

ენერგოომბუდსმენის სამსახური – შენი უფლებების დაცვის გარანტიაა



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის

ანგარიში

2024 წელს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორში მომხმარებელთა უფლებრივი
მდგომარეობის შესახებ

თბილისი

2025 წელი

სარჩევი

თავი I. ენერგომზადების, მისია და უფლებამოსილება	4
თავი II. საქმისწარმოება და დავის განხილვის წესი	5
თავი III. 2024 წლის აქტივობები-მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით	8
თავი IV. 2024 წლის სტატისტიკური მონაცემები	10
თავი V. ელექტროენერგეტიკული სექტორი	13
1. შესავალი	13
2. სტატისტიკა	13
3. ახალი მომხმარებლების რაოდენობა	14
4. აქტუალური საკითხები	14
5. სატარიფო რეგულაციები	14
6. ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთება	16
7. მომსახურების ხარისხი	19
7.1. არასტაბილური მიწოდება/ხშირი წყვეტები	20
7.2. ელექტროენერჯის დაზვის ცვალებადობა	26
7.3. ქსელის მდგომარეობა	28
8. ელექტროენერჯის საფასურის უსაფუძვლო დარიცხვები (აღრიცხვიანობის დარღვევა, დეპოზიტი)	35
8.1. დეპოზიტი	37
9. ზიანის ანაზღაურება	40
თავი VI. წყალმომარაგების სექტორი	42
1. შემოსული განცხადებების სტატისტიკა	42
2. ლიცენზიატი კომპანიები და სატარიფო რეგულაცია	43
3. მომსახურების ხარისხი	45
3.1. წყალმომარაგების წყვეტა	46
3.2. მილსადენის დაზიანება წიწამურში	47
3.3. დაზიანებული წყალარინების ქსელი	48
4. წყალარინების სისტემით სარგებლობა	51

5. მრიცხველის ჩვენების აღება	53
6. ქსელზე მიერთება და მასთან დაკავშირებული პრობლემები	55
7. საფასურის უსაფუძვლო დარიცხვა	59
8. ხარვეზი გადასახადის საბანკო მომსახურებით გადახდისას	61
9. ლიცენზიატი კომპანიების მიმდინარე და სამომავლო პროექტები	62
თავი. VII. წყალმომარაგებისა და ელექტროენერგეტიკის სექტორებში ქსელზე მიერთების პრობლემა (ნებართვების ნაწილი)	65
თავი. VIII. ირიგაცია	68
თავი. IX. ბუნებრივი გაზის სექტორი	70
1. შემოსული განცხადებების სტატისტიკა	70
2. აქტუალური საკითხები:	71
3. ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება, 2024 წლის შემთხვევების სტატისტიკა	71
3.1. მხუთავი აირის CO-ს დაგროვება და გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი შემთხვევები	74
4. უსაფრთხოების ღონისძიებები	77
5. ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია	80
6. ბუნებრივი გაზის თანამედროვე - ე.წ. „ჭკვიანი“ მრიცხველების მოწყობა	82
7. ბუნებრივი გაზის ქსელზე მიერთების პროცედურებისა და ვადების დაცვა. ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყება	83
8. მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსების მიერთების საკითხები. ცხელი წყლის ცენტრალური სისტემების მოწყობა და რეგულირება	84
9. მომხმარებლის შიდა ქსელის მოწყობა/რეკონსტრუქცია. ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყება	85
10. ბუნებრივი გაზის უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხების ჩამოწერა ან კორექტირება	86
11. ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება	88
12. ბუნებრივი გაზის ტარიფები	90
13. მომხმარებლის კატეგორიის ცვლილება. ზოგიერთი მომხმარებლის საყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანა	93
14. ბუნებრივი გაზის მომსახურების ხარისხი, ავარიები და გაზის სტაბილური მიწოდება	94
15. ბუნებრივი გაზის სექტორის რეფორმა	96

თავი I. ენერგომზუნდსმენი, მისია და უფლებამოსილება

საქართველოში არსებულმა პრაქტიკამ ცხადყო, რომ საზოგადოების გარკვეული ჯგუფებისთვის აუცილებელია მათი ინტერესების დაცვის დამატებითი მექანიზმის არსებობა. ე.წ. „სპეციალური ომზუნდსმენის“ ინსტიტუტის შემოღება, რომელიც კონკრეტული სფეროს შესწავლის შედეგად კომპეტენტურობის გაცილებით მაღალი ხარისხით შეძლებს შესაბამის სფეროში არსებული პრობლემების გაანალიზებასა და მათი გადაწყვეტის გზების მოძიებას. სწორედ რომ ენერგომზუნდსმენის სამსახურის მიზანია თითოეული მომხმარებლის დარღვეული უფლების აღმოფხვრა და შესაბამისი პრევენციული ზომების გატარება.

საქართველოს კონსტიტუციის 26-ე მუხლის თანახმად, „მომხმარებელთა უფლებები დაცულია კანონით“. როგორც ვიცით, სამართლებრივი სახელმწიფოს არსებობისათვის დამახასიათებელია ურთიერთმბაღალანსებელი ინსტიტუტების არსებობა. სწორედ ამიტომ მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის დამატებითი გარანტიების უზრუნველსაყოფად „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის საფუძველზე მოქმედებს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური, რომლის საქმიანობა მიმართულია ენერგეტიკის სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვისაკენ მათი უფლებების სრულყოფილად რეალიზაციის მიზნით.

საქართველოში პირველად 2003 წელს განისაზღვრა „დამოუკიდებელი ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონით მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ინსტიტუტის სამართლებრივი სტატუსი, მისი დანიშნულება, დამცველის უფლებამოსილების ვადა, დამცველის არჩევისა და სამსახურის ფორმირების წესი. ენერგომზუნდსმენის სამსახურმა კი ფუნქციონირება 2003 წლის 1 ოქტომბერს დაიწყო.

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის 15¹ მუხლით განისაზღვრება მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის უფლებამოსილება, რის მიხედვითაც საზოგადოებრივ დამცველს უფლება აქვს:

- მონაწილეობა მიიღოს საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ იმ ნორმატიული აქტების პროექტების მომზადებაში, რომლებმაც შესაძლებელია ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ინტერესებზე;
- შეაფასოს მომხმარებლებზე სატარიფო და სხვა სახის სარეგულაციო ცვლილებების გავლენის შედეგები;
- კომპანიასთან დავის წარმოშობის შემთხვევაში დამცველს შეუძლია წარმოადგინოს მომხმარებელი და მისი სახელით გამოვიდეს როგორც მხარე ეროვნულ მარეგულირებელ ორგანოში, ამასთან გაეცნოს ყველა დოკუმენტს / მასალას, რაც ნებადართულია მარეგულირებელი ორგანოს მიერ გასაცნობად.

ენერგომზუნდსმენის სამსახურის ეფექტურად მუშაობის მიზნით, კანონით ასევე გათვალისწინებულია თანამშრომლების არსებობა, რომლებიც თანამდებობაზე გამწესებულები არიან საზოგადოებრივი დამცველის უფლებამოსილების ვადით. სამსახურის სათაო ოფისი

მდებარეობს დედაქალაქში, ხოლო 2014 წლიდან შეიქმნა რეგიონული წარმომადგენლობები ქ. ქუთაისში და ქ. ბათუმში, 2015 წლიდან კი ქ. თელავში. ყოველივე ამან გაამარტივა ურთიერთობის შესაძლებლობა მომხმარებლებსა და ენერგომომზადების სამსახურს შორის.

თავი II. საქმისწარმოება და დავის განხილვის წესი

მოქმედი რეგულაციების თანახმად, მომხმარებელს აქვს უფლება, მიმართოს დამცველის სამსახურს განცხადებით იმ სადავო საკითხის გადასაწყვეტად, რომელიც უშუალოდ და პირდაპირ ეხება მის უფლებებსა და კანონიერ ინტერესებს.

ენერგოსექტორის მომხმარებელი არის პირი, რომელიც იღებს ელექტროენერგიას, სასმელ წყალს და ბუნებრივ გაზს ლიცენზიანტი კომპანიიდან და მოიხმარს მხოლოდ საკუთარი საჭიროებისთვის. არსებობს ორი კატეგორიის მომხმარებელი, საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელი.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მომხმარებლებისათვის შეიმუშავა მიმართვის სხვადასხვა სახის, გამარტივებული ფორმები, რამაც ხელი შეუწყო მომხმარებლის პრეტენზიის სწრაფ, მარტივ დაფიქსირებას და სამსახურის მხრიდან სწრაფი რეაგირების შესაძლებლობას.

მომხმარებლის ვიზიტი ადგილზე - ენერგომომზადების სამსახურში ყოველდღიურ რეჟიმში მიმდინარეობს მოქალაქეთა მიღების პროცესი. დამცველის აპარატში არსებულ მოქალაქეთა მისაღებში მომუშავე სპეციალისტი (იურისტ-კონსულტანტი) მაქსიმალურად არის ორიენტირებული მოქალაქეების პრობლემების მოსმენაზე, მათ შეფასებაზე და გადაწყვეტის გზების მოძიებაზე. იგი სრულყოფილ სამართლებრივ კონსულტაციას უწევს დაინტერესებულ პირებს და სთავაზობს სწორად დასაბუთებულ პოზიციას. სწორედ რომ ამ მიდგომით ხელმძღვანელობს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მოქალაქეთა მიღების დროს.

დავის დაწყება შეტყობინების საფუძველზე - ადგილზე, ოფისებში ვიზიტების გარდა, დამცველის სამსახურში საქმისწარმოების დაწყების საფუძველია: სატელეფონო შეტყობინება, შეტყობინება საოციალური ქსელის საშუალებით, ელექტრონულ ფოსტაზე შემოსული შეტყობინება. ასეთ, შემთხვევაში მოქალაქეს უკავშირდება დამცველის საქმისწარმოების თანამშრომელი, ითხოვს პრობლემის იდენტიფიცირებისათვის დამატებით ინფორმაციას და ადგენს საოქმო ჩანაწერს, რაც სადავო საქმისწარმოების დაწყების საფუძველია. აღსანიშნავია, რომ 2024 წელს მარტო საოქმო ჩანაწერის საფუძველზე დამცველის სამსახურმა 144 საქმის შესწავლა დაიწყო, მათ შორის უმეტესობა კოლექტიურ განცხადებებს წარმოადგენდა.

დამცველის თანაშემწის ვიზიტი მომხმარებელთან - სამსახურის წარმომადგენლები, აგრეთვე, ახორციელებენ ადგილზე ვიზიტს იმ კატეგორიის მომხმარებლებთან, რომლებსაც განსაკუთრებული საჭიროებიდან გამომდინარე უჭირთ ადგილზე მოსვლა განცხადების შესავსებად.

საქმისწარმოების დაწყება დამცველის ინიციატივით - თუ სამსახურისათვის სხვადასხვა საინფორმაციო საშუალებით ცნობილი ხდება კომპანიების მხრიდან მომხმარებელთა უფლებების შესაძლო დარღვევების, ან კომპანიების მიერ სალიცენზიო პირობების შეუსრულებლობის შესახებ, დამცველი თავისი ინიციატივით იწყებს საქმისწარმოებას მტკიცებულებათა შეგროვების, ადგილზე ვიზიტის, კომპანიებიდან შესაბამისი ინფორმაციის გამოთხოვის და სხვა საჭირო აუცილებელი ღონისძიებების განხორციელებით.

რეგიონული წარმომადგენლობების თანამშრომლები აქტიურად არიან ჩართულნი მომხმარებლებსა და კომპანიებს შორის წარმოშობილი სადაო საკითხების გადაწყვეტის პროცესში. შესაბამისად, ყოველდღიურ რეჟიმში ხდება მოქალაქეთა მიღება და მათთვის სამართლებრივი კონსულტაციების გაწევა, განცხადებების / საჩივრების შედგენაში დახმარება. საჭიროების შემთხვევაში, მიმდინარეობს ადგილზე გასვლა და კონკრეტული პრობლემის მოგვარება შესაბამის სპეციალისტებთან ერთად. ამგვარი მიდგომა ხელს უწყობს მომხმარებლის მხრიდან ნდობის ამაღლებას როგორც დამცველის სამსახურის მიმართ, აგრეთვე, კომუნალური საქმისწარმოების მიმართ.

მომხმარებლებსა და საქმისწარმოებს შორის სადავო საკითხების გადაწყვეტის სამართლებრივი უზრუნველყოფის მიზნით, საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2020 წლის 4 ივნისის №24 დადგენილებით დამტკიცებულია „დავების განხილვის წესები“. აღნიშნული წესები ადგენენ მომხმარებლებსა და კომპანიებს შორის წარმოქმნილი დავების განხილვის პროცედურებს, ადმინისტრაციული სახდელის დადებისა და თანხის დარიცხვის კანონიერებასთან დაკავშირებული დავების განხილვის ერთიან სამართლებრივ სტანდარტს. მოქმედი რეგულაციების თანახმად, ნებისმიერ პირს აქვს უფლება, მიმართოს განცხადებით მარეგულირებელ კომისიას და დამცველის სამსახურს იმ სადავო საკითხის გადასაწყვეტად, რომელიც უშუალოდ და პირდაპირ ეხება მის უფლებებსა და კანონიერ ინტერესებს და რომლის გადაწყვეტა წარმოადგენს კომისიის კომპეტენციას. სადავო საკითხის განხილვისას მონაწილე ყველა პირი სარგებლობს თანაბარი უფლებებითა და შესაძლებლობებით. მათ შეუძლიათ, გამოთქვან თავისი მოსაზრებები, წარადგინონ მტკიცებულებები კონკრეტული საკითხის განხილვის პროცესში. წერილობითი განცხადების წარდგენისას მოქალაქეებმა უნდა დააფიქსირონ ვინაობა, მისამართი, აბონენტის ნომერი და სხვა საკონტაქტო მონაცემები (ტელეფონის ნომერი, ელექტრონული ფოსტა - ასეთის არსებობის შემთხვევაში). საკითხის აღწერისას უნდა მიუთითონ იმ გარემოებებზე, რომელზეც ეფუძნება მოთხოვნა და მტკიცებულებები. დამცველის სამსახურმა თვალსაჩინოებისათვის შეიმუშავა ე.წ. საინფორმაციო „პოსტერი“, რომელიც შეიცავს განცხადების დაწერის ნიმუშს. აღნიშნული პოსტერი განთავსებულია ენერგომომხმარებლის ფეისბუქ გვერდზე. იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლის განცხადება შეიცავს უზუსტობებს ან საჭიროებს მოთხოვნის ფორმულირების დაზუსტებას, დამცველის თანაშემწე / უფროსი თანაშემწე აცნობებს ამის შესახებ განცხადების წარმდგენ პირს და დამატებითი განცხადების წარდგენით ეხმარება მომხმარებელს მოთხოვნის ჩამოყალიბებაში. ხოლო, თუ განმცხადებლის მიერ არ არის წარმოდგენილი საქმისთვის აუცილებელი დამატებითი დოკუმენტაცია ან/და ინფორმაცია, მას განესაზღვრება დამატებითი ვადა, რომელიც არ უნდა იყოს 5 დღეზე ნაკლები. დოკუმენტაციის / ინფორმაციის

წარმოუდგენლობის შემთხვევაში, საკითხი დარჩება განუხილველი, რის შესახებაც დამატებით ეცნობება მოქალაქეს. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის თანამშრომლები თითოეულ მომხმარებელს განუმარტავენ, რომ სადავო საკითხის ინიცირების უფლება აქვს მხოლოდ „უფლებამოსილ პირს“, ანუ უძრავი ქონების მესაკუთრეს, მის წარმომადგენელს და სხვ.

მომხმარებლის მიერ წარდგენილი განცხადება / საჩივარი იგზავნება იმ კომპანიაში, რომლის მიმართ პირს აქვს პრეტენზია. კომუნალურ საწარმოს ეძლევა დრო სადავო საკითხთან დაკავშირებული მოსაზრებებისა და დოკუმენტების წარმოსადგენად. მიღებული მასალები, აგრეთვე, საჭიროების შემთხვევაში, ფაქტობრივი გარემოებების შემთხვევის ადგილზე გაცნობა (ფოტო და ვიდეო მასალის შეგროვება), წარმოადგენს სადავო საკითხის განხილვისა და გადაწყვეტის საფუძველს. ზოგიერთი დავის წარმოების პროცესში დამცველის სამართლებრივად დასაბუთებული რეკომენდაცია სრულად საკმარისია საკითხის გადასაწყვეტად მომხმარებლის სასარგებლოდ. თუმცა, რიგ შემთხვევებში, როდესაც რეკომენდაცია არ სრულდება, ენერგომბუდსმენს აქვს უფლება, მიმართოს შუამდგომლობით მარეგულირებელ კომისიას და სადავო საკითხი წყდება კომისიის მიერ. კომისია საკითხების უმრავლესობაზე გადაწყვეტილებებს იღებს ზეპირი მოსმენის გარეშე, ანუ სხდომის ჩატარების გარეშე, კომისიის წევრების ხმათა უმრავლესობით საქმისწარმოების ელექტრონული სისტემის მეშვეობით. ამავე დროს, ცალკეულ შემთხვევებში კომისიას შეუძლია გადაწყვეტილების მიღება ზეპირი მოსმენით საჯარო სხდომაზე განხილვის შემდეგ. კომისიის სხდომა ზეპირ მოსმენასთან დაკავშირებით არის საჯარო.

მედიაცია - დავების გადაწყვეტის ალტერნატიული საშუალებაა, რომლის მიზანია ნებისმიერი კონფლიქტის გადაჭრა მოლაპარაკების გზით. მედიაცია ეფუძნება მხარეთა ნებაყოფლობითობის, კეთილსინდისიერებისა და თანასწორობის, კონფიდენციალურობის დაცვის, მედიატორის დამოუკიდებლობისა და მიუკერძოებლობის პრინციპებს. მედიაციის პროცესი მთლიანად თავისუფალი და არაფორმალურია. მხარეებს შეუძლიათ პირველი შეხვედრის და შემდგომაც ნებისმიერ დროს შეწყვიტონ აღნიშნული პროცესი. მედიაცია მხარეებს აძლევს შესაძლებლობას, მოაგვარონ დავა სასამართლო პროცესის გარეშე და მიღებულ იქნას მხარეთათვის ორმხრივად სასარგებლო გადაწყვეტილება.

სწორედ ამიტომ ენერგომბუდსმენის სამსახური რამდენიმე წლის მანძილზე თავის საქმიანობაში აქტიურად მიმართავს მედიაციის პროცესის დამკვიდრების ღონისძიებებს. ამ მიზნით რეგულარულად მიმდინარეობს საკონსულტაციო და სამუშაო შეხვედრები სხვადასხვა სადავო საკითხებზე, რომლებიც მომხმარებლების უკმაყოფილებას იწვევს.

2024 წელს დამცველის ინიციატივით გაიმართა არაერთი სამუშაო შეხვედრა მომხმარებლებისა და კომპანიების წარმომადგენლებს შორის და ამ შეხვედრებზე სადავო საკითხების უმრავლესობა გადაწყდა ორივე მხარისათვის მისაღები შედეგებით, მათივე ინტერესების გათვალისწინებით. შესაბამისად, ამგვარი მიდგომა წარმოადგენს მხარეთა შორის არსებული დავების მოგვარების საუკეთესო მაგალითს და მედიატორული საქმიანობის ანალოგიას.

თავი III. 2024 წლის აქტივობები-მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით

2024 წლის განმავლობაში სამსახურმა მონაწილეობა მიიღო და ჩაატარა სხვადასხვა აქტივობა, რომელიც ემსახურება მომხმარებელთა უფლებების დაცვის გაძლიერებას და მიზნად ისახავს მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას

ადგილობრივი კონფერენციები, საჯარო ლექციები

ენერგომბუდსმენის სამსახური შეურთდა საქართველოში მიმდინარე მომხმარებლის უფლებების დაცვის საერთაშორისო დღესთან დაკავშირებულ კვირეულს, რომელიც გაიმართა 11-15 მარტს ქვეყნის მასშტაბით. ღონისძიება ორგანიზებული იყო საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს, სემეკის, საქართველოს ეროვნული ბანკის, დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის, კომუნიკაციების კომისიისა და სურსათის ეროვნული სააგენტოს მიერ. კვირეულის ჩატარების მიზანს წარმოადგენდა საზოგადოებრივი ცნობიერების ამაღლება მომხმარებელთა უფლებების მიმართულებით.

კვირეულის ფარგლებში ღონისძიებები გაიმართა, აგრეთვე: ქ. გურჯაანში ქ. ქუთაისში და ქ. ბათუმში.

20-22 ნოემბერს, ქ. თბილისში, 5 მარეგულირებელი უწყების - სემეკის, საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს, საქართველოს ეროვნული ბანკის, დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურისა და კომუნიკაციების კომისიის ერთობლივი ორგანიზებით, კონკურენციის პოლიტიკის აღსრულების და მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ III საერთაშორისო კონფერენცია გაიმართა, სადაც კონფერენციის საპანელო დისკუსიის დროს ენერგომბუდსმენმა ენერგეტიკის სექტორში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ისაუბრა.

ვიშეგრადის საერთაშორისო ფონდის (IVF) მხარდაჭერით, საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიასთან (სემეკ) არსებული ენერგეტიკის სასწავლო ცენტრის ორგანიზებით, სამეგრელო-ზემო სვანეთის მუნიციპალიტეტის წარმომადგენლებსა და კომუნალური კომპანიების რეგიონული ოფისების თანამშრომლებთან შეხვედრები გაიმართა, სადაც მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მოვალეობის შემსრულებელმა ნინო გულეიშვილმა საჯარო ლექცია წაიკითხა თემაზე: „ენერგომბუდსმენის საქმიანობა კომუნალური მომსახურების სფეროში“.

აგრეთვე, ეთნიკური უმცირესობების ცნობიერების ამაღლების მიზნით, სსიპ ზ. ჟვანიას სახელობის სახელმწიფო ადმინისტრირების სკოლის მიერ ორგანიზებულ შეხვედრაში, ამავე სკოლის წამომადგენლებთან ერთად ენერგომბუდსმენი შეხვდა სამცხე-ჯავახეთში მცხოვრებ ეთნიკურ უმცირესობებს, გააცნო მომხმარებელთა უფლებები და მათი დაცვის მექანიზმები. ასევე წაიკითხა საჯარო ლექცია თემაზე: ენერგომბუდსმენის საქმიანობის შესახებ.

