

Щорічний звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій за 2021 рік.

	Побутових споживачів	Непобутових споживачів
Загальну кількість звернень (скарг/претензій) споживачів, шт	56259	636
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	55245	624
	Усних	Письмових
Середній час розгляду звернення (скарги/претензії), діб	1	10,8

Короткий опис та процедури розгляду звернень (скарг/претензій) споживачів:

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.