



**РОССЕТИ**  
МОСКОВСКИЙ РЕГИОН

**МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
С КЛИЕНТАМИ «РОССЕТИ МОСКОВСКИЙ РЕГИОН»  
РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

## Содержание

1	Перечень терминов, сокращений и обозначений .....	4
2	Введение .....	5
2.1	Область применения .....	5
2.2	Краткое описание возможностей .....	5
3	Условия эксплуатации мобильного приложения.....	8
3.1	Уровень подготовки пользователя .....	8
3.2	Требования к техническим средствам .....	8
4	Подготовка к работе .....	9
4.1	Общее описание интерфейса .....	9
4.1.1	Меню мобильного приложения.....	9
4.1.2	Основные визуальные элементы .....	13
4.2	Запуск мобильного приложения.....	28
4.3	Регистрация пользователя.....	29
4.3.1	Физическое лицо/Представитель по доверенности .....	31
4.3.2	Юридическое лицо.....	32
4.3.3	Индивидуальный предприниматель.....	32
4.4	Авторизация пользователя.....	36
4.4.1	Автоматическая авторизация.....	36
4.4.2	Авторизация вручную .....	37
4.4.3	Изменение пароля на этапе авторизации.....	37
4.5	Настройки быстрого доступа.....	38
4.5.1	Пароль быстрого доступа.....	39
4.5.2	Настройка биометрических параметров.....	40
4.6	Раздел «Офисы рядом».....	41
4.6.1	Вид «Карта».....	42
4.6.2	Вид «Список» .....	45
4.7	Раздел «Оплатить».....	46
4.8	Раздел «Заявки» («Подача заявки») .....	51
4.8.1	Список заявок.....	53
4.8.2	Подача заявки на ТП.....	54

4.8.3	Опрос удовлетворенности клиентов .....	61
4.8.4	Подача заявки на установку (замену, поверку) прибора учета .....	63
4.9	Раздел «Мои обращения».....	69
4.9.1	Создание обращения.....	69
4.10	Раздел «История обращений» .....	73
4.11	Раздел «Проверка статуса заявки».....	75
4.12	Раздел «Заказ услуг энергоснабжения» .....	78
4.13	Раздел «Вызов специалиста-электрика» .....	81
4.14	Раздел «Проверка/передача показаний приборов учета».....	82
4.14.1	Добавление номера лицевого счета/ договора энергоснабжения .....	83
4.14.2	Удаление лицевого счета/ договора э/с .....	86
4.14.3	Поверка/ передача показаний по прибору учета.....	86
4.14.4	Просмотр истории показаний .....	91
4.15	Раздел «Уведомления об отключениях» .....	94
4.15.1	Создание подписки для авторизованного пользователя .....	94
4.15.2	Удаление подписки для авторизованного пользователя.....	96
4.15.3	Создание подписки неавторизованным пользователем .....	97
4.15.4	Удаление подписки для неавторизованного пользователя.....	98
4.16	Раздел «Запись на очную консультацию» .....	100
4.17	Раздел «Виртуальный помощник» .....	101
4.18	Раздел «Контактная информация» .....	104
4.19	Раздел «Заказ обратного звонка».....	105
4.20	Раздел «Калькулятор расчета мощности» .....	107
4.21	Раздел «Направление информации о заключении договора энергоснабжения» .....	111
4.22	Раздел «Настройки» .....	114
4.22.1	Настройка функций FingerTouch, Touch ID и Face ID .....	115
4.22.2	Изменение данных пользователя.....	115
4.22.3	Изменение пароля учетной записи.....	119
4.22.4	Изменение пароля быстрого доступа.....	120
4.23	Раздел «Уведомления».....	120
4.23.1	Push-уведомления .....	122

## 1 Перечень терминов, сокращений и обозначений

Термин, сокращение	Определение
Договор э/с	Договор энергоснабжения
Заявитель	Пользователь мобильного приложения, подающий заявку на услуги, предоставляемые ПАО «Россети Московский регион»
Закрытая часть мобильного приложения	Функциональность мобильного приложения, доступная только авторизованным пользователям
ИП	Индивидуальный предприниматель
Личный кабинет	Личный кабинет Портала ТП ПАО «Россети Московский регион» <a href="https://lk.rossetimr.ru/">https://lk.rossetimr.ru/</a>
ЛС	Лицевой счет
Мобильное приложение	Мобильное приложение взаимодействия с клиентами «Россети Московский регион»»
Открытая часть мобильного приложения	Функциональность мобильного приложения, доступная всем пользователям, в том числе неавторизованным
ПАО	Публичное акционерное общество
Портал ТП	Портал по технологическим присоединениям ПАО «Россети Московский регион» <a href="https://utp.rossetimr.ru/">https://utp.rossetimr.ru/</a>
ПУ	Прибор учета
ТН	Трансформатор напряжения
ТП	Технологическое присоединение
ТТ	Трансформатор тока
ФИАС	Федеральная информационная адресная система
ФЛ	Физическое лицо
ЦОК	Центр обслуживания клиентов
ЮЛ	Юридическое лицо
E-mail	Электронная почта
SMS	От англ. short message service — «услуга коротких сообщений» — вид услуги в сотовых (и некоторых других) сетях связи, короткое текстовое сообщение
Push	Уведомление для отправки на мобильное устройство

## **2 Введение**

### **2.1 Область применения**

Система предназначена для автоматизации процессов взаимодействия потребителей с ПАО «Россети Московский регион», направленных на осуществление услуг по передаче электроэнергии и технологическому присоединению к электрическим сетям Общества на территории г. Москвы и Московской области для физических лиц, а также для представителей малого и среднего бизнеса.

### **2.2 Краткое описание возможностей**

Мобильное приложение доступно для платформ iOS (версии 11 и выше) и Android (версии 6.0 и выше).

Система состоит из следующих разделов и обеспечивает выполнение следующих функций:

В открытой части мобильного приложения:

- Регистрация/ Авторизация:
  - регистрация пользователя;
  - авторизация пользователя;
  - создание пароля быстрого доступа;
  - настройка авторизации по биометрическим параметрам;
  - восстановление пароля.
- Офисы рядом:
  - отображение геолокации пользователя на карте Москвы и Московской области;
  - отображение информации о местоположении и графике работы клиентских офисов ПАО «Россети Московский регион» на карте Москвы и Московской области;
  - отображение информации о местоположении клиентских офисов ПАО «Россети Московский регион» в виде списка;
  - переход во внешние приложения «Яндекс.Навигатор» и «Яндекс.Карты» для отображения маршрута до выбранного клиентского офиса.
- Оплатить:
  - Оплата услуг ПАО «Россети Московский регион» по штрихкоду счета;

- Виртуальный помощник:
  - оказание консультационной помощи клиентам ПАО «Россети Московский регион».
- Контактная информация:
  - просмотр контактной информации ПАО «Россети Московский регион»;
  - звонок в контактный центр «Светлая линия ПАО «Россети Московский регион»».
- Контактный центр:
  - звонок в контактный центр «Светлая линия ПАО «Россети Московский регион»».
- Заказ обратного звонка:
  - заказ обратного звонка из контактного центра «Светлая линия ПАО «Россети Московский регион»».
- Проверка статуса заявки:
  - просмотр статуса заявки на услуги ПАО «Россети Московский регион», поданной очно, по штрихкоду заявки;
- Калькулятор расчета мощности:
  - расчет необходимой мощности для оценки нагрузки в рамках подачи заявки на ТП;
  - скачивание результата расчета мощности в формате .pdf на мобильное устройство;
  - отправка результата расчета мощности в формате .pdf по электронной почте;
- Направление информации о заключении договора энергоснабжения:
  - направление информации о заключении договора энергоснабжения с энергосбытовой компанией на основании договора ТП, заключенного с ПАО «Россети Московский регион», по штрихкоду договора ТП;
- Уведомления об отключениях:
  - создание подписки на SMS-уведомления (push-уведомления) о плановых или аварийных отключениях электроэнергии;
  - создание подписки на e-mail уведомления о плановых или аварийных отключениях электроэнергии;
  - удаление подписки.

В закрытой части мобильного приложения:

- Мои обращения:

- направление обращений по различным тематикам с возможностью указания геопозиции и прикрепления медиафайлов.
- История обращений:
  - просмотр истории направленных обращений.
  - просмотр ответа на обращение.
- Подача заявки:
  - подача заявки на осуществление технологического присоединения мощностью до 15 кВт заявителем - физическим лицом;
  - сохранение и дальнейшее заполнение черновика заявки на осуществление технологического присоединения;
  - подача заявки на установку (замену) прибора учета;
  - просмотр статуса рассмотрения ранее направленных заявок.
- Заказ услуг энергоснабжения:
  - оформление заказа на услуги энергоснабжения.
- Вызов специалиста-электрика:
  - оформление заказа на вызов специалиста-электрика.
- Проверка/передача показаний приборов учета:
  - поиск, добавление и удаление лицевого счета;
  - поиск, добавление и удаление договора энергоснабжения;
  - передача показаний и медиафайлов приборов учета;
  - просмотр истории показаний и медиафайлов приборов учета.
- Запись на очную консультацию:
  - запись на очную консультацию в центр обслуживания клиентов;
  - просмотр карты расположения клиентских офисов ПАО «Россети Московский регион».
- Настройки:
  - настройка входа по биометрическим параметрам;
  - изменение личных данных пользователя;
  - изменение пароля учетной записи;
  - изменение пароля быстрого доступа.
- Уведомления:
  - отображение уведомлений;
  - отображение push-уведомлений.

### **3 Условия эксплуатации мобильного приложения**

#### **3.1 Уровень подготовки пользователя**

От пользователя, работающего с мобильным приложением, требуются следующие навыки:

- Общие навыки работы с мобильными приложениями на платформах iOS и Android;
- Навыки работы с web-браузерами;
- Навыки работы с офисными приложениями (MS Office, Adobe Acrobat Reader и др.).

#### **3.2 Требования к техническим средствам**

Для корректного функционирования мобильного приложения необходимо установить на мобильное устройство дополнительно:

- Яндекс.Навигатор или Яндекс.Карты;
- Приложение для просмотра файлов формата .pdf и офисных документов.

## 4 Подготовка к работе

### 4.1 Общее описание интерфейса

#### 4.1.1 Меню мобильного приложения

Меню мобильного приложения разделено на три блока:

- Горизонтальная навигационная панель;
- «Главная»;
- «Ещё».

Горизонтальная навигационная панель состоит из следующих элементов (Рисунок 1):

- кнопка , нажатие на которую обеспечивает переход в блок «Главная»;
- кнопка , нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Офисы рядом»;
- кнопка , нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Оплатить»;
- кнопка , нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Заявки» («Подать заявку»);
- кнопка , нажатие на которую обеспечивает переход в дополнительное меню.

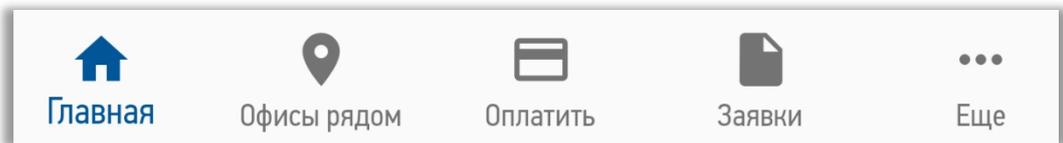


Рисунок 1 – Горизонтальная навигационная панель

Блок «Главная» состоит из следующих элементов (Рисунок 2):

- кнопка , нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Уведомления»;

**Мои обращения**

- кнопка  , нажатие на которую обеспечивает переход к функциональности создания обращения;

История обращений



- кнопка  , нажатие на которую обеспечивает отображение списка обращений пользователя;

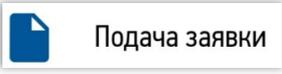


Виртуальный помощник

- кнопка  , нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Виртуальный помощник»;

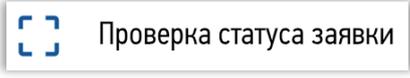


Подача заявки

- кнопка  , нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Заявки» («Подача заявки»);

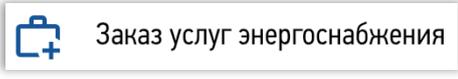


Проверка статуса заявки

- кнопка  , нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Проверка статуса заявки»;

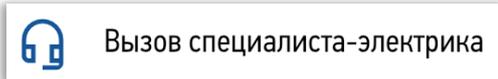


Заказ услуг энергоснабжения

- кнопка  , нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Заказ услуг энергоснабжения»;

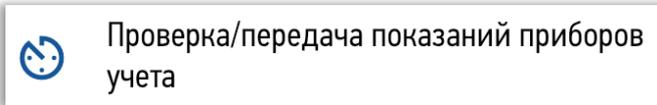


Вызов специалиста-электрика

- кнопка  , нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Вызов специалиста-электрика»;

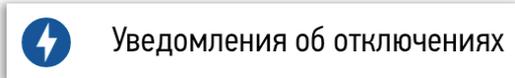


Проверка/передача показаний приборов учета

- кнопка  , нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Проверка/передача показаний приборов учета»;

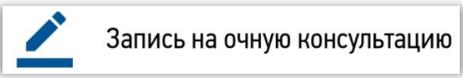


Уведомления об отключениях

- кнопка  , нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Уведомления об отключениях»;



Запись на очную консультацию

- кнопка  , нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Запись на очную консультацию».

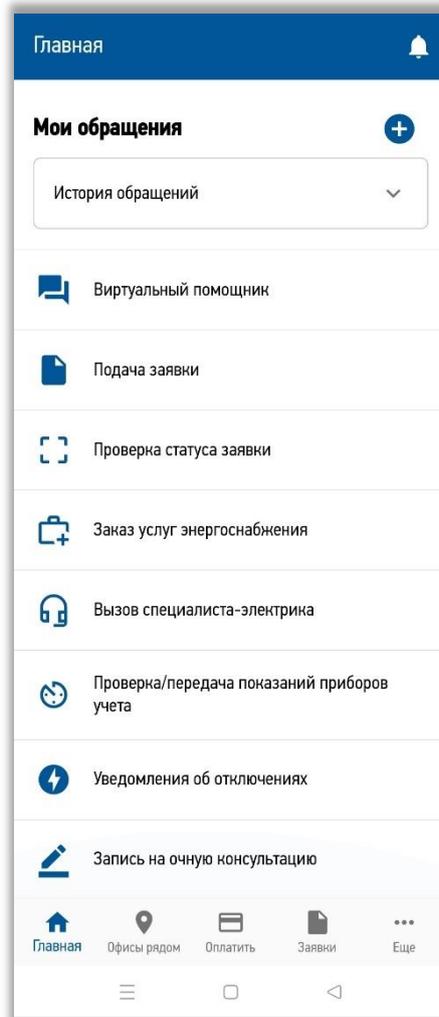


Рисунок 2 – Блок «Главная»

Блок «Ещё» состоит из следующих элементов (Рисунок 3):

- кнопка  **Виртуальный помощник**, нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Виртуальный помощник»;
- кнопка  **Контактная информация**, нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Контактная информация»;
- кнопка  **Контактный центр**, нажатие на которую обеспечивает выполнение функциональности совершения звонка в контактный центр;

- кнопка  **Заказ обратного звонка**, нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Заказ обратного звонка»;
- кнопка  **Проверка статуса заявки**, нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Проверка статуса заявки»;
- кнопка  **Калькулятор расчета мощности**, нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Калькулятор расчета мощности»;
- кнопка  **Направление информации о заключении договора энергоснабжения**, нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Направление информации о заключении договора энергоснабжения»;
- кнопка  **Уведомления об отключениях**, нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Уведомления об отключениях»;
- кнопка  **Настройки**, нажатие на которую обеспечивает переход в раздел «Настройки».
- кнопка  **Выход**, нажатие на которую обеспечивает выход из учетной записи пользователя.



Рисунок 3 – Блок «Еще»

#### 4.1.2 Основные визуальные элементы

В мобильном приложении используются следующие типы визуальных элементов:

- поле ввода (текстовое поле);
- поле ввода (дата);
- поле ввода (число);
- поле выбора из списка с поиском элементов;
- поиск;
- кнопка;
- пиктограмма;
- модальное окно;
- текстовая/визуальная подсказка.

#### 4.1.2.1 Поле ввода (текстовое поле)

Поле принимает текст, содержащий буквы русского и латинского алфавита, цифры соответственно установленным правилам ввода текста (Рисунок 4).

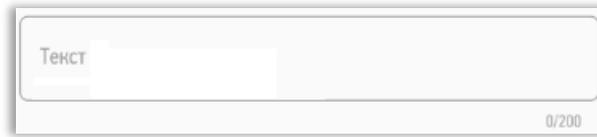


Рисунок 4 – Поле ввода (текстовое поле)

Поле ввода может быть заполнено следующими способами:

- Ввод текста с клавиатуры мобильного приложения:
  1. поместить курсор в поле ввода;
  2. ввести текст.
- Вставка текста из буфера обмена:
  1. скопировать нужный текст в буфер обмена;
  2. поместить курсор в поле ввода;
  3. зажать пальцем поле;
  4. в контекстном меню нажать на кнопку «Вставить».

Если значение было введено ошибочно, его можно удалить, выделив текст и нажав в

контекстном меню на кнопку «Вырезать» или нажать на кнопку «Удалить»  на клавиатуре мобильного приложения.

- Голосовой ввод текста:
  1. нажать и удерживать кнопку микрофона, расположенную рядом с текстовым полем, активируется голосовой ввод. (Рисунок 5)

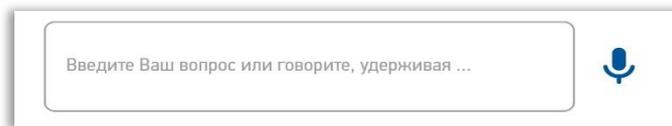


Рисунок 5 – Поле ввод (голосовой ввод)

#### 4.1.2.2 Поле ввода (дата)

Поля для ввода значения с типом дата отмечены пиктограммой  (Рисунок 6 –).

Дату в поле ввода можно заполнить одним из следующих способов:

- Ввести значение с клавиатуры:

1. поместить курсор в поле;
  2. ввести дату в формате ДД.ММ.ГГГГ.
- Выбрать значение из календаря (Рисунок 6, Рисунок 7):
1. поместить курсор в поле;
  2. в открывшемся календаре выбрать месяц, год и число;
  3. нажать кнопку «Готово»;
  4. выбранная дата отобразится в поле ввода.



Рисунок 6 – Поле ввода (дата)

Отмена		Готово
2016	Сентябрь	6
2017	Октябрь	7
2018	Ноябрь	8
<b>2019</b>	<b>Декабрь</b>	<b>9</b>
2020		10
2021		11

Рисунок 7 – Календарь

#### 4.1.2.3 Поле ввода (число)

Число в поле ввода можно заполнить следующим способом:

- ввести значение с клавиатуры:
  1. поместить курсор в поле.
  2. ввести числовое значение.
- выбрать значение с помощью счетчика:

1. Для данного поля нажать на кнопку  , чтобы увеличить число на единицу;

2. Для данного поля нажать на кнопку  , чтобы уменьшить число на единицу.

#### 4.1.2.4 Поле выбора из списка

Поля, заполняющиеся значением из справочника, отмечены пиктограммой  (Рисунок 8).



Рисунок 8 – Поле выбора из списка

Выпадающий список открывается нажатием на поле. Поле заполняется методом выбора элемента из справочника, представленного выпадающим списком. Поле поддерживает единственный выбор значения из списка. Для просмотра всего списка элементов справочника используется полоса прокрутки (Рисунок 9).

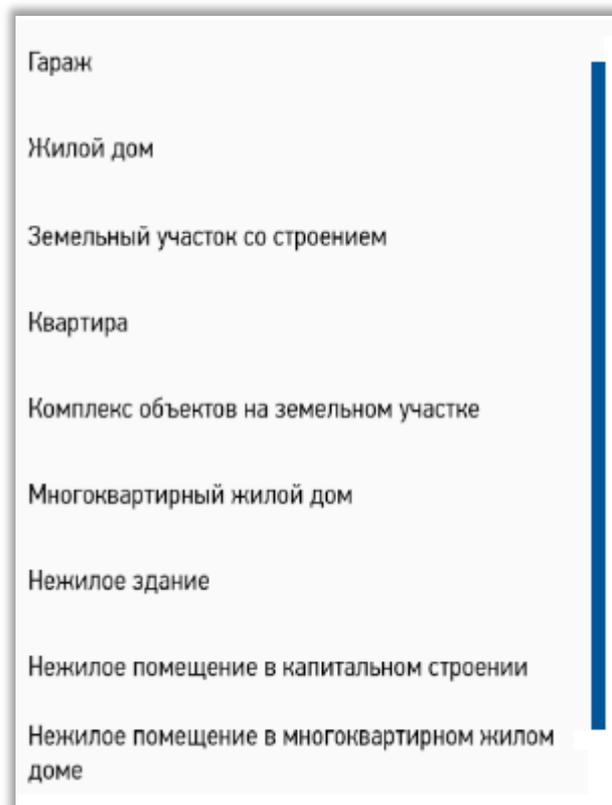


Рисунок 9 – Выпадающий список

Также некоторые поля выбора из списка могут обеспечивать возможность поиска значения в списке элементов. Для этого требуется ввести буквенные или числовые значения в поле и по найденным совпадениям будет отображен список элементов (Рисунок 10).

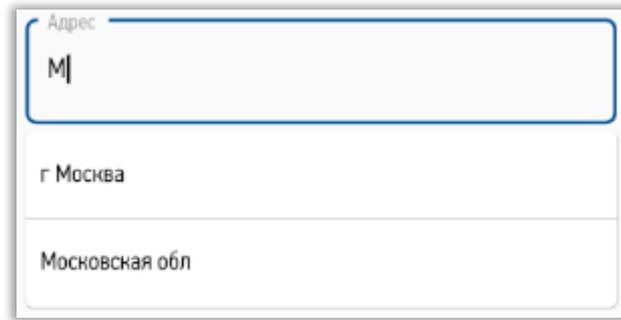


Рисунок 10 – Поиск значения в списке элементов

В открывшемся списке следует выбрать нужный элемент. Список будет свернут, а выбранный элемент отобразится в поле.

#### 4.1.2.5 Поиск

Кнопка поиска  расположена в правом верхнем углу экрана «Мои заявки» (Рисунок 34). При нажатии на кнопку происходит ее трансформация в строку поиска (Рисунок 11).

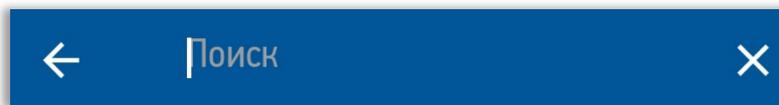


Рисунок 11 – Строка поиска

Чтобы найти объект в списке по ключевому слову, необходимо нажать на кнопку поиска и в появившейся строке ввода ввести «вид заявки» или «адрес объекта» для заявок на ТП и услуги энергоснабжения, либо «вид заявки» или «номер прибора учета» для заявок на установку (замену, поверку) прибора учета.

Чтобы сбросить результаты поиска, необходимо нажать на кнопку  в строке поиска.

