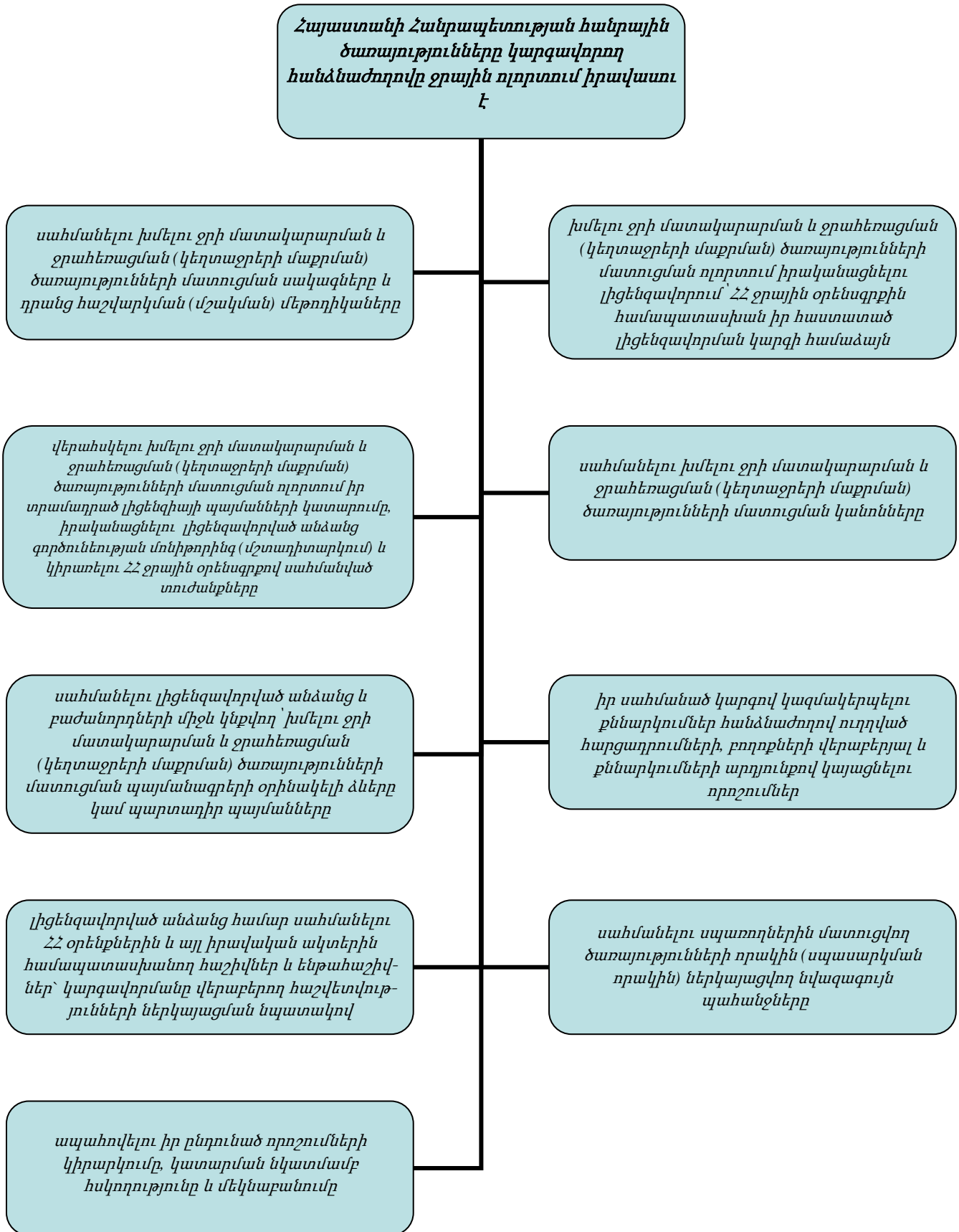


Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի գործառույթները ջրային ոլորտում



Ջրային ոլորտում ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովն (այսուհետ՝ Հանձնաժողով) իրականացնում է համապարփակ կարգավորում:

Կարգավորման հիմնական սկզբունքները

- կարգավորման իրականացումն ինքնուրույն պետական մարմնի կողմից,
- կարգավորվող մարմնի որոշումների ընդունման կոլեգիալությունը,
- կարգավորման թափանցիկության ապահովումը հասարակության համար,
- սպառողների կամ որևէ կարգավորվող անձի նկատմամբ խտրականության բացառումը,
- սպառողների և կարգավորվող անձանց շահերի հավասարակշռումը,
- մրցակցային շուկաների զարգացմանը համընթաց՝ կարգավորման շրջանակների սամանափակումը:

Ջրամատակարարի և սպառողների փոխահարաբերությունները կարգավորվում են [Հանձնաժողովի 2016 թվականի նոյեմբերի 30-ի N°378Ն որոշմամբ սահմանված խմելու ջրի մատակարարման և ջրահեռացման \(կեղտաջրերի մաքրման\) ծառայությունների մատուցման կանոններով](#) (այսուհետ՝ Կանոններ), նույն օրվա [N°379Ն որոշմամբ սահմանված խմելու ջրի մատակարարման և ջրահեռացման \(կեղտաջրերի մաքրման\) ծառայությունների մատուցման՝ պայմանագրերի օրինակելի ձևերով](#), ինչպես նաև օրենքներով և այլ իրավական ակտերով:

Խմելու ջրի մատակարարման և ջրահեռացման (կեղտաջրերի մաքրման) ծառայությունների մատուցման լիցենզիա ունեցող անձի հիմնական պարտավորությունները

Ջրամատակարարը, համաձայն Հանձնաժողովի կողմից իրեն տրամադրված խմելու ջրի մատակարարման և ջրահեռացման (կեղտաջրերի մաքրման) ծառայությունների մատուցման լիցենզիայի, պարտավոր է.