გასვლითი შეხვედრები რეგიონებში

გასვლითი შეხვედრები რეგიონში მიზნად ისახავს, როგორც ადგილზე არსებული პრობლემების იდენტიფიცირება/გამოვლენას და მათ გადაჭრის გზებზე მუშაობას, ასევე, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას. შეხვედრა ამ დროს იმართება როგორც თვითმმართველი ქალაქის და მუნიციპალიტეტის მერებთან, ასევე მერის წარმომადგენლებთან ადმინისტრაციულ ერთეულებში (სოფლებში) რათა თითოეული სოფლის პრობლემა იყოს იდენტიფიცირებული. საგულისხმოა, რომ მსგავსი აქტივობის დროს ათეულობით სოფლის პრობლემა აღიწერა, რაც გახდა სემეკის მიერ მითითებულ სოფლებში არსებულ ქსელზე ტექნიკური ინსპექტირების პროცესის დაწყების საფუძველი. 2024 წელს ჩვენ ვიმყოფებოდით ზუგდიდის, ნინოწმინდის, ახალციხის, ბაღდათის, წყალტუბოს, ზესტაფონის, თელავისა და ყვარლის მუნიციპალიტეტებში, სადაც გამოვლინდა და აღიწერა პრობლემები სხვადასხვა მიმართულებით. სულ გაიმართა შეხვედრები:

- ზუგდიდის მუნიციპალიტეტის 47 ადმინისტრაციული ერთეულის წარმომადგენელთან;
- წყალტუბოს მუნიციპალიტეტის 6 ადმინისტრაციული ერთეულის წარმომადგენელთან;
- ბაღდათის მუნიციპალიტეტის 6 ადმინისტრაციული ერთეულის წარმომადგენელთან;
- ზესტაფონის მუნიციპალიტეტის 12 ადმინისტრაციული ერთეულის წარმომადგენელთან;
- თელავისა და ყვარლის მუნიციპალიტეტების 12 ადმინისტრაციული ერთეულის წარმომადგენელთან;
- ნინოწმინდის მუნიციპალიტეტის 3 ადმინისტრაციული ერთეულის წარმომადგენელთან;
- ახალქალაქის მუნიციპალიტეტის 4 ადმინისტრაციული ერთეულის წარმომადგენელთან;

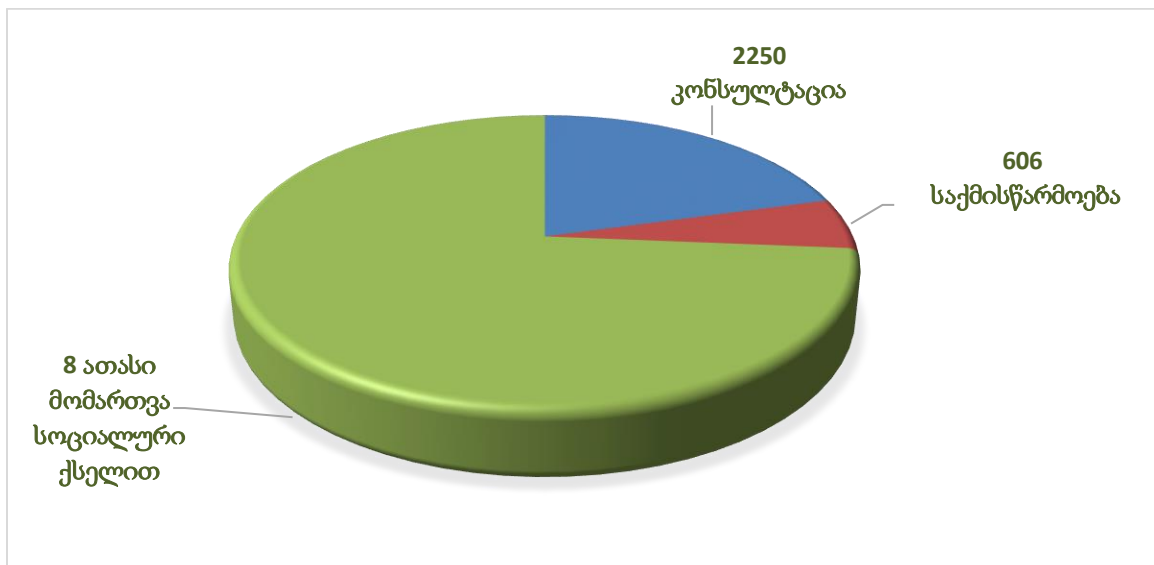
შეხვედრა მიმწოდებელ კომპანიებთან

დამცველის სამსახური აქტიურ შეხვედრებს აწარმოებს მიმწოდებელ კომპანიებთან, შეხვედრის მიზანია, აქტუალური პრობლემების წარმოჩენა, რაც გააჩნიათ მომხმარებლებს, ასევე, მათი გადაჭრის გზების მოძებნა და სამომავლო გეგმების დასახვა. შეხვედრები იმართება, როგორც ზოგადი ხასიათის, ასევე კონკრეტული სადავო საქმის განხილვა-შესწავლის მიზნით. ასეთ დროს მონაწილეობას ღებულობენ მომხმარებლები, რათა თავად ისინი იყვნენ ჩართულნი პროცესში. წლის მანძილზე ასეთი შეხვედრები გაიმართა - სს „საქორგაზთან“, შპს „სოკარ ჯორჯია გაზთან“, სს „თელავიგაზთან“, სს „ენერგო-პრო ჯორჯიასთან“, სს „თელასთან“, შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერთან“, შპს „ბათუმის წყალთან“, შპს „საქართველოს გაერთიანებულ წყალმომარაგების კომპანიასთან“.

თავი IV. 2024 წლის სტატისტიკური მონაცემები

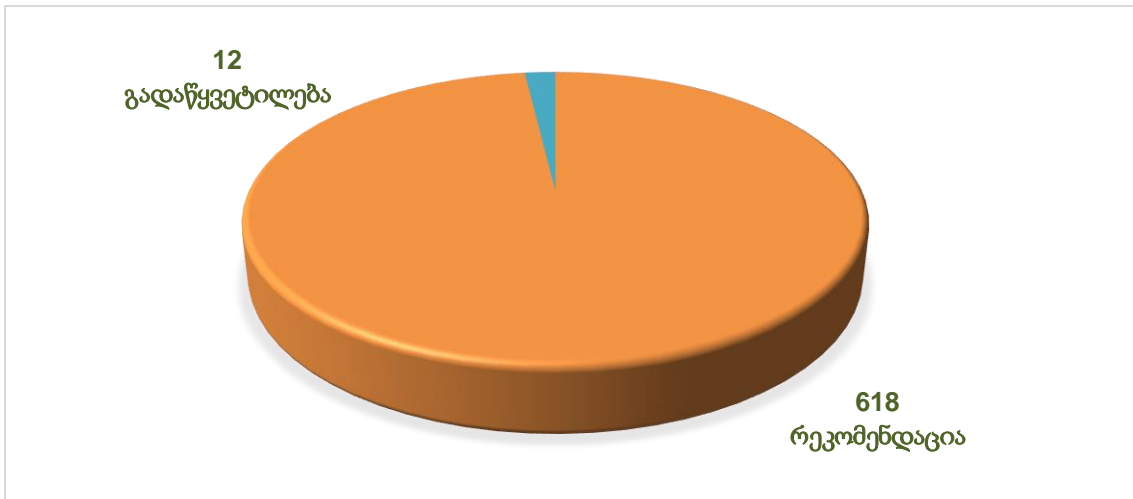
სტატისტიკური მონაცემებით, 2024 წელს ენერგომბუდსმენის სამსახურს მომართეს მომხმარებლებმა როგორც ოფისებში (რეგიონალური ოფისების ჩათვლით) ვიზიტებით, ასევე ისარგებლეს სოციალური ქსელის, სატელეფონო კავშირისა და ელექტრონული ფოსტის საშუალებებით. აღსანიშნავია, რომ საანგარიშო წელს საქმისწარმოების დაწყების საფუძვლად დაფიქსირდა ე.წ ოქმების ჩანაწერის რეკორდული მაჩვენებელი - 144 ოქმი, აქედან, უმეტესობა იყო კოლექტიური პრეტენზიები, რომლებიც ეხებოდა სხვადასხვა სოფლების, უბნების ან კორპუსების მაცხოვრებელთა საერთო პრობლემებს.

2024 წელს დამცველის სამსახურში რეგისტრირებული სრული კორესპონდენციის რიცხვი შეადგენს **1406**. მათ შორის, **606** ახალი განცხადება/საჩივარი (კოლექტიური მომართვები), სამართლებრივი კონსულტაცია გაეწია **2250** მომხმარებელს. სოციალური ქსელითა და ტელეფონის საშუალებით დახმარება გაეწია როგორც ფიზიკურ, ასევე იურიდიულ პირებს - ჯამში **8000**-ზე მეტ მომხმარებელს.

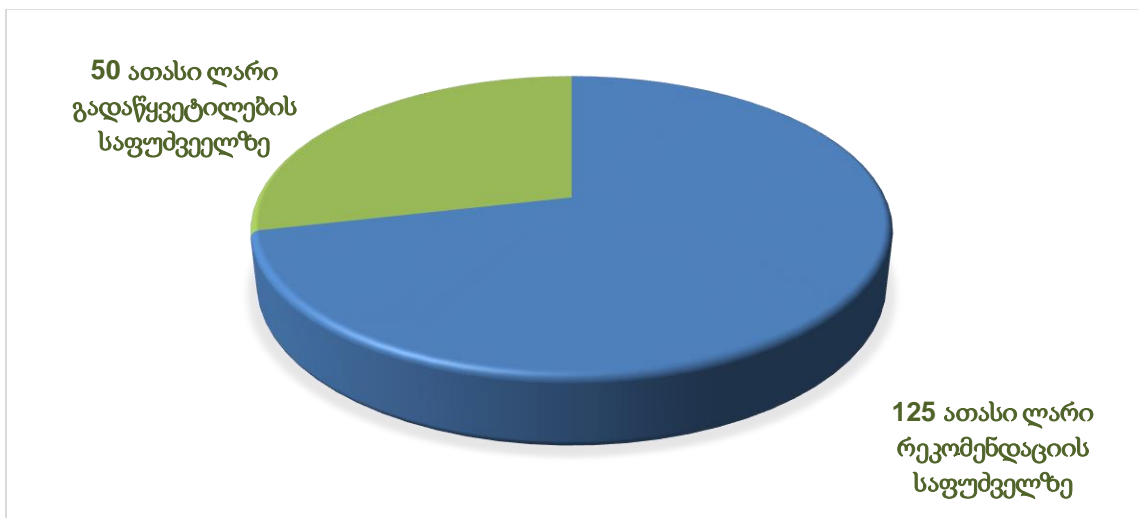


საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ენერგოკომპანიებში გააგზავნა **618** რეკომენდაცია, რომელთა საფუძველზე მომხმარებლებს დაუკორექტირდათ თანხა - ჯამში **50** ათას ლარამდე.

ენერგომბუდსმენის შუამდგომლობის საფუძველზე საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ გადაწყვეტილება მიიღო **12** სადავო საქმეზე და მოქალაქეებს დაუკორექტირდათ თანხები ჯამში **125** ათას ლარამდე.



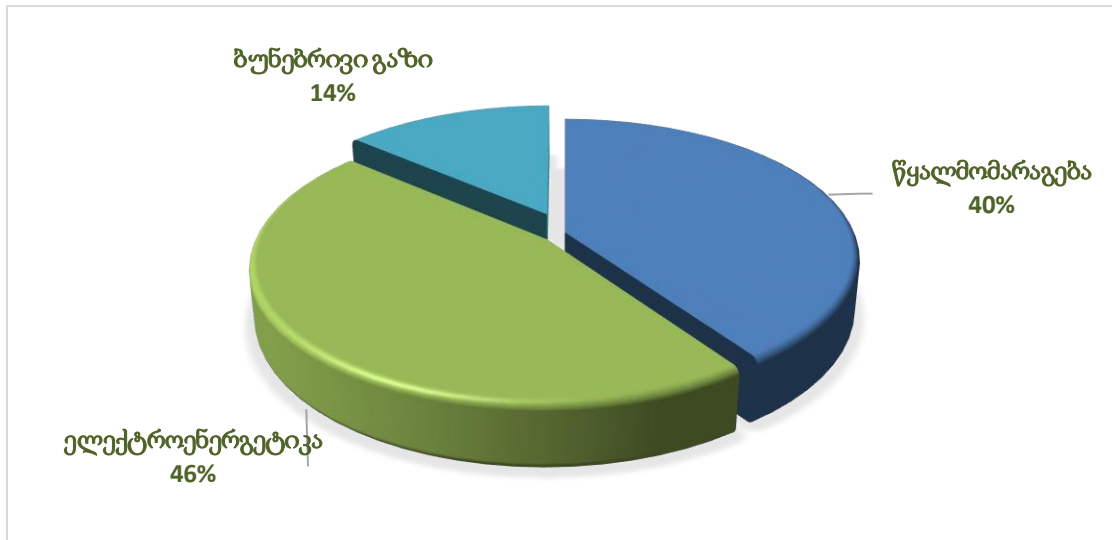
ჩამოწერილი თანხები



აღნიშნულიდან გამომდინარე, ენერგოომბუდსმენის სამსახურის დახმარებით მომხმარებელთა სასარგებლოდ დაკორექტირდა ზედმეტად ან უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხა - ჯამში 175 ათას ლარამდე.

სექტორების მიხედვით 2024 წელს დაწყებული საქმისწარმოება შემდეგნაირად გადანაწილდა:

- ელექტროენერგია - 279
- წყალმომარაგება - 244
- ბუნებრივი გაზი - 83



თავი V. ელექტროენერგეტიკული სექტორი

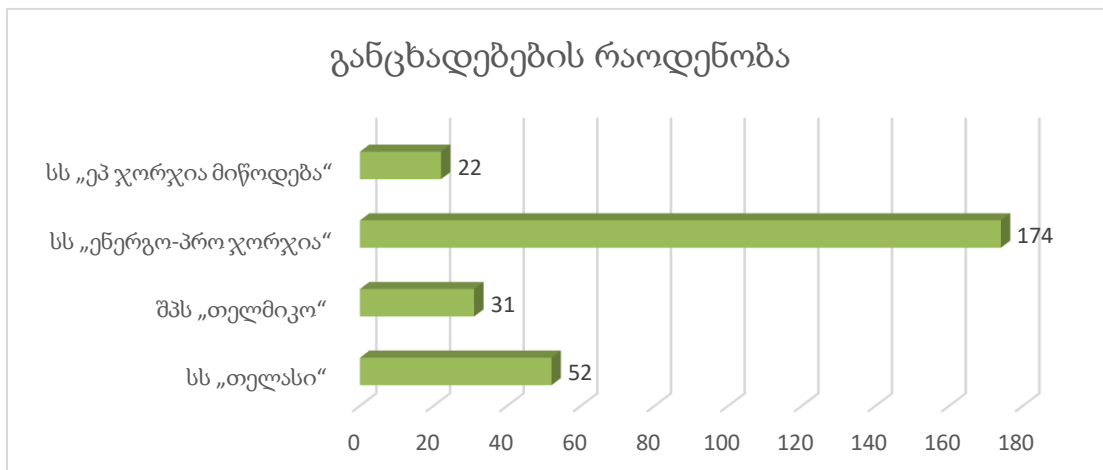
1. შესავალი

ელექტროენერგია თანამედროვე ცხოვრების განუყოფელ ნაწილს წარმოადგენს. შესაბამისად, ელექტროენერგეტიკის სექტორი ყოველთვის მეტ ყურადღებას შეიძლება იქცევდეს, ვიდრე ეკონომიკის სხვა დარგები. დღეს ადამიანის ცხოვრების ხარისხი პირდაპირ არის დაკავშირებული ელექტროენერგიის ხელმისაწვდომობასთან. ელექტროენერგეტიკის სექტორის განვითარება, მისი სრულყოფა და ოპტიმიზაცია, რომელიც მოწოდებულია მუდმივად მზარდი მოთხოვნილების დასაკმაყოფილებლად - წარმოადგენს თანამედროვე და მომავალი მსოფლიოს ერთ-ერთ უმთავრეს ამოცანას.

2. სტატისტიკა

ელექტროენერგეტიკის სექტორის მიმართულებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში დარეგისტრირდა 279 განცხადება. კომპანიების მიხედვით განცხადებები გადანაწილდა შემდეგნაირად:

- ✓ სს „თელასი“ – 52
- ✓ შპს „თელმიკო“ - 31
- ✓ სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“ – 174
- ✓ სს „ეპ ჯორჯია მიწოდება“ – 22



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე 2024 წელს საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ ელექტროენერჯის საკითხზე ზეპირი მოსმენის გარეშე მიიღო გადაწყვეტილება და ჩამოაწერა უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხა - ჯამში 8439.44 ლარამდე, ხოლო დამცველის სამსახურის რეკომენდაციის საფუძველზე, კომპანიების მხრიდან ჩამოიწერა დაახლოებით - 115 182.18 ლარამდე თანხა.

3. ახალი მომხმარებლების რაოდენობა

გამანაწილებელი ქსელის გამართული ფუნქციონირების საჭიროება და აუცილებლობა კიდევ უფრო აქტუალურია ელექტროენერჯის მომხმარებელთა მზარდი ტენდენციის ფონზე. ელექტროენერჯის მომხმარებელთა რაოდენობის ზრდა ეხება როგორც საყოფაცხოვრებო, ისე არასაყოფაცხოვრებო სექტორს. 2024 წლის სურათი შემდეგნაირად გამოიყურება:

სს „თელასის“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, დედაქალაქს დაემატა 28 117 ახალი აბონენტი. მათ შორის: 25 796 - საყოფაცხოვრებო მიზნით მოიხმარს ელექტროენერჯას, ხოლო 2 321 აბონენტი წარმოდგენს არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელს.

თვითმმართველი ქალაქებისა და სხვა მუნიციპალიტეტების მასშტაბით, სს „ენერჯო-პრო ჯორჯიას“ დაემატა - ჯამში 26 357 საყოფაცხოვრებო და 4480 არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელი.

4. აქტუალური საკითხები

- ქსელზე მიერთება
- მომსახურების ხარისხი (არასტაბილური მიწოდება/ხშირი წყვეტები, ძაბვის ცვალებადობა, ქსელის არადამაკმაყოფილებელი მდგომარეობა)
- უსაფუძვლო დარიცხვები (აღრიცხვიანობის დარღვევა, დეპოზიტი)
- ზიანის ანაზღაურება

5. სატარიფო რეგულაციები

2024 წელს ელექტროენერჯეტიკის სექტორში მნიშვნელოვანი ცვლილება ამოქმედდა ტარიფების მხრივ. კერძოდ, სემეკის 2008 წლის 4 დეკემბრის №33 დადგენილებაში განხორციელებული ცვლილებები ძალაში შევიდა 2024 წლის 1 იანვრიდან, რის შედეგადაც თბილისსა და საქართველოს რეგიონებისთვის ელექტროენერჯის საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები 3 თეთრით შემცირდა. აღნიშნული ტარიფები იმოქმედებს 2026 წლის ჩათვლით.

როგორც ცნობილია, საქართველოში მოქმედებს ე.წ. საფეხურებრივი ტარიფი, რომელიც შედგება 3 საფეხურისგან:

I საფეხურს მიეკუთვნება 0 კვტ. სთ-დან 101 კვტ. სთ-ის ჩათვლით;

II საფეხურს 101 კვტ. სთ-დან 301 კვტ. სთ-ის ჩათვლით;

III საფეხურს 301 კვტ. სთ-დან მოხმარებული ელექტროენერგია.

მომხმარებელი ელექტროენერგიის საფასურს იხდის 30 კალენდარულ დღეში მოხმარებული ელექტროენერგიის სრულ რაოდენობაზე იმ ტარიფით, რომელიც დაწესებულია შესაბამის საფეხურზე.

ტარიფები საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისთვის:

კომპანია	საფეხურები	2024 - 2026
თბილისის ელექტრომიწოდებელი კომპანია („თელმიკო“)	I	15.041 თეთრი
	II	19.053 თეთრი
	III	23.537 თეთრი
ეპ „ჯორჯია მიწოდება“	I	14.731 თეთრი
	II	18.708 თეთრი
	III	23.227 თეთრი

ტარიფები არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისთვის:

კომპანია	საფეხურები	2024 - 2026
თბილისის ელექტრომიწოდებელი კომპანია („თელმიკო“)	I	24.370 თეთრი
	II	26.646 თეთრი
	III	29.931 თეთრი
		25.267 თეთრი

ეპ „ჯორჯია მიწოდება“	I	27.880 თეთრი
	II	28.961 თეთრი
	III	

6. ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთება

საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2021 წლის 28 ივნისის №19 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელის წესებით“ დადგენილია ახალი მომხმარებლის ელექტროენერჯის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების წესები და პროცედურები, ასევე, სამუშაოების შესრულების ვადები და შესაბამისი საფასურები.

გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების მსურველმა სემეკის მიერ დადგენილი შესაბამისი განაცხადის ფორმით უნდა მიმართოს სისტემის ოპერატორს, რომელიც უზრუნველყოფს ახალი მომხმარებლის ელექტრული ქსელის, მის კუთვნილ ტერიტორიაზე მიერთებისთვის საჭირო ყველა სამუშაოსა და ხარჯს. აღნიშნული სამუშაოები მოიცავს გამანაწილებელი ქსელის გაყვანას, საშუალებების შექმნას, მიერთების საპროექტო-სამშენებლო სამუშაოების შესრულებას, მის შესრულებასთან დაკავშირებული თანხმობის ან ნებართვის მოპოვებას, აღრიცხვის კვანძის მოწყობას და ყველა სამუშაოს, რაც დაკავშირებულია ელექტროენერჯის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთებასთან.

გამანაწილებელ ქსელთან ახალი ობიექტის მიერთების წესები და მოთხოვნები ვრცელდება მხოლოდ იმ საცხოვრებელი ადგილის, საწარმოს ან სხვა ობიექტის გამანაწილებელ ქსელთან მიერთებაზე, რომელიც არ არის მიერთებული გამანაწილებელ ქსელთან და კანონმდებლობით დადგენილი პირობების შესაბამისად არ ხდებოდა მისი ელექტროენერჯით მომარაგება. აგრეთვე, როდესაც ადგილი აქვს უძრავი ქონების გაყოფას (აბონენტის გაყოფას) და არსებობს გამოყოფილი ქონების მესაკუთრის მიერ ობიექტის მიერთების მოთხოვნა.

