



ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ
ՍԱՐԴՈՒ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆ



ՈՒՂԵՑՈՒՅՑ
ՋՐԱՄԱՏԱԿԱՐԱՐՄԱՆ ՈԼՈՐՏՈՒՄ ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ
ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ

ԵՐԵՎԱՆ 2019



ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ
ՄԱՐԴՈՒ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ՊԱՇՏՊԱՆ



**ՈՒՂԵՑՈՒՅՑ
ՋՐԱՄԱՏԱԿԱՐԱՐՄԱՆ ՈԼՈՐՏՈՒՄ ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ
ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ**

ԵՐԵՎԱՆ 2019

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

Ներածություն.....	4
1. Ինչպե՞ս կարող է «Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերության բաժանորդը ստանալ իրեն հետաքրքրող հարցերի պատասխանները	7
3. Ո՞րն է նոր համակարգը ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգին միացնելու կարգը.....	8
4. Ի՞նչ պետք է բովանդակի նոր համակարգը ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգին միացնելու դիմումը.....	9
5. Ի՞նչ պարտականություններ ունի «Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերությունը նոր համակարգը ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգին միացնելու դիմումը ստանալուց հետո	10
6. Ի՞նչ ժամկետներում է դիմողի բնակարանում տեղադրվում առևտրային հաշվառքի սարքը.....	11
7. Որտե՞ղ է տեղադրվում առևտրային հաշվառքի սարքը	12
8. Ո՞րն է հանդիսանում սահմանազատման կետը.....	12
9. Ինչպե՞ս է հաշվարկվում առանց առևտրային հաշվառքի սարքի մատուցված խմելու ջրի քանակը.....	13
10. Ինչպե՞ս է հաշվարկվում առևտրային հաշվառքի սարքով մատուցված ծառայության քանակը	15
11. Ի՞նչ անել, երբ ծորակից անորակ ջուր է մատակարարվում	15

12. Ո՞րն է բաժանորդի սեփականություն հանդիսացող կամ այլ իրավական հիմքով տիրապետվող տարածք մուտք գործելու կարգը.....16
13. Ի՞նչ անել, երբ համաձայն չեք «Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերության վճարման հաշիվների հետ.....16
14. Ի՞նչ անել, երբ առևտրային հաշվառքի սարքի աշխատանքը թվում է կասկածելի17
15. Ի՞նչ պատասխանատվություն է կրում բաժանորդն առևտրային հաշվառքի սարքի խախտման համար17
16. Ի՞նչ պարտականություններ ունի բաժանորդն իր սեփականություն հանդիսացող կամ այլ իրավական հիմքով տիրապետվող տարածքի նկատմամբ իրավունքի դադարեցման դեպքում17
17. Որքա՞ն կարող է լինել ջրամատակարարման ընդհատման տևողությունը.....18
18. Ի՞նչ պարտականություններ ունի մատակարարը ջրամատակարարման ընդհատման ժամանակ.....18
19. Ի՞նչ անել, եթե պատրաստվում եք երկար ժամանակով բացակայել բնակարանից.....20
20. Ի՞նչ արտոնություններ են սահմանված մատակարարված ջրի դիմաց վարձավճարի համար.....21
21. Ինչպե՞ս բողոքարկել «Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերության գործողությունները.....21
22. Ո՞ր դեպքերում Մարդու իրավունքների պաշտպանը կքննարկի հարցը և ո՞վ կարող է դիմել Պաշտպանին22

Ներածություն

Հայաստանի Հանրապետության տարածքում առկա ջրային ռեսուրսները պետության բացառիկ սեփականություն են ու տնօրինվում, տիրապետվում և օգտագործվում են օրենսդրությամբ սահմանված կարգով:

2010 թվականի հուլիսի 28-ի թիվ 64/292 հանձնարարականով ՄԱԿ-ի Գլխավոր ասամբլեան ջրի և սանիտացիայի իրավունքը ճանաչեց որպես մարդու իրավունք և ընդունեց այն փաստը, որ ջրի և սանիտացիայի հասանելիությունը հիմնարար նշանակություն ունի մարդու իրավունքների իրացման համար:

2015 թվականի սահմանադրական փոփոխություններով Սահմանադրության 191-րդ հոդվածն առաջին անգամ ամրագրեց Մարդու իրավունքների պաշտպանի նոր գործառույթը՝ հետևելու կազմակերպությունների կողմից մարդու իրավունքների և ազատությունների պահպանմանը, այդ ոլորտում խախտված իրավունքների և ազատությունների վերականգնմանը, նպաստելու նորմատիվ իրավական ակտերի կատարելագործմանը: Այս նոր սահմանադրական գործառույթի հիմքում է յուրաքանչյուր ֆիզիկական և իրավաբանական անձի սահմանադրական բացարձակ իրավունքը ստանալու Մարդու իրավունքների պաշտպանի աջակցությունը նշված հարցերով (Սահմանադրության 52-րդ հոդված):

