

# Пошаговая инструкция пользования «Личным кабинетом абонента»

## ГУП РК «Крымэнерго».

Личный кабинет абонента ГУП РК «Крымэнерго» (далее – ЛКА) разработан и предназначен для управления лицевыми счетами потребителя электроэнергии в онлайн режиме. ЛКА обеспечивает возможность вносить показания счетчика и видеть текущие изменения с учетом новых показаний, контролировать задолженность и свое потребление электрической энергии, а также самостоятельно оплачивать потребленную электроэнергию и отслеживать поступление денежных средств на счет энергоснабжающей организации.

Личный кабинет абонента ГУП РК «Крымэнерго» располагается в сети интернет по адресу: <https://lk.crimea-energy.ru>.

### Оглавление

1.	Регистрация.....	2
2.	Восстановление доступа.....	2
3.	Авторизация.....	4
4.	Лицевые счета.....	5
4.1.	Добавление лицевого счета .....	5
4.2.	Удаление лицевого счета из ЛКА .....	6
5.	Навигация .....	7
6.	Информация.....	7
7.	Абонентская книжка .....	8
8.	Оплаты .....	9
9.	Показания .....	11
9.1.	Внести показания .....	11
10.	Заявки.....	12
10.1.	Карточка заявки .....	12
10.2.	Новая заявка.....	12
11.	Настройки.....	13
12.	Выход из ЛКА .....	14

## 1. Регистрация

Для работы в ЛКА абонент должен пройти процедуру первичной регистрации. Для осуществления регистрации необходимо на странице «Авторизация» перейти по ссылке «Регистрация».

The image shows two side-by-side login and registration forms on a dark blue background with the KRYMENERGO logo at the top. The left form, titled 'Авторизация', has fields for 'E-mail' and 'Пароль' (Password) with an eye icon for toggling visibility. Below these are links for 'Забыли пароль' (Forgot password), a blue 'Войти' (Login) button, and a red-outlined 'Регистрация' (Registration) button. A green button at the bottom says 'Внести показания без регистрации' (Enter readings without registration). The right form, titled 'Регистрация', has fields for 'E-mail' (pre-filled with 'abonent@mail.ru'), 'Пароль', and 'Повторите пароль' (Repeat password), each with a visibility icon. At the bottom are 'Отмена' (Cancel) and 'Зарегистрировать' (Register) buttons. At the very bottom of the page are links: 'Задать вопрос' (Ask a question), 'Скачать приложение для Android' (Download app for Android), and 'Инструкция' (Instructions).

Форма регистрации состоит из полей «E-mail» (адрес электронной почты), «Пароль», «Повторите пароль».

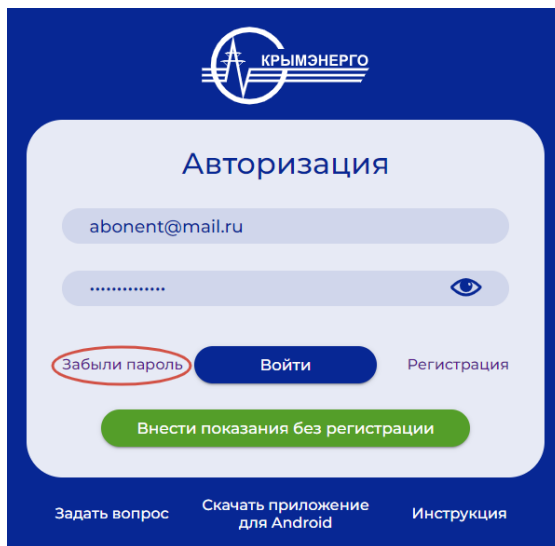
При завершении заполнения всех полей нужно нажать на кнопку «Зарегистрировать» после чего появится сообщение «Создана учетная запись в сервисе «Кабинет абонента ГУП РК «КРЫМЭНЕРГО». На указанный вами почтовый адрес будет направлено письмо для подтверждения почтового ящика».

