

Щорічний звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій за 2020 рік.

	Побутових споживачів	Непобутових споживачів
Загальну кількість звернень (скарг/претензій) споживачів, шт	61331	808
Кількість звернень (скарг/претензій) споживачів, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення (скарги/претензії) відповідно до вимог пункту 8.3.4 ПРРЕЕ, шт	4135	332

	Усних	Письмових
Середній час розгляду звернення (скарги/претензії), діб	1	9,6
Короткий опис та процедури розгляду звернень (скарг/претензій) споживачів	<p>Звернення/скарги/претензії розглядаються в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством. Звернення, які не потребують додаткового вивчення - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо під час розгляду необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку, строк розгляду може бути продовжено з установленням необхідного строку для розгляду, про що повідомляється особа, яка подала звернення/скарги/претензію. При цьому загальний строк розгляду не може перевищувати 45 днів.</p>	