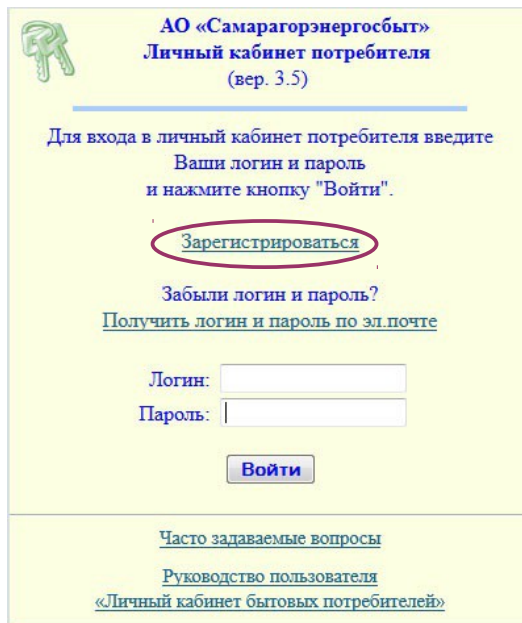


Часто задаваемые вопросы

1. Как подключить услугу Личный кабинет бытового потребителя?

Для подключения услуги Личный кабинет бытового потребителя необходимо заполнить онлайн-заявку, на страницу которой Вы можете перейти по ссылке «Зарегистрироваться».



АО «Самарагорэнергосбыт»
Личный кабинет потребителя
(вер. 3.5)

Для входа в личный кабинет потребителя введите
Ваши логин и пароль
и нажмите кнопку "Войти".

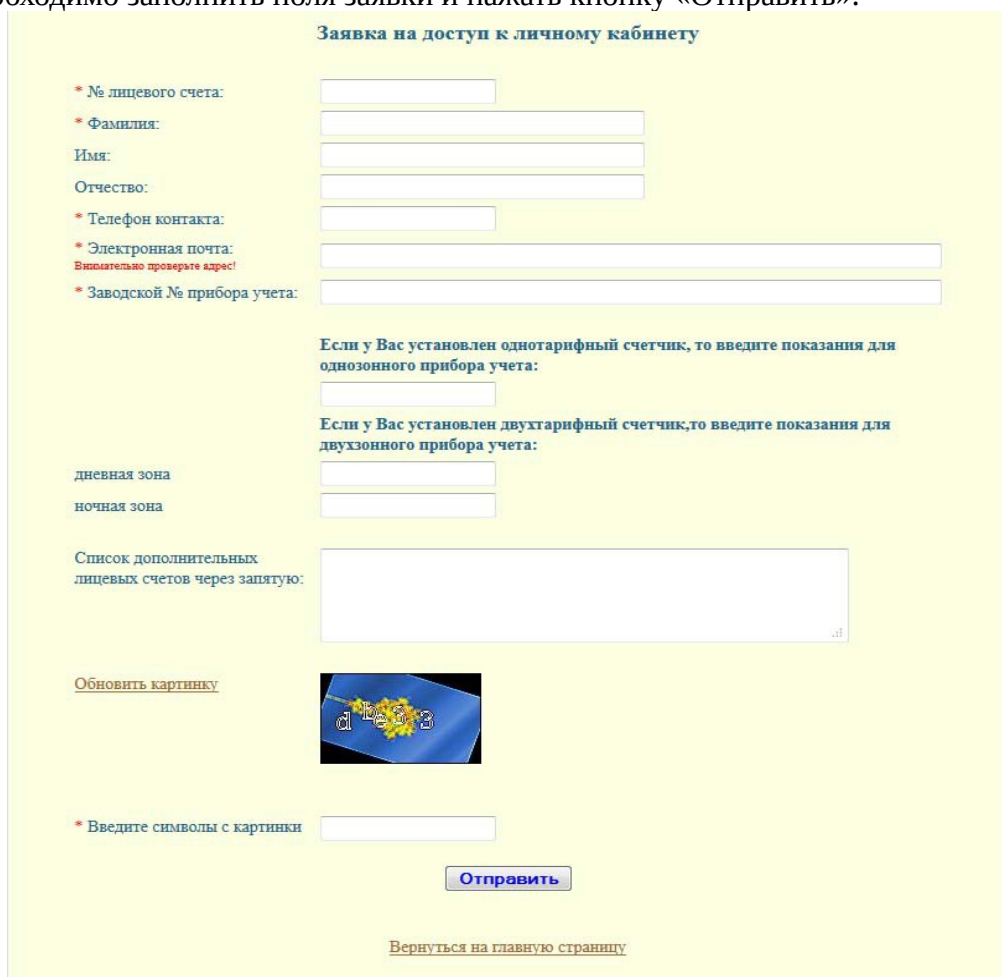
[Зарегистрироваться](#)

