

## ***Уважаемые наши потребители!***

### **КАК ПРЕДОТВРАТИТЬ ЗАДОЛЖЕННОСТЬ ЗА УСЛУГИ ВОДОКАНАЛА, ИЗБАВИТЬСЯ ОТ ДОЛГОВ И УМЕНЬШИТЬ ПЛАТЕЖИ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ - ПОМОГУТ НАШИ ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ**

**САМОЕ ГЛАВНОЕ: ПОВЕРЬТЕ В ТО, ЧТО ЭТО ВОЗМОЖНО**

## ***Уважаемый наш потребитель!***

Руководство предприятия «Водоканал» г. Большая Ялта выражает Вам благодарность за поддержку, которую Вы предоставляете нам Вашими платежами.

Благодаря Вашей оплате за воду и канализацию в г. Большая Ялта нет суровых ограничений на предоставление наших услуг, которые являются наилучшими в Крыму. До сих пор нас миновали опасные аварии и экологические катастрофы. Все это возможно потому, что потребители платят за наши услуги.

„Водоканал” сможет обеспечить город чистой водой и предоставить в полном объеме услуги по водопотреблению и водоотведению, если все наши потребители будут платить своевременно. И Вам и нам нужен такой порядок. Абонентский отдел водоканала приобрел большой опыт по обслуживанию потребителей. Мы хорошо понимаем людей, у которых есть задолженность и которые пытаются избавиться от нее. Каждый день мы общаемся с сотнями людей и отвечаем на вопросы по беспокоящим их проблемам. Мы знаем о трудностях и проблемах наших абонентов пытаемся помочь им по мере возможностей. Этими рекомендациями уже воспользовались многие люди. Именно они предложили рассказать о полезном опыте всем жителям города. Мы надеемся, что эти советы действительно помогут вам.

Пожалуйста, ознакомьтесь с этими советами, расскажите о них родственникам, соседям и знакомым и используйте их в практической жизни.

*С уважением к Вам, Директор ППВКХ ЮБК*

*Намяк Д.Е.*

### **За что вы платите Водоканалу и за что отвечает предприятие**

Платежи наших потребителей позволяют предприятию ППВКХ Большой Ялты выполнять два важных задания.

Первое - обеспечение абонента водой.

Второе - водоотведение, прием канализационных стоков с их последующей очисткой.

Водоканал подает потребителям питьевую холодную воду и отвечает за постоянное снабжение водой квартир, колонок на улицах и во дворах, домов частного сектора, а также предприятий и организаций города.

Насосные станции Водоканала добывают питьевую воду и поднимают ее благодаря своей мощности в каждую квартиру и каждый дом.

Водоканал также отвечает за высококачественную работу системы канализации и за очистку сточных вод и охрану окружающей среды Крыма (водный бассейн Черного моря).

### **Не позволяйте долгам, даже наименьшим, “садиться вам на шею”**

Материальные трудности, которые вы испытываете, вынуждают вас обеспечить себя и своих близких главным - жильем, питанием. Продолжите пожалуйста этот список самого необходимого для вашей жизни. Вы не забыли о воде и канализации? Мы пользуемся этими услугами так часто, что мысль: “Можно ли прожить без воды и канализации?” - не возникает. Но без этих услуг никак нельзя обойтись.

У многих людей **причина долгов не в том, что нет денег.**

Для оплаты за наши услуги нужны небольшие суммы. Но из них, как из капелек, образуется ручей, что крутит колеса механизма всего Водоканала. Легко забыть о пустяковом долге. А капельки капаят. Наступает время, когда долг увеличивается и выглядит как неприятная сумма. На ее оплату уже нужно чем-то пожертвовать. Обычно, непросто выкроить даже небольшие средства. Но еще тяжелее оплатить все сразу. А нужно. Без оплаты за наши услуги наш механизм просто остановится - не будет работать ни водопровод, ни канализация.