#### 4.1.2.6 Кнопка

Кнопка – визуальный элемент для выполнения функций (операций). В мобильном приложении встречаются следующие виды кнопок:

-  – кнопка с функцией перехода к окну авторизации;

- 
– кнопка с функцией авторизации по учетным данным пользователя;
- 
– кнопка с функцией изменения пароля для учетной записи;
- 
– кнопка с функцией регистрации учетной записи;
- 
– кнопка с функцией отправки обращения;
- 
– кнопка с функцией возврата на предыдущий экран;
- 
– кнопка с функцией запуска камеры телефона;
- 
– кнопка с функцией перехода к выбору прикрепления документа, фотографии или скана;
- 
– кнопка с функцией прикрепления документа/скана;
- 
– кнопка с функцией прикрепления фотографии;
- 
– кнопка с функцией удаления символов;
- 
– кнопка с функцией закрытия модального окна;
- 
– кнопка с функцией закрытия модального окна;



- кнопка с функцией перехода к форме создания обращения;

Создать обращение

- кнопка с функцией перехода к форме создания обращения;

Показать все

- кнопка с функцией перехода к полному списку обращений пользователя;



- кнопка с функцией разворачивания списка объектов;



- кнопка с функцией сворачивания списка объектов;

Подать заявку

- кнопка с функцией перехода к форме создания заявки;

К списку заявок

- кнопка с функцией перехода к списку заявок пользователя;

Далее

- кнопка с функцией перехода к следующему шагу/этапу;

Продолжить

- кнопка с функцией перехода к следующему шагу/этапу;

Сохранить черновик

- кнопка с функцией сохранения заявки на ТП в виде черновика;

+ Добавить этап

- кнопка с функцией добавления этапа ввода объекта в эксплуатацию;



– кнопка с функцией сканирования штрихкода;

Найти

– кнопка с функцией запуска функции поиска объектов;

Очистить всё

– кнопка с функцией удаления значений для заполненных полей;

Добавить

– кнопка с функцией автоматического заполнения полей;

Узнать статус заявки

– кнопка с функцией отображения статуса заявки по указанному штрихкоду;

Проверить другую заявку

– кнопка с функцией перехода к экрану ввода штрихкода заявки для просмотра статуса;

Найти договор ТП

– кнопка с функцией поиска данных о договоре энергоснабжения по заданному штрихкоду;

Заказать

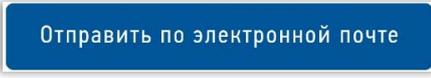
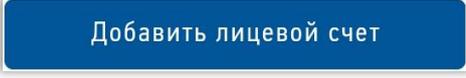
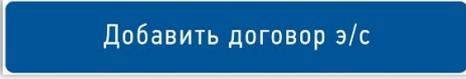
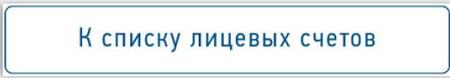
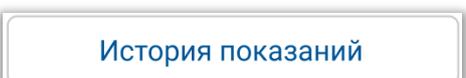
– кнопка с функцией заказа услуги энергоснабжения или услуги вызова специалиста-электрика;

Заказать обратный звонок

– кнопка с функцией заказа обратного звонка;

Добавить объект

– кнопка с функцией перехода к экрану добавления объектов строительства для расчета мощности;

-  – кнопка с функцией добавления объектов строительства для расчета мощности;
-  – кнопка с функцией выполнения расчета по заданным параметрам для калькулятора расчета мощности или калькулятора расчета стоимости;
-  – кнопка с функцией скачивания файла на мобильное устройство;
-  – кнопка с функцией отправки данных по электронной почте;
-  – кнопка с функцией добавления лицевого счета;
-  – кнопка с функцией добавления договора энергоснабжения;
-  – кнопка с функцией перехода к списку лицевых счетов;
-  – кнопка с функцией перехода к списку договоров энергоснабжения;
-  – кнопка с функцией передачи показаний по прибору учета;
-  – кнопка с функцией перехода к просмотру истории показаний по прибору учета;



– кнопка с функцией выбора периода;



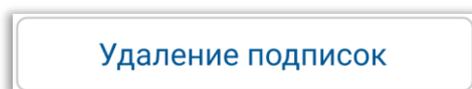
– кнопка с функцией отображения истории показаний по прибору учета;



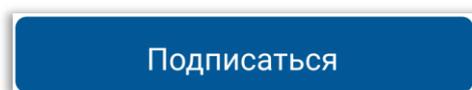
– кнопка с функцией удаления объекта из списка;



– кнопка с функцией проверки адреса для информирования;



– кнопка с функцией перехода к списку подписок или к экрану для поиска подписок по заданным контактными данным;



– кнопка с функцией оформления подписки по выбранному объекту;



– кнопка с функцией подтверждения действия;



– кнопка с функцией отмены действия;



– кнопка с функцией отмены действия;



– кнопка с функцией отмены действия;

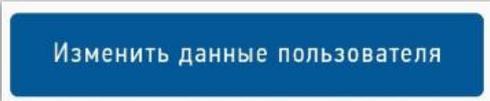
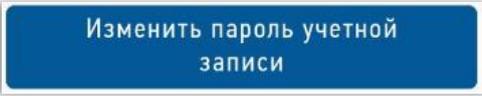
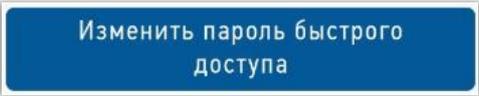


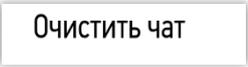
– кнопка с функцией отмены действия;



– кнопка с функцией отправки кода на проверку для просмотра списка подписок или для оформления подписки, отправка сообщения в техническую поддержку, отправка данных договора энергоснабжения;

-  – кнопка с функцией отправки данных о причине изменения данных пользователя;
-  – кнопка с функцией поиска подписок по заданным контактными данными;
-  – кнопка с функцией для повторной отправки кода по SMS;
-  – кнопка с функцией построения маршрута от местоположения пользователя до клиентского офиса ПАО «Россети Московский регион»;
-  – кнопка с функцией перехода в раздел «Запись на очную консультацию»;
-  – кнопка с функцией увеличения масштаба карты;
-  – кнопка с функцией уменьшения масштаба карты;
-  – кнопка с функцией фокусирования карты по геолокации пользователя;
-  – кнопка с функцией совершения звонка в контактный центр;
-  – кнопка с функцией совершения звонка в контактный центр;
-  – кнопка с функцией выхода из учетной записи пользователя;
-  – кнопка с функцией включения/выключения настройки для авторизации по биометрическим параметрам;

-  – кнопка с функцией перехода к форме изменения личных данных пользователя;
-  – кнопка с функцией перехода к форме изменения пароля учетной записи пользователя;
-  – кнопка с функцией перехода к форме изменения пароля быстрого доступа;
-  – кнопка с функцией сохранения изменений;
-  – кнопка с функцией отображения пароля в поле ввода;
-  – кнопка с функцией проверки указанных данных;
-  – кнопка с функцией перехода к окну оплаты;
-  – кнопка с функцией поиска данных;
-  – кнопка с функцией отображения данных в виде карты;
-  – кнопка с функцией отображения данных в виде списка;
-  – кнопка с функцией оплаты счета;

-  – кнопка с функцией сохранения координат объекта на карте;
-  – кнопка с функцией увеличения количества объектов на единицу;
-  – кнопка с функцией уменьшения количества объектов на единицу;
-  – кнопка с функцией перехода к дополнительным параметрам для выполнения расчета в калькуляторе расчета стоимости;
-  – кнопка с функцией отображения параметров для расчета стоимости по ставке за максимальную мощность;
-  – кнопка с функцией отображения параметров для расчета стоимости по стандартизированной ставке;
-  – кнопка с функцией добавления дополнительной группы атрибутов для указания параметров при расчете стоимости;
-  – кнопка с функцией голосового ввода сообщения чат-боту;
-  – кнопка с функцией отображения дополнительного меню;
-  – по нажатию на кнопку история сообщений в чат-боте удаляется;
-  – по нажатию на кнопку данные чата обновляются;
-  – по нажатию на кнопку включается функция голосового воспроизведения сообщений чат-бота;
-  – по нажатию на кнопку выключается функция голосового воспроизведения сообщений чат-бота;

-  - кнопка с функцией отправки сообщений.

#### 4.1.2.7 Пиктограмма

Пиктограмма – это знак, отображающий важнейшие узнаваемые черты объекта, предмета или явления, на которые он указывает, чаще всего в схематическом виде:

-  – непрочитанное уведомление;
-  – прочитанное уведомление;
-  – этап формы заявки в режиме заполнения;
-  – этап формы заявки не заполнен;
-  – этап формы заявки заполнен;
-  – тип поля ввода – дата;
-  – тип поля ввода – справочник;
-  – местоположение клиентского офиса на карте;
-  – местоположение пользователя на карте;
-  – сканер для штрихкода;
-  – ввод пароля быстрого доступа;
-  – значение для пароля быстрого доступа не введено;
-  – значение для пароля быстрого доступа введено;
-  – значение для пароля быстрого доступа введено неверно.

#### 4.1.2.8 Модальное окно

Модальное окно в графическом интерфейсе пользователя — окно, которое блокирует работу пользователя с родительским приложением до тех пор, пока пользователь данное окно не закроет. Модальными преимущественно реализованы диалоговые окна. Также модальные окна часто используются для привлечения внимания пользователя к важному событию или критической ситуации.

В мобильном приложении встречаются модальные окна двух видов:

- информационное модальное окно – предназначено для отображения информации в результате выполнения определенных действий пользователем (Рисунок 12);
- диалоговое окно – предназначено для информирования пользователя о возможных событиях, которые в текущий момент могут быть предотвращены (Рисунок 13).

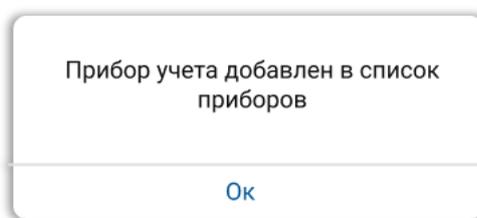


Рисунок 12 – Информационное модальное окно

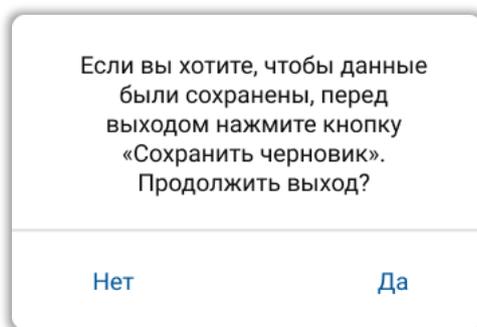


Рисунок 13 – Диалоговое окно для привлечения внимания пользователя

#### 4.1.2.9 Текстовая/визуальная подсказка

Для полей форм предусмотрены различные правила валидации. В мобильном приложении встречаются следующие правила валидации:

- обязательность заполнения поля;
- при вводе периода: дата начала  $\leq$  дате окончания;
- для числовых полей: возможен ввод только числовых значений;
- для определенных числовых полей: ограничение на ввод значения  $> 15$

- для определенных текстовых полей: ограничение на ввод более 200 символов;
- для определенных текстовых полей: ограничение на ввод более 2000 символов;
- для определенных текстовых полей: ограничение на ввод латинских символов;
- для определенных текстовых полей: обязательный ввод заглавной буквы;
- для определенных текстовых полей: обязательный ввод строчной буквы;
- для определенных текстовых полей: обязательный ввод числового значения;
- для определенных текстовых полей: ограничение на ввод менее 7 символов;
- для определенных справочных полей: ограничение на выбор определенных элементов справочника.

В случае нарушения правила для пользователя будет отображена подсказка. В мобильном приложении предусмотрены два вида подсказок:

- для обязательных полей (Рисунок 14);
- при нарушении правила (Рисунок 15).

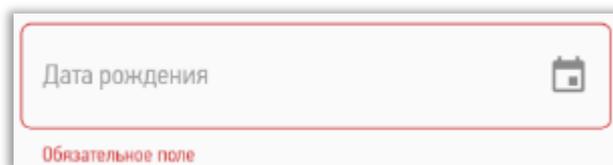


Рисунок 14 – Обязательное поле для заполнения

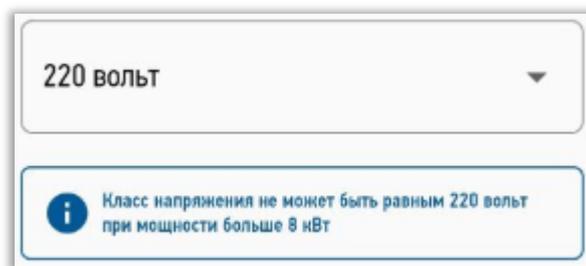


Рисунок 15 – Нарушено правило заполнения поля

## 4.2 Запуск мобильного приложения

Для начала работы с приложением необходимо нажать на иконку  с наименованием «Россети МР» на экране мобильного устройства, в результате чего начнется запуск мобильного приложения: на экране отобразится окно запуска приложения (Рисунок 16).

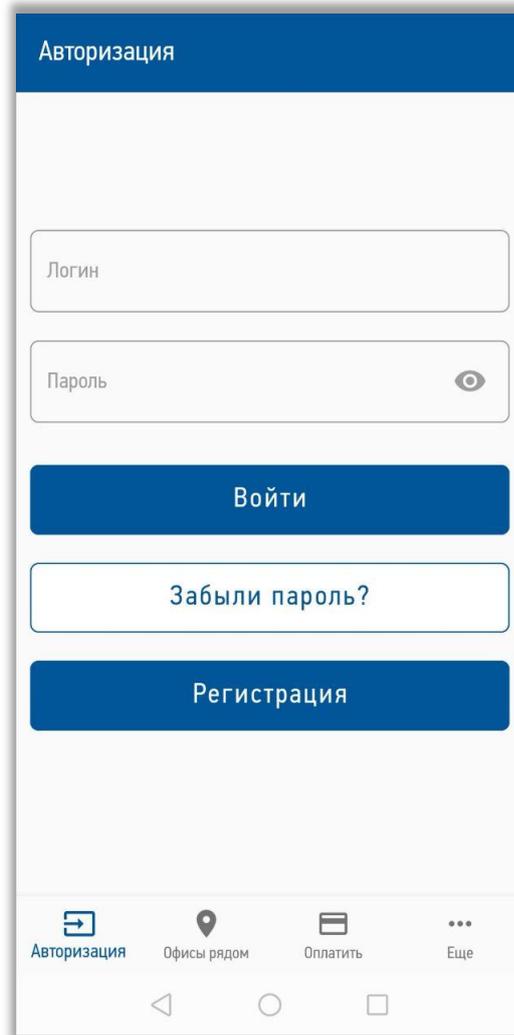


Рисунок 16 – Окно запуска приложения

### 4.3 Регистрация пользователя

Для авторизации в мобильном приложении пользователь должен пройти процесс регистрации.

После отображения окна запуска приложения на экране будет отображена форма авторизации, на которой пользователь должен нажать кнопку «Регистрация» для дальнейшего осуществления процесса регистрации (Рисунок 17).



The screenshot shows a mobile application interface for authorization. At the top, there is a blue header with the text "Авторизация". Below the header, there are two input fields: "Логин" (Login) and "Пароль" (Password). The password field has an eye icon to toggle visibility. Below the input fields, there is a blue button labeled "Войти" (Login). Underneath, there is a white button with a blue border labeled "Забыли пароль?" (Forgot password?). Below that is another blue button labeled "Регистрация" (Registration). At the bottom of the screen, there is a navigation bar with four icons and labels: "Авторизация" (with a square icon), "Офисы рядом" (with a location pin icon), "Оплатить" (with a card icon), and "Еще" (with a three-dot menu icon). The bottom of the screen also shows the standard Android navigation bar with back, home, and recent apps buttons.

Рисунок 17 – Форма авторизации

По нажатию на кнопку «Регистрация»  
отображена форма регистрации (Рисунок 18).

Регистрация

будет

Регистрация

Фамилия

Имя

Отчество

Логин (e-mail)

Мобильный номер

Пароль

- Пароль должен содержать заглавную букву;
- Пароль должен содержать строчную букву;
- Пароль должен содержать цифру;
- Длина пароля должна быть больше 7 символов.

Рисунок 18 – Форма регистрации

Пользователь может зарегистрироваться в Системе под следующими типами:

- Физическое лицо;
- Юридическое лицо;
- Индивидуальный предприниматель;
- Представитель по доверенности.

#### 4.3.1 Физическое лицо/Представитель по доверенности

Если пользователь регистрируется как «Физическое лицо» или «Представитель по доверенности», то для регистрационной формы должны быть заполнены следующие поля:

- «Фамилия» – необходимо ввести фамилию пользователя;
- «Имя» – необходимо ввести имя пользователя;
- «Отчество» – необходимо ввести отчество пользователя;
- «Логин (e-mail)» – необходимо ввести адрес электронной почты пользователя;

- «Мобильный номер» – необходимо ввести мобильный номер телефона пользователя;
- «Пароль» – необходимо ввести пароль;
- «Повторите пароль» – необходимо ввести пароль, указанный для поля «Пароль»;
- «Подтверждение ознакомления с положениями 152-ФЗ» – необходимо поставить отметку в знак подтверждения ознакомления с положениями 152-ФЗ;
- «Согласие на обработку персональных данных» – необходимо поставить отметку в знак согласия на обработку персональных данных.

### **4.3.2 Юридическое лицо**

Если пользователь регистрируется как «Юридическое лицо», то для регистрационной формы должны быть заполнены следующие поля:

- «Полное наименование» – необходимо указать полное наименование юридического лица;
- «Сокращенное наименование» – необходимо указать сокращённое наименование юридического лица;
- «Логин (e-mail)» – необходимо ввести адрес электронной почты юридического лица;
- «Мобильный номер» – необходимо ввести мобильный номер телефона юридического лица;
- «Пароль» – необходимо ввести пароль;
- «Повторите пароль» – необходимо ввести пароль, указанный для поля «Пароль»;
- «Фамилия» – необходимо ввести фамилию контактного лица;
- «Имя» – необходимо ввести имя контактного лица;
- «Отчество» – необходимо ввести отчество контактного лица;
- «Подтверждение ознакомления с положениями 152-ФЗ» – необходимо поставить отметку в знак подтверждения ознакомления с положениями 152-ФЗ;
- «Согласие на обработку персональных данных» – необходимо поставить отметку в знак согласия на обработку персональных данных.

### **4.3.3 Индивидуальный предприниматель**

Если пользователь регистрируется как «Индивидуальный предприниматель», то для регистрационной формы должны быть заполнены следующие поля:

- «Фамилия» – необходимо ввести фамилию пользователя;

- «Имя» – необходимо ввести имя пользователя;
- «Отчество» – необходимо ввести отчество пользователя;
- «Логин (e-mail)» – необходимо ввести адрес электронной почты пользователя;
- «Мобильный номер» – необходимо ввести мобильный номер телефона пользователя;
- «Пароль» – необходимо ввести пароль;
- «Повторите пароль» – необходимо ввести пароль, указанный для поля «Пароль»;
- «Есть дополнительное контактное лицо» – необходимо поставить отметку, если есть дополнительное контактное лицо;
- «Фамилия» – необходимо ввести фамилию контактного лица пользователя;
- «Имя» – необходимо ввести имя контактного лица пользователя;
- «Отчество» – необходимо ввести отчество контактного лица пользователя;
- «Подтверждение ознакомления с положениями 152-ФЗ» – необходимо поставить отметку в знак подтверждения ознакомления с положениями 152-ФЗ;
- «Согласие на обработку персональных данных» – необходимо поставить отметку в знак согласия на обработку персональных данных.

По завершению заполнения регистрационной формы пользователь должен нажать кнопку «Регистрация». При нажатии кнопки «Регистрация»



пользователю будет направлен код по SMS на номер телефона, указанный при регистрации, и отобразится форма для ввода кода (Рисунок 19).

← Регистрация

На мобильный номер, указанный при регистрации, направлено SMS с кодом подтверждения. Для продолжения регистрации введите полученный код

Введите код

Повторная отправка кода доступна через: 297 сек.

Далее

Рисунок 19 – Форма для ввода кода

Код из SMS имеет срок действия 300 секунд, по истечению данного срока код будет недействительным. При использовании недействительного кода завершение регистрации будет невозможно. По истечению 300 секунд будет отображена кнопка , по нажатию на которую пользователю будет направлен новый код.

Форма для ввода кода содержит следующие поля:

- «Введите код» – необходимо ввести код, полученный по SMS.

После того как пользователь введет код необходимо нажать кнопку «Далее». Если пользователь ввел корректный код, будет отображено информационное сообщение, о

необходимости завершить процесс регистрации, перейдя по ссылке, направленной на указанный адрес электронной почты. Без подтверждения регистрации по электронной почте пользователем учетная запись будет удалена по истечению 24 часов (Рисунок 20).

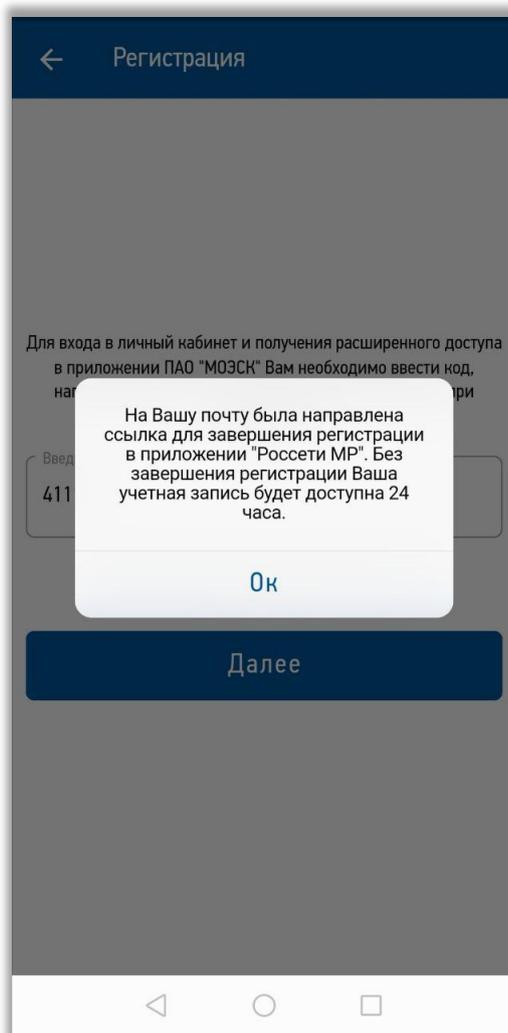


Рисунок 20 – Информационное сообщение о правилах завершения регистрации пользователя

Если пользователь введет некорректный код, будет отображено информационное сообщение о некорректности кода.

Если пользователь при регистрации укажет адрес электронной почты, зарегистрированный ранее, будет отображено информационное сообщение о существовании учетной записи с данным адресом электронной почты.

## 4.4 Авторизация пользователя

В мобильном приложении предусмотрено два варианта авторизации пользователя:

1. Автоматическая авторизация;
2. Авторизация вручную.

### 4.4.1 Автоматическая авторизация

В случае завершения регистрации пользователя авторизация произойдет автоматически, для пользователя будет отображена форма создания пароля быстрого доступа (Рисунок 24).

Работа функции создания пароля быстрого доступа описана в пункте 4.5.1 настоящего документа.

