

**Общие скрипты для менеджеров ТУ**

Тема: Вопросы и ответы в связи с внедрением мобильного приложения нового личного кабинета «МосОблЕИРЦ Онлайн»

№	ВОПРОС АБОНЕНТА	ОТВЕТ МЕНЕДЖЕРА
ОБЩИЕ ВОПРОСЫ		
1	ПОЧЕМУ ПОМЕНЯЛСЯ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ООО «МосОблЕИРЦ»?	Потому что мы перенесли его на новую платформу и полностью обновили интерфейс. Он стал удобнее, доступнее и работает более совершенно. Ваш лицевой счет не меняется, а расчетами и начислениями по-прежнему занимается ООО «МосОблЕИРЦ».
2	КАКИЕ ФУНКЦИИ ДОСТУПНЫ ЖИТЕЛЯМ В НОВОМ ЛК?	В новом личном кабинете «МосОблЕИРЦ Онлайн» для Вас доступны следующие удобные функции: <ul style="list-style-type: none">• Оплата квитанций;• Просмотр истории начислений и платежей (будет доступно в ближайших обновлениях);• Просмотр квитанций онлайн и возможность их скачать;• Задать вопрос и выслать фото документов;• Ознакомиться с расшифровкой по каждой услуге, правилами начислений, пояснениями по тарифам с помощью сервиса «Умная платежка»;• Заказать справку;• Передача показаний ИПУ, контроль даты поверки счетчиков, контроль расхода коммунальных ресурсов, просмотр истории показаний, переданных через ЛК (просмотр полной истории будет доступен в ближайших обновлениях);• Общение со специалистом в онлайн-чате;• Просмотр ответов на часто задаваемые вопросы;• Push-уведомления;• Заказ и оплата дополнительных услуг;• Оценка выполнения заказанных услуг и др.
3	КАК ПОЛУЧИТЬ ПАРОЛЬ?	Пароль приходит в СМС-сообщении на номер, который Вы указали при регистрации в виде кода-подтверждения.
4	КАК ИЗМЕНИТЬ ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ В ЛКК?	Такие данные как: ФИО, номер телефона Вы можете изменить в Личном кабинете самостоятельно. Если Вам необходимо изменить: данные паспорта, адрес электронной почты, количество зарегистрированных лиц или данные по площади помещения, то Вам необходимо направить заявку в мобильном приложении через сервис "Онлайн помощник", либо «Отправить обращение», выбрав категорию "Данные лицевого счета", прикрепив копии необходимых документов.

5	ПОЧЕМУ ПОЛУЧАТЕЛЕМ ПЛАТЕЖЕЙ ЯВЛЯЕТСЯ ООО «МосОблЕИРЦ»?	<p>Управляющие компании заключают договоры с ООО «МосОблЕИРЦ» как с платежным агентом. Для многих УК проще и дешевле нанять для организации расчетов с населением платежного агента, имеющего разветвленную сеть пунктов приема платежей и все необходимые сервисы (согласно ст. 155 Жилищного кодекса РФ и п. 32, 63 Постановления №354 РФ, управляющие компании вправе привлечь платежных агентов для расчета коммунальных услуг и приема платежей и полномочия по производству начислений, формированию и доставке плательщикам платежных документов за оказанные услуги могут быть делегированы иной специализированной организации).</p> <p>Персональные данные абонентов передаются ООО «МосОблЕИРЦ» на основании договора, заключенного с управляющей компанией. ООО «МосОблЕИРЦ» зарегистрировано в качестве оператора обработки персональных данных в Роскомнадзоре за №77-14-002740. Эта информация представлена на сайте www.mosobleirc.ru.</p>
УСТАНОВКА И РЕГИСТРАЦИЯ		
6	ГДЕ Я МОГУ УСТАНОВИТЬ, ОБНОВИТЬ, УДАЛИТЬ ПРИЛОЖЕНИЕ "МОСОБЛЕИРЦ ОНЛАЙН"?	<p>Установка мобильного приложения выполняется из магазина приложений Google Play (для андроида) или App Store (для айфона). Откройте раздел "Приложения" на своем мобильном устройстве и выберите Google Play (для андроида) или App Store (для айфона). Откроется магазин-приложение, в котором Вы сможете найти мобильное приложение «МосОблЕИРЦ Онлайн», выбрать его и скачать для дальнейшей регистрации и пользования.