Главное - **заплатить за воду и канализацию своевременно**

Пусть это станет для вас привычкой. Как ходить в магазин, включать свет или закрывать кран, когда помыли руки. Вы можете платить за наши услуги ежемесячно до 10 числа. Такие правила. Не откладывайте оплату за 10 число. А еще лучше - вообще не откладывайте. Оплатите за тот месяц, который еще не окончился. Это не правило, это совет. Вы не будете забывать, долги не будут накапливаться.

### **Ваша занятость может быть причиной долгов**

Часто причина долгов не в отсутствии денег, а в отсутствии времени. Его жаль тратить на то, что кажется не очень важным. Состав вашей семьи мог измениться: кто-то уже не живет с вами, кто-то выписался или выехал. Возможно, вы потеряли близкого человека. Наберитесь сил подумать о своем будущем. Вы не забыли сообщить об изменении состава семьи в абонентскую службу. Таких сведений там нет, если вы не известили об этом. Вам просто было некогда. А начисление платежей за наши услуги продолжается на весь состав семьи. Так возникает и увеличивается долг. Впоследствии он перерастает в сумму, с которой вы не захотите согласиться, но будете вынуждены оплатить. Правила не позволяют сделать перерасчет позже. Это можно сделать только за текущий квартал. Даже если вы очень заняты, возьмите в РЭО справку о новом составе семьи или домовую книгу, если квартира приватизирована, и приходите в абонентскую службу, чтобы уменьшить ненужные начисления.

Мы работаем быстро, очереди нет. Вы не потеряете много времени и сможете сберечь свои деньги.

### **Давно ли Вы смотрели на свои квитанции?**

Если вы не можете найти свою абонентскую книжку, не волнуйтесь. Все ваши платежи занесены в компьютер и могут быть возобновлены. Если же вы решили заплатить, а абонентская книжка закончилась, и обновить ее некогда, возьмите книжку с номером лицевого счета и идите в любое отделение банка. Если вы уверены в сумме, которую хотите оплатить, - проблем не будет. А если сомневаетесь, зайдите все-таки в абонентскую службу Водоканала со своей старой книжкой и уточните.

### **Что делать, если долг велик и избавиться от него сразу сложно?**

Если долги все-таки выросли, и вам тяжело погасить всю задолженность сразу, предприятие предлагает постепенное освобождение от них. Вы можете распределить оплату всей суммы задолженности на несколько месяцев, заключив договор на рассрочку долга. При этом вы будете вносить текущие ежемесячные платежи и доплату за погашение долга. Если вы выполняете условия договора по суммам и срокам платежей, то даже при наличии долга к вам не будут применяться мероприятия судебного влияния, то есть договор, если вы его придерживаетесь, защищает вас от суда. Чтобы воспользоваться этой возможностью, приходите в абонентскую службу и заключайте договор, имея при себе паспорт.

Справки по этому вопросу по тел. 34-22-82.

### **Предприятие поможет вам при оформлении субсидии, даже если у вас есть долги за воду и канализацию.**

Для многих наших абонентов субсидия - единственная помощь государства при оплате за коммунальные услуги. Если вы имеете право на получение субсидии и еще не оформили ее, обязательно воспользуйтесь этой возможностью. Порядок оформления вам подскажут в отделе субсидий вашего района. Сейчас субсидия оформляется при наличии долга, после заключения договора рассрочки.

Детальнее об оформлении документов на получение субсидии вам расскажут в отделе субсидий по месту жительства.

Обращайтесь и получайте помощь.

### **Если вы пользуетесь льготами, проверьте, правильно ли делаются начисления на членов вашей семьи**

Вам могут сообщить о задолженности за наши услуги, если вы давно не подтверждали льготы на всех членов семьи. Еще в 2000 году состоялись изменения в порядке оплаты коммунальных услуг и в перечне граждан-льготников теперь по льготному тарифу услуги водоснабжения и водоотведения оплачивают лишь те члены семьи, которые имеют на них прямое право. Такой порядок установлен Законом о Государственном бюджете Украины. Другие члены семьи, которые не принадлежат ни к одной из категорий льготников, оплачивают предоставленные услуги по полному тарифу.