აღნიშნული წესები და მოთხოვნები ასევე ვრცელდება იმ არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლის კუთვნილი ობიექტის ელექტროენერჯით მომარაგების აღდგენაზე, რომელსაც ელექტროენერჯია აღარ მიეწოდება და მომხმარებელს ბოლო 10 წლის განმავლობაში ამ

ობიექტზე გამანაწილებელი ქსელიდან არ მოუხმარია ელექტროენერგია და არ მიუმართავს სისტემის ოპერატორისთვის ელექტროენერგიის აღდგენის მოთხოვნით (იმავე პერიოდში).

მომსახურების მისაღებად მიერთების მსურველი ვალდებულია, გამანაწილებელ ქსელთან მიერთების მოთხოვნით ელექტრონული ან მატერიალური ფორმით მიმართოს შესაბამის სისტემის ოპერატორს.

ამავე წესების დანართი №2-ით განსაზღვრულია ახალი ობიექტის გამანაწილებელ ქსელთან მიერთების ვადა და საფასური. აღსანიშნავია, რომ თვითმმართველ ქალაქებსა და სხვა მუნიციპალიტეტებში დადგენილია განსხვავებული ვადები სამუშაოების შესრულებისთვის.

სამუშაოების შესრულების ვადის არასაპატიო მიზეზით დარღვევის შემთხვევაში, სისტემის ოპერატორის მიმართ მოქმედებს სემეკის მიერ 2021 წლის 28 ივნისის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „მომსახურების ხარისხის წესები“, რომელიც აწესებს მომსახურების გაწევის სტანდარტებსა და კომპენსაციის მექანიზმებს.

მიუხედავად იმისა, რომ სემეკის მიერ დადგენილი არის კომპენსირების მექანიზმები სხვადასხვა კატეგორიის მომსახურების ვადის დარღვევისთვის, ძირითად შემთხვევებში მოქალაქე მაინც დაინტერესებულია საჭირო მომსახურების მიღებით და შედარებით ნაკლებად პრიორიტეტულია მისთვის კომპენსაციის მიღება.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული განცხადებების შესწავლის შედეგად, გამოვლინდა ქსელზე მიერთებისათვის დადგენილი ვადების დარღვევის შემთხვევები. ასე მაგალითად, თელავის მუნიციპალიტეტის სოფ. ვანთიდში მცხოვრებმა შ.კ.-მ მიმართა სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ გამანაწილებელ ქსელთან ერთი ახალი ობიექტის მიერთების მოთხოვნით, გადაიხადა 1000 ლარი, თუმცა კომპანიამ ვერ უზრუნველყო აბონენტის ვადაში დაერთება. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის რეკომენდაციის საფუძველზე, სამუშაოების ვადაში ვერ დასრულების გამო მომხმარებელს სემეკის 2021 წლის 28 ივნისის №20 დადგენილების შესაბამისად, დაერიცხა კომპენსაცია.

მოცემული კატეგორიის საქმეების განხილვისას ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი საკითხი იყო ელექტროენერგიის გამანაწილებელ ქსელზე ობიექტის მიერთების ვადის გადაცილების გამო მომხმარებლისათვის შესაბამისი კომპენსაციის დარიცხვასთან დაკავშირებული სადავო საკითხი. კერძოდ, სს „თელასის“ მოთხოვნა - საქართველოს სახალხო დამცველის კუთვნილი ახალი ობიექტის მიერთების ვადის გადაცილების გამო დარიცხული კომპენსაციის დაბრუნების

თაობაზე. საკითხი განიხილა მარეგულირებელმა კომისიამ საჯარო სხდომაზე, სადაც მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აქტიურად იყო ჩართული ომბუდსმენის ოფისის იურიდიული კონსულტაციის გაწევაში და წარმოადგენდა მომხმარებელს მოცემულ სამართლებრივ დავაში.

საქმის შინაარსი მდგომარეობდა შემდეგში: საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატმა მიმართა კომპანიას ელექტროენერჯის გამანაწილებელ ქსელზე მისი ახლად მოწყობილი ოფისის მიერთების მოთხოვნით. განცხადებით მოთხოვნილი იყო მომხმარებლის კუთვნილი 295 კვტ. სიმძლავრის ობიექტის მიერთება დაბალი (380 ვ.) ძაბვის საფეხურზე. მიერთების დასრულების თარიღად განისაზღვრა - 2024 წლის 25 მარტი (60 სამუშაო დღე), ხოლო მიერთების საფასურმა შეადგინა - 110 000 ლარი.

წარმოდგენილი მასალების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ მიერთების განაცხადის დამტკიცების შემდეგ, კომპანიას არ დასჭირდა რაიმე ნებართვის, ან თანხმობის მოპოვება ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოდან, რასაც შეეძლო მიერთების ვადების გაზრდა გამოეწვია, სს „თელასსა“ და მომხმარებელს შორის იყო გარკვეული სახის მიმოწერა სატრანსფორმატორო პუნქტის მოწყობისათვის ადგილის გამოყოფის შესახებ, რაზეც სახალხო დამცველის აპარატმა მაშინვე გამოხატა მზადყოფნა, თუმცა, კომპანიამ მოგვიანებით შეაჩერა სამუშაოების წარმოება და დადგენილ ვადაში ქსელზე მისაერთებლად არ ჰქონდა შესრულებული მიერთების სამუშაოები. ასევე, დადგინდა, რომ ობიექტის ელექტროენერჯით მომარაგება რეალურად დაიწყო 2024 წლის 10 სექტემბერს და ფაქტიურად კომპანიამ გაუშვა ქსელზე მიერთების ორი ვადა, რამაც მიერთების საფასურის სრულად კომპენსირება გამოიწვია.

წესების მიხედვით, ახალი მიერთების/სიმძლავრის გაზრდის ხელის შემშლელი ობიექტური გარემოების დადგომისას, საწარმომ კანონმდებლობით დამტკიცებული მომსახურების პირობებითა და წესებით დაგენილი პროცედურის დაცვით უნდა მიმართოს კომისიას და მოითხოვოს მიერთების ვადის გაზრდა (გადავადება), რასაც მოცემულ შემთხვევაში ადგილი არ ჰქონია. შესაბამისად, კომისიამ სს „თელასის“ მოთხოვნა კომპენსაციის გაუქმების შესახებ არ დააკმაყოფილა და საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატს წინასწარ გადახდილი თანხა დაუბრუნდა მის საბანკო ანგარიშზე.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა საანგარიშო წლის განმავლობაში ასევე განიხილა საკითხები ობიექტების გამანაწილებელ ქსელზე მისაერთებელი

სიმძლავრის გაზრდასთან დაკავშირებით. საინტერესო საკითხს წარმოადგენდა ერთ-ერთი მომხმარებლის განცხადება ელექტროენერჯის სიმძლავრის გაზრდისა და ელექტროენერჯის მიწოდებასთან დაკავშირებით. მისი განმარტებით, სიმძლავრის გაზრდის სამუშაოების დროს, კომპანიის წარმომადგენლებმა გზის მოპირდაპირე მხარეს მოაწყვეს ახალი გაძლიერებული აღრიცხვის კვანძი, თუმცა, მისი კაბელზე დაერთება არ განახორციელეს, შესაბამისად, სამუშაოების დასრულების შემდეგ, გაზრდილი სიმძლავრით აბონენტის ელექტრომომარაგება არ დაწყებულა.

საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ 2021 წლის 28 ივნისის №19 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელის წესების“ მიხედვით, ელექტროენერჯის მისაერთებელი სიმძლავრის გაზრდა წარმოადგენს სისტემის ოპერატორის კომპეტენციას, რაც გულისხმობს სამუშაოების სრული ტექნოლოგიური ციკლით განხორციელებას, და არა სამუშაოების ნაწილის ჩატარებას, რომლის შემდეგაც მომხმარებელს უნდა აეღო ნებართვები და თავად შეესრულებინა დარჩენილი რთული ხასიათის სამუშაოები. აღნიშნული განემარტა სისტემის ოპერატორს, რის შედეგადაც სს „თელასმა“ ჩაატარა სათანადო სამუშაოები, მოახდინა სიმძლავრის გაზრდა კანონმდებლობით დადგენილი წესით და მომხმარებელს მიაწოდა ელექტროენერჯია გაზრდილი სიმძლავრით.

7. მომსახურების ხარისხი

საანგარიშო პერიოდში დავის მიზეზი არაერთხელ გახდა ენერჯეტიკული საწარმოს მხრიდან წესების მოთხოვნის არასწორად შესრულება ან შეუსრულებლობა, კერძოდ, ელექტროენერჯის მრიცხველის დაზიანებისას თანხის არასწორი დარიცხვა, დაკვირვების და დარიცხვის პერიოდის არასწორი განსაზღვრა, დეპოზიტის თანხის არასწორი დარიცხვა.

სემეკის 2021 წლის 28 ივნისის №19 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელის წესების“ მიხედვით, სისტემის ოპერატორი პასუხისმგებელია გამანაწილებელი სისტემის გამართულ მუშაობაზე. განაწილების საქმიანობა არის საჯარო ინტერესების სფეროსთვის მიკუთვნებული საქმიანობა.

მოქმედი რეგულაციით, სისტემის ოპერატორი ასევე ვალდებულია, უზრუნველყოს მომხმარებლის შესაბამისი პარამეტრების ელექტროენერჯით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო

მომარაგება კანონმდებლობის, ლიცენზიის პირობების, წესებისა და შესაბამისი ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესაბამისად.

სემეკის 2021 წლის 28 ივნისის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „მომსახურების ხარისხის წესები“ წარმოადგენს ენერგეტიკის სექტორში მოქმედი კომპანიების მიერ გაწეული მომსახურების კონტროლის ერთიან მექანიზმს. წესები თანაბრად ვრცელდება ყველა კომუნალური საწარმოს საქმიანობაზე და განსაზღვრავენ მომხმარებლის უფლებას, მიიღოს მაღალი სტანდარტის მომსახურება. აღნიშნული დოკუმენტი ამ სექტორში არსებულ სხვა რეგულაციებთან ერთად აქცენტს აკეთებს იმ ძირითად პრინციპებზე, რომელთა შესრულება სავალდებულოა ლიცენზიატი კომპანიისათვის.

2024 წელს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისადმი მომართვიანობის უმეტეს ნაწილს შეადგენდა ელექტროენერჯის სექტორში ხარისხის კუთხით არსებული პრობლემები (მაბვის ცვალებადობა, ქსელის მდგომარეობა, არასტაბილური მიწოდება/ხშირი წყვეტები). საჩივრების გარკვეული ნაწილი ეხებოდა გეგმური სამუშაოების გამო ელექტროენერჯის მიწოდების შეზღუდვებს, მის ინტენსივობას და შემდგომ ელექტროენერჯის მიწოდების აღდგენას მითითებულ დროზე გვიან. უმეტეს შემთხვევაში სამუშაოები ჭიანურდებოდა და იწვევდა მომსახურების აღდგენის დროის გადავადებას, რაც უარყოფითად აისახებოდა როგორც საყოფაცხოვრებო, ისე არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებზე.

დამცველის სამსახურს აქტიურად მომართავდნენ მოქალაქეები, რომლებიც რამდენიმე დღის განმავლობაში იმყოფებოდნენ ელექტროენერჯის გარეშე და ითხოვდნენ აღდგენითი სამუშაოების დაჩქარებას.

7.1. არასტაბილური მიწოდება/ხშირი წყვეტები

ელექტროენერჯის მიწოდების უწყვეტობა მომსახურების ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ნაწილია. მასზე დიდ გავლენას ახდენს გამანაწილებელი ქსელის გამართულობა. ელექტროენერჯის სექტორში დადგენილი მომსახურების ხარისხის წესები იცნობს ელექტროენერჯის მომარაგების წყვეტის გეგმურ და არაგეგმურ სახეს. ამასთან, სისტემის ოპერატორს უფლება აქვს, კანონმდებლობისა და წესებში მოცემული ნორმების დაცვით, შეწყვიტოს მომხმარებლებისთვის

ელექტროენერჯის მიწოდება, თუ საჭიროა გეგმური ან არაგეგმური სარემონტო სამუშაოების ჩატარება.

მომსახურების კომერციული ხარისხის საერთო სტანდარტი გულისხმობს მომხმარებელთა ინფორმირებას მომარაგების წყვეტის თარიღისა და ხანგრძლივობის თაობაზე. აღნიშნული სტანდარტი ვრცელდება როგორც გეგმურ, ისე არაგეგმურ წყვეტებზე. კომპანია ვალდებულია შესაბამის არეალში არსებულ მომხმარებლებს მითითებულ საკონტაქტო ნომერზე აცნობოს დაგეგმილი სამუშაოების შესახებ. მომხმარებლის ინფორმირება უნდა მოხდეს სამუშაოების დაწყებამდე არაუმეტეს 5 და არანაკლებ 1 კალენდარული დღით (24 საათით) ადრე გეგმური წყვეტის შემთხვევაში, ხოლო არაგეგმური წყვეტის დროს - წყვეტის დაწყებიდან არაუგვიანეს 3 საათისა.

სისტემის ოპერატორი ასევე ვალდებულია, შეტყობინებაში ზუსტად მიუთითოს სამუშაოების დაწყების დრო და ხანგრძლივობა (მომხმარებელი მიიჩნევა ინფორმირებულად, თუ წყვეტა აღმოიფხვრა შეტყობინებაში მითითებულ დროში, არაუმეტეს 2-საათიანი ცდომილებით. ამასთან, თუ მომარაგების წყვეტა დაიწყო შეტყობინებაში მითითებულ დროზე ადრე, მომხმარებელი ინფორმირებულად არ ჩაითვლება).

მოქმედი რეგულაციით, თუ დაგეგმილი სამუშაოების შედეგად მომარაგება უწყდება თვითმმართველ ქალაქში არანაკლებ 3000 მომხმარებელს, ხოლო სხვა მუნიციპალიტეტში არანაკლებ 500 მომხმარებელს, ზემოაღნიშნულ ვადაში საწარმომ ასევე უნდა გაავრცელოს ინფორმაცია მედიასაშუალებით. თუ გარე მიზეზის გამო შეუძლებელია წესებში მითითებული ინფორმაციის გავრცელების ვადის დაცვა, საწარმო ვალდებულია მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება მოსალოდნელი წყვეტის შესახებ ინფორმაციის მიღებისთანავე.

მომსახურების გეგმური/არაგეგმური წყვეტა შეიძლება იყოს შიდა ან გარე მიზეზით. გარე მიზეზად მიიჩნევა დაუძლეველი ძალა ან სისტემის ოპერატორისაგან დამოუკიდებელი ნებისმიერი სხვა მიზეზი.

ლიცენზიატი კომპანიების მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, 2024 წლის მანძილზე დედაქალაქში ელექტროენერჯის მომსახურების წყვეტა 6 937-ჯერ დაფიქსირდა და შემდეგნაირად გამოიყურება:

სს „თელასი“

გეგმური წყვეტა შიდა მიზეზით	არაგეგმური წყვეტა შიდა მიზეზით
3127	3810

კომპანიის მიერ წარმოდგენილი მონაცემებით, ელექტროენერჯის მომსახურების წყვეტების რაოდენობამ რეგიონებში ჯამში შეადგინა - 66 790:

სს „ენერჯო-პრო ჯორჯია“

გეგმური წყვეტა შიდა მიზეზით	გეგმური წყვეტა გარე მიზეზით
19 596	2 304
არაგეგმური წყვეტა შიდა მიზეზით	არაგეგმური წყვეტა გარე მიზეზით
27 087	17 803

არსებული მონაცემები ცხადყოფს, რომ მომსახურების მიწოდების წყვეტების რაოდენობა 2023 წელთან შედარებით გაზრდილია რეგიონებში.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმოებაში არსებული საკმეებიდან მნიშვნელოვანია რამდენიმე სადავო საკითხი. კერძოდ, დამცველის სამსახურს მომართა მოქალაქე ე.გ.-მ ელექტროენერჯის მიწოდების წყვეტასთან დაკავშირებით. განმცხადებლის განმარტებით, ქ. თბილისში, პ. სარაჯიშვილის ქუჩაზე 2024 წლის 26 სექტემბერს დილის 9 საათიდან მთელი დღის განმავლობაში შეუწყდათ ელექტროენერჯის მიწოდება. კომპანიიდან წარმოდგენილი პასუხითა და თანდართული დოკუმენტაციით დადასტურდა, რომ მიმდინარეობდა გეგმური სარეკონსტრუქციო სამუშაოები, რამაც გამოიწვია ელექტროენერჯის მიწოდების გეგმური წყვეტა. კომპანიამ შესაბამის არეალში არსებულ მომხმარებლებს წესებით

დადგენილი პროცედურების დაცვით მიაწოდა ინფორმაცია დაგეგმილი სამუშაოების შესახებ მითითებულ საკონტაქტო ნომერზე.

ასევე 2024 წლის სექტემბერში ხშირ წყვეტებთან დაკავშირებით პრეტენზიით მოგვმართა მოქალაქე პ.ფ.-მ. კერძოდ, მომხმარებელი აღნიშნავდა, რომ თბილისში, დიდ დილომში, 2024 წლის 27 ივლისიდან ელექტროენერჯის წყვეტებს ჰქონდა სისტემური ხასიათი. კომპანიის მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტაციით დადასტურდა, რომ აღნიშნულ მისამართზე ივლისის თვიდან ოქტომბრის თვემდე სულ დაფიქსირდა 27 წყვეტა. აქედან 23 წყვეტა იყო ავარიული, ხოლო 4 ხანგრძლივი გეგმური. ავარიული წყვეტების ერთ-ერთ მიზეზს წარმოადგენდა კაბელების დაზიანება, რის გამოც 2024 წლის საინვესტიციო გეგმის ფარგლებში აბონენტების გამანაწილებელი ქსელის მდგომარეობის გაუმჯობესების მიზნით, სს „თელასის“ მიერ შეიკვალა ორივე კაბელი და განხორცილდა ქსელის სრული რეაბილიტაცია.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მიიღო განცხადება ქ. თბილისი, სოფ. ქვემო ლისის მოსახლეობისგან ელექტროენერჯის არასტაბილურად (უწყვეტად) მიწოდების საკითხთან დაკავშირებით. განმცხადებელთა განმარტებით, მითითებულ დასახლებაში ხშირად უწყდებათ ელექტროენერჯის მიწოდება, რის გამოც მოსახლეობა ითხოვდა ელექტროენერჯის მიწოდების პრობლემის მოგვარებას. მათივე განმარტებით, აღნიშნულ საკითხზე არაერთხელ მიმართეს სს „თელასს“, თუმცა საკითხი მაინც პრობლემად რჩებოდა.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა გამოითხოვა ინფორმაცია აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით. კომპანიის მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტაციით დადასტურდა, რომ აღნიშნულ მისამართზე 2024 წლის 1 იანვრიდან დაფიქსირდა 25 წყვეტა, აქედან 5 წყვეტა იყო გეგმური (სარემონტო სამუშაოები, რეკონსტრუქცია/მოდერნიზება; ახალი მომხმარებლის ქსელთან მიერთების სამუშაოები), ხოლო 3 წყვეტა გამოწვეული იყო გარე მიზეზით. კერძოდ, მესამე პირის ზემოქმედებით გამოწვეული მექანიკური დაზიანება.

ერთ-ერთ წვეტის მიზეზს წარმოადგენდა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუნდის“ მიერ მიწის გათხრითი სამუშაოები, რის დროსაც მექანიკურად დაზიანდა 10 კვ. საკაბელო ტრასა, კაბელის დაზიანებასთან ერთად, აღნიშნული კომპანიის მიერ ასევე დაზიანდა გაზის მილი, რამაც სს „თელასის“ საკაბელო ჯგუფს გარკვეული დროით გაუხანგრძლივა კაბელის აღდგენა.

რაც შეეხება შიდა ავარიულ წყვეტებს, დაფიქსირდა სულ 17 წყვეტა: აქედან 7 წყვეტის მიზეზს წარმოადგენდა კაბელის დაზიანება. სწორედ ამიტომ კომპანიამ შეცვალა ელექტროგადამცემი ხაზის ყველაზე ხშირად დაზიანებადი მონაკვეთი. 10 წყვეტა გამოწვეული იყო ქსელში ელექტრომოწყობილობა-დანადგარის დაზიანებით. ცალკე აღსანიშნავია ის ძირითადი მიზეზი, რის გამოც აბონენტებს დროულად ვერ მიეწოდებოდათ ავარიული გათიშვის შემდეგ ელექტროენერგია. დაფიქსირდა შემთხვევები, როცა სს „თელასს“ ქვესადგურში შესასვლელი გასადები არ გააჩნდა, ხოლო ნაკვეთის მფლობელი უარს აცხადებდა გასადების გადაცემაზე, რის გამოც ღამის საათებში შეუძლებელი იყო კომპანიის მიერ აღნიშნულ ქსელში გაზომვების ჩატარება, ავარიის დროულად დადგენა და შესაბამისად, მისი ლიკვიდაცია.

იმისთვის, რომ აღმოფხვრილიყო წყვეტები და მოსახლეობის მომარაგება მომხდარიყო უწყვეტად კომპანიამ აღნიშნული პრობლემის მოგვარების მიზნით, დაგეგმა 10 კვ. ქსელზე ახალი საკაბელო ტრასის მოწყობა და არსებული 10 კვ. კაბელის დარეზერვება. კომპანიის მიერ მომზადებული ტექნიკური პირობის პროექტი გაიგზავნა ქ. თბილისის მუნიციპალიტეტის მერიის შესაბამის სამსახურში ნებართვის მისაღებად, რის შემდეგაც კომპანია უზრუნველყოფს სამუშაოების შესრულებას. ამასთან, შეიცვლება ქვესადგურიდან მომავალი 50 მეტრიანი მონაკვეთიც. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მიიჩნევს, რომ ზემოაღნიშნული სამუშაოების შესრულების შემდგომ, მნიშვნელოვნად გაუმჯობესდება აბონენტების ელექტრომომარაგება მითითებულ საცხოვრებელ მისამართზე.

ელექტროენერგიის წყვეტებთან დაკავშირებით ასევე პრეტენზიებით მოგვმართა კახეთის მოსახლეობამ, კერძოდ, კოლექტიური განცხადება (108 მოქალაქე) წარმოადგინა ყვარლის მუნიციპალიტეტის სოფ. ბაღლოჯიანის მაცხოვრებლებმა. მათი განმარტებით, დეკემბრის თვეში დაფიქსირდა 13 წყვეტა, რაც დღის განმავლობაში იწვევდა საათობრივ გათიშვას. სს „ენერგო-პროჯორჯიამ“ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის რეკომენდაციის საფუძველზე დაამონტაჟა 7 საყრდენი შესაბამისი სახაზო არმატურით, ასევე 10 მალში სადენები ამოჭიმა და 23 მალში გადაბელვითი სამუშაოები ჩაატარა.

ასევე ძალიან საინტერესო შემთხვევა იყო გორის მუნიციპალიტეტში, ატენის ხეობის სოფ. წედისიდან ელექტროენერგიის არასტაბილურად (უწყვეტად) მიწოდების საკითხთან დაკავშირებით. აღნიშნულის თობაზე დამცველის სამსახურს მომართა მოქალაქე ა.ბ.-მ. მისი განმარტებით, მითითებულ მისამართზე კვირაში დაახლოებით 3-ჯერ უწყდებათ

ელექტროენერგია როგორც მის საწარმოს, ასევე მოსახლეობას. ამავდროულად, ყოველივე ეს ხდებოდა კომპანიის წინასწარი გაფრთხილების (შეტყობინების) გარეშე, რის გამოც ითხოვდა ელექტროენერგიის მიწოდების პრობლემის მოგვარებას. მისივე განმარტებით, აღნიშნული პრობლემა ასევე ჰქონდა ატენის ხეობის სხვა სოფლებსაც: ხიდისთავი, ატენი, დნავისი და ოლოზი.

სემეკის 2021 წლის 28 ივნისის №19 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერგიის გამანაწილებელი ქსელის წესების“ მიხედვით, სისტემის ოპერატორმა უნდა აღმოფხვრას ის მიზეზები, რომელიც განაპირობებს ძაბვის ნომინალური მნიშვნელობიდან გადახრას და უწყვეტად მიაწოდოს მომხმარებელს სათანადო ხარისხის ელექტროენერგია.

ელექტროენერგიის მიწოდების ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით, სისტემის ოპერატორმა გვაცნობა, რომ 2023 წლის ოქტომბერ-ნოემბრის თვეებში ზემოაღნიშნულ ტერიტორიაზე უზრუნველყო ქსელის გარკვეული მონაკვეთების რეაბილიტაცია, თუმცა, განმცხადებლის განმარტებით, ელექტროენერგია ისევ მუდმივად წყდებოდა. ამას თან დაერთო ძლიერი ქარი, რომელმაც კიდევ უფრო გააუარესა არსებული მდგომარეობა. კერძოდ, ხუთი დღის განმავლობაში ოთხჯერ შეუწყდათ ელექტროენერგიის მიწოდება, აქედან, ერთხელ მთელი დღის განმავლობაში, რაც მნიშვნელოვან ზიანს აყენებდა მათ საწარმოს.

გორის მუნიციპალიტეტის ტერიტორიაზე მდებარე ქვესადგურის და მისგან გამავალი ფიდერის ტექნიკური მდგომარეობის შესწავლის მიზნით, მარეგულირებელი კომისიის ელექტროენერგეტიკის დეპარტამენტისა და საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის თანამშრომლები, სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ წარმომადგენლებთან ერთად 2024 წლის 13 თებერვალს იმყოფებოდნენ ადგილზე. აღნიშნულ პროცესს ესწრებოდა განმცხადებლის ორი წარმომადგენელიც.

აღნიშნული გამანაწილებელი ქსელის ადგილზე დათვალიერებით დადგინდა, რომ არსებული მდგომარეობით ელექტროენერგიის გამანაწილებელი ხაზი, რომლის ჯამური სიგრძე აჭარბებს 15 კმ-ს, რიგ მონაკვეთებზე ჩატარებულია სარემონტო/სარეაბილიტაციო სამუშაოები. ქსელის გარკვეული მონაკვეთები განახლებულია და რთულად მისადგომი ტერიტორიიდან გადმოტანილია სავალი გზის გასწვრივ, ტრასის ამ ნაწილში ჩატარებულია ხეების მოჭრის (გაჩეხვის) სამუშაოები და სხვა. კომპანიის წარმომადგენლების განმარტებით, აღნიშნული პროცესი გარკვეული პერიოდულობით ამჟამადაც გრძელდება.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა გამოითხოვა სამუშაოების გეგმა-გრაფიკი. კომპანიის მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტაციის საფუძველზე, დადგინდა, რომ ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელის რეაბილიტაციის გეგმა უნდა განხორციელებულიყო 4 ეტაპად. დამცველის სამსახური მუდმივ მონიტორინგს ატარებდა კომპანიის მიერ შესრულებული სამუშაოების შესახებ. საბოლოოდ, კომპანიამ დაასრულა სარეაბილიტაციო სამუშაოები: პირველ ეტაპზე უზურნველყო ქვესადგურიდან გამომავალი ფიდერის მიუვალი ადგილიდან საავტომობილო გზის გასწვრივ გადმოტანა, რომლის ფარგლებშიც მოხდა 1.5. კმ საჰაერო ეგზ-ს მშენებლობა; მეორე ეტაპზე - შეცვალა საფიდერო ხაზის საყრდენები შესაბამისი სახაზო არმატურით, ხოლო მესამე და მეოთხე ეტაპზე - არსებული საფიდერო ხაზის საყრდენამდე განახორციელა სადენების ამოჭიმვა და დაამონტაჟა 4 ერთეული საყრდენი შესაბამისი სახაზო არმატურით. ამდენად, მითითებულ ტერიტორიულ ერთეულში (წედისი, ხიდისთავი, ატენი, დნავისი და ოლოზი) მნიშვნელოვნად გაუმჯობესდა ელექტროენერჯით მომარაგება და შესაბამისად, პრეტენზიები აღარ დაფიქსირებულა.

7.2. ელექტროენერჯის ძაბვის ცვალებადობა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში რეგულარულად ფიქსირდება შეტყობინებები ელექტროენერჯის კომპანიების მიერ გაწეულ არასათანადო მომსახურებასთან დაკავშირებით, მათ შორის, მომხმარებელთა საჩივრები ელექტროენერჯის ძაბვის ცვალებადობაზე, სტანდარტებთან შეუსაბამო ელექტროენერჯის მიწოდებაზე როგორც ინდივიდუალურად, ისე კოლექტიურად. მოსახლეობა უკმაყოფილებას გამოხატავს და მიუთითებს, რომ დაბალი ძაბვის გამო არ შეუძლიათ ელექტრომოწყობილობების გამოყენება.

საკითხის სიღრმისეული შესწავლის მიზნით მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა გამოითხოვა ინფორმაცია კომპანიებიდან:

ძაბვის ცვალებადობის და არასათანადო ძაბვის თაობაზე სს „ენერჯო-პრო ჯორჯიაში“ დაფიქსირებული შეტყობინებების რაოდენობა შემდეგნაირად გამოიყურება:

	არასტაბილური ძაბვა	მაღალი ძაბვა	დაბალი ძაბვა
ქ. თბილისი	498	85	495

სხვა მუნიციპალიტეტები	4821	533	4429
-----------------------	------	-----	------

მართალია, ელექტროენერჯის ხარისხის მაჩვენებლების განსაზღვრა ტექნიკური პარამეტრებით ხდება, თუმცა მომხმარებელსაც შეუძლია, რომ შეაფასოს გამანაწილებელი კომპანიის მიერ მიწოდებული ელექტროენერჯის ხარისხი. მაგალითად, ნათურების ციმციმი, ელექტრონული მოწყობილობების ამორთვა, დამცავების გათიშვა და ა.შ. ყველა ეს აღნიშნული ფაქტორი მიუთითებს ქსელში ძაბვის არასათანადო ხარისხზე. ხოლო იმ შემთხვევაში, თუ ძაბვა დადგენილ პარამეტრებზე მაღალია, ეს იწვევს დამატებით პრობლემებს (მაგ. საყოფაცხოვრებო ელექტროტექნიკის დაზიანებას).

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში საანგარიშო წლის განმავლობაში დაფიქსირდა აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით მომართვიანობა. კერძოდ, ენერგომბუდსმენის სამსახურს მომართა მოქალაქე გ.ხ.-მ. მისი განმარტებით, ქ.თბილისში, ჩულურეთის რაიონში მდებარე ერთ-ერთ იტალიურ ეზოში, ხის შენობებში ცხოვრობს დაახლოებით ასი მოქალაქე, რომელთაც რამდენიმე დღეა ელექტროენერჯია მიეწოდებათ არასათანადო ხარისხით, კერძოდ, ციმციმებს განათება. სს „თელასის“ წარმომადგენლებმა დაადგინეს, რომ საცხოვრებელი სახლების ელ. სადენები არის დაზიანებული, კერძოდ, დამწვარი იყო გამთიშველები და სალტეები, რაც იწვევდა ელექტროენერჯის არასტაბილურ მიწოდებას. დამცველის რეკომენდაციის საფუძველზე, კომპანიამ განაახლა ძალოვან კარადაში დენგამტარი ნაწილები და დღეისათვის პრობლემა მოგვარებულია.

ასევე მოგვმართა ყვარლის მუნიციპალიტეტის მერმა, რომელმაც აღნიშნა, რომ ყვარლის მუნიციპალიტეტის მთელ ტერიტორიაზე, მათ შორის სოფლებში ფიქსირდებოდა ცვალებადი დენი, უმეტესად მაღალი ძაბვა, რის გამოც ზარალდებოდა მოსახლეობა, ასევე მაღალი ძაბვა აზიანებდა ქუჩების და სკვერების გარე განათებას, ჭაბურღილის ტუმბოებს, ადმინისტრაციული შენობების ელ. ტექნიკას და ა.შ. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციის საფუძველზე, სს „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ გააუქმა ძველი და მოაწყო ახალი ტიპის სატრანსფორმატორო ქვესადგური, რომელშიც განთავსდა ახალი ძაბვის რეგულატორის მქონე ძალოვანი ტრანსფორმატორი.

სასმელი წყლის ჭაბურღილზე ელექტროენერჯის არასათანადო ხარისხით მიწოდების საკითხთან დაკავშირებით განცხადება წარმოადგინა თელავის მუნიციპალიტეტში მცხოვრებმა ზ.გ.-მ. განმცხადებლის განმარტებით, ჭაბურღილზე ელექტროენერჯის მაღალი ძაბვით

მიწოდება იწვევდა დამცველი სისტემის გათიშვას, რის გამოც სოფელში მცხოვრებ მოსახლეობას არ მიეწოდებოდა სასმელი წყალი. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის რეკომენდაციის საფუძველზე, სს „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ ძალოვან ტრანსფორმატორზე ძაბვის რეგულატორით დაარეგულირა წყლის ჭაბურღილზე ძაბვა, რის შედეგადაც მდგომარეობა გაუმჯობესდა.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს განცხადებით მომართა ერთ-ერთი შპს-ის წარმომადგენელმა ელექტროენერჯის არასტაბილურად (არასათანადო ხარისხით) მიწოდების საკითხთან დაკავშირებით. მისი განმარტებით, მომხმარებელს ელექტროენერჯია მიეწოდებოდა სამფაზიანი მრიცხველით. უკანასკნელ პერიოდში ხშირი იყო ელექტროენერჯის ძაბვის ვარდნა (კერძოდ, ერთ-ერთ ფაზაზე ფიქსირდებოდა დადგენილზე დაბალი ძაბვა) და აღნიშნულის გამო სრულფასოვნად ვერ ფუნქციონირებდა საწარმო, ხშირად იყენებდნენ გენერატორს, რაზეც იხდიდნენ დამატებით ხარჯებს.

სემეკის 2021 წლის 28 ივნისის №19 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელის წესების“ 30-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, „გამანაწილებელ ქსელში ელექტროენერჯის სიხშირე, ძაბვა და სხვა პარამეტრი უნდა შეესაბამებოდეს ელექტროენერჯის სექტორში მოქმედ ტექნიკურ ნორმებს და სტანდარტებს. ელექტროენერჯით მომარაგებისას სისტემის ოპერატორი პასუხისმგებელია ელექტროენერჯის იმ პარამეტრებზე, რომლის გამოსწორება ან შეცვლა შესაძლებელია მის მიერ.“

სწორედ ამიტომ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა რეკომენდაციით მიმართ სს „თელასს“, რომელმაც უზრუნველყო აბონენტის სხვა კაბელზე გადართვა. აღნიშნულის შემდგომ პრობლემა მოგვარდა, მომხმარებელმა დაადასტურა, რომ დანადგარები მუშაობენ სრული დატვირთვით და შეუფერხებლად.

7.3. ქსელის მდგომარეობა

საქართველოში არსებული ელექტროენერჯის მიმწოდებელი ქსელის ტექნიკური მდგომარეობა რეგულარულად საჭიროებს გაუმჯობესებასა და რეაბილიტაციას. პრაქტიკა გვიჩვენებს, რომ ზოგიერთ შემთხვევაში საფრთხის შემცველ გარემოებებსაც აქვს ადგილი, რაც განსაკუთრებული ყურადღების საგანი უნდა იყოს ყველასთვის.

საანგარიშო წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული განცხადებებიდან ირკვევა, რომ კვლავ პრობლემურ საკითხად რჩება ელექტროგადამცემი ქსელებისა და საყრდენი ბოძების ავარიული მდგომარეობა.

დაფიქსირდა არაერთი მოქალაქის პრეტენზია, რომელიც შეეხებოდა ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელის პრობლემებს. ზოგიერთ შემთხვევაში დაზიანებული იყო სატრანსფორმატორო ჯიხურები, რის გამოც მოსახლეობას ხშირად უწყებოდა ელექტროენერჯის მიწოდება. დამცველის სამსახურის მიერ ყოველი ცალკეული განცხადება იქნა შესწავლილი და სათანადო რეკომენდაცია მიეცა სს „ენერჯო-პრო ჯორჯიას“ და სს „თელასს“. აღსანიშნავია, რომ კომპანიების მხრიდან რეაგირება საკმაოდ სწრაფად ხდებოდა.

ძალზე საყურადღებოა ის, რომ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში სხვადასხვა მუნიციპალიტეტის (კახეთი, ზუგდიდი, წყალტუბო) მაცხოვრებლებისგან რეგულარულად შემოდის შეტყობინებები ავარიული ბოძების შესახებ. აღნიშნული ინფორმაციის საფუძველზე კეთდება საოქმო ჩანაწერი, რომელიც რეაგირებისათვის იგზავნება შესაბამის ქსელის ოპერატორთან. საგულისხმოა, რომ უკლებლივ ყველა შუამდგომლობა დაკმაყოფილდა და კომპანიამ გონივრულ ვადებში განახორციელა რეაგირება.

მოქმედი „ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელის წესების“ თანახმად, ელექტროენერჯის მოხმარება უნდა აღრიცხებოდეს ინდივიდუალურად. ამისათვის სისტემის ოპერატორი ვალდებულია მოაწყოს აღრიცხვის კვანძი. შესაბამისად, კომპანიამ უნდა შეიძინოს, დაამონტაჟოს და შეაკეთოს აღრიცხვის კვანძის მოწყობისათვის საჭირო მრიცხველი, საჭიროების შემთხვევაში სხვადასხვა სახის მოწყობილობები, ელექტროდანადგარები და სხვა საშუალებები, რომელიც უზრუნველყოფენ აღრიცხვის სისტემის გამართულ მუშაობას და დაიცავენ მას უკანონო (არასანქცირებული) ჩარევისაგან.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სისტემის ოპერატორებს გააჩნიათ ვალდებულება აღრიცხვის კვანძის, ასევე მისი შემადგენელი ელემენტების გამართულობასა და დაცულობაზე სხვადასხვა კუთხით. დიდი მნიშვნელობა აქვს გამანაწილებელი ქსელის გამართულ მუშაობასა და მის განვითარებას, რაც, თავის მხრივ, ზემოქმედებას ახდენს გაწეულ მომსახურებაზე.

დამცველის სამსახურს მოგვმართეს მოქალაქეებმა მათ საკუთრებაზე გამავალი ელექტროსადენების საფრთხის შემცველობასთან დაკავშირებით, რომლებიც განცხადებებში მიუთითებდნენ, რომ არსებობდა სიცოცხლისა და ჯანმრთელობის დაზიანების საფრთხე.

ენერგომომზადების მიერ დაუყოვნებლივ განხორციელდა შესაბამისი რეაგირება, რეკომენდაციით მივმართეთ კომპანიას და სისტემის ოპერატორმა ელექტროსადენები გაიტანა კერძო საკუთრებიდან.

მოქმედი წესების თანახმად, განაწილების საქმიანობა არის საჯარო ინტერესის სფეროსთვის მიკუთვნებული საქმიანობა. ამგვარად, სისტემის ოპერატორი ვალდებულია უზრუნველყოს როგორც ელექტროენერჯის ტრანსპორტირება, უსაფრთხო და საიმედო მომარაგება, ისე გამანაწილებელი ქსელის ექსპლუატაცია-მართვა, მოვლა-პატრონობა, განვითარება და მასთან დაკავშირებული სხვა საქმიანობების სათანადოდ შესრულება, ელექტროენერგეტიკული სისტემების ეფექტიანი ფუნქციონირებისა და ამ სისტემებთან თავისუფალი დაშვების უზრუნველსაყოფად. ამასთანავე, სისტემის ოპერატორი ვალდებულია, დაიცვას ტექნიკური და უსაფრთხოების დადგენილი ნორმები.

რეგიონებში არსებული მდგომარეობის შესასწავლად, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს ჰყავს რეგიონული წარმომადგენლები, რომლებიც მეტად არიან ინფორმირებულნი სოფლებსა და დაბებში ენერგეტიკის სექტორში მიმდინარე პრობლემების შესახებ. სწორედ 2024 წლის ივნისის თვიდან მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მონიტორინგის მიზნით განახორციელა ვიზიტი რეგიონებში (კახეთი, სამცხე-ჯავახეთი, სამეგრელო). კერძოდ, ენერგომომზადებელმა გამართა შეხვედრა მერიის და ადგილობრივი ტერიტორიული ერთეულების წარმომადგენლებთან. აღნიშნულ შეხვედრაზე დაისვა საკითხი მუნიციპალიტეტში არსებული სოფლების ელექტროენერჯით არასტაბილურად მომარაგების და ხშირ წყვეტებთან დაკავშირებით, აგრეთვე, წარმოდგენილი იქნა სოფლების წარმომადგენლების, ასევე, მოსახლეობის განცხადებები და ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელის გაუმართავი და ავარიულ მდგომარეობაში მყოფი მონაკვეთების ფოტომასალა.

სწორედ ამის შემდგომ დამცველის სამსახურში იმატა განცხადებებმა და მომართვიანობამ ზუგდიდის მუნიციპალიტეტის შემდეგი სოფლებიდან: ალერტკარი, ნაცატუსი, ჯიხაშკარი, ხეცერა, ჭითაწყარი, კახათი, კოკი, ზედა ეწერი, იორემე, რუხი, ტყაიაში, ურთა, ჩხოლუ, შამადელა, ცვანე, ცაცხვი, ახალი აბასთუმანი, შამგონა, ორსანტია და სოფელი რიყე.

ასევე წყალტუბოს მუნიციპალიტეტში არსებული სოფლებიდან: ოფურჩხეთის, ჟონეთის, საკირეს, ნამოხვანის, გუმათის და მამაწმინდა.

აღნიშნული საკითხის შესწავლის მიზნით, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა მიღებული განცხადებების (ოქმების) ასლები თანდართულ დოკუმენტაციასთან ერთად რეაგირებისათვის მიაწოდა საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას, რის შემდეგაც სემეკმა დაიწყო ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელების ტექნიკური ინსპექტირება. აღნიშნული პროცესი გულისხმობს სემეკის სპეციალური ჯგუფის მიერ გამანაწილებელი ქსელების ადგილზე შემოწმებას და მდგომარეობის შეფასებას.

სემეკი კომპანიების მიერ შესრულებული ტექნიკური სამუშაოების შეფასების დროს ეყრდნობოდა დამოუკიდებელი ინსპექტირების აკრედიტებული კომპანიების აუდიტს. თუმცა, ერთ-ერთი ასეთი დამოუკიდებელი კომპანიის მიერ წარმოდგენილი დასკვნის გადამოწმების შედეგად დადგინდა, რომ აუდიტი არ აღწერდა რეალურ სურათს და მოიცავდა უხეშ უზუსტობებს, არ ასახავდა კონკრეტულ ობიექტზე არსებულ ხარვეზებს, რომლებიც შესაძლოა ყოფილიყო სიცოცხლისთვის საფრთხის შემქმნელი. აღნიშნული აკრედიტებული დამოუკიდებელი ინსპექტირების კომპანიის შესახებ სემეკმა მიმართა აკრედიტაციის ერთიან ეროვნულ ორგანოს, რომლის გადაწყვეტილების საფუძველზეც ინსპექტირების კომპანიას აკრედიტაცია შეუჩერდა.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური სემეკის მხრიდან ტექნიკური ინსპექტირების დაწყებას დადებითად აფასებს. სემეკის მიერ მიღებული აღნიშნული გადაწყვეტილება ხელს შეუწყობს მომხმარებლებისათვის ელექტროენერჯის ხარისხიან და უსაფრთხო მიწოდებას, რაც არსებულ პრობლემებს გადაჭრის. კომისიის მხრიდან მონიტორინგის დაწყება ნიშნავს იმას, რომ კომპანიები უფრო ხარისხიანად განახორციელებენ მოსახლეობის უწყვეტ და უსაფრთხო მომარაგებას ელექტროენერჯით, ასევე დროულად შეასრულებენ საინვესტიციო ვალდებულებებს.

მომხმარებლების ელექტროენერჯით უსაფრთხოდ და სათანადო ხარისხით მომარაგებასთან დაკავშირებით სს „ენერჯო-პრო ჯორჯიამ“ დაასრულა სამუშაოები:

ზუგდიდის მუნიციპალიტეტი:

- ✓ სოფ. ალერტკარი; ქირიას ქუჩა, მცხეთის ქუჩა - კომპანიამ განახორციელა ჩამოხვევითი სამუშაოები;
- ✓ სოფ. ახალაბასთუმანი - შეიცვალა 3 საყრდენი;

- ✓ სოფ. ტყაია - შეიცვალა ბოძები;
- ✓ სოფ. კოკი - შეიცვალა 8 საყრდენი ბოძი;
- ✓ სოფ. კახათი - შეიცვალა 0.4 კვ. ძაბვის ქსელში 2 საყრდენი;
- ✓ სოფ. ცაცხვი - შეიცვალა 20 ერთეული საყრდენი;

ბაღდათის მუნიციპალიტეტი:

- ✓ სოფ. ზეგანი, სოფ. მეორე ობჩა; პირველ ობჩაში შეიცვალა 7 საყრდენი, ჩატარდა ჩამობელვითი სამუშაოები, განხორციელდა 10 კვ. ქსელის მშენებლობა და დაემატა ახალი სპს;
- ✓ სოფ. ნერგეთში შეიცვალა 12 საყრდენი;

ტყიბულის მუნიციპალიტეტი:

- ✓ სოფ. ლეღვა დამონტაჟდა 7 ახალი საყრდენი;

გარდაბნის მუნიციპალიტეტი:

- ✓ სოფ. მარტყოფი - შეიცვალა 7 ამორტიზირებული საყრდენი;

ზესტაფონის მუნიციპალიტეტი:

- ✓ სოფ. შრომა - ნაწილობრივ დასრულდა და შეიცვალა ამორტიზირებული ბოძები, მთლიანად შეცვლა დაგეგმილია 2025-2026 წწ;
- ✓ სოფ. როდინაული - დამონტაჟდა 3 რკინა-ბეტონის საყრდენი, საყრდენების შეცვლა გათვალისწინებულია 2025-2026 წწ. გეგმაში;
- ✓ სოფ. ზოვრეთი - შეიცვალა საყრდენები;
- ✓ სოფ. ზედა საქარა - დამონტაჟდა 4 ერთეული რკინა-ბეტონის საყრდენი, ახალი სადენი და შეიცვალა დაზიანებული საყრდენები;
- ✓ სოფ. დილიკაური - გასწორდა საყრდენი, დამონტაჟდა ახალი რკინა-ბეტონის საძირე;
- ✓ სოფ. ბოსლევი - 18 ცალი რკინა-ბეტონის საყრდენი შეიცვალა და განხორციელდა სიპ კაბელების და მრიცხველების გადატანა ახალ საყრდენზე; ასევე, მომავალ წლებშიც არის გათვალისწინებული საყრდენების შეცვლა;
- ✓ სოფ. ზედა ილემი - შეიცვალა 5 ცალი რკინა-ბეტონის ტიპის საყრდენი, 6/10 კვ. ელექტრო გადამცემ ხაზზე დამონტაჟდა საჰაერო გამთიშველი. 2025-2026 წლის გეგმაშია გათვალისწინებული ამორტიზირებული საყრდენების შეცვლა;

- ✓ სოფ. ძირულა - შეიცვალა საყრდენების ნაწილი, თუმცა 2025-2026 წლის გეგმაშია გათვალისწინებული ამორტიზირებული საყრდენების შეცვლა;
- ✓ სოფ. ცხრაწყარო - შეიცვალა 8 ცალი რკინა-ბეტონის ტიპის საყრდენი შესაბამისი სახაზო არმატურით და დიდი მალეების შემცირების მიზნით ჩაემატა 4 ცალი ხის ტიპის საყრდენი. ასევე 2025-2026 წლის გეგმაშია გათვალისწინებული ამორტიზირებული საყრდენების შეცვლა;
- ✓ სოფ. სანახშირე - შეიცვალა საყრდენების ნაწილი, თუმცა 2025-2026 წლის გეგმაშია გათვალისწინებული ამორტიზირებული საყრდენების შეცვლა;

წყალტუბოს მუნიციპალიტეტი:

- ✓ სოფ. რონი მომხმარებელთა საიმედო და უწყვეტი ელექტროენერგიით მომარაგების მიზნით, გაუქმდა ტყის მასივში გამავალი ელექტროგადამცემი ხაზი, სადაც სარეაბილიტაციო/საექსპლუატაციო სამუშაოების ჩატარება იყო რთული და საფრთხის შემცველი. კომპანიამ ასევე ააშენა ახალი 6 კმ-იანი ეგზ და შეცვალა მოძველებული საყრდენები ახალი საყრდენებით;
- ✓ სოფ. ოფურჩხეთი შეიცვალა ძველი საყრდენები;

ლენტეხის მუნიციპალიტეტი: დასრულდა ქსელის სარეაბილიტაციო სამუშაოები, კერძოდ, უზრუნველყო 0.4 კვ. ქსელში დაახლოებით 1.7 კმ. სივ. სადენის შეცვლა/ გაძლიერება;

2024 წლის დეკემბრის თვეში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი იმყოფებოდა თელავისა და ყვარლის მუნიციპალიტეტში. სწორედ რომ მომხმარებლებისთვის თავიანთი უფლებების გაცნობის შედეგად იმატა მომართვიანობამ კახეთის რეგიონიდან:

ენერგომბუდსმენის სამსახურს მომართეს თელავის მუნიციპალიტეტის სოფ. ნაფარულიდან და ასევე სოფ. ვარდისუბნიდან განცხადებებით მოქალაქეებმა. მათი განმარტებით, მოცემულ სოფლებში ფლობდნენ ფერმას, კომპანიამ შეუცვალა აღრიცხვის კვანძში არსებული ამომრთველი, თუმცა, საკმარისი დენის სიმძლავრის არ არსებობის გამო ვერ ამუშავებდნენ წისქვილს. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციის საფუძველზე, სს „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ უზრუნველყო C25ა ტიპის ამომრთველის მონტაჟი.

ასევე ენერგომბუდსმენის სამსახურს მომართა ქ. სიღნაღიდან მოქალაქე ნ.შ.-მ. მისი განმარტებით, კლიმატური პირობების გაუარესების გამო დაზიანდა ელ.გადამცემი ხაზის ძველი საყრდენი, რაც, რა თქმა უნდა, საფრთხეს წარმოადგენდა მოსახლეობისათვის.

ერთ-ერთი მოქალაქე განცხადებაში უთითებდა, რომ ფლობდა თელავის მუნიციპალიტეტში ავტოფარეხს, რომელზეც მიყრდნობილი იყო ელ. ბოძი. აღნიშნულმა ბოძმა დააზიანა ავტოფარეხის სახურავი და ვერ ახერხებდა მის შეკეთებას. შესაბამისად, განმცხადებელი ითხოვდა ელ. ბოძის გადატანას.

ასევე განმცხადებელი ი.ლ. ითხოვდა მისი ეზოდან ბოძის ქუჩაში გადატანას, რადგან ცხოვრობდა შშმ პირი და აღნიშნულ ტერიტორიაზე მისი გადაადგილება საფრთხის შემცველი იყო. ენერგომბუდსმენის რეკომენდაციის საფუძველზე, სს „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ ყველა ზემოაღნიშნულ შემთხვევაში განახორციელა ელ. ბოძის გადატანა.

ასევე იყო შემთხვევები, როდესაც კომპანიამ მოაწესრიგა აღრიცხვის კვანძები. კერძოდ, განათავსა კაბელები გოფირებულ მილებში და აღრიცხვის კვანძების კარადები შესაბამისობაში მოიყვანა.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართა მოქალაქე დ.ბ.-ს წარმომადგენელმა ქ-ნ მ.ვ.-მ. მისი განმარტებით, ქ.თბილისში, მ. შერვაშიძის ქუჩაზე მდებარე უძრავი ქონება წარმოადგენდა მისი მარწმუნებლის საკუთრებას, სადაც განთავსებული იყო ელექტროგადამცემი ხაზის ბოძი. უძრავ ქონებაზე საკუთრების უფლება რეგისტრირებული იყო 2003 წლის 27 აგვისტოდან, ხოლო კომპანიის მიერ აღნიშნული ბოძი დამონტაჟებული იყო 2013 წელს მესაკუთრის თანხმობის გარეშე. აღნიშნულის თაობაზე, განმცხადებელმა მიმართა კომპანიას, რომელიც თანახმა იყო მესაკუთრის სახსრებით განახორციელებულიყო ელექტროგადამცემი ხაზის ბოძის დემონტაჟი, რასაც არ დაეთანხმა განმცხადებელი. ენერგომბუდსმენის რეკომენდაციის საფუძველზე, კომპანიამ დააკმაყოფილა მომხმარებლის პრეტენზია.

ვიმედოვნებთ, რომ სემეკის მიერ განხორციელებული ტექნიკური ინსპექტირების ფარგლებში მოძველებული და ამორტიზებული ელექტროსადენების, ავარიული საყრდენების დროული შეცვლა, ასევე არსებული ქვესადგურების მოწესრიგება მნიშვნელოვნად გააუმჯობესებს გამანაწილებელი ქსელის მუშაობას და პოზიტიურად აისახება მომხმარებლის მომსახურების ხარისხზე. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი სამომავლოდ გეგმავს მონიტორინგის განხორციელებას სხვა რეგიონებშიც.

8. ელექტროენერჯის საფასურის უსაფუძვლო დარიცხვები (აღრიცხვიანობის დარღვევა, დეპოზიტი)

დამცველის სამსახურს 2024 წელს მომართა არაერთმა მომხმარებელმა ელექტროენერჯის გაზრდილ ხარჯებთან დაკავშირებით. განმცხადებლები განმარტავდნენ, რომ ელექტროენერჯის მოხმარების ასეთი მაღალი მაჩვენებელი არასდროს ჰქონიათ ანალოგიურ პერიოდთან შედარებით და ითხოვდნენ დარიცხული თანხების კორექტირებას.

განცხადებები, ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში, საჭიროებდა გარემოებათა ინდივიდუალურად შესწავლასა და შეფასებას. საკითხების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ სისტემის ოპერატორის მიერ დარიცხვები განხორციელებული იყო ინდივიდუალური მრიცხველის ჩვენებების საფუძველზე. ძირითად შემთხვევაში ელექტროენერჯის ხარჯი ფიქსირდებოდა იგივე ან უმნიშვნელო ცვლილებით ანალოგიურ პერიოდთან შედარებით. სისტემის ოპერატორის მიერ მრიცხველის ადგილზე გადამოწმებით გამოირიცხა მრიცხველის ჩვენების არასწორად წაკითხვის შესაძლებლობა, ასევე მათი კუთვნილი ქსელის გაუმართაობა. შესაბამისად, ასეთი ტიპის დარიცხვები ვერ დაკორექტირდა სამართლებრივი საფუძვლის არარსებობის გამო და მოქალაქეებს მიეცათ წერილობითი განმარტებები, მათი სურვილის შემთხვევაში, გაზომვის საშუალების სისწორის შემოწმების წესისა და პროცედურის შესახებ.

გარკვეულ საქმეებთან მიმართებაში საჭირო გახდა კიდევ უფრო სიღრმისეული შესწავლა. კერძოდ, დამცველის სამსახურის რეკომენდაციის საფუძველზე ელექტროენერჯის მრიცხველები შემოწმდა საქართველოში აკრედიტებულ ლაბორატორიაში. ლაბორატორიული დასკვნების მიხედვით მრიცხველების ნაწილი არ აღრიცხავდა სწორად და უვარგისი იყო შემდგომი ექსპლუატაციისთვის. ასეთი ტიპის საქმეებზე სისტემის ოპერატორს გაეგზავნა დასაბუთებული რეკომენდაციები დარიცხვის გაუქმებისა და ახალი დარიცხვის სამართლებრივად განხორციელებისათვის, რაც ცალსახად იქნა შესრულებული მათი მხრიდან. ერთ-ერთ საქმეზე, მოქალაქე ნ.მ. პრეტენზიას გამოთქვამდა კომპანიის მიერ ელექტროენერჯის შეუსაბამოდ მაღალ დარიცხვასთან დაკავშირებით. განმცხადებლის განმარტებით, ხარჯი იმაზე მეტი მისდიოდა, ვიდრე რეალურად მოიხმარდა და სწორედ ამიტომ ითხოვდა მრიცხველის ლაბორატორიულ შემოწმებას. აღნიშნული მრიცხველი შემოწმებული იქნა ლაბორატორიაში, რომლის დასკვნითაც დადგინდა, რომ მრიცხველი ცნობილ იქნა უვარგისად. შესაბამისად, კომპანიას გაეწია რეკომენდაცია სემეკის 2021 წლის 28 ივნისის №19 დადგენილებით

დამტკიცებული „ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელის წესების“ 32-ე მუხლის მე-19 პუნქტის თანახმად განხორციელებინა დარიცხვა. კომპანიამ დააკმაყოფილა აღნიშნული მოთხოვნა და განახორციელა შესწორება მომხმარებელს სააბონენტო ბარათზე.

ასევე იყო შემთხვევა, როდესაც დამცველის სამსახურს მომართა ეკლესიის წინამძღვარმა ზ.მ.-მ ელექტროენერჯის შეუსაბამოდ მაღალი ხარჯით დარიცხვასთან დაკავშირებით. განმცხადებლის განმარტებით, შპს „თბილისის ელექტრომიწოდებელი კომპანიისგან“ მიიღო ელექტროენერჯის ქვითარი, რომლის თანახმადაც დაერიცხა შეუსაბამოდ მაღალი გადასახადი, ვიდრე ეკლესიის მიერ რეალურად მოხმარებული ელექტროენერჯის რაოდენობა იყო, რისთვისაც ითხოვდა ზედმეტად დარიცხული თანხის კორექტირებას.

სს „თელასის“ მიერ განხორციელდა შიდა ტერიტორიაზე ელექტროენერჯის დანადგარების აღწერა, დადგინდა, რომ მომხმარებლის ჯამური სიმძლავრე შეადგენდა 21.7 კვტ. ეკლესიის წინამძღვარის განმარტებით, ეკლესიის ეზოში ცალკე მდგომ შენობაში განთავსებულია სამკერვალო, რომელიც რამდენიმე წელია არ ფუნქციონირებს. ხოლო შენობის გათბობა არის გაზზე და ზამთრის პერიოდში, კერძოდ თებერვლის თვეში, გათბობისთვის ელექტროენერჯია არ გამოუყენებიათ. გაზის გამანაწილებელი კომპანიიდან წარმოდგენილი ბრუნვის ისტორიის მიხედვით, წლების მანძილზე ბუნებრივი გაზის მოხმარება იყო სტაბილურად ერთ დონეზე, მათ შორის, სადავო პერიოდებში.

ამდენად, მოხმარებული ელექტროენერჯის რაოდენობის გაანგარიშებისას შემოწმების აქტით დაფიქსირებულ ჯამურ სიმძლავრეს, უნდა გამოაკლდეს ზამთარი/ზაფხულის სისტემის კონდიციონერებისა და სხვა ხმარებაში არ მყოფი დანადგარების სიმძლავრეები. აღნიშნული საკითხის გადაწყვეტისას მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ყურადღება გაამახვილა იმაზე, რომ სადავო პერიოდში (2024 წლის 31 იანვრიდან 29 თებერვლამდე) კომპანიის მიერ განხორციელებული სადავო დარიცხვა, სრულ შეუსაბამობაში იყო (რამდენჯერმე აღემატება) მომხმარებლის მიერ სხვა, მათ შორის ანალოგიურ პერიოდებში მოხმარებულ ელექტროენერჯის ოდენობებთან, სეზონურობის გათვალისწინებით.

აღნიშნული ინფორმაციის ანალიზის შედეგად, დამცველის სამსახურმა მიიჩნია, რომ მომხმარებლის მიმართ დარიცხული ელექტროენერჯის რაოდენობის მოხმარება განსახილველ დარიცხვის პერიოდში თეორიულადაც კი შეუძლებელი იყო. კერძოდ, შეუძლებელი იყო მრიცხველის გამართულ მდგომარეობაში მუშაობის ან აღრიცხვის სისწორის დადგენილად

მიჩნევა მაშინ, როდესაც უგულვებელყოფილია რეალურად არსებული ფაქტობრივი გარემოებები. ამასთან, არ არსებობდა მტკიცებულება, რომ მომხმარებელი ფლობდა ისეთ დანადგარს (ან დანადგარებს), რომლის ფუნქციონირებაც, ასეთი დიდი ოდენობის ელექტროენერჯის მოხმარებას გამოიწვევდა.

შესაბამისად, დამცველის სამსახურმა რეკომენდაციით მიმართა კომპანიას და მოითხოვა სადავო პერიოდში დარიცხული კვსტ. სთ ღირებულების გაუქმება. დამცველის სამსახურმა მიიჩნია, რომ დარიცხვა კომპანიას უნდა განეხორციელებინა სემეკის 2021 წლის 28 ივნისის №19 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელის წესების“ 36-ე მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად.“

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის რეკომენდაცია სს „თელასის“ მიერ გათვალისწინებული იქნა. ამასთან, კომპანიამ ტექნიკურად მოაწესრიგა ტაძრის ელექტროენერჯით მომარაგების ქსელი და სატრანსფორმატორო პუნქტი. შესაბამისად, კომპანიამ განახორციელა აბონენტზე დარიცხული ელექტროენერჯის გადაანგარიშება, კერძოდ, მომხმარებელს დაუკორექტირდა დარიცხული თანხა (1785.74 ლარი) და კრედიტის სახით აესახა - 1239.39 ლარი.

8.1. დეპოზიტი

საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2020 წლის 13 აგვისტოს №47 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯის საცალო ბაზრის წესების“ თანახმად, დეპოზიტი ეს არის თანხა ან საბანკო გარანტია, რომელსაც მომხმარებელი წარუდგენს მიმწოდებელს მომსახურების საფასურის გადახდის უზრუნველყოფის მიზნით.

წესების 24-ე მუხლი ეხება დეპოზიტის დარიცხვის წესსა და პირობებს. ელექტროენერჯის მიმწოდებელს მისი გამოყენების უფლება აქვს შემდეგ შემთხვევებში:

- ა) მომხმარებელი დროებით სარგებლობს უძრავი ქონებით ან მისი ნაწილით;
- ბ) მომხმარებელმა 12-თვიანი უწყვეტი პერიოდის განმავლობაში სამჯერ ან მეტჯერ ვადაგადაცილებით გადაიხადა მომსახურების საფასური;
- გ) მომსახურების საფასურის გადაუხდელობისათვის მომხმარებელს ელექტროენერჯია არ მიეწოდებოდა 5-თვიანი ან მეტი უწყვეტი პერიოდის განმავლობაში;

დ) არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლის მიერ ელექტროენერჯის მოხმარების საშუალო თვიური ღირებულება აღემატება 50 000 ლარს, ამასთან:

დ.ა) მომხმარებელს არ გააჩნია ქონება, რომელიც, დავის წარმოშობის შემთხვევაში, შესაძლებელია, დაექვემდებაროს იძულებით აღსრულებას მიმწოდებლის მოთხოვნის დაკმაყოფილების მიზნით, ან

დ.ბ) მომხმარებლის საკუთრებაში არსებული ქონება უფლებრივად დატვირთულია, რაც, დავის წარმოშობის შემთხვევაში, ქმნის მიმწოდებლის მოთხოვნის დაუკმაყოფილებლობის ვარაუდის საფუძველს.

აღსანიშნავია, რომ მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებლის მიერ 12-თვიანი უწყვეტი პერიოდის განმავლობაში მომსახურების საფასურის გადახდის ვადის ორჯერ დარღვევის შემთხვევაში, მომხმარებელს აცნობოს მომსახურების საფასურის გადახდის ვადის მესამედ დარღვევისას დეპოზიტის მოთხოვნის უფლების შესაძლო გამოყენების შესახებ.

მოქმედი რეგულაციით, მომსახურების საფასურის გადახდის ვადა არ უნდა იყოს ქვითრის მომზადებიდან 15 კალენდარულ დღეზე ნაკლები. მნიშვნელოვანია შეტყობინების ვალდებულება, რომლის მიხედვითაც თუ მომხმარებელი არ გადაიხდის მომსახურების საფასურს ქვითარში მითითებული ვადის დაცვით, მიმწოდებელი ვალდებულია, გადახდის ბოლო ვადის მომდევნო დღეს გააფრთხილოს მომხმარებელი მოკლე ტექსტური შეტყობინების მეშვეობით და განუსაზღვროს მას მომსახურების საფასურის გადახდის დამატებითი ვადა, რომელიც არ უნდა იყოს გადახდის ბოლო ვადიდან 1 კალენდარულ დღეზე ნაკლები. მოკლე ტექსტური შეტყობინების გაგზავნა დაუშვებელია, თუ მომსახურების საფასურის ოდენობას აკლია 2 ლარი ან ნაკლები.

არსებული წესები გადასახადის გადახდის ნაწილში არ ითვალისწინებს მომხმარებლისათვის გადასახადის გადახდის დამატებით ვადის განსაზღვრას, გარდა დადგენილი გამონაკლისებისა. საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილ უქმე დღეებში, აგრეთვე დასვენების დღეებში - შაბათსა და კვირას გადასახადის გადაუხდელობის დროს (გადახდის ბოლო ვადის დამთხვევის დროს) კომპანიას ეკრძალება მომსახურების მიწოდების შეწყვეტა, თუმცა ელექტროენერჯის ქვითრით განსაზღვრულ ვადაში გადასახადის გადაუხდელობა ჩვეულებრივ ითვლება ვადის დარღვევად და მიმწოდებელი ითვალისწინებს მას დეპოზიტის მოთხოვნის ნაწილში.

ენერგომომზადების სამსახურში ხშირია სატელეფონო ზარები მოქალაქეთა მხრიდან, ისინი შეშფოთებას გამოთქვამენ დეპოზიტის დარიცხვასთან დაკავშირებით. საზოგადოება სათანადოდ არ არის ინფორმირებული არსებული რეგულაციების შესახებ და ბევრისთვის უცნობია თავად ტერმინის მნიშვნელობაც.