### **Внимание!**

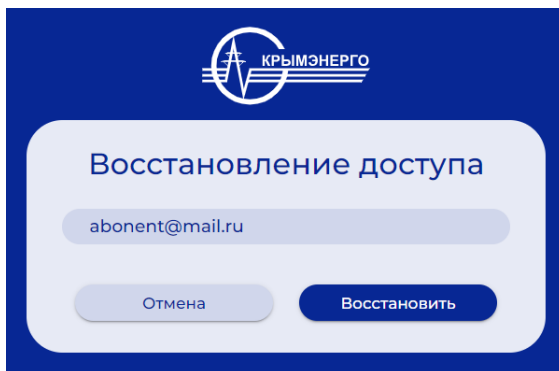
*При регистрации не рекомендуется использование адреса электронной почты с доменом в зоне .UA так, как доставка почты на такие адреса не гарантируется.*

## 2. Восстановление доступа

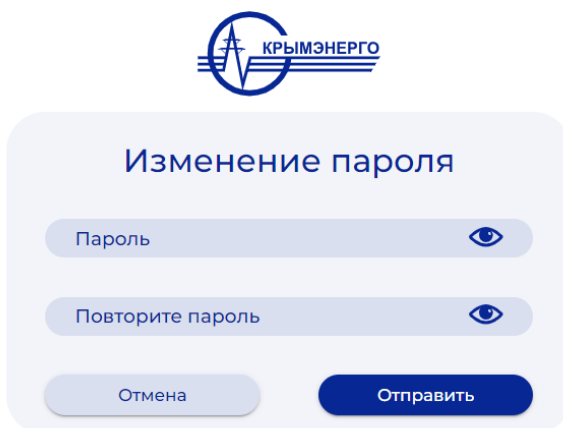
В случае утери пароля от личного кабинета абоненту предоставлена возможность восстановления пароля. Для этого необходимо перейти по ссылке «Забыли пароль» на странице «Авторизация».



Ввести адрес электронной почты, указанный при регистрации и нажать на кнопку восстановить.



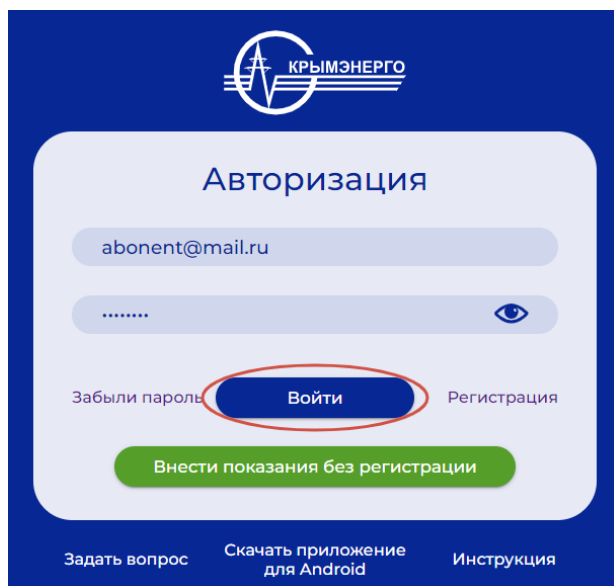
На указанный в форме адрес электронной почты придет следующее сообщение: «Для восстановления доступа в сервисе «Кабинет абонента ГУП РК «КРЫМЭНЕРГО» перейдите по нижеуказанной ссылке». После нажатия на ссылку осуществится перенаправление на страницу «Изменение пароля».



