



СВЕТЛАЯСТРАНА.РФ

Портал для оперативной связи 40 млн потребителей
с энергетиками России в 65 регионах

Сообщить об имеющихся проблемах, связанных с электроснабжением жители региона могут также через всероссийский интернет-портал «Светлая страна» (<https://светлаястрана.рф>), созданный компанией «Россети» для максимального упрощения взаимодействия специалистов электросетевого комплекса с потребителями.



О чем можно сообщить?

С помощью Портала «Светлая страна» потребители могут оставить сообщения о таких проблемах как:

- Отключение электроэнергии
- Колебания напряжения / Низкое напряжение
- Дефекты электрооборудования

Сообщения о проблемах обрабатываются централизованно, в единой Службе модерации ПАО «Россети».



Сроки и ответственные исполнители

Срок ответа на сообщение составляет 8 рабочих дней с момента публикации сообщения. Проблема будет устранена, либо будет предоставлен конкретный срок ее решения.

Распределение сообщений между кабинетами ответственных исполнителей происходит автоматически, в зависимости от территориальной принадлежности. В процессе подготовки ответа принимают участие межрегиональные распределительные сетевые компании (МРСК) и их филиалы.



Контроль качества

На Портале предусмотрены механизмы контроля за качеством устранения нарушений:

Контроль со стороны потребителя (автора сообщения), который может опровергнуть полученную в ответе информацию, если, по его мнению, проблема решена не в полной мере или качество проведенных работ не устраивает потребителя.

Контроль со стороны ПАО «Россети», являющегося контрольным органом в рамках процесса подготовки ответов. По наиболее проблемным сообщениям контрольный орган будет осуществлять дополнительную проверку.