- ջրային համակարգով մատուցել խմելու ջրի մատակարարման և ջրահեռացման (կեղտաջրերի մաքրման) ծառայություններ (այսուհետ՝ Ծառայություններ) լիցենզիայով

ամրագրված սպասարկման տարածքում: Լիցենզավորված անձի կողմից
Ծառայությունների մատուցումը ներառում է հետևյալ գործառույթները՝

- 1) ջրային համակարգի կառավարում, շահագործում, պահպանում, բարելավում.
- 2) Հանձնաժողովի սահմանված օրինակելի ձևերին համապատասխան
Ծառայությունների մատուցման պայմանագրերի կնքում.
- 3) ջրային համակարգին բաժանորդների ներքին ցանցի միացում.
- 4) մատուցված Ծառայությունների հաշվառման կազմակերպում և ապահովում.
- 5) մատուցված Ծառայությունների դիմաց գումարների գանձում.
- 6) մակերևութային ջրերի հեռացման ստորգետնյա համակարգի շահագործում և
պահպանում.
- 7) հակահրդեհային նպատակներով և ցայտադրյուններով ջրի ապահովում:

➤ ապահովել լիցենզիայով ամրագրված սպասարկման որակի ցուցանիշները.

➤ ապահովել մինչև բաժանորդի հետ սահմանազատման կետն ընկած
ջրամատակարարման և ջրահեռացման ցանցերի կառուցումը, ներառյալ՝ առևտրային
հաշվառման համակարգը և դրանց հետագա շահագործումը: Նման ծախսերն
ամբողջությամբ փոխհատուցվում են բաժանորդներից միացման վճարների գանձման,
իսկ Հանձնաժողովի կողմից սահմանված առանձին դեպքերում՝ նաև վարկային կամ
ներդրումային ծրագրերի իրականացման միջոցով.

➤ ապահովել սպասարկման տարածքի բաժանորդներին հասանելի շուրջօրյա
հեռախոսակապ.

➤ շուրջօրյա հեռախոսակապի միջոցով բաժանորդի դիմելու դեպքում իրազեկել
առնվազն իր սպասարկման գրասենյակների և էլեկտրոնային կապի հասցեների մասին,
որոնցով բաժանորդը կկարողանա տեղեկատվություն հաղորդել կամ ստանալ
դիմումների, դրանց ընթացքի, ջրամատակարարման ընդհատումների պատճառների և
վերականգնման ժամկետների, սպառած ջրի արժեքի և քանակության, վճարման
ժամկետների, ջրի որակի, լիցենզավորված անձի և բաժանորդի իրավունքների,
պարտականությունների և այլնի վերաբերյալ.

➤ պատշաճ ուսումնասիրել բաժանորդներից ստացված բոլոր դիմումները.

➤ ընդունել ինչպես գրավոր, այնպես էլ բանավոր (այդ թվում՝ հեռախոսակապի միջոցով) և էլեկտրոնային փոստով հղված դիմումները, եթե Կանոններով առանձին ընթացակարգ սահմանված չէ.

➤ բաժանորդի դիմումին պատասխանել այն ստանալու օրվանից 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե առանձին դեպքերի համար ՀՀ օրենքներով կամ Կանոններով այլ ժամկետ սահմանված չէ.

➤ պլանային ընդհատումների սկզբի և ավարտի ժամկետների մասին, դրանց իրականացման օրվանից առնվազն 3 օր առաջ, իր պաշտոնական կայքում հրապարակել նախնական տեղեկատվություն, իսկ մինչև ջրամատակարարման պլանային ընդհատումների նախորդող օրը՝ դրանում կատարված փոփոխությունները.

➤ բաժանորդներին առնվազն մեկ հեռուստաընկերության միջոցով՝ առնվազն երկու անգամ, նվազագույնը մեկ ժամ ընդմիջումով՝ ժամը 18:00-23:00-ն ընկած ժամանակահատվածում, իրազեկել հաջորդ օրվա պլանային ընդհատումների սկզբի և ավարտի ժամկետների մասին.

➤ վթարային ընդհատումների դեպքում իրազեկել բաժանորդներին, եթե ջրամատակարարման վերականգնման ժամկետն ըստ լիցենզավորված անձի գնահատականի կգերազանցի 17 ժամը.

➤ վերը նշված դեպքում բաժանորդներին վթարային ընդհատումների մասին տեղեկանալու պահից 12 ժամվա ընթացքում տվյալ սպասարկման տարածքում հեռարձակվող առնվազն մեկ հեռուստաընկերության միջոցով, առնվազն երկու անգամ, նվազագույնը մեկ ժամ ընդմիջումով իրազեկել ջրամատակարարման վերականգնման ժամկետների մասին:

Հանձնաժողովի կարգավորման դաշտում խմելու ջրի մատակարարման ոլորտում ներկայումս գործունեություն է իրականացնում [«Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ-ն](#): Հանձնաժողովի կողմից խմելու ջուր մատակարարող ընկերությունների համար ծառայությունների մատուցմանն առնչվող սպասարկման որակի ցուցանիշները սահմանված են [Կանոններով](#):

Կանոններով սահմանված խմելու ջրի ոլորտում ծառայությունների մատուցման համար ներկայացվող սպասարկման որակի ցուցանիշներն են.

