

**Հավելված**  
 Հաստատված է  
 Հայաստանի Հանրապետության  
 հանրային ծառայությունները  
 կարգավորող հանձնաժողովի  
 2012 թվականի հուլիսի 25-ի  
 N297Ս 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**

3-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	11	256	9	53	151	6	202	151	433
1)	Մտացված դիմումների քանակը	հատ	11	256	9	53	151	6	202	151	433
2)	Պատասխանված դիմումների քանակը	հատ	11	255	8	52	151	6	202	148	425
3)	Մահմանված ժամկետի խախտմամբ պատասխանված դիմումների քանակը	հատ	0	1	0	1	0	0	1	7	7
4)	Չպատասխանված դիմումների քանակը	հատ	0	1	1	1	0	0	0	3	8
5)	Դիմումին պատասխանելու միջին տևողությունը	օր/ դիմում	5.1	5.3	6.1	6.5	4.9	5.3	5.0	9.3	6.7
2	Բողոքներ և հարցադրումներ հեռախոսագանգերով	հատ	60137	4745	563	16180	10352	107	4447	146	4808
1)	Օպերատորի կողմից պատասխանված գանգեր	հատ	38417	249	99	801	386	7	4436	119	3896
2)	Այդ թվում բաժանորդի կողմից թողած հաղորդագրություններ	հատ	4376	409	74	1928	1243	8	374	42	1175

3)	Ավտոմատ ծառայության կողմից պատասխանված զանգեր	հատ	91187								
3	<b>Ղիմում-բողոքներ և հարցադրումներ ուղղված հաճախորդների սպասարկման կենտրոններին</b>	<b>հատ</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>3907</b>	<b>58</b>	<b>0</b>	<b>1630</b>	<b>3458</b>	<b>741</b>
1)	Ստացված ղիմումների քանակը	հատ	0	33	5	3907	58	0	1630	3458	741
2)	Պատասխանված ղիմումների քանակը	հատ	0	33	4	3653	58	0	1623	3498	820

---

(Էլեկտրոնային ստորագրություն)

---

**Գոռ Գրիգորյան**  
(անուն, ազգանուն)