

# **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.

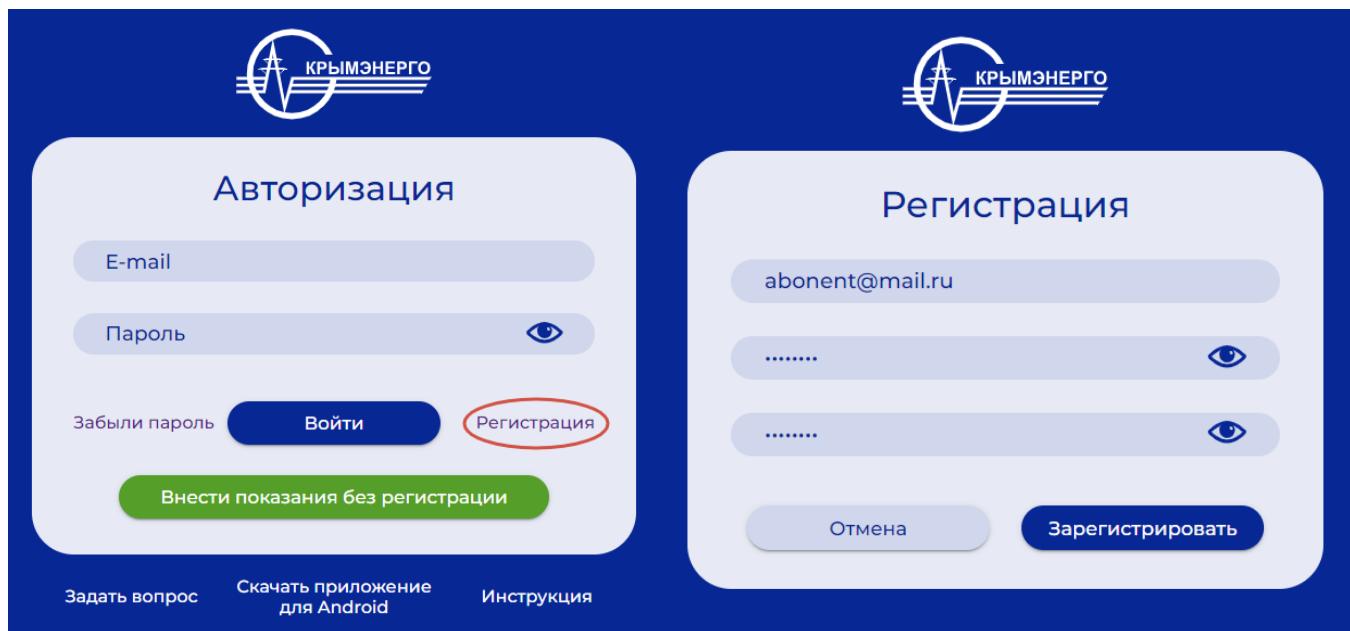
Личный кабинет абонента ГУП РК «Крымэнерго» располагается в сети интернет по адресу: <https://lk.crimea-energy.ru>.

## **Оглавление**

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

## 1. Регистрация

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



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

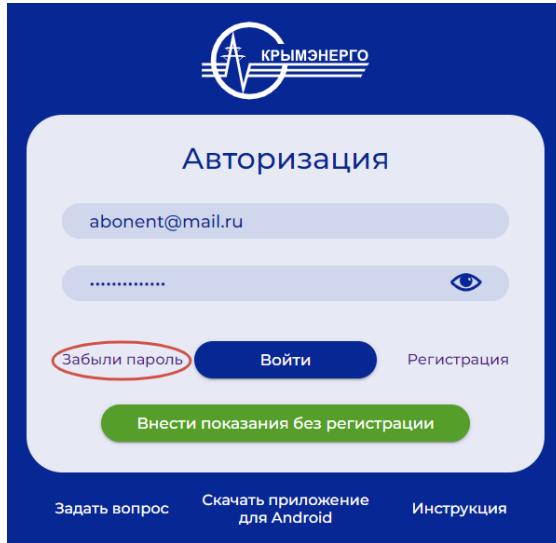
При завершении заполнения всех полей нужно нажать на кнопку «Зарегистрировать» после чего появится сообщение «Создана учетная запись в сервисе «Кабинет абонента ГУП РК «КРЫМЭНЕРГО». На указанный вами почтовый адрес будет направлено письмо для подтверждения почтового ящика».

### **Внимание!**

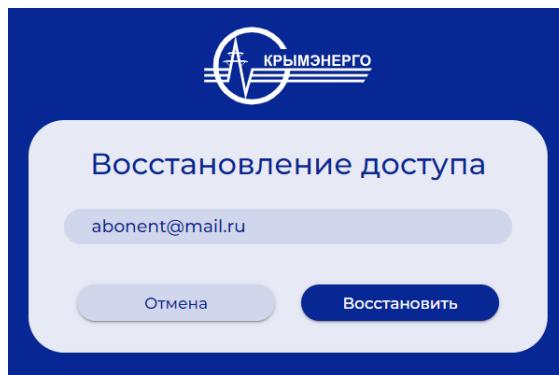
*При регистрации не рекомендуется использование адреса электронной почты с доменом в зоне .UA так, как доставка почты на такие адреса не гарантируется.*

## 2. Восстановление доступа

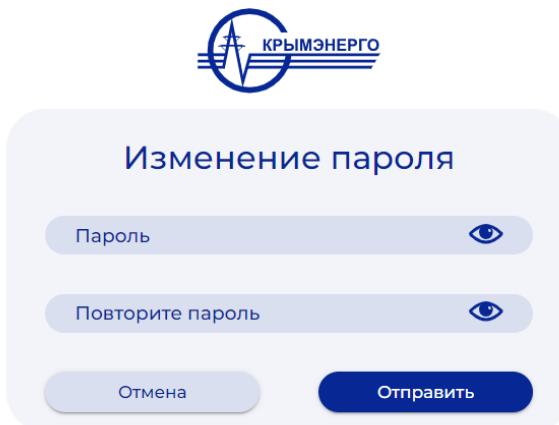
В случае утери пароля от личного кабинета абоненту предоставлена возможность восстановления пароля. Для этого необходимо перейти по ссылке «Забыли пароль» на странице «Авторизация».



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



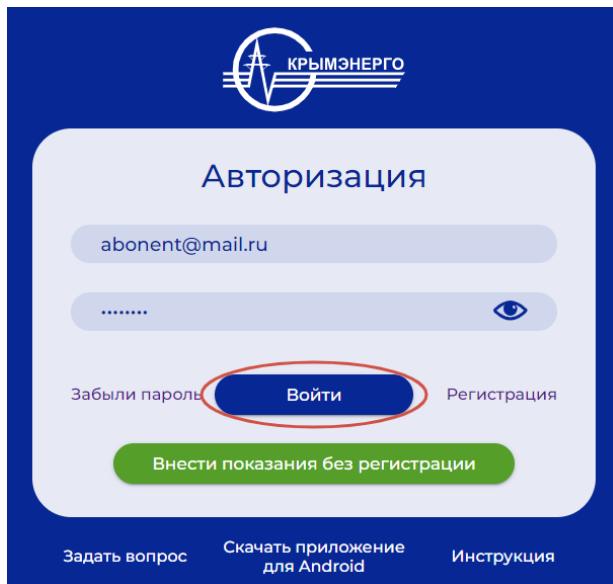
На указанный в форме адрес электронной почты придет следующее сообщение: «Для восстановления доступа в сервисе «Кабинет абонента ГУП РК «КРЫМЭНЕРГО» перейдите по нижеуказанной ссылке». После нажатия на ссылку осуществляется перенаправление на страницу «Изменение пароля».



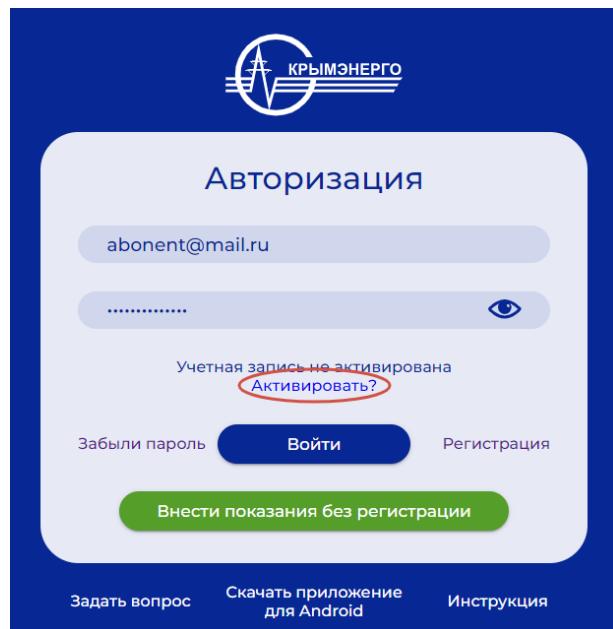
После нажатия на кнопку «Отправить» появится сообщение «Пароль успешно изменен».