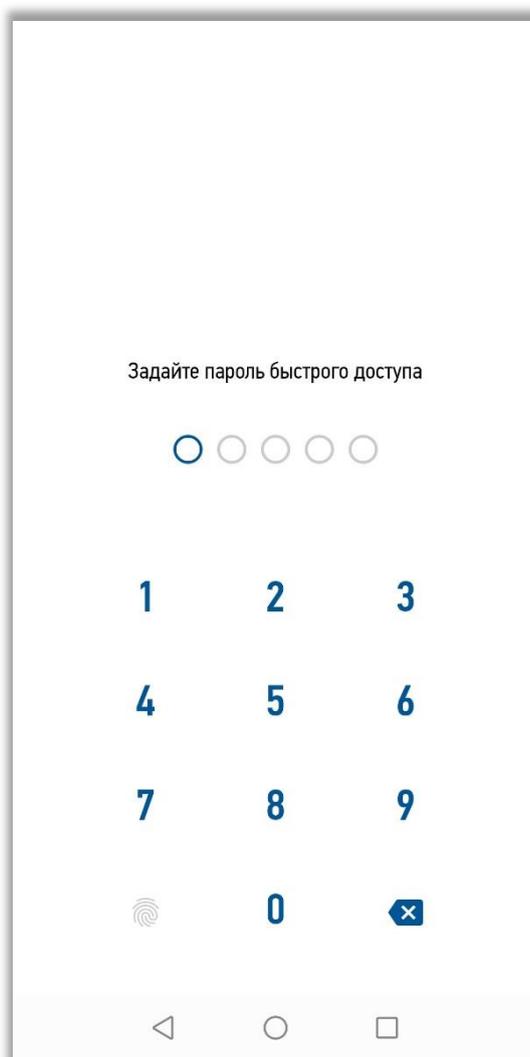


Рисунок 21 – Форма создания пароля быстрого доступа

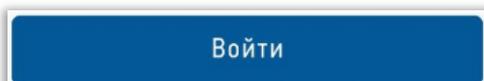
#### 4.4.2 Авторизация вручную

Для пользователей, зарегистрированных в мобильном приложении, необходимо пройти процесс авторизации вручную на форме авторизации (Рисунок 17).

Форма авторизации содержит следующие поля:

- «Логин» – необходимо ввести адрес электронной почты пользователя, который был указан при регистрации;
- «Пароль» – необходимо ввести пароль пользователя, указанный при регистрации.

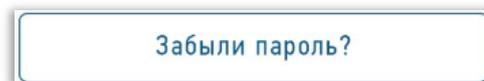
После заполнения полей формы авторизации пользователь должен нажать кнопку



«Войти» . В случае ввода неверного логина и/или пароля будет отображено информационное сообщение о вводе некорректных данных. Авторизация не будет завершена, пока пользователь не введет корректные данные.

#### 4.4.3 Изменение пароля на этапе авторизации

Пользователь может изменить существующий пароль нажатием кнопки «Забыли



пароль?» . По нажатию данной кнопки будет отображена форма изменения пароля (Рисунок 22).

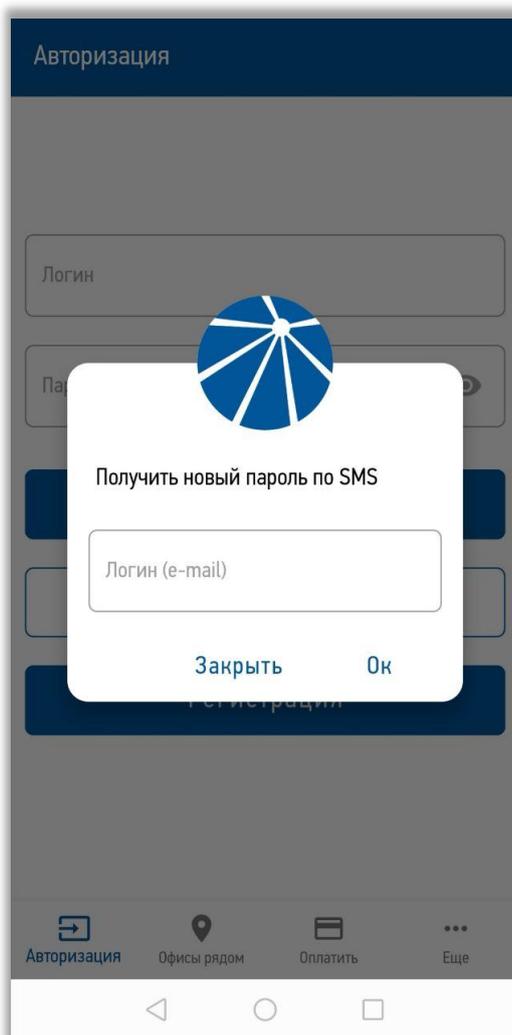


Рисунок 22 – Форма изменения пароля

Форма изменения пароля содержит следующие поля:

- «Логин (e-mail)» – необходимо ввести адрес электронной почты, для которой требуется изменить пароль.

После ввода логина пользователь должен нажать кнопку «Ок». По нажатию данной кнопки для данной учетной записи пароль будет изменен. Пользователю будет направлен новый пароль в SMS по номеру телефона, который был указан при регистрации.

В случае ввода незарегистрированного адреса электронной почты, пользователю будет отображено сообщение с информацией, что данная учетная запись не существует.

#### 4.5 Настройки быстрого доступа

Для мобильного приложения предусмотрены следующие настройки быстрого доступа:

- пароль быстрого доступа;
- биометрические параметры.

#### 4.5.1 Пароль быстрого доступа

При вводе корректного логина и пароля авторизация будет завершена и для пользователя отобразится форма создания пароля быстрого доступа (Рисунок 21).

Форма создания пароля быстрого доступа содержит элементы визуального отображения ввода пароля и клавиатуру, содержащую числовые значения. Клавиатура предназначена для создания пароля.

Пользователь должен ввести пароль, состоящий из пяти цифр. Для проверки правильности ввода пароля быстрого доступа пользователю будет предложено ввести пароль повторно.

Если при повторном вводе пароль будет отличаться от пароля, указанного первый раз, элемент визуального отображения ввода пароля быстрого доступа будет подсвечен красным цветом (Рисунок 23). Пароль быстрого доступа будет сохранён при корректном вводе пароля два раза.



Рисунок 23 – Некорректный ввод пароля повторно

После создания пароля быстрого доступа пользователю будет предложено выполнить настройки доступа биометрических параметров. Процесс настройки биометрических параметров описан в п. 4.5.2 настоящего документа.

#### 4.5.2 Настройка биометрических параметров

После завершения создания пароля быстрого доступа для пользователя будет отображено диалоговое окно с предложением выполнить настройки биометрических параметров (Рисунок 24).

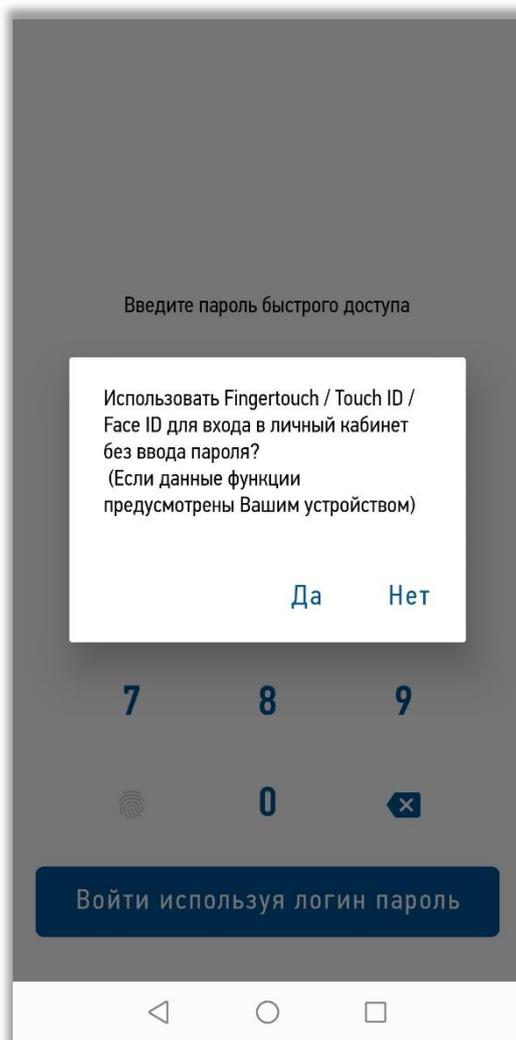


Рисунок 24 – Диалоговое окно с предложением выполнить настройки биометрических параметров

В мобильном приложении предусмотрены следующие настройки биометрических параметров:

*для устройств на ОС Android*

- FingerTouch;

*для устройств на ОС iOS*

- Touch ID;
- Face ID.

*для устройств на ОС Android*

По нажатию кнопки «Да» будет отображена форма для сохранения данных об отпечатке пальца пользователя.

*для устройств на ОС iOS*

По нажатию кнопки «Да» будет отображена форма для сохранения данных об отпечатке пальца пользователя, либо форма для сохранения данных лица пользователя. Форма будет определена автоматически в зависимости от настроек телефона пользователя. Если у пользователя по умолчанию включена функция Touch ID, будет отображена форма для отпечатка пальца. Если у пользователя по умолчанию включена функция Face ID, будет отображена форма для лица.

#### **4.6 Раздел «Офисы рядом»**

Раздел «Офисы рядом» предназначен для просмотра информации о местонахождении и графике работы клиентских офисов ПАО «Россети Московский регион».

Для перехода в раздел необходимо нажать кнопку «Офисы рядом»  , расположенную на горизонтальной навигационной панели (Рисунок 1).

При нажатии на кнопку «Офисы рядом»  будет отображено окно с масштабируемой картой Москвы и Московской области. На карте будут отображены маркеры клиентских офисов ПАО «Россети Московский регион» и маркер местоположения пользователя (Рисунок 25). Доступны два вида отображения данных клиентских офисов:

- карта;
- список.

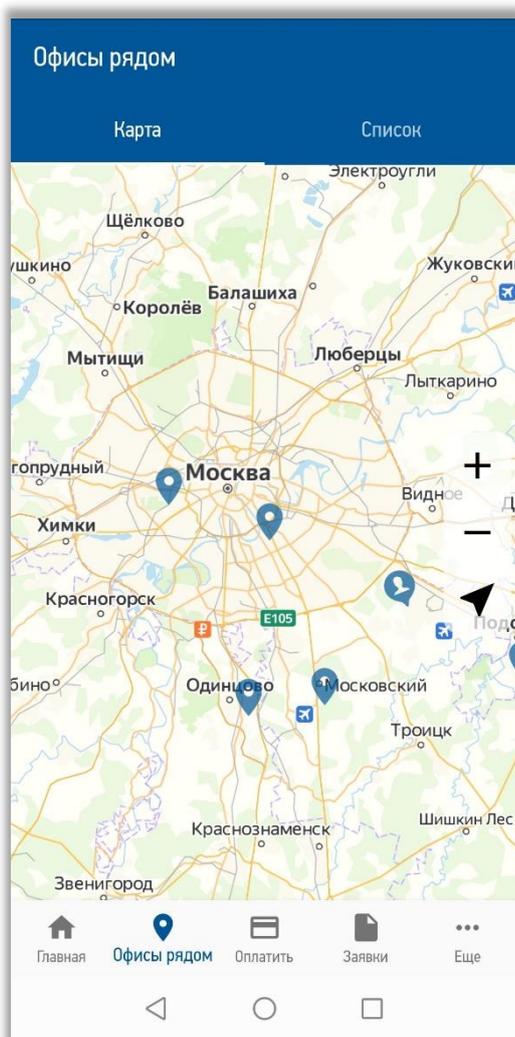


Рисунок 25 – Раздел «Офисы рядом», отображение данных в виде карты

#### 4.6.1 Вид «Карта»

Для просмотра данных в виде карты необходимо нажать на кнопку «Карта»

**Карта**

. По нажатию на данную кнопку данные будут отображены в виде карты (Рисунок 25).

Для карты доступны кнопки:

- «увеличение масштаба»  – по нажатию на кнопку масштаб карты будет увеличен;
- «уменьшение масштаба»  – по нажатию на данную кнопку масштаб карты будет уменьшен;

- кнопка «определения геопозиции»  – по нажатию на данную кнопку карта будет сфокусирована на местоположении пользователя.

Для карты доступны следующие маркеры:

-  – местоположение пользователя;
-  – местоположение офиса.

По нажатию на маркер клиентского офиса будет отображена плашка с информацией о клиентском офисе (Рисунок 26).

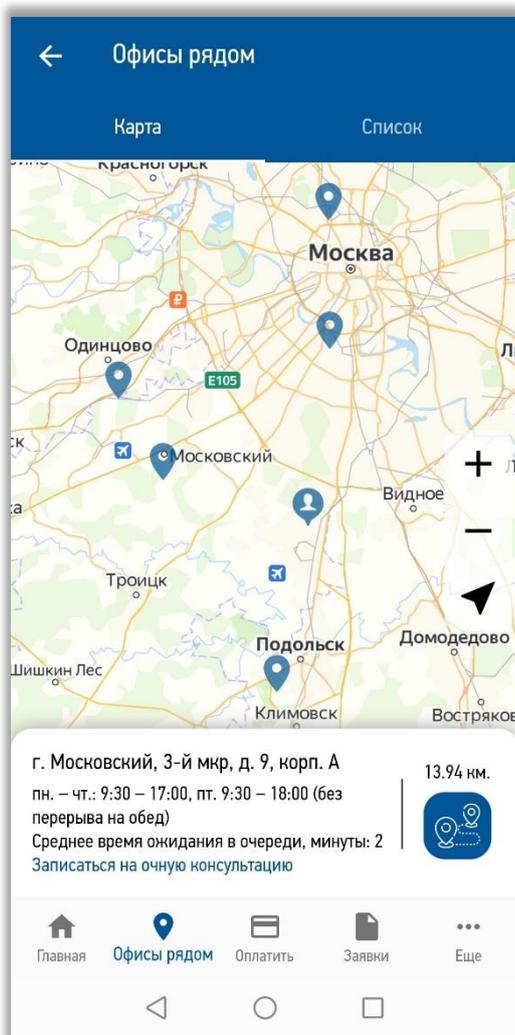


Рисунок 26 – Плашка с информацией о клиентском офисе

Информация о клиентском офисе содержит следующие данные:

- расстояние до офиса от местоположения пользователя;

- адрес офиса;
- график работы офиса;
- среднее время ожидания в очереди (отображается для офисов, в которых предоставлена возможность удаленной записи на приём в ЦОК);
- кнопка «Записаться на очную консультацию» (отображается для офисов, в которых предоставлена возможность удаленной записи на приём в ЦОК). По нажатию на данную кнопку будет осуществлен переход в раздел «Запись на очную консультацию». Описание раздела «Запись на очную консультацию» изложено в п. 4.16 настоящего документа.



Для построения маршрута до объекта, требуется нажать на кнопку «Маршрут» , расположенную на плашке с информацией.

По нажатию на данную кнопку откроется внешнее приложение «Яндекс.Навигатор», в котором будет построен маршрут. В случае отсутствия на мобильном устройстве пользователя приложения «Яндекс.Навигатор» для построения маршрута будет использовано внешнее приложение «Яндекс.Карты».

При отсутствии на устройстве приложений «Яндекс.Навигатор» и «Яндекс.Карты», откроется внешнее приложение «AppStore» или «GooglePlay» для скачивания приложения «Яндекс.Навигатор».

#### **Условия отображения данных в виде карты**

*геолокация на телефоне включена: местоположение пользователя известно, доступ к сети Интернет есть*

Карта будет сфокусирована на местоположении пользователя. Масштаб карты будет увеличен до размера отображения двух ближайших клиентских офисов по отношению к местоположению пользователя.

*геолокация на телефоне включена: местоположение пользователя неизвестно, доступ к сети Интернет есть*

Карта будет сфокусирована на местоположении центрального клиентского офиса ПАО «Россети Московский регион», расположенного по адресу: Москва, Вавилова ул., 7Б. Масштаб карты будет уменьшен до размеров отображения маркеров всех клиентских офисов.

*геолокация на телефоне включена: местоположение пользователя известно, доступ к сети Интернет отсутствует*

Карта будет сфокусирована на местоположении пользователя. На карте будет отображен маркер местоположения пользователя. Маркеры клиентских офисов отображаться не будут. Для пользователя отобразится сообщение об отсутствии подключения к сети Интернет.

*геолокация на телефоне пользователя отключена, доступ к сети Интернет отсутствует*

Фокусировка на карте будет отсутствовать, отобразится карта мира. Для пользователя будет отображено сообщение об отсутствии подключения к сети Интернет.

#### **4.6.2 Вид «Список»**

Для просмотра данных в виде списка необходимо нажать на кнопку «Список»



По нажатию на данную кнопку будет отображен список карточек всех клиентских офисов ПАО «Россети Московский регион» с ранжированием по удаленности от пользователя (Рисунок 27).

Объекты в списке будут отсортированы следующим образом:

- Расстояние менее 1 км (отображаются офисы, расстояние до которых менее 1 км);
- Расстояние от 1 до 3 км (отображаются офисы, расстояние до которых от 1 до 3 км);
- Расстояние от 3 до 10 км (отображаются офисы, расстояние до которых от 3 до 10 км);
- Расстояние более 10 км (отображаются офисы, расстояние до которых более 10 км).

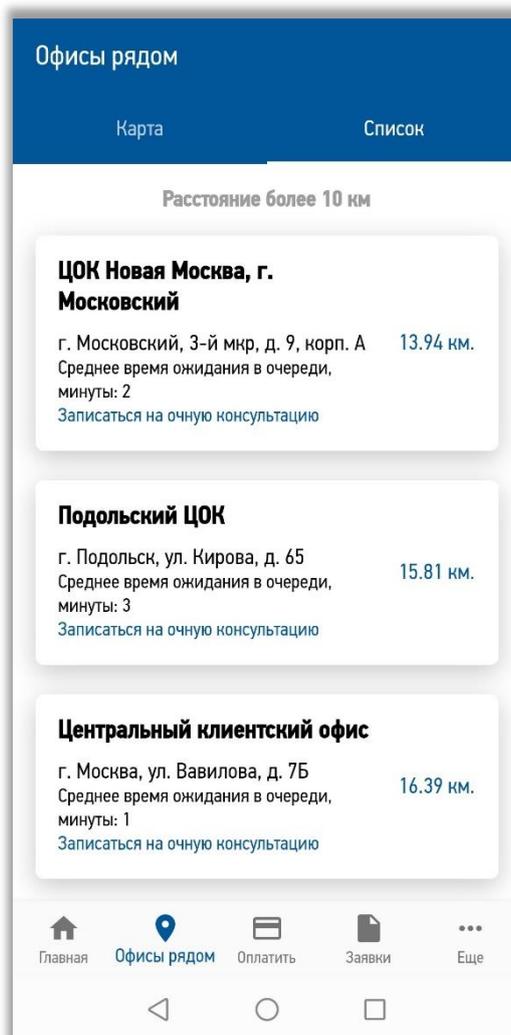


Рисунок 27 – Раздел «Офисы рядом», отображение данных в виде списка

При нажатии на карточку клиентского офиса будет осуществлен переход на карту, сфокусированную по выбранному объекту. Для данного объекта будет отображена плашка с информацией о местонахождении и графике работы офиса (Рисунок 26).

#### 4.7 Раздел «Оплатить»

Раздел «Оплатить» предназначен для оплаты услуг ПАО «Россети Московский регион».

Для перехода в раздел необходимо нажать кнопку «Оплатить» , расположенную на горизонтальной навигационной панели (Рисунок 1).

При нажатии на кнопку «Оплатить»  будет отображено окно оплаты счета (Рисунок 28).

Рисунок 28 – Окно оплаты счета

Форма оплаты счета содержит следующие поля:

- «Адрес электронной почты» – необходимо указать адрес электронной почты пользователя;
- «Согласен с условиями предоставления безналичной оплаты услуг» – необходимо поставить отметку в знак согласия с условиями предоставления безналичной оплаты услуг;
- «Штрихкод счета» – необходимо ввести штрихкод, указанный на счете;
- «Текст с картинки» – необходимо ввести текст, отображенный над данным полем;
- «Номер договора» – заполняется автоматически номером договора на оказание услуг ПАО «Россети Московский регион»;
- «Сумма платежа, руб.» – необходимо ввести сумму платежа.

После заполнения полей «Адрес электронной почты», «Согласен с условиями предоставления безналичной оплаты услуг», «Штрихкод счета» и «Текст с картинки»

Проверить

пользователь должен нажать на кнопку «Проверить»

В случае корректно заполненных полей будут отображены поля «Номер договора» и «Сумма платежа, руб.». В поле «Номер договора» будет отображен номер договора на оказание услуг ПАО «Россети Московский регион». Для поля «Сумма платежа, руб» пользователь

Продолжить

должен ввести сумму платежа и нажать кнопку «Продолжить»

(Рисунок 29).

Если данные для полей будут указаны некорректно, для пользователя будет отображена информационная подсказка о наличии ошибки.

The screenshot shows a mobile application interface for a payment screen titled "Оплатить". The screen contains the following elements:

- Header:** "Оплатить" (Pay) in a blue bar.
- Form Fields:**
  - "Адрес электронной почты" (Email address): fl@test.ru
  - Checkbox: "Согласен с условиями предоставления безналичной оплаты услуг" (Agree with terms of non-cash payment services)
  - "Штрихкод счета" (Account barcode): 2190621075360
  - Text below barcode: "Введите 13 цифр" (Enter 13 digits)
  - "Номер договора" (Contract number): ИА-19-302-429(608658)
  - "Сумма платежа, руб." (Payment amount, rub.): 1000
- Buttons:** A large blue button labeled "ПРОДОЛЖИТЬ" (Continue) is positioned below the form fields.
- Bottom Navigation Bar:** Contains icons and labels for "Главная" (Home), "Офисы рядом" (Offices nearby), "Оплатить" (Pay), "Заявки" (Requests), and "Еще" (More).

Рисунок 29 – Отображение полей «Номер договора» и «Сумма платежа, руб.»

При нажатии на кнопку «Продолжить»  будет отображено информационное соглашение об оплате услуг с помощью банковской карты (Рисунок 30). Для продолжения оплаты счета пользователь должен нажать кнопку «Перейти к оплате»



, иначе нажать одну из кнопок отмены действия



или  для возврата к форме оплаты (Рисунок 31).



Рисунок 30 – Информационное соглашение

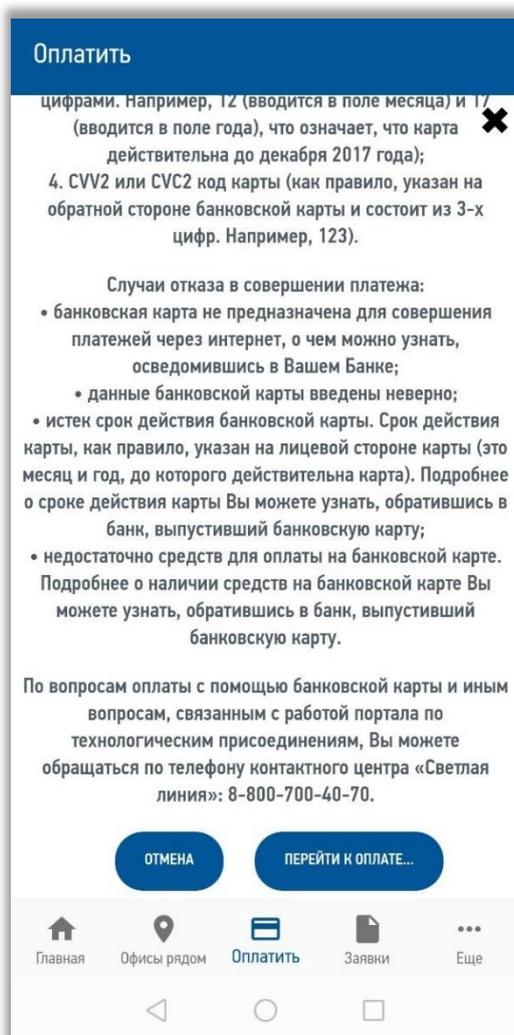


Рисунок 31– Информационное соглашение. Продолжение рисунка 30

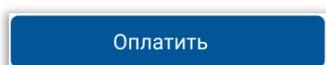
При нажатии кнопки «Перейти к оплате» форма ввода реквизитов банковской карты (Рисунок 32).

Перейти к оплате

будет отображена

Рисунок 32 – Форма ввода реквизитов банковской карты

После ввода реквизитов банковской карты необходимо нажать на кнопку «Оплатить»



. Далее будет осуществлен переход на страницу подтверждения платежа в зависимости от банка, выпустившего карту, с которой осуществляется платеж.