Սահմանադրական այս լուծումները մանրամասն կարգավորում ստացան «Մարդու իրավունքների պաշտպանի մասին» ՀՀ սահմանադրական օրենքում: Մասնավորապես՝ սահմանադրական օրենքի 15-րդ հոդվածը սահմանեց, որ Պաշտպանը բողոքի առկայության դեպքում կամ սեփական նախաձեռնությամբ քննարկում է հանրային ծառայության

ուլորտում գործող կազմակերպությունների կողմից մարդու իրավունքների և ազատությունների խախտման վերաբերյալ հարցերը, եթե տեղեկություն կա մարդու իրավունքների կամ ազատությունների զանգվածային խախտումների մասին, կամ դա ունի հանրային նշանակություն կամ կապված է այնպիսի անձանց շահերի պաշտպանության անհրաժեշտության հետ, որոնք չեն կարող ինքնուրույն օգտագործել իրենց իրավունքների և ազատությունների պաշտպանության իրավական միջոցները:

«Հանրային ծառայությունները կարգավորող մարմնի մասին» ՀՀ օրենքի համաձայն՝ հանրային ծառայությունների ոլորտն իր մեջ ներառում է՝

1) էներգետիկայի բնագավառը, որը ներառում է էլեկտրաէներգետիկական, ջերմամատակարարման, գազամատակարարման համակարգերը.

2) ջրային ոլորտը.

3) հեռահաղորդակցության (էլեկտրոնային հաղորդակցության) բնագավառը.

4) փոստային կապի բնագավառը.

5) երկաթուղային տրանսպորտի բնագավառը՝ ենթակառուցվածքի օգտագործման վճարների հաշվարկման մեթոդաբանության, օգտագործման վճարի հաշվարկի իրականացման և օգտագործման վճարի հաստատման մասով.

6) տրանսպորտային միջոցների պարտադիր տեխնիկական զննության անցկացման բնագավառ՝ միայն սակագների մասով:

Հայաստանի Հանրապետությունում ջրամատակարարման և ջրահեռացման ծառայությունները մատուցվում են

կա՛մ տեղական ինքնակառավարման մարմինների, կա՛մ «Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերության¹ կողմից:

Սույն ուղեցույցը մշակվել է ՀՀ մարդու իրավունքների պաշտպանի աշխատակազմի կողմից և վերաբերում է միայն «Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերության կողմից մատուցվող ծառայությունների ոլորտում կողմերի իրավունքներին և պարտականություններին: Այն չի առնչվում տեղական ինքնակառավարման մարմինների կողմից ջրամատակարարման և ջրահեռացման հարցերին:

Ուղեցույցը կազմվել է՝ հիմք ընդունելով Պաշտպանի աշխատակազմի դիտարկումների, ինչպես նաև Պաշտպանին հասցեագրված դիմումների և բողոքների ուսումնասիրության արդյունքները: Ուղեցույցի նպատակն է բարձրացնել սպառողների իրազեկվածության մակարդակը ջրամատակարարման ոլորտում:

Ուղեցույցը չի հավակնում տրամադրել այս ոլորտում առաջ եկող հարցերի պատասխանները: Դրանում փորձ է արվել ներառել այն հարցերի պատասխանները, որոնք դիմողներն առավել հաճախ են բարձրացնում Պաշտպանին հասցեագրվող իրենց դիմումներում ու բողոքներում: Հարցերի պատասխանները կազմելիս հիմք են ընդունվել ջրային ոլորտի իրավական ակտերի կարգավորումները:

¹ Սույն ուղեցույցում օգտագործվում է նաև մատակարար հասկացությունը:

² «Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերությունը Հայաստանի Հանրապետությունում ջրամատակարարման և ջրահեռացման ծառայությունները մատուցում է հիմք ընդունելով 2016 թվականի նոյեմբերի 21-ին ՀՀ կառավարության հետ կնքած վարձակալության պայմանագիրը:

1. Ինչպե՞ս կարող է «Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերության բաժանորդը ստանալ իրեն հետաքրքրող հարցերի պատասխանները

«Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերությունից պահանջվող տեղեկատվությունը ստանալու համար անհրաժեշտ է՝

1) զանգահարել «Վեոլիա Ջուր» ընկերության թեժ գծի 185 հեռախոսահամարին.

