

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

4-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	7	75	5	28	94	4	239	114	417
1)	Մտացված դիմումների քանակը	հատ	7	75	5	28	94	4	239	114	417
2)	Պատասխանված դիմումների քանակը	հատ	7	75	5	28	94	4	239	114	417
3)	Սահմանված ժամկետի խախտմամբ պատասխանված դիմումների քանակը	հատ	0	0	0	0	0	0	0	3	0
4)	Չպատասխանված դիմումների քանակը	հատ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5)	Դիմումին պատասխանելու միջին տևողությունը	օր/ դիմում	6.1	3.8	7.0	5.9	3.9	5.3	3.2	8.2	4.8
2	Բողոքներ և հարցադրումներ հեռախոսազանգերով	հատ	38213	3742	310	14553	12127	137	5192	179	4363
1)	Օպերատորի կողմից պատասխանված զանգեր	հատ	25491	275	50	767	436	16	5188	118	3474

2)	Այդ թվում բաժանորդի կողմից թողած հաղորդագրություններ	հատ	2916	254	32	1428	1068	15	500	29	1368
3)	Ավտոմատ ծառայության կողմից պատասխանված զանգեր	հատ	56516								
3	Ղիմում-բողոքներ և հարցադրումներ ուղղված հաճախորդների սպասարկման կենտրոններին	հատ	0	29	2	3316	60	0	1690	2597	583
1)	Ստացված ղիմումների քանակը	հատ	0	29	2	3316	60	0	1690	2597	583
2)	Պատասխանված ղիմումների քանակը	հատ	0	27	3	3552	59	0	1724	2908	581

(Էլեկտրոնային ստորագրություն)

Գոռ Գրիգորյան
(ամուն, ազգանուն)