**Уважаемые жители!**

Гарантирующий поставщик электроэнергии на территории Нижегородской области – ПАО «ТНС энерго НН» постоянно улучшает качество обслуживания потребителей, совершенствуя сервисы и оказываемые услуги.

ПАО «ТНС энерго» стремится организовать взаимодействие с потребителями электроэнергии таким образом, чтобы клиенты могли решить все возникающие вопросы любым удобным для них способом.

В настоящее время на сайте компании (nn.tns-e.ru), а также в мобильном приложении «ТНС энерго» (для iOS и Android) реализована возможность подключения «Личного кабинета» - сервиса, благодаря которому клиентам доступна вся информация по одному или нескольким лицевым счетам: история переданных показаний и прошедших оплат, архив выставленных квитанций и ответов на обращения, актуальные данные по лицевому счёту, задолженностям и переплатам, можно управлять максимально десятью лицевыми счетами из одного личного кабинета без дополнительного ввода пароля и номера счёта. В «Личном кабинете» клиенты могут задавать специалистам «ТНС энерго НН» интересующие вопросы, отправлять документы в электронном виде, вести переписку с сотрудниками компании напрямую без посещения офиса; легко и безопасно оплачивать счета и контролировать зачисление платежей, передавать показания нескольких электросчётчиков и контролировать свою историю электропотребления.

Подключение электронной квитанции гарантирует быструю и надежную доставку счета за электроэнергию на электронную почту раньше бумажной версии.

Электронная квитанция имеет ряд преимуществ перед бумажным аналогом:

**Инструкции по работе с электронными сервисами**

Электронные сервисы «ТНС энерго» созданы, чтобы сделать общение с компанией быстрым и комфортным. С их помощью клиент может передать показания прибора учета, узнать сумму к оплате за потребленную электроэнергию, оплатить счет, подключить электронную квитанцию, задать вопрос специалистам компании.

Электронные сервисы имеют перед очным обращением в центр обслуживания ряд преимуществ:

* ими можно воспользоваться в любое время суток;
* не нужно тратить время, чтобы ждать своей очереди;
* решить необходимый вопрос можно в любом месте.

Электронные сервисы — это:

1. Личный кабинет клиента на сайте «ТНС энерго»;

2. Мобильное приложение для смартфона;

3. Электронная квитанция вместо бумажной;

4. Обращение в компанию через сайт или мобильное приложение.

Ниже подробно описано, как пользоваться тем или иным сервисом.

Личный кабинет и Мобильное приложение

Регистрация

1. На странице регистрации укажите номер лицевого счёта, любую

сумму платежа за последний год и адрес электронной почты. Введите код с картинки. Поставьте галочку, чтобы принять условия соглашения об использовании диджитал-сервисов и подтвердить согласие на обработку персональных данных.

Внимание!

* Последняя сумма платежа указывается в квитанции за электроэнергию.
* Нужно указывать сумму платежа, с момента проведения которого прошло не меньше суток, так как на его зачисление требуется время.
* В случае, если лицевой счет был получен недавно и оплата электроэнергии по нему не совершалась, а также, если платежей не было значительное время, то клиент может внести любую сумму (от 1 рубля) и использовать ее для регистрации в электронных сервисах.

1. На указанный адрес электронной почты придет письмо с паролем для входа в личный кабинет.

Внимание!

* Если письмо не пришло в течение 10 минут, проверьте папку «Спам».
* Если письма нет ни в папке «Входящие», ни в папке «Спам», попробуйте пройти процедуру регистрации повторно, указав другой адрес электронной почты.

1. Чтобы войти в личный кабинет, зайдите на страницу авторизации, укажите номер лицевого счета и введите полученный в письме пароль. При первом входе в личный кабинет процедура регистрации будет завершена, а к номеру лицевого счета автоматически подключится бесплатная услуга «Электронная квитанция».

Авторизация

На странице входа в личный кабинет укажите номер лицевого счёта и пароль от личного кабинета или мобильного приложения.

Внимание!