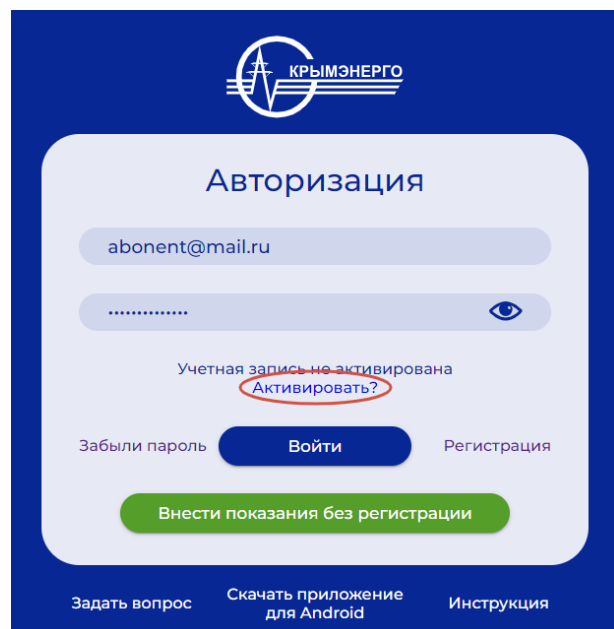
После нажатия на кнопку «Отправить» появится сообщение «Пароль успешно изменен».

### 3. Авторизация

Вход в ЛКА осуществляется на странице «Авторизация». Для авторизации абоненту необходимо ввести указанный при регистрации адрес электронной почты и пароль, после чего нажать на кнопку «Войти».



Если учетная запись не активирована появится уведомление: «Учетная запись не активирована». Чтобы её активировать нужно нажать на ссылку «Активировать» и перейти по ссылке, которая придёт на Ваш почтовый ящик.



После успешной авторизации абонент будет перенаправлен в раздел «Лицевые счета».

## 4. Лицевые счета

В разделе «Лицевые счета» отображены все лицевые счета, добавленные к вашей учетной записи в ЛКА. По умолчанию отображается номер лицевого счета и структурное подразделение, к которому он относится. При необходимости пользователь может установить своё наименование для лицевого счета (см. раздел «Информация»).

№ 123456 Симферопольское ГРОЭ Центральный, ул. Гоголя, д.222 кв.11	Переплата 2425.06 по состоянию на 31.01.2024
	Оплатить
Мой дом Киевский, ул. Киевская, д.111	Долг 2564.5 по состоянию на 31.01.2024
	Оплатить
Моя дача Живописное, ул. Тепличная, д.333	Долг в том числе Пеня 604.95 60.03 по состоянию на 31.01.2024
	Оплатить

Для изменения порядка отображения лицевых счетов необходимо нажать на нужный лицевой счет и перетащить его вверх или вниз.

Мой дом Киевский, ул. Киевская, д. 111	Долг 2564.5 по состоянию на 31.01.2024
	Оплатить
№ 123456 Симферопольское ГРОЭ Центральный, ул. Гоголя, д.222 кв.11	Переплата 2425.06 по состоянию на 31.01.2024
	Оплатить
Моя дача Живописное, ул. Тепличная, д.333	Долг в том числе Пеня 604.95 60.03 по состоянию на 31.01.2024
	Оплатить

### 4.1. Добавление лицевого счета

Для добавления лицевого счета к учетной записи необходимо нажать на кнопку **Добавить счет**, далее заполнить поля «Регион», «Номер лицевого счета» и «Сумма последнего платежа».

Добавить лицевой счет

Симферопольское ГРОЗ (г. Симферополь ▾)

123456

222

☐ Неизвестен последний платеж

Назад Добавить

Если не известна сумма последнего платежа можно указать первые 3 буквы фамилии владельца лицевого счета.

☒ Неизвестен последний платеж

Ива

После заполнения всех полей нужно нажать на кнопку «Добавить». Если указанные данные корректны появится сообщение «Счет успешно привязан к Вашей учетной записи».

Добавить лицевой счет

Счет №123456 успешно привязан к Вашей учетной записи.

Продолжить работу

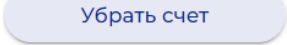
Если параметры «Сумма последнего платежа» или «Первые три буквы фамилии владельца» указаны не корректно, появится сообщение «Создана заявка на добавление счета к учетной записи».

Добавить лицевой счет

Создана заявка на добавление счета к учетной записи.

Продолжить работу

## **4.2. Удаление лицевого счета из ЛКА**

Для того, чтобы убрать счет из ЛКА нужно нажать на кнопку , далее нужно выбрать номер лицевого счета и нажать на кнопку «Убрать». В результате появится сообщение «Счет удален из списка Ваших счетов».

