

ВЫБЕРИТЕ УДОБНЫЙ ФОРМАТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОМПАНИЕЙ



Электронные услуги в Личном кабинете или в мобильном приложении.



Визит в сервисный центр.



Что важно знать при обращении в компанию:

- ➔ *** Сроки ответа на все письменные обращения:** до 30 календарных дней. Статья 12 ФЗ № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- ➔ **** Оплата услуг** в Личном кабинете принимается круглосуточно в режиме 24/7. Кассы в офисах БГЭС работают с перерывом на обед с 12:00 до 12:48. На Энтузиастов, 34а прием платежей заканчивается на час раньше окончания рабочего дня: с Пн. по Чт. до 16:00, в Пт. до 15:00.
- ➔ **Вы можете выбрать удобное время и дату для визита** в Сервисный центра БГЭС. На главной странице сайта компании www.bges.ru работает «Предварительная запись».
- ➔ **Оператор Сервисного центра не оказывает консультации по лицевому счету абонентам без паспорта** и предъявления документа, подтверждающего принадлежность к адресу (прописка или свидетельство на собственность). Так мы защищаем Ваши личные данные.

*** Стоимость услуг, указанная в данном буклете, актуальна на 1.02.2023г.

КАК ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ БГЭС



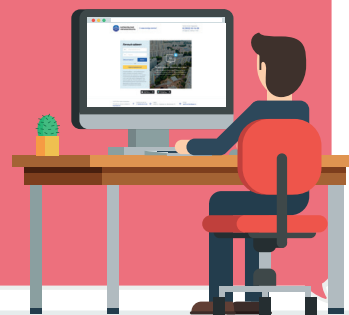
Пройдите регистрацию на сайте <https://lkfl.bges.ru> в разделе «Личный кабинет» или скачайте мобильное приложение «БГЭС: ЛК Физических лиц»



- ➔ При регистрации укажите и подтвердите электронную почту и сотовый телефон.
- ➔ Авторизуйтесь с помощью логина и пароля.
- ➔ Привяжите к ЛК лицевой счет, для этого потребуется пин-код (указывается в квитанциях, чеках об оплате).
- ⚠ В Личном кабинете БГЭС Вы можете управлять несколькими лицевыми счетами.

В Личном кабинете данные абонента вносят один раз при регистрации.

При личном визите в Сервисный центр услуги оказываются только после предъявления паспорта с пропиской или выпиской из ЕГРН документов.



БАРНАУЛЬСКАЯ
ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ

НАВИГАТОР УСЛУГ БГЭС

когда визит
в сервисный центр
не потребуется

СЕРВИСНЫЕ ЦЕНТРЫ ПО ПРИЕМУ НАСЕЛЕНИЯ

Ул. Ползунова, 50, КАБ. 112 (1 этаж)
Пр. Ленина, 119А | Ул. Энтузиастов, 34А.

Телефон: 50-12-50, 55-55-40,
8 963 538-55-40

РЕЖИМ РАБОТЫ:
Пн-Чт с 8.00 до 17.00 | Пт с 8.00 до 16.00

ОТКЛЮЧИЛИ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИЮ ЗА ДОЛГИ, ХОЧУ ПОДКЛЮЧИТЬ



Это единственная услуга, которая не оказывается через Личный кабинет Абонента или в мобильном приложении. Вам потребуется визит в **Сервисный центр**, чтобы написать заявление на подключение и оплатить долги и компенсацию 1100 рублей за ограничение и возобновление режима потребления электроэнергии***. Оплата принимается только в кассе БГЭС**. Электроэнергию подключат в течение 2х дней.

НЕСОГЛАСНЫ С НАЧИСЛЕНИЯМИ В КВИТАНЦИИ ИЛИ НУЖНА ДЕТАЛИЗАЦИЯ СЧЕТА



Напишите «**Обращение**»*. Или ознакомьтесь с информацией в разделах «**История начислений**» и «**История платежей**».



