

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

Տ Ե Ղ Ե Կ Ա Տ Վ ՈՒ Թ Յ ՈՒ Ն

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

4-րդ 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	Ջրային 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	10	100	4	40	52	2	115	73	236
1)	Ստացված դիմումների քանակը	հատ	10	100	4	40	52	2	115	73	236
2)	Պատասխանված դիմումների քանակը	հատ	10	100	4	40	52	2	112	70	230
3)	Մահմանված ժամկետի խախտումը պատասխանված դիմումների քանակը	հատ	0	0	0	2	0	0	9	9	5
4)	Չպատասխանված դիմումների քանակը	հատ	0	0	0	0	0	0	3	3	6
5)	Դիմումին պատասխանելու միջին տևողությունը	օր/ դիմում	3.6	5.1	5.8	6.4	5.4	2.5	8.6	9.4	6.3
2	Բողոքներ և հարցադրումներ հեռախոսազանգերով	հատ	41212	4430	319	11551	8258	31	4985	75	2337

1)	Օպերատորի կողմից պատասխանված զանգեր	հատ	27383	305	37	562	351	4	4985	63	1702
2)	Այդ թվում բաժանորդի կողմից թողած հաղորդագրություններ	հատ	2711	316	32	1295	780	5	608	8	733
3)	Ավտոմատ ծառայության կողմից պատասխանված զանգեր	հատ	63932	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Դիմում-բողոքներ և հարցադրումներ ուղղված հաճախորդների սպասարկման կենտրոններին	հատ	0	23	4	3287	29	0	1429	2214	434
1)	Մտացված դիմումների քանակը	հատ	0	23	4	3287	29	0	1429	2214	434
2)	Պատասխանված դիմումների քանակը	հատ	0	23	3	3155	30	0	1303	2547	454

(Էլեկտրոնային ստորագրություն)

Գոռ Գրիգորյան
(անուն, ազգանուն)