### **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».



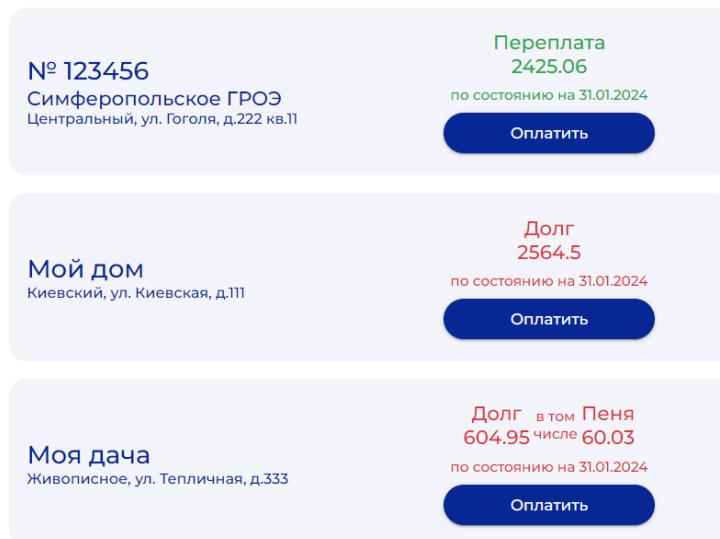
Если учетная запись не активирована появится уведомление: «Учетная запись не активирована». Чтобы её активировать нужно нажать на ссылку «Активировать» и перейти по ссылке, которая придёт на Ваш почтовый ящик.



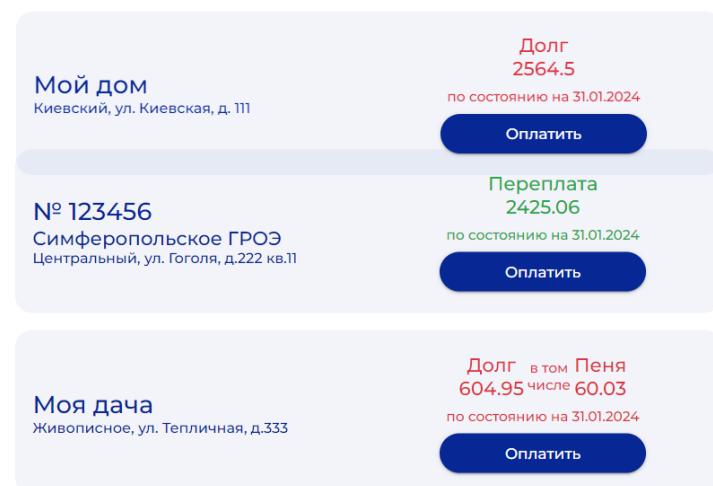
После успешной авторизации абонент будет перенаправлен в раздел «Лицевые счета».

## **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»).



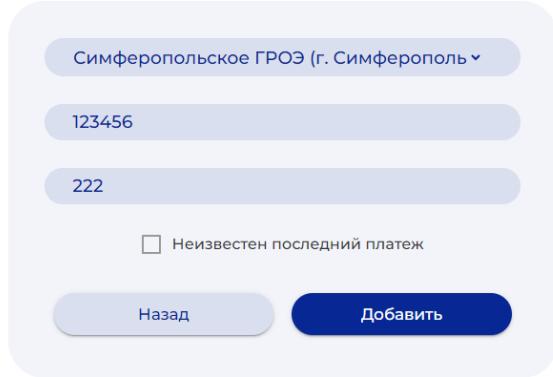
Для изменения порядка отображения лицевых счетов необходимо нажать на нужный лицевой счет и перетащить его вверх или вниз.



