

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

III 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	134	8	39	105	5	129	86	232
1)	Մտացված դիմումների քանակը	հատ	1	134	8	39	105	5	129	86	232
2)	Պատասխանված դիմումների քանակը	հատ	1	134	7	39	105	5	129	84	231
3)	Սահմանված ժամկետի խախտմամբ պատասխանված դիմումների քանակը	հատ	0	0	0	0	0	0	0	3	1
4)	Չպատասխանված դիմումների քանակը	հատ	0	0	1	0	0	0	0	2	0
5)	Դիմումին պատասխանելու միջին տևողությունը	օր/ դիմում	1.0	6.2	8.4	7.9	5.6	4.6	7.6	8.2	6.9

2	Բողոքներ և հարցադրումներ հեռախոսազանգերով	հատ	121,856	4426	458	13054	8597	90	5303	59	2846
1)	Օպերատորի կողմից պատասխանված զանգեր	հատ	48342	4426	458	13054	8597	90	5303	59	2846
2)	Այդ թվում բաժանորդի կողմից թողած հաղորդագրություններ	հատ	2866	374	47	1665	842	5	403	20	765
3)	Ավտոմատ ծառայության կողմից պատասխանված զանգեր	հատ	73,514	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Դիմում-բողոքներ և հարցադրումներ ուղղված հաճախորդների սպասարկման կենտրոններին	հատ	0	31	1	3381	23	0	1485	3255	477
1)	Ստացված դիմումների քանակը	հատ	0	31	1	3381	23	0	1485	3255	477
2)	Պատասխանված դիմումների քանակը	հատ	0	32	1	3529	23	0	1522	2841	478

(Էլեկտրոնային ստորագրություն)

(սևույն, ազգանուն)