2) հարցեր «Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերությանն ուղղել էլեկտրոնային փոստի միջոցով.

3) այցելել «Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերության գրասենյակներ.

4) դիմել «Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերությանը.

5) «Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերության պաշտոնական կայքէջն է <https://www.veolia.am>:

«Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերությունը պարտավոր է գործարկել իր կողմից սպասարկվող բնակավայրերում ապրող ֆիզիկական և իրավաբանական անձանց, ինչպես նաև իրավաբանական անձի կարգավիճակ չունեցող կազմակերպություններին կամ անհատ ձեռնարկատերերին³ հասանելի շուրջօրյա հեռախոսակապ:

2. Արդյոք «Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերությունն ունի բաժանորդի հարցերին պատասխանելու պարտականություն

«Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերությունը պարտավոր է ընդունել գրավոր կամ էլեկտրոնային եղանակով, կամ շուրջօրյա հեռախոսակապի միջոցով ներկայացված դիմումները և բաժանորդի դիմումին պատասխանել այն եղանակով, ինչ եղանակով ստացել է: Մատակարարը

³ Այսուհետ նաև՝ բաժանորդ:

պարտավոր է դիմումին պատասխանել 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե Հայաստանի Հանրապետության օրենքներով այլ ժամկետ սահմանված չէ:

3. Ո՞րն է նոր համակարգը ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգին միացնելու կարգը

Նոր համակարգը (նոր միացման դեպքում կառուցվող ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգը), դիմող անձի հայեցողությամբ, կառուցում է մատակարարը կամ դիմող անձը: Նոր համակարգը, բացառությամբ առևտրային հաշվառքի սարքի ձեռքբերման և տեղակայման, կառուցվում է դիմող անձի հաշվին:

Մատակարարի կողմից նոր համակարգը կառուցելու նպատակով կնքվում է միացման պայմանագիր:

Դիմող անձի կողմից նոր համակարգը կառուցվում է մատակարարի տրամադրած տեխնիկական պայմանների հիման վրա: Նոր համակարգի կառուցման աշխատանքների տեխնիկական հսկողությունը, դիմող անձի հայեցողությամբ, իրականացնում է մատակարարը կամ մատակարարի պաշտոնական կայքում հրապարակված ցանկում ընդգրկված կազմակերպությունը՝ դիմող անձի հաշվին:

Կառուցված նոր համակարգի մատակարարի ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգին միացումն իրականացնում է մատակարարը՝ դիմող անձի հաշվին:

4. Ի՞նչ պետք է բովանդակի նոր համակարգը ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգին միացնելու դիմումը

Նոր միացման համար դիմող անձը կամ, ճարտարապետահատակագծային առաջադրանք ձևավորելու փուլում՝ առաջադրանք տվող իրավասու մարմինը, գրավոր կամ էլեկտրոնային եղանակով դիմում է ներկայացնում մատակարարին:

Դիմումին կցվում են հետևյալ փաստաթղթերը և տեղեկատվությունը.

Ֆիզիկական անձանց համար՝

1) անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը, իսկ լիազորված անձի դեպքում՝ անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը և լիազորագիրը.

2) 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.

3) կառուցվող (կառուցված) օբյեկտի տեղադիրքը ցույց տվող սխեմատիկ հատակագծի կամ հաստատված գլխավոր հատակագծի պատճենը.

4) դիմումը քննության առնելու և դրան համապատասխան ընթացք տալու համար 2000 դրամի վճարումը հավաստող փաստաթղթի պատճենը.

Իրավաբանական անձանց կամ իրավաբանական անձի կարգավիճակ չունեցող կազմակերպության կամ անհատ ձեռնարկատիրոջ համար՝

1) ներկայացուցչի անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը, իսկ լիազորված անձի դեպքում՝ անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը և լիազորագիրը.

2) հարկ վճարողի հաշվառման համարը.

3) տարածքի (շենքի, շինության) նկատմամբ իրավունքները կամ իրավունքների ձեռքբերումը հավաստող փաստաթղթի պատճենները.

4) կառուցվող (կառուցված) օբյեկտի տեղադիրքը ցույց տվող սխեմատիկ հատակագծի կամ հաստատված գլխավոր հատակագծի պատճենը.

5) միացվող (միացված) օբյեկտի տեխնիկական բնութագիրը.

6) դիմումը քննության առնելու և դրան համապատասխան ընթացք տալու համար 2000 դրամի վճարումը հավաստող փաստաթղթի պատճենը.