#### 4.8 Раздел «Заявки» («Подача заявки»)

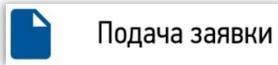
Раздел «Заявки» предназначен для подачи заявки на следующие услуги:

- новое технологическое присоединение до 15 кВт;
- увеличение мощности до 15 кВт;
- установка (замена, поверка) прибора учета;
- поверка (замена) трансформаторов тока и напряжения.

Подача заявки на технологическое присоединение доступна для пользователей с типом «Физическое лицо».

Подача заявки на установку (замену) прибора учета доступа для пользователей с типом: «Физическое лицо», «Юридическое лицо», «Индивидуальный предприниматель».

Для перехода в раздел «Заявки» необходимо нажать на кнопку «Заявки» , расположенную на горизонтальной навигационной панели, либо на кнопку «Подача заявки»



, расположенной в блоке «Главная» (Рисунок 2).

При нажатии на кнопку «Заявки»/«Подача заявки» будет отображен экран «Подача заявки». С экрана «Подача заявки» для пользователя предоставлена возможность перейти к форме подаче заявки по нажатию кнопки «Подать заявку» и к списку заявок, поданных пользователем в мобильном приложении и в Личном кабинете по нажатию кнопки «К списку заявок» (Рисунок 33).



Рисунок 33 – Экран «Подача заявки»

#### 4.8.1 Список заявок

Для перехода к списку заявок необходимо нажать кнопку «К списку заявок», расположенную на экране «Подача заявки» (Рисунок 33).

В списке заявок отображаются краткие формы заявок на технологическое присоединение, услуги энергоснабжения, на замену (установку) прибора учета.

Для краткой формы заявки на ТП и услуг энергоснабжения отображаются следующие данные:

- вид заявки;
- дата подачи заявки;
- номер заявки;
- адрес объекта, в отношении которого заявка создана;
- статус заявки;
- дата изменения статуса заявки.

Для краткой формы заявки на установку (замену, поверку) прибора учета отображаются следующие данные:

- вид заявки;
- дата подачи заявки;
- номер заявки;
- номер прибора учета;
- статус заявки;
- дата изменения статуса заявки.

Заявка на технологическое присоединение, сохраненная как черновик доступна для дальнейшего заполнения. Для продолжения заполнения черновика необходимо нажать на краткую форму заявки в списке заявок со статусом «черновик». По нажатию на краткую форму заявки будет отображена подробная форма заявки в режиме редактирования. Для удаления черновика необходимо нажать на кнопку «Удалить»  , расположенную в правом верхнем углу карточки (Рисунок 34).

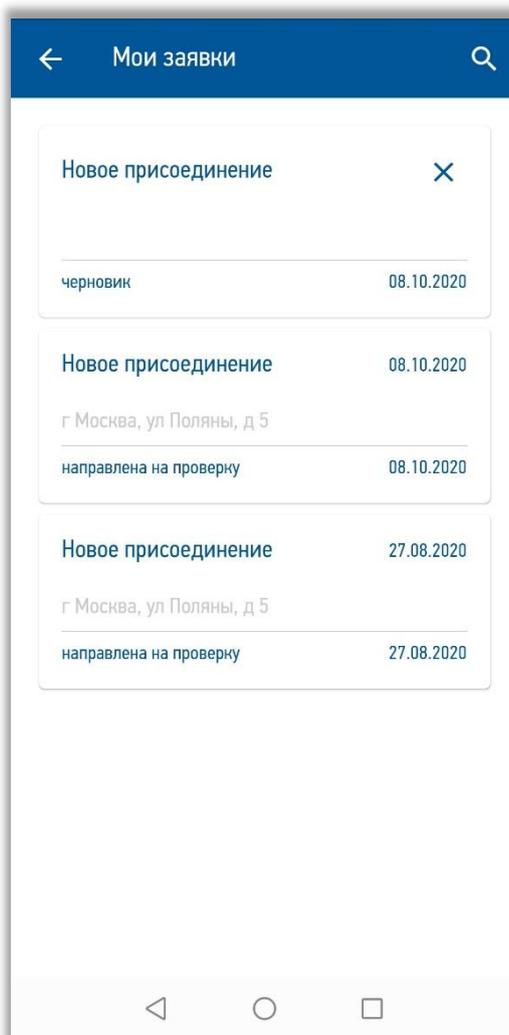


Рисунок 34 – Список заявок

Заявки, поданные в Личном кабинете, и черновики заявок, сохраненные в Личном кабинете, недоступны для просмотра и редактирования в мобильном приложении.

#### 4.8.2 Подача заявки на ТП

Для подачи заявки на ТП пользователь должен выбрать вид заявки «Технологическое присоединение» и нажать кнопку «Подать заявку» на экране «Подача заявки». По нажатию данной кнопки будет отображена форма подачи заявки на технологическое присоединение (Рисунок 35).

Рисунок 35 – Форма заявки

Форма заявки содержит следующие этапы, детализированные на блоки:

- «Общие сведения»;
- «Реквизиты заявителя»;
  - Личные данные, СНИЛС и данные документа, удостоверяющего личность;
  - Адрес по месту регистрации;
  - Адрес для направления корреспонденции;
  - Оформление заявки по доверенности;
  - Получение кассового чека при онлайн-оплате;
  - Получение уведомлений о рассмотрении заявки;
- «Сведения об объекте»;
  - Энергопринимающие устройства;
  - Мощность и напряжение;
  - Ввод объекта в эксплуатацию;

- «Направленные документы».
  - Обязательные документы;
  - Дополнительные документы.

Этап «Общие сведения» содержит следующие поля:

- «Заявитель» – поле не редактируется, по умолчанию выбрано значение «Физическое лицо»;
- «Вид заявки» – необходимо указать вид заявки;
- «Технологическое присоединение осуществляется в связи с» – необходимо указать причину подачи заявки;
- «Основание выполнения» – необходимо указать основания выполнения заявки;

Этап «Реквизиты заявителя» содержит следующие поля:

В блоке «Личные данные, СНИЛС и данные документа, удостоверяющего личность»

- «ФИО» – заполняется автоматически ФИО пользователя, указанным при регистрации;
- «Дата рождения» – необходимо указать дату рождения пользователя;
- «Документ, удостоверяющий личность» – необходимо указать вид документа, удостоверяющего личность пользователя (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность);
- «Тип документа» – необходимо указать тип документа, удостоверяющего личность пользователя, при выборе вида документа «иной документ, удостоверяющий личность»;
- «Реквизиты» – необходимо указать реквизиты документа, удостоверяющего личность пользователя, при выборе вида документа «иной документ, удостоверяющий личность»;
- «Серия и номер» – необходимо указать серию и номер паспорта пользователя;
- «Код подразделения» – необходимо указать код подразделения, выдавшего паспорт пользователя;
- «Дата выдачи» – необходимо указать дату выдачи паспорта пользователя;
- «Кем выдан» – необходимо указать, кем выдан паспорта пользователя;
- «СНИЛС» – необходимо указать номер СНИЛС пользователя;

В блоке «Адрес по месту регистрации»

- «Адрес» – необходимо указать адрес по месту регистрации пользователя до данных номера дома;

- «Вид помещения» – необходимо указать вид помещения;
- «Номер» – необходимо указать номер помещения;
- «Вид участка» – необходимо указать вид участка;
- «Номер» – необходимо указать номер участка;
- «Индекс» – поле будет заполнено автоматически индексом для указанного адреса, поле недоступно для редактирования.

В блоке «Адрес для направления корреспонденции»

- «Совпадает с адресом по месту регистрации» – необходимо поставить отметку, если адрес регистрации совпадает с адрес направления корреспонденции;
- «Адрес» – необходимо указать адрес для направления корреспонденции до данных номера дома;
- «Вид помещения» – необходимо указать вид помещения;
- «Номер» – необходимо указать номер помещения;
- «Вид участка» – необходимо указать вид участка;
- «Номер» – необходимо указать номер участка;
- «Индекс» – поле будет заполнено автоматически индексом для указанного адреса, поле недоступно для редактирования.

В блоке «Оформление заявки по доверенности»

- «Хочу оформить заявку через доверенное лицо» – необходимо поставить отметку, если заявка должна быть оформлена через доверенное лицо;
- «Электронная почта» – необходимо указать адрес электронной почты доверенного лица;
- «Номер телефона» – необходимо указать номер телефона доверенного лица;
- «Номер доверенности» – необходимо указать номер доверенности;
- «Дата доверенности» – необходимо указать дату доверенности;
- «ФИО доверенного лица» – необходимо указать ФИО доверенного лица;

В блоке «Получение кассового чека при онлайн-оплате»

- «По электронной почте (электронный адрес почты)» – необходимо поставить отметку для получения кассового чека по электронной почте (отметка для данного поля выставлена по умолчанию);
- «По телефону, SMS (номер телефона)» – необходимо поставить отметку для получения кассового чека по номеру телефона;

- «Не направлять» – необходимо поставить отметку, если кассовые чеки получать не требуется. При установлении данной отметки «По электронной почте (электронный адрес почты)» и «По телефону, SMS (номер телефона)» становятся недоступны для выбора.

В блоке «Получение уведомлений о рассмотрении заявки»

- «По электронной почте (электронный адрес почты)» – необходимо поставить отметку для получения уведомлений о рассмотрении заявки по электронной почте;
- «По телефону, SMS (номер телефона)» – необходимо поставить отметку для получения уведомлений о рассмотрении заявки по номеру телефона в виде SMS;
- «По телефону, автоинформирование (номер телефона)» – необходимо поставить отметку для получения уведомлений о рассмотрении заявки по номеру телефона в виде звонка.

Этап «Сведения об объекте» содержит следующие поля:

В блоке «Энергопринимающие устройства»

- «Наименование объекта» – необходимо выбрать наименование объекта, в отношении которого подается заявка;
- «Кадастровый номер» – необходимо указать кадастровый номер объекта (при установке чекбокса «Есть») или указать номер договора купли/продажи, свидетельства или иного документа, подтверждающего владение объектом (при установке чекбокса «Отсутствует»);
- «Адрес» – необходимо указать адрес объекта;
- «Вид помещения» – необходимо указать вид помещения;
- «Номер» – необходимо указать номер помещения;
- «Вид участка» – необходимо указать вид участка;
- «Номер/Ориентир» – необходимо указать номер участка/адресный ориентир объекта (при наличии);
- «Индекс» – поле будет заполнено автоматически индексом для указанного адреса, поле недоступно для редактирования;
- «Площадь объекта кв.м.» – необходимо указать площадь объекта.

В блоке «Мощность и напряжение»

- «Максимальная мощность, кВт» – необходимо указать мощность для присоединения;

- «Класс напряжения» – необходимо указать класс напряжения для указанной мощности;
- «Ранее согласованная мощность, кВт» – необходимо указать ранее согласованную мощность *(для заявок на увеличение мощности)*;
- «Класс напряжения» – необходимо указать класс напряжения для указанной мощности *(для заявок на увеличение мощности)*;
- «Суммарная мощность, кВт» – поле заполняется автоматически, суммируя значения, указанных мощностей *(для заявок на увеличение мощности)*;
- «Класс напряжения» – необходимо указать класс напряжения, для просуммированной мощности *(для заявок на увеличение мощности)*;
- «Категория надежности» – доступна 3 категория надежности.

В блоке «Ввод объекта в эксплуатацию»

- «План. срок проектирования ЭПУ» – необходимо указать дату планируемого срока проектирования ЭПУ;
- «План. срок введения ЭПУ в эксплуатацию» – необходимо указать дату планируемого срока введения ЭПУ в эксплуатацию;
- «Максимальная мощность ЭПУ, кВт» – необходимо указать максимальную мощность ЭПУ для указанного этапа;
- «Категория надежности» – поле будет заполнено автоматически значением ранее указанной категорией надежности;
- «Ценовая категория» – необходимо указать ценовую категорию.

Этап «Направленные документы» содержит следующие поля:

В блоке «Обязательные документы»

- «Документ, подтверждающий право собственности (копия)» – необходимо прикрепить скан/фотографию или сделать фото на камеру устройства документа, подтверждающий право собственности или иного установленного законом РФ права на объект;
- «План расположения объекта (географическое местоположение энергопринимающего устройства), копия» – необходимо прикрепить скан/фотографию или сделать фото на камеру устройства плана расположения энергопринимающего устройства;
- «Скан или фотография разворота паспорта с фотографией» – необходимо прикрепить скан/фотографию или сделать фото на камеру устройства паспорта с фотографией пользователя;

- «Скан или фотография разворота паспорта с отметкой о регистрации по месту жительства» – необходимо прикрепить скан/фотографию или сделать фото на камеру устройства разворота паспорта с отметкой по месту регистрации;
- «Скан или фотография документа» – необходимо прикрепить скан/фотографию или сделать фото на камеру устройства документа, удостоверяющего личность, если документом является не паспорт гражданина РФ;

В блоке «Дополнительные документы»

- «Копия договора, обеспечивающего продажу электрической энергии (мощности) на розничном рынке» – необходимо прикрепить скан/фотографию или сделать фото на камеру устройства копии договора, обеспечивающего продажу электрической энергии (мощности);
- «Дополнительные документы» – необходимо прикрепить скан/фотографию или сделать фото на камеру устройства дополнительных документов. Доступно прикрепление до 20 файлов типа «Дополнительные документы».

Требования к файлам: не более 30 Мб, длина имени не должна превышать 128 символов, допустимые форматы: jpg, jpeg, png, pdf, tiff.

После заполнения этапа пользователь должен нажать кнопку «Далее»



для осуществления перехода к следующему этапу. Для перехода к предыдущему этапу необходимо воспользоваться вертикальной панелью навигации по форме заявки (Рисунок 36).



Рисунок 36 – Вертикальная панель навигации по форме заявки

По завершению заполнения формы заявки пользователь должен нажать кнопку «Подать

Кнопка «Подать заявку»

заявку» для подачи заявки на технологическое присоединение в ПАО «Россети Московский регион», либо отменить выполнение данных действий нажатием



кнопки . По нажатию кнопки данные указанные в форме заявке будут удалены.



Для сохранения черновика пользователь должен нажать кнопку «Сохранить черновик»

Кнопка «Сохранить черновик»

### 4.8.3 Опрос удовлетворенности клиентов

Функция «Опрос удовлетворенности клиента» предназначен для оценки-качества удобства подачи заявки на ТП пользователями.

Опрос проходит в разделе «Подача заявки», при подаче заявки на технологическое присоединение, по нажатию кнопки «Подать заявку». Опрос отображается после подачи заявки на ТП.

Для прохождения опроса пользователю необходимо выбрать 1, 2 или 3 звезды. (Рисунок 37)

Пожалуйста, оцените удобство подачи заявки

★ ★ ★

Отменить Отправить

Рисунок 37 – Опросник

При выборе варианта: «Полностью удовлетворен» - 3 звезды обряжается текстовое поле для заполнения поля: «Что Вам понравилось?» (Рисунок 38)

Пожалуйста, оцените удобство подачи заявки

★ ★ ★

Что Вам понравилось?

Введите текст

Отменить Отправить

Рисунок 38 – Форма опросника, вариант «Полностью удовлетворен»

При выборе варианта: «Удовлетворен» - 2 звезды отображается текстовое поле с заголовком «Что можно улучшить?» - поле обязательное для заполнения, установлено ограничение для ввода 2000 символов. (Рисунок 39)

Пожалуйста, оцените удобство подачи заявки

★ ★ ☆

Что можно улучшить?

Введите текст

Отменить Отправить

Рисунок 39 - Форма опросника, вариант «Удовлетворен»

При выборе варианта «Не удовлетворен» – 1 звезда (Рисунок 40) отображается текстовое поле с заголовком «Что повлияло на оценку?», установлено ограничение для ввода 2000 символов, с группой чекбоксов:

- сложная для понимания структура понимания личного кабинета;

- запрос излишних документов;
- отсутствие поясняющих материалов;
- непонятные ответы сетевой организации.

Необходимо выбрать один или несколько вариантов чекбоксов.

Пожалуйста, оцените удобство подачи заявки

★ ★ ★

Что повлияло на оценку?

- сложная для понимания структура личного кабинета
- запрос излишних документов
- отсутствие поясняющих материалов
- непонятные ответы сетевой организации

Что можно улучшить?

Введите текст

Отменить Отправить

Рисунок 40 - Форма опросника, вариант «Не удовлетворен»

Отправить

Для отправки заполненного опросника необходимо нажать кнопку:

#### 4.8.4 Подача заявки на установку (замену, поверку) прибора учета

Для подачи заявки на установку (замену, поверку) прибора учета пользователь должен выбрать вид заявки «Установка (замена, поверка) прибора учета» и нажать кнопку «Подать заявку» на экране «Подача заявки» (Рисунок 33). По нажатию данной кнопки будет отображена форма подачи заявки на установку (замену, поверку) прибора учета (Рисунок 41).

← Поддача заявки

1 **Общие сведения**

Тип заявителя  
Физическое лицо

ФИО  
Иванов Иван Иванович

Вид заявки  
Установка (замена, поверка) прибора учета

Основание  
Отсутствие прибора учета

Далее

2 Сведения о приборе учета

3 Адрес для направления корреспонденции

4 Уведомления о рассмотрении заявки

Рисунок 41 – Форма подачи заявки на замену (установку, поверку) прибора учета

Форма подачи заявки на замену (установку, поверку) прибора учета содержит следующие этапы:

- «Общие сведения»;
- «Сведения о приборе учета»;
- «Адрес для направления корреспонденции»;
- «Уведомления о рассмотрении заявки»;
- «Электронные документы сетевой организации».

Этап «Общие сведения» содержит следующие поля:

- «Тип заявитель» – поле заполняется автоматически в соответствии с типом пользователя;
- «ФИО» – поле заполняется автоматически в соответствии с ФИО пользователя ФЛ;

- «Полное наименование» – поле заполняется автоматически в соответствии с наименованием компании ЮЛ, ИП.
- «Вид заявки» – поля заполняется автоматически в соответствии с видом заявки;
- «Основание» – необходимо выбрать основание подачи заявки из списка предложенных;
- «Укажите основание» – необходимо ввести основание, если для переключателя «Основание» был выбран вариант «Иное».

Этап «Сведения о приборе учета» содержит следующие поля:

- «Поиск по» – необходимо выбрать параметр, по которому будет осуществляться поиск лицевого счета для ФЛ, договор энергоснабжения для ЮЛ, ИП.
- «Номер» – необходимо указать номер выбранного параметра, по которому будет осуществлен поиск.
- «Результат поиска» – поле будет отображено со списком ЛС для ФЛ, со списком договоров энергоснабжения для ЮЛ, ИП, в случае нахождения данных. Необходимо выбрать номер ЛС/договора энергоснабжения из списка. После заполнения поля будут отображены приборы учета, относящиеся к выбранному номеру.
- «Лицевой счет» – поле может быть заполнено двумя способами: автоматически по нажатию кнопки «Добавить» для выбранного ПУ, вручную посредством использования клавиатуры мобильного устройства (отображается только для ФЛ).
- «Договор энергоснабжения» – поле может быть заполнено двумя способами: автоматически по нажатию кнопки «Добавить» для выбранного ПУ, вручную посредством использования клавиатуры мобильного устройства (отображается только для ЮЛ, ИП).
- «Прибор учета» – поле может быть заполнено двумя способами: автоматически по нажатию кнопки «Добавить» для выбранного ПУ, вручную посредством использования клавиатуры мобильного устройства.
- «Адрес» – необходимо выбрать адрес из справочника ФИАС.

Этап «Уведомления о рассмотрении заявки» содержит следующие поля:

- «По электронной почте (электронный адрес почты)» – необходимо поставить отметку для получения уведомления о рассмотрении заявки (отметка для данного поля выставлена по умолчанию);

- «По телефону, SMS (номер телефона)» – необходимо поставить отметку для получения уведомления о рассмотрении заявки (отметка для данного поля выставлена по умолчанию).

Этап «Электронные документы сетевой организации» будет отображен в случае направления документов от ПАО «Россети Московский регион» для заявителя. Пользователю доступны для скачивания следующие документы:

- «Уведомление об организации выезда»;
- «Запрос собственнику»;
- «Письмо об отсутствии оснований»;
- «Акт допуска прибора учета».

Описание общих правил манипуляции с формой подачи заявки см. в п. 4.8.2 настоящего документа. Функциональность сохранения черновика для заявки на установку (замену) прибора учета не предусмотрена.

#### **4.8.4.1 Автоматическое заполнение полей этапа «Сведения о приборе учета»**

На этапе «Сведения о приборе учета» предусмотрена возможность заполнять вручную и автоматические поля «Лицевой счет»/ «Договор энергоснабжения», «Прибор учета».

##### **Заполнение полей вручную.**

Необходимо ввести значения для полей посредством использования клавиатуры мобильного устройства.

##### **Автоматическое заполнение полей.**

Для автоматического заполнения полей необходимо выполнить следующие шаги:

##### **1. Поиск номера ЛС/ договора энергоснабжения.**

Для поиска номера ЛС/ договора энергоснабжения необходимо выбрать параметр, по которому будет выполнен поиск. Параметр выбирается в поле «Поиск по». Поиск ЛС осуществляется по номеру ЛС или по номеру ПУ. Поиск договора энергоснабжения осуществляется по номеру договора энергоснабжения или по номеру ПУ.

После выбора параметра необходимо указать номер в одноименное поле и нажать кнопку «Найти». В случае нахождения данных будет отображено поле «Результат поиска». Поле будет содержать искомый объект: ЛС или договор энергоснабжения. В исключительных ситуациях возможно отображение списка искомых объектов, в случае нахождения более одного одинаковых номеров. Если в результате поиска данные не будут найдены, для пользователя будет отображено информационное сообщение о необходимости выполнить поиск по другому параметру.

По окончании поиска данных необходимо выбрать номер ЛС/ договора энергоснабжения в поле «Результат поиска».

## 2. Выбор прибора учета.

После выбора номера ЛС/ договора энергоснабжения в поле «Результат поиска» на экране мобильного устройства будут отображены данные приборов учета, относящихся к выбранному ЛС или договору энергоснабжения.

Необходимо нажать кнопку «Добавить» для выбранного прибора учета. По нажатию данной кнопки поля «Лицевой счет»/ «Договор энергоснабжения», «Прибор учета» будут заполнены автоматически. Возможность редактировать данные поля будет не доступна.

В случае необходимости очистить данные поля для ручного ввода данных требуется нажать на кнопку «Очистить всё» (Рисунок 42).

← Подача заявки

✓ Общие сведения

✎ Сведения о приборе учета

Номер лицевого счета

Номер  
22222-222-22

Найти

2222222222

Приборы учета

1

Серийный номер	111111111
Марка	Меркурий-200-02(//)
Дата установки	03.08.2009
Адрес	г Москва, ул. Парковая 2-я, д.28
Тариф	3-тарифный
Дата окончания МПИ	03.08.2019
Коэффициент трансформации	1

Добавить

Лицевой счет:

Лицевой счет  
22222-222-22

Прибор учета:

Прибор учета  
111111111

Адрес:

Адрес

Очистить всё

Далее

3 Уведомления о рассмотрении заявки

Рисунок 42 – Автоматическое заполнение полей

## 4.9 Раздел «Мои обращения»

Раздел «Мои обращения» предназначен для отправки обращений по различным тематикам.

Для перехода в раздел «Мои обращения» необходимо нажать на кнопку «Главная»



, расположенную на горизонтальной навигационной панели (Рисунок 1). В блоке



«Главная» будет отображена пиктограмма для создания нового обращения, (Рисунок 2, Рисунок 43).