1. *ջրամատակարարման տևողությանն առնչվող ցուցանիշները,*

2. *ջրամատակարարման ընդհատմանը և ծառայությունների մատուցման դադարեցմանն առնչվող ցուցանիշները,*
3. *շուրջօրյա հեռախոսակապին և ընկերության պաշտոնական կայքին առնչվող ցուցանիշները,*
4. *դիմումի ներկայացմանը և քննարկմանն առնչվող ցուցանիշները:*

Կանոններով սահմանվել են նաև.

1. *ընկերության ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգին նոր բաժանորդի միացման կարգը,*
2. *առևտրային հաշվառքի սարքի ապահովաքակցման, տեղակայման և ստուգաչափման կարգը,*
3. *մատուցված ծառայությունների դիմաց վճարման ենթակա գումարի հաշվարկման ու վերահաշվարկման և վճարման կարգը,*
4. *պատասխանատվությունը Կանոնների պահանջների խախտման համար:*

Ջրամատակարարման տևողությանն առնչվող ցուցանիշներ.

Որպես ջրամատակարարման տևողության նվազագույն ցուցանիշ սահմանված է, որ ընկերությունը պարտավոր է բաժանորդին ապահովել ամենօրյա ջրամատակարարմամբ: Ընդ որում բաժանորդն իր ջրամատակարարման գրաֆիկին կարող է ծանոթանալ թերթից, ինչպես նաև նախորդ ամսում սպառված ջրի դիմաց տրամադրվող վճարման փաստաթղթից: Այդ նպատակով ընկերությունն իր սպասարկման տարածքի ջրամատակարարման գրաֆիկները հրապարակում է տարեկան առնվազն երկու անգամ՝ ապրիլ և սեպտեմբեր ամիսների 15-25-ն ընկած ժամանակահատվածներում, բաժանորդներին հասու առնվազն մեկ օրաթերթում, որոնցից առաջինը գործում է տվյալ տարվա մայիսի 1-ից մինչև սեպտեմբերի 30-ը ներառյալ, իսկ երկրորդը՝ հոկտեմբերի 1-ից մինչև ապրիլի 30-ը ներառյալ: Ընկերությունն իրավունք ունի՝ Հանձնաժողովի հետ համաձայնեցնելով, ջրամատակարարման գրաֆիկը թերթի փոխարեն հրապարակել այլ տեղեկատվական միջոցով: Ջրամատակարարման գրաֆիկը պետք է կազմվի և հրապարակվի հասցեական՝ այնպես, որ բաժանորդը հնարավորություն ունենա ծանոթանալ իր ջրամատակարարման գրաֆիկին: Հրապարակված ջրամատակարարման գրաֆիկը պետք է ներառի բաժանորդին ջրամատակարարմամբ ապահովելու երաշխավորված ժամանակահատվածն, ընդ որում մինչև 17 ժամ տևողությամբ

ջրամատակարարում ունեցող բաժանորդի ջրամատակարարումը պետք է իրականացվի ժամը 7⁰⁰-24⁰⁰-ն:

Ընկերությունը պարտավոր է ջրամատակարարման գրաֆիկի հրապարակումից առնվազն 3 աշխատանքային օր առաջ բաժանորդին հանրապետական սփռման առնվազն մեկ հեռուստաընկերության միջոցով՝ երեք օր անընդմեջ, օրական առնվազն երկու անգամ, նվազագույնը մեկ ժամ ընդմիջումով՝ ժամը 18:00-23:00-ն ընկած ժամանակահատվածում, իրազեկել ջրամատակարարման գրաֆիկի հրապարակման ժամկետի, թերթի և իր պաշտոնական կայքի անվանումների մասին:

Սահմանված է նաև, որ 2019թ. հոկտեմբերի 1-ից ընկերության սպասարկման տարածքի բոլոր բաժանորդները պետք է ունենան ամենօրյա առնվազն 6-ժամյա ջրամատակարարում, իսկ սպասարկման տարածքում նոր բնակավայրի ավելացման դեպքում Հանձնաժողովի կողմից սահմանվելու է այդ բնակավայրի ջրամատակարարման նվազագույն տևողության ցուցանիշների բարելավման անցումային ժամանակաշրջան:

Ջրամատակարարման ընդհատմանը և ծառայությունների մատուցման դադարեցմանն առնչվող ցուցանիշներ.

Ջրամատակարարման ընդհատմանն առնչվող ցուցանիշները սահմանված են ըստ ընդհատումների տեսակիների: Ջրամատակարարման ընդհատումներն են պլանային ընդհատումը, վթարային ընդհատումը և ֆորս մաժորի հետևանքով ընդհատումը: Պլանային ընդհատումը պլանային աշխատանքների կատարման նպատակով ջրամատակարարման նախատեսված ընդհատումն է, իսկ վթարային ընդհատումը և ֆորս մաժորի հետևանքով ընդհատումը ջրամատակարարման չնախատեսված ընդհատումներն են:

Ջրամատակարարման ընդհատման տևողությունը չպետք է գերազանցի 36 ժամը՝ բացառությամբ այն դեպքերի, երբ նշված ժամկետում ջրամատակարարման վերականգնումը տեխնիկապես հնարավոր չէ: Նշված բացառիկ դեպքերում ընկերությունը՝ նախապես գրավոր կամ էլեկտրոնային եղանակով ծանուցելով Հանձնաժողովին, ջրամատակարարման վերականգման ժամկետ կարող է նախատեսել 72 ժամը: Պլանային ընդհատման և վթարային ընդհատման սկզբի ժամ է համարվում հրապարակված ջրամատակարարման գրաֆիկով նախատեսված այն ժամը, որից հետո ջրամատակարարում չի իրականացվել, ֆորս մաժորի հետևանքով ընդհատման սկզբի ժամ է համարվում ֆորս մաժորի ավարտի ժամը, իսկ ջրամատակարարման վերականգնման ժամը կարող է չհամընկնել հրապարակված

ջրամատակարարման գրաֆիկի հետ: Ընկերությունը պարտավոր է պահպանել պլանային ընդհատման համար նախապես հայտարարված սկզբի ժամը:

Ընկերությունը պարտավոր է պլանային ընդհատման օրվա, սկզբի ժամի և ջրամատակարարման վերականգնման կանխատեսվող ժամի մասին, դրա իրականացման օրվանից առնվազն 3 օր առաջ, իր պաշտոնական կայքում հրապարակել նախնական տեղեկատվություն՝ մինչև պլանային ընդհատման նախորդ օրը ներառելով դրանում կատարված փոփոխությունները, իսկ մեկ օր առաջ տվյալ սպասարկման տարածքում հեռարձակվող առնվազն մեկ հեռուստաընկերության միջոցով՝ առնվազն երկու անգամ, նվազագույնը մեկ ժամ ընդմիջումով՝ ժամը 18:00-23:00-ն ընկած ժամանակահատվածում, իրազեկել բաժանորդին:

Եթե մատակարարի գնահատմամբ վթարային ընդհատման տևողությունը կգերազանցի 17 ժամը, ապա ընկերությունը պարտավոր է վթարային ընդհատման մասին տեղեկանալու պահից 12 ժամվա ընթացքում տվյալ սպասարկման տարածքում հեռարձակվող առնվազն մեկ հեռուստաընկերության միջոցով, առնվազն երկու անգամ, նվազագույնը մեկ ժամ ընդմիջումով բաժանորդին իրազեկել վթարային ընդհատման օրվա, սկզբի ժամի և ջրամատակարարման վերականգնման կանխատեսվող ժամի մասին:

Ընկերությունն իրավունք չունի ջրամատակարարման 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:

Ընկերությունն իրավունք ունի առնվազն մեկ օր առաջ տեղեկացնելով՝ դադարեցնել բաժանորդին ծառայությունների մատուցումը բաժանորդի կողմից՝

- 1) մատուցված ծառայությունների կամ մատուցված ծառայության վերահաշվարկված քանակի դիմաց վճարման ենթակա գումարի կամ հաշվարկված տուժանքի չվճարման դեպքում մատակարարի կողմից գրավոր կամ էլեկտրոնային եղանակով կամ շուրջօրյա հեռախոսակապի միջոցով բաժանորդին զգուշացնելու պահից սկսած 3 օրվա ընթացքում կրկին չվճարելու դեպքում,
- 2) մատակարարի ներկայացուցչին առևտրային հաշվառքի սարքի ցուցմունքի գրանցման նպատակով իր սեփականություն հանդիսացող կամ այլ իրավական հիմքով տիրապետվող տարածք մուտք գործել թույլ չտալու կամ առևտրային հաշվառքի սարքի ցուցմունքը չհաղորդելու դեպքում:

Ընկերությունը դադարեցնում է բաժանորդին մատուցվող ծառայությունները՝

- 1) պայմանագրի լուծման դեպքում.
- 2) բաժանորդի կողմից առևտրային հաշվառքի սարքի շրջանցման դեպքում՝ կազմելով արձանագրություն: Բաժանորդը պարտավոր է հատուցել ծառայությունների մատուցման դադարեցման, այդ թվում՝ ընկերության ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգի խախտված պահպանման գոտիների վերականգնման հետ կապված ընկերության կատարած անհրաժեշտ ծախսերը: Բաժանորդի կողմից ընկերության ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգին առևտրային հաշվառքի սարքի շրջանցմամբ կատարված միացումը բաժանորդի պայմանագրի հիման վրա մատուցվող ծառայությունների դադարեցման համար հիմք չէ.
- 3) բաժանորդի դիմումի հիման վրա՝ բաժանորդի առաջադրած ժամկետում, բայց ոչ շուտ, քան 3 աշխատանքային օրվա ընթացքում.
- 4) ծառայությունների մատուցման տարածքի (շենքի, շինության) նկատմամբ իրավունք ունեցող անձի գրավոր պահանջի և առաջարկվող ժամկետի ներկայացման դեպքում, եթե բաժանորդը չունի տարածքի (շենքի, շինության) նկատմամբ իր իրավունքները կամ իրավունքների ձեռքբերումը հավաստող (հաստատող) փաստաթուղթ: Ծառայությունների մատուցման տարածքի (շենքի, շինության) նկատմամբ իրավունքի վերաբերյալ վեճի առկայության դեպքում մատուցվող ծառայությունների դադարեցման հարցը որոշվում է վեճը ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով լուծելուց հետո.
- 5) օրենքով սահմանված այլ դեպքերում:

Մատուցված ծառայությունների կամ մատուցված ծառայության վերահաշվարկված քանակի դիմաց վճարման ենթակա գումարի կամ հաշվարկված տուժանքի վճարումն ամբողջությամբ կատարելուց հետո ընկերությունը պարտավոր է բաժանորդի հետ համաձայնեցված կարգով՝ բաժանորդի կողմից վճարումն ամբողջությամբ կատարելու մասին տեղեկանալու պահից 24 ժամվա ընթացքում, վերսկսել բաժանորդի ծառայությունների մատուցումը:

Մատակարարը չի դադարեցնում բաժանորդին ծառայությունների մատուցումը, եթե բաժանորդը ներկայացրել է իր կողմից մատուցված ծառայությունների կամ մատուցված ծառայության վերահաշվարկված քանակի դիմաց վճարման ենթակա գումարի կամ հաշվարկված տուժանքի ընկերության համար ընդունելի պայմաններով վճարման երաշխիքներ կամ ընկերության հետ կազմել է դրա մարման ժամանակացույց: Այս դեպքում բաժանորդի կողմից երաշխիքները կամ ժամանակացույցը խախտվելու դեպքում ընկերությունն իրավունք ունի առնվազն մեկ օր առաջ տեղեկացնելով՝ դադարեցնել բաժանորդին ծառայությունների մատուցումը:

Բաժանորդի ծառայությունների մատուցման դադարեցման կարգը չպահպանելու դեպքում բաժանորդն իրավունք ունի ընկերությունից պահանջել իր կրած վնասի հատուցում՝ ՀՀ օրենսդրությամբ կամ պայմանագրով սահմանված կարգով:

Շուրջօրյա հեռախոսակապին և ընկերության պաշտոնական կայքին առնչվող ցուցանիշներ.

Մինչև 2017 թվականի հոկտեմբերի 1-ն ընկերությունը պարտավոր է գործարկել բաժանորդին հասանելի շուրջօրյա հեռախոսակապ:

Շուրջօրյա հեռախոսակապի միջոցով բաժանորդի դիմելու դեպքում ընկերությունը պարտավոր է իրազեկել առնվազն իր սպասարկման գրասենյակների և էլեկտրոնային կապի հասցեների մասին, որոնցով բաժանորդը կկարողանա տեղեկատվություն հաղորդել կամ ստանալ դիմումի, դրա ընթացքի, ջրամատակարարման ընդհատման պատճառի և վերականգնման ժամկետի, բաժանորդին մատուցված ծառայությունների քանակների, դրանց դիմաց վճարման ենթակա գումարի և դրա վճարման ժամկետի, ընկերության և բաժանորդի իրավունքների, պարտականությունների և այլնի վերաբերյալ:

Մինչև 2018 թվականի հունվարի 1-ը ընկերությունը պարտավոր է գործարկել պաշտոնական կայք, որը բաժանորդին հնարավորություն կտա տեղեկատվություն ստանալ ինչպես ընկերության կողմից իրականացվող ծրագրերի, այնպես էլ ջրամատակարարման գրաֆիկի, սպասարկման գրասենյակների աշխատաժամերի, ընկերության և բաժանորդի

իրավունքների, պարտականությունների և այլնի վերաբերյալ: Ընկերությունը պարտավոր է գործարկել համակարգ, որը հնարավորություն կտա իր պաշտոնական կայքի միջոցով բաժանորդից ընդունել դիմում: Ընկերությունը պարտավոր է իր պաշտոնական կայքի միջոցով հնարավորություն ընձեռել բաժանորդին՝ անվճար ծանոթանալ իր ծառայությունների մատուցմանն առնչվող առնվազն վերջին մեկ տարվա տեղեկատվությանը, այդ թվում՝ առևտրային հաշվառքի սարքի ցուցմունքին և կատարած վճարմանը, գրանցման միջոցով հաղորդել առևտրային հաշվառքի սարքի նախորդ հաշվարկային ամսվա ցուցմունքը: Նշված համակարգը պետք է երաշխավորի բաժանորդի անհատական տվյալների գաղտնիությունը:

Դիմումի ներկայացմանը և քննարկմանն առնչվող ցուցանիշներ

Ընկերությունը պարտավոր է ընդունել գրավոր կամ էլեկտրոնային եղանակով, կամ շուրջօրյա հեռախոսակապի միջոցով ներկայացված դիմումները և բաժանորդի դիմումին պատասխանել այն եղանակով, ինչ եղանակով ստացել է:

Մինչև 2017 թվականի հոկտեմբերի 1-ը ընկերությունը պետք է ունենա ներքին իրավական ակտերով հաստատված՝ ծառայությունների մատուցման գործառույթներին վերաբերվող դիմումների, այդ թվում՝ բողոքների քննարկմանը և ընկերության ղեկավար պաշտոններ զբաղեցնող անձանց մոտ ընդունելության կազմակերպմանը վերաբերող ընթացակարգեր, որոնք պետք է տեղադրված լինեն ընկերության պաշտոնական կայքում և սպասարկման կենտրոններում:

Ընկերությունը պարտավոր է դիմումին պատասխանել 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե ՀՀ օրենքներով այլ ժամկետ սահմանված չէ: Ընկերությունը պարտավոր է սպառիչ պատասխանել բաժանորդի դիմումին՝ հանգամանորեն ներկայացնելով դրա առնչությամբ գործող օրենսդրական դաշտը, ընկերության և բաժանորդի իրավունքներն ու պարտականությունները:

Խմելու ջրի մատակարարման և ջրահեռացման հարաբերություններում շահագրգիռ կողմեր են հանդիսանում նաև ՀՀ էներգետիկ ենթակառուցվածքների և բնական պաշարների նախարարության ջրային տնտեսության պետական կոմիտեն, ՀՀ բնապահպանության նախարարությունը և ջրամատակարար ընկերությունը, որոնց ինտերնետային կայքերն են՝

www.scws.am

www.mnp.am

<http://www.yerevandjur.am>

**Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով
դիմումների (բողոք, հարցադրում, տեղեկատվություն ստանալու հարցում,
առաջարկություն) ներկայացման և քննարկման ընթացակարգի վերաբերյալ**

Դիմումները քննարկելիս Հանձնաժողովը ղեկավարվում է [«Հանրային ծառայությունները կարգավորող մարմնի մասին»](#), [«Վարչարարության հիմունքների և վարչական վարույթի մասին»](#), [«Քաղաքացիների առաջարկությունները, դիմումները և բողոքները քննարկելու կարգի մասին»](#), [«Տեղեկատվության ազատության մասին»](#) Հայաստանի Հանրապետության օրենքներով, իրավական այլ ակտերով և «Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով դիմումների ներկայացման և քննարկման կարգը հաստատելու մասին» [Հանձնաժողովի 2015 թվականի հուլիսի 1-ի №219Լ որոշմամբ](#):

Դիմումները հանձնաժողով ներկայացվում են գրավոր, էլեկտրոնային եղանակով և բանավոր (Հանձնաժողովի թեժ գծի հեռախոսահամարով կամ Հանձնաժողով այցելելով): Գրավոր և էլեկտրոնային եղանակով ստացված դիմումը և դրա քննարկման ընթացքը գրանցվում է թղթային և էլեկտրոնային գրանցամատյաններում, իսկ բանավոր դիմումը և դրա քննարկման ընթացքը գրանցվում է բանավոր դիմումների գրանցամատյանում: Գրավոր և էլեկտրոնային եղանակով ստացված դիմումները քննարկվում են [«Վարչարարության հիմունքների և վարչական վարույթի մասին»](#), [«Քաղաքացիների առաջարկությունները, դիմումները և բողոքները քննարկելու կարգի մասին»](#) և [«Տեղեկատվության ազատության մասին»](#) Հայաստանի Հանրապետության օրենքների պահանջներին համապատասխան:

Գրավոր դիմումի վերաբերյալ պարզաբանում ստացվում է կարգավորվող անձից, իսկ անհրաժեշտության դեպքում հրավիրվում է խորհրդակցություն՝ հանձնաժողովի ստորաբաժանումների ղեկավարների (կամ ներկայացուցիչների), անկախ փորձագետների կամ այլ անձանց մասնակցությամբ: Բանավոր դիմումին տրվում է բանավոր պարզաբանում ներկայացման պահին կամ հնարավորինս սեղմ ժամկետում հարցը քննարկվում է համապատասխան ստորաբաժանման կամ կարգավորվող անձի հետ, և բանավոր պատասխանը ներկայացվում դիմումատուին:

2016 թվականին ջրային ոլորտի մասով ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով հասցեագրված սպառողների դիմում-բողոքների և հարցադրումների վերաբերյալ

| Դիմում-բողոքի տեսակը | Հանձնաժողովի իրավասությունների շրջանակներում | | | | | | Հանձնաժողովի իրավասությունների շրջանակներից դուրս | | | | | | Ինչպիսի լուծում է տրվել | |
|----------------------------|--|------------------------------------|-----------------------|--|-------------------------|-----------------------------|---|--|----------------------|--------------------------------------|--|----------------------------------|--|-----------|
| | Ընդամենը | Ջրամատակարարման գրաֆիկի վերաբերյալ | Ջրի ճնշման վերաբերյալ | Շուրջօրյա հեռախոսակապի գործունեության վերաբերյալ | Ջրագծի վթարի վերաբերյալ | Կոյուլագծի վթարի վերաբերյալ | Ջրաչափական սարքի վերաբերյալ | Ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգերի տեխնիկական պայմանների վերաբերյալ | Ջրի որակի վերաբերյալ | Ջրագծի ներքին ցանցի վթարի վերաբերյալ | Կոյուլագծի ներքին ցանցի վթարի վերաբերյալ | Այլ բնույթի խնդիրների վերաբերյալ | Դրական, կամ տրվել է համապատասխան պարզաբանում | Բացասական |
| Բանավոր | 96 | 28 | 15 | 0 | 3 | 2 | 4 | 0 | 1 | 1 | 2 | 40 | 96 | 0 |
| Գրավոր | 25 | 3 | 2 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 2 | 0 | 13 | 25 | 0 |
| Էլեկտրոնային փոստի միջոցով | 8 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 8 | 0 |
| Ընդամենը | 129 | 35 | 19 | 0 | 5 | 2 | 7 | 0 | 1 | 3 | 2 | 55 | 129 | 0 |

Հանձնաժողովի իրավասության շրջանակներում սպառողներին հուզող խնդիրներին և բարձրացված հարցերին արագ արձագանքելու նպատակով Հանձնաժողովի անդամների կողմից սահմանվել է քաղաքացիների ընդունելության ժամանակացույց, անհրաժեշտության դեպքում կազմակերպվում են քննարկումներ՝ շահագրգիռ կողմերի մասնակցությամբ:

**Ջրամատակարարման խնդիրների վերաբերյալ սպառողների կողմից
հաճախակի տրվող հարցեր**

| № | Հարց | Պատասխան |
|----|--|--|
| 1. | Առանց առևտրային հաշվառքի սարքի ջրամատակարարման դեպքում ինչպես է հաշվարկվում բաժանորդին մատակարարված խմելու ջրի ամսական քանակը: | <p>Առանց առևտրային հաշվառքի սարքի ջրամատակարարման դեպքում՝</p> <ul style="list-style-type: none"> - բազմաբնակարան շենքի բնակիչ բաժանորդին մատակարարված խմելու ջրի քանակը հաշվարկվում է ամսական 30մ³, բացառությամբ Կանոնների 43-րդ կետի. - ոչ բազմաբնակարան շենքի բնակիչ բաժանորդին մատակարարված խմելու ջրի քանակը հաշվարկվում է ամսական 100մ³, բացառությամբ Կանոնների 43-րդ կետի. - ոչ բնակիչ բաժանորդին մատակարարված խմելու ջրի քանակը հաշվարկվում է ներանցման խողովակի թողունակությամբ՝ ջրի շարժման 1,5 մ/վրկ արագությամբ և ջրամատակարարման հրապարակված գրաֆիկով, բացառությամբ Կանոնների 43-րդ կետով սահմանված դեպքի: |
| 2. | Որքան է նոր միացման դիմումի, միացման պայմանագրի, լուծված մատակարարման պայմանագրի պահպանման ժամկետը: | <p>Մատակարարը պահպանում է նոր միացման համար ներկայացված դիմումը՝ ներկայացման պահից, միացման պայմանագիրը՝ կնքելու պահից, մատակարարման պայմանագիրը՝ լուծելու պահից առնվազն 3 տարի ժամկետով, եթե ՀՀ օրենսդրությամբ այլ ժամկետ սահմանված չէ:</p> |
| 3. | Ինչ տեղեկատվություն է պահպանում մատակարարը բաժանորդի հաշվառման քարտում | <p>Հաշվառման քարտում պահպանվում են մատակարարի ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգին բաժանորդի ներքին ցանցի միացման կետի, միացման ժամկետի, հարաչափերի, դրանց հետագա փոփոխությունների, ինչպես նաև մատուցված (վերահաշվարկված) ծառայության քանակի և դրա դիմաց հաշվարկված գումարի մասին ողջ տեղեկատվությունը: Հաշվառման քարտի տեղեկատվությունը մատակարարը պահպանում է պայմանագրի լուծելու պահից առնվազն 3 տարի ժամկետով, եթե Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ այլ ժամկետ սահմանված չէ:</p> |
| 4. | Ովքեր են կնքում տեղակայված առևտրային հաշվառքի սարքը | <p>Մատակարարը կնքում է տեղակայված առևտրային հաշվառքի սարքը համարակալված հոլոգրաֆիկ կնիքով, որը կարող է լրացուցիչ կնքել բաժանորդը:</p> |
| 5. | Նոր միացման դեպքում որտեղ է տեղակայվում առևտրային հաշվառքի սարքը | <p>Բաժանորդի սեփականություն հանդիսացող կամ այլ իրավական հիմքով տիրապետվող 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:</p> |
| 6. | Ինչպես են կարգավորվում ջրամատակարարի և սպառողների փոխհարաբերությունները: | <p>Կարգավորվում են խմելու ջրի մատակարարման և ջրահեռացման (կեղտաջրերի մաքրման) ծառայությունների մատուցման պայմանագրերով, խմելու ջրի մատակարարման և ջրահեռացման (կեղտաջրերի մաքրման) ծառայությունների</p> |