* Если войти не получается, проверьте правильно ли указан номер лицевого счета (он должен состоять из 12 знаков) и пароль, повторите попытку входа.
* Если вы не помните пароль от личного кабинета, то нажмите на ссылку под полем ввода пароля «Забыли пароль?». После нажатия произойдет переход на страницу восстановления пароля. На этой странице укажите номер лицевого счета и адрес электронной почты, который на данный момент указан в личном кабинете, введите код с картинки. На адрес электронной почты придет письмо с новым паролем, укажите его на странице авторизации.
* Если Вы не знаете e-mail, на который зарегистрирован личный кабинет, то нажмите на ссылку «Нет доступа к e-mail?». После этого произойдет переход на страницу изменения e-mail. Укажите номер лицевого счета и нажмите на кнопку «Продолжить». Далее сверьте адрес и примите условия соглашения. Затем введите сумму любого платежа за последний год и новый e-mail. На указанный адрес придет письмо со ссылкой. Перейдите по ней, придумайте и укажите новый пароль для входа в кабинет. Нажмите на кнопку «Сохранить». После этого Вы можете использовать для авторизации свой новый пароль.

Разделы личного кабинета

Информация

На этой странице отображается информация по лицевому счету клиента: адрес, телефон, количество прописанных лиц, коэффициент сезонности, для некоторых регионов размер социальной нормы. Также на странице выводится текущий баланс лицевого счета, долг за предыдущие периоды. Имеется возможность перейти к оплате.

Передача показаний

На странице размещён интерфейс для передачи показаний. Чтобы передать данные нужно ввести показания в соответствующие поля и нажать кнопку «Передать показания».

Мои лицевые счета

В этом разделе можно:

* добавить лицевые счета, если у клиента их несколько;
* посмотреть основную информацию по всем добавленным лицевым счетам;
* удалить (прервать управление) добавленные лицевые счета;
* перейти к любому из добавленных счетов, чтобы передать показания, оплатить, написать обращение.

Как добавить дополнительные лицевые счета?

Добавлять под управление можно только лицевые счета, на которые зарегистрирован личный кабинет и подключена электронная квитанция.

Если на счёт, который Вы хотите добавить, личный кабинет не зарегистрирован, то выйдите из этого кабинета и зарегистрируйте личный кабинет на добавляемый счёт.

При привязке дополнительного лицевого счета Вам понадобится пароль от кабинета этого счета.

1. На странице «Мои лицевые счета» укажите номер лицевого счета, которым хотите дополнительно управлять из этого кабинета, и нажмите кнопку «Найти лицевой счет».
2. На экране появится адрес, на который зарегистрирован указанный счет. Если адрес верный, то укажите пароль от кабинета найденного счета и нажмите кнопку «Добавить счет».

Если Вы не помните пароль, то нажмите на ссылку «Восстановить пароль».

1. После добавления счета, его карточка появится в разделе «Мои лицевые счета». Вы сможете перейти к нему, чтобы посмотреть информацию, передать показания, оплатить счет или воспользоваться другими возможностями, нажав на кнопку «Перейти к счету».
2. Таким образом, к одному кабинету можно привязать не более 10

счетов.

Оплата счёта

На странице для оплаты счета сумма к оплате уже заполнена. Это рекомендованный платеж, но можно ввести произвольную сумму платежа. После нажатия на кнопку «Оплатить» происходит переход к заполнению данных банковской карты и непосредственному совершению оплаты.

Обращение в компанию

В этом разделе собраны электронные обращения за последние три месяца. По каждому обращению можно посмотреть историю переписки с оператором. Также можно дополнить любое из обращений или задать по ним уточняющий вопрос.

На странице предусмотрена возможность создать новое обращение.

Начисления и платежи\*

На этой странице можно посмотреть начисления за электроэнергию и проведенные оплаты за любой период, начиная с января 2015 года.

В верхней части страницы нужно выбрать начало и конец интересующего периода (по умолчанию полгода) и нажать кнопку «Показать».

Информация на странице показывается в табличном виде и организована по столбцам:

* год
* месяц
* входящее сальдо (задолженность по счету на начало месяца)
* начислено (сумма, начисленная к оплате за электроэнергию за этот месяц)
* дата платежа (дата платежа, совершенного в этом месяце)
* сумма платежа (сумма платежа, совершенного в этом месяце)
* исходящее сальдо (сумма задолженности на начало следующего месяца)
* источник оплаты (канал совершения платежа)

История показаний\*

На этой странице можно посмотреть историю переданных показаний за любой период с января 2015 года. В верхней части страницы нужно выбрать начало и конец интересующего периода (по умолчанию за полгода) и нажать кнопку «Показать». Информация на странице показывается в табличном виде и организована по столбцам:

* название (указывается номер прибора учета, зона, за которую выводятся данные)
* дата (дата передачи показаний)
* тип ввода (канал передачи данных)
* показание (переданные данные)
* расход (расход электроэнергии за расчетный период)

Внимание! Зеленой галочкой отмечаются показания, учтенные при расчете.