### Убрать лицевой счет

№ 654321

Назад

Убрать

### Убрать лицевой счет

Счет № 654321 удален из списка Ваших счетов.

Продолжить работу

## 5. Навигация

Если к учетной записи присоединено два и более лицевых счета, то для быстрого переключения между ними можно воспользоваться навигатором.

Моя дача

Мой дом

№ 123456 Центральный, ул. Гоголя, д.222 кв.11


Моя дача

## 6. Информация

В разделе «Информация» отображена общая информация по лицевому счету включая данные счетчика, тариф и льготы.

### Мой дом

#### Общая информация

Моё наименование: Мой дом   
Лицевой счет: 654321  
Подразделение: Симферопольское ГРОЭ  
Адрес: Киевский, ул. Киевская, д.111  
Владелец: Иванов Иван Иванович  
Баланс: 2564.50  
Пеня: 0.00  
Общая задолженность: 2564.50

#### Счетчик

Номер счетчика: 1234567890  
Тип: СЕ 301  
Зональность: 2  
Дата установки: 2020-07-30  
Дата госповерки: 2019-01-01  
Период госповерки: 16

#### Тариф



Тип: село+эл.отопл

	День	Ночь
до 3000 кВтч:	3.1	2.17
от 3000 кВтч до 3600 кВтч:	3.9	2.73
свыше 3600 кВтч:	6.62	4.63

\* рублей за 1 кВт\*ч

#### Льготы


Отсутствуют

Для установки персонального наименования для лицевого счёта необходимо нажать на . Далее необходимо заполнить появившееся поле и нажать на .


## 7. Абонентская книжка

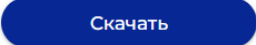
Узнать откуда долг или переплата, увидеть, как происходят начисления можно воспользовавшись разделом «Абонентская книжка».

Абонкнижка										
Скачать										
Месяц	Показания счетчика		Начислено		Начислено	Тариф	Пеня	Всего начислено	Оплата	Долг (+) Аванс (-)
	Начальное	Конечное	Всего	Дотация	ОДН					
2023			900				0.00	3595.50	3254.50	-2425.06
Декабрь	030392	030472	80.00	0.00	0.00	3.93	0.00	314.40	0.00	-2425.06
Ноябрь	030392	030392	0.00	0.00	0.00	3.93	0.00	0.00	0.00	-2739.46
Октябрь	030392	030392	0.00	0.00	0.00	3.93	0.00	0.00	0.00	-2739.46
Сентябрь	030392	030392	0.00	0.00	0.00	3.93	0.00	0.00	0.00	-2739.46
Август	030392	030392	0.00	0.00	0.00	3.93	0.00	0.00	0.00	-2739.46
Июль	030347	030392	45.00	0.00	2.13	3.93	0.00	185.20	1137.30	-2739.46
Июнь	030234	030347	113.00	0.00	2.13	3.93	0.00	452.44	0.00	-1787.36
Май	030110	030234	124.00	0.00	2.13	3.93	0.00	495.68	0.00	-2239.80
Апрель	029977	030110	133.00	0.00	2.13	3.93	0.00	531.05	1.00	-2735.48
Март	029860	029977	117.00	0.00	2.13	3.93	0.00	468.17	1137.30	-3265.53
Февраль	029722	029860	138.00	0.00	2.13	3.93	0.00	550.70	0.00	-2596.40
Январь	029572	029722	150.00	0.00	2.13	3.93	0.00	597.86	978.90	-3147.10
Входящая задолженность на 2023 год										-2766.06
2022										

Чтобы увидеть подробный расчет потребления по счетчику нужно нажать на кнопку .

Расчет планового потребления с 25.11.2023 по 25.12.2023		×
среднемесечное потребление: 955 кВт*ч [потребление за 12 мес.] / 12 мес. = 79.583333 кВт*ч		
периоды: [11.2023, 10.2023, 09.2023, 08.2023, 07.2023, 06.2023, 05.2023, 04.2023, 03.2023, 02.2023, 01.2023, 12.2022]		
расчет: 79.583333 кВт*ч [среднемесечное потребление] * 30/30 сут., с округлением до 0 знаков после запятой: 80 кВт*ч		

Для добавления на экран информации за предыдущий год нужно нажать на соответствующий год .