დამცველის სამსახურში შემოსული ერთ-ერთი მომხმარებლის (მ.გ.) განცხადების თანახმად, მოქალაქემ მიმართა კომპანიას საფასურის გადახდის გადავადების შესახებ, კომპანიისგან მიიღო მოკლე ტექსტური შეტყობინება მოთხოვნის დაკმაყოფილების შესახებ. მიუხედავად აღნიშნულისა, შპს „თბილისის ელექტრომომწოდებელი კომპანიამ“ გამოიყენა დეპოზიტის უფლება, რადგან მომხმარებელს უფიქსირდებოდა სამი ვადაგადაცილება. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა მიმართა კომპანიას სააბონეტო ბარათზე დეპოზიტის თანხის დარიცხვასთან დაკავშირებით, ასევე წარადგინა მომხმარებლის მიერ მტკიცებულებების სახით მოწოდებული თანდართული მასალა გაგზავნილი და მიღებული შეტყობინებების შესახებ. კომპანიამ გაითვალისწინა საკითხის თავისებურება და გადაწყვეტილება მიიღო აბონენტის სასარგებლოდ, კერძოდ, გააუქმა დარიცხული დეპოზიტი - 195.42 ლარის ოდენობით.

ასევე დამცველის სამსახურის მიერ დოკუმენტაციის შესწავლისას გამოვლენილი იქნა მნიშვნელოვანი შემთხვევა დეპოზიტის დარიცხვასთან დაკავშირებით. ერთ-ერთი შემთხვევის დროს ელექტროენერგიის მიმწოდებელმა კომპანიამ ქ. თბილისი, დიდ დიღომში მოქალაქე ს.მ.-ს დაარიცხა დეპოზიტი, რადგან აბონენტს 2023-2024 წლების (ანუ 12 თვის) განმავლობაში უფიქსირდებოდა ელექტროენერგიის საფასურის გადახდის ვადის არაერთი დარღვევა (15.08.2023 ნაცვლად გადახდილია 16.08.2023 წ.; 15.03.2024 ნაცვლად გადახდილია 16.03.2024 წ.; 15.06.2024 ნაცვლად გადახდილია 16.06.2024 წ.).

კომპანიის განმარტებით, „ელექტროენერგიის საცალო ბაზრის წესების“ შესაბამისად, მათ კანონიერად მოითხოვეს დეპოზიტის წარდგენა. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა კომპანიას მიმართა რეკომენდაციით დეპოზიტის გაუქმებასთან დაკავშირებით და წარადგინა კომპანიის მიერ მომხმარებლისათვის 2024 წლის 29 იანვარს გაგზავნილი მოკლე ტექსტური შეტყობინების ასლი დეპოზიტის უფლების გამოყენების შესახებ. აღნიშნული მტკიცებულებით დადასტურდა, რომ კომპანიამ დეპოზიტის გამოყენებაზე შეტყობინება გააგზავნა პირველი დარღვევის შემდეგ. ყოველივე ეს კი მიუთითებდა იმაზე, რომ

შპს „თბილისის ელექტრომიწოდებელი კომპანიის“ მხრიდან დარღვეული იყო სემეკის 2020 წლის 13 აგვისტოს №47 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯის საცალო ბაზრის წესების“ 24-ე მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის მოთხოვნები. კომპანიამ გააუქმა აბონენტზე დარიცხული დეპოზიტის თანხა დაახლოებით 61.88 ლარის ოდენობით.

აღნიშნული საქმეებიდან გამომდინარე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა 2014 წლის 15 აპრილს რეკომენდაციით მიმართა შპს „თბილისის ელექტრომიწოდებელი კომპანიას“ და ასევე სს „ეპ ჯორჯია მიწოდებას“ დეპოზიტის დარიცხვის საკითხთან დაკავშირებით, რომ შეიმუშაონ საინფორმაციო კამპანიის ხედვა და შესრულების საშუალებები, რომელთა მიზანი იქნება მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება. ასევე, მიზანშეწონილია, რომ აღნიშნული კამპანიის ფარგლებში მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით მომხმარებლებს წარედგინოთ დეტალური ინფორმაცია დეპოზიტის დარიცხვის პირობების შესახებ. ენერგომომხმარებლის სამსახურს მიაჩნია, რომ სამომხმარებლო ცნობიერების ამაღლება დადებითი შედეგის მომტანი იქნება, რაც სამომავლოდ შეამცირებს აბონენტების პრეტენზიებს ელექტრომიწოდებელი კომპანიების მიმართ.

9. ზიანის ანაზღაურება

ხშირია შემთხვევები როდესაც მოქალაქეები მოგვმართავენ კომპანიის მიერ მიყენებული ზიანის ანაზღაურებასთან დაკავშირებით. აღნიშნული სადავო-სამართლებრივი ურთიერთობა მართალია დელიქტური ხასიათისაა და მხარეებს შორის მის საფუძველზე წარმოშობილი დავა, კანონიერი ინტერესების დაკმაყოფილების მოთხოვნისა თუ მის შესრულებაზე უარის თქმის შესახებ, სამოქალაქო საპროცესო კანონმდებლობით დადგენილი წესის შესაბამისად, განეკუთვნება სასამართლოს განსჯადობას. თუმცა აღნიშნულის თაობაზე კომპანიებმა გაითვალისწინეს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის რეკომენდაციები და რამდენიმე შემთხვევაში მოახდინეს ზიანის ანაზღაურება.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართა შპს „ბ.ჯ.“-ის დირექტორმა ბატონმა უ.ა.-მ, რომლის განმარტებით გორის მუნიციპალიტეტის ერთ-ერთ სოფელში 2022-2024 წლებში ელექტროენერჯის ხშირი წყვეტის გამო კომპანიამ იზარალა 100 000 ევრომდე თანხა. კერძოდ, 2024 წელს განმცხადებლის განმარტებით, ელექტროენერჯია შეწყდა 10-ზე მეტჯერ, რამაც გამოიწვია ნახევრად გადამუშავებული პროდუქციის დეგრადირება.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა განმცხადებლის მოთხოვნის საფუძველზე მიმართა სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ და გამოითხოვა ინფორმაცია ივნისიდან - ნოემბრის თვის ჩათვლით ელექტროენერჯის წყვეტების შესახებ. კომპანიიდან წარმოდგენილი დოკუმენტაციით, დადასტურდა, რომ აბონენტს ელექტროენერჯის მომარაგება 6 თვის მანძილზე შეუწყდა 39-ჯერ. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის რეკომენდაციით კომპანიამ აღნიშნულ სოფელში შეცვალა 32 ელექტრო გადამცემი ხაზის საყრდენი შესაბამისი სახაზო არმატურით, ასევე გამოცვალა 20.4 კმ სიგრძის სადენი, ხუთ მალში ამოჭიმა სადენები და გაასწორა ოთხი საყრდენი. აღნიშნული საკითხი მნიშვნელოვანია იმ მხრივ, რომ კომპანიამ ასევე გამოთქვა მზადყოფნა შესაბამისი მტკიცებულებების წარდგენის საფუძველზე ზიანის ანაზღაურებასთან დაკავშირებით.

ასევე საინტერესოა მოქალაქე გ.მ-ს განცხადება, რომელიც ეხებოდა ელექტროენერჯის არასტაბილურად/არასათანადო ხარისხით მიწოდების გამო ელექტრო დანადგარების დაზიანებას. მოქალაქის განცხადებით, ელექტროენერჯის მაღალი ძაბვის გამო მასთან დაზიანდა შემდეგი საყოფაცხოვრებო ტექნიკა: Midea-ს ფირმის ჭურჭლის სარეცხი მანქანა და Midea-ს ფირმის წყლის გამაცხელებელი, რის გამოც, ითხოვდა კომპანიის მხრიდან მიყენებული ზიანის ანაზღაურებას. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მიმართა სს „ენერგო პრო ჯორჯიას“ რეკომენდაციით და კომპანიამ უზრუნველყო დაზიანებული ტექნიკის შეკეთება.

აღნიშნული შემთხვევებით დასტურდება ის, რომ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი აქტიურად მიმართავს მედიაციის პროცესის დამკვიდრების ღონისძიებებს.

თავი. VI. წყალმომარაგების სექტორი

1. შემოსული განცხადებების სტატისტიკა

2024 წლის სტატისტიკური მონაცემებით, საანგარიშო წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში წყალმომარაგებისა და წყალარინების საკითხებზე საქმის წარმოება დაიწყო 244 განცხადების საფუძველზე. ლიცენზიატ კომპანიებში გაიგზავნა 618 მიმართვა (რეკომენდაცია/შუამდგომლობა).

კომპანიების მიხედვით განცხადებების რაოდენობა გადანაწილდა შემდეგნაირად:

შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ – 143

შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“ – 92

შპს „ბათუმის წყალი“ - 9

მომხმარებლების განცხადებების შესწავლის შედეგად გამოიკვეთა აქტუალური საკითხები, რომელთა შორის უმრავლესობა შეეხება მომსახურების ხარისხს. მათ შორის, წყალმომარაგებისა და წყალარინების (საკანალიზაციო) ქსელის დაზიანება, მომხმარებლისათვის სასმელი წყლის მიწოდება დაბალი წნევით, ქსელზე მიერთების სამუშაოების დაგვიანებით შესრულება და სხვ. სადავო საკითხების ნაწილი განეკუთვნებოდა მომხმარებლების პრეტენზიებს ლიცენზიატი კომპანიების მიერ უსაფუძვლო დარიცხვასთან დაკავშირებით, რაც, შესაძლებელია, გამოწვეული იყოს სასმელი წყლის მრიცხველის ჩვენების შეცდომით ადებით, სულადობის არასწორი მონაცემების დაფიქსირებით, დაზიანებული მრიცხველით და სხვა.

მომხმარებლებისთვის აქტუალურ საკითხად რჩება კომპანიების ცხელი ხაზის გაუმართავად მუშაობა. დამცველის სამსახურში შემოსული პრეტენზიების ნაწილი ამ საკითხს უკავშირდება. ლიცენზიატი კომპანიებიდან გამოთხოვილი ინფორმაციით, 2024 წელს მათ ცხელ ხაზზე შესული ზარების რაოდენობა და პასუხგაცემული ზარების რაოდენობა გამოიყურება შემდეგნაირად:

შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ ცხელ ხაზზე ჯამურად დაფიქსირდა 946,596 ზარი, საიდანაც პასუხი გაეცა 774,099 ზარს (82%). უპასუხო ზარებზე მოგვიანებით ხდება უკუკავშირი. რაც შეეხება შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ მონაცემებს, დაფიქსირდა 124,617 შეტყობინება, პასუხგაცემული ზარების რაოდენობა - 114,436 (92%). შპს „ქობულეთის წყალის“ ცხელ ხაზზე დაფიქსირდა 389 შეტყობინება; შპს „საჩხერის წყალკანალის“ ცხელ ხაზზე - 3,302 ზარი, ხოლო პასუხი გაეცა 3,051 ზარს; შპს „მარნეულის სოფწყალის“ მონაცემებით - 58 ზარიდან პასუხგაცემულია 52.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ შემუშავებულია არაერთი ნორმატიული აქტი, რომელიც მომსახურების გაუმჯობესებას ისახავს მიზნად, მიმართულია წყალმომარაგების სექტორის განვითარებისაკენ. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური ასევე არის ჩართული საკანონმდებლო რეგულაციების შესრულების მონიტორინგში მათი პრაქტიკაში სწორად დამკვიდრების მიზნით როგორც კომპანიების, ისე

მომხმარებლების მხრიდან. ამავე დროს, ენერგომომზადების მოუწოდებს კომპანიებს, მოახდინონ სექტორში არსებული გამოწვევების იდენტიფიცირება, შეიმუშაონ მათი შემდგომი გადაწყვეტის გზები, რომლებიც მაქსიმალურად უნდა მოარგონ მომხმარებელთა საჭიროებებს, და დაამკვიდრონ მომსახურების მაღალი სტანდარტი. გარდა ამისა, ლიცენზიატი კომპანიები ვალდებული არიან, ეფექტურად მართონ ქსელი და გააუმჯობესონ არსებული ინფრასტრუქტურა.

2. ლიცენზიატი კომპანიები და სატარიფო რეგულაცია

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ 2023 წლის ბოლოს 3 წლის ვადით დაადგინა წყალმომარაგების სექტორში ლიცენზიატი კომპანიებისათვის შემუშავებული ტარიფები (დღგ ჩათვლით):

საყოფაცხოვრებო მომხმარებლები: გამრიცხველიანებული მომხმარებლების ტარიფები (კუბ/მ)

სამომხმარებლო ტარიფი	
დღგ-ს ჩათვლით	
შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“	0.423 თეთრი
შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“	0.500 თეთრი
რუსთავის თვითმმართველი ერთეული *	0.500 თეთრი
შპს „მარნეულის სოფლის წყალი“	0.333 თეთრი
შპს „საჩხერის წყალკანალი“	1.664 თეთრი
შპს „ბათუმის წყალი“	0.518 თეთრი
შპს „ქობულეთის წყალი“	ადგილობრივი მუნიციპალიტეტის მიერ დადგენილი ტარიფები
შპს „სოგური“	0.071 თეთრი
შპს „საგარეჯო“	1.610 თეთრი

გაუმრიცხველიანებული მომხმარებლების ტარიფები (სულადობით)

	სამომხმარებლო ტარიფი დღგ-ს ჩათვლით
შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“	2.03 თეთრი
შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“	4.517 თეთრი
რუსთავის თვითმმართველი ერთეული	3.008 თეთრი
შპს „მარნეულის სოფლის წყალი“	1.398 თეთრი
შპს „საჩხერის წყალკანალი“	10.405 თეთრი
შპს „ბათუმის წყალი“	2.626 თეთრი
შპს „ქობულეთის წყალი“	მოქმედებს ადგილობრივი მმართველობების მიერ დადგენილი ტარიფები
შპს „სოგური“	0.847 თეთრი
შპს „საგარეჯო“	6.261 თეთრი

არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლები (კუბ/მ):

	სამომხმარებლო ტარიფი დღგ-ს ჩათვლით
შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“	3.65 თეთრი
შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“	8.807 თეთრი
რუსთავის თვითმმართველი ერთეული	6.500 თეთრი
შპს „მარნეულის სოფლის წყალი“	2.652 თეთრი
შპს „საჩხერის წყლის კომპანია“	4.091 თეთრი
შპს „ბათუმის წყალი“	5.869 თეთრი

შპს „ქობულეთის წყალი“	ადგილობრივი მუნიციპალიტეტის მიერ დადგენილი ტარიფები
შპს „სოგური“	4.155 თეთრი
შპს „საგარეჯო“	1.610 თეთრი

3. მომსახურების ხარისხი

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ 2021 წლის 28 ივნისს №20 დადგენილებით დამტკიცებული „მომსახურების ხარისხის წესების“ მიზანია, გააუმჯობესოს კომპანიების მიერ გაწეული მომსახურების კომერციული ხარისხი. ამ წესების მოქმედება ვრცელდება ენერგეტიკის სამივე სექტორზე: წყალმომარაგება, ელექტროენერჯია და ბუნებრივი გაზი.

სემეკის მიერ დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესები“ ავალდებულებს სასმელი წყლის მიმწოდებელ კომპანიებს, უზრუნველყონ მომხმარებლების უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო წყალმომარაგება. ამასთან ერთად, სასმელი წყლის ხარისხი უნდა პასუხობდეს დადგენილ სტანდარტებს.

ბოლო წლებში ენერგომომზადების სამსახურის წარმოებაში არსებული სადავო საკითხების წილი, რომლებიც მომსახურების ხარისხს შეეხება, საგრძნობლად გაიზარდა. მოცემული კატეგორიის საქმეების შესწავლა და მათი გადაწყვეტა მომხმარებელთა ინტერესების გათვალისწინებით საჭიროებს განსხვავებულ მიდგომას, ვიდრე დარიცხვასთან დაკავშირებული დავები. დამცველის სამსახური ატარებს ისეთ ღონისძიებებს, როგორცაა: ადგილის დათვალიერება, სპეციალისტების/ექსპერტების მოწვევა, კონსულტაციის მიღება ტექნიკურ ან/და სხვა საკითხებზე, მხარეებს შორის სამუშაო შეხვედრების ორგანიზება და ჩატარება. საკითხის კომპლექსური შესწავლა არ შემოიფარგლება მხოლოდ სამართლებრივი მეთოდებით. ამ დროს ტექნიკურ საკითხებზე მოწვეული სპეციალისტების მიერ გაცემულ დასკვნები მნიშვნელოვან როლს ასრულებენ.

საანგარიშო წლის განმავლობაში ენერგომომზადების სამსახურის ინიციატივით ჩატარდა რამდენიმე სამუშაო შეხვედრა წყალმომარაგების სექტორში გამოკვეთილი პრობლემების იდენტიფიცირებისა და მათი შესაძლო გადაწყვეტის გზების მოძიების მიზნით. გარდა დავაში მონაწილე მხარეებისა, ამ შეხვედრებში მონაწილეობას იღებდნენ, აგრეთვე, მარეგულირებელი კომისიის შესაბამისი დეპარტამენტის ექსპერტები და, საჭიროების შემთხვევაში, სხვა უწყებები. მოცემული ფორმატი განეკუთვნება, როგორც უკვე აღვნიშნეთ, დამცველის სამსახურის მედიატორული ფუნქციის შესრულებას, რომელიც ბოლო ათწლეულის მანძილზე ბევრი დადებითი შედეგის მომტანი აღმოჩნდა მომხმარებლებისა და კომპანიებისათვის.

3.1. წყალმომარაგების წყვეტა

სემეკის მიერ დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ თანახმად, წყალმომარაგების კომპანია ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებლის შესაბამისი ხარისხის სასმელი წყლით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო წყალმომარაგება. იმისათვის, რომ მომხმარებელი სარგებლობდეს მაღალი ხარისხის მომსახურებით, წყლის მიწოდებელი კომპანიები ქსელის გამართულად ფუნქციონირების უზრუნველსაყოფად ატარებენ გეგმურ და არაგეგმურ სამუშაოებს. არაგეგმური სამუშაოები დაკავშირებულია ავარიებთან და დაზიანებებთან, რასაც ამორტიზებული ქსელის არსებობა იწვევს. ასეთ შემთხვევებში მომხმარებლებს მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით წინასწარ ეგზავნებათ ინფორმაცია წყალმომარაგების წყვეტასთან დაკავშირებით და განისაზღვრება წყალმომარაგების აღდგენის სავარაუდო დრო.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ხშირია მოქალაქეთა სატელეფონო ზარები, რომლებიც გამოხატავენ უკმაყოფილებას წყალმომარაგების ხშირ შეზღუდვასთან დაკავშირებით. განსაკუთრებული ყურადღება ექცევა ისეთ მომხმარებლებს, რომლებთანაც რეგულარულად ხდება სასმელი წყლის მიწოდების შეზღუდვა ერთი და იგივე მიზეზით (მაგალითად, გეგმიური სარემონტო სამუშაოების გამო). ამ შემთხვევებში ენერგომბუდსმენის სამსახური მიმართავს კომპანიას და იკვლევს საკითხთან დაკავშირებულ ფაქტობრივ გარემოებებს. აგრეთვე, მზადდება რეკომენდაციები დაზიანების დროულად აღმოფხვრის შესახებ მომხმარებელთა სათანადო ხარისხის მომსახურების უზრუნველსაყოფად.

არსებული პრობლემის შესწავლამ გამოავლინა ტექნიკური ხასიათის ხარვეზები: წყალმომარაგების ქსელი არ არის აღჭურვილი საჭირო რაოდენობის ჩამკეტ-გამანაწილებელი არმატურით, რის გამოც ტექნიკური სამუშაოების ჩატარების მიზნით ხდება დიდი არეალების გამორთვა - ერთდროულად ითიშება რამდენიმე ქუჩა და ზოგჯერ უბანიც. რა თქმა უნდა, აღნიშნული გარემოებები იწვევს მოსახლეობის უკმაყოფილებას. კომპანიების მონაცემებით, სარეაბილიტაციო სამუშაოების შესრულება ხშირად ფერხდება მუნიციპალური ორგანოების შესაბამისი სამსახურების მიერ, ვინაიდან საკითხის მოგვარება დაკავშირებულია სამუშაოების წარმოებაზე ნებართვის გაცემასთან.

ენერგომბუდსმენის სამსახურმა წლიურ ანგარიშში ასახვის მიზნით, გამოითხოვა ლიცენზიატი კომპანიებიდან ინფორმაცია მომსახურების წყვეტების (გეგმური და არაგეგმური) რაოდენობისა და მათი ძირითადი გამომწვევი მიზეზების შესახებ. წარმოდგენილი ინფორმაციის თანახმად, მონაცემები გამოიყურება შემდეგი სახით:

შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“

2024 წლის განმავლობაში სასმელი წყლის მიწოდების შეწყვეტა შიდა და გარე მიზეზებით მოხდა:

ა) შიდა მიზეზი, როდესაც წყვეტა გამოწვეულია კომპანიის მფლობელობაში არსებული ცალკეული აქტივების ავარიული დაზიანების (7,284 ერთეული) ან/და მათი გეგმური რეაბილიტაციის გამო (250 ერთეული); ბ) გარე მიზეზი (1,023 ერთეული), როდესაც სასმელი

წყლის მიწოდების შეწყვეტა გამოწვეულია მესამე მხარის მიერ კომპანიის მფლობელობაში არსებული აქტივების დაზიანებით, ელექტროენერჯის მიწოდების შეწყვეტის გამო და სხვ.

შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“

2024 წლის განმავლობაში დაფიქსირდა სასმელი წყლის მიწოდების 2,977 წვეტის ფაქტი. მათ შორის გეგმური წვეტა - 256; არაგეგმური წვეტა - 2,721. აღნიშნული ინფორმაცია აგრეთვე შევისწავლეთ რეგიონების მიხედვით. წვეტების რაოდენობით ლიდერობს კახეთის რეგიონი, სადაც დაფიქსირდა 656 შემთხვევა, ყველაზე ნაკლები შემთხვევა გურიაში დაფიქსირდა.

შპს „ბათუმის წყალი“

2024 წელს დაფიქსირდა 506 წვეტა, მათ შორის 24 გეგმური. არაგეგმური წვეტების მიზეზებია ავარიული დაზიანებები და უხვი ნალექებით გამოწვეული ფორს-მაჟორული სიტუაციები, როდესაც მომარაგება ერთდროულად შეწყვეტილი აქვს 15 ათას მომხმარებელს.

