

**Руководство пользователя сервиса «Личный кабинет»
(<https://svet.kaluga.ru>)
ПАО «Калужская сбытовая компания»**

Оглавление

1. ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ	1
2. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СЕРВИСЕ	2
3. РЕГИСТРАЦИЯ	2
4. РАЗДЕЛЫ «ЛИЧНОГО КАБИНЕТА»	3
Раздел «Главная».....	3
Раздел «Настройки»	6
Раздел «Платежи».....	7
Раздел «Зачисления».....	8
Раздел «Расчеты».....	8
Раздел «Показания»	8
Раздел «Обратная связь»	8
Раздел «Информация»	9
5. РАБОТА С НЕСКОЛЬКИМИ ЛИЦЕВЫМИ СЧЕТАМИ В «ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ»	9
6. БЕЗОПАСНОСТЬ ПЛАТЕЖЕЙ И РАБОТЫ В «ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ»	10
7. СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ	11
8. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	11
9. КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ	11

ПАО «Калужская сбытовая компания» является гарантирующим поставщиком электрической энергии на территории Калужской области. Порядок определения объема и стоимости потребленной гражданами электрической энергии установлен Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354.

**1. ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И
ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ**

При осуществлении энергосбытовой деятельности, в том числе заключении и расторжении договоров энергоснабжения (купли-продажи) электрической энергии, выполнении обязательств, установленных данными договорами и законодательством Российской Федерации, одним из ключевых принципов обслуживания клиентов ПАО «Калужская сбытовая компания» является обеспечение безопасности их персональных данных. Под персональными

данными законодательством понимается любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных). Перечень персональных данных, подлежащих защите компанией, сформирован в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Подробнее:

https://kskkaaluga.ru/page/klientam/politika_v_otnoshenii_obrabotki_personalnih_dannih

2. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СЕРВИСЕ

Уважаемые клиенты, ПАО «Калужская сбытовая компания» предлагает Вам воспользоваться сервисом «Личный кабинет». С его помощью Вы сможете:

- оплачивать без комиссии потребленную электроэнергию непосредственно в «Личном кабинете» картами любых банков, использующих платежные системы «Мир», «Visa» и «Mastercard»;
- распечатывать счета за текущий расчетный период и производить их оплату в банковских учреждениях;
- получать на адрес электронной почты и распечатывать чеки об оплате, произведенной в «Личном кабинете»;
- подключить услугу доставки счетов по электронной почте;
- отказаться от доставки счетов за потребленную электроэнергию на бумажном носителе;
- просматривать историю расчетов за электроэнергию по лицевому счету;
- просматривать даты и суммы оплат потребленной электроэнергии, осуществлявшихся в том числе в «Личном кабинете»;
- передавать текущие показания приборов учета электрической энергии;
- просматривать переданные показания прибора учета;
- направлять обращения в ПАО «Калужская сбытовая компания».

3. РЕГИСТРАЦИЯ

Для начала работы с сервисом «Личный кабинет» необходимо пройти регистрацию на сайте <https://svet.kaluga.ru>. Вся процедура проста, удобна и занимает менее 5 минут. В регистрационной форме указывается номер лицевого счета (данные в скобках следует вводить без скобок); пароль, который Вы предполагаете использовать для входа в «Личный кабинет»; подтверждение пароля (его повторный ввод для исключения ошибки); адрес электронной почты. До нажатия опции «Зарегистрироваться» проверьте правильность введенных данных. Если все было сделано верно - появится сообщение о регистрации и необходимости активации Вашего аккаунта. Для этого зайдите в свой электронный почтовый ящик, откройте направленное Вам Калужской сбытовой компанией письмо и перейдите по содержащейся в

нем гиперссылке на главную страницу сайта <https://svet.kaluga.ru>. Теперь Вы сможете пользоваться «Личным кабинетом» в любое время и на любом компьютере: дома, на работе, на даче или находясь в отъезде.

Анализ практики регистрации клиентов в «Личном кабинете» показывает ряд наиболее частых ошибок, совершаемых при этом потребителями:

Тип ошибки	Пример ошибки	Пример правильной регистрации
неверно введенный номер лицевого счета, либо его ввод со скобками	(180)211111	180111111
ошибка при вводе лицевого счета	номер лицевого счета копируется из Word либо иного текстового редактора	номер лицевого счета следует вводить непосредственно с клавиатуры
несоответствие пароля и его подтверждения	пароль: 12345 подтверждение: 12355	пароль: 12345 подтверждение: 12345
ошибка при вводе электронного адреса	e-mail: sidor_ivanov@lst.ru	e-mail: sidor_ivanov@list.ru

Если Вы считаете, что все сделали правильно, но зарегистрироваться не удалось, то следует обратиться в ПАО «Калужская сбытовая компания» по телефону: (4842) 701-838, либо по электронной почте: support@ksk.kaluga.ru

Чтобы заходить в «Личный кабинет» нужно вводить лишь полный номер Вашего лицевого счета (без самих скобок), пароль, указанный при регистрации, и нажать опцию «Войти в систему».

