



Хвалят не очень-то часто

Мы разговаривали с оператором контактного центра "Järve Biopuhastus" **Ристо Пиквером** (на снимке) о его работе по обслуживанию клиентов. Ристо трудится на предприятии пятый год.

- По поводу каких проблем звонят чаще?
 - Основная часть звонков связана с канализацией - например, с засорами и так далее. И с вопросами качества воды тоже. Звонят также, когда воды нет, особенно сейчас, из-за больших строительных работ в наших сетях. Порой и по поводу счетов обращаются.
 - Звонки жителей разных населенных пунктов чем-то различаются? Сколько звонков вы принимаете за день?
 - Проблемы все же одинаковые. В спокойный день может быть 4-5 звонков. А порой два телефона сразу раскалены - например, когда строители в каком-то месте не заканчивают вовремя работы.
 - Какие звонки труднее всего принимать?
 - Характер нашей работы, пожалуй, такой, что хвалят не очень-то часто. Труднее прежде всего с проблемными клиентами, которые слова не дают вставить и объяснить что-то. И, конечно, трудно приходится тогда, когда случаются аварии в водных сетях.
 - Каким был самый смешной звонок, на который вам довелось отвечать?
 - Позвонила как-то пенсионерка из Ахтме. Мол, у нее нет воды - и она придет к нам чай пить. Когда выяснилось, что наш контактный центр находится в Кохтла-Ярве, то после некоторых рассуждений мы пришли к общему выводу, что за деньги на автобусный билет она сможет дешевле и быстрее приобрести и воду, и чай в магазине.
 - С годами содержание разговоров изменилось?
 - Да все то же. Йыхви теперь, конечно, добавился. Оттуда поступает больше звонков.
- Расспрашивал Ээри Билвстед

"Järve Biopuhastus" начинает в Йыхви в качестве водного предпринимателя

Интервью с членом правления ТОО "Järve Biopuhastus" Владиславом Петуховым

По решению Йыхвиского волостного собрания от 20 апреля ТОО "Järve Biopuhastus" стало водным предпринимателем на административной территории Йыхвиской волости.

- Какое имущество вам передают?

- Часть имущества уже принадлежит ТОО "Järve Biopuhastus", так как за последние годы мы построили на территории Йыхвиской волости коллекторы ливневых стоков, насосные, реконструировано было много трубопроводов.

Кроме того, Йыхвиская волость передает нам принадлежащую ей сеть центрального водоснабжения, в том числе - скважины и трубопроводы питьевой воды.

В собственности "Järve Biopuhastus" находятся и межгородские коллекторы сточных вод, проходящие по территории Йыхвиской волости, а также земля под новой, возводимой водоочистной станцией в деревне Коце Йыхвиской волости.

- Что будет с ТОО "Jõhvi Veemajandus"?

- ТОО "Jõhvi Veemajandus" завершает свою деятельность в качестве водного предпринимателя.

Из работников мы приняли к себе костяк йыхвиских обслуживающих бригад, которые в курсе обстановки и от которых в дальнейшем будет польза при обслуживании инфраструктуры.

- Что изменится для жителей Йыхви?

- Со всеми клиентами мы в ближайшие месяцы заключим новые договоры клиента, в которых равновесие прав и обязанностей останется таким же. Никакой "революции" мы устраивать не станем.

Поскольку отныне в Йыхвиской волости водным предприятием является тот же, кто занимается водными проектами, то в дальнейшем проще будет учитывать пожелания населения при осуществлении проекта.

- Пункт обслуживания клиентов?

- Нынешний пункт обслуживания клиентов переедет с улицы Нийду в здание "Järve Biopuhastus".



Владислав Петухов.

по Тартускому шоссе, 2 в Йыхви. Сейчас наше обслуживание клиентов находится на втором этаже здания, но в ближайшее время мы надеемся сделать жизнь посетителей более удобной - откроем новый зал обслуживания клиентов на первом этаже того же здания.

- Что изменится для "Järve Biopuhastus"?

- Вероятно,

на сегодня

предприятие

достигло своих

географических

границ.

Официальное

начало деятельности

в Йыхви в качестве водного

предпринимателя

создает в нашей сфере

деятельности нормальные,

жизнеспособные

условия работы.

У более крупного

предприятия есть

возможности направлять

побольше ресурсов

- как людских, так и

финансовых и технических

- туда, где в данный момент прижимает, где больше всего необходимо что-то сделать. В соответствии с пожеланиями и потребностями жителей, предпринимателей и организаций данного региона.

- Цена воды поднимется?

- Вероятно, во всем регионе обслуживания

предприятия

к концу лета

введут единую

цену воды. Совет

"Järve Biopuhastus"

одобрил

ходатайство о

На территории, обслуживаемой ТОО "Järve Biopuhastus", проживают в общем около 80000 человек.

единой цене воды.

Цену воды в Эстонской Республике определяет Департамент конкуренции, который сейчас рассматривает наше ходатайство. Если все пойдет по плану, то мы надеемся установить новую цену с 1 июля.

Интервьюировал Тоомас Кяэн

ДОГОВОР С КЛИЕНТОМ

3-я часть

Продолжим разъяснение типового договора ТОО "Järve Biopuhastus".

Инге БЕНТ,
руководитель службы клиента
ТОО "Järve Biopuhastus"

4. Цена и порядок расчетов

ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

Процесс расчетов происходит в таком порядке: сообщение показания, представление счета, оплата.

Клиент сообщает свое показание потребления начиная с 25-го числа и до последнего дня месяца.

Счета за потребленное количество

представляют клиенту в течение семи дней, следующих после периода расчета.

Пример: если клиент сообщает показание к 30 апреля, то счет может ожидать до 7 мая. Если к этому времени счет до клиента не дошел, обязательно советуем связаться со своим управляющим клиентами. Причины непоступления счета могут быть разные: ваши показания не дошли до "Järve Biopuhastus" ("JBP"), счет злонамеренно изъяли из почтового ящика и выбросили и т.д.

Сроком оплаты счета является, как правило, последний день месяца, следующего за учетным периодом, то есть в случае вышеприведенного примера это - 31 мая. Если клиент не оплачивает счет вовремя, "JBP" имеет право начислить пени за каждый день просрочки оплаты. Процент пени тоже фиксируется в договоре. "JBP" хочет подчеркнуть, что независимо от того, что "имеется

право" насчитывать пени, мы не обязаны этого делать, если к нам обратится испытывающий платежные трудности клиент. Ведь причины, по которым запаздывают платежи, бывают разные, и клиенту всегда стоит в случае появления проблем связаться с "JBP" и разъяснить ситуацию. Нашей целью не является непременно насчитать пени. Пени предназначены прежде всего для того, чтобы призвать клиента к порядку и обратить его внимание на задолженность.

ЦЕНА

С 1 ноября 2010 года цену услуги по продаже питьевой воды устанавливает уже не единолично местное самоуправление, а ее согласовывают с Департаментом конкуренции. Соответствие цены водной услуги закону и методике расчета контролирует тоже Департамент конкуренции или волостное или городское управление.



Baltic Sea Region
Programme 2007-2013



"Järve Biopuhastus" заботится о чистоте Балтийского моря

Андрэ ПЯРНАМЯЭ,
директор по производству
ТОО "Järve Biopuhastus"

Эвтрофирование, или излишнее содержание питательных веществ, является для Балтийского моря наиболее существенной проблемой окружающей среды. Создают эту проблему соединения фосфора и азота, возникающие в результате деятельности человека и поступающие в море прежде всего через канализацию; они же становятся главной причиной масштабного распространения синих и зеленых водорослей.

Местные самоуправления имеют возможность уменьшить количество питательных веществ, вызывающих эвтрофирование. Комиссия Балтийского моря по защите окружающей среды (HELCOM) поставила задачу уменьшить попадание фосфора в море (15000 тонн в год); почти половину этой цели можно достичь, внедрив план обращения с муниципальными сточными водами, в соответствии с которым рекомендуемое содержание фосфора в выходящей сточной воде составляет 0,5 мг/л. Удаление фосфора и соответствующее требованиям обращение с илом - быстрые и эффективные в смысле затрат способы уменьшения эвтрофирования.

Путем исследований определены инвестиционные потребности каждой части Балтийского моря, чтобы уменьшить концентрацию фосфора в очищенной сточной воде до 0,5 мг/л. Технические аудиты для изменения программы деятельности и для инвестиционных потребностей выполнены также в районе деятельности "Järve Biopuhastus".

Проект "Уменьшение городского эвтрофирования" (PURE) борется с эвтрофированием, помогая увеличить фосфорудаление на самоуправленческих станциях по очистке сточных вод. Проект осуществляется с 2009 года до декабря 2012 года и частично финансируется через Программу региона Балтийского моря-2007-2013, дотируемую Евросоюзом.

ПАРТНЕРЫ PURE:

- "Union of the Baltic Cities"
- "John Nurminen Foundation" (Финляндия)
- "Baltic Marine Environment Protection Commission" HELCOM
- "Riga Water" (Латвия)
- "Brest Vodokanal" (Беларусь)
- "Jurmala Water" (Латвия)
- "Water and Sewage Company of Szczecin" (Польша)
- "Sewage Management Facilities Luebeck" (Германия)
- "Järve Biopuhastus" (Эстония)
- "City of Gdansk" (Польша)
- "Mariehamn Town" (Финляндия).