### **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 ГРОЭ (г. Симферополь)

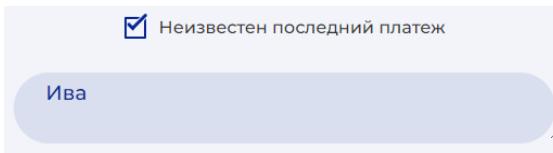
123456

222

Неизвестен последний платеж

Назад      Добавить

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

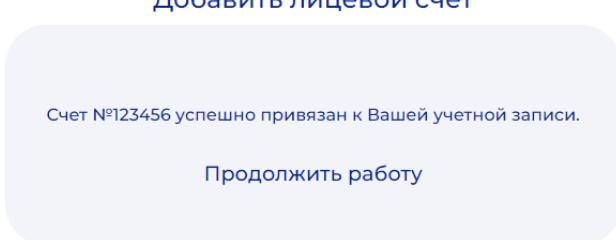


Неизвестен последний платеж

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

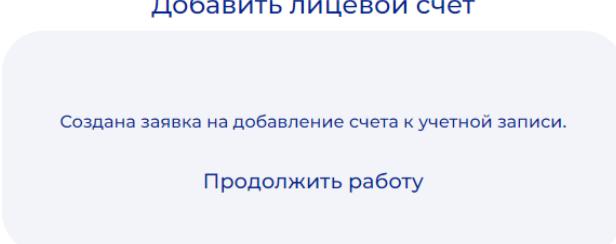


Счет №123456 успешно привязан к Вашей учетной записи.

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.

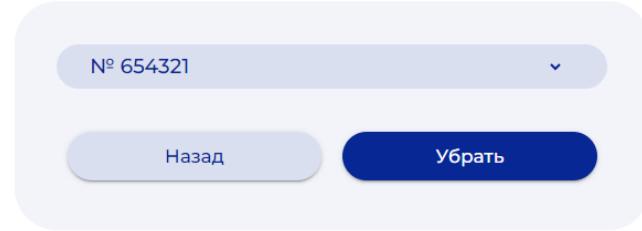
Продолжить работу

## 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 счет

## Убрать лицевой счет

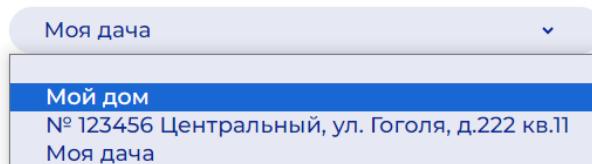


## Убрать лицевой счет



## 5. Навигация

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



## 6. Информация

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

| Общая информация     |                               | Тариф                      |               |
|----------------------|-------------------------------|----------------------------|---------------|
| Моё наименование:    | Мой дом                       | Тип:                       | село+эл.отопл |
| Лицевой счет:        | 654321                        | День                       | 2.17          |
| Подразделение:       | Симферопольское ГРОЭ          | от 3000 кВтч:              | 3.1           |
| Адрес:               | Киевский, ул. Киевская, д.111 | от 3000 кВтч до 3600 кВтч: | 3.9           |
| Владелец:            | Иванов Иван Иванович          | свыше 3600 кВтч:           | 4.63          |
| Баланс:              | 2564.50                       | * рублей за 1 кВт*ч        |               |
| Пеня:                | 0.00                          |                            |               |
| Общая задолженность: | 2564.50                       |                            |               |

| Счетчик             |            | Льготы      |  |
|---------------------|------------|-------------|--|
| Номер счетчика:     | 1234567890 | Отсутствуют |  |
| Тип:                | CE 301     |             |  |
| Зональность:        | 2          |             |  |
| Дата установки:     | 2020-07-30 |             |  |
| Дата гос поверки:   | 2019-01-01 |             |  |
| Период гос поверки: | 16         |             |  |

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

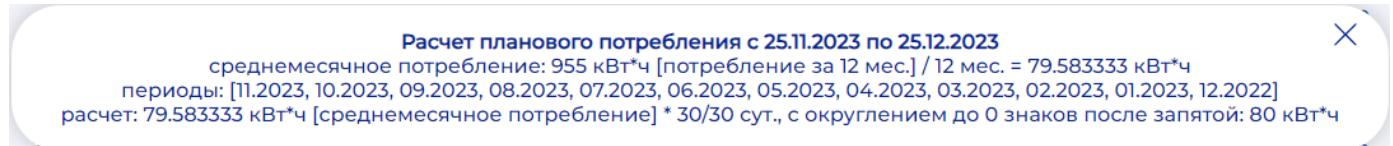
## **7. Абонентская книжка**

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

|                                    |                    | Абонкнижка |           | Скачать |      |           |         |           |        |          |          |
|------------------------------------|--------------------|------------|-----------|---------|------|-----------|---------|-----------|--------|----------|----------|
| Месяц                              | Показания счетчика | Начислено  | Начислено | Тариф   | Пеня | Всего     | Оплата  | Долг (+)  |        |          |          |
|                                    | Начальное          | Конечное   | Всего     | Дотация | ОДН  | начислено | наличью | Аванс (-) |        |          |          |
| 2023                               |                    |            | 900       |         |      | 3595.50   | 3254.50 | -2425.06  |        |          |          |
| Декабрь                            | 030392             | 030472     | 80.00     | ▼       | 0.00 | 3.93      | 0.00    | 314.40    | 0.00   | -2425.06 |          |
| Ноябрь                             | 030392             | 030392     | 0.00      | ▼       | 0.00 | 3.93      | 0.00    | 0.00      | 0.00   | -2739.46 |          |
| Октябрь                            | 030392             | 030392     | 0.00      | ▼       | 0.00 | 3.93      | 0.00    | 0.00      | 0.00   | -2739.46 |          |
| Сентябрь                           | 030392             | 030392     | 0.00      | ▼       | 0.00 | 3.93      | 0.00    | 0.00      | 0.00   | -2739.46 |          |
| Август                             | 030392             | 030392     | 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 .



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



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:  
30492

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. Симферополь)

123456

Предыдущие показания:  
10000

Текущие показания:  
10100

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 **⊕ 2022**.

### **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:<br>Статус:<br>Дата создания:<br>Дата закрытия:<br>Регион:<br>Лицевой счет:<br>Сообщение: | Прочее<br>На рассмотрении<br>29.11.2023<br>25.12.2023<br>Симферопольское ГРОЭ<br>123456<br>Не удается добавить лицевой счет к моей учетной записи | Добрый день. Укажите фамилию владельца лицевого счета.<br>2023-12-04 15:04:34 | Иванов<br>2023-12-04 15:05:33 |
|  |   | Лицевой счет добавлен к Вашей учетной записи.<br>2023-12-22 15:04:38          |                               |
|  |   | Напишите комментарий  | Написать                      |

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 **Написать**.

### **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 **Создать**.

Новая заявка

Тема

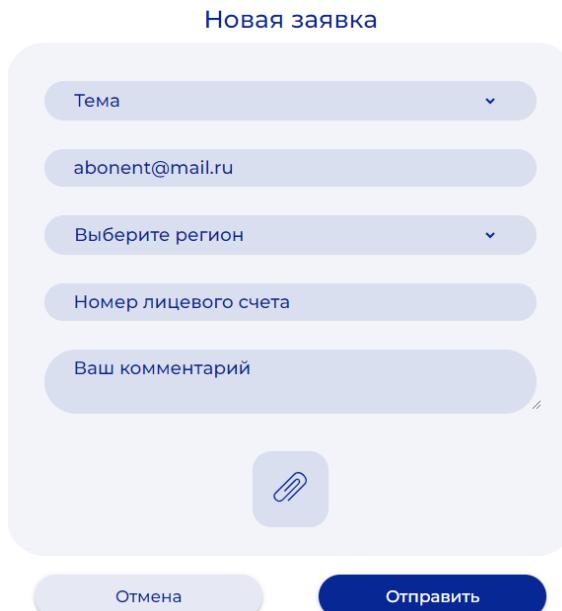
abonent@mail.ru

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

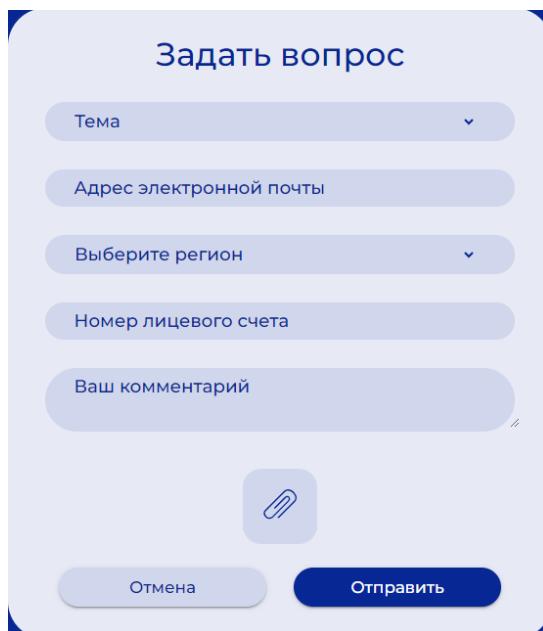
Адрес электронной почты

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.

Изменить электронную почту

newabonent@mail.ru

Текущий пароль

Изменить

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

Изменить пароль

Старый пароль

Новый пароль

Новый пароль (ещё раз)

Изменить

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».

Объединить профили

Email присоединяемого аккаунта

Пароль присоединяемого аккаунта

Объединить

## 12. Выход из ЛКА

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