4. РАЗДЕЛЫ «ЛИЧНОГО КАБИНЕТА»

Сервис «Личный кабинет» содержит несколько разделов.

Раздел «Главная»

В разделе «Главная» размещен бланк счета за текущий расчетный период. Он аналогичен тому, который направляется жителям области на бумажном носителе, может быть просмотрен и распечатан в нескольких форматах – pdf и png. Бланк счета размещается в «Личном кабинете» не сразу после оплаты и переданных показаний прибора учета, а по окончании текущего месяца, то есть в начале нового – 5-6 числа. Например, счет за январь месяц размещается в период с 5 по 6 февраля.

В этом же разделе Вы можете оплатить потребленную электроэнергию, отметив текущие показания счетчика (без данных показаний произвести оплату в «Личном кабинете» нельзя, за исключением случаев, когда прибор учета электрической энергии отсутствует). Окно для их ввода учитывает разрядность установленного у Вас прибора учета, что защищает от ошибочного указания большего или меньшего, чем нужно количества цифр в показаниях. В случае, если прибор учета отсутствует, в «Личном кабинете» не будет окна для ввода показаний счетчика. Если установлен электросчетчик, учитывающий энергопотребление дифференцированно по зонам суток, то в «Личном кабинете» предусмотрены два соответствующих окна – «Текущие показания счетчика (день)» и «Текущие показания счетчика (ночь)».

Также Вы можете получить чек с подтверждением оплаты энергопотребления (в случае ее успешного проведения в «Личном кабинете») на адрес электронной почты, выбрав расположенную непосредственно под кнопкой «оплатить» опцию «Получить чек по электронной почте» и указав свой e-mail.

После ввода показаний прибора учета, суммы оплаты, проверки правильности данных, – нажмите «оплатить».

Для оплаты (ввода реквизитов Вашей карты) Вы будете перенаправлены на платежный шлюз ПАО СБЕРБАНК. В случае если Ваш банк поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей Verified By Visa или MasterCard SecureCode для проведения платежа также может потребоваться ввод специального пароля. Оплата происходит через ПАО СБЕРБАНК с использованием карт любых банков следующих платежных систем: Мир; Visa International; Mastercard Worldwide. Для осуществления платежа заполните предлагаемую форму. До нажатия «Оплатить картой» убедитесь в правильности введенных данных.

Минимальная сумма платежа составляет 0,01 руб. Однако, некоторыми банками устанавливается максимальная величина суммы платежа по карте, которая не может превышать, например, 100000 рублей. В случае, если необходимо оплатить энергопотребление на большую сумму, можно произвести оплату несколько раз по частям, указывая при этом одинаковые показания прибора учета.

После оплаты Вы вновь автоматически вернетесь на основную страницу раздела «Главная», в котором появится строка «Оплачено по текущей квитанции». В данной строке будет отражена общая сумма, оплаченная Вами в личном кабинете с момента размещения счета за текущий расчетный период до его замены на новый. Например, в случае, если после размещения счета за энергопотребление января Вами были произведены оплаты 15

февраля в размере 100 рублей, 23 февраля в размере 500 рублей и 3 марта (то есть до размещения счета за февраль в «Личном кабинете») – 150 рублей, то в строке «Оплачено по текущей квитанции» будет указана сумма 750 рублей. После размещения счета за следующий расчетный период, по которому еще не проводилась оплата, строка «Оплачено по текущей квитанции» из раздела «Главная» будет автоматически исключена, а информация обо всех сделанных в «Личном кабинете» оплатах будет по-прежнему доступна в разделе «Платежи».

Если платеж совершен Вами ошибочно, денежные средства могут быть возвращены только на карту, с которой он производился согласно процедуре возврата денежных средств покупателю на банковскую карту.

В случае, если сумма к оплате равна 0, вместо опции «Оплатить» в «Личном кабинете» будет по умолчанию указана «Передать показания счетчика». С помощью данной функции можно передать текущие показания прибора учета электроэнергии без осуществления платежа, например, при наличии излишне оплаченных средств в предыдущие расчетные периоды. Для этого необходимо не меняя сумму к оплате (в окне «сумма к оплате» будет указано 0 рублей), следует указать текущие показания прибора учета электроэнергии в соответствующем окне и нажать «Передать показания счетчика».