7) արտադրական գործունեության դեպքում՝ խմելու ջրի պահանջվող քանակի հաշվարկը.

8) արտադրական գործունեության դեպքում՝ հեռացվելիք ջրի (մաքրվելիք կեղտաջրերի) քանակը և բաղադրությունը:

5. Ի՞նչ պարտականություններ ունի «Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերությունը նոր համակարգը ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգին միացնելու դիմումը ստանալուց հետո

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

1) տեխնիկական պայմաններ՝ դիմող անձի կողմից նոր համակարգի կառուցման դեպքում.

2) 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 առավելագույն ժամանակահատվածը չի կարող գերազանցել 60 աշխատանքային օրը:

Եթե նոր համակարգի ջրամատակարարման կամ ջրահեռացման համակարգերից մեկի երկարությունը առանձին վերցված գերազանցում է 500 մետրը և (կամ) անհրաժեշտ է կառուցել պոմպակայան, միացման պայմանագիրը կնքելու օրվանից մինչև մատակարարի կողմից դիմող անձին պայմանագիր կնքելու առաջարկ ներկայացնելու առավելագույն ժամանակահատվածը չի կարող գերազանցել 120 աշխատանքային օրը: Մատակարարի և դիմող անձի փոխհամաձայնությամբ միացման պայմանագրում կարող է սահմանվել մատակարարի կողմից դիմող անձին պայմանագիր կնքելու առաջարկ ներկայացնելու այլ ժամանակահատված:

Մատակարարը պայմանագիրը կնքելու օրվանից՝ 5, իսկ Երևան քաղաքում 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում սկսում է բաժանորդի ծառայությունների մատուցումը:

6. Ի՞նչ ժամկետներում է դիմողի բնակարանում տեղադրվում առևտրային հաշվառքի սարքը

Առևտրային հաշվառքի սարք չունեցող բաժանորդի դիմելու դեպքում մատակարարը պարտավոր է 30

աշխատանքային օրվա ընթացքում տեղակայել առևտրային հաշվառքի սարք:

7. Որտե՞ղ է տեղադրվում առևտրային հաշվառքի սարքը

Նոր միացման դեպքում առևտրային հաշվառքի սարքը տեղակայվում է բաժանորդի սեփականություն հանդիսացող կամ այլ իրավական հիմքով տիրապետող տարածքից դուրս՝ սահմանազատման կետում, իսկ դրա անհնարինության դեպքում՝ սահմանազատման կետին հնարավոր ամենամոտ կետում: Բազմաբնակարան շենքի դեպքում առևտրային հաշվառքի սարքը կարող է տեղակայվել ներքին ցանցում, այդ թվում՝ բնակարանի ներսում:

8. Ո՞րն է հանդիսանում սահմանազատման կետը

Սահմանազատման կետը մատակարարի ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգի այն կետը, որին անմիջապես հաջորդում է բաժանորդի սեփականություն հանդիսացող կամ այլ իրավական հիմքով տիրապետվող տարածքը, իսկ բազմաբնակարան շենքի ջրամատակարարման դեպքում՝ մատակարարի ջրամատակարարման համակարգի այն կետը, որին անմիջապես հաջորդում է շենքի արտաքին պատը, բազմաբնակարան շենքի ջրահեռացման դեպքում՝ շենքի կողմից այն կետը, որին անմիջապես հաջորդում է առաջին դիտահորը, ցայտաղբյուրի դեպքում՝ ցայտաղբյուրի կողմից այն կետը, որին անմիջապես հաջորդում է առևտրային հաշվառքի սարքը, իսկ առևտրային հաշվառքի սարք տեղակայված չլինելու դեպքում՝ ցայտաղբյուրի կողմից այն կետը, որին անմիջապես հաջորդում է առաջին փականը, ժամանակավոր բաժանորդի դեպքում՝

մատակարարի ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգին ապօրինի միացման կետը:

9. Ինչպե՞ս է հաշվարկվում առանց առևտրային հաշվառքի սարքի մատուցված խմելու ջրի քանակը

Առանց առևտրային հաշվառքի սարքի ջրամատակարարում ունեցող բաժանորդների դեպքում, բացառությամբ «Խմելու ջրի մատակարարման և ջրահեռացման (կեղտաջրերի մաքրման) ծառայությունների մատուցման կանոնները սահմանելու մասին» ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի 2016 թվականի N 378-Ն որոշման⁴ 49-րդ կետով նախատեսված դեպքերի՝

1) բազմաբնակարան շենքի բնակիչ բաժանորդին մատակարարված խմելու ջրի քանակը հաշվարկային ամսվա համար հաշվարկվում է 30 մ³, բացառությամբ՝ Կանոնների 42.1 կետով սահմանված դեպքի.

