

**Հավելված**  
**«Հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի 2012 թվականի հուլիսի 25-ի №298Ա որոշմամբ հաստատված կարգի»**

**Տ Ե Ղ Ե Կ Ա Տ Վ ՈՒ Թ Յ ՈՒ Ն**

**«Հայջրնուկլոյուղի» փակ բաժնետիրական ընկերության սպառողների դիմում-բողոքների և հարցադրումների վերաբերյալ**  
 Երկրորդ 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	430	7	1	4412	42	36	254	1191	1121
1)	Ստացված դիմումների քանակը	հատ	430	7	1	4412	42	36	254	1191	1121
2)	Պատասխանված դիմումների քանակը	հատ	344	7	1	4007	42	36	216	1118	1070
3)	Սահմանված ժամկետի խախտմամբ պատասխանված դիմումների քանակը	հատ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4)	Չպատասխանված դիմումների քանակը	հատ	86	0	0	405	0	0	38	73	51
50	Դիմումին պատասխանելու միջին տևողությունը	օր/ դիմում	10	8	3	12	3	3	13	18	11
2	Բողոքներ և հարցադրումներ հեռախոսազանգերով	հատ	689	544	42	165	264	21	600	47	172
1)	Օպերատորի կողմից պատասխանված զանգեր	հատ	595	426	35	150	204	21	580	47	172
2)	Այդ թվում բաժանորդի կողմից թողաց հաղորդագրություններ	հատ	94	118	7	15	60		20		
3)	Ավտոմատ ծառայության կողմից պատասխանված զանգեր	հատ									