Если при наличии переплаты за предыдущие расчетные периоды Вы хотите осуществить платеж, следует в окне «сумма к оплате» указать размер платежа, а в окне «текущие показания счетчика» указать их. При этом опция «Передать показания счетчика» автоматически заменится опцией «Оплатить», на которую следует нажать для выполнения платежа.

Если при наличии выставленного счета, Вам необходимо передать текущие показания прибора учета без оплаты (например, если платеж в текущем месяце уже был выполнен каким-либо иным способом без передачи показания электросчетчика), то следует, указав их, в окне «сумма к оплате» заменить указанную по умолчанию величину подлежащей оплате суммы согласно выставленному счету на 0 рублей. При этом опция «Оплатить» будет автоматически заменена на опцию «Передать показания счетчика», на которую следует нажать для передачи показаний прибора учета.

Для граждан-потребителей, имеющих задолженность, в разделе «Главная» также размещена справочная информация о предстоящем вводе ограничения режима потребления электрической энергии, наличии задолженности по оплате затрат сетевой организаций на ввод ограничения режима потребления, затрат по оплате госпошлины. При этом с помощью «Личного кабинета» может быть произведена оплата только задолженности за потребленную электроэнергию, оплата компенсации затрат сетевой организаций на ввод ограничения режима потребления, а также госпошлины через «Личный

кабинет» не производится и осуществляется по выставленным отдельным платежным документам через банковские учреждения.

Раздел «Настройки»

В разделе «**Настройки**» можно подключить услугу доставки счета за электроэнергию по электронной почте (в формате pdf), отказаться от доставки счета на бумажном носителе, добавить в «Личный кабинет» лицевые счета, открытые для расчетов за электроэнергию, потребленную в других принадлежащих Вам помещениях (например, доме, даче, хозяйственной постройке), а также сменить пароль для входа в «Личный кабинет», либо адрес электронной почты. В настройках профиля автоматически указывается тот электронный адрес, который был использован при регистрации – именно на него будут приходить все уведомления и квитанции. В случае смены адреса электронной почты, необходимо внести соответствующие изменения в настройки профиля – в таком случае уведомления и квитанции будут приходить уже на новый электронный адрес.

Для доставки счета на Ваш электронный адрес следует поставить отметку в виде галочки напротив строки «доставлять счет на e-mail», после чего подтвердить свое решение, введя текущий пароль от «Личного кабинета» в соответствующем поле ниже и нажав «изменить». Получать счета за потребленную электроэнергию на свой электронный адрес Вы будете по всем подключенным лицевым счетам.

Также Вы можете отказаться от доставки счетов на бумажном носителе, убрав отметку напротив строки «доставлять бумажный счет» и выбрав «доставлять счет на e-mail», после этого следует подтвердить свое решение, введя текущий пароль от «Личного кабинета» в соответствующем поле ниже и нажав «изменить».

Кроме того, Вы можете оставить себе оба способа доставки счетов сохранив отметки напротив полей «доставлять бумажный счет» и «доставлять счет на e-mail».

В данном разделе Вы также можете подключить свои дополнительные лицевые счета, за которые хотите производить оплату и просматривать информацию о начислениях. Например, после открытия личного кабинета для лицевого счета, открытого для расчетов за энергопотребление в квартире, Вы можете добавить лицевой счет, открытый в ПАО «Калужская бытовая компания» для расчетов за энергопотребление на даче. Для этого надо нажать на функцию «добавить лицевой счет», ввести его полный номер, включая цифры, указанные в скобках, без ввода самих скобок, после чего

подтвердить его добавление, введя текущий пароль от «Личного кабинета» в соответствующем поле и нажав «изменить».

В случае утраты потребности в работе с одним из присоединенных лицевых счетов Вы можете удалить его из «Личного кабинета», нажав на функцию «удалить» напротив соответствующего лицевого счета, после чего подтвердить его исключение, введя текущий пароль от «Личного кабинета» в соответствующем поле и нажав «изменить».

В данном разделе Вы также можете указать свой номер телефона, который может быть использован для обратной связи с Вами, либо изменить ранее указанный. При смене как телефона, так и электронной почты необходимо подтвердить свои действия, введя текущий пароль от «Личного кабинета» в соответствующем поле ниже и нажав «изменить».

В разделе «Настройки» Вы также можете изменить пароль входа в «Личный кабинет» для этого следует в соответствующих строках подразделе «Сменить пароль», ввести новый пароль, его подтверждение, а также текущий пароль от личного кабинета.

Раздел «Платежи»

В разделе «Платежи» указываются даты и суммы оплат, которые осуществлялись непосредственно через «Личный кабинет», а также введенные при этом показания счетчика. По умолчанию в «Личном кабинете» отражаются платежи, сделанные с помощью данного сервиса в течение трех последних месяцев. В случае необходимости просмотреть платежи, произведенные ранее, следует указать соответствующий временной интервал в календаре, размещенном вверху страницы, и нажать опцию «Обновить».

Для того, чтобы распечатать квитанцию, подтверждающую произведенную оплату, следует перейти на строку с данным платежом и щелкнуть по гиперссылке со статусом («Платеж успешно выполнен»). В квитанции об оплате указываются: дата, время и сумма платежа, его идентификационный номер, переданные показания прибора учета, номер лицевого счета, а также адрес объекта энергоснабжения. В статусе платежа указывается «Платеж успешно выполнен» или иной статус в случае неудачи.

Кроме того, в разделе «Платежи» указываются показания прибора учета электроэнергии, переданные в «Личном кабинете» без оплаты, и дата их передачи. При этом в столбце «Платеж» отмечается «передача показаний без оплаты».

Раздел «Зачисления»

В разделе «**Зачисления**» указаны оплаты, осуществленные Вами по лицевому счету: расчетный период, в котором производилась оплата, дата, сумма платежа, а также способ оплаты или банковское учреждение, через которое выполнялся платеж. В случае необходимости просмотреть платежи за конкретные периоды времени, следует указать соответствующий временной интервал в календаре, размещенном вверху страницы, и нажать опцию «Обновить».

Раздел «Расчеты»

В разделе «**Расчеты**» можно ознакомиться с историей и текущей информацией о начислениях и платежах за потребленную электроэнергию. За каждый расчетный период можно увидеть действовавший тариф, объем потребленной электроэнергии, сумма, подлежащая оплате за данный объем, производились ли корректировки этой суммы и общая сумма платежей, выполненных Вами в этом месяце. Соответственно, в столбце «оплачено» строки за расчетный период, например, «июль 2022 г.» указан сумма платежей, выполненных в июле за энергопотребление июня 2022 г. Поэтому если Вы хотите сверить была ли выставленная за энергопотребление июля сумма оплачена в полном объеме, следует сверять сумму из столбца «начисления» строки за июль с суммой в столбце «оплачено» за август. Обратите внимание, в данном разделе указываются расчеты (начисления и платежи) только за потребленную электроэнергию, без учета пени и госпошлины.

Раздел «Показания»

В разделе «**Показания**» можно просмотреть информацию о передававшихся показаниях прибора учета, способе их передачи (при оплате, контрольные показания), а также были ли они использованы в качестве расчетных либо нет.

Раздел «Обратная связь»

С помощью раздела «**Обратная связь**» Вы можете направить обращение в ПАО «Калужская сбытовая компания». Ответ на данное обращение будет размещен в этом же разделе. При направлении обращений можно прикреплять к тексту необходимые файлы (их размер не может превышать 2 Мб). После набора текста обращения и прикрепления файла следует нажать «отправить». В случае, если Вы хотите полностью изменить текст или передумали направлять сообщение – нажмите «очистить».

Для просмотра истории обращений за конкретный период времени Вы можете указать соответствующий временной интервал в календаре, размещенном вверху страницы, и нажать опцию «Обновить».

Раздел «Информация»

Раздел «Информация» содержит справочную информацию о работе «Личного кабинета».

5. РАБОТА С НЕСКОЛЬКИМИ ЛИЦЕВЫМИ СЧЕТАМИ В «ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ»

В одном «Личном кабинете» можно работать с несколькими лицевыми счетами, после их добавления с помощью раздела «Настройки». При этом лицевой счет, который был указан Вами при регистрации, будет основным, добавленные уже после регистрации – дополнительными.

Для добавления в «Личный кабинет» дополнительного лицевого счета следует в разделе «Настройки» нажать на функцию «добавить лицевой счет», ввести его полный номер, включая цифры, указанные в скобках, без ввода самих скобок, после чего подтвердить его добавление, введя текущий пароль от «Личного кабинета» в соответствующем поле и нажав «изменить».