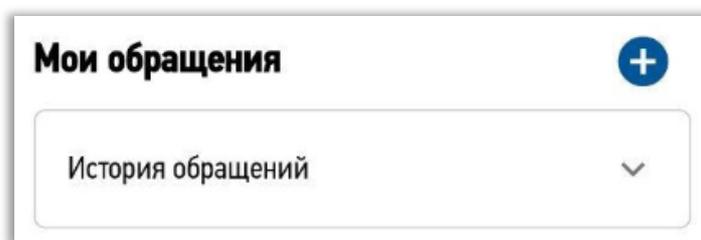


Рисунок 43 – Раздел «Мои обращения»

### 4.9.1 Создание обращения

Для создания обращения пользователь должен нажать на кнопку



(Рисунок 43)

или на кнопку «Создать обращение»



(Рисунок 48).

По нажатию на данную одну из кнопок откроется форма обращения для заполнения (Рисунок 44).

← Создать обращение

Выберите вид

Адрес

Или

Выберите на карте

Текст обращения

0/2000

**Привязать заявку к обращению**

Регистрационные данные заявки

Отсутствует

Отправить

Рисунок 44 – Форма обращения

Форма обращения содержит следующие поля:

- «Вид обращения» – необходимо указать вид обращения. Доступны следующие виды обращений:
  - отзыв;
  - предложение;
  - благодарность;
  - запрос информации;
  - жалоба;
  - прочее;
  - отсутствие света;
  - бездоговорное/ безучетное потребление;
  - проблемы в оборудовании электросетей.

- «Адрес» – необходимо указать адрес объекта посредством использования справочника ФИАС;
- «Выберите на карте» – необходимо указать на карте маркером местонахождение объекта (геопозицию). При указании геопозиции автоматически будет заполнено поле «Адрес».
- «Текст обращения» – необходимо ввести текст обращения;
- «Регистрационные данные заявки» – необходимо указать дополнительные параметры;
- «Отсутствует» - не требуется указание дополнительных параметров;
- «Регистрационный номер заявки» – необходимо указать регистрационный номер заявки;
- «Штрихкод» – необходимо указать штрихкод заявки;
- «Номер договора ТП» – необходимо указать номер договора ТП;
- Виджет для прикрепления документа/фотографии/скана – необходимо создать фотографию или прикрепить документ/фотографию/скан.

По завершению заполнения формы обращения пользователь должен нажать кнопку



«Отправить»

. По нажатию кнопки «Отправить»



пользователю будет отображено сообщение об отправке данного обращения.

#### 4.9.1.1 Поле «Выберите на карте»

Для заполнения поля «Выберите на карте» пользователь должен нажать на пиктограмму



(Рисунок 44). При нажатии на пиктограмму в мобильном приложении открывается карта. По умолчанию, карта будет сфокусирована на местоположении пользователя. По центру располагается маркер, который пользователь должен переместить на объект, передвигая карту (Рисунок 45). После наведения на нужный объект необходимо нажать на кнопку «Ок»



для заполнения поля «Выберите на карте» координатами выбранной точки. Поле «Адрес» будет заполнено автоматически в соответствии с выбранными координатами.

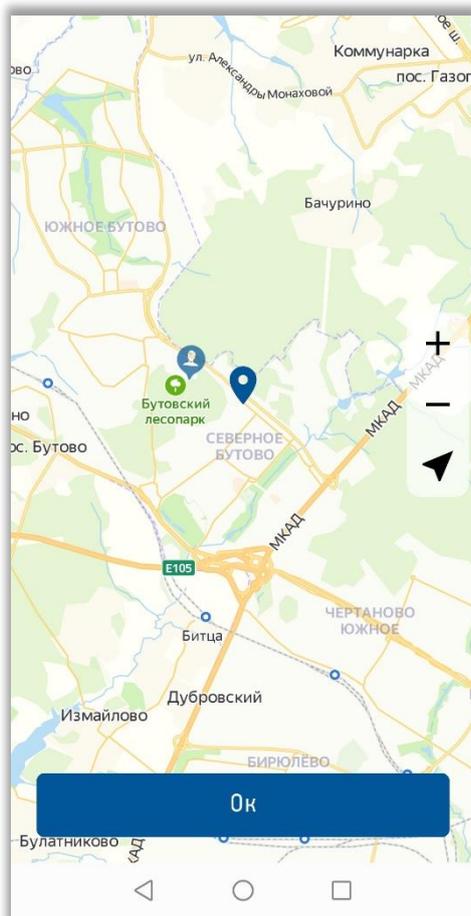


Рисунок 45 – Выбор адреса на карте при создании обращения

По нажатию данной кнопки будет отображена форма обращения, для поля «Выберите на карте» будут отображены координаты объекта (Рисунок 46).



Рисунок 46 – Отображение координат объекта для поля «Выберите на карте»

После заполнения всех полей формы необходимо нажать кнопку «Отправить»



. После нажатия данной кнопки для пользователя будет отображено сообщение об отправке обращения.

#### 4.10 Раздел «История обращений»

Для просмотра созданных обращений пользователь должен нажать на кнопку , размещенную на элементе управления «История обращений» (Рисунок 43). По нажатию данной кнопки будет отображен список обращений пользователя (Рисунок 47). По умолчанию в списке отображаются 3 обращения пользователя, отсортированные по убыванию. Для просмотра всех

обращений необходимо нажать на кнопку «Показать всё» . Чтобы

скрыть список обращений пользователь должен нажать кнопку .

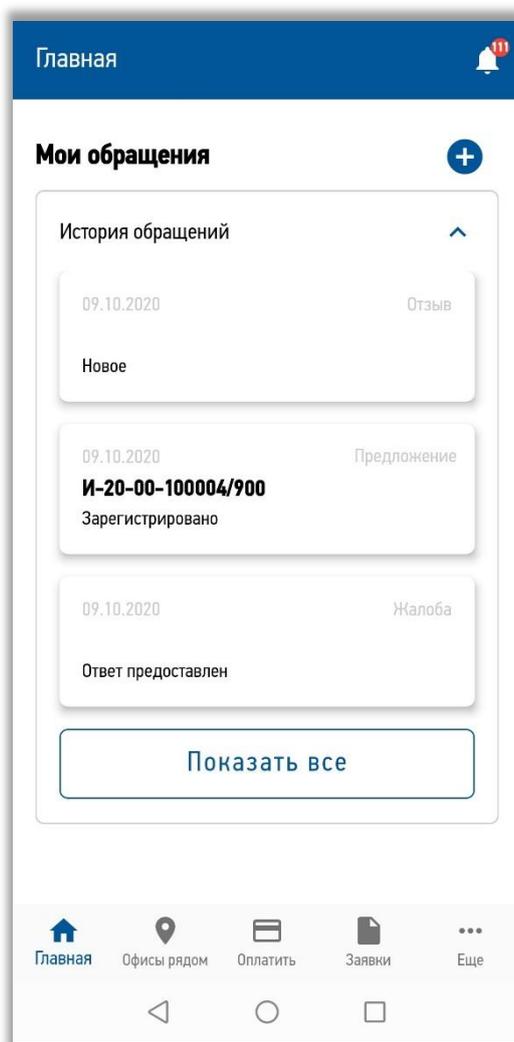


Рисунок 47 – Список обращений пользователя

Обращение в списке содержит следующие данные:

- регистрационный номер;
- вид обращения;

- статус обращения;
- дата изменения статуса.

Показать все

По нажатию кнопки «Показать всё» будет отображен полный список обращений пользователя (Рисунок 48). Для просмотра всех обращений необходимо использовать вертикальный скроллинг. Для обновления списка обращений пользователь должен зажать пальцем экран мобильного устройства, потянуть вниз и отпустить. По завершению выполнения данного действия данные в списке обращений будут обновлены.

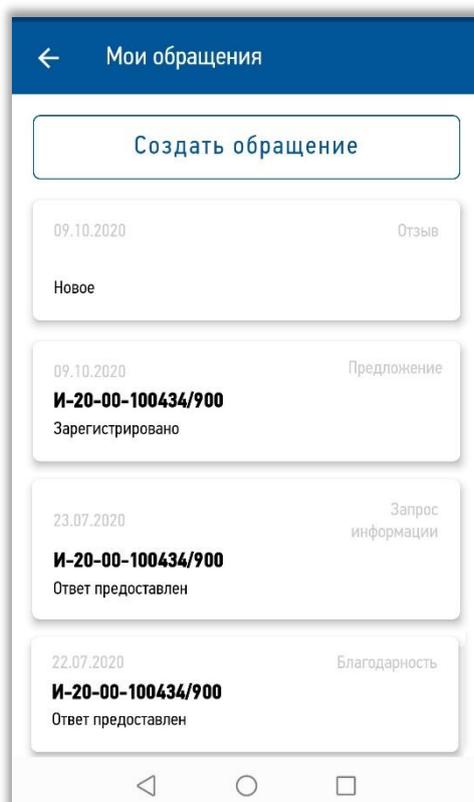


Рисунок 48 – Полный список обращений пользователя

Для просмотра информации по обращению необходимо нажать на нужное обращение в списке обращений. По нажатию на обращение будет отображена подробная информация по обращению и полученный ответ ПАО «Россети Московский регион», в случае его наличия.

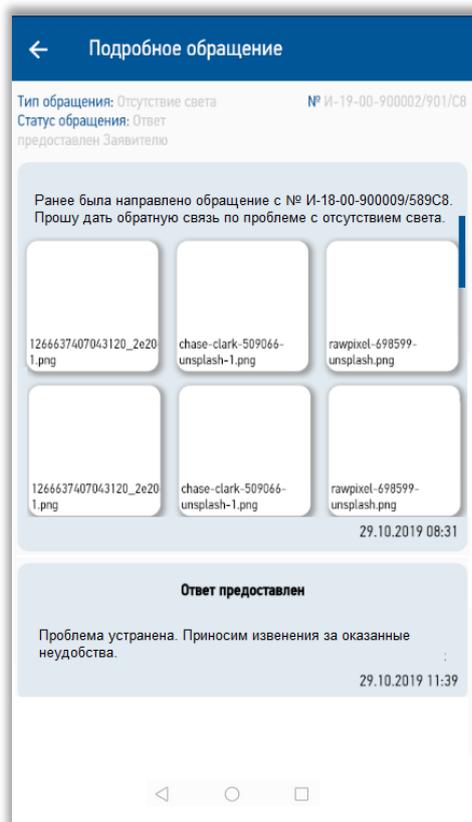


Рисунок 49 – Подробная информация по обращению

Подробная информация по обращению содержит следующие сведения:

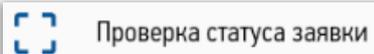
- тип обращения;
- статус обращения;
- номер обращения;
- текст обращения;
- файл (при наличии);
- дата отправки обращения;
- ответ ПАО «Россети Московский регион»;
- дата ответа ПАО «Россети Московский регион».

В случае вложения более 6 файлов будет отображен вертикальный скроллинг. Для просмотра всех файлов требуется воспользоваться скроллингом. Для просмотра файла необходимо нажать на иконку файла.

#### 4.11 Раздел «Проверка статуса заявки»

Раздел «Проверка статуса заявки» предназначен для просмотра статуса заявки на услуги ПАО «Россети Московский регион», поданной очно, по штрихкоду заявки.

Для перехода в раздел необходимо нажать на кнопку «Проверка статуса заявки»



в блоке «Главная» или в блоке «Ещё» (Рисунок 2, Рисунок 3).

По нажатию на данную кнопку откроется форма для ввода штрихкода заявки (Рисунок 50).

Скриншот экрана мобильного приложения «Статус заявки». Вверху — заголовок «Статус заявки» с кнопкой «Назад». Основной текст: «Вы можете проверить статус Вашей заявки на услуги Россети Московский регион, поданной очно. Введите штрихкод Вашей заявки и нажмите «Узнать статус заявки»». Ниже — текстовое поле «Штрихкод» с иконкой сканера. Пример штрихкода: 1140840872180. Информационное сообщение: «Вы можете отсканировать штрихкод или ввести номер вручную. Штрихкод заявки расположен в левом верхнем углу уведомления». Внизу — большая синяя кнопка «Узнать статус заявки». В самом низу — стандартная панель Android с кнопками «Назад», «Домой» и «Последние».

Рисунок 50 – Форма ввода штрихкода

Форма для ввода штрихкода содержит следующие поля:

- «Штрихкод» – необходимо указать штрихкод заявки.

Поле штрихкод заявки может быть заполнено двумя способами:

- вручную – пользователь должен ввести штрихкод с клавиатуры мобильного устройства;
- сканером – пользователь должен отсканировать штрихкод заявки посредством использования камеры мобильного устройства.

При введении штрихкода вручную пользователь должен нажать на поле и указать штрихкод, по завершению выполнения данного действия требуется нажать на кнопку «Узнать статус заявки»

Кнопка с белым текстом «Узнать статус заявки» на синем фоне.

статус заявки»

Для того чтобы отсканировать штрихкод заявки требуется нажать на пиктограмму



, по нажатию откроется камера мобильного устройства. Пользователь должен навести камеру на штрихкод заявки, расположенный в левом углу уведомления. При наведении камеры на штрихкод, штрихкод будет автоматически считан.

Если пользователь ввел некорректный код, будет отображена информация, что по данному штрихкоду заявка не найдена. В случае ввода корректного штрихкода будет отображено дерево статусов. Для данной заявки будет отображен её текущий статус (Рисунок 51).

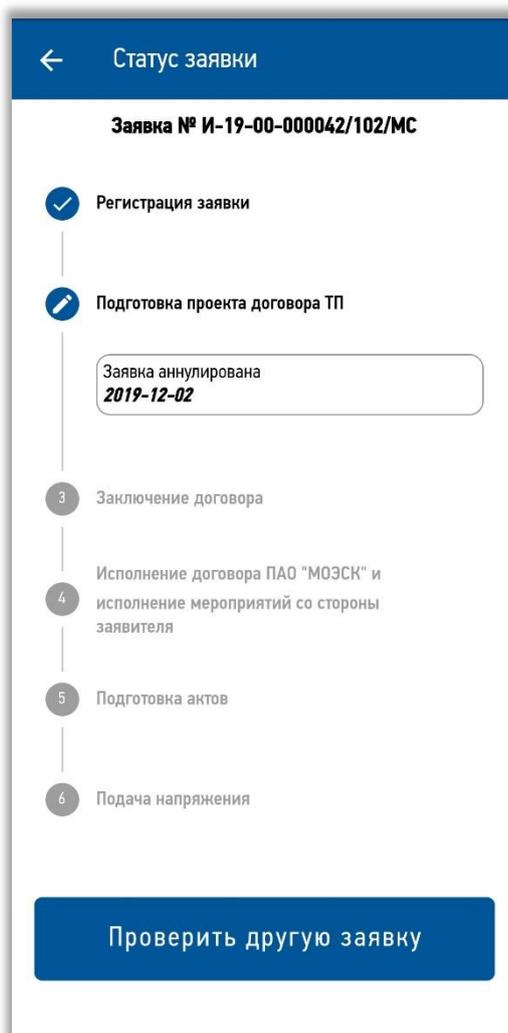


Рисунок 51 – Дерево статусов заявки

Для просмотра статуса другой заявки необходимо нажать на кнопку «Проверить другую

Кнопка с белым текстом «Проверить другую заявку» на синем фоне, с тонкой белой обводкой и легкой тенью.

заявку». По нажатию на данную кнопку будет отображена форма ввода штрихкода, поле «Штрихкод» будет пустым (Рисунок 50).

#### 4.12 Раздел «Заказ услуг энергоснабжения»

Раздел «Заказ услуг энергоснабжения» предназначен для оформления заказа на услуги энергоснабжения ПАО «Россети Московский регион».

Для перехода в раздел «Заказ услуг энергоснабжения» необходимо нажать на кнопку

Кнопка с иконкой корзины и плюсом и текстом «Заказ услуг энергоснабжения» на белом фоне, с тонкой серой обводкой и легкой тенью.

«Заказ услуг энергоснабжения» в блоке «Главная» (Рисунок 2).

При нажатии на кнопку «Заказ услуг энергоснабжения» будет отображен список услуг энергоснабжения с краткой информацией (Рисунок 52).

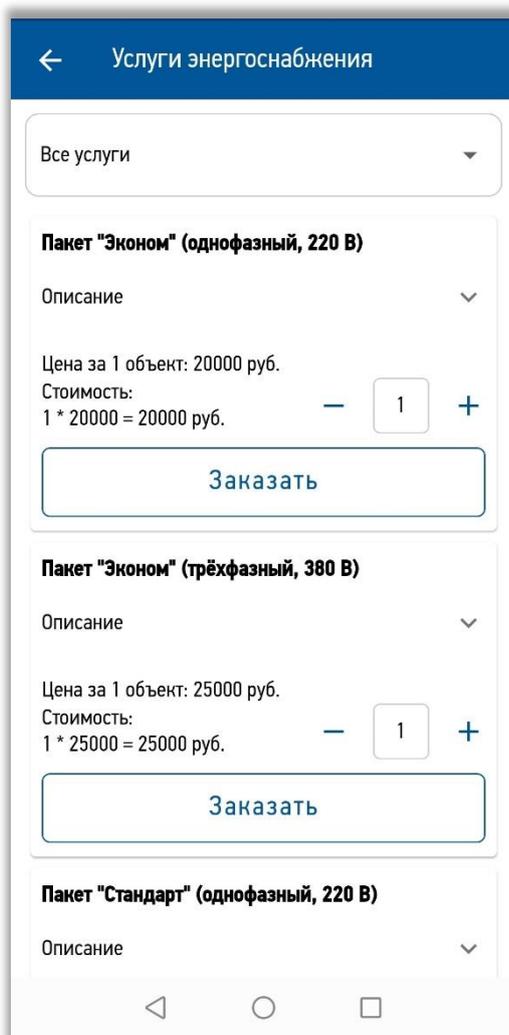


Рисунок 52 – Список услуг энергоснабжения

Краткая информация услуги энергоснабжения содержит следующие данные:

- наименование услуги;
- цена за один объект;
- стоимость за количество выбранных услуг.



Для просмотра подробной информации по услуге требуется нажать на кнопку (Рисунок 52). По нажатию на данную кнопку для выбранной услуги будет отображено подробное описание.

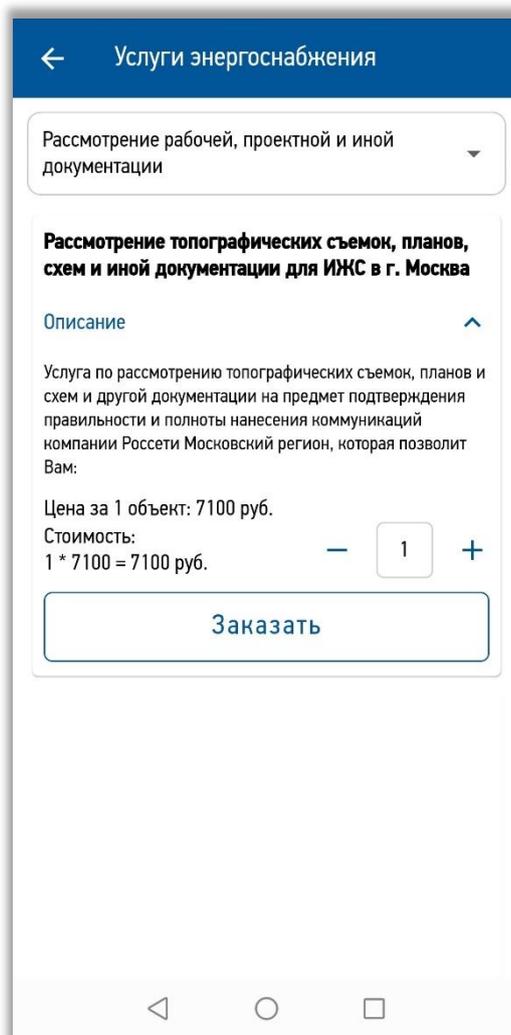


Рисунок 53 – Подробное описание услуги



Чтобы скрыть подробную информацию по услуге требуется нажать на кнопку (Рисунок 53).

Чтобы воспользоваться фильтрацией списка услуг, необходимо нажать на элемент управления «Все услуги» с пиктограммой , расположенный над списком услуг (Рисунок 52). По нажатию на данный элемент управления будет отображен справочник типов услуг энергоснабжения (Рисунок 54).

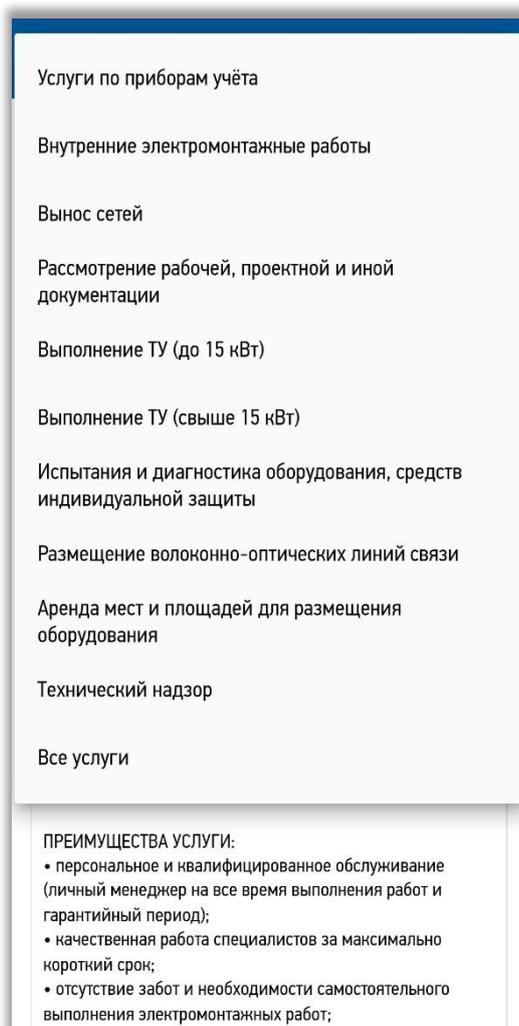
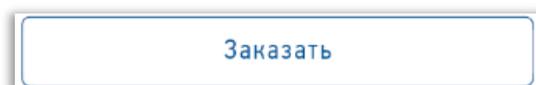


Рисунок 54 – Справочник типов услуг энергоснабжения

При выборе значения в справочнике список будет отфильтрован по выбранному значению.

Для заказа услуги требуется указать количество объектов для выбранной услуги при

помощи кнопок  и  . При изменении количества объектов для услуги, стоимость услуги автоматически будет рассчитана. После необходимо нажать кнопку «Заказать»

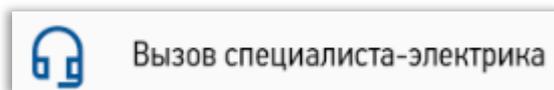


. По нажатию кнопки «Заказать» будет отображена информация об отправке запроса на услугу энергоснабжения.

#### 4.13 Раздел «Вызов специалиста-электрика»

Раздел «Вызов специалиста-электрика» предназначен для оформления заказа на услугу вызова специалиста-электрика.

Для перехода в раздел «Вызов специалиста-электрика» необходимо нажать на кнопку



«Вызов специалиста-электрика»

в блоке «Главная».

При нажатии на кнопку «Вызов специалиста-электрика» будет отображен список услуг для вызова специалиста-электрика (Рисунок 55).