Забыли логин и пароль?
[Получить логин и пароль по эл.почте](#)

Логин:
Пароль:

[Часто задаваемые вопросы](#)
[Руководство пользователя](#)
[«Личный кабинет бытовых потребителей»](#)

Далее необходимо заполнить поля заявки и нажать кнопку «Отправить».



Заявка на доступ к личному кабинету

* № лицевого счета:
* Фамилия:
Имя:
Отчество:
* Телефон контакта:
* Электронная почта:
Внимательно проверьте адрес!
* Заводской № прибора учета:


Если у Вас установлен однотарифный счетчик, то введите показания для
однозонного прибора учета:

Если у Вас установлен двухтарифный счетчик, то введите показания для
двухзонного прибора учета:

дневная зона
ночная зона

Список дополнительных
лицевых счетов через запятую:

[Обновить картинку](#)



* Введите символы с картинки

[Вернуться на главную страницу](#)

2. Как узнать свой логин и пароль для входа в Личный кабинет?

Логин и пароль для входа в Личный кабинет высылаются абоненту после подключения услуги «Личный кабинет» на указанный им адрес электронной почты.

3. Как быстро придет письмо с логином и паролем на мой адрес электронной почты?

Ваша заявка будет рассмотрена в течение 3-х рабочих дней. После рассмотрения и принятия заявки Вам будет подключена услуга «Личный кабинет бытового потребителя» и на указанный вами адрес электронной почты придет письмо с логином и паролем.

4. Заявка на доступ к личному кабинету отклонена. Каковы могут быть причины и что делать в этом случае.

Заявка будет отклонена, если Вы не являетесь собственником помещения (помещений), т.е. в заявке указали неверные ФИО или указали неверный № прибора учета.

Для подключения услуги «Личный кабинет» вам необходимо вновь подать заявку и ввести верные данные.

Если необходимо откорректировать данные в лицевом счете, Вам необходимо обратиться к контролеру своего участка.

5. Как выполнить вход в Личный кабинет?

Для того, чтобы осуществить вход в Личный кабинет необходимо заполнить поля: «Логин» и «Пароль» в окне входа в Личный кабинет.

Для этого необходимо выполнить следующие действия:

1. Зайдите в свой почтовый ящик, откройте письмо, содержащее информацию о Вашем логине и пароле.

2. Выделите **Логин в письме** и скопируйте его в поле **Логин** в окне входа в Личный кабинет (для копирования необходимо выделить текст, нажать комбинацию клавиш Ctrl+”C” или нажать правую кнопку мыши и выбрать «Копировать», далее перейти на страницу входа в Личный кабинет, установить курсор в поле «Логин» и нажать комбинацию клавиш Ctrl+”V” или щелкнуть правой кнопкой мыши и выбрать команду «Вставить»).

The image shows a side-by-side comparison of an email notification and a login page. On the left is an email from 'rs_support@samges.ru' with the subject 'Личный кабинет'. The email body contains the following text: 'Уважаемый абонент! Вам предоставлен доступ в личный кабинет АО "Самарагорэнергосбыт". Ваш логин pin03027001 пароль lbxsosXudHx. Для предотвращения несанкционированного доступа к информации рекомендуем сменить пароль при первом входе в Личный кабинет. Письмо отправлено почтовым роботом. Не пытайтесь на него ответить. Абонентская служба'. On the right is the login page for 'АО «Самарагорэнергосбыт» Личный кабинет потребителя (вер. 3.5)'. It prompts the user to enter their login and password. The login field is pre-filled with 'pin03027001', which is the login from the email. A blue arrow points from the login field in the email to the login field in the login page. Below the login fields is a 'Войти' button. At the bottom of the login page, there are links for 'Часто задаваемые вопросы', 'Руководство пользователя', and '«Личный кабинет бытовых потребителей»'.

3. Выделите **Пароль в письме** и скопируйте его в поле **Пароль** в окне входа в Личный кабинет (для копирования необходимо выделить текст, нажать комбинацию клавиш Ctrl+”C” или нажать правую кнопку мыши и выбрать «Копировать», далее перейти на страницу входа в Личный кабинет, установить курсор в поле «Пароль» и нажать комбинацию клавиш Ctrl+”V” или щелкнуть правой кнопкой мыши и выбрать команду «Вставить»).

The screenshot shows a web interface for a personal cabinet. On the left, there is a header 'Личный кабинет' and a message from 'rs_support@samges.ru' dated 'сегодня, 15:45'. The message content includes a greeting, login details (pin03027001, password lbxsosXudHx), and a recommendation to change the password. On the right, there is a login form with fields for 'Логин' (pin03027001) and 'Пароль' (masked with dots). A blue arrow points from the password field in the message to the password field in the login form. Below the login form are links for 'Зарегистрироваться', 'Забыли логин и пароль?', 'Получить логин и пароль по эл. почте', and 'Войти'. At the bottom right, there are links for 'Часто задаваемые вопросы', 'Руководство пользователя', and '«Личный кабинет бытовых потребителей»'.

4. Нажмите кнопку «Войти».

6. Как восстановить логин и пароль, если Вы их забыли?

Если Вы забыли пароль для входа в Личный кабинет, для его восстановления необходимо перейти по гиперссылке **«Получить логин и пароль по электронной почте»** и в открывшемся окне ввести номер лицевого счета. Через несколько секунд на Ваш адрес электронной почты придет письмо с Вашим логином и паролем.

7. Не могу зайти в личный кабинет, доступ закрыт, т.к. закончился пробный период.





Вам следует оформить **Подтверждение заявки на доступ к сервису "Личный кабинет"**, направить в адрес «Самарагорэнергосбыт» подписанный печатный вариант Почтой РФ или передать в любое отделение «СамГЭС».

Тест заявки Вы можете найти на нашем сайте www.samges.ru в разделе «Для бытовых потребителей» → Типовые документы → Подтверждение заявки на доступ к сервису «Личный кабинет».

8. Почему на странице устаревшие данные?

Для ускорения загрузки страниц личного кабинета из сети Интернет часть программного обеспечения (ПО) сохраняется в специальной памяти компьютера пользователя (кэше). После выхода новой версии системы эта часть ПО может устареть, что приводит к искажению внешнего вида страниц или возникновению ошибок и сбоев в работе личного кабинета.

Для устранения этих проблем необходимо обновить страницы личного кабинета, нажав на клавиатуре функциональную клавишу F5, или очистить кэш от устаревших данных.


Как очистить память(кэш) в браузере Google Chrome	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. В правом верхнем углу нажимаем кнопку “Настройка и управление” → “История” 2. Слева вверху кликаем по кнопке “Очистить историю” 3. Ставим галочку возле “Очистить кэш” и жмём кнопку “Очистить историю”
Как очистить память(кэш) в браузере Opera	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. В верхнем меню жмём по значку “Opera” → “Настройки” → “Общие настройки”. 2. В появившемся окне заходим на вкладку “Расширенные”. 3. Слева выбираем пункт “История”. 4. Напротив, строчки “Дисковый кэш” нажимаем кнопку “Очистить”.
Как очистить память(кэш) в браузере Mozilla Firefox	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. В верхнем меню переходим в “Инструменты” → “Настройки”. 2. В открывшемся окне переходим во вкладку “Дополнительные” → “Сеть”. 3. В разделе “Кешированное веб-содержимое” жмём кнопку “Очистить сейчас”.
Как очистить память(кэш) в браузере Internet Explorer	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. “Сервис” → “Свойства обозревателя”. 2. Во вкладке Общие находим раздел “История просмотра” и нажимаем на кнопку “Удалить”. 3. В новом окошке ставим галочку возле “Временные файлы интернета” и нажимаем на кнопку “Удалить” → Ок.