История платежей\*

На этой странице можно посмотреть историю платежей за любой период с января 2015 года. В верхней части страницы нужно выбрать начало и конец интересующего периода и нажать кнопку «Показать». Информация на странице показывается в табличном виде и организована по столбцам:

* дата платежа
* сумма платежа
* источник платежа

Электронная квитанция

На этой странице можно подключить электронную квитанцию, изменить адрес электронной почты, на который она приходит, а также узнать о преимуществах этой услуги.

Архив квитанций

На этой странице хранятся квитанции, полученные с помощью сервиса «Электронная квитанция». Любую из квитанций можно скачать в формате PDF:

* В личном кабинете кликните на календарь, выберите интересующий период и нажмите кнопку «Скачать квитанцию». Документ загрузится на Ваш компьютер.
* В приложении квитанции размещены списком с сортировкой по годам. Кликните по файлу с нужной квитанцией, и документ загрузится на Ваш телефон.

Внимание!

До апреля 2020 года в архиве квитанций показывается список счетов в полном объеме, с мая 2020 года показываются только квитанции, полученные в электронном виде.

Настройки

На этой странице настраиваются следующие параметры:

* Безавторизационная передача показаний

Возможность передавать показания электросчётчика на главной странице сайта в безавторизационном режиме. Переведя выключатель в режим «ВЫКЛ», Вы запретите передачу показаний этим способом.

Внимание! Изменения вступят в силу в течение 24 часов.

* Адрес электронной почты

Чтобы изменить адрес электронной почты, введите новый адрес электронной почты в поле «Е-mail» и нажмите кнопку «Изменить». После этого на указанную электронную почту будет отправлено письмо со ссылкой для подтверждения e-mail. Нужно перейти по ней, чтобы завершить смену адреса электронной почты. Если перехода по ссылке не будет, то смены адреса не произойдет.

* Пароль

Чтобы изменить пароль для входа в личный кабинет, необходимо указать действующий пароль от кабинета и дважды ввести новый пароль в соответствующие поля — нажать кнопку «Сохранить изменения» (в мобильном приложении кнопка «Сменить пароль»).

Внимание!

Пароль должен быть не менее 8 и не более 50 символов.

При создании пароля нужно использовать цифры, буквы английского алфавита верхнего и нижнего регистра, хотя бы один из указанных символов (!@#$%^&\*()\_+|~-=\`{}[]:";'<>?,./). Нельзя включать в пароль буквы других алфавитов, пробелы и иные символы.

* Управление счетом

Возможность передать управление этим кабинетом другому лицевому счету.

По умолчанию в личном кабинете включена возможность управлять этим лицевым счетом из другого кабинета. Чтобы запретить управление счетом, нужно перевести переключатель в крайнее левое положение.

* Доставка квитанций

На странице можно подключить электронную квитанцию. Для этого нажмите кнопку «Подключить квитанцию». Ознакомьтесь с условиями рассылки электронной квитанции и подтвердите согласие, нажав кнопку «Я согласен». В поле «е-mail» укажите электронный адрес, на который Вы хотите получать электронную квитанцию. Нажмите кнопку «Продолжить». На указанный e-mail придет письмо со ссылкой. Перейдите по ней, чтобы подтвердить подключение услуги.

Если электронная квитанция уже подключена, то в этом разделе можно отключить эту услугу или изменить адрес электронной почты, на который доставляется квитанция.

------------------------------------------------------------------

\* — Функция доступна только в Личном кабинете на сайте

Подключение электронной квитанции

Как подключить?

На официальном сайте компании

1. Выберите пункт меню «Онлайн-сервисы / Подключить квитанцию на e-mail»
2. На открывшейся странице нажмите кнопку «Перейти к подключению», появится форма для подключения.
3. В поле формы введите номер Вашего лицевого счета и нажмите кнопку «Найти счет». На экране появится адрес, на который зарегистрирован указанный счёт. Поставьте галочку, чтобы принять условия соглашения об использовании диджитал-сервисов и подтвердить согласие на обработку персональных данных. Если адрес верен, нажмите кнопку «Да, это верный адрес».
4. Появится поле для ввода адреса электронной почты. Введите е-mail, на который Вы хотите получать электронную квитанцию, нажмите кнопку «Подключиться». Доставка электронной квитанции подключена.
5. На указанный e-mail придет письмо со ссылкой. Перейдите по ней, чтобы подтвердить адрес доставки.
6. На экране Вы увидите сообщение о том, что e-mail для доставки электронной квитанции подтверждён.