შპს „ქობულეთის წყალს“ მიერ მოწოდებული მონაცემებით, ქ. ქობულეთის ნაწილს ორჯერ შეუწყდა წყალმომარაგება მილსადენის მექანიკური დაზიანების გამო.

შპს „საჩხერის წყალკანალმა“ გვაცნობა, რომ გეგმური წვეტა იყო 5, ხოლო არაგეგმური - 93, ხოლო წვეტის ძირითადი გამომწვევი მიზეზი იყო ინტერნეტის ბოჭკოვანი კაბელის მიწაში ჩადება, საკანალიზაციო ქსელების მოწყობა, ელექტროენერჯის ბომბების შეცვლა და სხვ.

შპს „საგარეჯო“-დან მიღებული ინფორმაციით, დაფიქსირდა 9 წვეტა.

შპს „მარნეულის სოფწყალმა“ მოგვარაოდა მონაცემები 18 წვეტაზე, რაც გამოწვეული იყო მილსადენებზე ავარიული დაზიანებებითა და ელექტროენერჯის მომარაგების შეწყვეტით.

შპს „სოგურმა“ დააფიქსირა სასმელი წყლის არაგეგმური წვეტის 4 შემთხვევა, რომელიც გამოწვეული იყო ელექტროენერჯის მომარაგების შეფერხებით.

3.2. მილსადენის დაზიანება წიწამურში

2024 წლის ივნისის ცხელი პერიოდი დედაქალაქის მოსახლეობისათვის მძიმე აღმოჩნდა, ვინაიდან 100 ათასი აბონენტი სასმელი წყლის გარეშე დარჩა. როგორც ცნობილია, „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ კუთვნილ მაგისტრალზე მომხდარი დაზიანების გამო თბილისის დიდ ნაწილს არ მიეწოდებოდა სასმელი წყალი.

შემთხვევა მოხდა მცხეთის მუნიციპალიტეტში, სოფ. წიწამურის მიმდებარედ და სარემონტო სამუშაოები პირველივე დღიდან (17 ივნისიდან) ინტენსიურად მიმდინარეობდა. შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ სამუშაოებს ახორციელებდა დღე-ღამის უწყვეტ რეჟიმში. სემეკი და დამცველის სამსახური უწყვეტად მონიტორინგს პროცესის ინტენსივობასა და ხარისხს. კომპანიამ გამოიყენა ყველა შესაძლებლობა, რომ რაც შეიძლება მოკლე დროში დასრულებულიყო სამუშაოები. წყალმომარაგების ცენტრალურ მაგისტრალურ მილსადენის დაზიანებული

მონაკვეთის შეცვლა დასრულდა 24 ივნისს და მომხმარებლებთან სრულად აღდგა წყალმომარაგება.

მიუხედავად იმისა, რომ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ 24 საათიან რეჟიმში მოსახლეობას აწვდიდა ინფორმაციას წყალმომარაგების განრიგისა და სასმელი წყლის ცისტერნების განთავსების შესახებ, მოსახლეობას მაინც მწვავე რეაქცია ჰქონდა წყალმომარაგების საგანგებო რეჟიმთან დაკავშირებით.

შესწავლის შედეგად გამოვლინდა, რომ წიწამურში მომხდარი ავარია გამოწვეული იყო დაუძლეველი ძალით და აღნიშნულ მილსადენზე სარეაბილიტაციო სამუშაოების განხორციელება დღის წესრიგში მანამდე არ დამდგარა.

3.3. დაზიანებული წყალარინების ქსელი

2024 წლის მანძილზე ენერგომბუდსმენის სამსახურში დაფიქსირდა დაზიანებული წყალარინების (საკანალიზაციო) ქსელთან დაკავშირებული პრობლემების რეკორდული მაჩვენებელი.

საკითხის შესწავლის მიზნით, ლიცენზიატი კომპანიებიდან გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ რამდენი შეტყობინება/განცხადება დაფიქსირდა საანგარიშო წლის განმავლობაში წყალარინების ქსელის გაუმართაობასთან დაკავშირებით. წარმოდგენილი მონაცემების მიხედვით, შემოსული შეტყობინებების რაოდენობა კომპანიების მიხედვით ასე გადანაწილდა:

- შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ - 90 ათასამდე შეტყობინება;
- შპს „საქართველოს გაერთიანებულმა წყალმომარაგების კომპანიამ“ - 9260 შეტყობინება;
- შპს „ბათუმის წყალი“ – 1500 შეტყობინება;
- შპს „ქობულეთის წყალი“ - 45 შეტყობინება;
- შპს „საჩხერის წყალკანალი“ – 36 შეტყობინება.

რაც შეეხება კომპანიებს: შპს „მარნეულის სოფწყალი“, შპს „საგარეჯო“ და შპს „სოფური“ - აღნიშნული ლიცენზიატი კომპანიები წყალარინების ქსელს არ ფლობენ.

მიუხედავად იმისა, რომ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერს“ საკანალიზაციო სისტემის ექსპლუატაციისა და მოვლა-შენახვის მიმართულებით დასაქმებული ჰყავს 254 ტექნიკური პერსონალი, რომლებიც აღჭურვილნი არიან სათანადო ტექნიკური მოწყობილობებითა და მანქანა-მექანიზმებით, მომხმარებელთა პრეტენზიების მთავარი მიზეზი მდგომარეობს დაზიანებული ქსელის აღდგენის დაყოვნებაში. ხშირად ცხელ ხაზზე ფიქსირდება რამდენიმე ზარი ერთი და იგივე შემთხვევასთან დაკავშირებით, მაგრამ, პრაქტიკა გვიჩვენებს, რომ კომპანია არ ჩქარობს დაზიანების აღმოფხვრას. აღნიშნულის გამო უკმაყოფილო მომხმარებლები აქტიურად უკავშირდებოდნენ დამცველის სამსახურს ცხელი ხაზის, ელექტრონული ფოსტისა და სოციალური ქსელის მეშვეობით.

პრაქტიკამ გვაჩვენა, რომ წყალარინების ქსელის დაზიანებისას, მომხმარებლის მიერ ცხელ ხაზზე შეტყობინება ხშირ შემთხვევებში რეაგირების გარეშე რჩება ან, მყისიერი მოქმედების ნაცვლად, რამდენიმე დღითაა დაგვიანებული. მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებელი მრავალჯერ ატყობინებს ქსელის დაზიანების შესახებ კომპანიის ცხელი ხაზის ოპერატორს, პასუხი ერთია - „შეტყობინება გადაცემულია შესაბამისი რეაგირებისთვის“ და, ამასთან ერთად, ოპერატორი ვერ აზუსტებს ინფორმაციას, თუ რა ვადაში მოხდება რეაგირება.

მაგალითისთვის შეგვიძლია გამოვყოთ შემთხვევა, როდესაც ქ. თბილისში (პანკისის, ნუცუბიძის ქუჩებზე) წყალარინების ქსელის დაზიანებამ გამოიწვია გარემოს დაბინძურება, საშინელი ანტისანიტარია და გაუსაძლისი საცხოვრებელი პირობები. აღნიშნული პრობლემის გადაწყვეტის თხოვნით მოქალაქეები რ.ლ. და გ.წ. უკავშირდებოდნენ ცხელ ხაზს, თუმცა რეაგირება დროული არ ყოფილა. მომხმარებლების ინფორმაციით, დაზიანდა მათი საცხოვრებელი სახლები და ეზოები, სარდაფები და დამხმარე ნაგებობები. დამცველის სამსახურის მიერ შესაბამისი შუამდგომლობით კომპანიამ დაგვიანებით აღმოფხვრა პრობლემა.

საკითხის აქტუალობამ განაპირობა სამუშაო შეხვედრების გამართვის აუცილებლობა ისეთ მსხვილ კომპანიებთან, როგორცაა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ და შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“. შეხვედრებზე დაიგეგმა დამცველის სამსახურის ჩართულობის უზრუნველყოფა პრობლემის იდენტიფიცირებასა და მომხმარებელთა ინტერესების მაქსიმალურ გათვალისწინებაში. ამავე დროს, მიზანშეწონილი გახდა თვითმმართველობის ორგანოების შესაბამისი სამსახურების ჩართვა მათი კომპეტენციის გათვალისწინებით.

2024 წელს ენერგომბუდსმენის სამსახურმა რამდენიმე მნიშვნელოვანი საკითხი შეისწავლა წყალარინების პრობლემასთან დაკავშირებით. ერთ-ერთი თვალსაჩინო საქმე იყო ზღვისუბანში განთავსებული სამედიცინო დაწესებულების (ჰოსპიტალის) მიმდებარედ დაზიანებული წყალარინების ქსელის შემთხვევა, რის გამოც იტბორებოდა ნულოვანი სართული, რაც დაწესებულებაში განაპირობებდა ანტისანიტარულ მდგომარეობას. წყალმომარაგების კომპანია პერიოდულად რეცხავდა ქსელს, მაგრამ პრობლემა გვარდებოდა დროებით.

საუნივერსიტეტო ჰოსპიტალმა არაერთგზის მიმართა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერს“ პრობლემის მოგვარების თხოვნით, მაგრამ უშედეგოდ. 2024 წლის თებერვალში საქმეში ჩაერთო საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური და კომპანიას მიმართა სამართლებრივად დასაბუთებული რეკომენდაციით. საკითხის გადაწყვეტის მიზნით კომპანიამ ოთხჯერ მოითხოვა დამატებითი ვადა. აპრილის თვეში დაზიანებულ ადგილზე კომპანიამ მოაწყო დამატებითი სათვალთვალო ჭა, რამაც ტექნიკურად გამართა ქსელი და აღმოიფხვრა პრობლემა.

პრაქტიკიდან ყურადსაღებია კიდევ ერთი შემთხვევა, რომელიც დაფიქსირდა ქ. თბილისში (ბ. ჟღენტის ქ.). საცხოვრებელ კორპუსთან კომპანიამ ქსელის რეაბილიტაციის დროს დააზიანა წყალმომარაგების მილები, რის გამოც იტბორებოდა ლიფტის შახტები და წყალი გროვდებოდა კორპუსის საძირკველში. აბონენტებმა რამდენჯერმე აცნობეს კომპანიას აღნიშნული ფაქტის შესახებ. კომპანიის წარმომადგენლებმა დაზიანება შეაკეთეს, თუმცა წყალი არ ამოტუმბეს.

ენერგომომზადების სამსახურის მიერ წარდგენილი შუამდგომლობის საფუძველზე შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუნდამ“ ამოტუმბა დაგროვებული წყალი დატბორილი ლიფტის შახტებიდან და საძირკველიდან.

არის შემთხვევები, როდესაც არაერთგზის მიმართვის მიუხედავად და წყალმომარაგების კომპანიისგან მყისიერი რეაგირების არარსებობის გამო, მომხმარებლები იძულებულნი არიან, ქსელის გასაწმენდად მიმართონ სხვა კერძო კომპანიებს. შესაბამისად, მათთვის გადახდილი მომსახურების საფასური მნიშვნელოვან მატერიალურ ზიანს აყენებს მოქალაქეებს. ასეთი კატეგორიის საქმეებზე მომხმარებლები მოითხოვენ გაწეული ხარჯების ანაზღაურებას კომპანიიდან (მაგალითად, მოქალაქე ნ.კ.-ს საქმე).

საანგარიშო წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში დაფიქსირდა აგრეთვე შემთხვევები, როდესაც წყალმომარაგების კომპანიამ პასუხად გვაცნობა ინფორმაცია პრობლემის აღმოფხვრის შესახებ. ამავე დროს, ენერგომომზადების სამსახურის მიერ ჩატარებული მონიტორინგის შედეგად გაირკვა, რომ საკითხი მოგვარდა მომხმარებლის მიერ გაწეული ხარჯებით და კომპანიის წარმომადგენლების მისვლისას ინციდენტი უკვე აღმოფხვრილი იყო (მაგალითად, მოქალაქეების მ.ე. და ნ.ჭ.-ს საქმეები).

ქსელის დაზიანების საკითხებს ხშირად თან ახლავს მოქალაქეთა მოთხოვნა მიყენებული ზიანის ანაზღაურების შესახებ. ასე, მაგალითად, მოგვმართა ერთ-ერთმა მოქალაქემ, რომელსაც საკანალიზაციო ქსელის დაზიანების გამო გადმოღვრილი დაბინძურებული წყალი ჩაედინებოდა მის კუთვნილ სარდაფში. შესაბამისად, ამ ფაქტმა გამოიწვია საცხოვრებელი სახლის დაზიანება. საქმის დეტალურად მოკვლევის დროს გაირკვა, რომ მოქალაქემ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუნდამ“ რამდენჯერმე აცნობა ქსელის დაზიანების შესახებ და მოითხოვა მისი შეკეთება, რაც კომპანიამ დროულად არ განახორციელა. დაგვიანებულმა რეაგირებამ განაპირობა დიდი რაოდენობით წყლის დაღვრა და მომხმარებელს მიადგა ქონებრივი ზიანი. მოცემული ფაქტის დეტალურად შესწავლის შედეგად გაიცა რეკომენდაცია, კომპანიის მხრიდან დარღვევების აღწერისა და ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნით. კომპანიამ დააკმაყოფილა ენერგომომზადების რეკომენდაცია და მოახდინა მომხმარებლისთვის მიყენებული ზიანის ანაზღაურება.

საანგარიშო წელს დაფიქსირდა წყალარინების დაზიანების შემთხვევა ქ. ბათუმშიც. ოქტომბრის თვეში მოგვმართა მოქალაქე ჯ.თ.-მ, რომელმაც განაცხადა, რომ 4 თვის მანძილზე დაზიანებული ჰქონდა წყალმომარაგების ქსელი სახლის ჭიშკართან და იტბორებოდა ქუჩა. განმცხადებელმა ასევე აღნიშნა, რომ არაერთხელ მიმართა შპს „ბათუმის წყალს“, მაგრამ მათი მხრიდან რეაგირება არ ყოფილა. მოცემული მომართვის საფუძველზე დამცველის სამსახურმა შესაბამისი რეკომენდაციით მიმართა კომპანიას და მოითხოვა დაზიანების აღმოფხვრა. 2 კვირის შემდეგ წყალმომარაგების კომპანიამ გვაცნობა, რომ რეაგირება განხორციელდა შეტყობინებისთანავე და ქსელის რეაბილიტაცია მოხდებოდა უახლოეს მომავალში. დოკუმენტს თან დაურთეს ფოტო მასალაც.

ამავე დროს, განმცხადებელმა წარმოადგინა ინფორმაცია, რომ მან თავისი სახსრებით დროებით შეაკეთა დაზიანებული წყალმომარაგების ქსელი, ხოლო კომპანიის მიერ წარმოდგენილი ფოტომასალა ასახავდა სხვა ლოკაციას (ადგილმდებარეობას) და მისი ქსელის დაზიანებასთან არანაირი კავშირი არ ჰქონდა. შპს „ბათუმის წყალს“ განმეორებით წარედგინა შუამდგომლობა, რომელიც შესრულდა მოგვიანებით და წყალარინებასთან დაკავშირებული პრობლემა საბოლოოდ მოგვარდა.

ქსელის დაზიანების რამდენიმე ფაქტები დაფიქსირდა აგრეთვე დაბა სურამშიც (გურამიშვილისა და 9 აპრილის ქუჩებზე). დაზარალებული მომხმარებლების მომართვის შედეგად შედგა საოქმო ჩანაწერები და წარედგინა რეაგირებისათვის შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიას“. პარალელურ რეჟიმში დამცველის სამსახურის წარმომადგენელი აწარმოებს მონიტორინგს მომხმარებლებთან, რომ დადგინდეს, რამდენად ოპერატიულად მოქმედებს კომპანია კონკრეტული პრობლემის აღმოსაფხვრელად. გამოკითხული პირები ადასტურებენ, რომ მხოლოდ ენერგომბუდსმენის სამსახურის ჩარევის შემდგომ კომპანიამ განახორციელა ქმედითი ზომები.

როგორც წინა წლის ანგარიშში აღინიშნა, დედაქალაქში დაზიანებული წყალარინების ქსელთან დაკავშირებულმა პრობლემებმა ისეთი აქტუალური სახე მიიღო, რომ წარმოიშვა სამუშაო ჯგუფის შექმნის აუცილებლობა ონლაინ ფორმატში. აღნიშნული სამუშაო ჯგუფი აერთიანებს ენერგომბუდსმენის სამსახურისა და შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ უფლებამოსილ თანამშრომლებს. საანგარიშო წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში მიღებული შეტყობინებების ის ნაწილი, რომელიც თავისი შინაარსიდან გამომდინარე, საჭიროებდა დაუყოვნებლივ რეაგირებას, იგზავნებოდა Viber-ის ჯგუფში. კომპანიის წარმომადგენლები ახორციელებდნენ სწრაფ რეაგირებას მიწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე და თითოეულმა მომხმარებელმა იგრძნო ენერგომბუდსმენის სამსახურის მუშაობის ეფექტურობა.

აღსანიშნავია, რომ დამცველის სამსახური კომპანიების მხრიდან დაგვიანებული რეაგირების ფაქტების შესახებ ინფორმაციას აწვდის კომისიის მომსახურეობის კომერციული ხარისხის დეპარტამენტს, სადაც დეტალურად, სპეციალური პროგრამის გამოყენებით ხდება დაფიქსირებული ზარების/ ქოლცენტრზე კომპანიების მხრიდან რეაგირების პროცესი.

4. წყალარინების სისტემით სარგებლობა

წყლის მიმწოდებელი კომპანია ვალდებულია, უზრუნველყოს ქალაქისა და დასახლებული ადგილების ტერიტორიაზე ჩამდინარე სითხის წყალარინების ქსელის მეშვეობით გატარება. შესაბამისად, უზრუნველყოფილი უნდა იყოს ქსელის გამართული, უსაფრთხო, სტაბილური და ეფექტიანი ფუნქციონირება და ექსპლუატაცია.

წყალარინების სისტემით სარგებლობის წესების ჯეროვნად შესრულება მომხმარებლების მხრიდანაც აარიდებს მათ ბევრ პრობლემას, მათ შორის, ქსელის გაბიდვანასა და დაბინძურებას. საქართველოს მთავრობის 2018 წლის დადგენილებით დამტკიცდა ტექნიკური რეგლამენტი წყალარინების (საკანალიზაციო) სისტემაში ჩამდინარე წყლის ჩაშვებისა და მიღების პირობების და დამაბინძურებელ ნივთიერებათა ზღვრულად დასაშვები ნორმების შესახებ. აღნიშნული დოკუმენტი განსაზღვრავს შესაბამის პროცედურებსა და კონტროლის მექანიზმებს, აგრეთვე არეგულირებს ურთიერთობებს სისტემის ოპერატორებსა და სისტემის მომხმარებლებს შორის, რომლებიც ახორციელებენ სისტემაში ჩამდინარე წყლების ჩაშვებას.

აღნიშნული რეგლამენტი განსაზღვრავს წყალარინების ქსელის მოვლის პირობებს, მათ შორის საკითხებს, რომელთა თანახმად საკანალიზაციო ჭები ყოველთვის ხელმისაწვდომი უნდა იყოს დათვალიერებისათვის, თავისუფალი უნდა იყოს მიწის, თოვლის და სამშენებლო ნაგვისაგან. ამასთან ერთად, მომხმარებლებს ეკრძალებათ წყალარინების სისტემაში ისეთი ნივთიერებების ჩაშვება, რომლებიც თვითონ ან სისტემაში არსებულ სხვა ნივთიერებებთან ურთიერთქმედების შედეგად გამოიწვევენ სისტემისა და მასთან დაკავშირებული გამწმენდი ნაგებობის მუშაობის ეფექტიანობის შემცირებასა და დაბინძურებას.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მოუწოდა მსხვილ ლიცენზიატ კომპანიებს 2023 წელს გაცემული რეკომენდაციით, შეემუშავებინათ საინფორმაციო კამპანიის ხედვა და შესრულების საშუალებები, რომელთა მიზანი იქნებოდა მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება საკანალიზაციო ქსელით სარგებლობის შესახებ. დღესაც მიგვაჩნია, რომ მიზანშეწონილია, მოქალაქეებსა და კომერციულ ორგანიზაციებს რეგულარულად წარედგინოს წყალარინების სისტემაში ჩამდინარე წყლის ჩაშვებასთან დაკავშირებული კონკრეტული რეკომენდაციები (მაგალითად, საკანალიზაციო სისტემაში აკრძალული ნივთიერებებისა და მასალების ჩაშვების დაუშვებლობა, ქსელის პერიოდულად გაწმენდის რეკომენდაცია და სხვა). ასეთი საინფორმაციო კამპანიის შედეგად მიღებული ინფორმაცია გაზრდის მომხმარებლების პასუხისმგებლობას და დადებითად აისახება მომავალში.

საანგარიშო წლის ივნისის თვეში მოგვმართეს მომხმარებლებმა ე. რუსთავიდან (მისამართი: მეგობრობის ქუჩა) და აღწერეს თავისი პრობლემა. განმცხადებლების ინფორმაციით, ხსენებულ მისამართზე - ქუჩის გასწვრივ, განთავსებულია რამდენიმე მსხვილი კვების ობიექტი, რომელთა შორის არიან „მაკდონალდსი“, „ხინკლის სახლი“, „პიცა დი რომა“. შესაბამისად, ამ ობიექტების მიერ საწარმოო პროცესში გამოყენებული წყალი/ნარჩენები ჩაედინება მიმდინარე ტერიტორიაზე არსებულ საკანალიზაციო ქსელში. აქვე განთავსებულია ოთხი მაღალსართულიანი საცხოვრებელი კორპუსი, რომლის მაცხოვრებლები ხშირად განიცდიან დისკომფორტს ეზოსა და სარდაფებში დაბინძურებული წყლისა და სხვა მასების გადმოდინებით (იჭედება ჭები). აღნიშნული გარემოება იწვევს ანტისანიტარიას, გარემოს დაბინძურებასა და დაავადებების გავრცელების მაღალ რისკს. მოქალაქეთა არაერთი მიმართვის მიუხედავად, შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუნდმა“ ქმედითი ზომები არ განახორციელა, იგი შემოიფარგლებოდა მხოლოდ დროებითი ღონისძიებებით.

