

- Татьяна Васильевна, чем занимается Клиентский центр ООО «Арзамасский водоканал»?

- Арзамасский водоканал является ресурсоснабжающей организацией по холодному водоснабжению и водоотведению и обслуживает порядка 130 тысяч жителей Арзамаса и части населенных пунктов Арзамасского района. Для удобства была создана абонентская служба ООО «Арзамасский водоканал», которая находится по адресу ул. Ленина, д.18.

Основная деятельность нашей службы – решать вопросы абонентов, связанные с холодным водоснабжением и водоотведением. Это и заключение договоров на холодное водоснабжение и водоотведение, и подключение к централизованным сетям, то есть у нас можно заказать технические условия, оформить договор. Также в Клиентском центре можно сделать заявку на опломбировку счетчика - ввод счетчика в эксплуатацию и т.д.

В последние несколько месяцев в связи с эпидемиологической ситуацией мы значительно улучшили дистанционные сервисы для обслуживания абонентов – вы всегда можете написать нам на специальную электронную почту abonent@vodokanal-arz.ru, разместить обращение на официальном сайте водоканала <https://www.vodokanal-arz.ru/osnovnoe-menu/internet-prijomnaya>, а также в социальных сетях https://vk.com/vodokanal_arz. При этом на данный момент Клиентский центр работает в обычном режиме - с 8.00 до 17.00 с понедельника по четверг и с 8.00 до 16.00 в пятницу, естественно, с соблюдением масочного режима, а также социальной дистанции, для чего нанесена специальная разметка.

- По поводу счетчиков. Вы говорите только о вводе в эксплуатацию расходомеров? А установка?

- Услуги по установке счетчиков в Арзамасском водоканале нет. Вы можете установить его самостоятельно или пригласив специализированную организацию. Водоканал осуществляет только опломбировку и только у абонентов именно Арзамасского водоканала.

- Тогда давайте уточним, кто он – абонент Арзамасского водоканала?

- Прежде всего, это собственники индивидуальных жилых домов, юридические лица, индивидуальные предприниматели, собственники нежилых помещений, а также собственники квартир в многоквартирных домах, если в доме выбран или непосредственный способ управления, или заключен прямой

Работа с абонентами в условиях пандемии

Уважаемые читатели, предлагаем вашему вниманию интервью с начальником службы по работе с абонентами ООО «Арзамасский водоканал» Татьяной Мартыновой (на снимке). Уверены, что вы почерпнете для себя много полезной информации.

договор с Арзамасским водоканалом. На сегодняшний день таких многоквартирных домов в Арзамасе порядка 130, их актуальный список можно посмотреть на сайте <https://www.vodokanal-arz.ru/abonentam/perekhod-na-priyem-dogovoru>, мы его регулярно обновляем, потому что число этих домов каждый месяц увеличивается. Жители, проживающие в многоквартирных домах, где нет прямого договора с Арзамасским водоканалом, по всем вопросам должны обращаться в свою управляющую компанию.

- В чем преимущество прямых договоров?

- Для собственников жилых помещений фактически ничего не меняется. Единственное, если до этого все вопросы решала одна управляющая компания, то при заключении прямых договоров собственнику при возникновении каких-то проблем придется решать их с каждой ресурсоснабжающей организацией отдельно. Для нас, как гарантирующей организации, такие прямые договоры – это скорее плюс, потому что все платежи идут напрямую на расчетный счет Арзамасского водоканала.

- В этом году вы работаете в совершенно новых условиях, связанных с эпидемиологической ситуацией, вышло много новых постановлений правительства, регламентирующих характер отношений с абонентами в данный период. Как сказались это на вашей работе?

- Арзамасский водоканал всегда ведет свою работу в рамках правового поля, поэтому естественно, что все законодательные нововведения мы сразу



применяем в своей работе. Действительно, 2 апреля 2020 года вышло постановление, по которому с апреля 2020 года Арзамасский водоканал не производит начислений пени гражданам, своевременно не оплачивающим или производящим не полную оплату за оказанные услуги. Особо хочу отметить, что пени не начисляются только с 6 апреля 2020 года по 1 января 2021 года. Но это не значит, что платить не нужно, ведь долги будут копиться, никто их не спишет, и никто не запрещает обращаться в суд по взысканию задолженности и пени (неустойки), рассчитанные до 5 апреля 2020 года включительно. Арзамасский водоканал ведет большую работу по взысканию долгов с населения, постоянно готовятся иски в суд, при этом все судебные издержки ложатся дополнительным бременем на должника.

Когда мы выходим в суд, то не учитываем сумму долга, а только период, если абонент не производит оплату в течение трех месяцев. Тогда начинается судебная работа. При этом мы всегда готовы к диалогу, понимаем, что бывают разные жизненные ситуации,

и в общем экономическая ситуация в стране непростая, поэтому в рамках действующего законодательства мы имеем несколько инструментов для работы с должниками. Например, можем составить соглашение о поэтапном погашении задолженности, но для этого, уважаемые абоненты, не молчите, приходите к нам, звоните, рассказывайте, и мы постараемся решить проблемы удобным для обеих сторон способами.

С началом пандемии, конечно, мы фиксируем снижение собираемости платежей с населения, как и все ресурсоснабжающие компании, причем особенно это заметно по Арзамасскому району. Видимо, жителей района последствия пандемии коснулись больше.

- Передача показаний – как осуществить?

- Главное, что передать показания за водоснабжение и водоотведение через сайт, по телефону клиентского центра, по электронной почте, через смс-сообщение могут только абоненты Арзамасского водоканала, то есть те, кто получает квитанцию именно от водоканала с шестизначным лицевым счетом с 20 по 26 число каждого месяца. При этом даже если у вас есть задолженность, передавать показания все равно нужно, чтобы начисления производились корректно. Если вдруг вы забыли передать показания, то в следующем месяце начисления будут произведены, исходя из среднемесячного вашего потребления. Если показания не передаются более трех месяцев, то начисления будут производиться по нормативу. Когда Арзамасский водоканал получит все же показания от потребителя, то оформит перерасчет.

Большинство собственников квартир в многоквартирных домах получают квитанции от биллинговой компании ООО «Центр СБК», поэтому показания нужно передавать им – у компании тоже есть сайт, показания можно вписывать в квитанцию, передавать по телефону 2-07-71, но в другие сроки – до 15 числа.

- Сроки поверки счетчиков были увеличены тем же постановлением правительства от 2 апреля 2020 года. Как оно действует на практике?

- У тех граждан, у кого поверка счетчика закончилась или заканчивается, она продлена до конца 2020 года. Этим абонентам можно сейчас не волноваться, не проводить поверку счетчика, не менять его, потому что он считается корректно работающим.

● Подготовил Ю. РУБЦОВ.