Сформированную таблицу можно скачать в формате «pdf». Для этого нужно нажать на кнопку .

Электронная абонентская книжка имеет историю, начиная с 2015 года по настоящий момент времени.

### Внимание!

*Информация в абонентской книжке учитывает все перерасчеты, произведенные на текущий момент. В связи с этим информация может быть отличной от данных, указанных в платежных документах (квитанциях на оплату).*




## 8. Оплаты

### 8.1. Счета

В разделе «Счета» отображены выставленные на лицевой счет квитанции.

Счета				
№	Тип	Период	Сумма	
9915343	Обычный	июль 2023	-2739.46	↓
9011099	Обычный	июнь 2023	-1787.36	↓
8067336	Обычный	май 2023	-2239.8	↓
7079900	Обычный	апрель 2023	-2735.48	↓
6954938	Обычный	март 2023	-2128.23	↓
6043327	Обычный	февраль 2023	-2596.4	↓
5065499	Обычный	январь 2023	-2168.2	↓
⊕ 2022				

Для добавления информации за предыдущий год нужно нажать на  2022.


Чтобы скачать счет-квитанцию в формате «pdf» нужно нажать на .

### 8.2. История

В разделе «Платежи» можно ознакомиться с осуществленными ранее платежами за электрическую энергию.

Платежи

Оплатить

№	Сумма	Дата поступления	Назначение	Банк	
1.	1137.30	30.06.2023	за электроэнергию	РНКБ(ПАО)	
2.	1.00	12.04.2023	за электроэнергию	Симф филиал АБ "РОССИЯ"	
3.	1137.30	29.03.2023	за электроэнергию	РНКБ(ПАО)	
4.	978.90	30.01.2023	за электроэнергию	РНКБ(ПАО)	

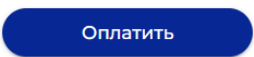
⊕

2022

Для добавления информации за предыдущий год нужно нажать на  2022.

Чтобы скачать чек нужно нажать на .

### 8.3. Новый платёж

Для осуществления процедуры оплаты за потребленную электроэнергию на странице «Платежи» необходимо нажать на кнопку .

В открывшемся окне «Новый платёж» абонент может оплатить рассчитанную биллинговой системой сумму задолженности с учетом возможной пени. Также предусмотрена возможность корректировки указанной суммы платежа.

## Новый платёж

Оплата по лицевому счету №767091

1234,56

Отмена

Оплатить

После указания суммы платежа и нажатия на кнопку «Оплатить» система перенаправит абонента на страницу оплаты.

Совершить оплату можно при помощи платежной карты «Мир» с активированной услугой «MirAccept», «Visa» или «Mastercard». Для осуществления оплаты нужно указать номер банковской карты, срок действия банковской карты, защитный код (CVV2).

**1234.56 RUB**

Крымэнерго

### По карте

Номер карты

2200 0206 1234 5678



МИР

Месяц/Год

06/25

CVC2/CVV2

...

Электронная почта

abonent@mail.ru

Оплатить

Оплачивая, я соглашаюсь на обработку [персональных данных](#)

После успешной оплаты появится сообщение: «Оплата прошла успешно».



## Оплата

Оплата прошла успешно.

[Продолжить работу](#)

## 9. Показания

В разделе «Показания» можно ознакомиться с занесенными ранее показаниями потребления электрической энергии.

Показания

Внести

№	Тип показаний	Показания	Дата внесения
1.	абонентское	30392	26.10.2023
2.	контролерское	30392	23.07.2023
3.	контролерское	30347	23.06.2023
4.	контролерское	30234	23.05.2023
5.	контролерское	30110	22.04.2023
6.	контролерское	29977	23.03.2023
7.	контролерское	29860	24.02.2023
8.	контролерское	29722	25.01.2023

⊕ 2022

Для добавления информации за предыдущий год нужно нажать на ⊕ 2022.