| | | |
|-----|---|---|
| | | մատուցման կանոններով, օրենքներով և այլ իրավական ակտերով: |
| 7. | Ինչպես կարելի է կապ հաստատել ջրամատակարար ընկերության հետ: | Ջրամատակարար ընկերության հետ բաժանորդները կարող են կապ հաստատել հետևյալ շուրջօրյա հեռախոսահամարով. 1.«Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ՝ 1-85 : |
| 8. | Ինչպես պետք է կազմվի և ինչ ժամկետներում ու որտեղ հրապարակվի ջրամատակարարման գրաֆիկը: | Ջրամատակարարման գրաֆիկը պետք է կազմվի և հրապարակվի հասցեական այնպես, որ բաժանորդը հնարավորություն ունենա ծանոթանալ իր ջրամատակարարման գրաֆիկին: Մատակարարը պարտավոր է տարեկան առնվազն երկու անգամ՝ տվյալ տարվա ապրիլ և սեպտեմբեր ամիսների 15-25-ն ընկած ժամանակահատվածներում, իր պաշտոնական կայքում և բաժանորդին հասանելի առնվազն մեկ թերթում կամ հանձնաժողովի հետ համաձայնեցնելով՝ այլ տեղեկատվական միջոցով, հրապարակել բաժանորդի ջրամատակարարման գրաֆիկը: |
| 9. | Ջրամատակարարն ինչ ժամկետում է պատասխանում սպառողի դիմումին: | Ոչ ուշ, քան 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում: |
| 10. | Բաժանորդը ինչպես է իրազեկվում պլանային աշխատանքների իրականացմամբ պայմանավորված ջրամատակարարման հրապարակված գրաֆիկի խախտման մասին: | Մատակարարը պարտավոր է պլանային ընդհատման օրվա, սկզբի ժամի և ջրամատակարարման վերականգման կանխատեսվող ժամի մասին, դրա իրականացման օրվանից առնվազն 3 օր առաջ իր պաշտոնական կայքում հրապարակել նախնական տեղեկատվություն՝ մինչև պլանային ընդհատման նախորդ օրը ներառելով դրանում կատարված փոփոխությունները, իսկ մեկ օր առաջ տվյալ սպասարկման տարածքում հեռարձակվող առնվազն մեկ հեռուստաընկերության միջոցով՝ առնվազն 2 անգամ, նվազագույնը մեկ ժամ ընդմիջումով՝ ժամը 18:00-23:00-ն ընկած ժամանակահատվածում իրազեկել բաժանորդին: |
| 11. | Բաժանորդը ինչպես է իրազեկվում վթարի և այն վերացնելուց հետո խմելու ջրի մատակարարման վերսկսման ժամկետի մասին: | Եթե մատակարարի գնահատմամբ վթարային ընդհատման տևողությունը կգերազանցի 17 ժամը, ապա մատակարարը պարտավոր է վթարային ընդհատման մասին տեղեկանալու պահից 12 ժամվա ընթացքում տվյալ սպասարկման տարածքում հեռարձակվող առնվազն մեկ հեռուստաընկերության միջոցով, առնվազն երկու անգամ, նվազագույնը մեկ ժամ ընդմիջումով բաժանորդին իրազեկել վթարային ընդհատման օրվա, սկզբի ժամի և ջրամատակարարման վերականգնման կանխատեսվող ժամի մասին: |
| 12. | Որքան է միացման պայմանագիրը կնքելու օրվանից մինչև մատակարարի կողմից դիմող անձին պայմանագիր կնքելու առաջարկ ներկայացնելու օրն ընկած ժամանակահատվածը: | Միացման պայմանագիրը կնքելու օրվանից մինչև մատակարարի կողմից դիմող անձին պայմանագիր կնքելու առաջարկ ներկայացնելու օրն ընկած ժամանակահատվածը չի կարող գերազանցել՝ - 30 աշխատանքային օրը, եթե դիմող անձը ֆիզիկական անձ կամ ոչ արտադրական նպատակով ծառայությունների մատուցման համար դիմած իրավաբանական անձ է. - 90 աշխատանքային օրը, եթե դիմող անձը արտադրական նպատակով ծառայությունների մատուցման համար դիմած |

| | | |
|-----|--|---|
| | | <p>իրավաբանական անձ է.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 120 աշխատանքային օրը, եթե դիմող անձը նոր կառուցվող բազմաբնակարան շենքի կամ թաղամասի կառուցապատող է: <p>Մատակարարի և դիմող անձի փոխհամաձայնությամբ միացման պայմանագրում կարող է սահմանվել մատակարարի կողմից դիմող անձին պայմանագիր կնքելու առաջարկ ներկայացնելու այլ ժամանակահատված:</p> |
| 13. | <p>Երբ է գանձվում միացման վճար և ինչի է հավասար այն:</p> | <p>Դիմող անձից նոր միացման համար գանձվում է միացման վճար: Միացման վճարի մեծությունը հավասար է նոր համակարգի կառուցման և մատակարարի ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգին միացման աշխատանքների իրականացման նպատակով մատակարարի կողմից դիմող անձի հետ համաձայնեցված աշխատանքների խոշորացված նախահաշվի գնին և ճշգրտվում է աշխատանքների փաստացի ավարտից հետո՝ միացման պայմանագրով սահմանված կարգով:</p> |
| 14. | <p>Որ խախտումների համար է մատակարարը բաժանորդին վճարում է տուժանք:</p> | <p>Մատակարարը բաժանորդին վճարում է տուժանք՝ բաժանորդին մատուցված ծառայությունների դիմաց բաժանորդի վճարած միջին ամսական գումարի 50 տոկոսի չափով, բայց ոչ ավելի, քան 2000 դրամը, հետևյալ դեպքերում.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Առևտրային հաշվառքի սարքի ապահովաքակցման, տեղակայման և ստուգաչափման կարգի ու ժամկետների խախտման համար. - Մատուցված ծառայությունների քանակների և դրանց դիմաց վճարման ենթակա գումարի հաշվարկման ու վերահաշվարկման և վճարման կարգի ու ժամկետների խախտման համար. - Ջրամատակարարման ընդհատման և ծառայությունների մատուցման դադարեցման կարգի ու ժամկետների խախտման, այդ թվում՝ Կանոնների 68-րդ կետով սահմանված ժամկետների գերազանցման համար. - Դիմումի ներկայացման և քննարկման կարգի ու ժամկետների խախտման համար: |
| 15. | <p>Ֆիզիկական անձիք նոր միացման դիմումին կից ինչ փաստաթղթեր և տեղեկատվություն են ներկայացնում</p> | <ul style="list-style-type: none"> - 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, - Տեխնիկական պայմանների և խոշորացված նախահաշվի կազմման համար 2000 դրամի վճարումը հավաստող փաստաթղթի պատճենը: |