



ООО «ВОДОКАНАЛ»

Через лучшие технологии –
к здоровью природы и общества



СПРАВОЧНИК АБОНЕНТА

СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|---|---|----|
|  | Подключение жилых домов частного сектора к сетям ВиВ | 4 |
| | Порядок заключения договора на подачу питьевой воды и/или прием стоков | 5 |
| | Смена собственника жилого помещения | 6 |
| | Где можно узнать номер лицевого счета | 6 |
|  | Установка и пломбировка приборов учета | 7 |
| | Снятие прибора учета на госповерку (снятие пломбы) | 8 |
| | Проведение госповерки без демонтажа прибора учета | 9 |
|  | Порядок передачи показаний приборов учета | 9 |
| | Для чего нужны показания прибора учета горячего водоснабжения | 10 |
|  | Электронная квитанция | 10 |
|  | Сроки и способы оплаты | 11 |
| | Порядок перерасчета при временном отсутствии жильцов | 12 |
| | Оплата за услуги холодного водоснабжения и водоотведения через Интернет | 14 |
| | Контакты ООО «Водоканал» | 15 |
| | Реквизиты ООО «Водоканал» | 15 |

Офисы обслуживания клиентов

Уважаемый Клиент!

Большую часть вопросов Вы можете решить через наш сайт www.vdk.ru или единый информационно-справочный центр - тел.900-700.

Мы также рады Вас видеть в наших офисах и офисах организаций, оказывающих нам услуги по работе с населением.

Адрес: пр. Строителей, 98.

Время работы с 8:00 до 17:00, вых.: сб-вс

Центральная диспетчерская служба (каб.119)

· отключение холодной воды при выполнении ремонтных работ .

Группа делопроизводства и документооборота (каб.102)

· прием документов для регистрации.

Адрес: пр. Строителей, 102.

Время работы с 8:00 до 17:00, вых.: сб-вс

Технический отдел (тел.790-534)

· подготовка технических условий и разрешений.

Отдел подбора и развития персонала

· подбор персонала на вакансии (тел.900-975);
· организация прохождения практики студентами;
· формирование банка кандидатов.

ООО «Жилкомцентр» (тел.790-613)

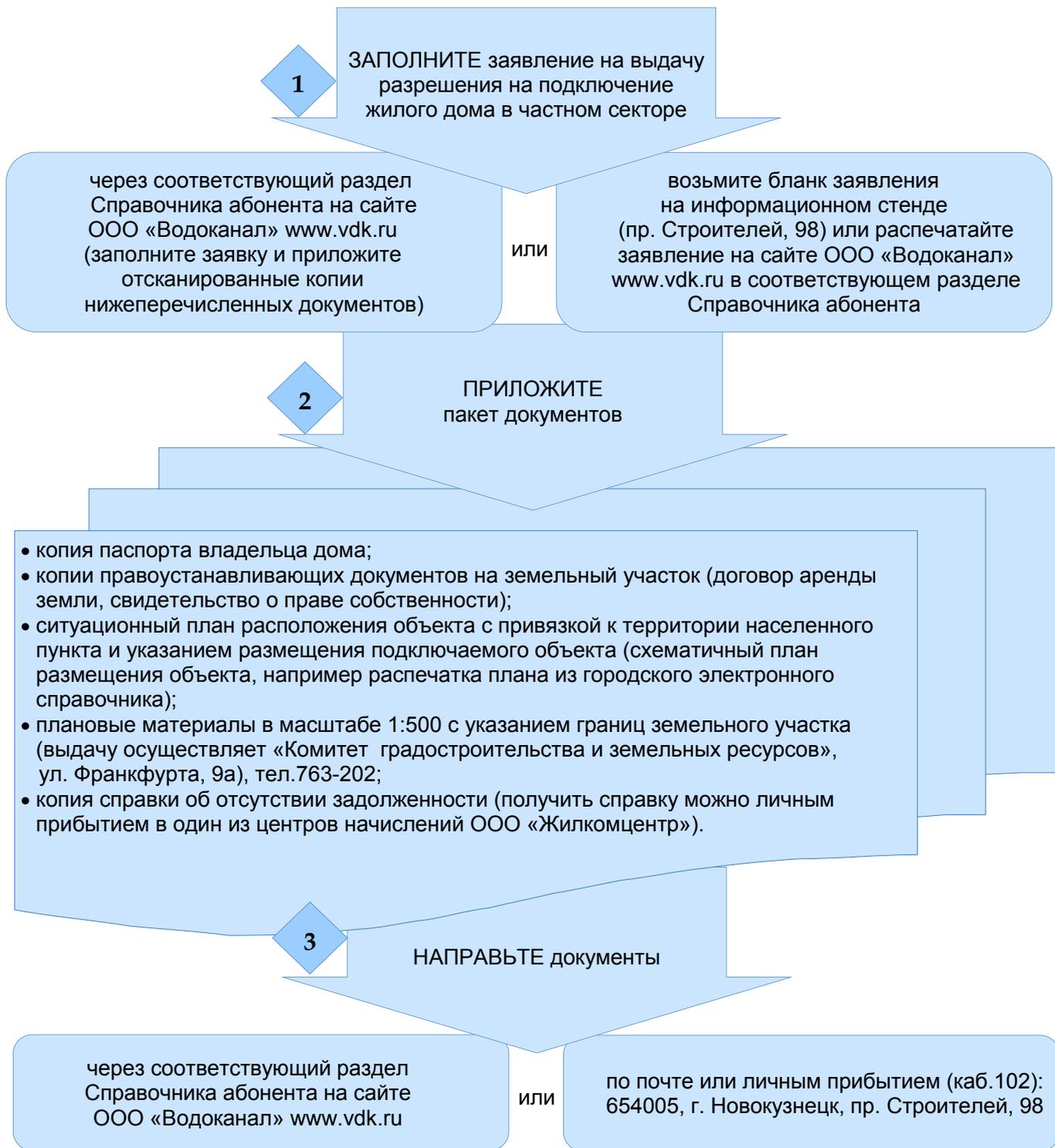
Адреса центров начислений:

- ♦ **Центральный район – ул. Metallургов, 56;**
- ♦ **Орджоникидзевский район – ул. Новобайдаевская, 2 (ТЦ «Восток»);**
- ♦ **Новоильинский район – ул. 11 Гвардейской Армии, 11
(вход с фасада здания);**
- ♦ **Заводской район – ул. Мориса Тореза, 39.**

Время работы с 9:00 до 18:00, вых.: сб-вс

· заключение договоров с частными лицами;
· пломбировка приборов учета;
· прием показаний приборов (тел.790-614 - с 23 до 26 число, с 8:00 до 20:00, без вых.);
· начисление, перерасчет за услуги ВиВ;
· подготовка справок о задолженности.

Подключение жилых домов частного сектора

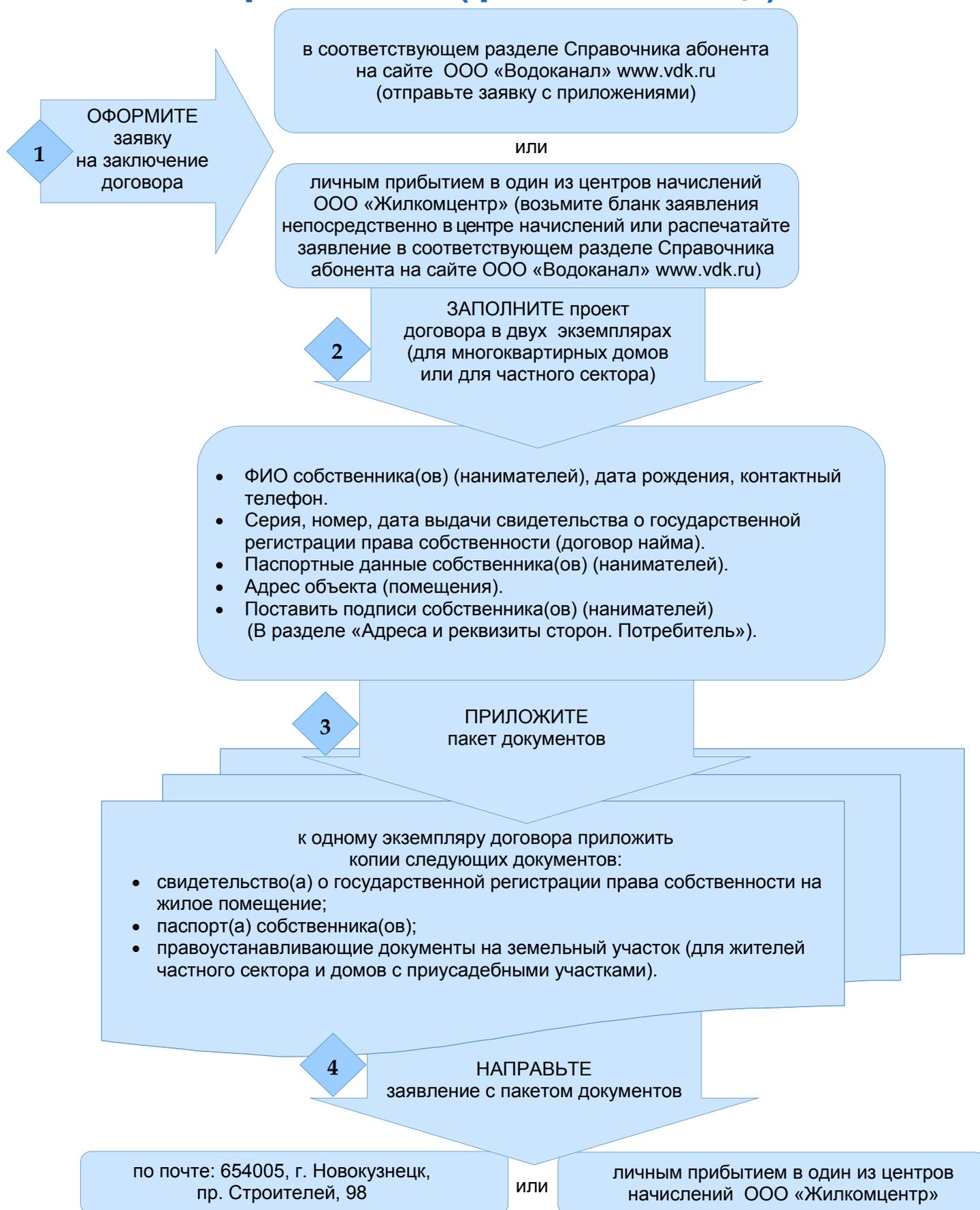


ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:

Срок рассмотрения и подготовки технических условий - 14 дней.

О готовности можно узнать в техническом отделе по телефонам: 790-534, 900-993. При получении разрешения при себе иметь оригиналы документов, копии которых были направлены с заявкой.

Порядок заключения договора на подачу воды и/или прием стоков (физическое лицо)



ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:

Срок рассмотрения и подписания проекта договора составляет - 10 рабочих дней со дня принятия заявления и прилагаемых к нему документов. О готовности Вы можете уточнить в одном из центров начислений ООО «Жилкомцентр» (по телефону 790-613 или личным прибытием).

При получении договора при себе иметь оригиналы документов, копии которых были направлены с заявкой.

Смена собственника жилого помещения

1

ПОДГОТОВЬТЕ
документы для внесения
информации в лицевой счет

- договор купли-продажи либо договор дарения, либо свидетельство о праве на наследство по завещанию/закону;
- свидетельство о государственной регистрации права.

2

НАПРАВЬТЕ
документы

в личном кабинете на сайте
ООО «Водоканал» www.vdk.ru
в разделе «Мои заявки»
(отсканированные копии документов)

личным прибытием в один
из центров начислений
ООО «Жилкомцентр» (предоставьте копии и
оригиналы документов - для сверки)

ИЛИ

по почте: 654005, г. Новокузнецк,
пр. Строителей, 98 (нотариально
заверенные копии документов)

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:

Документы для внесения информации в лицевой счет при смене собственника предоставляются в соответствии с п.34 Постановления Правительства РФ №354 от 06 мая 2011 г. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

Где можно узнать номер лицевого счета

Шестизначный номер лицевого счета ежемесячно указывается в счет-квитанции, доставляемой на дом, в левом верхнем углу.

Лицевой счет:

123456

Лицевой счет: 123456

проспект Дружбы, д.100, кв.100
Иванов Иван Иванович

СЧЕТ-КВИТАНЦИЯ за Ноябрь 2014г.