Это означает, что семья из трех лиц, где есть льготник, оплачивает за воду и канализацию по льготному тарифу за одного человека, а за двух других членов семьи нужно платить по полному тарифу. Если у других членов семьи есть права на льготы - об этом нужно сообщить в Водоканал. Там могут подтвердить льготы и правильно оформить начисление. Не тратьте попусту время, сообщите о наличии льгот членов вашей семьи вовремя. Лица,

имеющие льготу по инвалидности обязаны обратиться в управление труда и социальной защиты. На основании полученного от них реестра Вам будет предоставлена льгота.

### **Зарплата, которую вам не платили на вашем предприятии, может быть перечислена Водоканалу в счет оплаты за предоставленные нами услуги.**

Вашей зарплатой или ее частью можно погасить возникшую задолженность за воду и канализацию или сделать авансовый платеж. Предприятия - должники часто находят деньги и соглашаются на такой взаимозачет. Если вам не удастся самостоятельно “выбить” свою зарплату, обратитесь в Водоканал и напишите заявление. Если ваши коллеги тоже не получили зарплату, расскажите им об этой возможности, пусть и они напишут заявление о перечислении зарплат в счет погашения долга. Когда набирается несколько заявлений, мы можем договориться о взаимозачете. В этом случае не пропадут ваши кровно заработанные деньги, а вы избавитесь от долгов за воду и канализацию. Обращайтесь в абонентскую службу.

### **Вы можете платить за воду и канализацию намного меньше, если будете тратить воду экономно. Для этого нужно вести расчеты и платить по показаниям счетчиков воды.**

Существующие максимальные нормы потребления воды установлены в объеме от 220 до 500 литров на человека ежесуточно. Норма - это усредненный показатель. Он не в полном объеме может учитывать то как вы пользуетесь водой. В этом его недостаток. Если в семье, например, трое взрослых людей, и большую часть дня они находятся на работе, то потребление воды может быть значительно ниже от установленной нормы. Многие абоненты не хотят платить по установленной норме и предпочитают преимущество установки счетчика воды. При этом можно оплачивать только за ее фактически использованное количество.

### **Выгодно ли устанавливать счетчики воды**

Большинство потребителей считают, что да, ведь при этом они, как правило, экономно тратят воду. Но если вы установите счетчики и будете при этом забывать закрывать кран, вы не сможете платить меньше. Поэтому для установки счетчика нужно иметь не только деньги, а и привычку держать сантехнику в порядке, не допускать утечки воды из бачка и кранов. Установлено, что экономия достигает 30-40 %, а у экономных потребителей бывает и больше.

### **Сколько придется платить за воду, если у вас установлен счетчик.**

Счетчики ведут учет расходов холодной воды. Порядок оплаты такой: количество употребленных кубометров холодной воды и сброшенных в канализацию сточных вод умножаете на тариф, действующий на сегодняшний день. Полученную сумму платите на счет Водоканала.

### **Как установить счетчик.**

В первую очередь, по вопросу установки счетчиков нужно обратиться в Водоканал.

В некоторых случаях (трехкомнатные квартиры) холодная вода подается из разных стояков - отдельно для ванны и кухни. Здесь нужно установить два счетчика (на ванну и на кухню).

### **Для установки счетчика вам нужно:**

1. Прийти в абонентский отдел водоканала и сверить платежи за воду и канализацию. При наличии задолженности погасить ее или оплатить часть суммы долга по договору о рассрочке оплаты задолженности.
2. Приобрести счетчик и установить его в соответствии с утвержденной на предприятии схемой (с ней можно ознакомиться в любом из подразделений абонентского отдела).