Оператор может проконсультировать устно, это зависит от сложности запроса. Для подробного ответа с предоставлением «Выписки из лицевого счета» потребуется написать заявление*.

НЕВЕРНЫЕ ПОКАЗАНИЯ В КВИТАНЦИИ



Напишите «**Обращение**»* и передайте фактические показания с 1 по 25 число текущего месяца, вам скорректируют начисления.



Оператор выяснит причины и внесет ваши показания для корректировки начислений в следующем месяце.

ИЗМЕНИЛОСЬ КОЛИЧЕСТВО ЖИЛЬЦОВ



Напишите «**Обращение**»*, прикрепите к нему Выписку из домовой книги.



Предъявите оператору Выписку из домовой книги. Новые данные внесут в Ваш лицевой счет.

ПОЛУЧИТЬ СПРАВКУ ОБ ОТСУТСТВИИ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

для получения льгот и субсидий, при продаже недвижимости



Раздел «**СПРАВКИ**», срок исполнения 5 дней. Подписанный и отсканированный документ направят на электронную почту. В органы соцзащиты БГЭС передает справки самостоятельно два раза в неделю.



Абонент получит справку сразу при обращении. Если на лицевом счете есть долги, справка это отразит. Советуем оплатить имеющуюся задолженность в кассе** или онлайн, и показать чек оператору.

Важно! С 1 января 2022 года справки от АО «Барнаульская горэлектросеть» для получения субсидий не требуются! (ст. 159, часть 7.1 Жилищного кодекса РФ). Вместо них органы соцзащиты и МФЦ принимают кассовые чеки об оплате.

НЕ ДОСТАВЛЯЕТСЯ КВИТАНЦИЯ



Просмотрите/сохраните/распечатайте квитанцию в разделе «**Финансовые документы**». Напишите «**Обращение**»*. Мы выясним причины и напишем вам ответ.



Напишите Заявление*.

ПОДПИСАТЬСЯ НА ЭЛЕКТРОННУЮ КВИТАНЦИЮ



Во вкладке «**Мои лицевые счета**» необходимо поставить галочку напротив графы «Даю согласие на условия получения квитанции на email».



Напишите заявление в сервисном центре.

ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА

ДЛЯ ОСМОТРА/СНЯТИЯ ПЛОМБ, ДЕМОНТАЖА/ДОПУСКА В ЭКСПЛУАТАЦИЮ ПРИБОРА УЧЕТА (ПУ)



Оформить «**Заявку**». Если требуется, оплатить услугу в Личном кабинете. Цены на услуги смотрите ниже***.



Оператор примет заявку устно. Если требуется выдаст квитанцию, ее необходимо оплатить с помощью онлайн-сервисов (например, в Личном кабинете) или в кассе**. Заявка поступит в работу после предъявления оператору чека об оплате.

*Осмотр ПУ, услуга платная: 550 руб.
Демонтаж ПУ: до 7 дней – 550 руб., свыше – бесплатно.
Допуск в эксплуатацию ПУ: до 3 дней – 550 руб., свыше бесплатно.*

ДЛЯ ЗАМЕНЫ/УСТАНОВКИ ПУ



Напишите «**Обращение**»*. Оператор свяжется с Вами и назначит дату и время установки ПУ.



Оставьте заявку у оператора Сервисного центра или по телефонам: 50-12-48, 50-20-50, 50-60-01

ПЕРЕОФОРМИТЬ Л/С НА НОВОГО СОБСТВЕННИКА

Потребуется: выписка из ЕГРН, паспорт.



Отправьте в **Личном кабинете** заявление и пакет документов. Вам придет ответ с пин-кодом для привязки лицевого счета к ЛК.



Оператор примет заявление и документы, переоформит лицевой счет и выдаст пин-код.

Важно! Информация о расчетах в личном кабинете отразится после первого начисления по лицевому счету, то есть 1-го числа следующего месяца. Первый раз передать показания Вы можете по телефону, смс или электронной почте.

