

Акционерное общество  
«Нижегородский водоканал»  
(АО «Нижегородский водоканал»)

## Приказ

№ *П-22-295-00* от *12 08* 20*12* г.

г. Нижний Новгород

### О проведении акции «В новый год без долгов»

В целях стимулирования абонентов из числа населения к погашению задолженности по оплате коммунальных услуг по холодному водоснабжению и водоотведению, предоставляемых АО «Нижегородский водоканал»,

**приказываю:**

1. Утвердить условия проведения акции «В новый год без долгов» (приложение № 1 к приказу).
2. Руководителю пресс-службы Князевой О.В. совместно с директором по работе с абонентами Гавриловым А.С. организовать информирование абонентов - физических лиц о предстоящей акции и о ее результатах.
3. Директору по информационным технологиям Ермольчеву А.М. оказать необходимое содействие в размещении информации об акции на корпоративном сайте [www.vodokanal-nn.ru](http://www.vodokanal-nn.ru).
4. Руководителям заинтересованных структурных подразделений довести данный приказ до сведения ответственных сотрудников.
5. Начальнику ДОУ Лешкову Н.И. разместить настоящий приказ на диске «О/ Документооборот/ Регламентирующие документы/ Приказы, распоряжения/ Приказы/ Актуальные».
6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на директора по работе с абонентами Гаврилова А.С.

Генеральный директор



П. А. Марков

## Условия проведения акции «В новый год без долгов»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано АО «Нижегородский водоканал» (далее - Организатор) и регламентирует сроки, условия участия и порядок проведения стимулирующей акции «В новый год без долгов» (далее - Акция).

1.2. Источником информации об Организаторе акции, сроках и условиях ее проведения, порядке информирования абонентов и о ее результатах является корпоративный сайт: [www.vodokanal-nn.ru](http://www.vodokanal-nn.ru).

### 2. Цель Акции

2.1. Повышение платежной дисциплины, сокращение задолженности абонентов - физических лиц, потребляющих коммунальные услуги, предоставляемые Организатором.

2.2. Стимулирование абонентов к погашению задолженности, взысканной судебными приказами, решениями судов.

2.3. Обновление контактных данных абонентов - физических лиц, потребляющих коммунальные услуги, предоставляемые Организатором.

2.4. Сбор персональных данных абонентов - физических лиц, потребляющих коммунальные услуги, предоставляемые Организатором, получение согласия на обработку персональных данных.

### 3. Сроки проведения Акции

3.1. Сроки проведения Акции: с 01.10.2022 по 31.12.2022 включительно.

3.2. Сроки информационного сопровождения Акции: с 01.10.2022 по 31.12.2022 включительно.

3.3. Организатор имеет право изменить сроки и условия проведения Акции.

### 4. Условия участия в Акции

4.1. Участником Акции может быть:

- физическое лицо - собственник или наниматель жилого помещения в многоквартирном доме, жилом доме или домовладении, с которым у Организатора заключен прямой договор ресурсоснабжения;

- физическое лицо - собственник или наниматель жилого помещения в многоквартирном доме, жилом доме или домовладении как потребляющий коммунальные ресурсы, предоставляемые Организатором, так и не получающий услуги в настоящее время от Организатора, но имеющий задолженность перед Организатором, в том числе по договору уступки права (требования), исключая потребителей, для которых производят начисление, выставление счетов на оплату коммунальных услуг УК/ТСЖ/ЖСК;

- третье лицо,

и получающий на свое имя единую квитанцию, формируемую и доставляемую ООО «Центр-СБК» (далее - Абонент).

4.2. Абонент должен в период действия акции с 01.10.2022 по 31.12.2022 включительно полностью оплатить имеющуюся задолженность по оплате коммунальных услуг, предоставленных ему Организатором, а в случае прямого договора ресурсоснабжения Организатора с потребителем - также оплатить начисления за

последний расчетный месяц по единой квитанции ООО «Центр-СБК», сформированной за последний расчетный период только за услуги, предоставляемые Организатором.