### 9.1. Внести показания

Для занесения текущих показаний прибора учета необходимо на странице «Показания» нажать на кнопку Внести. Далее, после заполнения поля «Текущие показания», нажать на кнопку «Отправить».

Внести показания

Предыдущие показания:  
030392

Текущие показания:

Показания, направленные до 25-го числа (включительно), учитываются в текущем расчетном периоде. Показания, направленные после 25 числа, будут учтены в следующем расчетном периоде.

Отмена Отправить

Чтобы передать показания без регистрации необходимо на странице «Авторизация» нажать на Внести показания без регистрации.

Внесение показаний

Симферопольское ГРОЭ (г. Симферопол ▾)

Предыдущие показания:  
10000

Текущие показания:

Показания, направленные до 25-го числа (включительно), учитываются в текущем расчетном периоде. Показания, направленные после 25 числа, будут учтены в следующем расчетном периоде.

Отмена Внести

## 10. Заявки

В разделе «Мои заявки» можно ознакомиться с оставленными ранее заявками.

Мои заявки

Создать

№	Дата создания	Тема	Регион	Статус	
19590	29.01.2024	Привязка к счету	Симферопольское ГРОЭ	Принято	     
19585	27.12.2023	Прочее	Симферопольское РОЭ	Рассмотрено	
19581	27.12.2023	Прочее	Симферопольское ГРОЭ	На рассмотрении	
19580	25.12.2023	Предложения и замечания	Симферопольское ГРОЭ	Рассмотрено	
19578	29.11.2023	Прочее	Симферопольское ГРОЭ	Рассмотрено	
19577	29.11.2023	Прочее	Симферопольское ГРОЭ	Рассмотрено	

+ 2022

Для добавления информации за предыдущий год нужно нажать на .

### 10.1. Карточка заявки

Для просмотра подробной информации заявки нужно на странице «Мои заявки» нажать на . В карточке заявки отображена общая информация по заявке.

Заявка № 19577

Тема:  
Статус:  
Дата создания:  
Дата закрытия:  
Регион:  
Лицевой счет:  
Сообщение:

Прочее  
На рассмотрении  
29.11.2023  
25.12.2023  
Симферопольское ГРОЭ  
123456  
Не удаётся добавить лицевой счёт к моей учетной записи



Добрый день. Укажите фамилию владельца лицевого счета.  
2023-12-04 15:04:34

Иванов  
2023-12-04 15:05:33

Лицевой счет добавлен к Вашей учетной записи.  
2023-12-22 15:04:38

Напишите комментарий

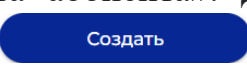


Когда заявка на рассмотрении менеджеру сервиса может потребоваться дополнительная информация для решения возникшего вопроса. Для прикрепления дополнительного файла к заявке нужно нажать на . Чтобы оставить комментарий необходимо заполнить поле «Напишите комментарий» и нажать на .

### Внимание!

*К заявке можно прикрепить до восьми файлов с расширением «jpg», «jpeg», «png» и «pdf». Размер файла не должен превышать 5 мегабайт.*

### 10.2. Новая заявка

ГУП РК «Крымэнерго» принимает отзывы и предложения клиентов по функционалу «Личного кабинета абонента». Для создания заявки необходимо в разделе «Мои заявки» нажать на .

Новая заявка


Тема ▾

abonent@mail.ru

Выберите регион ▾

Номер лицевого счета

Ваш комментарий



Отмена

Отправить

Чтобы создать заявку без регистрации необходимо на странице «Авторизация» перейти по ссылке «Задать вопрос».

Задать вопрос


Тема ▾

Адрес электронной почты

Выберите регион ▾


Номер лицевого счета

Ваш комментарий



Отмена


Отправить

Абонент может заполнить форму и отправить отзыв или предложения в ГУП РК «Крымэнерго» по интересующему его вопросу. Для прикрепления файла к заявке нужно нажать на .

