

Հավելված
Հաստատված է
Հայաստանի Հանրապետության
հանրային ծառայությունները
կարգավորող հանձնաժողովի
2012 թվականի հուլիսի 25-ի
N297Ա որոշմամբ

Տ Ե Ղ Ե Կ Ա Տ Վ Ո Ւ Թ Յ Ո Ւ Ն

«Երևան Զուր» փակ բաժնետիրական ընկերության սպառողների դիմում-բողոքների և հարցադրումների վերաբերյալ

2 2013 թվական

(եռամսյակ)

№	Դիմում-բողոքները և հարցադրումները ըստ սպառողական խմբերի	Չափի միավորը	Պլանային և վթարային ընդհատումների վերաբերյալ	Անկանոն ջրամատակարարման վերաբերյալ	Որակի վերաբերյալ	Առևտրային հաշվառքի սարքի վերաբերյալ	Զրային ցանցերի և կոյուղագծերի տեխնիկական վիճակի վերաբերյալ	Մատակարարի աշխատանքի (աշխատակիցների) վերաբերյալ	Ներկայացվող հաշիվների կամ վճարումների վերաբերյալ	Մատակարարի ջրային ցանցին միանալու և անվանափոխության վերաբերյալ	Այլ բնույթի դիմում-բողոքների և հարցադրումների վերաբերյալ
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Դիմում-բողոքներ և հարցադրումներ (այսուհետ՝ դիմումներ)՝ գրավոր, ֆաքսով և էլեկտրոնային փոստով	հատ	1	101	6	20	135	5	99	79	236
1)	Ստացված դիմումների քանակը	հատ	1	101	6	20	135	5	99	79	236
2)	Պատասխանված դիմումների քանակը	հատ	1	99	6	23	133	5	104	78	235
3)	Սահմանված ժամկետի խախտմամբ պատասխանված դիմումների քանակը	հատ	0	0	0	0	0	0	0	1	0
4)	Չպատասխանված դիմումների քանակը	հատ	0	2	0	0	2	0	2	4	2
5)	Դիմումին պատասխանելու միջին տևողությունը	օր/ դիմում	13.0	5.8	7.4	7.7	5.1	5.6	8.2	7.0	5.9

2	Բողոքներ և հարցադրումներ հեռախոսագանգերով	հաստ	103,906	3663	420	12465	8747	89	5435	87	2484
1)	Օպերատորի կողմից պատասխանված զանգեր	հաստ	45031	3663	420	12465	8747	89	5435	87	2484
2)	Այդ թվում բաժանորդի կողմից թողած հաղորդագրություններ	հաստ	27376	143	38	435	262	9	5435	84	1887
3)	Ավտոմատ ծառայության կողմից պատասխանված զանգեր	հաստ	58,875								
3	Դիմում-բողոքներ և հարցադրումներ ուղղված հաճախորդների սպասարկման կենտրոններին	հաստ	0	29	0	3562	21	0	1036	2470	349
1)	Ստացված դիմումների քանակը	հաստ		29	0	3562	21	0	1036	2470	349
2)	Պատասխանված դիմումների քանակը	հաստ		28	0	3447	21	0	909	2454	358

(Էլեկտրոնային ստորագրություն)

(անուն, ազգանուն)