Можно обратиться в абонентскую службу Водоканала и по телефону 34-41-37 и подать заявку об установке счетчика. Специалисты отдела, предварительно согласовав день и время, выедут на место для определения места установки, количества приборов учета воды, вида работ (на сварке, не резьбе). Затем после оплаты Вами квитанции за работы, водомер будет установлен.

3. В назначенный день специалисты водоканала или любой специализированной организации подготовят его к работе. Опломбировку счетчика производят только сотрудники абонентского отдела Водоканала.

После установки счетчика не забывайте вносить ежемесячно плату за фактический объем водопотребления и водоотведения.

### **Можно ли счетчик можно установить самостоятельно?**

Счетчик можно установить самостоятельно, если ваш счетчик устанавливают не сотрудники водоканала, а коммерческая фирма, вы оплачиваете ее услуги только за продажу и установку счетчика. Введение в эксплуатацию может выполнить только абонентский отдел. Стоимость услуги - 5,45 грн. за один счетчик

Более детально о порядке установки и введении в эксплуатацию приборов учета вы сможете узнать в абонентском отделе.

Если вам установили счетчик, его необходимо зарегистрировать в Водоканале, чтобы платить за услуги по показаниям счетчика. Без такой регистрации начисления оплаты будет вестись по установленной норме. Поэтому возьмите копию “Акта принятия водомера в эксплуатацию” и обратитесь в абонентскую службу предприятия.

***Справочно сообщаем: поверка счетчиков производится 1 раз в три года.***

***Госповерка водомеров (счетчиков) производится в мастерской по адресу:***

***ул. Кривошты, 27, тел. 34-29-94***

После установки счетчика не забывайте своевременно вносить плату за фактический объем водопотребления и водоотведения и ежемесячно предоставлять информацию в абонентский отдел. ***Это вы можете сделать по телефонам 34-21-67 круглосуточно, а по тел. 34-22-82 - после 17 часов.***

## **Если вы собрались в абонентскую службу, не забудьте взять документы**

Сотрудники абонентской службы принимают свыше 700 лиц ежедневно. Обслуживание происходит быстро, если у вас есть расчетная книжка, квитанции об оплате, справка РЭО или домовая книга (для домов частного сектора или приватизированных квартир), паспорт владельца жилья или основного квартиросъемщика. Если у вас и членов вашей семьи есть льготы, возьмите все удостоверения льготной оплаты за воду и канализацию. Вы сэкономите свое время, если возьмете с собой все необходимые документы. Пожалуйста, не забудьте.

## **Услугами будут пользоваться те, кто своевременно за них оплатит.**

Возможно, ваша зарплата или пенсия не позволяют вам сразу рассчитаться за воду и канализацию. А платить нужно. Мы должны компенсировать расходы на эксплуатацию и ремонт, иначе предприятие просто перестанет работать. Из маленьких долгов наших абонентов может вырасти большой долг, что порождает большие проблемы. Невозможно допускать серьезных сбоев в работе Водоканала, потому что это опасно для всех жителей города и экологии региона в целом. Именно поэтому мы вынуждены возвращать долги наших потребителей всеми законными способами. Предлагаем и вам воспользоваться всеми возможными способами, чтобы уменьшить задолженность и облегчить долговой груз. Мы готовы идти вам навстречу. Воспользуйтесь нашими советами и не откладывайте на потом оплату.

## **Что будет с абонентами, которые имеют долги и не торопятся их погашать**

Для “упрямых” должников существует тяжелый и очень неприятный путь - судебное преследование. Уже сейчас Водоканал готовит и проводит комплекс мероприятий, руководствуясь действующей законодательной базой Украины. Вот эти меры:

1. Предлагаем должнику рассчитаться за услуги водоснабжения и водоотведения.
2. Напоминаем о сумме задолженности и необходимости оплатить долг.
3. Предупреждаем о передаче дела в суд.
4. Должника вызывают в суд повесткой и предупреждают о том, что расходы на все последующие судебные действия проводятся за его счет.
5. Суд выносит решение в интересах Водоканала. По поданным материалам суд может выносить решение, даже если должник не пришел в суд.
6. Решение суда (исполнительный лист) передается в государственную исполнительную службу. Исполнительная служба предлагает должнику погасить задолженность в срок до 10 дней без привлечения мероприятий принудительного влияния.
7. В случае неуплаты в 10-ти дневный срок государственная исполнительная служба делает описание и арест имущества абонента на сумму долга и сумму всех судебных расходов. При этом должник получает предупреждение об уголовной ответственности за уклонение от исполнения и решения суда.