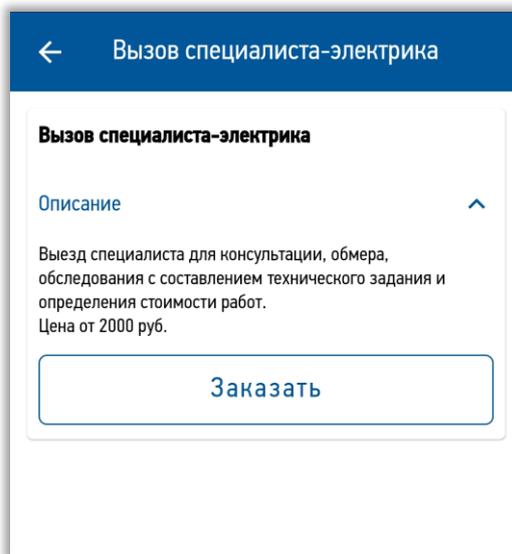


Рисунок 55 – Список услуг для вызова специалиста-электрика

Информация об услуге для вызова специалиста-электрика содержит следующие данные:

- наименование услуги;
- описание услуги;
- цена за услугу.

Для просмотра подробной информации по услуге требуется нажать на кнопку . По нажатию на данную кнопку для выбранной услуги будет отображено подробное описание.

Чтобы скрыть подробную информацию по услуге требуется нажать на кнопку .

Для заказа услуги требуется указать нажать кнопку «Заказать»



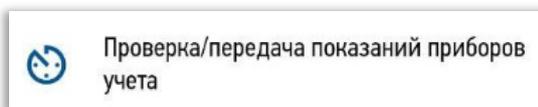
. По нажатию кнопки «Заказать» будет отображена информация об отправке запроса на вызов специалиста-электрика.

#### 4.14 Раздел «Проверка/передача показаний приборов учета»

Раздел «Проверка/передача показаний приборов учета» предназначен для передачи показаний по приборам учета пользователя и просмотра истории показаний по приборам учета.

Данный сервис доступен для пользователей с типом: Физическое лицо, Юридическое лицо, Индивидуальный предприниматель.

Для перехода в данный раздел требуется нажать на кнопку «Проверка/передача



показаний приборов учета»

в блоке «Главная»

(Рисунок 2). По нажатию на данную кнопку будет отображен экран «Передача показаний»

(Рисунок 56).

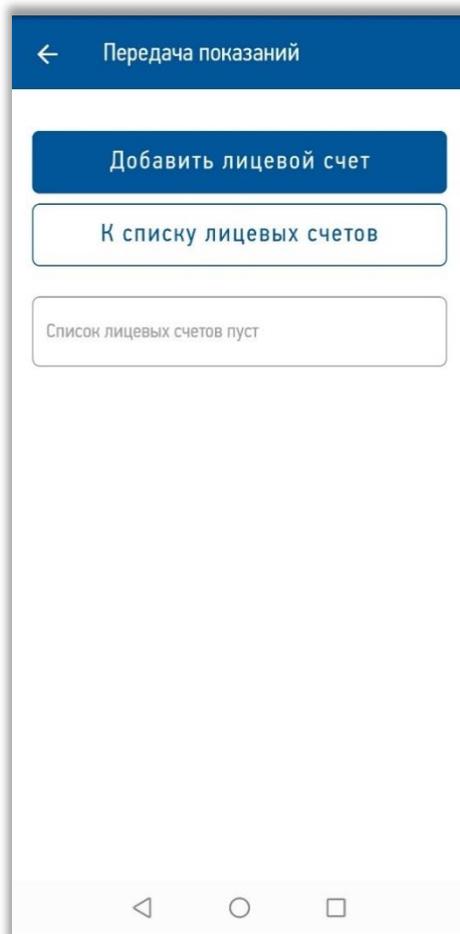


Рисунок 56 – Экран «Передача показаний»

Для начала работы с сервисом «Проверка/передача показаний приборов учета» необходимо добавить номер лицевого счета для ФЛ и номер договора энергоснабжения для ЮЛ и ИП.

#### 4.14.1 Добавление номера лицевого счета/ договора энергоснабжения

Для передачи показаний по прибору учета пользователь должен добавить свой номер лицевого счета/ договора э/с. Для того чтобы добавить номер лицевого счета/ договора э/с

необходимо нажать на кнопку «Добавить лицевой счет» / «Добавить договор э/с». По нажатию на данную кнопку будет отображена форма для добавления лицевого счета / договора э/с (Рисунок 57).

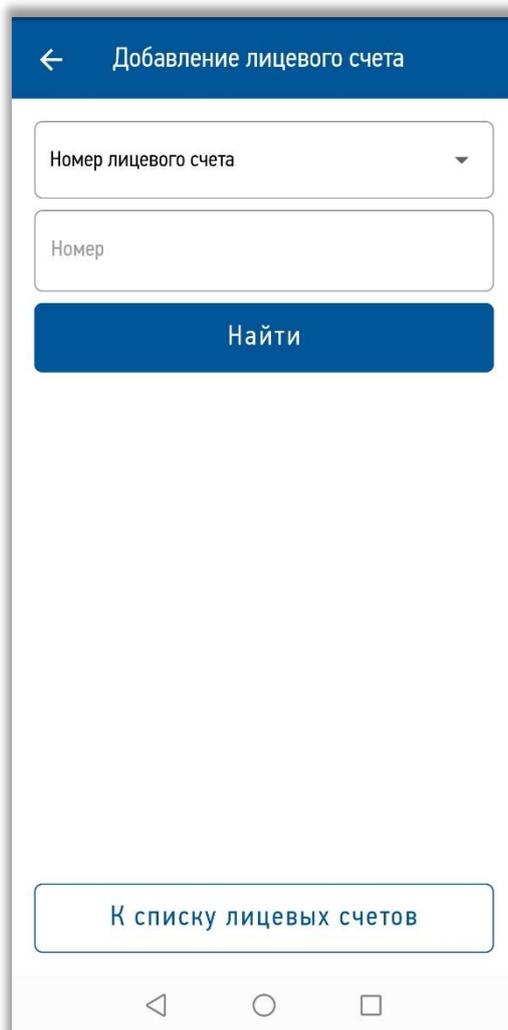


Рисунок 57 – Форма добавления лицевого счета

Форма для добавления лицевого счета/ договора э/с состоит из следующих полей:

- «Поиск по» – необходимо выбрать параметр, по которому будет осуществляться поиск лицевого счета для ФЛ, договор э/с для ЮЛ, ИП.
- «Номер» – необходимо указать номер выбранного параметра, по которому будет осуществлен поиск.
- «Выберите лицевой счет»/ «Выберите договор энергоснабжения» – поле будет отображено со списком лицевых счетов для ФЛ, со списком договоров э/с для ЮЛ, ИП, в случае нахождения более одного номера. Необходимо выбрать номер лицевого счета/ договора э/с из списка. После заполнения поля будут отображены приборы учета, относящиеся к выбранному номеру.

Для добавления лицевого счета/ договора э/с необходимо найти данный номер, заполнив соответствующие поля и нажав кнопку «Найти». В случае нахождения данных на экране будет отображен лицевой счет/ договор э/с и привязанный к нему ПУ. При нахождении более одного номера будет отображено поле «Выберите лицевой счет»/ «Выберите договор энергоснабжения», которое требуется заполнить в соответствии с описанием выше.

После выбора лицевого счета/ договора э/с требуется нажать кнопку «Добавить лицевой счет»/ «Добавить договор э/с» для осуществления привязки лицевого счета/ договора э/с к учетной записи пользователя (Рисунок 58).

← Добавление лицевого счета

Номер лицевого счета

Номер  
22222-222-22

Найти

Лицевой счет  
2222222222

Приборы учета

1	
Серийный номер	11111111
Марка	Меркурий-200-02(//)
Дата установки	03.08.2009
Адрес	г Москва, ул. Парковая 2-я, д.28
Тариф	3-тарифный
Дата окончания МПИ	03.08.2019
Коэффициент трансформации	1

Добавить лицевой счет

К списку лицевых счетов

Рисунок 58 – Добавление лицевого счета, найден один номер

При попытке добавить лицевой счет/ договор э/с, который был ранее привязан к другой учетной записи, пользователю будет отображено информационное сообщение о необходимости обратиться в ПАО «Россети Московский регион» для выяснения обстоятельств.

#### 4.14.2 Удаление лицевого счета/ договора э/с

Для удаления лицевого счета/ договора э/с требуется нажать кнопку «К списку лицевых счетов»/ «К списку договоров э/с». По нажатию на данную кнопку будет отображен список лицевых счетов/ договоров э/с пользователя (Рисунок 59).

Для удаления лицевого счета/ договора э/с из списка требуется нажать на кнопку «Удалить» . По нажатию на данную кнопку лицевой счет/ договор э/с будет удален после подтверждения действия пользователем в диалоговом окне.

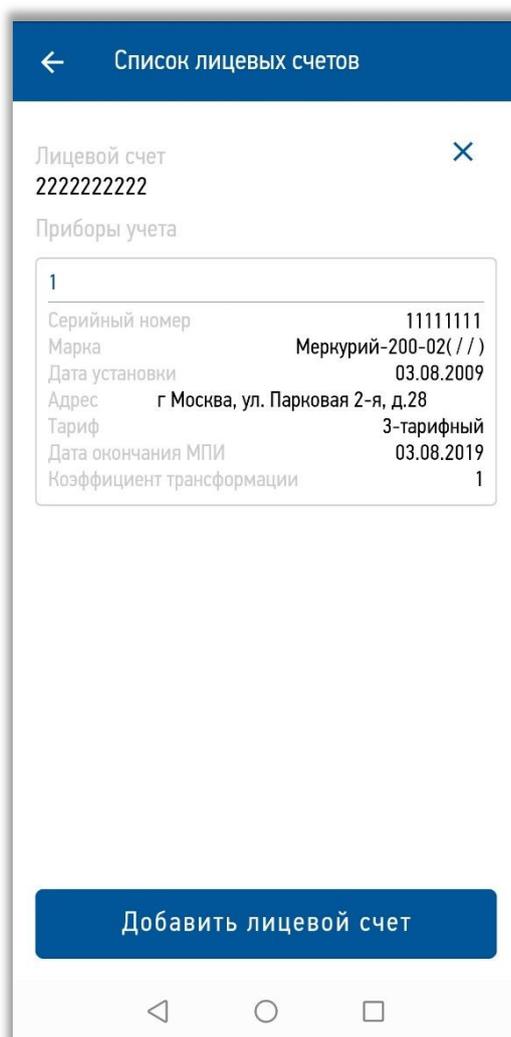


Рисунок 59 – Список лицевых счетов

#### 4.14.3 Поверка/ передача показаний по прибору учета

По завершению добавления лицевого счета/ договора э/с пользователю будет доступна возможность передать показания по прибору учета.

Для передачи показаний по прибору учета требуется перейти к начальному экрану раздела «Передача показаний», на котором будет отображено поле «Выберите лицевой счет»/«Выберите д/с» (Рисунок 60).

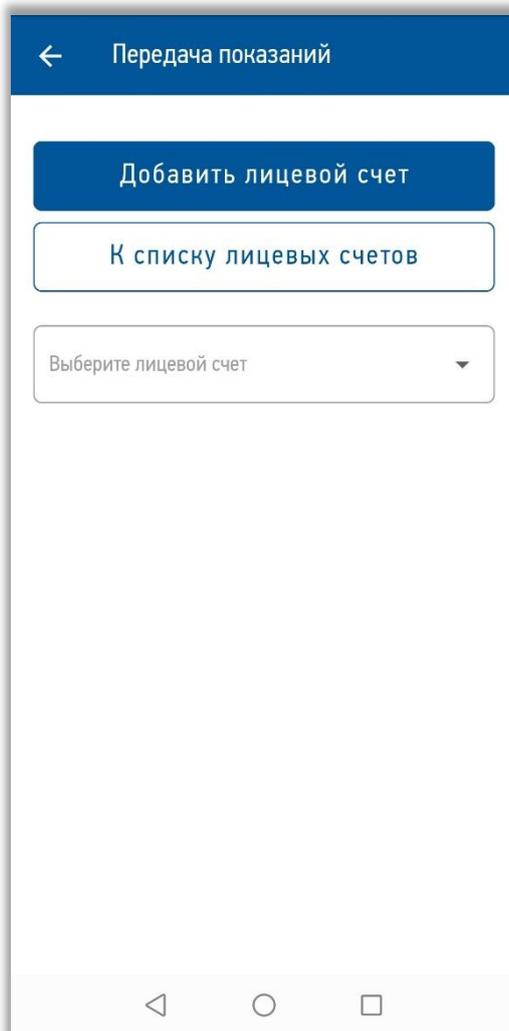


Рисунок 60 – Поле «Выберите лицевой счет»

Для поля «Выберите лицевой счет»/ «Выберите д/с» требуется выбрать лицевой счет/ договор э/с. В результате выполнения данного действия будет отображено поле «Выберите прибор», для которого требуется выбрать прибор учета (Рисунок 61).

← Передача показаний

Добавить лицевой счет

К списку лицевых счетов

2222222222

Выберите прибор

Рисунок 61 – Поле «Выберите прибор»

После выбора прибора учета будут отображены данные по ПУ и блок «Зона суток» для ввода и передачи показаний.

Для прибора учета отображаются следующие данные:

- «Серийный номер»;
- «Марка»;
- «Дата установки»;
- «Тариф»;
- «Дата окончания ПМИ»;
- «Коэффициент трансформации».

Блок «Зона суток» содержит следующие поля:

- «Пиковая (7:00-10:00; 17:00-21:00) T1» – требуется ввести показание и прикрепить фотографию прибора учета;

- «Ночь (23:00-7:00) Т2» – требуется ввести показание и прикрепить фотографию прибора учета;
- «Полупиковая (10:00-17:00; 21:00-23:00) Т3» – требуется ввести показание и прикрепить фотографию прибора учета.

По завершению ввода показаний пользователь должен нажать кнопку «Передать

показания»



Передать показания

(Рисунок 62).

← Передача показаний

Добавить лицевой счет

К списку лицевых счетов

2222222222

Меркурий-200-02(//) 11111111

**Показания**

Серийный номер:	11111111
Марка:	Меркурий-200-02(//)
Дата установки:	03.08.2009
Тариф:	3-тарифный
Дата окончания МПИ:	03.08.2019
Коэффициент трансформации:	1.0

**Зона суток**

Пиковая (7:00-10:00; 17:00-21:00) T1

Показания

Предыдущие показания: 5694.0

Прикрепить

Ночь (23:00-7:00) T2

Показания

Предыдущие показания: 5030.0

Прикрепить

Полупиковая (10:00-17:00; 21:00-23:00) T3

Показания

Предыдущие показания: 7365.0

Прикрепить

Передать показания

История показаний

Рисунок 62 – Форма передачи показаний по прибору учета

#### 4.14.4 Просмотр истории показаний

Для просмотра истории показаний требуется нажать кнопку «История показаний»

История показаний

(Рисунок 62), либо нажать на лицевой счет/ договор э/с в списке лицевых счетов/ договоров э/с (Рисунок 59).

По нажатию на кнопку «История показаний» будет отображена форма истории показаний по прибору учета (Рисунок 63).

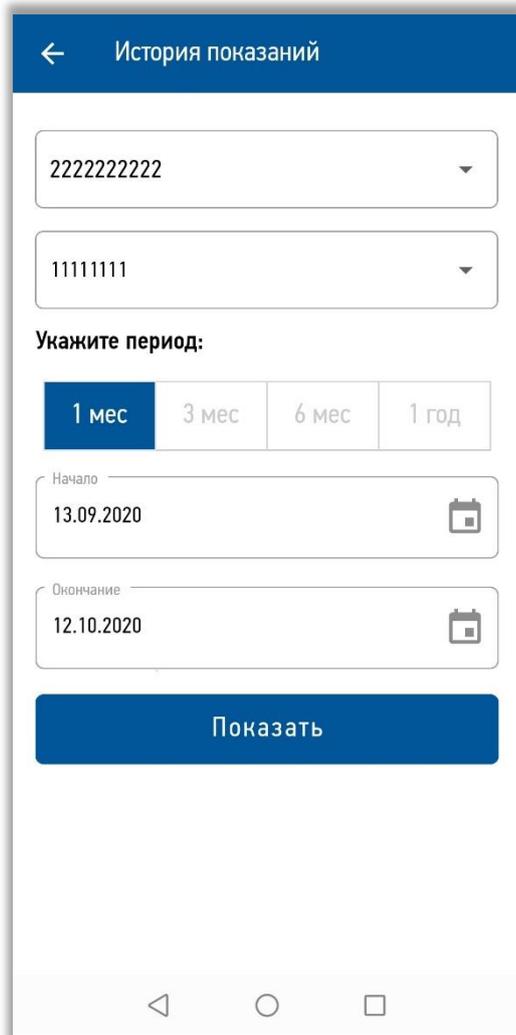


Рисунок 63 – Форма истории показаний

Форма истории показаний по прибору чета содержит следующие поля:

- «Выберите лицевой счет»/ «Выберите договор энергоснабжения» – требуется выбрать лицевой счет/ договор э/с;
- «Выберите прибор» – требуется выбрать прибор учета из списка приборов;
- «Начало» – требуется указать дату начала периода;
- «Окончание» – требуется указать дату окончания периода.

Период истории показаний (поле «Начало», поле «Окончание») может быть заполнен автоматически нажатием на кнопку с указанием кол-ва месяцев. По умолчанию выбран период один месяц. Возможны следующие варианты выбора периода для автоматического заполнения:

- «1 мес» – один месяц;
- «3 мес» – три месяца;
- «6 мес» – шесть месяцев;
- «1 год» – двенадцать месяцев.

После заполнения полей формы требуется нажать кнопку «Показать». По нажатию на данную кнопку будет отображена история показаний по прибору чета (Рисунок 64).

Для просмотра медиафайлов по прибору учета необходимо нажать на виджет с наименованием «Фото». По нажатию медиафайл будет скачан на мобильное устройство.

← История показаний

Лицевой счет:  
22222-222-22

Прибор учета:  
11111111

Укажите период:

1 мес 3 мес 6 мес 1 год

01.02.2020

30.04.2020

Показать

Апрель 2020 ▲

Дата передачи: 11.04.2017

Ночь  
1254.32

Пик  
Показания: 7768.9

Полупик  
3843.2

Кем переданы: Потребитель

фото.jpeg (0.4 Мб)

фото.jpeg (0.4 Мб)

фото.jpeg (0.4 Мб)

Март 2020 ▼

Февраль 2020 ▼

Рисунок 64 – История показаний

В случае отсутствия истории показаний по прибору учета будет отображена информация об отсутствии данных.

#### 4.15 Раздел «Уведомления об отключениях»

Раздел «Уведомления об отключениях» предназначен для оформления подписки на оповещения по плановым и аварийным отключениям.

Для перехода в данный раздел требуется нажать на кнопку «Уведомления об отключениях» в блоке «Главная» для авторизованных пользователей или в блоке «Ещё» для неавторизованных пользователей (Рисунок 2, Рисунок 3). По нажатию на данную кнопку будет отображена форма проверки адреса для информирования (Рисунок 65).

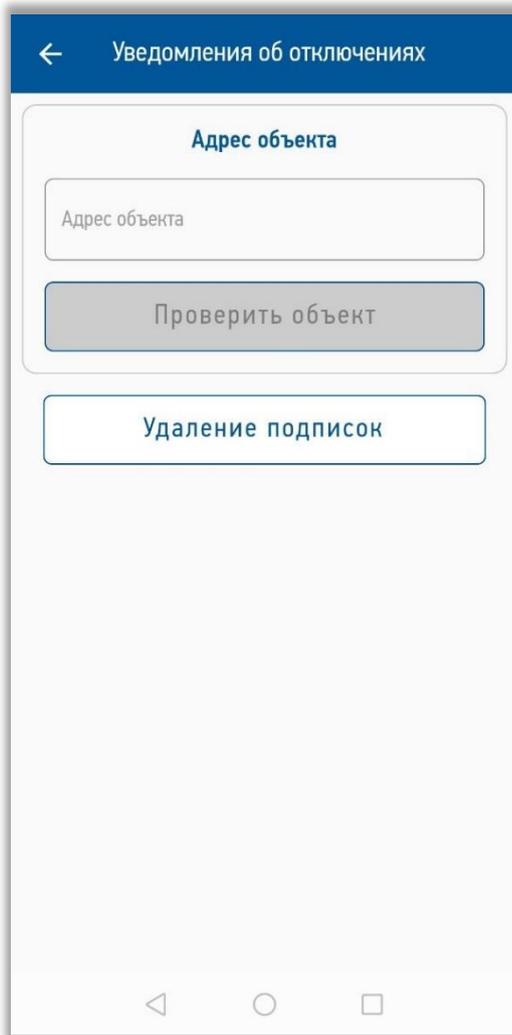
The image shows a mobile application screen with a blue header bar containing a back arrow and the text "Уведомления об отключениях". Below the header is a white rounded rectangle with the title "Адрес объекта". Inside this rectangle is a text input field with the placeholder "Адрес объекта" and a grey button labeled "Проверить объект". Below this rectangle is a separate white rounded rectangle with a blue button labeled "Удаление подписок". At the bottom of the screen, there are three standard Android navigation icons: a triangle, a circle, and a square.

Рисунок 65 – Форма проверки адреса

##### 4.15.1 Создание подписки для авторизованного пользователя

Для создания подписки требуется проверить адрес, на который пользователь хочет оформить подписку. Для проверки адреса необходимо заполнить форму проверки адреса (Рисунок 65).

Форма проверки адреса содержит следующие поля:

- «Адрес объекта» – требуется указать адрес.

После ввода адреса для атрибута «Адрес объекта» необходимо нажать кнопку



«Проверить объект». По нажатию на данную кнопку для пользователя будет отображено сообщение с информацией, является ли данный адрес объектом информирования.

В случае если адрес является объектом информирования, будет отображена форма «Контактные данные» (Рисунок 66). Для данной формы требуется выбрать контакты, для которых будет оформлена подписка. Подписка может быть оформлена по номеру телефона или по адресу электронной почты.

Скриншот экрана мобильного приложения с заголовком «Уведомления об отключениях». В центре экрана находится форма «Контактные данные». В верхней части формы, под заголовком «Адрес объекта», введено «г Москва, Варшавское шоссе, д 10А». Под этим полем находится кнопка «Проверить объект». Ниже этой кнопки находится информационное сообщение: «Информирование по данному объекту возможно. Укажите способы информирования и соответствующие контактные данные.» В основной части формы «Контактные данные» есть два пункта: «информирование по смс» с номером «+79999999999» и «информирование по электронной почте» с адресом «t00@mail.ru». Под этими пунктами находится кнопка «Подписаться», которая в данный момент неактивна (серая). В нижней части экрана находится кнопка «Удаление подписок». В самом низу экрана видны стандартные элементы управления Android: кнопки «Назад», «Домой» и «Последние приложения».

Рисунок 66 – Форма «Контактные данные»

Форма «Контактные данные» содержит следующие поля:

- «Информирование по SMS» – требуется поставить отметку;
- «Информирование по электронной почте» – требуется поставить отметку.

После выбора контактных данных, для которых будет оформлена подписка, требуется

нажать на кнопку «Подписаться»



. По нажатию на данную кнопку

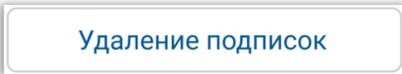
будет отображена информация о создании подписки.

Если у пользователя уже оформлена две подписки по номеру телефона, будет отображена информация о необходимости удалить одну из подписок для оформления новой.

Если у пользователя уже оформлена подписка для данного объекта информирования, будет отображена информация о наличии данной подписки.

#### 4.15.2 Удаление подписки для авторизованного пользователя

Для удаления подписки требуется нажать на кнопку «Удаление подписок»



(Рисунок 65). По нажатию на данную кнопку будет отображена

форма со списком подписок пользователя или сообщение об отсутствии подписок у пользователя (Рисунок 67).

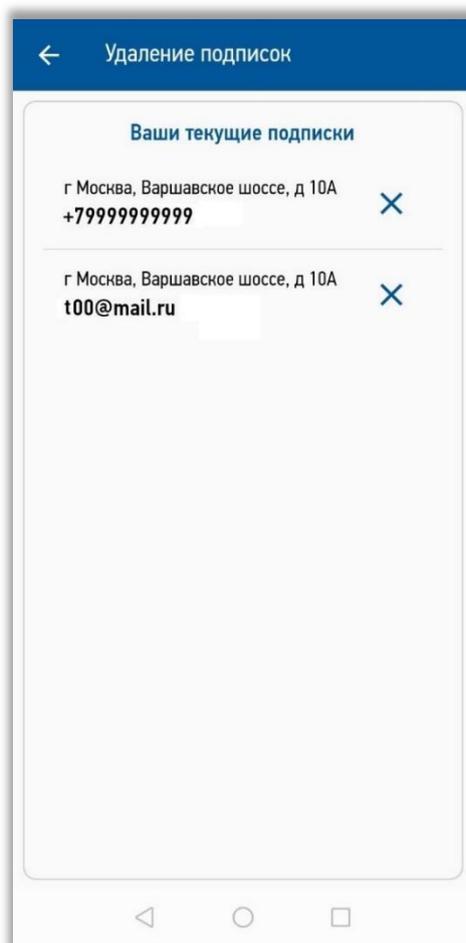


Рисунок 67 – Список подписок пользователя

Чтобы удалить подписку требуется нажать на кнопку «Удалить» . По нажатию на данную кнопку подписка будет удалена после подтверждения действия пользователем в диалоговом окне.

#### 4.15.3 Создание подписки неавторизованным пользователем

Для создания подписки неавторизованным пользователем требуется выполнить проверку адреса, как было описано в пункте 4.15.1 настоящего документа.

После проверки адреса пользователь должен заполнить форму «Контактные данные» для неавторизованного пользователя (Рисунок 68).

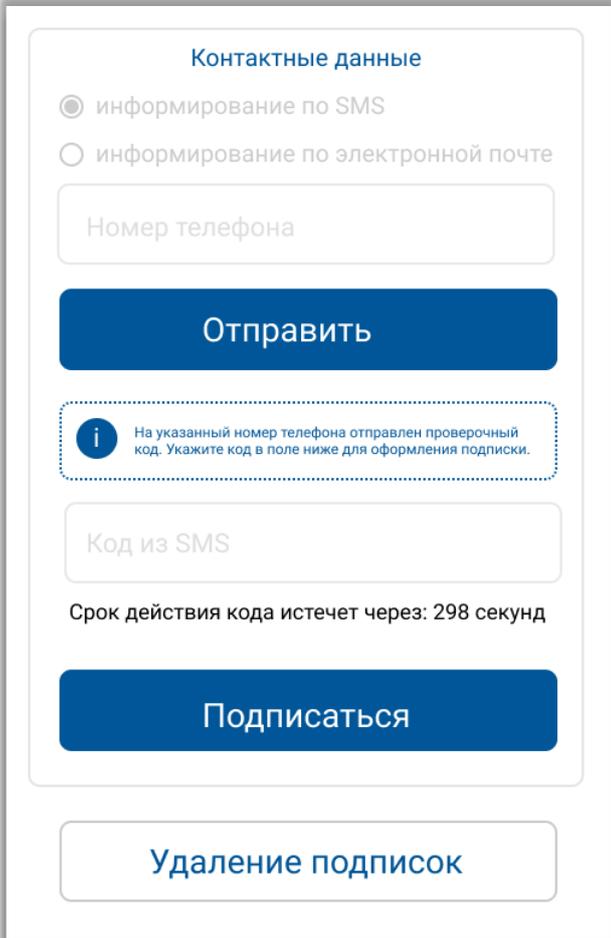


Рисунок 68 – Форма «Контактные данные» для неавторизованного пользователя

Форма «Контактные данные» содержит следующие поля:

- «Информирование по SMS» – требуется поставить отметку;
- «Информирование по электронной почте» – требуется поставить отметку;
- «Номер телефона» – требуется указать номер телефона;
- «Электронная почта» – требуется указать адрес электронной почты;

- «Код из SMS» – требуется указать код, полученные по SMS для указанного номера телефона;
- «Код из электронной почты» – требуется указать код, полученный по указанному адресу электронной почты.

Пользователь должен указать, для каких контактов требуется оформить подписку. После заполнения полей «Номер телефона» или «Электронная почта» требуется нажать на кнопку

Кнопка «Отправить»

«Отправить». По нажатию на данную кнопку будут отображены поля «Код из SMS» или «Код из электронной почты».

Пользователь должен ввести код, полученный по SMS или электронной почте в поля «Код из SMS» или «Код из электронной почты». По завершению выполнения данных действий

Кнопка «Подписаться»

требуется нажать на кнопку «Подписаться». По нажатию на данную кнопку будет отображена информация о создании подписки.

Если у пользователя уже оформлена одна подписка по номеру телефона, будет отображена информация о необходимости удалить подписку для оформления новой.

Если у пользователя уже оформлена подписка для данного объекта информирования, будет отображена информация о наличии данной подписки.

Код из SMS и электронной почты имеет срок действия 300 секунд, по истечению данного срока код будет не действительным. При использовании недействительного кода оформление подписки будет невозможно. По истечению 300 секунд будет отображена кнопка

Кнопка «Нажмите для повторной отправки кода.»

, по нажатию на которую пользователю будут направлены новые коды.

Если пользователь введет один из кодов неверно или введет недействительные коды, будет отображена информация о некорректности кода. Подписка не будет оформлена, пока пользователь не укажет корректные коды.

#### 4.15.4 Удаление подписки для неавторизованного пользователя

Для удаления подписки требуется нажать на кнопку «Удаление подписок»

Кнопка «Удаление подписок»

(Рисунок 65). По нажатию на данную кнопку будет отображена

форма для ввода контактных данных, для которых требуется отобразить список подписок (Рисунок 69).

← Удаление подписок

Укажите Ваши контактные данные

информирование по SMS

информирование по электронной почте

Номер телефона

Найти подписки

На указанный номер телефона отправлен проверочный код. Укажите код в поле ниже для оформления подписки.

Код из SMS

Срок действия кода истечет через: 298 секунд

Отправить

Рисунок 69 – Форма «Укажите Ваши контактные данные» для неавторизованного пользователя

Форма ввода контактных данных содержит следующие поля:

- «Информирование по SMS» – требуется поставить отметку;
- «Информирование по электронной почте» – требуется поставить отметку;
- «Номер телефона» – требуется указать номер телефона;
- «Электронная почта» – требуется указать адрес электронной почты;
- «Код из SMS» – требуется указать код, полученные по SMS для указанного номера телефона;
- «Код из электронной почты» – требуется указать код, полученный по указанному адресу электронной почты.

Пользователь должен указать, для каких контактных данных требуется отобразить подписки. После заполнения полей «Номер телефона» или «Электронная почта» требуется нажать на кнопку «Найти подписки». По нажатию на данную кнопку будут отображены поля

«Код из SMS» или «Код из электронной почты». Далее повторяется процедура ввода и проверки кода, описанная в пункте 4.15.3 настоящего документа.

В случае ввода корректных кодов для пользователя будет отображен список подписок для указанных контактных данных (Рисунок 67).

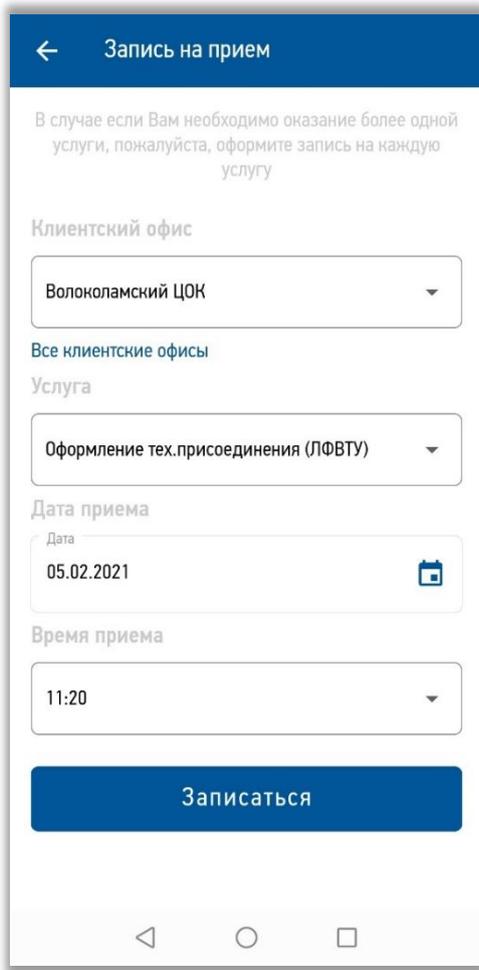
Чтобы удалить подписку требуется нажать на кнопку «Удалить» . По нажатию на данную подписка будет удалена после подтверждения действия пользователем в диалоговом окне.

#### 4.16 Раздел «Запись на очную консультацию»

Раздел «Запись на очную консультацию» предназначен для осуществления записи на очную консультацию в центр обслуживания клиентов ПАО «Россети Московский регион».

Для перехода в раздел «Запись на очную консультацию» требуется нажать на кнопку «Запись на очную консультацию» в блоке «Главная» (Рисунок 2).

По нажатию на данную кнопку будет отображена форма записи на прием (Рисунок 70).



← Запись на прием

В случае если Вам необходимо оказание более одной услуги, пожалуйста, оформите запись на каждую услугу

Клиентский офис

Волоколамский ЦОК

Все клиентские офисы

Услуга

Оформление тех.присоединения (ЛФВТУ)

Дата приема

Дата

05.02.2021

Время приема

11:20

Записаться

Рисунок 70 – Форма записи на прием

Форма записи на прием содержит следующие поля:

- «Клиентский офис» – необходимо выбрать офис из списка;
- «Услуга» – необходимо выбрать услугу из списка;
- «Дата приема» – необходимо выбрать дату приема;
- «Время приема» – необходимо выбрать время приема.

По завершению заполнения формы записи необходимо нажать кнопку «Записаться».

В случае отсутствия свободных записей отобразится информационное сообщение, поля для выбора даты и времени будут не доступны для заполнения.

Для просмотра место положения офисов на карте необходимо нажать кнопку «Все клиентские офисы». По нажатию кнопки будет осуществлен переход в раздел «Офисы рядом». Описание раздела «Офисы рядом» изложено в п. 4.6 настоящего документа.

#### 4.17 Раздел «Виртуальный помощник»

Раздел «Виртуальный помощник» предназначен для оказания консультационной помощи клиентам ПАО «Россети Московский регион».

Для перехода в раздел «Виртуальный помощник» требуется нажать на кнопку



«Виртуальный помощник» в блоке «Главная» или в блоке «Ещё» (Рисунок 2, Рисунок 3).

По нажатию на данную кнопку будет осуществлен переход в раздел «Виртуальный помощник» (Рисунок 71 **Ошибка! Источник ссылки не найден.**). При первом открытии экрана «Виртуальный помощник» будет отображено и воспроизведено сообщение приветствия, содержащее текст: «Вас приветствует Виртуальный офис клиента «Россети Московские регион». Чем я могу Вам помочь?»

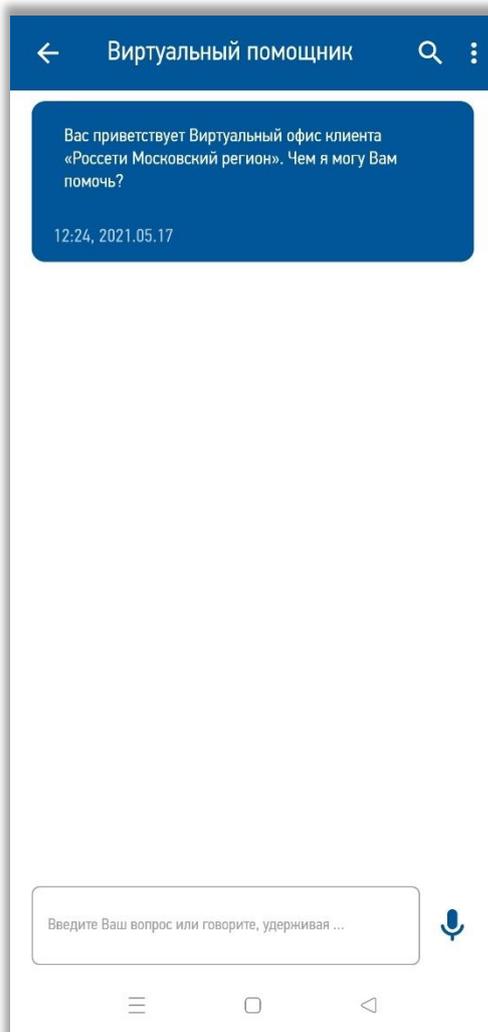


Рисунок 71 – Виртуальный помощник

Форма виртуальный помощник содержит следующие поля:

- Поле «Введите Ваш вопрос или говорите, удерживая микрофон» - необходимо ввести текстовый или голосовой запрос.

При повторном открытии экрана «Виртуальный помощник» будет отображена история сообщений. (Рисунок 72 **Ошибка! Источник ссылки не найден.**). В результате отправки сообщения будет отображен ответ чат-бота.

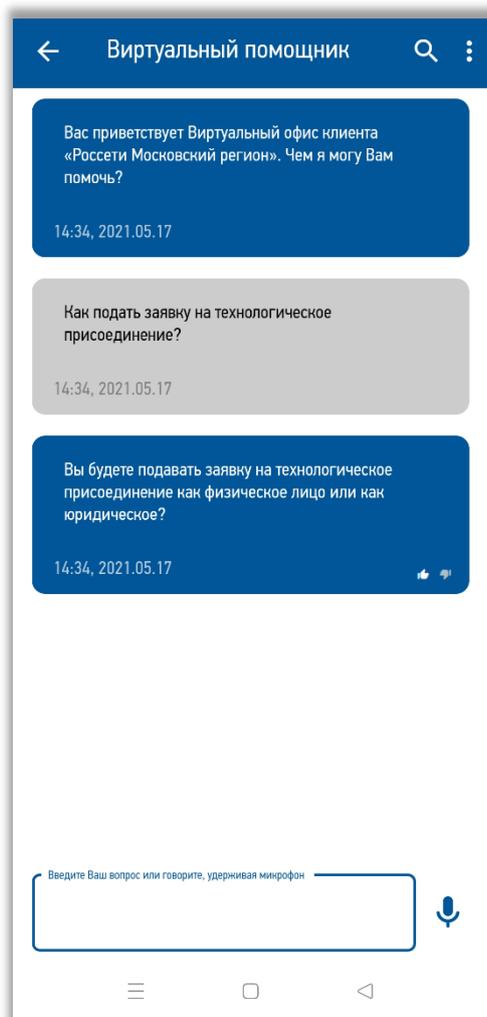


Рисунок 72 - Карточка сообщения чат-бота

По нажатию кнопки  - открывается дополнительное меню. (Рисунок 73)

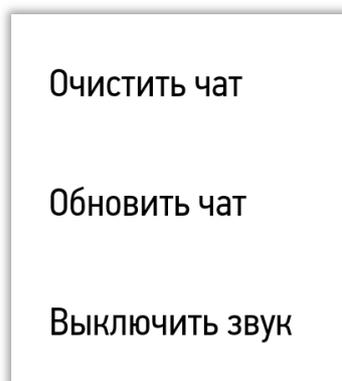


Рисунок 73 – Дополнительное меню (виртуальный помощник)

Дополнительное меню содержит следующие пункты:

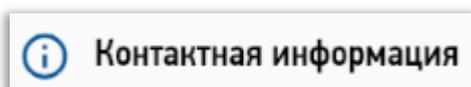
- Очистить чат – по нажатию на кнопку чат будет очищен от сообщений;
- Обновить чат – по нажатию на кнопку данные чата будут обновлены;

- Включить/ выключить звук – по нажатию на кнопку будет включаться/выключаться функция голосового воспроизведения сообщений чат-бота.

#### 4.18 Раздел «Контактная информация»

Раздел «Контактная информация» предназначен для просмотра контактных данных ПАО «Россети Московский регион».

Для перехода в раздел «Контактная информация» требуется нажать на кнопку



«Контактная информация» в блоке «Ещё» (Рисунок 3).

По нажатию на данную кнопку будет отображена форма с контактной информацией ПАО «Россети Московский регион» (Рисунок 74).

В форме с контактной информации размещена кнопка «Позвонить»



, по нажатию на которую будет совершен звонок с мобильного устройства по номеру единого контактного центра Светлая линия.



Рисунок 74 – Форма с контактной информацией ПАО «Россети Московский регион»

#### 4.19 Раздел «Заказ обратного звонка»

Раздел «Заказ обратного звонка» предназначен для оформления заказа на обратный звонок из контактного центра «Светлая линия ПАО «Россети Московский регион»».

Для перехода в раздел «Заказ обратного звонка» необходимо нажать на кнопку «Заказ

 **Заказ обратного звонка**

обратного звонка»

в блоке «Ещё» (Рисунок 3).

При нажатии на кнопку «Заказ обратного звонка» будет отображена форма заказа обратного звонка (Рисунок 75).

Рисунок 75 – Форма заказа обратного звонка

Форма заказа обратного звонка содержит следующие поля:

- «Как к Вам обращаться» – необходимо указать ФИО;
- «Номер телефона» – необходимо указать мобильный номер;
- «Касается ли вопрос ранее поданной заявки?» – необходимо выбрать отметку «Да» или «Нет»;
- «Кратко суть вопроса» – необходимо описать суть вопроса;
- «Время, когда перезвонить» – необходимо выбрать отметку «В течение 10 минут» или «Точная дата и время»;
- «Дата и время звонка» – необходимо указать точную дату и время для звонка.

По завершению заполнения формы обратного звонка пользователь должен нажать

Заказать обратный звонок

кнопку «Заказать обратный звонок». По нажатию данной кнопки будет отображено информационное сообщение о факте заказа обратного звонка.

#### 4.20 Раздел «Калькулятор расчета мощности»

Раздел «Калькулятор расчета мощности» предназначен для расчета необходимой мощности в рамках подачи заявки на технологическое присоединение.

Для перехода в раздел необходимо нажать кнопку «Калькулятор расчета мощности»



**Калькулятор расчета мощности**

в блоке «Ещё» (Рисунок 3).

При нажатии на данную кнопку будет отображен экран «Калькулятор расчета мощности» с кнопкой «Добавить объект». Для выполнения расчета пользователь должен добавить объект, по которому будет выполнен данный расчет. Чтобы добавить объект

**Добавить объект**

требуется нажать кнопку «Добавить объект» (Рисунок 76).

(Рисунок 76).

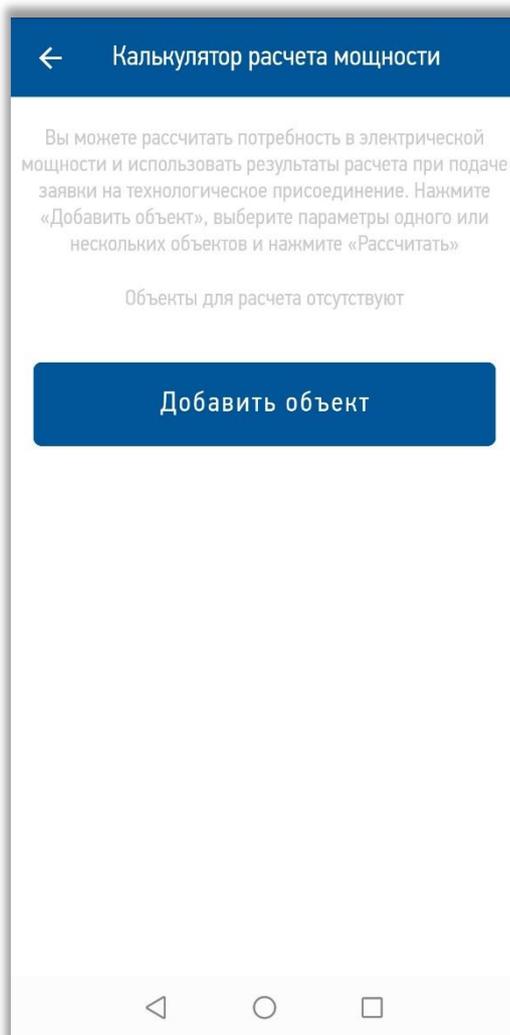


Рисунок 76 – Экран «Калькулятор расчета мощности»

По нажатию на данную кнопку будет отображена форма добавления объекта для расчета мощности (Рисунок 77).

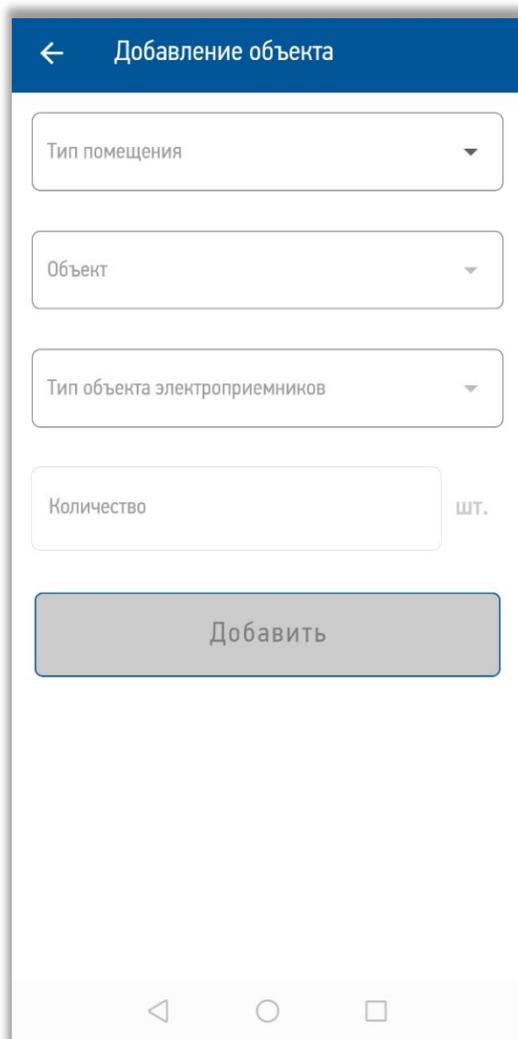


Рисунок 77 – Форма добавления объекта для расчета мощности

Форма добавления объекта для расчета мощности содержит следующие поля:

- «Тип помещения» – необходимо выбрать тип помещения;
- «Объект» – необходимо выбрать объект;
- «Тип объекта электроприемников» – необходимо выбрать тип объекта приемников;
- «Количество» – необходимо указать количество.

По завершению заполнения формы пользователь должен нажать кнопку «Добавить». По нажатию данной кнопки будет осуществлен переход к экрану «Калькулятор расчета мощности», где будет отображена карточка объекта (Рисунок 78).

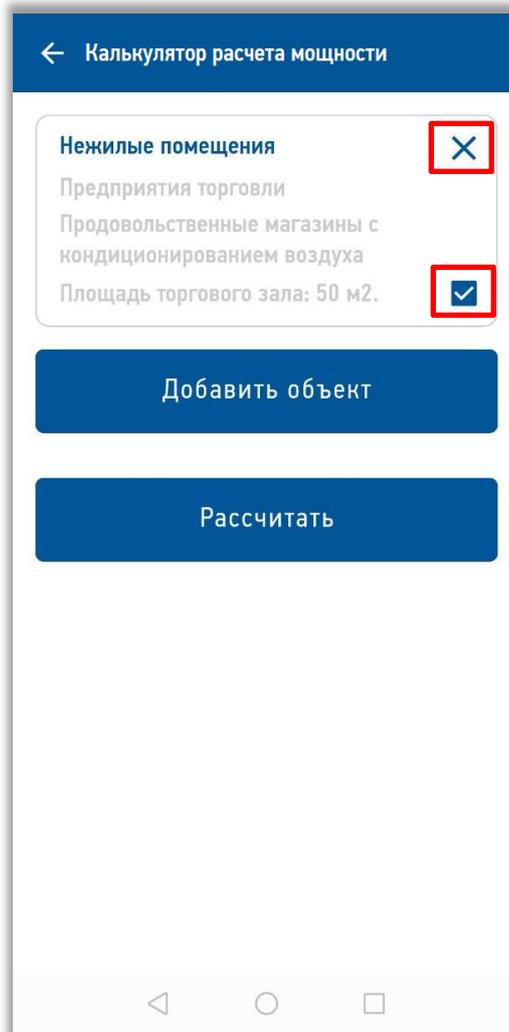


Рисунок 78 – Отображение карточки объекта

Для расчета мощности могут быть добавлены более одного объекта. Для расчета данных по объекту должна стоять отметка в правом нижнем углу карточки объекта. Чтобы не производить расчет по одному из добавленных объектов отметку необходимо снять (Рисунок 78).

Для удаления объекта требуется нажать на кнопку «Удалить», размещенную в правом верхнем углу карточки объекта (Рисунок 78).

Чтобы выполнить расчет пользователь должен нажать кнопку «Рассчитать», по нажатию данной кнопки будет выполнен расчет мощности (Рисунок 79).

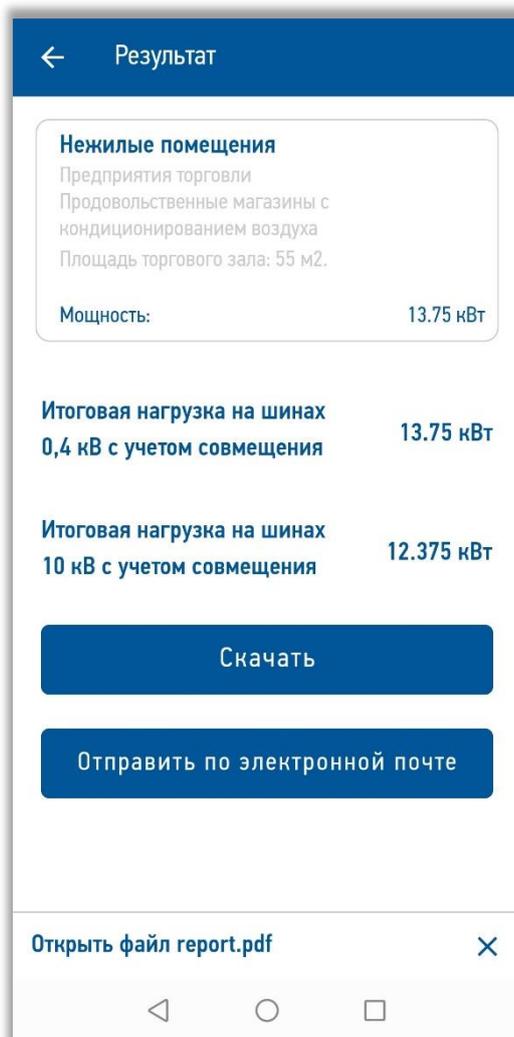


Рисунок 79 – Результат расчета мощности

Для скачивания результата расчета мощности на мобильное устройство требуется нажать кнопку «Скачать» на экране «Результат». По нажатию кнопки «Скачать» будет

отображено наименование файла с кнопкой  внизу экрана. По нажатию на наименование

будет открыт файл для просмотра, по нажатию на кнопку  файл будет скрыт.

Для отправки результата расчета мощности на e-mail пользователя необходимо нажать на кнопку «Отправить по электронной почте». По нажатию на данную кнопку для авторизованного пользователя данные будут направлены на электронный адрес пользователя, указанный при регистрации. Для неавторизованного пользователя будет отображена форма «Укажите адрес электронной почты».

Форма «Укажите адрес электронной почты» содержит поле:

- «Электронная почта» – необходимо указать адрес электронной почты.

Рисунок 80 – Укажите адрес электронной почты

Для формы «Укажите адрес электронной почты» необходимо заполнить поле «Электронная почта» и нажать кнопку «Отправить» для отправки данных или нажать кнопку «Заккрыть» для отмены действий пользователя.

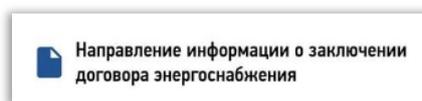
В результате выполнения данного запроса для пользователя будет отображено модальное окно с информацией об отправке данных.

#### 4.21 Раздел «Направление информации о заключении договора энергоснабжения»

Раздел «Направление информации о заключении договора энергоснабжения» предназначен для направления информации о заключении договора энергоснабжения с энергосбытовой компанией на основании договора ТП, заключенного с ПАО «Россети Московский договор».

Для перехода в раздел необходимо нажать на кнопку «Направление информации о

заключении договора энергоснабжения» (Рисунок 3).



в блоке «Ещё»

При нажатии на данную кнопку будет отображена форма поиска договора ТП (Рисунок 81).

Рисунок 81 – Форма поиска договора ТП

Форма поиска договора ТП содержит следующие поля:

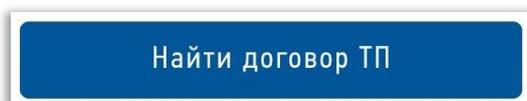
- «Штрихкод договора ТП» – необходимо указать штрихкод договора ТП.

Поле штрихкод договора ТП может быть заполнено двумя способами:

- вручную – пользователь должен ввести штрихкод с клавиатуры мобильного устройства;
- сканером – пользователь должен отсканировать штрихкод договора ТП.

При введении штрихкода вручную пользователь должен нажать на поле и указать штрихкод, по завершению выполнения данного действия требуется нажать на кнопку «Найти

договор ТП»



Для того чтобы отсканировать штрихкод договора ТП требуется нажать на пиктограмму



, по нажатию откроется камера мобильного устройства. Пользователь должен навести камеру на штрихкод договора ТП, расположенный в левом углу уведомления. При наведении камеры на штрихкод, штрихкод будет автоматически считан.

Если пользователь ввел некорректный штрихкод, будет отображена информация, что по данному штрихкоду договор ТП не найден. В случае ввода корректного штрихкода будет осуществлен переход к форме передачи данных о договоре энергоснабжения (Рисунок 82), если данные были переданы ранее будет отображено информационное сообщение о факте наличия данных о договоре энергоснабжения.

A screenshot of a mobile application interface. At the top, there is a blue header bar with a white back arrow on the left and the text 'Договор энергоснабжения' in white. Below the header, the form contains several fields: 1. 'Штрихкод договора ТП' with the value '08888888888888'. 2. 'Номер договора ТП' with the value 'И-19-00-888888/102'. 3. 'Номер договора энергоснабжения' with a text input field containing 'Номер'. 4. 'Дата заключения договора энергоснабжения' with a date picker field containing 'Дата' and a calendar icon. 5. 'Энергосбытовая организация' with a dropdown menu showing 'АО "Мосэнергосбыт"'. 6. 'Номер лицевого счета по договору энергоснабжения' with a text input field containing 'Номер'. At the bottom of the form is a large blue button with the text 'Отправить'. The bottom of the screen shows the standard Android navigation bar with back, home, and recent apps icons.

Рисунок 82 – Форма передачи данных о договоре энергоснабжения

Форма передачи данных о договоре энергоснабжения содержит следующие поля:

- «Штрихкод договора ТП» – заполняется автоматически номером штрихкода договора ТП;

- «Номер договора ТП» – заполняется автоматически номером договора ТП;
- «Номер договора энергоснабжения» – необходимо указать номер договора энергоснабжения;
- «Дата заключения договора энергоснабжения» – необходимо указать дату заключения договора энергоснабжения;
- «Энергосбытовая организация» – необходимо выбрать энергосбытовую организацию, по умолчанию выбрано значение «АО «Мосэнергосбыт»»;
- «Иная энергосбытовая организация» – необходимо указать энергосбытовую организацию, если в поле «Энергосбытовая организация» выбрано значение «Иное»;
- «Номер лицевого счета по договору энергоснабжения» – необходимо указать номер лицевого счета по договору энергоснабжения.

По завершению заполнения формы пользователь должен нажать кнопку «Отправить»

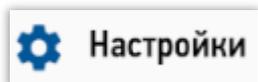


. По нажатию данной кнопки будет отображено информационное сообщение о факте передачи данных договора энергоснабжения в ПАО «Россети Московский регион».

## 4.22 Раздел «Настройки»

Раздел «Настройки» предназначен для выполнения настроек доступа и для внесения изменений в личные данные пользователя.

Для перехода в раздел «Настройки» необходимо нажать на кнопку «Настройки»



в блоке «Ещё» (Рисунок 3).

По нажатию на данную кнопку будет отображен раздел «Настройки» с перечнем доступных функций (Рисунок 83).

В разделе «Настройки» доступны следующие функции:

- Включение/отключение функции входа по отпечатку пальца;
- Включение/отключение функции входа по Face ID;
- Изменение данных пользователя;
- Изменение пароля учетной записи;
- Изменение пароля быстрого доступа.

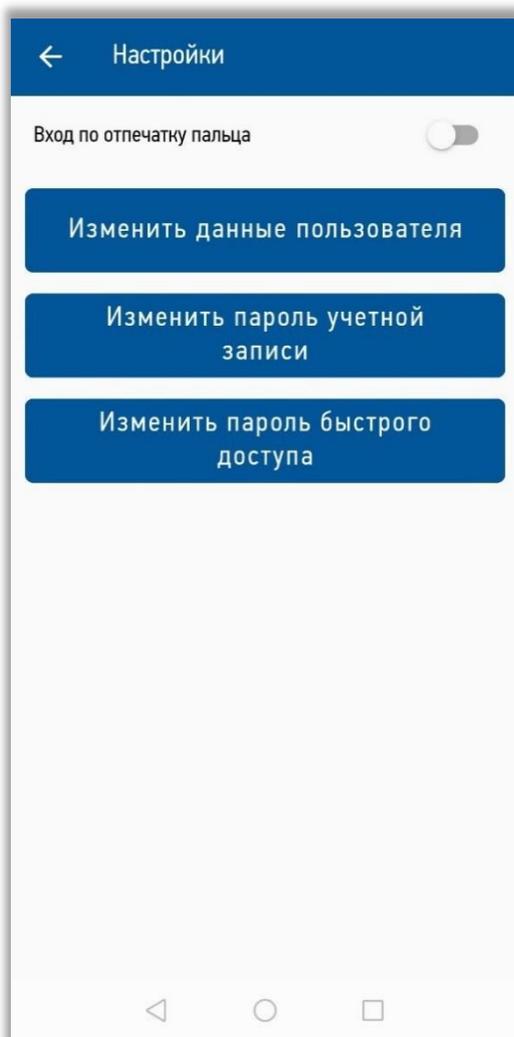


Рисунок 83 – Раздел «Настройки»

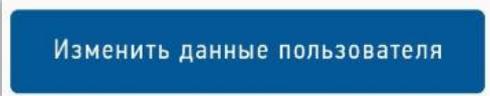
#### 4.22.1 Настройка функций FingerTouch, Touch ID и Face ID

Для включения и отключения функции входа по отпечатку пальца и Face ID требуется

для соответствующего пункта нажать на кнопку  (Рисунок 83).

#### 4.22.2 Изменение данных пользователя

Для изменения данных пользователя требуется нажать на кнопку «Изменить данные

пользователя» . По нажатию на данную кнопку будет открыта форма изменения личных данных пользователя (Рисунок 84).

← Изменение данных

Фамилия  
Иванов

Имя  
Иван

Отчество  
Иванович

Логин (e-mail)  
ivanov@mail.ru

Мобильный номер  
+7(929) 999-99-99

Сохранить изменения

Рисунок 84 – Форма изменения личных данных пользователя

Форма изменения личных данных пользователя с типом «Физическое лицо» или «Представитель по доверенности» содержит следующее поля:

- «Фамилия» – необходимо ввести фамилию пользователя;
- «Имя» – необходимо ввести имя пользователя;
- «Отчество» – необходимо ввести отчество пользователя;
- «Логин (e-mail)» – необходимо ввести адрес электронной почты пользователя;
- «Мобильный номер» – необходимо ввести мобильный номер телефона пользователя.

Форма изменения личных данных пользователя с типом «Юридическое лицо» содержит следующее поля:

- «Полное наименование» – необходимо указать полное наименование юридического лица;

- «Сокращенное наименование» – необходимо указать сокращённое наименование юридического лица;
- «Логин (e-mail)» – необходимо ввести адрес электронной почты юридического лица;
- «Мобильный номер» – необходимо ввести мобильный номер телефона юридического лица;
- «Фамилия» – необходимо ввести фамилию контактного лица;
- «Имя» – необходимо ввести имя контактного лица;
- «Отчество» – необходимо ввести отчество контактного лица.

Форма изменения личных данных пользователя с типом «Индивидуальный предприниматель» содержит следующее поля:

- «Фамилия» – необходимо ввести фамилию пользователя;
- «Имя» – необходимо ввести имя пользователя;
- «Отчество» – необходимо ввести отчество пользователя;
- «Логин (e-mail)» – необходимо ввести адрес электронной почты пользователя;
- «Мобильный номер» – необходимо ввести мобильный номер телефона пользователя;
- «Фамилия» – необходимо ввести фамилию контактного лица пользователя;
- «Имя» – необходимо ввести имя контактного лица пользователя;
- «Отчество» – необходимо ввести отчество контактного лица пользователя.

После внесения изменений в личные данные необходимо нажать кнопку «Сохранить



изменения» . По нажатию на данную кнопку будет отображена форма указания причины изменений (Рисунок 85).

 Форма с заголовком «Причина изменения» в сером поле. Внизу расположены две кнопки: «Отмена» и «Отправить».

Рисунок 85 – Форма указания причины изменений

Форма указания причины изменений содержит следующие поля:

- «Причина изменения» – требуется указать причину изменения личных данных.

После внесения данных в поле «Причина изменения» пользователь должен нажать

кнопку «Отправить»,  либо «Отмена»  для отмены действия.

По нажатию на кнопку «Отправить» для пользователя будет отображена информация об отправке данных на проверку, а также информация, что изменения вступят в силу в случае одобрения запроса ПАО «Россети Московский регион».

До момента принятия решения ПАО «Россети Московский регион» об изменении данных при нажатии на кнопку «Изменить данные пользователя» будет отображаться информация: «Запрос на изменение регистрационных данных направлен ранее. Дождитесь обработки запроса» (Рисунок 86).

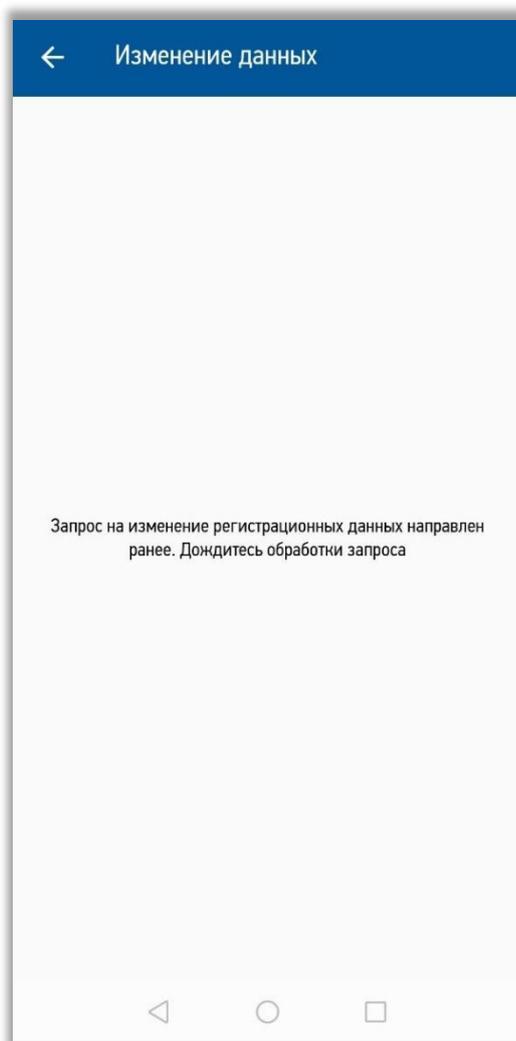
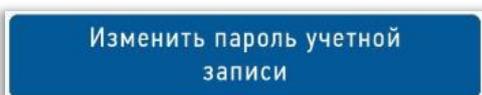


Рисунок 86 – Информационное сообщение для пользователя

### 4.22.3 Изменение пароля учетной записи

Для изменения пароля учетной записи требуется нажать на кнопку «Изменить пароль



учетной записи»

. По нажатию на данную кнопку будет

открыта форма изменения пароля учетной записи (Рисунок 87).

Скриншот мобильного приложения, отображающий форму «Изменить пароль УЗ». Вверху — заголовок «← Изменить пароль УЗ». Ниже — три поля ввода: «Текущий пароль», «Новый пароль» и «Повторите новый пароль», каждое с иконкой глаза. Внизу — синяя кнопка «Сохранить изменения». В самом низу — стандартная панель Android с кнопками «Назад», «Домой» и «Последние приложения».

Рисунок 87 – Форма изменения пароля учетной записи

Форма изменения пароля учетной записи содержит следующие поля:

- «Текущий пароль» – необходимо указать текущий пароль;
- «Новый пароль» – необходимо указать новый пароль;
- «Повторите новый пароль» – необходимо указать новый пароль повторно.

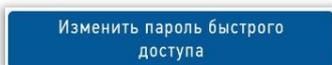
После внесения изменений требуется нажать на кнопку «Сохранить изменения»



. По нажатию на данную кнопку для пользователя будет отображена информация о сохранении данных и необходимости пройти процесс авторизации.

#### 4.22.4 Изменение пароля быстрого доступа

Для изменения пароля быстрого доступа требуется нажать кнопку «Изменить пароль



быстрого доступа». По нажатию на данную кнопку будет отображена форма создания пароля быстрого доступа (Рисунок 21).

Функция изменения пароля быстрого доступа описана в пункте 4.5.1 настоящего документа.

#### 4.23 Раздел «Уведомления»

Раздел «Уведомления» предназначен для просмотра уведомлений, поступивших пользователю.



Для перехода в раздел «Уведомления» требуется нажать на кнопку в блоке «Главная» (Рисунок 2).

По нажатию на данную кнопку будет отображен список уведомлений пользователя, отсортированный по дате поступления и сгруппированный на прочитанные и непрочитанные уведомления (Рисунок 88).

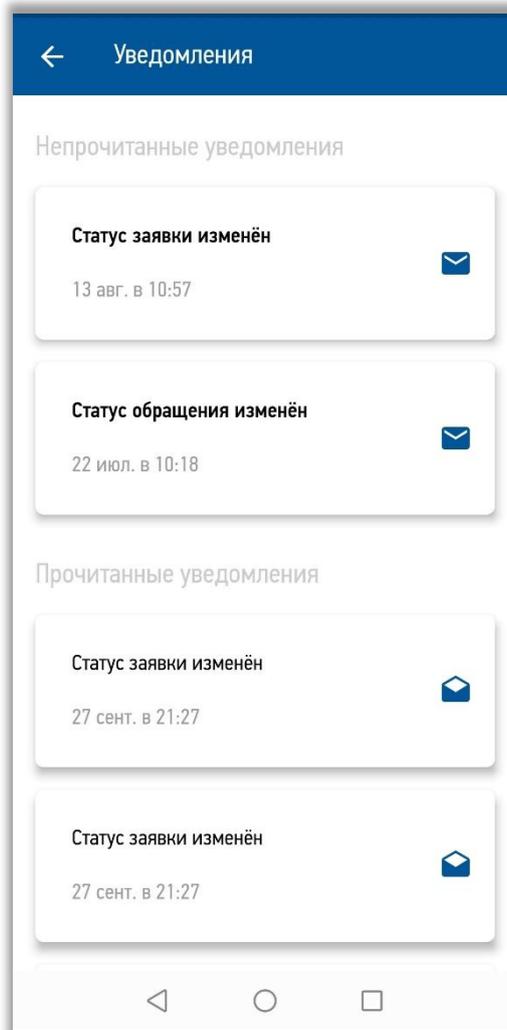


Рисунок 88 – Список уведомлений

Краткое уведомление содержит следующие данные:

- тема уведомления;
- дата уведомления;
- тип уведомления.

Уведомление может иметь следующие типы:

-  – непрочитанное уведомление;
-  – прочитанное уведомление.

По нажатию на краткое уведомление будет отображено подробное уведомление (Рисунок 89).

Подробное уведомление содержит следующие данные:

- тема уведомления;
- текст уведомления;
- дата уведомления.

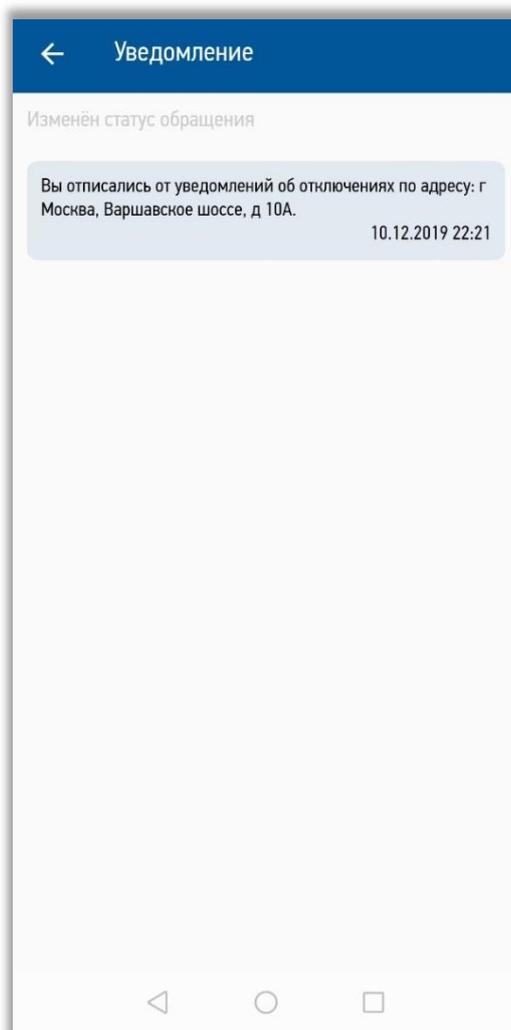


Рисунок 89 – Подробное уведомление

#### 4.23.1 Push-уведомления

В мобильном приложении предусмотрена рассылка push-уведомлений (Рисунок 90). Для пользователя будет отправлено push-уведомление при наступлении определенного события.

Чтобы просмотреть весь текст push-уведомления пользователь должен перейти в раздел «Уведомления».

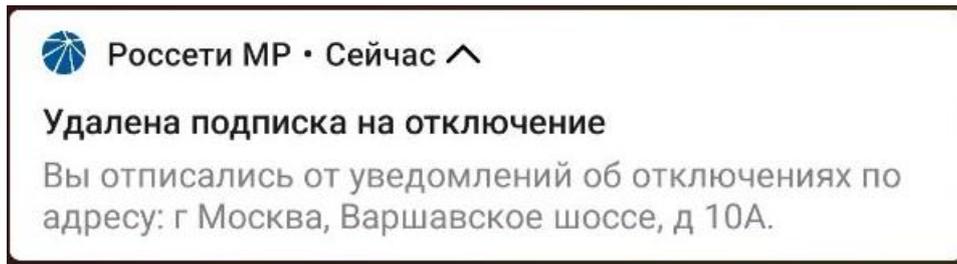


Рисунок 90 – Push-уведомление