4.3. Абонент, задолженность которого взыскана судебным приказом или судебным решением, также может быть участником Акции, но при обязательном соблюдении следующих условий:

1. Абонент в обязательном порядке должен оплатить в полном объеме задолженность, взысканную судебным решением или судебным приказом, а именно: основной долг за услуги холодного водоснабжения и водоотведения, пени и государственную пошлину.
2. Абонент должен оплатить основной долг за услуги холодного водоснабжения и водоотведения, не являвшийся предметом рассмотрения в суде, а также начисления за последний расчетный месяц.

При выполнении вышеуказанных условий абонент становится участником Акции.

4.4. Для участия в акции Абонент должен в период с 01.10.2022 по 20.01.2023 обратиться в Центр по работе с абонентами (далее - ЦРА) (адрес: г. Нижний Новгород, ул. Политбойцов, д.21А), Управление АО «Нижегородский водоканал» (адрес: г. Нижний Новгород, ул. Керченская, д. 15А) с:

- письменным заявлением об участии в акции по форме, установленной Приложением 1. Согласие на обработку персональных данных является обязательным условием участия в Акции (Приложение 1);

- копией паспорта или иного документа, удостоверяющего личность Абонента;

- копией квитанции ООО «Центр-СБК» за последний расчетный период с приложением копии платежного документа об оплате задолженности и текущих начислений за последний месяц, указанных в квитанции ООО «Центр-СБК».

Заявления с незаполненными полями «Ф.И.О. абонента, «№ л/с», «Адрес», «Паспорт № \_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_» (с указанием даты выдачи) и «Дата рождения» или с одним незаполненным полем из указанных выше полей, а также без приложения копий указанных выше документов, не принимаются.

4.5. Абонент может направить комплект документов, указанный в п.4.4, в адрес Организатора одним из следующих способов:

- по электронной почте на адрес [сга@vodokanal-nn.ru](mailto:сга@vodokanal-nn.ru) в виде сканированных изображений;

- Почтой России по адресам: в Центр по работе с абонентами (далее - ЦРА) (адрес: 603138, г. Нижний Новгород, ул. Политбойцов, д.21А), Управление АО «Нижегородский водоканал» (адрес: 603086, г. Нижний Новгород, ул. Керченская, д. 15А).

В случае отправки документов АО «Почта России» датой принятия заявления Абонента об участии в Акции считается дата принятия почтового отправления на штемпеле АО «Почты России»;

- через личный кабинет на сайте АО «Нижегородский водоканал».

4.6. При наличии у Абонента нескольких лицевых счетов или договоров он может участвовать в Акции по каждому из них в отдельности. В этом случае комплект документов, указанный в п.4.4, предоставляется отдельно по каждому лицевому счету или договору.

4.7. Участник акции, оплативший задолженность в рамках данной акции, освобождается от пени, начисленных за те периоды, за которые происходит оплата, а также от суммы пеней (при ее наличии), начисленной по ранее погашенным долгам.

4.8 Условия Акции не распространяются на пени, являющиеся частью иска Организатора к Абоненту, находящегося на судебном рассмотрении, даже в случае полной оплаты Абонентом имеющейся задолженности в период действия Акции.

4.9. В случае подачи заявления об участии в акции в период с 01.01.2023 по 20.01.2023 абонент (по прямому договору с Организатором) должен оплатить имеющуюся задолженность по коммунальным услугам, в том числе начисления за декабрь 2022 года.

4.10. Подлежат списанию пени, числящиеся на л/счете со статусом «Закрыт» или по которому начисления прекращены, даже при условии оплаты не в период с 01.10.2022 по 31.12.2022, при соблюдении п. 4.3., п. 4.8.

## **5. Порядок приема заявления Абонента об участии в Акции**

5.1. При обращении в ЦРА Абонента или от его имени третьего лица, указанного в п. 4.1., по вопросу заявления об участии в Акции специалист отдела по обслуживанию клиентов службы ведения лицевых счетов управления по расчетам с абонентами ЦРА (далее - ООК) предоставляет абоненту бланк заявления.

5.2. В случае личного обращения Абонента последний предоставляет специалисту ООК заполненное заявление с предъявлением следующих документов:

а) паспорта гражданина РФ (основание: Указ Президента РФ от 13.03.1997 №232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации на территории РФ») или:

- паспорта гражданина СССР образца 1974 г. (основание: ст.42 Федерального закона от 31.05.2002 №62-ФЗ «О гражданстве Российской Федерации»);

- временного удостоверения личности гражданина РФ по форме №2-П (основание: п.17 Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 08.07.1997 № 828);

- паспорта моряка, с 2014 г. – удостоверение личности моряка (основание: Постановления Правительства РФ от 01.12.1997 № 1508 «Об утверждении Положения о паспорте моряка» и от 18.08.2008 №628 «О Положении об удостоверении личности моряка, Положении о мореходной книжке и описании бланка мореходной книжки»);

- удостоверения личности военнослужащего РФ (основание: Постановление Правительства РФ от 12.02.2003 №91 «Об удостоверении личности военнослужащего Российской Федерации»);

- военного билета, удостоверяющего личность солдат, матросов, сержантов и старшин, проходящих военную службу по призыву или контракту, а также курсантов военных образовательных учреждений профессионального образования на время их обучения (основание: п.1 Положения о паспортной системе в СССР, утвержденного Постановлением Совета Министров СССР от 28.08.1974 №677);

- служебного удостоверения работника прокуратуры (основание: ст.41.1 Федерального закона «О прокуратуре РФ» от 17.01.1992 №2202-1);

- паспорта иностранного гражданина (национального паспорта или заграничного иностранного паспорта), признаваемого в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, временно пребывающего и проживающего на территории РФ;

- дипломатического паспорта иностранного гражданина, удостоверяющего личность иностранного гражданина, временно пребывающего и проживающего на территории РФ;

- вида на жительство в РФ (основание: ст.10 Федерального закона от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- удостоверение беженца или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ (основание: ст. 4, ст.7 Федерального закона от 19.02.1993 №4528-1 «О беженцах»);

б) квитанции ООО «Центр-СБК» за последний расчетный период с отметкой об оплате или копии квитанции ООО «Центр-СБК» за последний расчетный период с приложением платежного документа об оплате задолженности и текущих начислений за последний расчетный месяц, указанных в квитанции ООО «Центр-СБК».

5.3. В случае обращения третьего лица последний предоставляет:

- а) копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность заявителя;
- б) копию платежного документа об оплате задолженности по указанному в заявлении лицевому счету или конкретному адресу с отметкой об оплате задолженности и текущих начислений за последний расчетный месяц.

5.4. Сотрудник ООК:

- проверяет наличие в заявлении абонента отметки о согласии на обработку персональных данных, комплектность документов;

- делает скан-копии предоставленных документов согласно п. 5.2, 5.3.

Скан-копии документов, удостоверяющих личность Абонента или иного лица, обратившегося в ЦРА от его имени, делаются со страниц, содержащих информацию о фамилии, имени и отчестве, дате рождения, номере документа и имеющих фотографию владельца.

Скан-копии документов делаются в формате pdf; в цвете; с яркостью и четкостью, позволяющими однозначно прочитать содержащийся в них текст;

- проверяет правильность оформления заявления, в т.ч. наличие согласия абонента на обработку персональных данных, обязательность заполнения полей: «Ф.И.О. абонента, «№ л/с», «Адрес», «Паспорт \_\_\_ № \_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_» (с указанием даты выдачи) и «Дата рождения».

Допускается не заполнять поля «ИНН» и «СНИЛС», в случае отсутствия такой информации у абонента на момент заполнения и подачи заявления.

В случае предъявления Абонентом иного документа, удостоверяющего личность и указанного в п.5.2., поле «Паспорт \_\_\_ № \_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_» не заполняется, но на свободном месте заявления указываются аналогичные реквизиты иного предоставленного документа.

В случае обращения в ЦРА от имени Абонента третьего лица, указанного в п. 4.1., в поле «Паспорт \_\_\_ № \_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_» указываются реквизиты паспорта заявителя с пометкой «Копия документа, удостоверяющего личность заявителя, приложена».

5.5. Если Абонент или третье лицо, обратившееся в ЦРА от его имени, не заполнили в заявлении поле (поля): «Ф.И.О. абонента, «№ л/с», «Адрес», «Паспорт \_\_\_ № \_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_» (с указанием даты выдачи) и «Дата рождения», и/или не предоставили полный пакет документов, специалист ООК принимает заявление, но информирует абонента о необходимости внесения в заявление необходимых данных и/или предоставления недостающих документов.

5.6. В период действия Акции специалист ООК ежедневно просматривает входящую электронную почту, поступившую на адрес [cra@vodokanal-nn.ru](mailto:cra@vodokanal-nn.ru), для выявления заявлений Абонентов об участии в акции.

При поступлении таких заявлений специалист ООК:

- проверяет наличие согласия на обработку персональных данных (согласие является обязательным условием для участия в Акции);

- копирует файлы заявления и приложенных сканированных документов в отдельную папку на рабочем компьютере;

- проверяет заполнение полей поступившего заявления Абонента;

- проверяет комплектность документов и правильность заполнения заявления в соответствии с пп.5.2., 5.3.,5.4.;

- распечатывает поступившее заявление Абонента.

5.7. В случае обнаружения отсутствия согласия на обработку персональных данных, неполного заполнения полей поступившего заявления, за исключением полей «ИНН» и «СНИЛС», и/или неполного комплекта документов, поступивших с заявлением Абонента по электронной почте, специалист ООК направляет Абоненту на исходящий электронный адрес сообщение о недостающих документах. Если на следующий рабочий день недостающие документы абонентом так и не предоставлены, обращение регистрируется в любом случае.

5.8. В случае поступления в ЦРА заявления Абонента с неполным заполнением полей, за исключением полей «ИНН» и «СНИЛС», и/или неполного комплекта документов, поступивших с заявлением Абонента посредством Почты России, эл.почты ЦРА специалист ГДЗН связывается с абонентом посредством телефонной связи, эл. почты по вопросу предоставления недостающих документов для участия в акции.

5.9. После получения заявления Абонента или третьего лица, обратившегося в ЦРА от его имени, с приложением копий необходимых документов специалист ООК:

- регистрирует заявление в СЭД;
- копию заявления с отметкой о получении документов передает Абоненту или иному лицу, обратившемуся в ЦРА от его имени.

При получении заявления Абонента по электронной почте или посредством Почты России отправка Абонентам сообщений о принятии заявлений не производится.

5.10 Ежедневно в период действия акции специалист ООК направляет зарегистрированные в СЭД заявления Абонентов или иных лиц, обратившихся в ЦРА от их имени, и приложенные к ним копии документов в группу по работе с задолженностью населения службы по подготовке документации и досудебной работе управления по работе с дебиторской задолженностью ЦРА (далее - ГДЗН). Порядок передачи документов установлен действующими внутренними нормативными документами по организации документооборота.

## **6. Порядок проведения Акции**

6.1. Абонентам, выполнившим условия участия в Акции, указанные в п.4. настоящего положения, Организатор не начисляет пени, которые Абонент обязан оплатить Организатору за просрочку оплаты коммунальных услуг Организатора по день фактической оплаты просроченной задолженности по этим услугам.

6.2. В период с 01.10.2022 по 20.01.2023 совместно ГДЗН и отделом по обеспечению финансовых расчетов с абонентами (далее - ООФР) еженедельно составляется реестр Абонентов, выполнивших условия участия в Акции, и на чьих лицевых счетах в ООО «Центр-СБК» за истекшую неделю была учтена оплата имевшейся просроченной задолженности.

Сотрудник ГДЗН в реестре указывает:

- Ф.И.О. абонента;
- адрес;
- номер лицевого счета или договора, по которому имела просроченная задолженность;
- размер просроченной задолженности и текущих начислений за последний месяц.

Сотрудник ООФР в реестре указывает:

- сумму оплаты, учтенной на лицевом счете Абонента;
- номер и сумму платежного документа Абонента.

6.3. Указанный в п. 6.2. реестр абонентов ГДЗН в период с 01.10.2022 по 20.01.2023 еженедельно на бумажном носителе направляет служебной запиской в адрес начальника службы финансовых расчетов управления по расчетам с абонентами ЦРА (далее – СФР). Одновременно указанный реестр направляется начальнику СФР в электронном виде.

6.4. СФР в течение 3-х рабочих дней после получения из ГДЗН реестра абонентов, согласно пп. 6.2. и 6.3., направляет в ООО «Центр-СБК» письмо с поручением о начислении (полном списании) пени, которые Абоненты, указанные в реестре, обязаны были оплатить Организатору за просрочку оплаты коммунальных услуг Организатора по день фактической оплаты просроченной задолженности по этим услугам

6.5. В случае получения заявления об участии в Акции от Абонента, пени по лицевому счету которого, а также госпошлина взысканы вступившим в законную силу судебным решением или судебным приказом и не оплачены, или же пени являются частью иска Организатора к Абоненту, находящегося на судебном рассмотрении, ГДЗН в течение 5 рабочих дней, направляет Абоненту письменное уведомление с отказом об участии в Акции. В случае частичного списания пени, уведомление абоненту не направляется, а лицевой счет отражается в списке абонентов, принявших участие в акции на сайте Организатора.

## **7. Порядок информирования абонентов об условиях Акции.**

7.1. В период с 01.10.2022 по 20.01.2023 информация об Акции размещается службой информационных технологий:

- на сайте Организатора [www.vodokanal-nn.ru](http://www.vodokanal-nn.ru).

Пресс-служба согласовывает тексты для:

- стендов, включая стенды ЦРА;

- платежных квитанций ООО «Центр СБК», направляемых абонентам.

Пресс-служба готовит макеты по акции, размещает информацию в СМИ.

7.2. Размещаемая информация об Акции должна содержать:

- сроки проведения;

- условия ее проведения в соответствии с п.4. настоящего Положения;

- форму заявления Абонента об участии в акции в соответствии с Приложением 2.

7.3. В период с 01.10.2022 по 20.01.2023 УДЗ еженедельно направляет в службу информационных технологий для размещения на корпоративном сайте [www.vodokanal-nn.ru](http://www.vodokanal-nn.ru) информацию о номерах лицевых счетов Абонентов, выполнивших условия участия в Акции, и по которым было принято решение о начислении пени, которые Абоненты обязаны были оплатить Организатору за просрочку оплаты коммунальных услуг Организатора, по день фактической оплаты просроченной задолженности по этим услугам.

Приложение № 1  
к приказу от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

### Форма заявления абонента об участии в акции

Директору по работе с абонентами  
АО «Нижегородский водоканал»

\_\_\_\_\_

Ф.И.О. абонента

№ л/с \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Паспорт \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_

Дата рождения \_\_\_\_\_

ИНН \_\_\_\_\_, СНИЛС \_\_\_\_\_

Контактные данные:

телефон: \_\_\_\_\_;

e-mail: \_\_\_\_\_.

### Заявление абонента об участии в акции «В новый год без долгов»

В связи с полным погашением мною задолженности за услуги холодного водопотребления и (или) водоотведения, а также оплатой текущих начислений за услуги холодного водопотребления и (или) водоотведения, прошу Вас в рамках акции «В новый год без долгов» не начислять пени, которые абонент обязан оплатить АО «Нижегородский водоканал» за просрочку оплаты коммунальных услуг, предоставленных ему АО «Нижегородский водоканал», по день фактической оплаты просроченной задолженности по этим услугам.

Приложение:

1. Копия паспорта заявителя - \_\_\_\_\_ листов.
2. Копии платежных документов, подтверждающих оплату имевшейся задолженности и текущих начислений за последний месяц - \_\_\_\_\_ листов.

Даю согласие на обработку персональных данных  \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(Согласие на обработку является обязательным условием для участия в Акции)      подпись      расшифровка

Дата \_\_\_\_\_      Подпись заявителя \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Заполняется сотрудником ООК ЦРА АО «Нижегородский водоканал»  
Документы получены в полном объеме

Да       Нет      \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись сотрудника      ФИО