9. Как разблокировать всплывающие окна?

Если программа не выполняет ожидаемое действие (нет сообщения о выполнении операции, не открывается какой-либо документ, нет реакции на нажатие кнопок), то наиболее вероятной причиной этого является блокировка всплывающих окон в браузере. В этом случае необходимо в настройках браузера разрешить открывать всплывающие окна.

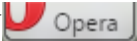
Как разблокировать всплывающие окна в браузере Google Chrome



1. В правом верхнем углу нажимаем кнопку  “Настройка и управление” → “Настройки”.
2. Внизу списка выбираем «Показать дополнительные настройки».
3. В разделе «Личные данные» нажимаем кнопку «Настройки контента».
4. В разделе «Всплывающие окна» ставим галочку «Разрешить открытие всплывающих окон на всех сайтах».
5. Нажать кнопочку «Готово» и выйти из настроек.


Как разблокировать всплывающие окна в браузере Opera



1. В верхнем левом углу меню жмём по значку  → “Настройки” → “Сайты”.
2. В появившемся окне находим раздел “Всплывающие окна”.
3. Ставим галочку «Показывать всплывающие окна».
4. Выходим из настроек

Как разблокировать всплывающие окна в браузере Mozilla Firefox



1. В правом верхнем углу нажимаем кнопку  “Настройка и управление” → “Настройки”.
2. В открывшемся окне переходим во вкладку “Содержимое”
3. Убираем галочку «Блокировать всплывающие окна».
4. Нажимаем кнопку «ОК» выходим из настроек

Как разблокировать всплывающие окна в браузере Internet Explorer



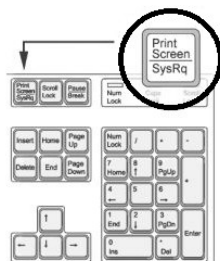
1. “Сервис” → “Блокирование всплывающих окон” → «Выключить блокирование всплывающих окон»
2. В появившемся окне нажать «Да»

10. Как сделать снимок с экрана?

Служба технической поддержки может запросить у Вас снимок с экрана (“PrintScreen”) для разрешения более сложных ситуаций.

Чтобы сделать снимок с экрана, нужно выполнить следующие действия:

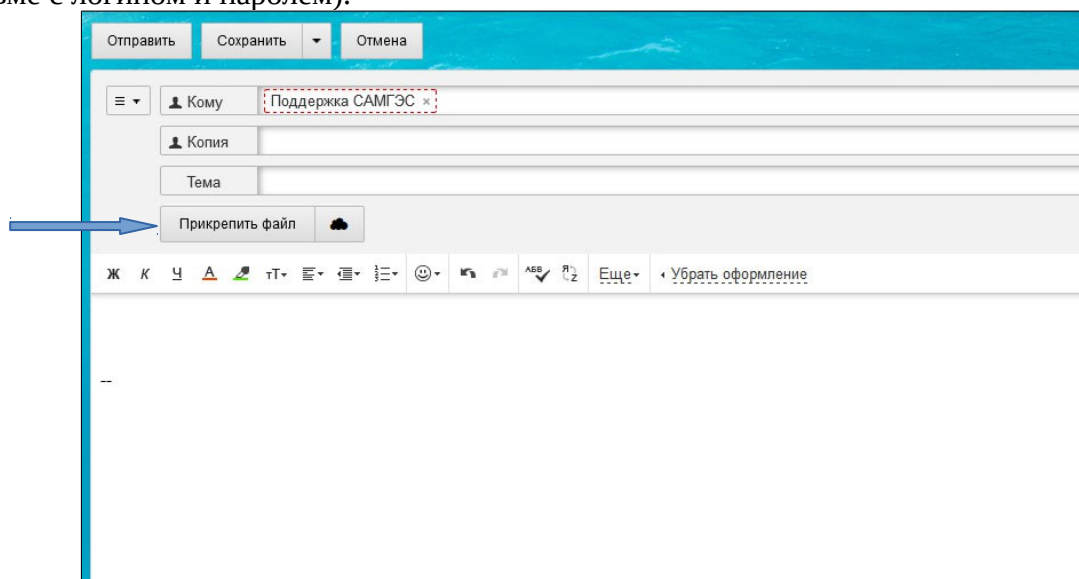
1. Смоделируйте ошибку, чтобы она была видна Вам на экране монитора (проделайте те действия, которые ее вызывают)
2. При появлении сообщения об ошибке, нажмите кнопку “PrintScreen” (в этот момент изображение загрузится в память компьютера)