В случае утраты потребности в работе с одним из присоединенных лицевых счетов Вы можете удалить его из «Личного кабинета», нажав на функцию «удалить» напротив соответствующего лицевого счета, после чего подтвердить его исключение, введя текущий пароль от «Личного кабинета» в соответствующем поле и нажав «изменить».

Большинство функций для основного и дополнительных лицевых счетов не отличаются. На главной странице «Личного кабинета» размещаются выставленные счета по всем подключенным Вами лицевым счетам, также по всем ним может производиться оплата и передаваться текущие показания прибора учета.

Переключение между лицевыми счетами в разделах «Зачисления», «Расчеты», «Показания» осуществляется с помощью функции «Выберите лицевой счет», в которой из выпадающего списка подключенных в «Личном кабинете» лицевых счетов следует выбрать необходимый.

В разделе «Платежи» не производится переключение между лицевыми счетами. Все осуществленные платежи и переданные показания прибора учета показываются вместе. По умолчанию указывается информация об основном лицевом счете. Для случаев оплаты и передачи показаний по дополнительным лицевым счетам в столбце «Платеж» указывается красным

шрифтом номер дополнительного лицевого счета, по которому производилась оплата.

В «Личном кабинете» существуют некоторые ограничения при работе с дополнительными лицевыми счетами по сравнению с основными. Так в разделе «Настройки» можно отказаться от доставки счетов на бумажном носителе только по основному лицевому счету, по дополнительным лицевым счетам этого сделать нельзя. В разделе «Обратная связь» Ваши обращения будут также направляться с основного лицевого счета, если вопрос касается одного или нескольких дополнительных лицевых счетов следует указывать полный номер этого лицевого счета непосредственно в тексте обращения.

6. БЕЗОПАСНОСТЬ ПЛАТЕЖЕЙ И РАБОТЫ В «ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ»

Регистрация и последующая работа в «Личном кабинете» осуществляются посредством безопасного Интернет-соединения.

Безопасность платежей обеспечивается банком-эквайером (ПАО СБЕРБАНК), функционирующим на основе протоколов и технологий, разработанных международными платежными системами МИР, Visa Int. и MasterCard Europe Sprl. Соединение с платежным шлюзом и передача информации осуществляется в защищенном режиме с использованием протокола шифрования SSL.

Обработка полученных конфиденциальных данных держателя карты (реквизиты карты, суммы платежей и т.д.) производится в процессинговом центре банка-эквайера. Таким образом, никто не может получить Ваши персональные и банковские данные, включая информацию о других платежах по карте.

Введенная информация не может быть предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Если Вы забыли пароль к «Личному кабинету», то доступ к нему может быть восстановлен с помощью опции «Забыли пароль?» на главной странице сайта. Для этого следует ввести номер лицевого счета, адрес электронной почты (тот же, который использовался при регистрации, либо в случае смены электронной почты – был указан последним в разделе «Настройки» «Личного кабинета») и нажать «Восстановить». На указанный адрес будет направлено сообщение с новым паролем для входа в «Личный кабинет». Прежний пароль использовать будет нельзя.

Обращаем Ваше внимание на то, что после завершения работы в «Личном кабинете» **необходимо нажимать на опцию «Выход»**, расположенную в правом верхнем углу сайта. Это позволит обеспечить безопасность Вашего «Личного кабинета».

7. СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ

При возникновении вопросов, связанных с работой сервиса «Личный кабинет», обращайтесь в его службу поддержки по электронной почте: support@ksk.kaluga.ru или по телефону: (4842) 701-838. Режим работы службы поддержки: с понедельника по пятницу (выходные: суббота и воскресенье) с 8:00 до 17:00 (перерыв с 12:00 до 13:00). По иным вопросам, в том числе связанным с расчетами за потребленную электроэнергию, следует обращаться в обслуживающее Вас территориальное структурное подразделение ПАО «Калужская сбытовая компания» (необходимая контактная информация указана непосредственно в выставленном счете).

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

1. ОПИСАНИЕ ВОЗВРАТА ТОВАРА/УСЛУГИ.

Электрическая энергия относится к категории товаров, которые не могут быть возвращены.

2. УСЛОВИЯ ДОСТАВКИ ТОВАРА.

Определены офертой

9. КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ

ПАО «Калужская сбытовая компания»

Адрес: 248001, г. Калуга, переулок Суворова 8.

Телефон: (4842) 701-801

E-mail: sekretary@ksk.kaluga.ru

Сайт: <https://kskkaluga.ru>

ОГРН: 1044004751746

ИНН: 4029030252

Личный кабинет: <https://svet.kaluga.ru>