

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

Տ Ե Ղ Ե Կ Ա Տ Վ ՈՒ Թ Յ ՈՒ Ն

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

2-րդ 2014 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	20	190	6	45	102	4	178	135	349
1)	Ստացված դիմումների քանակը	հատ	20	190	6	45	102	4	178	135	349
2)	Պատասխանված դիմումների քանակը	հատ	20	190	6	45	102	4	178	133	344
3)	Սահմանված ժամկետի խախտմամբ պատասխանված դիմումների քանակը	հատ	1	1	0	6	2	0	28	22	35
4)	Չպատասխանված դիմումների քանակը	հատ	0	0	0	0	0	0	0	2	5
5)	Դիմումին պատասխանելու միջին տևողությունը	օր/ դիմում	4,2	5,3	4,5	7,2	5,4	3,3	9,4	7,4	6,2
2	Բողոքներ և հարցադրումներ հեռախոսագանգերով	հատ	50234	5294	396	20402	9572	160	4848	113	5131
1)	Օպերատորի կողմից պատասխանված գանգեր	հատ	31604	335	93	1087	293	8	4841	103	4315

2)	Այդ թվում բաժանորդի կողմից թողած հարողորագրություններ	հատ	4392	577	57	3064	1313	13	613	55	1558
3)	Ավտոմատ ծառայության կողմից պատասխանված զանգեր	հատ	61234	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ղիմում-բողոքներ և հարցադրումներ ուղղված հաճախորդների սպասարկման կենտրոններին	հատ	0	50	1	4162	67	0	1505	3240	596
1)	Ստացված ղիմումների քանակը	հատ	0	50	1	4162	67	0	1505	3240	596
2)	Պատասխանված ղիմումների քանակը	հատ	0	49	1	4223	69	0	1603	3282	507

(Էլեկտրոնային ստորագրություն)

Գոռ Գրիգորյան
(անուն, ազգանուն)