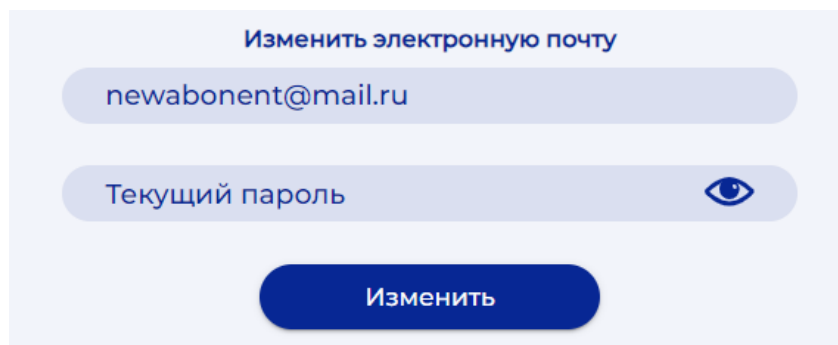
### **Внимание!**

***К вопросу можно прикрепить до восьми файлов с расширением «jpg», «jpeg», «png» и «pdf». Размер файла не должен превышать 5 мегабайт.***

## **11.Настройки**


В разделе «Настройки» можно осуществлять различные операции с учетной записью в ЛКА. Для перехода в раздел нужно нажать на кнопку .

Для изменения электронного почтового адреса необходимо в форме «Изменить электронную почту» указать новую почту и текущий пароль от учетной записи ЛКА.



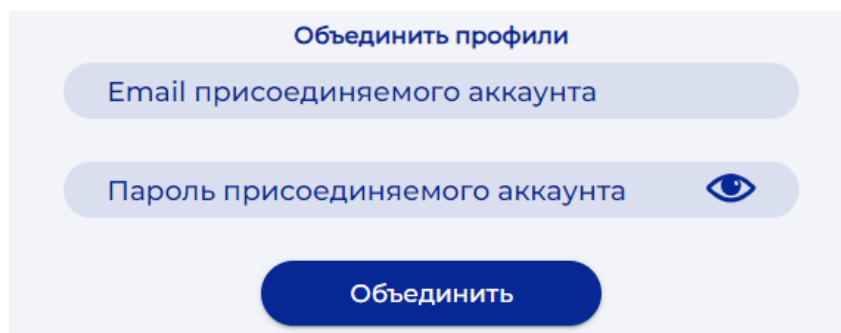
The screenshot shows a form titled "Изменить электронную почту" (Change email). It contains two input fields: the first is for the new email address, with "newabonent@mail.ru" entered; the second is for the current password, labeled "Текущий пароль", with an eye icon to toggle visibility. Below the fields is a blue button labeled "Изменить" (Change).

Чтобы изменить пароль необходимо в форме «Изменить пароль» указать текущий пароль от учетной записи и дважды ввести новый.




The screenshot shows a form titled "Изменить пароль" (Change password). It contains three input fields: "Старый пароль" (Old password), "Новый пароль" (New password), and "Новый пароль (ещё раз)" (New password (again)), each with an eye icon to toggle visibility. Below the fields is a blue button labeled "Изменить" (Change).

В случае, если существует несколько учетных записей в ЛКА, к которым прикреплены разные лицевые счета, можно воспользоваться функцией «Объединить профили» для отображения всех лицевых счетов в одной учетной записи. В форме «Объединить профили» нужно указать почтовый ящик и пароль от учетной записи, которую необходимо присоединить. После успешного объединения появится сообщение: «Учетные записи объединены».



The screenshot shows a form titled "Объединить профили" (Merge profiles). It contains two input fields: "Email присоединяемого аккаунта" (Email of account to be merged) and "Пароль присоединяемого аккаунта" (Password of account to be merged), with an eye icon to toggle visibility. Below the fields is a blue button labeled "Объединить" (Merge).

## 12. Выход из ЛКА

Для корректного выхода из личного кабинета абонента во избежание утери доступа к нему, рекомендуется нажать на кнопку .