2) ոչ բազմաբնակարան շենքի բնակիչ բաժանորդին մատակարարված խմելու ջրի քանակը հաշվարկային ամսվա համար հաշվարկվում է 100 մ³, բացառությամբ կանոնների 42.1 կետով սահմանված դեպքի.

3) ոչ բնակիչ բաժանորդին մատակարարված խմելու ջրի քանակը հաշվարկային ամսվա յուրաքանչյուր օրվա համար հաշվարկվում է ներանցման խողովակի թողունակությամբ՝ շարժման 1,5 մ/վրկ արագությամբ և ջրամատակարարման հրապարակված գրաֆիկի հիման վրա հաշվարկված խմելու ջրի օրական քանակով, բացառությամբ՝ Կանոնների 42.1 կետով սահմանված դեպքի.

4) եթե բաժանորդն ունի նաև առևտրային հաշվառքի սարքով ջրամատակարարում, վերոնշյալ 1-ին և 2-րդ կետերով

⁴ Այսուհետ՝ Կանոններ:

սահմանված դեպքերում, եթե հաշվարկային ամսվա ընթացքում առևտրային հաշվառքի սարքով մատուցված ծառայության քանակը չի գերազանցում Կանոնների 42-րդ կետի 1-ին և 2-րդ ենթակետերով սահմանված չափաքանակները, ապա առևտրային հաշվառքի սարքով մատուցված ծառայության քանակը չի հաշվարկվում, իսկ եթե գերազանցում է՝ հաշվարկվում է միայն առևտրային հաշվառքի սարքով մատուցված ծառայության քանակը:

Կանոնների 42.1 կետի համաձայն՝ մատակարարի կողմից Կանոնների համաձայն առևտրային հաշվառքի սարք չտեղակայելու դեպքում բաժանորդին մատուցված ծառայության քանակը յուրաքանչյուր օրվա համար հաշվարկվում է բաժանորդին մատուցված ծառայության միջին օրական քանակի 10%-ով:

Կանոնների 49-րդ կետի համաձայն՝ բաժանորդի կողմից՝ դադարեցված ծառայության վերականգնման կամ առևտրային հաշվառքի սարքի շրջանցման (այդ թվում՝ բաժանորդի կողմից առևտրային հաշվառքի սարքի ապահավաքակցման) դեպքում, մատակարարը կազմում է խախտման մասին արձանագրություն՝ համաձայն Կանոնների 35-րդ կետի 1-ին ենթակետի և իրականացնում բաժանորդին մատուցված ծառայության քանակի վերահաշվարկ՝ համապատասխանաբար ներանցման խողովակի կամ շրջանցմամբ միացված ներանցման խողովակի թողունակությամբ՝ շարժման 1,5 մ/վրկ արագությամբ և ջրամատակարարման հրապարակված գրաֆիկի հիման վրա հաշվարկված խմելու ջրի օրական քանակի՝

1) տասնհինգապատիկի չափով՝ բազմաբնակարան շենքի բնակիչ բաժանորդի դեպքում.

2) երեսնապատիկի չափով՝ ոչ բազմաբնակարան շենքի բնակիչ բաժանորդի դեպքում.

3) իննսունապատիկի չափով՝ ոչ բնակիչ բաժանորդի դեպքում:

10. Ինչպե՞ս է հաշվարկվում առևտրային հաշվառքի սարքով մատուցված ծառայության քանակը

Առևտրային հաշվառքի սարքով ծառայության մատուցման դեպքում բաժանորդին մատուցված ծառայության քանակը հաշվարկվում է ընթացիկ և նախորդ հաշվարկային ամիսներում բաժանորդի առևտրային հաշվառքի սարքի գրանցած ցուցմունքների տարբերությամբ: Այն դեպքում, երբ բաժանորդի առևտրային հաշվառքի սարքով ծառայության մատուցում է ստանում այլ բաժանորդ, ապա բաժանորդին մատուցված ծառայության քանակը նվազեցվում է իր առևտրային հաշվառքի սարքով ծառայության մատուցում ունեցող բաժանորդին մատուցված ծառայության քանակի չափով:

11. Ի՞նչ անել, երբ ծորակից անորակ ջուր է մատակարարվում

Ծորակից անորակ ջուր մատակարարելու կասկած առաջանալու դեպքում բաժանորդն անմիջապես պետք է դիմի «Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերությանը ներկայացնելով խնդիրը, հայտնի բնակության վայրի հասցեն և հեռախոսահամարը: Ջրի որակի լաբորատորիայի աշխատակիցները կայցելեն բաժանորդի բնակարան, կկատարեն ջրի նմուշառում, կստուգեն որակը և համապատասխանությունը ներկայացվող սանիտարական նորմերին ու կանոններին:

12. Ո՞րն է բաժանորդի սեփականություն հանդիսացող կամ այլ իրավական հիմքով տիրապետվող տարածք մուտք գործելու կարգը

Առևտրային հաշվառքի սարքը բաժանորդի սեփականություն հանդիսացող կամ այլ իրավական հիմքով տիրապետվող տարածքում տեղակայված լինելու դեպքում առևտրային հաշվառքի սարքի ցուցմունքի գրանցումը կատարում է մատակարարի ներկայացուցիչը՝ ծառայողական վկայականը ներկայացնելուց հետո բաժանորդի սեփականություն հանդիսացող կամ այլ իրավական հիմքով տիրապետվող տարածք մուտք գործելու եղանակով կամ առևտրային հաշվառքի սարքի ցուցմունքը հեռախոսազանգով կամ էլեկտրոնային եղանակով ճշտում է մատակարարը կամ հաղորդում է բաժանորդը՝ հաշվարկային ամսվան հաջորդող ամսվա առաջին 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Մատակարարի ներկայացուցչի կողմից բաժանորդի սեփականություն հանդիսացող կամ այլ իրավական հիմքով տիրապետվող տարածք մուտք գործելու եղանակով ցուցմունքի գրանցումը պետք է իրականացվի առնվազն 6 ամիսը 1 անգամ:

13. Ի՞նչ անել, երբ համաձայն չեք «Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերության վճարման հաշիվների հետ

Սպառած ջրի դիմաց վճարման ենթակա հաշիվներում առկա անճշտությունների առկայության դեպքում կարող եք դիմել «Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերությանը կամ ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովին:

14. Ի՞նչ անել, երբ առևտրային հաշվառքի սարքի աշխատանքը թվում է կասկածելի

Առևտրային հաշվառքի սարքի աշխատանքի ճշտության վերաբերյալ մատակարարի կամ բաժանորդի մոտ կասկած առաջանալու դեպքում, մատակարարի կամ բաժանորդի նախաձեռնությամբ անցկացվում է առևտրային հաշվառքի սարքի արտահերթ ստուգաչափում՝ մատակարարի կողմից բաժանորդին արտահերթ ստուգաչափման մասին ծանուցման կամ բաժանորդի դիմումի ստացման օրվանից 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում:

15. Ի՞նչ պատասխանատվություն է կրում բաժանորդն առևտրային հաշվառքի սարքի խախտման համար

Բաժանորդը պատասխանատվություն է կրում այնպիսի գործողությունների կատարման համար, որոնք ուղղված են բաժանորդի սեփականություն հանդիսացող կամ այլ իրավական հիմքով տիրապետվող տարածքում տեղակայված առևտրային հաշվառքի սարքի խախտմանը:

16. Ի՞նչ պարտականություններ ունի բաժանորդն իր սեփականություն հանդիսացող կամ այլ իրավական հիմքով տիրապետվող տարածքի նկատմամբ իրավունքի դադարեցման դեպքում

Բաժանորդը պարտավոր է իր սեփականություն հանդիսացող կամ այլ իրավական հիմքով տիրապետվող տարածքի նկատմամբ իրավունքի դադարեցման դեպքում դիմել մատակարարին՝ վերջնահաշվարկ կատարելու, պայմանագիրը լուծելու և ծառայությունների մատուցումը

դադարեցնելու համար, ինչի վերաբերյալ մատակարարը տեղեկանք է տալիս Բաժանորդին:

17. Որքա՞ն կարող է լինել ջրամատակարարման ընդհատման տևողությունը

Ջրամատակարարման ընդհատման տևողությունը չպետք է գերազանցի 36 ժամը, իսկ 500 մմ-ից մեծ տրամագծով մայրուղային ջրատարներով իրականացվող ջրամատակարարման ընդհատման դեպքում՝ 72 ժամը:

18. Ի՞նչ պարտականություններ ունի մատակարարը ջրամատակարարման ընդհատման ժամանակ

Մատակարարը պարտավոր է պլանային ընդհատման օրվա, սկզբի ժամի և ջրամատակարարման վերականգնման կանխատեսվող ժամի մասին, առնվազն 3 օր առաջ, իր պաշտոնական կայքում հրապարակել նախնական տեղեկատվություն՝ մինչև պլանային ընդհատման նախորդ օրը՝ ներառելով դրանում կատարված փոփոխությունները: Մեկ օր առաջ մատակարարը պարտավոր է տվյալ սպասարկման տարածքում հեռարձակվող առնվազն մեկ հեռուստաընկերության միջոցով՝ առնվազն երկու անգամ, նվազագույնը մեկ ժամ ընդմիջումով, ժամը 18:00-23:00-ն ընկած ժամանակահատվածում, գրավոր, էլեկտրոնային եղանակով, հեռախոսագանգի միջոցով կամ անհատապես ծանուցման այլ եղանակով իրազեկել բաժանորդին:

Մատակարարը պարտավոր է վթարային ընդհատման օրվա, սկզբի ժամի և ջրամատակարարման վերականգնման կանխատեսվող ժամի մասին հնարավորինս սեղմ ժամկետում հեռուստատեսությամբ, գրավոր, էլեկտրոնային եղանակով,

հեռախոսագանգի միջոցով կամ անհատապես ծանուցման այլ եղանակով իրազեկել բաժանորդին:

Մատակարարն իրավունք չունի պլանային ընդհատում իրականացնել շաբաթ և կիրակի, ինչպես նաև «Հայաստանի Հանրապետության տոների և հիշատակի օրերի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի համաձայն ոչ աշխատանքային օր համարվող տոներին և հիշատակի օրերին, բացառությամբ, երբ պլանային ընդհատումն իրականացնում է՝

1) բաժանորդի դիմումի հիման վրա կամ վերջինիս հետ փոխհամաձայնեցված կարգով՝ պայմանով, որ այն չի հանգեցնի այլ բաժանորդի ջրամատակարարման հրապարակված գրաֆիկի խախտման.

2) համայնքի ղեկավարի գրավոր համաձայնությամբ, եթե ջրամատակարարման պլանային ընդհատումն այլ օրերին իրականացնելը կանդրադառնա պետական կամ համայնքային նշանակության կառույցների բնականոն աշխատանքի կամ միջոցառումների իրականացման ընթացքի վրա:

Պլանային ընդհատման և վթարային ընդհատման սկզբի ժամ է համարվում հրապարակված ջրամատակարարման գրաֆիկով նախատեսված այն ժամը, որից հետո ջրամատակարարում չի իրականացվել, Ֆորս մաժորի (անհաղթահարելի ուժ) հետևանքով ընդհատման սկզբի ժամ է համարվում Ֆորս մաժորի ավարտի ժամը, իսկ ջրամատակարարման վերականգնման ժամը կարող է չհամընկնել հրապարակված ջրամատակարարման գրաֆիկի հետ: Մատակարարը պարտավոր է պահպանել պլանային ընդհատման համար նախապես հայտարարված սկզբի ժամը:

Ֆորս մաժոր են համարվում արտակարգ և անկանխելի այն դեպքերն ու հանգամանքները, որոնք առաջացել են

կողմերի կամքից անկախ և միևնույն ժամանակ, անկախ վերջիններիս գործադրած ջանքերից, խոչընդոտել են պարտավորությունների կատարմանն ուղղված կողմերի գործողություններին: Արտակարգ և անկանխելի դեպքեր և հանգամանքներ են բնական և տեխնաձին աղետները, բնության ուժերի արտասովոր դրսևորումները (այդ թվում՝ ջրհեղեղներ, երկրաշարժեր, փոթորիկներ, պտտահողմեր, կայծակով և ամպրոպով ուղղորդվող հորդառատ անձրևներ, ձնաբքեր, սողանքներ), գործադուլները, հասարակական անկարգությունները, ահաբեկչությունները, պատերազմները, ապստամբությունները, պետական կամ տեղական ինքնակառավարման մարմինների կողմից ընդունված ակտերը, վերջիններիս գործողությունները կամ անգործությունը:

19. Ի՞նչ անել, եթե պատրաստվում եք երկար ժամանակով բացակայել բնակարանից

Եթե Ձեր բնակարանում դեռևս տեղադրված չէ առևտրային հաշվառքի սարք, ապա երկար ժամանակով բնակարանից բացակայելու դեպքում այդ մասին պետք է գրավոր ծանուցել բաժանորդների սպասարկման գրասենյակ կամ զանգահարել հեռախոսային կենտրոն, որից հետո ընկերությունը կիրականացնի ջրագծի փականի կնքում և կկազմի այդ մասին համապատասխան ակտ: Այն պարագայում, երբ բնակարանում առևտրային հաշվառքի սարք տեղադրված է, ապա ջրագծի փականի կնքումն իրականացվում է միայն բաժանորդի պահանջով:

20. Ի՞նչ արտոնություններ են սահմանված մատակարարված ջրի դիմաց վարձավճարի համար

ՀՀ կառավարության 08.07.1997 թիվ 251 որոշման 2-րդ կետի «դ» և «ե» ենթակետերի համաձայն՝ ջրամատակարարման և ջրահեռացման ծառայությունների վարձավճարների 50 տոկոս զեղչով վճարման իրավունքից օգտվում են հետևյալ խմբերի քաղաքացիները՝

1) նախկին ԽՍՀՄ հերոսները, սոցիալիստական աշխատանքի հերոսները, Հայաստանի ազգային հերոսները, Մարտական խաչի 1-ին և 2-րդ աստիճանի և «Փառքի» երեք աստիճանի շքանշաններով պարգևատրված անձինք.

2) անհատական կենսաթոշակառուները:

21. Ինչպե՞ս բողոքարկել «Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերության գործողությունները

«Վեոլիա Ջուր» ՓԲ ընկերության գործողությունների (անգործության) կամ որոշման դեմ բաժանորդները բողոք կարող են ներկայացնել ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովին կամ ՀՀ մարդու իրավունքների պաշտպանին: Նշվածը չի սահմանափակում կողմերի իրավունքը՝ վեճերը լուծելու դատական կարգով:

ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովն իրականացնում է հանրային ծառայությունների ոլորտում կարգավորումը: Հանձնաժողովն իրավասու է իր սահմանած կարգով կազմակերպել քննարկումներ հանձնաժողովին ուղղված հարցադրումների, բողոքների վերաբերյալ և քննարկումների արդյունքով կայացնելու որոշումներ:

22. Ո՞ր դեպքերում Մարդու իրավունքների պաշտպանը կքննարկի հարցը և ո՞վ կարող է դիմել Պաշտպանին

Պաշտպանը բողոքի առկայության դեպքում կամ սեփական նախաձեռնությամբ քննարկում է հանրային ծառայության ոլորտում գործող կազմակերպությունների կողմից մարդու իրավունքների և ազատությունների խախտման վերաբերյալ հարցերը, եթե տեղեկություն կա մարդու իրավունքների կամ ազատությունների զանգվածային խախտումների մասին, կամ դա ունի հանրային նշանակություն կամ կապված է այնպիսի անձանց շահերի պաշտպանության անհրաժեշտության հետ, որոնք չեն կարող ինքնուրույն օգտագործել իրենց իրավունքների և ազատությունների պաշտպանության իրավական միջոցները:

Պաշտպանին դիմելու իրավունք ունի յուրաքանչյուր ֆիզիկական և իրավաբանական անձ:

Բողոքը պետք է Պաշտպանին ներկայացվի մեկ տարվա ընթացքում այն օրվանից, երբ դիմողն իմացել է կամ պետք է իմացած լիներ իր իրավունքների կամ ազատությունների ենթադրյալ խախտման մասին: Բողոքը ներկայացվում է գրավոր կամ բանավոր ձևով:

Գրավոր՝ փոստով կամ Պաշտպանի աշխատակազմ դիմում անձամբ հանձնելով (ք. Երևան, Պուշկինի 56ա), էլեկտրոնային փոստով (ombuds@ombuds.am), Պաշտպանին կամ նրա աշխատակազմի իրավասու ներկայացուցչին դիմումն առձեռն հանձնելով: Բանավոր՝ Պաշտպանի աշխատակազմի իրավասու ներկայացուցչին անձամբ հայտնելով, աշխատակազմ զանգահարելով (+374 10 537651 կամ +374 43506116), անվճար 116 թեժ գծին զանգելով:

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 անվանումը, գտնվելու վայրը և հետադարձ կապի վերաբերյալ տվյալներ:

Բողոքն ստանալուց և հաշվառելուց անմիջապես հետո Պաշտպանի սահմանած կարգով իրականացվում է բողոքի ուսումնասիրություն, որի հիման վրա Պաշտպանը կայացնում է օրենքով նախատեսված որոշումներից մեկը:

Այն դեպքում, երբ դիմողի կողմից բարձրացված հարցը չի վկայում մարդու իրավունքների կամ ազատությունների զանգվածային խախտումների մասին, այլ կրում է անհատական բնույթ, Պաշտպանը բողոքը ներկայացնողի համաձայնությամբ կարող է քննարկման նպատակով փոխանցել այն ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի քննարկմանը՝ պարբերաբար տեղեկանալով հարցի քննարկման ընթացքի մասին: