  | ✓              | ✓               |
| Контролировать поступление платежей | ✓              | ✓               |
| Передать показания приборов учета   | ✓              | ✓               |
| Узнать баланс / задолженность       | ✓              | ✓               |
| Просмотреть квитанции               | ✓              | ✓               |
| Подключить электронную квитанцию    | ✓              | ✓               |
| Записаться на прием в офис          | ✓              | —               |

### Лёгкая авторизация:

**Логин** — номер клиента (указан в квитанции)

**Пароль** можно получить:

- Пройдя процедуру восстановления пароля на сайте компании
- Через оператора Контакт-центра (номера телефонов указаны на оборотной стороне квитанции или на сайте компании)
- Направив заявку через Обратную связь на сайте компании, выбрав в теме обращения: «Консультация», в подтеме — «По онлайн-сервисам»

**Учётные данные для новых пользователей** указаны в информационном сообщении на лицевой стороне квитанции



Личный кабинет



Моб. приложение



Обратная связь



## Электронная квитанция



### Скорость

- Приходит на почту моментально, не нужно ждать почтальона



### Удобство

- Оплата без комиссии по ссылке в письме с квитанцией
- Для тех, кто в движении: все ваши квитанции всегда под рукой, где бы вы ни были



### Надёжность

- Ваши данные под защитой
- Имеет ту же юридическую силу, что и бумажная квитанция



### Экология

- Выбирая цифру вместо бумаги, Вы ежегодно спасаете тысячи деревьев



### Забота о близких

- Помогите Вашим близким с оплатой квитанции всего в пару кликов



### С вниманием к Вашим льготам

- Всё просто: нужные данные мы направляем сами, бумажная квитанция не нужна



## Способы получения электронной квитанции

### → В Госуслугах

Как подключить?

Шаг 1: Найдите в Госуслугах уведомление от ГИС ЖКХ «Ознакомьтесь со счётном на оплату коммунальных услуг»

Шаг 2: Подпишитесь на получение электронной квитанции

Как оплатить? По кнопке в сервисе



MAX

### → MAX

Как подключить? Найдите сервис по QR -коду

Как оплатить? По ссылке в тексте сообщения



Личный  
кабинет

### → Электронная почта

Как подключить?

1. Через Моментальные Мобильные сервисы
  2. В Личном кабинете, в разделе «Подписки»
  3. Через мобильное приложение «Мой Сбыт» в сценарии оплаты
  4. Через оператора Контакт-центра и в офисах компании
  5. Направив обращение через Обратную связь на сайте компании
- Как оплатить? По ссылке в электронном письме



Мобильное  
приложение

### → Личный кабинет

Как подключить?

1. В Личном кабинете, в разделе «Подписки»
2. Направив обращение через Обратную связь на сайте компании
3. Через оператора Контакт-центра и в офисах компании

Куда поступает? В Личный кабинет, раздел «Квитанции» / В мобильное приложение «Мой Сбыт», раздел «Счета»

Как оплатить? В Личном кабинете в разделе «Моментальная оплата» или «Квитанции» / В мобильном приложении «Мой Сбыт», раздел «Счета»



## Получение электронной квитанции через Госуслуги

### → В Госуслугах

#### Как подключить?

Шаг 1: Найдите в Госуслугах уведомление от ГИС ЖКХ: «Ознакомьтесь со счётом на оплату коммунальных услуг»

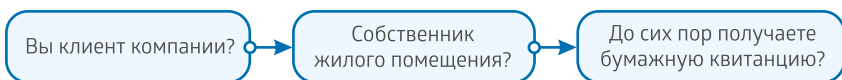
Шаг 2: Подпишитесь на получение электронной квитанции

**Как оплатить?** По кнопке в сервисе

#### Преимущества:

- Получение электронной квитанции через защищённый государственный портал
- Доступно исключительно собственнику/кам жилого помещения
- Ваша электронная квитанция не потеряется
- Получение сразу после формирования счёта (на 5-7 дней раньше бумажной)
- Можно оплатить ЖКУ без комиссии

#### Как ознакомиться с новым сервисом?



Шаг 1: Найдите в почте Госуслуг уведомление «Выставлен счёт на оплату жилищно-коммунальных услуг» от ГИС ЖКХ

Шаг 2: Перейдите в детальную информацию по счёту АО «Коми энергосбытовая компания» и ознакомьтесь с электронной квитанцией в формате PDF

Шаг 3: Подпишитесь на регулярное получение электронной квитанции в Госуслугах



## Чат-бот в MAX

### Возможности:

-  Передать показания приборов учёта
-  Получить электронную квитанцию
-  Подключить электронную квитанцию
-  Узнать номера телефонов Контакт-центра

