

Специалисты Костромаэнерго в 2018 году приняли более 25 тысяч обращений потребителей

В филиале ПАО «МРСК Центра» - «Костромаэнерго» подвели итоги работы с потребителями за 2018 год.

В указанный период специалисты блока взаимодействия с клиентами компании приняли 25 653 обращения потребителей. 19 967 обращений поданы гражданами лично при посещении офисов обслуживания потребителей, остальные направлены через интернет-ресурсы и контакт-центр компании.

9 158 обращений касались услуги технологического присоединения к сетям (5 160 из них – заявки на ТП), 7 551 обращение – оказания дополнительных услуг (в том числе, 6 448 – заявок на доп. услуги). Наибольшее количество заявлений по дополнительным сервисам относится к вопросам замены и установки приборов учета.

За прошедший год в костромской филиал МРСК Центра поступило 153 отзыва от потребителей о качестве выполнения работ и решении вопросов, связанных с энергоснабжением.

Информацию о предоставляемых МРСК Центра услугах можно получить по телефону круглосуточной прямой линии энергетиков 8 (800) 50-50-115 или 13-50. В ПАО «МРСК Центра» реализован сервис круглосуточного интернет-информирования граждан о причинах отсутствия электроэнергии. Самостоятельно узнать о причинах отключений и планируемых сроках восстановления электроснабжения, отправив запрос об отсутствии электроэнергии, можно на сайте компании www.mrsk-1.ru в разделе [«Информация об отключении - Сообщить об отключениях»](#).

Если информация об отключении электроэнергии на момент запроса отсутствует, ответ с информацией о причинах отключений и планируемых сроках восстановления электроснабжения будет направлен по электронной почте. Также информацию об отсутствии электроснабжения можно уточнить посредством мессенджера Viber, направив текстовое сообщение на номер +7 (915) 38-000-38.

Также по вопросам, связанным с электроснабжением, можно обращаться на портал ПАО «Россети» «Светлая страна». Данный проект ПАО «Россети» был создан в целях налаживания обратной связи с потребителями электрической энергии и призван предоставить населению возможность быстрой связи с поставщиком электрической энергии в режиме онлайн.

С помощью Портала «Светлая страна» потребители могут оставить сообщения о таких проблемах, связанных с отключением электроэнергии, колебанием или низким напряжением, дефектами в работе электрооборудования. Сообщения о проблемах обрабатываются централизованно, в единой Службе модерации ПАО «Россети».

Кроме того, получить информацию по всем интересующим Вас вопросам Вы можете, обратившись в офисы обслуживания.