Комнат: 2
Жильцов: 2
Площадь: 50

| Услуга | Долг на 01.11.2014 | Тариф | Тариф* | Начислено | | | Оплаты | | | Итого к оплате на 30.11.2014 | |
|-----------------|--------------------|-------|--------|--|-----------|------------|--------|----------|-----|------------------------------|--------|
| | | | | Соц. норм | Свш. норм | Перерасчет | Итого | Субсидии | МСП | | Другие |
| ООО "Водоканал" | | | | ИНН 4217166136 КПП 421701001 п/с 40702810200000000494 в КББ г. Новокузнецка к/с 30101810600000000740 БИК 043209740 | | | | | | | |
| Холодная вода | 73,00 | 16,45 | 23,36 | 329,00 | | -5,00 | 324,00 | | | 72,00 | 325,00 |
| Водоотведение | 70,00 | 11,07 | 15,07 | 431,73 | | -10,00 | 421,73 | | | 58,00 | 433,73 |
| Итого | 143,00 | | | 760,73 | | -15,00 | 745,73 | | | 130,00 | 758,73 |

| Услуга | Заводской номер | Показание | | | Расход | Расход* | Итого расход | Ед.измер | Примечание |
|------------------------------|-----------------|-----------|------------|---------|--------|---------|--------------|----------|---|
| | | Период | Предыдущее | Текущее | | | | | |
| Холодная вода | 11111111 | 01-30 | 82 | 102 | 20,00 | | 20 | куб.м. | Из-за отсутствия показаний расчет произведен по расчетной величине. |
| Горячая вода (Водоотведение) | 22222222 | 01-30 | 78 | 97 | 19,00 | | 19 | куб.м. | Из-за отсутствия показаний расчет произведен по расчетной величине. |

Установка и пломбировка приборов учета холодного водоснабжения

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:
Для установки необходимо использовать приборы учета диаметром 15 мм, включенные в Государственный реестр средств измерения.

1

ОЗНАКОМЬТЕСЬ с едиными техническими условиями

на сайте ООО «Водоканал» www.vdk.ru в соответствующем разделе Справочника абонента

или

в одном из центров начислений ООО «Жилкомцентр»

2

ПРОИЗВЕДИТЕ установку прибора учета (самостоятельно или с привлечением специализированной организации)

3

СОГЛАСУЙТЕ дату приемки (пломбировки) прибора учета холодного водоснабжения

по телефону 790-613 (пн.-пт. 8:00-18:00)

или

личным прибытием в один из центров начислений ООО «Жилкомцентр»

По результатам осмотра и пломбировки прибора учета контролером составляется акт приемки в двух экземплярах, один из которых остается у абонента. Основной причиной отказа в пломбировке водомерного узла является обнаружение несоответствий техническим условиям на монтаж и комплектацию водомерного узла, а именно:

- несоответствие прибора учета необходимому диаметру;
- наличие отвода(ов) до водомерного узла;
- охват не всех точек водопотребления.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:

Напоминаем, что для расчета начислений за водоотведение по показаниям приборов учета холодной и горячей воды необходимо предоставить в один из центров начислений ООО «Жилкомцентр» копию акта пломбировки узла учета горячей воды любым удобным способом:

в личном кабинете на сайте ООО «Водоканал» www.vdk.ru в разделе «Мои заявки»

через форму «Написать письмо» на сайте ООО «Водоканал» www.vdk.ru. Заполните необходимые поля и прикрепите сканированные или сфотографированные копии актов

или

личным прибытием в один из центров начислений ООО «Жилкомцентр»

по факсу 790-494 (Группа делопроизводства и документооборота)

Если пломбировка прибора учета холодного водоснабжения производилась другой организацией или сведения о приборах учета отсутствуют (смена формы управления, смена обслуживающей организации и т.д.), Вы также можете передать копии актов пломбировки приборов учета холодного водоснабжения любым перечисленным выше способом.

Снятие приборов учета холодного водоснабжения на госповерку (снятие пломбы)

1

СОГЛАСУЙТЕ
дату снятия
контрольных
показаний

по телефону 790-613 (пн.-пт. 8:00-18:00)

или

личным прибытием в один из центров начислений
ООО «Жилкомцентр»

2

ДОЖДИТЕСЬ
контролера

по результатам осмотра контролером
составляется контрольный акт

3

ДЕМОНТИРУЙТЕ
прибор учета холодного
водоснабжения

4

СДАЙТЕ прибор на госповерку или
ЗАМЕНИТЕ прибор на новый

госповерку производит «Новокузнецкий филиал
Кемеровского центра стандартизации, метрологии
и сертификации» (г. Новокузнецк, ул. Народная, 49,
тел. 360-060, 360-880, 364-141) или другие
организации, имеющие аттестат аккредитации в
области обеспечения единства измерений

5

ПРОИЗВЕДИТЕ установку и
пломбировку прибора учета

подробнее о процедуре установки и пломбировки приборов учета
Вы можете ознакомиться на стр.7

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:

Снятие водомера в ремонт или на госповерку, а также его замену абонент обязан производить только после составления контрольного акта (снятия контрольных показаний) представителями абонентского отдела ООО "Водоканал". Расчет стоимости ресурса на период снятия водомера (с момента истечения срока госповерки) будет произведен исходя из рассчитанного среднемесячного объема потребления коммунального ресурса потребителем, но не более 3 расчетных периодов подряд.

По истечении предельного количества расчетных периодов, плата за коммунальную услугу рассчитывается исходя из нормативов потребления коммунальных услуг. (В соответствии с п.59 Постановления Правительства Российской Федерации №354 от 06 мая 2011 г. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»).

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:

На основании п.59 Постановления Правительства РФ №354 от 06 мая 2011 г. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», а также ст. ст.12,13(п.1) Федерального Закона «Об обеспечении единства измерений» приборы учета подвергаются периодической поверке. Периодичность поверки должна соответствовать межповерочному интервалу, установленному органами Госстандарта РФ, отмеченному в паспорте прибора учета. Срок очередной госповерки прибора учета отмечен как в паспорте прибора учета, так и в акте приемки водомерного узла в эксплуатацию. Обязанность по своевременному предоставлению средства измерений на поверку и его доставка на поверку лежит на юридическом или физическом лице – владельце средства измерений, использующем его в целях эксплуатации.

Приборы с истекшим сроком поверки считаются непригодными для коммерческих расчетов.

Проведение госповерки без демонтажа прибора учета

По вопросу госповерки приборов учета без демонтажа рекомендуем Вам обратиться в Новокузнецкий Филиал Кемеровского Центра стандартизации, метрологии и сертификации по адресу: г. Новокузнецк, ул. Народная, 49, тел. 360-880, 360-060, 364-141 или в другие организации, имеющие аттестат аккредитации в области обеспечения единства измерений.

Порядок передачи показаний приборов учета

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:

Для корректного расчета стоимости предоставленных услуг по водоснабжению и водоотведению передавать информацию о показаниях приборов учета, установленных в Вашей квартире, рекомендуется с 23 до 26 число текущего месяца.



Передача показаний приборов учета (первые цифры слева направо до запятой)

в личном кабинете на сайте ООО «Водоканал» www.vdk.ru в разделе «Ввод показаний приборов учета»

по телефону 790-614 (8:00-20:00 без выходных) «Центр начисления коммунальных и жилищных услуг», с 23 до 26 число текущего месяца

СПОСОБЫ ПЕРЕДАЧИ ПОКАЗАНИЙ приборов учета

укажите показания в квитанции непосредственно при оплате услуг в текущем месяце

положите в ящики для приема показаний личным прибытием в один из центров начислений ООО «Жилкомцентр»

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:

В соответствии с п.59 Постановления Правительства Российской Федерации №354 от 06 мая 2011 г. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», в случае непредставления потребителем показаний индивидуальных приборов учета, плата за коммунальную услугу, предоставленную потребителю, определяется исходя из рассчитанного среднемесячного объема потребления коммунального ресурса, определенного по показаниям прибора учета за период не менее 1 года (если период работы прибора учета составил меньше 1 года, - то за фактический период работы прибора учета, но не менее 3 месяцев), начиная с расчетного периода, за который потребителем не предоставлены показания прибора учета до расчетного периода (включительно), за который потребитель предоставил исполнителю показания прибора учета, но не более 3 расчетных периодов подряд. По истечении предельного количества расчетных периодов, плата за коммунальную услугу рассчитывается исходя из нормативов потребления коммунальных услуг.

