



www.usaid.gov/armenia | www.urbanfoundation.am | www.cwp.am | www.elrc.ysu.am

ՀԱՃԱԽ ՏՐԿՈՂ ՀԱՐՅԵՐ ՈՒ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵՐ ԽՄԵԼՈՒ ԶՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ



**ԶՐԱՅԻՆ ՌԵՍՈՒՐՍՆԵՐԻ
ՄԱՍՆԱԿՑԱՅԻՆ ԵՎ
ԱՐԴՅՈՒՆԱՎԵՏ
ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՒՄ**



**PARTICIPATORY
UTILIZATION AND RESOURCE
EFFICIENCY OF WATER
(PURE WATER) PROJECT**



#purewaterarat

Ու՛մ կողմից է իրականացվում խմելու ջրի ջրամատակարարումը:

Հայաստանի Հանրապետությունում խմելու ջուրը մատակարարվում է կան համայնքապետարանների կողմից՝ ավագանու կողմից հաստատված կանոններին համապատասխան, կան «Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ-ի կողմից՝ ՀՀ կառավարության հետ կնքած վարձակալության պայմանագրի շրջանակներում՝ իր կողմից սպասարկվող բնակավայրերում ապրող իրավաբանական և ֆիզիկական անձանց:

Որքան է կազմում ջրամատակարարման ներկայիս սակագինը:

«Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ-ի կողմից սպասարկող բնակավայրերում բնակիչ բաժանորդների համար խմելու ջրի մատակարարման, ջրահեռացման (կեղտաջրերի մաքրման) մանրածախ ծառայությունների մատուցման սակագինը կազմում է 180 դրամ մեկ խորանարդ մետր ջրի դիմաց (ներառյալ ԱԱՀ-ն), որից ջրամատակարարման ծառայության գինը՝ 153 դրամ է, իսկ ջրահեռացման (կեղտաջրերի մաքրման) գինը՝ 27 դրամ:

Ու՛ր դիմել «Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ-ի կողմից մատուցվող ծառայություններից բողոքելու կամ առաջարկությամբ հանդես գալու համար:

Առաջին հերթին պետք է դիմել «Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ **1-85** և/կամ **011-300-185** հեռախոսային կենտրոն, ներկայացնել խնդիրը, հայտնել բնակարանի հասցեն և հեռախոսի համարը: Կարելի է նաև դիմել Վեոլիա Ջուր ՓԲԸ հաճախորդների սպասարկման գրասենյակ, առևտրային տեղամասային գրասենյակ, կամ օգտվել «Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ-ի ինտերնետային էջի «Հետադարձ կապ»-ի ապահովման հնարավորությունից (www.yerevandjur.am):

«Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ-ն պարտավոր է ընդունել գրավոր կամ էլեկտրոնային եղանակով, կամ շուրջօրյա հեռախոսակապի միջոցով ներկայացված դիմումները և բաժանորդի դիմումին պատասխանել այն եղանակով, ինչ եղանակով ստացվել է հարցումը, 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե Հայաստանի Հանրապետության օրենքներով ավելի կարճ ժամկետ սահմանված չէ:

Ինչպես տեղեկանալ ջրամատակարարման ժամանակացույցին:

ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի (ՀԾԿՀ) հաստատած կարգով ջրամատակարարման ժամանակացույցը տարեկան 2 անգամ հրապարակվում է մամուլում, որի մասին հանրությունը տեղեկացվում է ԶԼՄ-ների միջոցով: Այդ մասին կարելի է տեղեկանալ նաև **1-85** և/կամ **011-300-185** հեռախոսային կենտրոնից, հաճախորդների սպասարկման գրասենյակներից, ինչպես նաև ընկերության կայքէջի «Հետադարձ կապ»-ի միջոցով (էլ. փոստի հասցե՝ com@yerevandjur.am, office@yerevandjur.am):

«Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ-ի կողմից չսպասարկվող տարածքի բնակիչները/ բաժանորդները տեղեկատվություն կարող են պահանջել և ստանալ համայնքի ղեկավարից/աշխատակազմից/վարչական ներկայացուցչից՝ համայնքում սահմանված ջրամատակարարման կանոններին և հանրության ծանուցման ընթացակարգերին համապատասխան:

Ինչպես իմանալ ջրանջատումների մասին:

Ջրանջատումների պատճառները տարբեր են՝ վթարներ, պլանային շինարարական և վթարական խարգելիչ աշխատանքներ: Դրանց մասին բաժանորդները իրազեկվում են ԶԼՄ-ների և ինչպես ֆիքսված հեռախոսակապի, այնպես էլ կարճ հաղորդագրությունների (sms) միջոցով: Ջրանջատումների մասին տեղեկություններ կարելի է ստանալ նաև «Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ-ի **1-85** և/կամ **011-300-185** հեռախոսային կենտրոնից, կայքէջից կամ ֆեյսբուքյան էջից, ինչպես նաև հարցում անել կայքէջի «Հետադարձ կապ»-ի միջոցով (էլ. փոստի հասցե՝ com@yerevandjur.am, office@yerevandjur.am):

«Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ-ի կողմից չսպասարկվող տարածքի բնակիչները/ բաժանորդները տեղեկատվություն կարող են պահանջել և ստանալ համայնքի ղեկավարից/աշխատակազմից/վարչական ներկայացուցչից համայնքում սահմանված ջրամատակարարման կանոններին և հանրության ծանուցման ընթացակարգերին համապատասխան:

Ինչ անել, եթե ծորակից հոսող ջրի որակը կասկածելի է:

Անմիջապես պետք է «Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ-ին տեղեկացնել այդ մասին՝ **1-85** և/կամ **011-300-185** հեռախոսահամարներով, ներկայացնել խնդիրն ու հայտնել բաժանորդի հասցեն և հեռախոսահամարը: Ընկերության կենտրոնական լաբորատորիայի աշխատակիցները այցելելով Ձեզ կվերցնեն ջրի նմուշը և կստուգեն դրա որակն ու սանիտարական նորմերին համապատասխանությունը:

«Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ-ի կողմից չսպասարկվող տարածքի բնակիչները/բաժանորդները նման դեպքերում կարող են դիմել համայնքի ղեկավարին և պահանջել ջրի որակի ստուգում: Համայնքի ղեկավարը պարտավոր է դիմել սանիտարահամաճարակային ծառայություններ մատուցող պետական և ոչ պետական կառույցներին, որոնք պարտավոր են այցելել համայնք և սահմանված կարգով կատարել նմուշառում՝ պարզելու ջրի որակի համապատասխանությունը խմելու ջրի որակի ստանդարտներին և ջրամատակարարման կանոններին:

Ու՛մ դիմել ջրածախսի կասկածելի ծավալների դեպքում:

Պատասխան՝ Անհրաժեշտ է դիմել «Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ հաճախորդների սպասարկման գրասենյակ կամ զանգահարել **1-85** և/կամ **011-300-185** հեռախոսահամարներով՝ ջրաչափի ապակնքման համար: Այնուհետև ապամոնտաժելով ջրաչափը՝ այն ներկայացնել Ջրաչափերի ստուգաչափման լաբորատորիա (Երևան, Շիրակի 94, Աէրացիա կայանի տարածքում): Այս բոլոր աշխատանքները հաճախորդն իրականացնում է իր միջոցներով:

Ինչ անել, եթե ջրագծի վթարի կամ բնակարանի վերանորոգման պատճառով անհրաժեշտ է ապամոնտաժել ջրաչափը:

Բնակարանի վերանորոգման դեպքում անհրաժեշտ է դիմել «Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ-ի հաճախորդների սպասարկման գրասենյակ: Ջրագծերի անհետաձգելի վերանորոգման անհրաժեշտության դեպքում անհրաժեշտ է

զանգահարել **1-85** և/կամ **011-300-185** հեռախոսահամարներով: Աշխատանքի ավարտից և ջրաչափի տեղադրումից հետո կրկին անհրաժեշտ է դիմել նույն ծառայություններին վերահաշվարկի և ջրաչափի վերակնքման նպատակով:

Բնակարան կամ բնակելի տուն գնելու դեպքում ինչպես կատարել բաժանորդային քարտի անվանափոխություն:

Նախ՝ ցանկալի է բնակարանը կամ բնակելի տունը գնելիս վաճառողից պահանջել հստակեցնել ֆինանսական հարաբերությունները ջրամատակարարում իրականացնող ընկերության կամ համայնքի հետ՝ հետագա բարդություններից խուսափելու համար: Այնուհետև բնակարանի/բնակելի տան սեփականատերը/համասեփականատերը կամ նրա/նրանց կողմից պատշաճ լիազորված անձը «Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ-ի ընկերության հաճախորդների սպասարկման կենտրոնին (համայնքի կողմից սպասարկման դեպքում՝ համայնքի ղեկավարին) ներկայացնի դիմում անվանափոխություն կատարելու վերաբերյալ՝ կցելով անձնագրի և բնակարանի/բնակելի տան նկատմամբ սեփականության իրավունքի գրանցման վկայագրի պատճենը:

Ինչ անել, եթե պատրաստվում եք երկար ժամանակ բացակայել բնակարանից/բնակելի տնից:

Անհրաժեշտ է դիմել «Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ հաճախորդների սպասարկման գրասենյակ գրավոր ծանուցմամբ/դիմումով կամ զանգահարել **1-85** և/կամ **011-300-185** հեռախոսահամարներով, որից հետո ընկերությունը կիրականացնի ջրազժի փականի կնքում և կկազմի այդ մասին համապատասխան ակտ, որի մի օրինակը կտրվի բաժանորդին: Համայնքի կողմից ջրամատակարարման դադարեցման նպատակով գրավոր դիմում ներկայացվում է համայնքի ղեկավարին:

Ինչ անել, երբ համաձայն չեք «Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ-ի ներկայացրած վճարման հաշիվների հետ:

Սպառած ջրի դիմաց վճարման ենթակա հաշիվներում առկա անճշտությունների առկայության պարագայում կարող եք դիմել «Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ հաճախորդների սպասարկման գրասենյակ գրավոր ծանուցմամբ/դիմումով կամ զանգահարել **1-85** և/կամ **011-300-185** հեռախոսահամարներով կամ ՀՀ հանրային ծառայությունների կարգավորիչ հանձնաժողովին: Համայնքի կողմից ջրամատակարարման դեպքում՝ համայնքի ղեկավարին:

Ինչպես է գրանցվում առևտրային հաշվառքի սարքի/ջրաչափի ցուցմունքը:

Առևտրային հաշվառքի սարքը բաժանորդի սեփականություն հանդիսացող կամ այլ իրավական հիմքով տիրապետվող տարածքում տեղակայված լինելու դեպքում առևտրային հաշվառքի սարքի/ջրաչափի ցուցմունքի գրանցումը կատարում է ջրամատակարարի ներկայացուցիչը՝ ծառայողական վկայականը ներկայացնելուց հետո բաժանորդի սեփականություն հանդիսացող կամ այլ իրավական հիմքով տիրապետվող տարածք մուտք գործելու եղանակով: Առևտրային հաշվառքի սարքի/ջրաչափի ցուցմունքը հնարավոր է ճշտել հեռախոսազանգով կամ էլեկտրոնային եղանակով: Ճշտում է մատակարարը կամ ինֆորմացիան հաղորդում է բաժանորդը՝ հաշվարկային ամսվան հաջորդող ամսվա առաջին 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Ցուցմունքի գրանցումը տեղում պետք է իրականացվի առնվազն 6 ամիսը 1 անգամ:

Ինչպես կարելի է միանալ ջրամատակարարման/ջրահեռացման համակարգին և դառնալ բաժանորդ:

Ջրամատակարարման/ջրահեռացման համակարգին միանալու և բաժանորդ դառնալու համար ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձը դիմում է խմելու ջուր մատակարարող ընկերությանը/համայնքին: Նոր համակար-

գը, դիմողանձի հայեցողությամբ, կառուցում է մատակարարը կամ դիմող անձը: Մատակարարի կողմից նոր համակարգը կառուցելու նպատակով կնքվում է միացման պայմանագիր: Դիմող անձի կողմից նոր համակարգը կառուցվում է ջրամատակարարի տրամադրած տեխնիկական պայմանների հիման վրա, դիմող անձի հաշվին: Համակարգին միանալու համար դիմող ֆիզիկական անձը տպագիր կամ էլեկտրոնային տարբերակով ներկայացվող դիմումին կից ներկայացնում է ստորև ներկայացված փաստաթղթերը.

- անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը, իսկ լիազորված անձի դեպքում՝ անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը և լիազորագիրը,
- տարածքի (շենքի, շինության) նկատմամբ իրավունքները հաստատող փաստաթղթի պատճենը կամ համայնքի, իսկ Երևան քաղաքում՝ նաև վարչական շրջանի ղեկավարի կողմից տրված՝ տվյալ տարածքում (շենքում, շինությունում) բնակության փաստը հավաստող փաստաթուղթ,
- կառուցվող (կառուցված) օբյեկտի տեղադիրքը ցույց տվող սխեմատիկ հատակագծի կամ հաստատված գլխավոր հատակագծի պատճենը,
- դիմումը քննության առնելու և դրան համապատասխան ընթացք տալու համար 2000 դրամի վճարումը հավաստող փաստաթղթի պատճենը.

Դիմումը ստանալու օրվանից 20 աշխատանքային օրվա ընթացքում մատակարարը Դիմող անձին է ներկայացնում՝

- Տեխնիկական պայմաններ՝ դիմող անձի կողմից նոր համակարգի կառուցման դեպքում.
- միակողմանի կնքված միացման պայմանագիր՝ մատակարարի կողմից նոր համակարգի կառուցման դեպքում:

Դիմումի մերժման դեպքում մատակարարը 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր տեղեկացնում է դիմող անձին: Դիմումի մերժման դեպքում դիմող անձի վճարած 2000 դրամ գումարը չի վերադարձվում: Միացման պայմանագիրը կնքելու օրվանից մինչև Մատակարարի կողմից Դիմող անձին Պայմանագիր կնքելու առաջարկ ներկայացնելու առավելա-

գույն ժամանակահատվածը չի կարող գերազանցել 60 աշխատանքային օրը, բացառությամբ ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի թիվ 378-Ն որոշման 19.1 և 19.2 կետերով սահմանված դեպքերի: Մատակարարը պայմանագիրը կնքելու օրվանից՝ 5, իսկ Երևան քաղաքում 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում սկսում է բաժանորդի ծառայությունների մատուցումը:

Քաղաքացիները ո՞ւմ կարող են դիմել խախտված իրավունքները վերականգնելու համար

Պատասխան՝ ՀՀ քաղաքացիները օրենքով սահմանված կարգով կարող են դիմել դատարան ըստ պատասխանողի գտնվելու վայրի, Հայաստանի Հանրապետության «Հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով» (հասցեն՝ ք.Երևան, 0002, Կենտրոն վարչական շրջան, Սարյան փողոց, 22 շենք, թեժ գիծ՝ +374-10-584529, վեբ. հասցե՝ www.psrc.am) կամ այլ արտադատական կառույցների, այդ թվում՝ մարդու իրավունքների պաշտպանին (հասցեն՝ ք. շրջան, Երևան, 0002, Կենտրոն վարչական, Պուշկինի փողոց 56ա շենք, հեռ.՝ +374-10-537651, թեժ գիծ՝ 116, էլ. փոստ՝ ombuds@ombuds.am, վեբ. հասցե՝ www.ombuds.am, աշխատանքային օրերը՝ երկուշաբթի-ուրբաթ), իրենց խախտված իրավունքները պաշտպանելու նպատակով:

Պաշտպանին ներկայացվող բողոքների համար պետական տուրք չի գանձվում:

Բողոքը պետք է լինի ստորագրված՝ ներառելով բողոք ներկայացնող անձի ազգանունը, անունը, բնակության վայրը (հասցեն) կամ իրավաբանական անձի ազգանունը, անունը և հետադարձ կապի վերաբերյալ տվյալներ:



Սույն հանրային տեղեկատվական նյութը ստեղծվել է Ամերիկայի ժողովրդի աջակցությամբ՝ ԱՄՆ Իջազգային զարգացման գործակալության (ԱՄՆ ՄՁԳ) միջոցով, «Ջրային ռեսուրսների մասնակցային և արդյունավետ օգտագործում» ծրագրի շրջանակում: Նյութի բովանդակությունը միմիայն հեղինակներին է և պարտադիր չէ, որ արտահայտի ԱՄՆ ՄՁԳ կամ ԱՄՆ կառավարության տեսակետները: