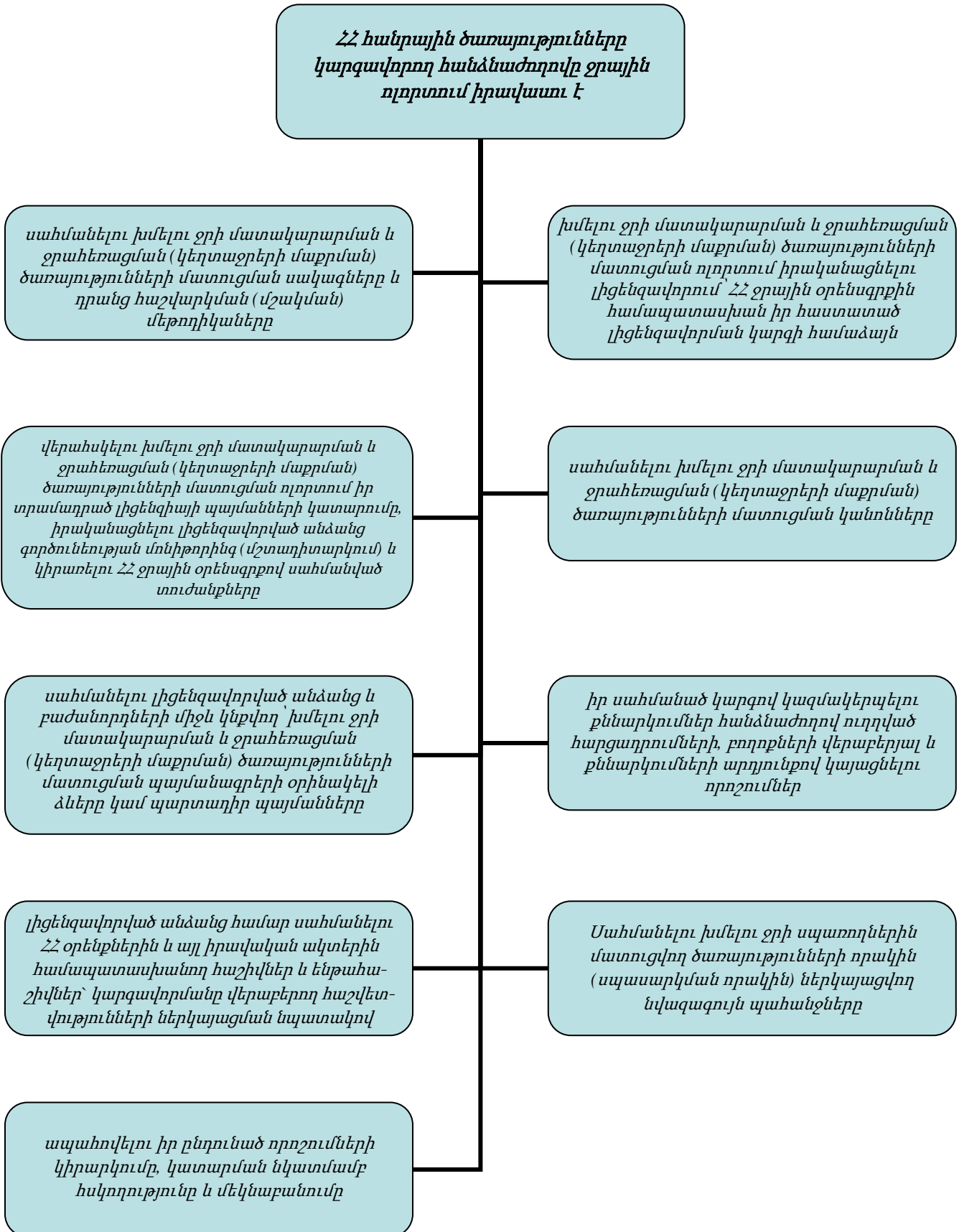


## ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի գործառույթները ջրային ոլորտում



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

Խմելու ջրի մատակարարի և սպառողների փոխահարաբերությունները կարգավորվում են [Հանձնաժողովի 2016 թվականի նոյեմբերի 30-ի №378Ն որոշմամբ սահմանված խմելու ջրի մատակարարման և ջրահեռացման \(կեղտաջրերի մաքրման\) ծառայությունների մատուցման կանոններով](#) (այսուհետ՝ Կանոններ), նույն օրվա [№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 (այսուհետ՝ Լիցենզավորված անձ) հիմնական պարտավորությունները**

Լիցենզավորված անձը, 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 ցայտադրություններով ջրի ապահովում:

➤ ապահովել լիցենզիայով ամրագրված սպասարկման որակի ցուցանիշները.

➤ նոր միացման դեպքում բաժանորդի հայեցողությամբ և հաշվին ապահովում է նոր ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգի (ներառում է Լիցենզավորված անձի ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգից մինչև նոր բաժանորդի հետ սահմանագատման կետն ընկած հատվածը) կառուցումը: Առևտրային հաշվառքի սարքի ձեռքբերումն ու տեղակայումն իրականացվում է Լիցենզավորված անձի կողմից վերջինիս հաշվին: Լիցենզավորված անձի կողմից նոր համակարգը կառուցելու դեպքում կառուցման ծախսերը Հանձնաժողովի կողմից սահմանված առանձին դեպքերում կարող են փոխհատուցվել 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, գրավոր, էլեկտրոնային եղանակով, հեռախոսազանգի միջոցով կամ անհատապես ծանուցման այլ եղանակով իրազեկել հաջորդ օրվա պլանային ընդհատումների սկզբի և ավարտի ժամկետների մասին.

➤ վթարային ընդհատումների դեպքում վթարային ընդհատման օրվա, սկզբի ժամի և ջրամատակարարման վերականգնման կանխատեսվող ժամի մասին հնարավորինս սեղմ ժամկետում հեռուստատեսությամբ, գրավոր, էլեկտրոնային եղանակով, հեռախոսազանգի միջոցով կամ անհատապես ծանուցման այլ եղանակով իրազեկել բաժանորդներին:

Հանձնաժողովի կարգավորման դաշտում խմելու ջրի մատակարարման ոլորտում ներկայումս գործունեություն է իրականացնում [«Վեոլիա Ջուր» ՓԲԸ-ն](#): Հանձնաժողովի կողմից Լիցենզավորված անձանց 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 Լիցենզավորված անձի պաշտոնական կայքին առնչվող ցուցանիշները,*

4. *դիմումի ներկայացմանը և քննարկմանն առնչվող ցուցանիշները:*

Կանոններով սահմանվել են նաև.

1. *Լիցենզավորված անձի 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 Լիցենզավորված անձը 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: Լիցենզավորված անձն 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: Լիցենզավորված անձն 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 7<sup>00</sup>-24<sup>00</sup>-ն:

Լիցենզավորված անձը 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 Լիցենզավորված անձի 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 Օտարությունների 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, իսկ 500 մմ-ից մեծ տրամագծով մայրուղային ջրատարներով իրականացվող ջրամատակարարման ընդհատման դեպքում՝ 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: Լիցենզավորված անձը պարտավոր է պահպանել պլանային ընդհատման համար նախապես հայտարարված սկզբի ժամը:

Լիցենզավորված անձը 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, գրավոր, էլեկտրոնային եղանակով, հեռախոսագանգի միջոցով կամ անհատապես ծանուցման այլ եղանակով իրազեկել բաժանորդին:

Լիցենզավորված անձը 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:

Լիցենզավորված անձն իրավունք չունի ջրամատակարարման պլանային ընդհատում իրականացնել շաբաթ և կիրակի, ինչպես նաև «Հայաստանի Հանրապետության տոների և հիշատակի օրերի մասին» ՀՀ 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:

Լիցենզավորված անձն 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 Լիցենզավորված անձի կողմից գրավոր կամ էլեկտրոնային եղանակով կամ շուրջօրյա հեռախոսակապի միջոցով բաժանորդին զգուշացնելու պահից սկսած 3 օրվա ընթացքում կրկին չվճարելու դեպքում,
- 2) Լիցենզավորված անձի ներկայացուցչին առևտրային հաշվառքի սարքի ցուցմունքի գրանցման կամ ապահավաքակցման նպատակով իր սեփականություն հանդիսացող կամ այլ իրավական հիմքով տիրապետվող տարածք մուտք գործել թույլ չտալու կամ առևտրային հաշվառքի սարքի ցուցմունքը չհաղորդելու դեպքում:

Լիցենզավորված անձը դադարեցնում է բաժանորդին մատուցվող Ծառայությունները՝

1) պայմանագրի լուծման դեպքում.

2) բաժանորդի կողմից առևտրային հաշվառքի սարքի շրջանցմամբ միացված ներանցման խողովակի մասով՝ կազմելով արձանագրություն: Բաժանորդը պարտավոր է հատուցել Ծառայությունների մատուցման դադարեցման, այդ թվում՝ Լիցենզավորված անձի ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգի խախտված պահպանման գոտիների վերականգնման հետ կապված Լիցենզավորված անձի կատարած անհրաժեշտ ծախսերը: Բաժանորդի կողմից Լիցենզավորված անձի 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:

Այն դեպքում, երբ բաժանորդի առևտրային հաշվառքի սարքով Ծառայության մատուցում է ստանում այլ բաժանորդ, ապա բաժանորդին մատուցվող Ծառայության ընդհատման կամ դադարեցման դեպքում այլ բաժանորդին մատուցվող Ծառայությունը նույնպես ընդհատվում կամ դադարեցվում է:

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



Լիցենզավորված անձը 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 Լիցենզավորված անձի համար ընդունելի պայմաններով վճարման երաշխիքներ կամ Լիցենզավորված անձի հետ կազմել է դրա մարման ժամանակացույց: Այս դեպքում բաժանորդի կողմից երաշխիքները կամ ժամանակացույցը խախտվելու դեպքում Լիցենզավորված անձն իրավունք ունի առնվազն մեկ օր առաջ տեղեկացնելով՝ դադարեցնել բաժանորդին Ծառայությունների մատուցումը:

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

**Շուրջօրյա հեռախոսակապին և Լիցենզավորված անձի պաշտոնական կայքին առնչվող ցուցանիշներ.**

Լիցենզավորված անձը պետք ունենա բաժանորդին հասանելի շուրջօրյա հեռախոսակապ: Շուրջօրյա հեռախոսակապի միջոցով բաժանորդի դիմելու դեպքում Լիցենզավորված անձը 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, Լիցենզավորված անձի և բաժանորդի իրավունքների, պարտականությունների և այլնի վերաբերյալ:

Լիցենզավորված անձը պետք է ունենա պաշտոնական կայք, որը բաժանորդին հնարավորություն կտա տեղեկատվություն ստանալ ինչպես Լիցենզավորված անձի կողմից իրականացվող ծրագրերի, այնպես էլ ջրամատակարարման գրաֆիկի, սպասարկման գրասենյակների աշխատաժամերի, Լիցենզավորված անձի և բաժանորդի իրավունքների, պարտականությունների և այլնի վերաբերյալ: Լիցենզավորված անձը պարտավոր է գործարկել համակարգ, որը հնարավորություն կտա իր պաշտոնական կայքի միջոցով բաժանորդից ընդունել դիմում: Լիցենզավորված անձը 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:

### **Ղիմումի ներկայացմանը և քննարկմանն առնչվող ցուցանիշներ**

Լիցենզավորված անձը պարտավոր է ընդունել գրավոր կամ էլեկտրոնային եղանակով, կամ շուրջօրյա հեռախոսակապի միջոցով ներկայացված ղիմումները և բաժանորդի ղիմումին պատասխանել այն եղանակով, ինչ եղանակով ստացել է:

Լիցենզավորված անձը պետք է ունենա ներքին իրավական ակտերով հաստատված՝ Ծառայությունների մատուցման գործառույթներին վերաբերվող ղիմումների, այդ թվում՝ բողոքների քննարկմանը և Լիցենզավորված անձի ղեկավար պաշտոններ զբաղեցնող անձանց մոտ ընդունելության կազմակերպմանը վերաբերող ընթացակարգեր, որոնք պետք է տեղադրված լինեն Լիցենզավորված անձի պաշտոնական կայքում և սպասարկման կենտրոններում:

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

Խմելու ջրի մատակարարման և ջրահեռացման (կեղտաջրերի մաքրման) հարաբերություններում շահագրգիռ կողմեր են հանդիսանում նաև ՀՀ էներգետիկ ենթակառուցվածքների և բնական պաշարների նախարարության ջրային տնտեսության պետական կոմիտեն, ՀՀ բնապահպանության նախարարությունը և Լիցենզավորված անձը, որոնց ինտերնետային կայքերն են՝

[www.scws.am](http://www.scws.am)

[www.mnp.am](http://www.mnp.am)

<http://www.yerevandjur.am>

**ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով ղեկավարների (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»](#), [«Տեղեկատվության ազատության մասին»](#) ՀՀ օրենքներով, [Հանձնաժողովի 2015 թվականի հուլիսի 1-ի №219Լ որոշմամբ հաստատված Հանձնաժողով ղեկավարների ներկայացման և քննարկման կարգով](#) և իրավական այլ ակտերով:

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»](#) և [«Տեղեկատվության ազատության մասին»](#) ՀՀ օրենքների պահանջներին համապատասխան:

Գրավոր դիմումի վերաբերյալ պարզաբանում ստացվում է Լիցենզավորված 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 Լիցենզավորված անձի հետ, և բանավոր պատասխանը ներկայացվում դիմումատուին:

2017 թվականին ջրային ոլորտի մասով ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով հասցեագրված սպառողների դիմում-բողոքների և հարցադրումների վերաբերյալ

Դիմում-բողոքի տեսակը	Ընդամենը	Ջրամատակարարման ընդհատման վերաբերյալ	Ջրի ճնշման վերաբերյալ	Ջրի որակի վերաբերյալ	Ջրագծի վթարի վերաբերյալ	Կոյուղագծի վթարի վերաբերյալ	Առևտրային հաշվառքի սարքի ապահովագրակցման, տեղակայման, ստուգաչափման և կատարված վերահաշվարկի վերաբերյալ	Մատակարարված ծառայության դիմաց ներկայացված վճարման հաշիվների վերաբերյալ	Ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգերին նոր միացումների վերաբերյալ	Շուրջօրյա հեռախոսակապի գործունեության և պաշտոնական կայքի վերաբերյալ	Այլ բնույթի խնդիրների վերաբերյալ	Ինչպիսի լուծում է տրվել	
												Հարցը կարգավորվել է	Տրվել է պարզաբանում
Բանավոր	<b>290</b>	43	31	1	16	41	20	38	26	0	74	28	262
Գրավոր	<b>117</b>	6	13	0	5	8	12	24	28	0	21	33	84
Էլեկտրոնային փոստի միջոցով	<b>38</b>	5	2	1	3	2	1	5	5	0	14	10	28
<b>Ընդամենը</b>	<b>445</b>	<b>54</b>	<b>46</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>51</b>	<b>33</b>	<b>67</b>	<b>59</b>	<b>0</b>	<b>109</b>	<b>71</b>	<b>374</b>

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:

**Խմելու ջրի մատակարարման խնդիրների վերաբերյալ բաժանորդների կողմից  
հաճախակի տրվող հարցեր**

№	Հարց	Պատասխան
1.	Ո՞ր հեռախոսահամարով կարելի է կապ հաստատել ջրամատակարար ընկերության հետ:	Ջրամատակարար ընկերության հետ բաժանորդները կարող են կապ հաստատել հետևյալ շուրջօրյա հեռախոսահամարներով. <b>1-85; 011-300-185 :</b>
2.	Ինչպե՞ս են կարգավորվում ջրամատակարարի և բաժանորդների փոխհարաբերությունները:	Ջրամատակարարի և բաժանորդների փոխհարաբերությունները կարգավորվում են խմելու ջրի մատակարարման և ջրահեռացման (կեղտաջրերի մաքրման) ծառայությունների մատուցման պայմանագրերով, <a href="#">Կանոններով</a> , օրենքներով և այլ իրավական ակտերով:
3.	Մատակարարն ի՞նչ ժամկետներում է պատասխանում բաժանորդների դիմումներին:	Բաժանորդի դիմումին մատակարարը պարտավոր է պատասխանել 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում, եթե ՀՀ օրենքներով այլ ժամկետ սահմանված չէ:
4.	Բաժանորդն ինչպե՞ս կարող է տեղեկանալ իր ջրամատակարարման գրաֆիկին:	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 համապատասխանաբար մայիսի 1-ից մինչև սեպտեմբերի 30-ը ներառյալ և հոկտեմբերի 1-ից մինչև ապրիլի 30-ը ներառյալ գործողության ժամկետներով:
5.	Բաժանորդն ինչպե՞ս է իրազեկվում պլանային ընդհատման 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, գրավոր, էլեկտրոնային եղանակով, հեռախոսազանգի միջոցով կամ անհատապես ծանուցման այլ եղանակով իրազեկել բաժանորդին:
6.	Բաժանորդն ինչպե՞ս է իրազեկվում վթարային ընդհատման մասին:	Մատակարարը պարտավոր է վթարային ընդհատման օրվա, սկզբի ժամի և ջրամատակարարման վերականգման կանխատեսվող ժամի մասին հնարավորինս սեղմ ժամկետում հեռուստատեսությամբ, գրավոր, էլեկտրոնային եղանակով, հեռախոսազանգի միջոցով կամ անհատապես ծանուցման այլ եղանակով իրազեկել բաժանորդին:
7.	Բաժանորդն ինչպե՞ս կարող է տեղեկանալ առևտրային հաշվառքի սարքի ցուցմունքին ու կատարած վճարմանը և ի՞նչ է	Բաժանորդը մատակարարի պաշտոնական կայքի միջոցով հնարավորություն ունի անվճար ծանոթանալ վերջին մեկ տարվա տեղեկատվությանը, այդ թվում՝ առևտրային հաշվառքի սարքի ցուցմունքին և կատարած վճարմանը:

	<p>ներառվում Բաժանորդին մատուցած ծառայությունների դիմաց տրվող վճարումը հավաստող փաստաթղթում (վճարման անդորրագրում):</p>	<p>Բաժանորդին մատուցած ծառայությունների դիմաց տրվող վճարումը հավաստող փաստաթղթում ներառված է տվյալ բաժանորդի անունը, ազգանունը, հասցեն, քարտի համարը, հաշվարկային ամիսը, առևտրային հաշվառքի սարքի նախորդ ու վերջին ցուցմունքները և դրանց գրանցման օրերը, հաշվարկային ամսում վճարած գումարը (ՀՀ դրամ), հաշվարկային ամսում բաժանորդին մատակարարված խմելու ջրի քանակը (մ<sup>3</sup>) և դրա դիմաց վճարման ենթակա գումարը (ՀՀ դրամ՝ ներառյալ ԱԱՀ-ն), նախորդ տարվա նույն ամսում բաժանորդին մատակարարված խմելու ջրի քանակը, հաշվարկային ամսվա սկզբին և ավարտին պարտքի մնացորդը (ՀՀ դրամ՝ ներառյալ ԱԱՀ-ն), վճարման ամսաթիվը, հաջորդ հաշվարկային ամսվա ջրամատակարարման գրաֆիկով երաշխավորված ժամերը: Շուրջօրյա ջրամատակարարման դեպքում վճարման փաստաթուղթը պետք է ներառի «ջրամատակարարման գրաֆիկ՝ 24 ժամ» բառերը, իսկ մնացած դեպքերում՝ «ջրամատակարարման գրաֆիկ՝ __ ժամ» բառերը և ջրամատակարարման գրաֆիկի սկզբի և ավարտի ժամն ու րոպեն:</p>
<p>8.</p>	<p>Ի՞նչ տեղեկատվություն է պահպանում մատակարարը բաժանորդի հաշվառման քարտում:</p>	<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, ճշգրտված) ծառայության քանակի և դրա դիմաց հաշվարկված գումարի, հաշվարկված տուժանքի մասին ողջ տեղեկատվությունը: Հաշվառման քարտի տեղեկատվությունը մատակարարը պահպանում է պայմանագիրը լուծելու պահից առնվազն 3 տարի ժամկետով, եթե ՀՀ օրենսդրությամբ այլ ժամկետ սահմանված չէ:</p>
<p>9.</p>	<p>Առևտրային հաշվառքի սարք չունեցող բաժանորդի դիմելու դեպքում ի՞նչ ժամկետում է մատակարարը տեղակայում առևտրային հաշվառքի սարքը, ո՞վ է կրում դրա տեղադրման և շահագործման պատասխանատվությունը և սահմանված ժամկետում առևտրային հաշվառքի սարք չտեղադրելը ի՞նչ հետևանքներ է ունենում մատակարարի համար:</p>	<p>Առևտրային հաշվառքի սարք չունեցող բաժանորդի դիմելու դեպքում մատակարարը պարտավոր է 30 աշխատանքային օրվա ընթացքում տեղակայել առևտրային հաշվառքի սարք: Առևտրային հաշվառքի սարքի ձեռքբերման, տեղակայման, փոխարինման և շահագործման (ներառյալ՝ սպասարկման, ստուգաչափման, նորոգման և պահպանման) պատասխանատվությունն՝ անկախ դրա պատկանելությունից, կրում է մատակարարը, բացառությամբ <a href="#">Կանոնների</a> 31-րդ և 55-րդ կետերով սահմանված դեպքերի: Մատակարարի կողմից առևտրային հաշվառքի սարք չտեղակայելու դեպքում բաժանորդին մատուցված ծառայության քանակը յուրաքանչյուր օրվա համար հաշվարկվում է բաժանորդին մատուցված ծառայության միջին օրական քանակի 10%-ով: Բաժանորդին մատուցված ծառայության միջին օրական քանակը հաշվարկվում է <a href="#">Կանոնների</a> 43-րդ կետի համաձայն:</p>
<p>10.</p>	<p>Առանց առևտրային հաշվառքի սարքի ջրամատակարարման դեպքում ինչպե՞ս է հաշվարկվում բաժանորդին մատակարարված խմելու ջրի քանակը:</p>	<p>Առանց առևտրային հաշվառքի սարքի ջրամատակարարում ունեցող բաժանորդիների դեպքում, բացառությամբ <a href="#">Կանոնների</a> 49-րդ կետով նախատեսված դեպքերի 1) բազմաբնակարան շենքի բնակիչ բաժանորդին մատակարարված խմելու ջրի քանակը հաշվարկային ամսվա համար հաշվարկվում է 30 մ<sup>3</sup>, բացառությամբ <a href="#">Կանոնների</a> 42.1 կետով սահմանված դեպքի.</p>

		<p>2) ոչ բազմաբնակարան շենքի բնակիչ բաժանորդին մատակարարված խմելու ջրի քանակը հաշվարկային ամսվա համար հաշվարկվում է 100 մ<sup>3</sup>, բացառությամբ <a href="#">Կանոնների</a> 42.1 կետով սահմանված դեպքի.</p> <p>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 <a href="#">Կանոնների</a> 42.1 կետով սահմանված դեպքի.</p> <p>4) եթե բաժանորդն ունի նաև առևտրային հաշվառքի սարքով ջրամատակարարում, ապա վերը նշված 1-ին և 2-րդ կետերով սահմանված դեպքերում, եթե հաշվարկային ամսվա ընթացքում առևտրային հաշվառքի սարքով մատուցված ծառայության քանակը չի գերազանցում վերը նշված 1-ին և 2-րդ կետերով սահմանված չափաքանակները, ապա առևտրային հաշվառքի սարքով մատուցված ծառայության քանակը չի հաշվարկվում, իսկ եթե գերազանցում է՝ հաշվարկվում է միայն առևտրային հաշվառքի սարքով մատուցված ծառայության քանակը:</p>
11.	Ո՞վ է իրավասու կնքելու տեղակայված առևտրային հաշվառքի սարքը:	Մատակարարը կնքում է տեղակայված առևտրային հաշվառքի սարքը համարակալված հոլոգրաֆիկ կնիքով, որը կարող է լրացուցիչ կնքել բաժանորդը:
12.	Ո՞ր դեպքերում և ի՞նչ չափով է մատակարարը բաժանորդին վճարում է տուժանք:	<p>Մատակարարը բաժանորդին վճարում է տուժանք՝ բաժանորդին մատուցված ծառայությունների դիմաց հաշվարկված միջին ամսական գումարի 50 տոկոսի չափով, բայց ոչ ավելի, քան 2000 դրամը, հետևյալ դեպքերում.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ առևտրային հաշվառքի սարքի ապահավաքակցման, տեղակայման և ստուգաչափման կարգի ու ժամկետների խախտման համար.</li> <li>▪ մատուցված ծառայությունների քանակների և դրանց դիմաց վճարման ենթակա գումարի հաշվարկման ու վերահաշվարկման և վճարման կարգի ու ժամկետների խախտման համար.</li> <li>▪ ջրամատակարարման ընդհատման և ծառայությունների մատուցման դադարեցման կարգի ու ժամկետների խախտման, այդ թվում՝ <a href="#">Կանոնների</a> 68-րդ կետով սահմանված ժամկետների գերազանցման համար.</li> <li>▪ դիմումի ներկայացման և քննարկման կարգի ու ժամկետների խախտման համար:</li> </ul>
13.	Ինչպե՞ս է սահմանված «Սահմանազատման կետ» հասկացությունը և ու՞մ վրա է այն տարածվում:	Սահմանազատման կետը մատակարարի ջրամատակարարման և ջրահեռացման համակարգի այն կետն է, 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՝

		<p>ցայտադրյուրի կողմից այն կետը, որին անմիջապես հաջորդում է առաջին փականը: Նշված հասկացությունը տարածվում է 2016 թվականի դեկտեմբերի 31-ից հետո նոր միացմամբ բաժանորդ դարձած անձանց վրա, իսկ մնացած բաժանորդների դեպքում սահմանազատման կետը որոշվում է համաձայն «Երևան Ջուր», «Հայջրմուղկոյուղի», «Լոռի-ջրմուղկոյուղի», «Շիրակ-ջրմուղկոյուղի» և «Նոր Ակունք» ՓԲԸ-ների կողմից օգտագործվող ու պահպանվող ջրային համակարգերի և այլ գույքի վարձակալության պայմանագրի և ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված այլ իրավական ակտերի:</p>
14.	Նոր միացման դեպքում որտե՞ղ 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>
15.	Ու՞մ պետք է դիմել նոր միացման համար:	<p>Նոր միացման համար դիմող անձը կամ, ճարտարապետահատակագծային առաջադրանք ձևավորելու փուլում՝ առաջադրանք տվող իրավասու մարմինը, գրավոր կամ էլեկտրոնային եղանակով դիմում է ներկայացնում մատակարարին՝ դիմումին կցելով անհրաժեշտ փաստաթղթերը և տեղեկատվությունը:</p>
16.	Ի՞նչ փաստաթղթեր են անհրաժեշտ ֆիզիկական անձի ջրամատակարարման նոր միացումն ապահովելու համար:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը, իսկ լիազորված անձի դեպքում՝ անձը հաստատող փաստաթղթի պատճենը և լիազորագիրը,</li> <li>▪ 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,</li> <li>▪ կառուցվող (կառուցված) օբյեկտի տեղադիրքը ցույց տվող սխեմատիկ հատակագծի կամ հաստատված գլխավոր հատակագծի պատճենը,</li> <li>▪ դիմումը քննության առնելու և դրան համապատասխան ընթացք տալու համար 2000 դրամի վճարումը հավաստող փաստաթղթի պատճենը:</li> </ul>
17.	Ո՞ր դեպքում է գանձվում միացման վճար և ինչպե՞ս է այն հաշվարկվում:	<p>Մատակարարի կողմից նոր համակարգը կառուցվում է միացման պայմանագրի հիման վրա: Մատակարարը դիմող անձից նոր միացման համար գանձում է միացման վճար: Միացման վճարի մեծությունը հավասար է 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>
18.	Որքա՞ն է նոր միացման դիմումի, միացման պայմանագրի, ծառայությունների մատուցման պայմանագրի պահպանման ժամկետը:	<p>Մատակարարը պահպանում է նոր միացման համար ներկայացված դիմումը՝ ներկայացման պահից, միացման պայմանագիրը՝ կնքելու պահից, ծառայությունների մատուցման պայմանագիրը՝ լուծելու պահից առնվազն 3 տարի ժամկետով, եթե ՀՀ օրենսդրությամբ այլ ժամկետ սահմանված չէ:</p>