

Мерки за ограничаване на разпространението на COVID-19

Уважаеми потребители,

Във връзка с обявеното извънредно положение на територията на Република България и с цел ограничаване на разпространението на COVID-19 временно се променя дейността на „Водоснабдяване и канализация” ООД – Русе, както следва:

1. Преустановява се приемът на граждани в сградите на дружеството, с изключение на Паричния салон на ул. „Цариград“ № 7, където е въведен пропускателен режим.
2. Преустановява се обходът на отчетници по домовете за визуално отчитане на всички измервателни устройства. При невъзможност за самоотчитане потребеното количество вода ще се определя по реда на чл. 23, ал. 3 от Общите условия за предоставяне на ВиК услуги от ВиК оператора – на базата на средномесечния разход от предходните два отчета. След физическо отчитане на показанията на водомерите количеството вода ще се изравнява в съответствие с реалното потребление. При регистриране на разлика имаме готовност да направим корекция на съответните фактури.
3. Препоръчваме Ви да използвате следните възможности за дистанционно обслужване:

➤ Самоотчитане

Показания може да подадете по няколко начина:

- Като използвате електронната услуга „Самоотчитане на водомер“: <https://www.vik-ruse.com/domakinstva/samootchitane>.
- Като се обадите на следните тел. номера: 082/501 563, 082/501 573, 082/501 559 и 082/501 560. Обаждания се приемат всеки делничен ден от 8:00 до 17:00 ч.
- Информация за потреблението може да бъде съобщавана и от домоуправителите на сградите в режим на етажна собственост на посочените по-горе телефонни номера.

Датата на отчитане може да видите в графика за отчитане, който е достъпен в раздел „Домакинства“, подраздел „График за отчитане“ на уебсайта ни: <https://www.vik-ruse.com/proverka-na-grafik>. Крайният срок за подаване на показания за текущия месец е **27.03.2020 г.**

➤ **Проверка на сметки на домакинства** може да извършите на следния адрес <https://www.vik-ruse.com/domakinstva/proverka-na-smetki>.

➤ **Проверка на сметки на фирми** може да извършите на следния адрес: <https://www.vik-ruse.com/firmi/proverka-na-smetki>.

➤ **Дистанционно плащане на сметки**

Може да заплатите сметките си по няколко начина:

- чрез системата на „Ипей“ АД;
- чрез системата на „Транскарт файненшъл сървисис“ ЕАД;

- банкови плащания могат да се извършват чрез онлайн банкиране, през разплащателна сметка или с банков превод. Повече информация може да получите на следния адрес: <https://www.vik-ruse.com/plashtane-na-smetki>.

➤ **Електронна фактура**

Имате възможност да получавате своята фактура на посочен от Вас електронен адрес, като ние се ангажираме да я доставим до 24 часа от издаването ѝ. За повече информация посетете <https://www.vik-ruse.com/elektronna-faktura>.

➤ **Онлайн смяна на партида на физически лица**

Може да подадете електронно заявление за смяна на партида, като посетите <https://www.vik-ruse.com/domakinstva/onlayn-smyana-na-partida>.

➤ **Въпроси, жалби и оплаквания**

За да изпращате своите въпроси, жалби и оплаквания, е необходимо да използвате предназначения за това електронен формуляр в раздел „Често задавани въпроси“ на уебсайта ни, достъпен на адрес: <https://www.vik-ruse.com/vaprosoi>. Писмени запитвания до дружеството следва да се изпращат на адрес: гр. Русе, 7000, ул. „Добруджа“ № 6.

➤ **Проектиране, съгласуване на инвестиционни проекти и присъединяване към ВиК мрежата**

Може да получите информация за документите, които е необходимо да подадете, като изпратите запитване на pto-uslugi@vik-ruse.com или като се обадите на тел. 082/501 510. Запитвания, отправени по телефона, се приемат всеки делничен ден от 9:30 до 12:00 часа.

➤ За да получите **обща информация** за дружеството, посетете уебсайта ни www.vik-ruse.com или се обадете на тел. 082/501 560.

➤ **Информация за аварии и планови ремонтни дейности** може да получите на адрес: <http://www.vik-ruse.com/Index.aspx>.

➤ За да подадете **сигнал за повреда**, посетете <https://www.vik-ruse.com/saobshti-za-povreda> или се обадете на тел. 082/820 182 и 0800 20 522.

ВАЖНО!

Достъпът до чиста вода е основа и необходимо условие за пълноценното ни съществуване. „Водоснабдяване и канализация“ ООД – Русе предоставя водоснабдителни и канализационни услуги в гр. Русе и 84 населени места в Русенска област. Призоваваме Ви да плащате сметките си редовно, за да продължим да извършваме дейността си при текущите обстоятелства. Разчитаме на отговорното Ви отношение и вярваме, че с общи усилия ще се справим с предизвикателствата.

Екипът на „Водоснабдяване и канализация“ ООД – Русе