Для чего нужны показания прибора учета горячего водоснабжения

В соответствии с п.42 Постановления Правительства Российской Федерации №354 от 06 мая 2011 г. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» водоотведение рассчитывается как суммарный объем потребленной холодной и горячей воды. Следовательно, показания прибора учета горячей воды в ООО «Водоканал» необходимо предоставлять для расчета водоотведения.

По вопросам начислений и оплаты за горячую воду Вы можете обратиться к поставщикам данных услуг. Информацию о поставщиках и расчетных организациях Вы можете посмотреть в счет-квитанциях, доставляемых ежемесячно.

Электронная квитанция



Сроки и способы оплаты

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:

Плата за услуги по холодному водоснабжению и водоотведению вносится ежемесячно, до 10-го числа месяца, следующего за расчетным периодом, в соответствии с требованиями п.66 Постановления №354 от 06 мая 2011 г. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

- в любом почтовом отделении «Почты России» (наличный расчет);

- в терминалах самообслуживания ОАО "Кузнецкбизнесбанк" (наличный и безналичный расчет);

СПОСОБЫ ОПЛАТЫ за услуги ООО «Водоканал»:

- в отделениях ОАО АБ «Кузнецкбизнесбанк» (наличный и безналичный расчет);

- интернет-банк или мобильный интернет-банк ОАО АБ «Кузнецкбизнесбанк» (безналичный расчет).

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:

При осуществлении платежа безналичным переводом необходимо указать платежные реквизиты нашего предприятия:

Банк-получатель

| | |
|------------------------|--|
| Наименование | ОАО АБ «Кузнецкбизнесбанк» г. Новокузнецка |
| БИК | 043209740 |
| Корреспондентский счет | 30101810600000000740 |

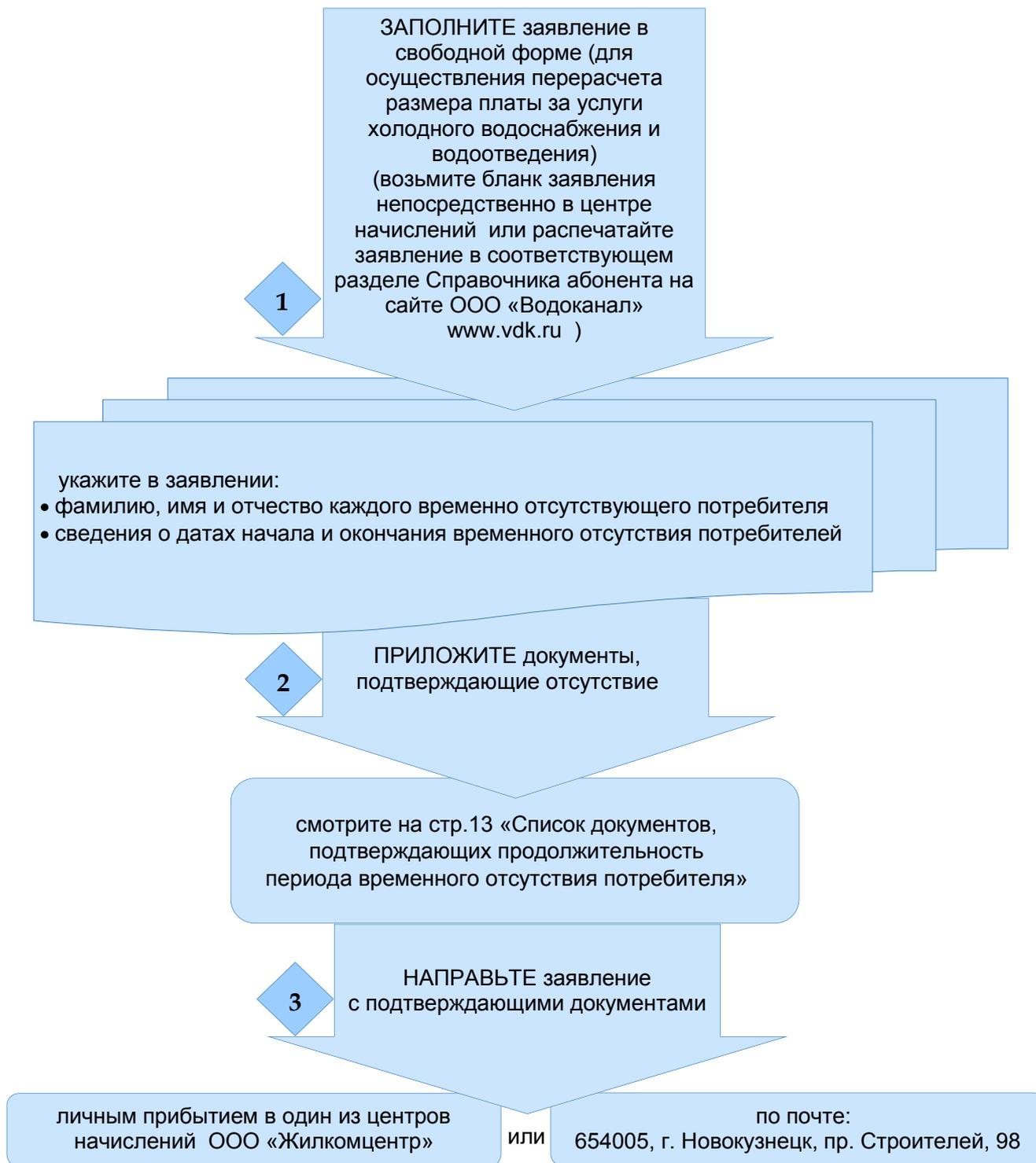
Получатель

| | |
|-------------------------|----------------------|
| ИНН получателя | 4217166136 |
| Счет получателя | 40702810200000000494 |
| Наименование получателя | ООО "Водоканал" |

ВАЖНО! Указывать назначение платежа.

| | |
|--------------------|---|
| Назначение платежа | За водоснабжение или за водоотведение |
| | Улица, № дома, № квартиры |
| | Фамилия Имя Отчество |
| | Текущее показание прибора учета Холодной воды (м ³), Горячей воды (м ³) |

Порядок перерасчета при временном отсутствии жильцов



ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:

Перерасчет размера платы при временном отсутствии потребителя в жилом помещении (более 5 дней подряд) осуществляется для помещений, не оборудованных приборами учета. Перерасчет осуществляется в течение 5 рабочих дней после получения письменного заявления о перерасчете, поданного не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя.

Документы, подтверждающие продолжительность периода временного отсутствия потребителей, в занимаемом жилом помещении, не оборудованном приборами учета (в соответствии с п.п.86-97 Постановления №354 от 06 мая 2011 г. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»)

1. Копия командировочного удостоверения или копия решения (приказа, распоряжения) о направлении в служебную командировку или справка о служебной командировке с приложением копий проездных билетов;
2. Справка о нахождении на лечении в стационарном лечебном учреждении или на санаторно-курортном лечении;
3. Проездные билеты, оформленные на имя потребителя (в случае если имя потребителя указывается в таких документах в соответствии с правилами их оформления), или их заверенные копии. В случае оформления проездных документов в электронном виде исполнителю предъявляется их распечатка на бумажном носителе, а также выданный перевозчиком документ, подтверждающий факт использования проездного документа (посадочный талон в самолет, иные документы);
4. Счета за проживание в гостинице, общежитии или другом месте временного пребывания или их заверенные копии;
5. Документ органа, осуществляющего временную регистрацию гражданина по месту его временного пребывания в установленных законодательством Российской Федерации случаях, или его заверенная копия;
6. Справка организации, осуществляющей вневедомственную охрану жилого помещения, в котором потребитель временно отсутствовал, подтверждающая начало и окончание периода, в течение которого жилое помещение находилось под непрерывной охраной и пользование которым не осуществлялось;
7. Справка, подтверждающая период временного пребывания гражданина по месту нахождения учебного заведения, детского дома, школы-интерната, специального учебно-воспитательного и иного детского учреждения с круглосуточным пребыванием;
8. Справка консульского учреждения или дипломатического представительства Российской Федерации в стране пребывания, подтверждающая временное пребывание гражданина за пределами Российской Федерации, или заверенная копия документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, содержащего отметки о пересечении государственной границы Российской Федерации при осуществлении выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию;
9. Справка дачного, садового, огороднического товарищества, подтверждающая период временного пребывания гражданина по месту нахождения дачного, садового, огороднического товарищества;
10. Иные документы, которые, по мнению потребителя, подтверждают факт и продолжительность временного отсутствия потребителя в жилом помещении.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:

В соответствии с п.п.94-95 Постановления №354 от 6 мая 2011г. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», потребитель должен предоставить оригиналы или заверенные копии документов, подтверждающих продолжительность периода временного отсутствия.

Потребитель вправе предоставить исполнителю одновременно оригинал и копию документа, подтверждающего продолжительность периода временного отсутствия потребителя. В этом случае в момент принятия документа от потребителя, исполнитель производит сверку идентичности копии и оригинала и делает отметку на копии документа о соответствии подлинности, после этого оригинал документа возвращается потребителю.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:

Документы, за исключением проездных билетов, должны быть подписаны уполномоченным лицом выдавшей их организации, заверены печатью такой организации, иметь регистрационный номер и дату выдачи. Документы должны быть составлены на русском языке. Если документы составлены на иностранном языке, они должны быть легализованы в установленном порядке и переведены на русский язык.

Оплата за услуги водоснабжения и водоотведения через интернет

В настоящее время существует возможность оплаты услуг нашего предприятия через интернет. Для этого любой клиент любого банка должен быть зарегистрирован в системе интернет банкинга соответствующего банка. Например:

ОАО «АБ Кузнецкбизнесбанк» - использует платежную систему «Factura»

Сбербанк – организовал сервис «Сбербанк on-line»

ВТБ24 – «Телебанк»

Альфабанк – «Альфаклик» и т.д.

При осуществлении платежа необходимо указать
платежные реквизиты нашего предприятия:

Банк-получатель

| | |
|------------------------|--|
| Наименование | ОАО АБ «Кузнецкбизнесбанк» г. Новокузнецка |
| БИК | 043209740 |
| Корреспондентский счет | 30101810600000000740 |

Получатель

| | |
|-------------------------|----------------------|
| ИНН получателя | 4217166136 |
| Счет получателя | 40702810200000000494 |
| Наименование получателя | ООО "Водоканал" |

ВАЖНО! Указывать назначение платежа.

| | |
|-----------------------|--|
| Назначение платежа | За водоснабжение или за водоотведение |
| | Улица, № дома, № квартиры |
| | Фамилия Имя Отчество |
| | Текущее показание прибора учета Холодной воды (м³), Горячей воды (м³) |

В настоящее время рассматривается вопрос организации системы on-line платежа
на страницах сайта нашего предприятия.

Контакты ООО «Водоканал»

| | |
|---|---|
| Информационно-справочный центр тел. 900-700 Факс: 790-494 e-mail: office@vdk.ru | |
| Передача показаний приборов учета | В личном кабинете на сайте ООО «Водоканал» www.vdk.ru в разделе «Ввод показаний приборов учета» По телефону 790-614 (8:00-20:00 без выходных) «Центр начисления коммунальных и жилищных услуг», с 23 до 26 число текущего месяца |
| ООО «Жилкомцентр» (Центр начислений коммунальных и жилищных услуг) | тел. 790-613 (пн.-пт. с 8:00 до 18:00) |
| Центральная диспетчерская служба | тел. 790-623 (круглосуточно) |
| Пресс-центр | тел. 790-589 (пн.-пт. с 8:00 до 17:00) e-mail: press@vdk.ru |
| Отдел подбора и развития персонала | тел. 900-975 (пн.-пт. с 8:00 до 17:00) e-mail: personal@vdk.ru |

Реквизиты ООО «Водоканал»

| | |
|------------------------|--|
| Адрес | 654005, РФ, Кемеровская обл., г. Новокузнецк, пр. Строителей, 98 |
| Расчетный счет | 40702810200000000494 |
| БИК | 043209740 в ОАО АБ «Кузнецкбизнесбанк» г. Новокузнецка |
| Корреспондентский счет | 30101810600000000740 |
| ИНН | 4217166136 |
| КПП | 421701001 |
| ОКПО | 03272880 |
| ОГРН | 1144217006966 |
| ОКОНХ | 90290 |



ООО «ВОДОКАНАЛ»

 **900-700**

 **www.vdk.ru**

 **office@vdk.ru**