В «Личном кабинете» на сайте

1. В меню слева выберите пункт «Электронная квитанция».
2. В поле «е-mail» по умолчанию выводится адрес электронной почты, который Вы указали при регистрации в личном кабинете. Вы можете оставить этот адрес или указать любой другой, на который Вы хотите получать электронную квитанцию.
3. Нажмите кнопку «Подключить квитанцию». Доставка электронной квитанции подключена.
4. На указанный e-mail придет письмо со ссылкой. Перейдите по ней, чтобы подтвердить адрес доставки.
5. На экране Вы увидите сообщение о том, что e-mail для доставки электронной квитанции подтверждён.

В мобильном приложении

1. На главном экране приложения выберите пункт «Электронная квитанция».
2. Нажмите кнопку «Подключить квитанцию».
3. Ознакомьтесь с условиями рассылки электронной квитанции и нажмите кнопку «Я согласен».
4. В поле «E-mail для доставки квитанций» укажите адрес электронной почты, на который Вы хотите получать электронную квитанцию.
5. Нажмите кнопку «Продолжить». Доставка электронной квитанции подключена.
6. На указанный e-mail придет письмо со ссылкой. Перейдите по ней, чтобы подтвердить адрес доставки.
7. На экране Вы увидите сообщение о том, что e-mail для доставки

электронной квитанции подтверждён.

Как изменить адрес электронной почты, на которую приходит электронная квитанция?

В личном кабинете (раздел «Электронная квитанция»)

1. В меню слева выберите пункт «Электронная квитанция».
2. Нажмите на ссылку «Изменить e-mail», расположенную рядом с текущим электронным адресом. Появится поле для ввода нового адреса е-mail.
3. Укажите новый адрес электронной почты и нажмите кнопку «Изменить e-mail».
4. На новый e-mail придет письмо со ссылкой. Перейдите по ней, чтобы подтвердить адрес доставки.
5. На экране Вы увидите сообщение о подтверждении адреса, а также сам e-mail, на который теперь будет приходить квитанция.

В личном кабинете (раздел «Настройки»)

1. В левом меню выберите раздел «Настройки».
2. Выберите пункт «Доставка квитанций».
3. Нажмите на ссылку «Изменить e-mail», расположенную рядом с текущим электронным адресом. Появится поле для ввода нового адреса е-mail.
4. Укажите новый адрес электронной почты и нажмите кнопку «Изменить e-mail».
5. На новый e-mail придет письмо со ссылкой. Перейдите по ней, чтобы подтвердить адрес доставки. Ссылка действительна в течение суток.
6. На экране Вы увидите сообщение о подтверждении адреса, а также сам e-mail, на который теперь будет приходить квитанция.

В мобильном приложении «ТНС энерго» (раздел «Электронная

квитанция»):

1. На главном экране приложения нажмите на пункт «Электронная

квитанция».

1. Нажмите кнопку «Изменить e-mail».
2. Введите новый адрес электронной почты и нажмите кнопку

«Продолжить».

1. На новый e-mail придет письмо со ссылкой. Перейдите по ней, чтобы подтвердить адрес доставки.
2. На экране Вы увидите сообщение об успешном изменении адреса, а также сам e-mail, на который теперь будет приходить квитанция.

В мобильном приложении «ТНС энерго» (раздел «Настройки»):

1. Перейдите в раздел «Настройки».
2. Выберите пункт «Доставка квитанций».
3. Нажмите кнопку «Изменить e-mail». Появится поле для ввода

нового адреса e-mail.

1. Укажите новый адрес электронной почты и нажмите кнопку «Продолжить».
2. На новый e-mail придет письмо со ссылкой. Перейдите по ней, чтобы подтвердить адрес доставки. Ссылка действительна в течение суток.
3. На экране Вы увидите сообщение о подтверждении адреса, а также сам e-mail, на который теперь будет приходить квитанция.

В Центре обслуживания клиентов «ТНС энерго» при очном обращении.

Как отключить электронную квитанцию?

Убедитесь, что Вы действительно хотите отключить электронную квитанцию и вернуться к получению бумажной.

Отключая доставку электронной квитанции, Вы теряете ряд преимуществ. Напомним, что электронную квитанцию легко получить и оплатить в любое время. Такие квитанции хранятся в электронном архиве и никогда не потеряются. С электронной квитанцией Вы можете получать и оплачивать счета своих близких. Кроме того, пользуясь ЭК, Вы вносите свой вклад в сохранение природы.

В личном кабинете:

1. В левом меню перейдите в раздел «Настройки».
2. Выберите пункт «Доставка квитанций».
3. Нажмите на ссылку «Отключить электронную квитанцию».
4. Заполните поле с указанием причины отключения квитанции и подтвердите, что не хотите управлять дополнительными счетам и скачивать квитанции в личном кабинете. Нажмите на кнопку «Отключить квитанцию». После этого на электронный адрес доставки квитанции будет отправлено письмо со ссылкой для подтверждения отключения квитанции.
5. Перейдите по ссылке в письме, чтобы подтвердить отключение

услуги.

1. Электронная квитанция отключена. Бумажные квитанции будут приходить со следующего расчетного периода.

В мобильном приложении ТНС энерго:

1. Перейдите в раздел «Настройки».
2. Выберите пункт «Доставка квитанций».
3. В нижней части экрана нажмите на ссылку «Отключить электронную квитанцию».
4. Заполните поле с указанием причины отключения квитанции и подтвердите, что не хотите управлять дополнительными счетам и скачивать квитанции в личном кабинете. Нажмите на кнопку «Отключить квитанцию». После этого на электронный адрес доставки квитанции будет отправлено письмо со ссылкой для подтверждения отключения квитанции.
5. Перейдите по ссылке в письме, чтобы подтвердить отключение услуги.
6. Электронная квитанция отключена. Бумажные квитанции будут приходить со следующего расчетного периода.

В Центре обслуживания клиентов «ТНС энерго» при очном обращении.

Обращения в компанию

Как задать вопрос специалистам компании?

На официальном сайте компании

Если Вы знаете номер своего лицевого счета:

1. Нажмите кнопку «Написать обращение», расположенную в нижней части сайта.
2. Введите номер своего лицевого счета в поле «Лицевой счёт» и нажмите кнопку «Найти счет». На экране появится адрес, на который зарегистрирован указанный счет. Ознакомьтесь с условиями соглашения.
3. Если адрес верен, нажмите кнопку «Да, это верный адрес».
4. Из предложенного списка выберите тему обращения, которая наиболее соответствует Вашему вопросу. Нажмите кнопку «Продолжить».
5. Заполните поля с контактными данными:

* Укажите, как к Вам обращаться в поле «Представьтесь, пожалуйста».
* Добавьте адрес электронной почты, на который Вы хотите получить ответ на вопрос.
* Введите номер мобильного телефона для связи (если Вы хотите получать ответы только по e-mail, поставьте галочку в соответствующем поле и не указывайте номер телефона).
* Напишите адрес, на который зарегистрирован указанный счёт.

Нажмите кнопку «Продолжить».

1. Введите свой вопрос в поле «Ваше сообщение». Постарайтесь изложить вопрос кратко и понятно. Избегайте описания тем, не имеющих прямого отношения к вопросу. Не указывайте в письме персональные данные лиц, которые не давали на это согласия. Чем чётче будет сформулирован вопрос, тем быстрее Вы получите на него ответ.
2. При необходимости прикрепите к обращению файл в виде документа или картинки, нажав на ссылку «Прикрепить файл».
3. Нажмите на кнопку «Сформировать обращение».
4. На экране появится черновик Вашего обращения. Проверьте, верно ли Вы указали свои контактные данные, тему и сам вопрос. При необходимости внесите изменения в обращение, нажав на кнопку «Изменить обращение». Если все верно, нажмите кнопку «Отправить обращение».
5. После отправки на экране появится сообщение с указанием присвоенного персонального номера обращения. Номер обращения также будет отправлен на указанную Вами почту. Сохраните этот номер, он может потребоваться при решении заданного вопроса.
6. Специалист компании ответит Вам на указанный электронный адрес.

Если Вы НЕ знаете номер своего лицевого счета или НЕ являетесь клиентом ТНС энерго:

1. Нажмите кнопку «Написать обращение», расположенную в нижней части сайта.
2. В блоке «Цель визита» поставьте галочку напротив пункта «Не клиент компании», укажите населенный пункт, ознакомьтесь с условиями соглашения и нажмите кнопку «Продолжить».
3. Из предложенного списка выберите тему обращения, которая соответствует Вашему вопросу. Нажмите кнопку «Продолжить».
4. Заполните поля с контактными данными:

* Укажите, как к Вам обращаться в поле «Представьтесь, пожалуйста».
* Добавьте адрес электронной почты, на который Вы хотите получить ответ на вопрос.
* Введите номер мобильного телефона для связи (если Вы хотите получать ответы только по e-mail, поставьте галочку в соответствующем поле и не указывайте номер телефона).
* Укажите адрес, в отношении которого у Вас возник вопрос.

Нажмите кнопку «Продолжить».

1. Введите свой вопрос в поле «Ваше сообщение». Постарайтесь изложить вопрос кратко и понятно. Избегайте описания тем, не имеющих прямого отношения к вопросу. Не указывайте в письме персональные данные лиц, которые не давали на это согласия. Чем чётче будет сформулирован вопрос, тем быстрее Вы получите на него ответ.
2. При необходимости прикрепите к обращению файл в виде документа или картинки, нажав на ссылку «Прикрепить файл».
3. Нажмите на кнопку «Сформировать обращение».
4. На экране появится черновик Вашего обращения. Проверьте, верно ли Вы указали свои контактные данные, тему и сам вопрос. При необходимости внесите изменения в обращение, нажав на кнопку «Изменить обращение». Если все верно, нажмите кнопку «Отправить обращение».
5. После отправки на экране появится сообщение с указанием присвоенного персонального номера обращения. Номер обращения также будет отправлен на указанную вами почту. Сохраните этот номер, он может потребоваться при решении заданного вопроса.
6. Специалист компании ответит Вам на указанный электронный адрес. Далее переписку со специалистом по указанному вопросу Вы сможете вести через электронную почту.

В «Личном кабинете» на сайте ТНС энерго

1. В левом меню выберите пункт «Обращение в компанию».
2. На странице «Список обращений» нажмите кнопку «Новое обращение».
3. На странице будет указан электронный адрес, привязанный к Вашему личному кабинету. На этот e-mail придет ответ на обращение. Чтобы изменить адрес почты, нажмите на ссылку «Изменить e-mail в настройках».
4. Заполните поля формы:

* Укажите, как к Вам обращаться в поле «Представьтесь, пожалуйста».
* Введите номер мобильного телефона для связи (если Вы хотите получать ответы только по e-mail, не заполняйте это поле).
* Из предложенного списка выберите тему обращения, которая соответствует Вашему вопросу.
* Введите свой вопрос в поле «Текст сообщения».
* При необходимости прикрепите к обращению файл в виде документа или картинки, нажав на ссылку «Прикрепить файл».

1. Нажмите на кнопку «Сформировать обращение».
2. На экране появится черновик вашего обращения. Проверьте, верно ли Вы указали свои контактные данные, тему и сам вопрос. При необходимости внесите изменения в обращение, нажав на кнопку «Изменить обращение». Если все верно, нажмите кнопку «Отправить обращение».
3. После отправки на экране появится сообщение с указанием присвоенного персонального номера обращения. Номер обращения также будет отправлен на указанную Вами почту. Сохраните этот номер, он может потребоваться при решении заданного вопроса.
4. Специалист компании ответит Вам на указанный электронный адрес, и далее переписку со специалистом по указанному вопросу Вы сможете вести через электронную почту. Также прочитать ответ на созданное обращение и вести переписку можно в «Личном кабинете» в разделе «Обращение в компанию».

В мобильном приложении ТНС энерго

1. На главном экране приложения нажмите на пункт «Ваши обращения».
2. На странице «Обращения» в верхнем углу расположена зеленая иконка с плюсиком. Нажмите на нее.
3. Из предложенного списка выберите тему обращения, которая соответствует Вашему вопросу.
4. Заполните поля с контактными данными:

* Укажите, как к Вам обращаться в поле «Представьтесь, пожалуйста».
* Добавьте адрес электронной почты, на который вы хотите получить ответ на вопрос (по умолчанию выводится адрес, указанный Вами при регистрации).
* Введите номер мобильного телефона для связи (если Вы хотите получать ответы только по e-mail, не заполняйте это поле).

Нажмите кнопку «Продолжить»

1. Напишите Ваш вопрос в поле «Сообщение». Постарайтесь изложить вопрос кратко и понятно. Избегайте описания тем, не имеющих прямого отношения к вопросу. Не указывайте в письме персональные данные лиц, которые не давали на это согласия. Чем чётче будет сформулирован вопрос, тем быстрее Вы получите на него ответ.
2. При необходимости прикрепите к обращению файл в виде документа или картинки, нажав на кнопку «Прикрепить файл».
3. Нажмите кнопку «Отправить».
4. На экране появится сообщение с указанием присвоенного персонального номера обращения. Номер обращения также будет отправлен на указанную Вами почту. Сохраните этот номер, он может потребоваться при решении заданного вопроса.
5. Специалист компании ответит Вам на указанный электронный адрес, и далее переписку со специалистом по указанному вопросу Вы сможете вести через электронную почту. Также прочитать ответ на созданное обращение и вести переписку можно в «Приложении» в разделе «Обращения».

Передача показаний и оплата

Передача показаний без авторизации

1. Зайдите на главную страницу сайта. Здесь размещен интерфейс для передачи показаний без авторизации под заголовком «Передать показания и оплатить счета».
2. Введите 12-значный номер своего лицевого счета в поле «Лицевой счет ТНС энерго» и нажмите кнопку «Найти счет».
3. На экране появится адрес, на который зарегистрирован указанный счет. Проверьте, верен ли адрес.
4. Ознакомьтесь с «Соглашением о предоставлении и использовании диджитал-сервисов» и «Согласием на обработку персональных данных». Примите условия соглашений, поставив галочку.
5. Нажмите кнопку «Передать показания или оплатить».
6. Откроется новая страница, с возможностью передачи показаний

для указанного счета.

1. В поле «Показания кВтвч» введите данные электросчетчика и нажмите на кнопку «Передать показания».
2. Информацию о переданных показаниях можно отправить на электронную почту, распечатать или сохранить на свой компьютер.

Внимание!

Сразу после передачи показаний можно воспользоваться функцией «Оплатить счет». Для оплаты в режиме онлайн потребуется карта Visa или MasterCard с необходимой суммой на счете. Оплата переданных показаний позволяет не отвлекаться на показания и оплату два раза в месяц, сделать всё за один раз и никогда не иметь долгов.

Передача показаний в «Личном кабинете»

Этим способом могут воспользоваться клиенты, зарегистрированные в «Личном кабинете» на сайте компании либо в мобильном приложении «ТНС энерго».

1. Зайдите в личный кабинет на сайте компании «ТНС энерго».
2. Выберите в меню слева подраздел «Передача показаний».
3. На экране отобразится номер Вашего лицевого счета, адрес и интерфейс для передачи показаний.
4. Впишите данные электросчетчика в поле «Новые показания» и нажмите кнопку «Передать показания».

Передача показаний в мобильном приложении

Этим способом могут воспользоваться клиенты, зарегистрированные в «Личном кабинете» на сайте компании либо в мобильном приложении «ТНС энерго».

1. Авторизуйтесь в мобильном приложении.
2. На главной странице или в меню слева выберите подраздел «Передача показаний».
3. На экране отобразится номер счетчика и интерфейс для передачи показаний.
4. Впишите данные электросчетчика в поле «Новые показания» и нажмите кнопку «Передать показания».

Передача показаний через электронную квитанцию

Этим способом могут воспользоваться клиенты, подписавшиеся на сервис «Электронная квитанция».

1. Откройте письмо с электронной квитанцией.
2. Нажмите на кнопку «Оплатить и передать показания».
3. В браузере откроется страница, с возможностью передачи показаний для Вашего счета.
4. Введите данные электросчетчика и нажмите на кнопку «Передать

показания».

1. Информацию о переданных показаниях можно отправить на электронную почту, распечатать или сохранить на свой компьютер.

Онлайн-оплата через сайт без авторизации

Для оплаты в режиме онлайн потребуется карта Visa или MasterCard с необходимой суммой на счете.

1. Зайдите на главную страницу сайта. Здесь размещен интерфейс для оплаты счета без авторизации под заголовком «Передать показания и оплатить счета».
2. Введите 12-значный номер своего лицевого счета в поле «Лицевой счет ТНС энерго». Нажмите кнопку «Найти счет».
3. На экране появится адрес, на который зарегистрирован указанный счет. Проверьте, верен ли адрес.
4. Ознакомьтесь с «Соглашением о предоставлении и использовании диджитал-сервисов» и «Согласием на обработку персональных данных». Примите условия соглашений, поставив галочку.
5. Нажмите кнопку «Передать показания или оплатить».
6. Откроется новая страница, с возможностью передачи показаний и оплаты для указанного счета.
7. Рядом с информацией о балансе счета расположено поле для ввода суммы платежа. Введите произвольную сумму или же сумму, начисленную в квитанции за расчетный период.

Внимание! По умолчанию в оплату предлагается включить предварительный расчет за текущий месяц. Это сделано для того, чтобы у вас никогда не было задолженности за электроэнергию. Если Вы предпочитаете оплачивать счета только после возникновения задолженности, то снимите галочку напротив текста «Включить в оплату предварительный расчет за текущий месяц».

1. Нажмите кнопку «Оплатить счёт».
2. На странице появится форма для ввода данных банковской карты. Введите данные вашей банковской карты и номер телефона, к которому привязана карта. Поставьте галочку напротив согласия с правилами оказания услуг организации, обеспечивающей платёжный сервис, и нажмите кнопку «Оплатить».
3. На указанный номер телефона придёт смс-сообщение об удачном выполнении операции. Ваш платёж будет зачислен в течение суток.

Онлайн-оплата в «Личном кабинете»

Этим способом могут воспользоваться клиенты, зарегистрированные в «Личном кабинете» на сайте компании или в мобильном приложении «ТНС энерго».

1. Зайдите в личный кабинет на сайте компании «ТНС энерго». На главной странице размещена общая информация по лицевому счету, включающая текущий баланс и задолженность.

Внимание! По умолчанию в оплату предлагается включить предварительный расчет за текущий месяц. Это сделано для того, чтобы у вас никогда не было задолженности за электроэнергию. Если Вы предпочитаете оплачивать счета только после возникновения задолженности, то снимите галочку напротив текста «Включить в оплату предварительный расчет за текущий месяц».

1. Нажмите кнопку «Оплатить»
2. На странице появится поле для ввода суммы платежа. По умолчанию в поле указана сумма, начисленная за расчетный период. Оставьте указанную сумму или введите произвольную сумму платежа.
3. Нажмите кнопку «Оплатить».
4. На странице появится форма для ввода данных банковской карты. Введите данные вашей банковской карты и номер телефона, к которому привязана карта. Поставьте галочку напротив согласия с правилами оказания услуг организации, обеспечивающей платёжный сервис, и нажмите кнопку «Оплатить».
5. На указанный номер телефона придёт смс-сообщение об удачном выполнении операции. Ваш платёж будет зачислен в течение суток.

Онлайн-оплата в Мобильном приложении

Этим способом могут воспользоваться клиенты, зарегистрированные в «Личном кабинете» на сайте компании или в мобильном приложении «ТНС энерго».

1. Авторизуйтесь в мобильном приложении.
2. На главной странице отображена сумма задолженности. Кликнете по ней, чтобы перейти к оплате.
3. На открывшейся странице будет представлена детальная информация по счету, сумма задолженности и поле для ввода суммы к оплате.
4. Введите произвольную сумму платежа или же сумму, начисленную в квитанции за расчетный период.

Внимание! По умолчанию в оплату предлагается включить предварительный расчет за текущий месяц. Это сделано для того, чтобы у вас никогда не было задолженности за электроэнергию. Если Вы предпочитаете оплачивать счета только после возникновения задолженности, переведите рычаг, расположенный напротив текста «Включить в оплату расчет за текущий месяц», в крайнее левое положение.

1. Нажмите кнопку «Оплатить».
2. На странице появится форма для ввода данных банковской карты. Введите данные вашей банковской карты и номер телефона, к которому привязана карта. Поставьте галочку напротив согласия с правилами оказания услуг организации, обеспечивающей платёжный сервис, и нажмите кнопку «Оплатить».
3. На указанный номер телефона придёт смс-сообщение об удачном выполнении операции. Ваш платёж будет зачислен в течение суток.

Онлайн-оплата через Электронную квитанцию

Этим способом могут воспользоваться клиенты, подписавшиеся на сервис «Электронная квитанция».

1. Откройте письмо с электронной квитанцией.
2. Нажмите на кнопку «Оплатить и передать показания».
3. В браузере откроется страница, с возможностью оплаты Вашего счета.
4. Рядом с информацией о балансе счета расположено поле для ввода суммы платежа. Введите произвольную сумму или же сумму, начисленную в квитанции за расчетный период.

Внимание! По умолчанию в оплату предлагается включить предварительный расчет за текущий месяц. Это сделано для того, чтобы у вас никогда не было задолженности за электроэнергию. Если Вы предпочитаете оплачивать счета только после возникновения задолженности, то снимите галочку напротив текста «Включить в оплату расчет за текущий месяц».

1. Нажмите кнопку «Оплатить».
2. На странице появится форма для ввода данных банковской карты. Введите данные вашей банковской карты и номер телефона, к которому привязана карта. Поставьте галочку напротив согласия с правилами оказания услуг организации, обеспечивающей платёжный сервис, и нажмите кнопку «Оплатить».
3. На указанный номер телефона придёт смс-сообщение об удачном выполнении операции. Ваш платёж будет зачислен в течение суток.