8. Государственная исполнительная служба изымает имущество должника и продает его на публичных (открытых) торгах. Полученными деньгами компенсирует все судебные затраты, связанные с реализацией имущества Водоканалом.

9. Водоканал имеет право отключить недобросовестного плательщика от предоставления своих услуг.

### **Где платить за услуги Водоканала**

Оплату за наши услуги принимают все отделения банков. Выбирайте ближайшее к вам.

### **Время работы абонентской службы.**

Абонентская служба работает с понедельника по субботу с 7.30 до 18.30. перерыв с 12 до 13. Воскресенье выходной.

§ 2. *Алупка, ул. Западная, 22, тел. 72-66-85*

§ п. *Гаспра, ул. Горького, 14, тел. 24-25-00*

§ п. *Гурзуф, ул. Подвойского, 11, тел. 36-37-92*

§ 2. *Ялта, ул. Макаренко, 8, тел. 34-22-82*

### **Можно ли узнать о сумме долга по телефону?**

По справочным телефонам 34-22-82 с 7<sup>30</sup> до 16<sup>30</sup>, ежедневно, кроме воскресенья вы можете спросить о вашей задолженности. Звонят по телефону много, поэтому оператор может ответить лишь на те вопросы, которые не требуют длительного выяснения. За детальными консультациями просим обращаться в абонентскую службу лично.

### **Нам нужны ваши вопросы, замечания и предложения.**

Мы предлагаем нашим потребителям помощь, которую действительно можем предоставить. Но у вас могут быть и другие предложения относительно облегчения условий оплаты наших услуг. Пожалуйста, обращайтесь в Водоканал с вашими предложениями и вопросами.

Ваш опыт уменьшения задолженности может пригодиться другим людям. Ваши советы и ответы на Ваши вопросы мы напечатаем для ознакомления всех жителей города.

### **Будут ли в ближайшее время увеличены платежи за воду и канализацию?**

К сожалению, да. Тарифы, что сейчас действуют, являются убыточными, их последующее использование невозможно. Водоканал должен постоянно расплачиваться за электроэнергию, а ее стоимость постоянно увеличивается. Растут цены и на материалы, горючее, оборудование. Если тарифы на воду и канализацию не привести в соответствие с реальными расходами, водоканал станет банкротом и не сможет обеспечивать водой и услугами канализации жителей города. Поэтому именно сейчас нужно избавиться от долгов, если они у вас есть. Не откладывайте. Оплатите сейчас.

**Если у вас нет долгов за услуги Водоканала - принимайте участие в специальных акциях для исправных плательщиков**

Водоканал готовится проводить поощрительные розыгрыши ценных призов и другие акции для потребителей, которые не являются должниками. Об этих мероприятиях вы можете узнать из газет, телевизионных новостей, передач по радио, и объявлений на плакатах. Пожалуйста, обращайтесь внимание на объявления. А может, и вы подскажете нам, как Водоканал может отблагодарить своих добросовестных плательщиков?

**Направляйте Ваши предложения по адресу:**

**98612, г. Ялта, ул. Кривошты, 27 «Водоканал».**

**Менеджер по связям с общественностью Николаенко Татьяна Александровна тел. 34-30-74**

**Начальник абонентского отдела Седякин Дмитрий Юрьевич, тел. 34-41-37**

**Зам. начальника Гнедич Наталия Юрьевна**