</p> <p>Чтобы обновить мобильное приложение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Откройте Google Play (для андроида) или App Store (для айфона) 2. В поисковой строке введите «МосОблЕИРЦ Онлайн» 3. В результатах поиска появится приложение, напротив названия будет кнопка «Открыть», если обновление НЕ требуется, или кнопка «Обновить», если обновление требуется. <p>Для удаления мобильного приложения необходимо на мобильном устройстве найти иконку приложения, нажать на нее и удерживать до момента появления крестика на самой иконке. Нажмите на крестик, чтобы удалить приложение. При этом зарегистрированная ранее учетная запись не будет удалена. Для удаления учетной записи необходимо направить соответствующее обращение через ЛК.</p> <p>Скачивание и пользование мобильным приложением «МосОблЕИРЦ Онлайн» абсолютно бесплатное.</p> <p>Также Вы можете пользоваться веб-версией нового личного кабинета, для этого воспользуйтесь ссылкой на главной странице сайта ООО «МосОблЕИРЦ» или введите в поисковике вашего телефона адрес: https://lk.mosobleirc.ru.</p>

7	КАК Я МОГУ ЗАПУСТИТЬ ПРИЛОЖЕНИЕ НА СВОЕМ МОБИЛЬНОМ УСТРОЙСТВЕ?	Для запуска мобильного приложения "МосОблЕИРЦ Онлайн" необходимо найти иконку скаченного приложения на экране Вашего мобильного устройства и нажать на нее.
8	КАК ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ?	<p>1. Для регистрации в мобильном приложении запустите его и введите свой актуальный номер телефона, нажмите кнопку "Далее". Выберите наиболее удобный для Вас способ регистрации: по QR-коду в квитанции или "Введите данные вручную".</p> <ul style="list-style-type: none"> • При вводе данных вручную заполните все поля исходя из данных в квитанции за последний месяц: <i>номер лицевого счета и сумму к оплате из квитанции с учетом добровольного страхования</i>. Нажмите кнопку "Далее". • При выборе регистрации по QR-коду необходимо разрешить доступ приложению к "Камере" и отсканировать код, изображенный на квитанции за последний месяц. Все необходимые данные лицевого счета из квитанции за последний месяц подтянутся автоматически: <i>номер лицевого счета и сумма к оплате из квитанции</i>. Нажмите кнопку "Далее". <p>2. После сканирования QR-кода или верного ручного ввода данных отобразится окно с просьбой подтвердить верность Вашего адреса. Если адрес указан верно, нажмите "подтвердить";</p> <p>3. В случае если данные из квитанции НЕ указаны, Вам будут недоступны разделы «Платежи» и «Счетчики». В данных разделах Вы увидите сообщение о необходимости внести данные вручную или сканировать QR код.</p> <p>4. После успешной регистрации в приложении откроется вкладка Вашего профиля, где необходимо заполнить поля с личными данными: <i>Фамилия/имя/отчество/дата рождения/электронный адрес</i>.</p> <p>После успешного сохранения данных профиля откроется "Главная страница" мобильного приложения. Теперь Вы можете пользоваться всеми удобными функциями нового личного кабинета!</p>
9	ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ СИСТЕМА НЕ ВЕРНО ОТОБРАЖАЕТ МОЙ АДРЕС?	<p>Если при регистрации система отображает неверный адрес, то Вам необходимо нажать на кнопку "Это не мой адрес" и ознакомиться с информационным сообщением, далее нажать кнопку "Отправить заявку", после чего откроется форма заявки на подключение, где нужно заполнить обязательно ВСЕ поля (<i>ФИО/адрес/дата рождения/эл. почта</i>) и нажать "Отправить заявку". Далее ожидайте сообщение на указанную Вами электронную почту с уведомлением о том, что Ваш адрес добавлен в систему и Вы можете перейти к повторной регистрации в мобильном приложении.</p>

10	ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ МНЕ НЕ ПРИХОДИТ СМС С КОДОМ?	<p>Чаще всего СМС с кодом не доходит до пользователя в следующих ситуациях:</p> <ul style="list-style-type: none"> • номер телефона введен с ошибкой или опечаткой; • оператор сотовой связи временно приостановил действие услуг на телефонном номере (например, закончились деньги на счету); • получение СМС с коротких номеров заблокировано владельцем номера.
11	ПРИ РЕГИСТРАЦИИ ПЫТАЮСЬ ВВЕСТИ СВОЙ ЛС, НО СИСТЕМА ЕГО НЕ НАХОДИТ. ЧТО ДЕЛАТЬ?	<p>Попробуйте повторить регистрацию с самого начала, возможно где-то была допущена ошибка.</p> <p>Для сотрудников Если ЛС найти не удалось, следует написать заявку в техподдержку и на почту Otzivlk@mosobleirc.ru</p>
12	КАКИЕ ПЛАТФОРМЫ ПОДДЕРЖИВАЮТСЯ	<p>Доступ для мобильных устройств предоставлен на платформах iOS (версия до 9.0. и выше) и Android (версия до 5.0. и выше). «МосОблЕИРЦ Онлайн» доступен для скачивания в AppStore и Google Play. В поисковой строке магазина приложений необходимо ввести запрос «МосОблЕИРЦ Онлайн».</p>
13	ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ У МЕНЯ БОЛЬШЕ НЕТ ДОСТУПА К НОМЕРУ ТЕЛЕФОНА, НА КОТОРЫЙ Я РЕГИСТРИРОВАЛ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ?	<p>Вам необходимо направить заявку на Otzivlk@mosobleirc.ru о необходимости изменить номер телефона для учетной записи.</p>
14	БУДУТ ЛИ ВСЕ МОИ ДАННЫЕ ПЕРЕНЕСЕНЫ В НОВЫЙ ЛК ИЗ СТАРОГО?	<p>Все данные будут отображаться по состоянию на текущую дату регистрации. История будет отражена в ближайших обновлениях ЛК. Дополнительных действий с Вашей стороны не требуется.</p>
15	У МЕНЯ НЕСКОЛЬКО КВАРТИР И ПАРКОВОЧНОЕ МЕСТО. КАК ПРИВЯЗЫВАТЬ ДОП. АДРЕСА К ОДНОМУ НОМЕРУ ТЕЛЕФОНА?	<p>Для того, чтобы добавить второе и более жилое/нежилое помещение к одному лицевого счету в Личном кабинете, Вам необходимо зайти в профиль и нажать на «+» далее указать номер ЛС который необходимо добавить, выбрать расчетный период и указать сумму из квитанции. В случае, если ЛС не найден необходимо написать на почту Otzivlk@mosobleirc.ru с описанием проблемы, либо написать в приложении через «Отправить обращение».</p>
КВИТАНЦИЯ		
16	КОГДА В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ СТАНОВИТСЯ ДОСТУПНА КВИТАНЦИЯ?	<p>Информацию о том, когда будет доступна, новая квитанция Вы можете найти на главной странице личного кабинета.</p>

17	ХОЧУ ОТКРЫТЬ КВИТАНЦИЮ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ, НО ОНА ОТКРЫВАЕТСЯ ОЧЕНЬ ДОЛГО ИЛИ НЕ ОТКРЫВАЕТСЯ ВОООБЩЕ. ПОЧЕМУ?	Обычно загрузка квитанции происходит за несколько секунд, но в пиковые периоды нагрузок (например, в первые дни после выпуска квитанций и их появления в личном кабинете) на это может потребоваться несколько минут. Квитанция откроется в любом случае.
18	ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ МНЕ ПРИШЛА КВИТАНЦИЯ С ОШИБОЧНОЙ ИТОГОВОЙ СУММОЙ?	Ошибки в начислениях могут возникнуть из-за неверных показаний счетчиков или возможных технических проблем. Давайте разберем квитанцию вместе.
19	ПОЧЕМУ НЕ ОТОБРАЖАЮТСЯ МОИ ПРЕДЫДУЩИЕ КВИТАНЦИИ И ИСТОРИЯ МОИХ ПЛАТЕЖЕЙ?	Это связано с тем, что сначала мы переносим только основные данные: адрес, текущие показания и начисления. Историю начислений и платежей мы переносим чуть позже. Они точно не потеряются и со временем обязательно будут доступны в новом личном кабинете. В случае, если данные не отобразились, спустя длительный срок, Вы можете создать заявку и обратиться в чате к специалисту, он обязательно поможет в решении данного вопроса.
20	НАЖИМАЮ «СКАЧАТЬ КВИТАНЦИЮ» В ВЕБ-ВЕРСИИ, ОНА ФОРМИРУЕТСЯ, НО ПОТОМ НИЧЕГО НЕ ПРОИСХОДИТ. ПОЧЕМУ?	Такая ситуация может возникать из-за настроек браузера. Они могут блокировать всплывающие окна. Если это произошло, то в поисковой строке браузера Вы увидите сообщение «Всплывающее окно заблокировано». Кликните на него и выберите опцию «Всегда показывать всплывающие окна с сайта».
21	КАК ПОСМОТРЕТЬ КВИТАНЦИЮ ОНЛАЙН?	Квитанция доступна в мобильном приложении, во вкладке «Платежи»-"Квитанции", ознакомится с текущими начислениями также возможно в разделе «Умная платежка» там вы увидите детализацию начислений по услугам, а также с правилами начислений.
22	КАК ПОСМОТРЕТЬ/РАСПЕЧАТАТЬ КВИТАНЦИЮ?	Квитанция доступна в мобильном приложении, во вкладке «Платежи» далее "Квитанции". Выберите необходимый период для распечатки квитанции и нажмите «Выбрать». Квитанция выгрузится в формате PDF, ее можно распечатать, отправить на электронную почту или другое.
23	КАК ОПЛАТИТЬ КВИТАНЦИЮ БЕЗ КОМИССИИ?	В мобильном приложении доступна оплата квитанции онлайн без комиссии. Для единовременной оплаты квитанций по всем лицевым счетам необходимо нажать кнопку «Оплатить» на главном экране. В данном случае изменить сумму платежа невозможно, эта функция предусмотрена для корректного распределения платежей по лицевым счетам. Сумму к оплате можно изменить при оплате квитанций по каждому лицевому счету в отдельности. Для этого перейдите во вкладку "Платежи" и нажмите на кнопку «ОПЛАТИТЬ». Откроется вкладка оплаты, где можно внести/изменить сумму платежа.

		<p>Если внести сумму больше, чем указано в квитанции, то переплата будет отражаться зеленым цветом на главном экране.</p> <p>При образовании задолженности, сумма на главном экране будет отображена красным цветом.</p> <p>Укажите сумму и нажмите на кнопку «ПЕРЕЙТИ К ОПЛАТЕ».</p> <p>Откроется виджет платежной системы, где необходимо заполнить: номер карты, срок ее действия, код CVC/CVV2 и дать согласие на оферту сервиса. Далее нажмите «ОПЛАТИТЬ». Готово, оплата произведена. Чек об оплате, будет направлен на указанную Вами электронную почту в профиле личного кабинета.</p> <p>В случае если чек не пришел на указанный адрес, просим обратить внимание подтвержден ли он в вашем профиле, если нет, то просим подтвердить адрес электронной почты. Для этого необходимо перейти по ссылке на указанном эл. адресе. Чек можно запросить, написав на почту Otzivlk@mosobleirc.ru</p> <p>Также, Вы можете воспользоваться иными способами оплаты, но уже с комиссией: онлайн-банк, отделения Почты России, кассы МОСОБЛЕИРЦ и др. Процент комиссии просьба уточнять у платежного агента.</p>
24	КАК ОПЛАТИТЬ КВИТАНЦИЮ ОНЛАЙН?	<p>На главном экране отображается Ваша текущая задолженность по всем лицевым счетам, если их несколько.</p> <p>Для оплаты квитанции необходимо нажать кнопку «Оплатить» - «Перейти к оплате», далее необходимо ввести данные карты, и еще раз нажать "Оплатить".</p> <p>На странице "Раumo" необходимо ввести данные банковской карты и подтвердить платеж смс-кодом. Этот смс-код придет на телефон, к которому привязана карта, с которой Вы оплачиваете.</p> <p>В разделе «Платежи» Вы можете увидеть начисления по каждому лицевому счету в отдельности.</p> <p>В разделе "Платежи" доступны и другие способы оплаты, например: при помощи банковской карты, сканирования QR- кода или внесение данных вручную.</p>
25	КАК Я МОГУ ОПЛАТИТЬ КВИТАНЦИЮ С ПОМОЩЬЮ QR-КОДА?	<p>Для оплаты квитанции в мобильном приложении с помощью QR-кода необходимо перейти во вкладку "Платежи" и выбрать функцию "Сканировать QR- код" в верхней части экрана. Далее отсканируйте QR- код, который напечатан в бумажной квитанции и все данные для оплаты потянутся автоматически, нажмите кнопку "Перейти к оплате". Откроется виджет платежной системы, где необходимо заполнить: номер карты, срок ее действия, код CVC/CVV2 и дать согласие на оферту сервиса. Далее нажмите «ОПЛАТИТЬ». Готово, оплата произведена. Чек об оплате, будет направлен на указанную Вами электронную почту в профиле личного кабинета.</p> <p>В случае если чек не пришел на указанный адрес, просим обратить внимание. Подтвержден ли он в вашем профиле, если нет, то просим подтвердить адрес электронной почты. Для этого необходимо перейти по ссылке на указанном эл. адресе. Чек можно запросить, написав на почту Otzivlk@mosobleirc.ru</p>

26	МОГУ ЛИ Я ОПЛАТИТЬ КВИТАНЦИЮ ЧЕРЕЗ GOOGLE PAY ИЛИ APPLE PAY?	Да, в мобильном приложении реализованы эти функции.
27	КАК Я МОГУ УВИДЕТЬ ДЕТАЛИЗАЦИЮ РАСЧЕТОВ ПО КВИТАНЦИИ В ПРИЛОЖЕНИИ?	<p>Увидеть детализацию расчетов можно на главном экране, под суммой к оплате по всем ЛС расположена кнопка «Детализация». Также увидеть детализацию можно в разделе «Умная платежка» и «Платежи».</p> <p>Вы можете ознакомиться с перечнем услуг из последней квитанции, по которым был произведен расчет. Детализацию можно посмотреть по каждой услуге отдельно. Детализация указывается только за последний расчетный период. В дальнейших обновлениях личного кабинета будет предусмотрена возможность выбора периода для детализации.</p>
28	ГДЕ Я МОГУ УВИДЕТЬ ФОРМУЛЫ РАСЧЕТОВ ПО НАЧИСЛЕНИЯМ ЗА РАЗЛИЧНЫЕ КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ?	<p>Увидеть формулы расчетов можно на главном экране, под суммой к оплате по всем ЛС расположена кнопка «Детализация». Также увидеть детализацию можно в разделе «Умная платежка» и «Платежи».</p> <p>Вы увидите перечень услуг из последней квитанции, по которым был произведен расчет. Формулу расчета можно посмотреть по каждой услуге отдельно, нажав знак стрелочки рядом с названием услуги.</p>
СЧЕТЧИКИ		
29	ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ МОИ СЧЕТЧИКИ НЕ ОТОБРАЖАЮТСЯ ИЛИ ДАННЫЕ О НИХ НЕВЕРНЫ?	<p>Счетчики могут не отображаться по следующим причинам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управляющая компания при переходе в ООО «МосОблЕИРЦ» не передала информацию по индивидуальным счетчикам. 2. Вы не верифицированы 3. У счетчика истекла дата поверки. <p>Необходимо зайти в мобильное приложение личного кабинета в сервис "Онлайн помощник", далее в разделе "Общие вопросы" выбрать тематику "Индивидуальные приборы учета" -"Внесение изменений по счетчикам" и отправить заявку, прикрепив копию паспорта ИПУ и Акт ввода в эксплуатацию. Ваше обращение будет рассмотрено в течение 10 дней.</p>
30	НУЖНО ЛИ КАЖДЫЙ МЕСЯЦ ПЕРЕДАВАТЬ ПОКАЗАНИЯ, ЕСЛИ Я НЕ ЖИВУ В КВАРТИРЕ И ПОКАЗАНИЯ НЕ МЕНЯЮТСЯ?	Да, нужно. Если Вы не пользуетесь коммунальными ресурсами, и цифры не изменились, то в поле ввода нужно указывать те же показания, что и в предыдущем месяце. Не забывайте нажать кнопку «Отправить по N счетчикам» после того, как ввели все показания.

31	<p>Я ПЕРЕДАВАЛ ПОКАЗАНИЯ СЧЕТЧИКОВ В ПРОШЛОМ МЕСЯЦЕ, НО ОНИ НЕ ОТОБРАЖАЮТСЯ, ПОЭТОМУ ПРИ ВВОДЕ НОВЫХ ПОКАЗАНИЙ ПОЛУЧАЕТСЯ ОЧЕНЬ БОЛЬШОЙ РАСХОД. КАК БЫТЬ?</p>	<p>Возможно, Ваши показания не были учтены по причине несвоевременной подачи данных. Сроки передачи показаний ИПУ воды в каждом муниципальном образовании разные и зависят от ресурсоснабжающей организации, а также от управляющей компании. После передачи текущих показаний будет осуществлен перерасчет по показаниям индивидуальных приборов учета (будет осуществлен возврат начислений по среднему расходу и доначислен фактический).</p>
32	<p>КОГДА МОЖНО ПОДАВАТЬ ПОКАЗАНИЯ СЧЕТЧИКОВ?</p>	<p>Показания счетчиков передаются в период, установленный Вашей управляющей компанией. Для того, чтобы передать Показания ИПУ необходимо внести текущие данные поверх предыдущих показаний. Выбирайте клетки для ввода справа — это кубы, красным выделяются числа после запятой.</p>
33	<p>МОГУ ЛИ Я УЗНАТЬ В КАКИЕ СРОКИ ПРИНИМАЮТСЯ ПОКАЗАНИЯ ПО СЧЕТЧИКАМ?</p>	<p>Да, во вкладке "Счетчики" перейдите в раздел "Пора вносить", который находится в верхней части экрана. В данном разделе Вы увидите все ИПУ с указанием даты, до которой необходимо успеть внести показания. В случае, если показания уже внесены, то данная информация будет отображена по счетчиком.</p>
34	<p>ЧТО БУДЕТ, ЕСЛИ Я НЕ ВНЕСУ ПОКАЗАНИЯ ИПУ В НУЖНОЕ ВРЕМЯ?</p>	<p>Согласно п. 59 354 Постановления РФ, если потребитель не предоставил такие показания исполнителю в указанный срок, то исполнитель обязан начислить ему плату за данную коммунальную услугу «по среднему». Если же данные ИПУ не вносятся на протяжении трех месяцев и более, то будет начисляться норматив.</p>
35	<p>КАК ВНЕСТИ ИНФОРМАЦИЮ ПО НОВОМУ СЧЕТЧИКУ?</p>	<p>Вы можете отправить обращение в мобильном приложении в разделе "Индивидуальные приборы учета", выбрав тематику "Внесение изменений по счетчику". После внесения изменений информация о счетчиках обновится, это произойдет не ранее, чем через один месяц.</p>
36	<p>МОГУ ЛИ Я УВИДЕТЬ ИСТОРИЮ ПОКАЗАНИЙ В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ?</p>	<p>Да, история показаний по счетчикам сохраняется за все периоды с момента регистрации в мобильном приложении. Историю показаний, переданных через личный кабинет, можно посмотреть во вкладке "Счетчики". Выберите тот счетчик, по которому хотите посмотреть историю и нажмите на кнопку "История". История всех переданных показаний будет добавлена в одном из обновлений личного кабинет, на что потребуются некоторое время.</p>
37	<p>КАК ВНЕСТИ ПОКАЗАНИЯ СЧЕТЧИКОВ?</p>	<p>Для того, чтобы передать Показания ИПУ необходимо внести текущие данные поверх предыдущих показаний в разделе «Счетчики». При введении показаний достаточно вводить целую часть потребления (цифры слева ДО запятой). При желании Вы теперь можете вводить и дробную часть потребления в ячейки справа</p>

		ПОСЛЕ запятой — это вспомогательные цифры, обозначающие израсходованные литры.
ОПЛАТА		
38	ПОДСКАЖИТЕ РАЗМЕР КОМИССИИ ПРИ ОПЛАТЕ СЧЕТА ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ «ДОМОПУЛЬТ»?	При оплате квитанций через мобильное приложение комиссия составит 0%.
39	ПОЧЕМУ ПРИ ОПЛАТЕ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПЕРЕВОДИТ МЕНЯ НА СТРАНИЦУ РАУМО?	Раумо — это удобный платежный сервис, который максимально упрощает процесс оплаты, за счет идентификации пользователя по номеру телефона.
40	КАК ПРИВЯЗАТЬ КАРТУ ДЛЯ ОПЛАТЫ В ЛК?	При нажатии на кнопку «Оплатить», далее «Перейти к оплате», необходимо заполнить форму с данными банковской карты. В дальнейшем при оплате можно использовать данные сохраненной карты. Чтобы привязать карту к номеру телефона, сохранив таким образом данные по карте для последующих быстрых оплат, необходимо поставить галочку в окошке "Привязать карту к номеру телефона", далее продолжит оплату. При следующей оплате данные карты будут заполняться автоматически. Если Вы не хотите сохранять данные карты, то оставьте окошко "Привязать карту к номеру телефона" пустым и при каждой последующей оплате нужно будет повторять процедуру заполнения всей формы оплаты заново.
41	КАК БЫСТРО ПРОХОДИТ ОПЛАТА ОНЛАЙН?	Деньги поступают в обработку сразу же после оплаты. Платеж сразу отобразится на главном экране мобильного приложения и в разделе «Платежи». Если у Вас была задолженность и Вы решили оплатить ее частично, то после внесения платежа сумма задолженности сразу станет меньше на сумму внесенного платежа.
42	КАК ОТКРЕПИТЬ КАРТУ?	Старую карту можно отвязать в личном кабинете Раумо. Для того, чтобы удалить карту из мобильного приложения необходимо зайти на сайт https://raumo.ru как покупатель, ввести свой номер телефона и нажать восстановить пароль. На указанный Вами номер телефона придет пароль, его необходимо ввести в поле «Пароль». После входа в личный кабинет откроется вкладка «Сводка», в ней есть поле «Основная карта». Там можно удалить карту или поменять.

43	ГДЕ Я МОГУ ПОСМОТРЕТЬ ИНФОРМАЦИЮ ОБ ОПЛАТЕ?	<ul style="list-style-type: none"> • В разделе «Платежи» доступна история платежей, осуществленных через ЛКК. Полная история платежей будет реализована в одном из ближайших обновлений личного кабинета; • При указании электронной почты, Вам будет приходить чек об оплате. В случае если чек не пришел на указанный адрес, просим обратить внимание подтвержден ли он в вашем профиле, если нет, то просим подтвердить адрес электронной почты. Для этого необходимо перейти по ссылке на указанном эл. адресе. Чек можно запросить, написав на почту Otzivlk@mosobleirc.ru • Информация об оплате Вам будет доступна и в Вашем личном кабинете банка в истории операций
44	ПОЧЕМУ НЕ ПРОХОДИТ ОПЛАТА?	<p>В большинстве случаев платеж не проходит из-за некорректных введенных данных по карте, ошибки в СМС пароле, превышенном времени ожидания ввода данных или отсутствия необходимой суммы денежных средств на карте. Также могут быть проблемы при попытке оплаты картой «Мир».</p>
СЕРВИСЫ		
45	ЧТО ОЗНАЧАЕТ НОВЫЙ СЕРВИС "ОТПРАВКА ОБРАЩЕНИЙ"?	<p>Есть вопросы? Необходима консультация? Или хотите отправить заявление, например, на розыск платежа и др.? Напишите специалисту, и он решит Ваш вопрос. Для этого перейдите в блок «Отправить обращение», выберете тему Вашего вопроса из представленного списка категорий. Если Вы не нашли нужную категорию, то выберете «Другое» в конце списка. Заполните обязательные поля в форме обращения и вложите фото документа, если оно необходимо для решения вопроса. Ваше обращение будет рассмотрено в течение 10 дней. Статус обращения Вы сможете отследить в блоке «ЗАЯВКИ»</p>
46	КАК Я МОГУ ОТПРАВИТЬ ОБРАЩЕНИЕ ИСПОЛЬЗУЯ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ?	<p>Отправить обращение Вы можете на главной странице приложения, выбрав вкладку "Отправить обращение", полный перечень тематик обращений Вы сможете увидеть поле выбора основной категории своего вопроса.</p>
47	ЧТО ОЗНАЧАЕТ НОВЫЙ СЕРВИС "ОНЛАЙН ПОМОЩНИК"?	<p>В данном разделе отображаются ответы на часто задаваемые вопросы. Для Вашего удобства все вопросы разбиты по категориям. Прокрутите экран снизу вверх и выберете категорию актуальных для Вас вопросов или воспользуйтесь поиском, набрав в строке поиска ключевое слово. В некоторых категориях с вопросами есть прямая интеграция на форму заявки/обращения, заполнив которую Вы сможете отправить свой вопрос специалисту. НАПРИМЕР: Если Вам нужна справка об отсутствии задолженности, то необходимо выбрать категорию «Выдача справок, выписок», далее выбрать «Справка об отсутствии задолженности». После этого Вы увидите справочную информацию для получения справки и ниже кнопку «ОТПРАВИТЬ», необходимо нажать на нее, чтобы заполнить форму заявки/обращения на выдачу справки.</p>

		<p>После заполнения всех обязательных полей в форме заявки/обращения, нажмите «ОТПРАВИТЬ».</p> <p>Статус обращения Вы сможете отследить в блоке «ЗАЯВКИ».</p>
48	<p>ДЛЯ ЧЕГО МНЕ НУЖЕН ОНЛАЙН ПОМОЩНИК?</p>	<p>В разделе "Онлайн помощник" Вы увидите справочную информацию по вопросам деятельности ЕИРЦ, формированию ЕПД, начислениям ЖКУ, индивидуальным приборам учета, субсидиям и льготам, а также другую нормативно-справочную информацию.</p>
49	<p>ЧТО ОЗНАЧАЕТ НОВЫЙ СЕРВИС "ПОДАЧА ЗАЯВКИ В ЕДИНУЮ ДИСПЕТЧЕРСКУЮ СЛУЖБУ"?</p>	<p>В данном разделе Вы можете создавать заявки по управляющей компании, которые отправляются в Единую Диспетчерскую службу. Вопросы, касающиеся функционирования многоквартирного дома направляются через специальный сервис для жителей Подмосковья. Для этого подайте заявку в Единую Диспетчерскую Службу через мобильное приложение «МосОблЕИРЦ Онлайн», перейдя по ссылке, указанной в данном разделе приложения.</p>
50	<p>КАК Я МОГУ ПОДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ В ЕДИНУЮ ДИСПЕТЧЕРСКУЮ СЛУЖБУ?</p>	<p>Для подачи обращения в ЕДС необходимо выбрать вкладку "Подача заявки в Единую Диспетчерскую службу", далее Вам будет предложено перейти по ссылке и зарегистрироваться на портале ЕДС, либо авторизоваться с помощью портала Госуслуг Московской области/ЕСИА. Выберите удобный для себя способ.</p>
51	<p>КАК Я МОГУ ПОСМОТРЕТЬ ГРАФИК ОТКЛЮЧЕНИЯ ГОРЯЧЕЙ ВОДЫ?</p>	<p>График отключения горячей воды доступен в разделе "Новости" (возможно воспользоваться поисковой строкой). Перейдите во вкладку "График отключения горячей воды" и перейдите по указанной ссылке.</p> <p>В дальнейшем функционал личного кабинета будет дополнен графиками отключения ГВС/ХВС и ЭЭ</p>