### Как найти сервис:

- ➔ Отсканируйте данный QR-код



MAX

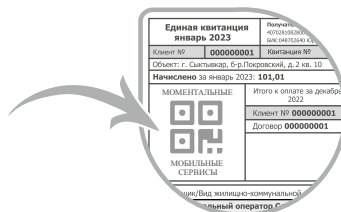
## Моментальные Мобильные Сервисы

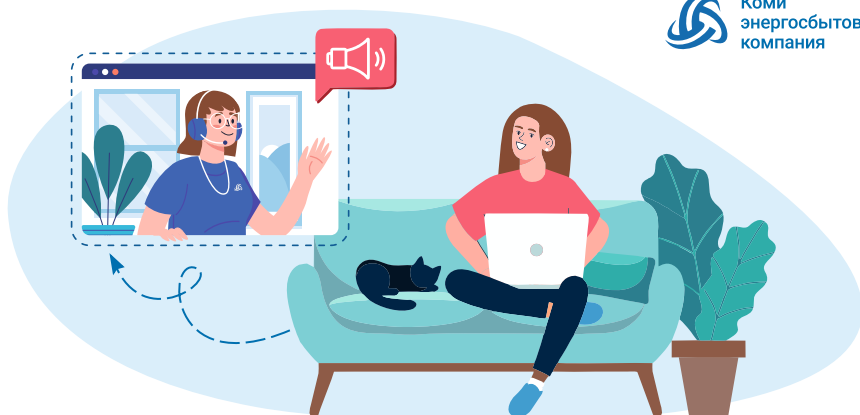
### Возможности:

- Оплатить без комиссии
- Передать показания приборов учёта
- Подключить электронную квитанцию
- Войти в Личный кабинет

### Как найти сервис:

- ➔ Отсканируйте персональный QR-код на лицевой стороне квитанции или перейдите по ссылке в письме с электронной квитанцией





## Онлайн-обслуживание

**Удобный формат обслуживания с использованием видео/аудиосвязи**

- Консультация специалиста компании по видеоконференции
- Доступно из любой точки
- Передача документов в электронном формате
- Онлайн-чат

**Полноценная замена личного визита в офис**

**Записаться на Онлайн-обслуживание можно через:**

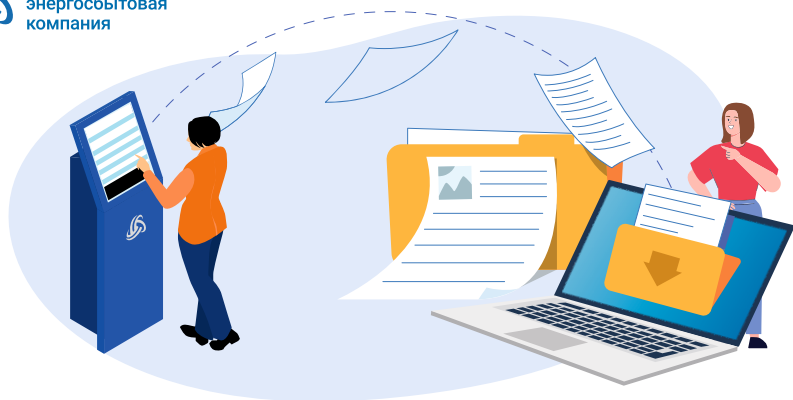
- ➔ Личный кабинет в разделе «Предварительная запись на приём в офис / Онлайн-обслуживание»
- ➔ Оператора Контакт-центра. Номера телефонов указаны на сайте компании или на оборотной стороне квитанции



Личный кабинет  
для записи

*Не важно, где вы, — мы рядом!*





## Терминал самообслуживания «Умный офис»

Полностью заменяет привычный «Живой» офис



Передача показаний приборов учёта



Получение личной консультации в режиме онлайн



Доступ к официальному сайту компании



Доступ к Личному кабинету



Направление документов в адрес компании



Адреса  
«Умных офисов»

## Передача документов через почту и МФЦ

Бесплатно передать документы или заявления в адрес АО «Коми энергосбытовая компания» Вы можете через МФЦ «Мои документы»



## Способы оплаты квитанции

### Без комиссии в безналичной форме:

- Мобильное приложение «Мой сбыт»
- Личный кабинет
- Моментальные Мобильные сервисы
- «Онлайн-сервисы» / «Оплатить онлайн» на сайте компании
- В офисах компании



Оплатить без  
комиссии и  
без регистрации

### Оплата в наличной и безналичной форме:

Оплата наличными денежными средствами доступна в офисе любого банка, а также в отделениях АО «Почта России» (возможно взимание комиссии с плательщика).  
Подробнее на сайте компании в разделе «Помощь и поддержка» ► «Как оплатить» ► «Через наших партнёров»



Рекомендуем оплачивать квитанции не позднее 15-го числа текущего месяца.  
Информация обо всех платежах доступна в Личном кабинете

*Отлично! Теперь я знаю,  
как оплатить счета без  
комиссии!*





## Полезные ссылки



Личный кабинет



Оплатить квитанции  
без комиссии  
и без регистрации



Электронная квитанция



MAX



Мобильное приложение  
«Мой сбыт»



Обратная связь



Телефоны Контакт-центра



Видеоинструкция  
по передаче показаний  
через мобильное  
приложение «Мой сбыт»



Адреса офисов  
обслуживания клиентов



Видеоинструкция  
по Онлайн-обслуживанию

«Коротко о важном».

Настоящее издание не предназначено для коммерческого использования и продажи.

Автор: Управление клиентского сервиса АО «Коми энергосбытовая компания».

Редакторы: Норинская Н.В., Иванова И.О., Габова М.С., Горбачева Н.М.

Дизайн: Васильева В.С.



АО «Коми энергосбытовая компания»  
юридический адрес: Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Первомайская, д. 70