3. Откройте графический редактор “Paint” или текстовый редактор “Word” (OpenOffice) и нажмите Ctrl+”V” или правую кнопку мыши → копировать (этим действием вы вставите изображение из памяти компьютера в используемый редактор)
4. Сохраните файл с рисунком у себя на компьютере (если рисунок в графическом редакторе, то лучше сохранять в формате “jpeg”, т.к. он имеет небольшой размер и не будет проблем с его пересылкой)
5. Отправьте файл по электронной почте на электронный адрес службы поддержки (он указан в письме с логином и паролем).

11. Как отправить снимок с экрана (“Print Screen”) по электронной почте?







Для того, чтобы отправить по электронной почте рисунок с ошибкой, необходимо выбрать и прикрепить к электронному письму сохраненный файл. Затем описать суть проблемы в теле письма и отправить на электронный адрес службы поддержки(он указан в письме с логином и паролем).



12. Как распечатать квитанцию?

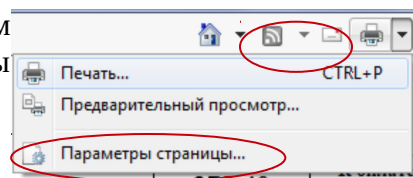
При наличии задолженности квитанцию можно распечатать на странице «**Общая информация**», перейдя по ссылке «**Распечатать квитанцию на оплату**». Квитанция откроется в новом окне браузера.

Для корректной печати необходимо установить следующие настройки Печати в браузере:

Как настроить печать в браузере Google Chrome	
	<ol style="list-style-type: none">1. В правом верхнем углу нажать на кнопку  - «Печать».2. Установить Раскладка - «Книжная».3. Раскрыть дополнительные настройки, нажав на «+».4. Установить Поля - «Минимальные».5. Нажать на кнопку «Печать».
Как настроить печать в браузере Opera	
	<ol style="list-style-type: none">1. В верхнем левом углу меню жмём по  значку → «Печать».2. Установить Макет - «Книжная».3. Раскрыть «Больше параметров», нажав на «+».4. Установить Поля - «Минимум».5. Нажать на кнопку «Печать».
Как настроить печать в браузере Mozilla Firefox	
	<ol style="list-style-type: none">1. В правом верхнем углу нажимаем кнопку  «Печать».2. В открывшемся окне нажать на кнопку «Параметры».3. Установить Ориентация - «Книжная».4. Поставить галочку в параметре «Сжать до ширины страницы» и нажать «ОК» для закрытия окна параметров.5. Нажать на кнопку «Печать».
Как настроить печать в браузере Internet Explorer	



1. В командной строке нажать на стрелку рядом со значком «Печать» и выбрать «Параметры страницы»



2. В появившемся окне Установить Ориентацию «Книжная» и поставить галочку в параметре «Сжимать по размеру страницы», нажать «ОК» для закрытия окна параметров.

3. Нажать на кнопку «Печать».