სადავო საკითხის შესწავლის პროცესში ენერგომბუდსმენის სამსახურმა ყურადღება გამამხვილა კვების ობიექტების მუშაობის სპეციფიკაზე. კერძოდ, მათი მოხმარებული წყალი შეიცავს დიდი რაოდენობის ცხიმებს. ამავე დროს, საქართველოში მოქმედი კანონმდებლობა მკაცრად განსაზღვრავს სანიტარულ ნორმებს, თუ როგორი სახით უნდა მოხდეს მოხმარებული წყლების ჩაშვება საკანალიზაციო ქსელში. არსებული წესებით, დიდი რაოდენობით ცხიმშემცველი მოხმარებული წყლები კანალიზაციაში ჩაშვებამდე გატარებულ უნდა იქნეს ადგილობრივ ცხიმდამჭერებში. აღნიშნულიდან გამომდინარე, წყალმომარაგების კომპანიისგან გამოითხოვილ იქნა ინფორმაცია ზემოხსენებულ კვების ობიექტებში („მაკ დონალდსი“, „ხინკლის სახლი“, „პიცა დი რომა“) ცხიმდამჭერების არსებობის შესახებ. წარმოდგენილი მონაცემებით, მათ „ცხიმდამჭერები არ გააჩნიათ და მოხმარებული წლის ჩადინება ხდება პირდაპირი წესით“. კომპანიამ მისცა სიტყვიერი გაფრთხილება წყალარინების განშტოებებზე ცხიმდამჭერების დამონტაჟების შესახებ.

საანგარიშო წლის ბოლოს დამცველის სამსახურის მიერ სოციალური ქსელის მონიტორინგის შედეგად კიდევ ერთხელ დაფიქსირდა მითითებულ მისამართზე იგივე პრობლემა. ჩვენი სამსახურის მიერ მიმდინარეობს მოკვლევა, მოეწყო თუ არა, ამ ობიექტებზე ცხიმდამჭერები და რა ღონისძიებები გატარდა კომპანიის მიერ პრობლემის აღმოსაფხვრელად.

ენერგომბუდსმენის სამსახურს მიაჩნია, რომ წყალმომარაგების კომპანია მეტად უნდა იყოს დაინტერესებული მსგავსი საკითხებით, ვინაიდან ქსელის გამართულად მუშაობის უზრუნველყოფა მათი ვალდებულებაა და სათანადო პრევენციული ღონისძიებების გატარებით აიცილებენ ბევრ თავსატეხს.

5. მრიცხველის ჩვენების აღება

კომპანიების მიერ წარმოდგენილი მონაცემების თანახმად, ძირითადად გაზრდილია შპს „საქართველოს გაერთიანებულ წყალმომარაგების კომპანიის“ გამრიცხველიანებულ აბონენტთა რაოდენობა. ჩვენს ხელთ არსებული მონაცემებით, საანგარიშო წლის განმავლობაში კომპანიის მიერ დაამონტაჟა 4,660 მრიცხველი. რეგიონების მიხედვით ლიდერია - სამეგრელო-ზემო სვანეთი (1,343 გამრიცხველიანებული აბონენტი), ყველაზე დაბალი მაჩვენებელი მცხეთა-მთიანეთის რეგიონშია (4 გამრიცხველიანებული აბონენტი).

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური დადებითად აფასებს გამრიცხველიანების პროცესს წყალმომარაგების სექტორში, ვინაიდან მრიცხველების არსებობა ამცირებს წყლის რესურსების დანაკარგებს, ვინაიდან კონტროლი წყლის რაციონალურ მოხმარებაზე ბუნებრივი რესურსების გონივრულ გამოყენებას უწყობს ხელს.

ამავე დროს აღსანიშნავია, რომ სასმელი წყლის მრიცხველის დამონტაჟების შემთხვევაში, ჩნდება სხვა აუცილებელი საჭიროებები. კერძოდ, მიმწოდებელი კომპანიები ვალდებულნი არიან, აწარმოონ ჩვენების აღება სწორად და დროულად.

მოქმედი რეგულაციების თანახმად, ინდივიდუალური მრიცხველის არსებობის შემთხვევაში, მოხმარებული სასმელი წყლის აღრიცხვა და საფასურის დარიცხვა უნდა განხორციელდეს თვეში ერთხელ.

წინა წლების მსგავსად, 2024 წელსაც დაფიქსირდა საჩივრები, რომელთა თანახმად მოქალაქეები ითხოვდნენ მრიცხველის ჩვენების წაკითხვას ყოველთვიურად. საკითხი ეხება აბონენტის ბრუნვის ისტორიაში ასახულ ე.წ. „შეფასებით ჩვენებებს“, რომელთა საფუძველზე მომხმარებელს ერიცხება სასმელი წყლის საფასური. ასეთ დროს დარიცხული თანხა, ხშირ შემთხვევაში, ნაკლებია რეალურად მოხმარებული სასმელი წყლის ოდენობაზე. შესაბამისად, იმ პერიოდში, როდესაც არ ხდება ჩვენების აღება (შესაძლებელია, თვეების, წლების მანძილზე), გროვდება შეფასებით და რეალურ ჩვენებებს შორის დაგროვებული სხვაობა. ხშირ შემთხვევაში სხვაობა საკმაოდ დიდია და მისი ერთიანად გადახდის შესაძლებლობა მომხმარებელს არ აქვს. მოცემულ შემთხვევებში მოქალაქეები მოგვმართავენ თანხის კორექტირების თხოვნით.

მოცემული საკითხის შესწავლისას გამოვლინდა აგრეთვე გარემოებები, როდესაც მკვეთრად გაზრდილი წყლის დანახარჯი გამოწვეულია დაზიანებული შიდა ქსელით და აბონენტისთვის უცნობია ამ დაზიანების შესახებ. ამგვარად, ყოველთვიურად აღებული ჩვენებები აღმოფხვრის მსგავს პრობლემებს, ვინაიდან მომხმარებელს ექნება შესაძლებლობა, გააკონტროლოს მრიცხველით აღრიცხული წყლის ოდენობა და, შესაბამისად, დარიცხვა. ამ კატეგორიის საქმეების გადაწყვეტისას პრობლემას წარმოადგენს. მაგალითად, დავალიანების ხანდაზმული ნაწილის დადგენის შეუძლებლობას (მოქალაქე მ.ს.-ს საქმე ქ. თბილისში და მოქალაქე გ.ჭ.-ის საქმე ქ. ქუთაისში).

საინტერესო მაგალითს წარმოადგენს სადავო საკითხი, რომელიც დამცველის სამსახურმა შეისწავლა 2024 წელს: აგვისტოს თვეში დარეგისტრირდა ი/მ ე.ხ.-ის განცხადება, რომელმაც გამოხატა უკმაყოფილება შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მიმართ 3 წლის მანძილზე შეფასებითი ჩვენებების ასახვის გამო. მომხმარებლის ინფორმაციით, კომპანია არ იღებდა რეალურ ჩვენებებს, რის გამოც დაგროვდა სოლიდური დავალიანება.

მოცემული სადავო საკითხის შესწავლის მიზნით კომპანიიდან გამოვითხოვეთ ინფორმაცია ფაქტობრივი გარემოებების შესახებ. მიღებული პასუხის თანახმად, შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ ვერ ახორციელებდა ჩვენებების აღებას იმ მიზეზით, რომ კომპანიის წარმომადგენელს ფართი ხვდებოდა დაკეტილი. დამცველის სამსახური დაინტერესდა, თუ რატომ არ განახორციელა კომპანიამ კანონით მინიჭებული უფლებამოსილება, შეეწყვიტა აბონენტისათვის მომსახურება, რაც აღმოფხვრიდა დავალიანების არსებობას.

ზემოხსენებული გარემოებების გათვალისწინებით კომპანიაში გაიგზავნა სამართლებრივად დასაბუთებული რეკომენდაცია სემეკის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-14 მუხლის მეორე პუნქტის შესაბამისად: „თუ მომხმარებელი ერთი თვის განმავლობაში ზედიზედ ორჯერ განზრახ არ დაუშვებს მიმწოდებლის წარმომადგენელს სასმელი წყლის მრიცხველთან, სასმელი წყლის მიმწოდებელ საწარმოს უფლება აქვს, შეუწყვიტოს მომხმარებელს სასმელი წყლით მომარაგება,

ან ამ პერიოდში მოხმარებული წყლის ოდენობა დაარიცხოს წინა სამი თვის საშუალო მოხმარების მიხედვით (სეზონურობის გათვალისწინებით). მოხმარებლის მიერ მიმწოდებლის წარმომადგენლის სასმელი წყლის მრიცხველთან არდაშვებად მიიჩნევა მხოლოდ მოხმარებლის მიერ მიმწოდებლის წარმომადგენლის საქმიანობისთვის აშკარა ხელის შეშლა. ამასთან, სასმელი წყლის მრიცხველთან მიმწოდებლის წარმომადგენლის განზრახ არდაშვების პირველივე შემთხვევის დადგომისას მიმწოდებელი ვალდებულია წერილობით შეატყობინოს მოხმარებელს მისი წარმომადგენლის მომდევნო ვიზიტის შესახებ (ვიზიტის დროის აღნიშვნით) და გააფრთხილოს მოხმარებელი, რომ ამ პუნქტის თანახმად მას შესაძლოა შეუწყდეს სასმელი წყლის მიწოდება. წერილობითი შეტყობინების გაგზავნა უნდა დადასტურდეს დაზღვეული საფოსტო გზავნილით.“

აღნიშნულიდან გამომდინარე, ჩვენების აღების შეუძლებლობა საკატიოდ ითვლება მხოლოდ ისეთი გარემოების არსებობისას, როდესაც აღმრიცხველს არ უშვებდნენ კვანძთან რეალური ჩვენების წასაკითხად. მიგვაჩნია, რომ მითითებული ნორმა არეგულირებს შემთხვევებს, თუ როგორ უნდა მოიქცეს კომპანიის წარმომადგენელი მოხმარებლის მხრიდან მრიცხველის რეალური ჩვენების აღების აშკარა ხელის შეშლის დროს.

თუმცა, „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ აღნიშნული ნორმის გამოყენება უნდა მოხდეს ყველა მსგავსი ურთიერთობის მოსაწესრიგებლად (კანონის ანალოგიის პრინციპი), იმ შემთხვევაშიც, როდესაც მრიცხველის ჩვენების აღება შეუძლებელია სხვა მიზეზით (მაგალითად, დაკეტილი ფართის შემთხვევაში).

სამსახურში შემოსულ რიგ განცხადებებში მოხმარებლები აღნიშნავენ, რომ სასმელი წყლის მრიცხველი განთავსებულია ქუჩაში. მიუხედავად ამისა, კომპანიის წარმომადგენლები მრიცხველის მონაცემებს არ იღებენ და ბრუნვის ისტორიაში აისახება შეფასებითი ჩვენებები. აღნიშნული გარემოება ვერ გახდება აღმრიცხველის მიერ ჩვენების აღების შეუძლებლობის მიზეზი. ფაქტია, რომ კომპანიების მხრიდან მრიცხველის ჩვენების აღების წესის დარღვევა რიგ შემთხვევებში მოხმარებლისთვის დამატებითი პრობლემების შექმნას იწვევს.

სამწუხაროდ, მსგავსი კატეგორიის საქმეებში დარიცხული დავალიანების კორექტირების სამართლებრივი საფუძველი არ არსებობს, ვინაიდან მოხმარებული წყლის ოდენობა რეალურია. მოცემული ტიპის დავებზე კომპანია (მაგ. „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“) გამოხატავს მზადყოფნას, გადაანაწილოს დავალიანების გადახდა რამდენიმე თვეზე.

6. ქსელზე მიერთება და მასთან დაკავშირებული პრობლემები

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში აქტუალურია საკითხები წყალმომარაგების ქსელზე მიერთებასთან დაკავშირებით. ნებისმიერი მოქალაქე, რომელიც ამ მიზნით მიმართავს სასმელი წყლის მიმწოდებელ კომპანიებს, უპირველეს ყოვლისა, დაინტერესებულია დროულად მიიღოს სასმელი წყალი და ისარგებლოს სათანადო მომსახურებით.

როგორც ცნობილია, მარეგულირებელი კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესები“ განსაზღვრავს ახალი მომხმარებლის წყალმომარაგებისა და წყალარინების ქსელზე მიერთების პროცედურებს, შესაბამის ვადებსა და საფასურს. ახალი მომხმარებლის წყალმომარაგების სისტემაზე მიერთების საფასური დგინდება მისაერთებელი სასმელი წყლისა და წყალარინების მილების მოთხოვნილი დიამეტრის მიხედვით. სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესებით განსაზღვრული ქსელზე მიერთების საფასური ერთჯერადია და მის გადახდაზე მხარეები შეიძლება შეთანხმდნენ საავანსო და ეტაპობრივი გადახდის გზით.

წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მომხმარებლის მიერთების წესები და მოთხოვნები ვრცელდება მხოლოდ იმ საცხოვრებელი ბინის, საწარმოს მიერთებაზე, რომლებიც არ არიან მიერთებულნი წყალმომარაგების სისტემასთან და მათთვის არ ხდებოდა სასმელი წყლის მიწოდება (ან/და წყალარინება). ეს ნორმები აგრეთვე ვრცელდება იმ შემთხვევებზე, თუ ადგილი აქვს უძრავი ქონების გაყოფას (აბონენტის გაყოფას) და არსებობს გამოყოფილი ქონების მესაკუთრის მიერ აბონენტად რეგისტრაციის მოთხოვნა.

წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მომხმარებლის (საცხოვრებელი ადგილის, საწარმოს ან სხვა ობიექტის) მიერთების წესები და მოთხოვნები ასევე ვრცელდება იმ არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლის კუთვნილი ობიექტის წყალმომარაგების აღდგენაზე, რომელსაც სასმელი წყალი აღარ მიწოდება და ბოლო 10 წლის განმავლობაში ამ ობიექტზე მომხმარებელს წყალმომარაგების სისტემიდან არ მოუხმარია სასმელი წყალი და არც მიუშვრთავს წყალმომარაგების ლიცენზიატისათვის წყალმომარაგების აღდგენის მოთხოვნით (იმავე პერიოდში).

2024 წლის 1 იანვრიდან ძალაში შევიდა ცვლილებები რეგულაციებში, რომლის თანახმად ახალი მომხმარებლის ქსელზე მიერთების საფასური თვითმმართველ ქალაქებში მნიშვნელოვნად გაიზარდა.

0 - 100 მეტრი რადიუსის შემთხვევაში

დიამეტრი (მმ)		ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური დღგ-ის ჩათვლით (ლარი)			
სასმელი წყალი	წყალარინება	თვითმმართველი ქალაქებისთვის		სხვა მუნიციპალიტეტებში	
		სასმელი წყალი	წყალარინება	სასმელი წყალი	წყალარინება
0-20	0 – 100	1,000	1,500	400	800
20-დან-25	0 – 100	2,500	5,000	700	1500
25-დან – 32		5,000		1200	
32-დან – 40	100-დან – 150	10,000	20,000	1800	5000
40-დან – 50		15,000		2200	
50-დან – 63		20,000		3000	
63-დან – 75		25,000		4000	

75-დან – 90	150-დან – 200	30,000	50,000	5500	10000
90-დან – 110		35,000		7000	
110-დან – 125		40,000		9000	
125-დან – 140		45,000		12000	
140-დან – 160		50,000		15000	

100-დან – 200 მეტრი რადიუსის შემთხვევაში

დიამეტრი (მმ)		ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური დღგ-ის ჩათვლით (ლარი)			
სასმელი წყალი	წყალარინება	თვითმმართველი ქალაქებისთვის		სხვა მუნიციპალიტეტებში	
		სასმელი წყალი	წყალ-არინება	სასმელი წყალი	წყალ-არინება
0-20	0 – 100	5,000	7,000	1500	2000
20-დან – 25	0 – 100	10,000	10,000	2500	4000
25-დან – 32		15,000		4000	
32-დან – 40	100-დან - 150	20,000	30,000	7000	15000
40-დან – 50		25,000		9000	
50-დან – 63		30,000		12000	
63-დან – 75		35,000		15000	
75-დან – 90	150-დან - 200	40,000	60,000	17000	25000
90-დან – 110		45,000		19000	
110-დან – 125		50,000		22000	
125-დან – 140		55,000		25000	
140-დან – 160		60,000		30000	

აღნიშნული საკანონმდებლო ცვლილებების ფონზე საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური დაინტერესდა ინფორმაციით, რა რაოდენობის მსურველმა მიმართა კომპანიას ახალ მომხმარებლად რეგისტრაციის თხოვნით. ლიცენზიატმა კომპანიებმა წარმოადგინეს მონაცემები მათ წარმოებაში 2024 წელს მიღებული განაცხადების შესახებ ახალ მომხმარებლად რეგისტრაციის თაობაზე (როგორც საყოფაცხოვრებო, ისე არასაყოფაცხოვრებო კატეგორიის):

შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერს“ დაემატა 24,213 ახალი მომხმარებელი; შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიას“ - 20,293; შპს „ბათუმის წყალს“ – 10,965; შპს „ქობულეთის წყალს“ – 760; შპს „საჩხერის წყალკანალს“ – 73; შპს „საგარეჯოს“ – 12; შპს „მარნეულის სოფწყალს“ – 188.

ქსელზე მიერთების ვადების დარღვევასთან დაკავშირებით დამცველის სამსახურს ხშირად მომართავენ მოქალაქეები. უმრავლეს შემთხვევაში ლიცენზიატი კომპანია მიუთითებს, რომ დაგვიანება გამოწვეულია ადმინისტრაციული ორგანოს მიერ რაიმე სახის თანხმობის ან ნებართვის გაცემის ვადის გადაცილებაზე, რომლის გარეშეც დაუშვებელია მოთხოვნილი მიერთებისათვის საჭირო საპროექტო, სამშენებლო ან/და სამონტაჟო სამუშაოების წარმოება. ასეთ შემთხვევაში, ხდება მიერთებისათვის განსაზღვრული ვადის დინების შეჩერება გადაცილების პერიოდით. იმ შემთხვევაში, თუ ადმინისტრაციული ორგანოს ნებართვის დადგენილ ვადაში გაუცემლობა გამოწვეულია ლიცენზიატი კომპანიის არასათანადო მოქმედებით/უმოქმედობით, მაშინ ვადის დინება არ ჩერდება.

ენერგომბუდსმენის სამსახურის საქმის წარმოებაში არსებული საქმეებიდან მრავლად არის საკითხები, რომლებიც სწორედ ზემოთ მითითებული მიზეზების გამო ფერხდება. მაგალითად, კომპანიის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, ქ. თბილისში (ფარსმან II ქველის ქ.) ქსელზე მიერთების ვადები გაგრძელდა იმის გამო, რომ მუნიციპალურმა სამსახურებმა სამჯერ დაიწუნეს კომპანიის მიერ წარდგენილი ქსელზე მიერთების პროექტი იმ მიზეზით, რომ ზიანდებოდა ასფალტის საფარი.

კიდევ ერთი მაგალითი იმსახურებს ყურადღებას: ქ. თბილისში (ი. ალექსიძის ჩიხი) წყალარინების ქსელის მოწყობისა და აბონენტად რეგისტრაციასთან დაკავშირებით კომპანიას მიმართეს მოქალაქეებმა. შესასრულებელი სამუშაოების პროექტი შეთანხმდა, თუმცა მშენებლებმა უარი განაცხადეს მის შესრულებაზე, ვინაიდან სამშენებლო სამუშაოების წარმოება უნდა განხორციელებულიყო 6-7 მეტრის სიღრმეზე, რაც დაკავშირებული იყო გარკვეულ რისკებთან. მოცემულ საქმეზე შეიცვალა პროექტი, რომელიც მუნიციპალურ სამსახურს სამჯერ გაეგზავნა შესათანხმებლად.

იყო შემთხვევა, როდესაც მოქალაქე მ.გ.-ის საქმეზე წყალმომარაგების კომპანია და თვითმმართველობის ორგანო კი შეთანხმდნენ პროექტზე, მაგრამ სამშენებლო სამუშაოების წინააღმდეგ გამოვიდა იქვე მცხოვრები მოსახლეობა. მოცემულ შემთხვევაში საჭირო გახდა საპატრულო პოლიციის გამოძახება. მოქალაქეების წინააღმდეგობა დაფიქსირდა აგრეთვე ქ. თბილისში, ზემო ვეძისის ქუჩაზე, სადაც კომპანიის მიერ უკვე დამონტაჟდა ტუმბო-აგრეგატი და განხორციელდა წყალარინების ქსელზე მიერთება, მოგვიანებით მოსახლეობამ თვითნებურად ჩაჭრა. ამჟამად, მიმდინარეობს მუშაობა ალტერნატიულ პროექტზე.

ახალი მომხმარებლის მიერთება წარმოადგენს მომსახურების კომერციული ხარისხის გარანტირებულ სტანდარტს, რომლის შეუსრულებლობის შემთხვევაში, კომპენსაციის რაოდენობა და გადახდის წესი განისაზღვრება კომისიის მიერ დამტკიცებული „მომსახურების ხარისხის წესებით“.

საანგარიშო წლის განმავლობაში ენერგომბუდსმენის სამსახურს მომართა არაერთმა მომხმარებელმა და მოითხოვა კომპენსაცია კომპანიის მიერ შეუსრულებელი ვალდებულების შედეგად, აგრეთვე მიერთების სამუშაოების დაჩქარება. მაგალითისათვის, აღსანიშნავია ერთ-ერთი სადავო საკითხი მოქალაქე მ.ჩ.-სა და შპს „საქართველოს გაერთიანებული

წყალმომარაგების კომპანიას“ შორის. საქმეში არსებული მასალების თანახმად, 2022 წლიდან განმცხადებელი დარეგისტრირდა კომპანიის აბონენტად მხოლოდ წყალარინების მოხმარებაზე, ვინაიდან არ სარგებლობდა კომპანიის სასმელი წყლით და, შესაბამისად, არ იყო რეგისტრირებული სასმელი წყლის აბონენტად. მოგვიანებით, საინვესტიციო პროგრამის ფარგლებში განხორციელდა აღნიშნული მომხმარებლის მიერთება კომპანიის კუთვნილი სასმელი წყლის სისტემაზე. აბონენტს დაერიცხა წყალმომარაგების ქსელზე მიერთების საფასური 1000 ლარის ოდენობით, რასაც განმცხადებელი არ დაეთანხმა.

ენერგომბუდსმენის სამსახურმა შეისწავლა საქმის გარემოებები და დაადგინა, რომ საინვესტიციო პროგრამა, რომლის მიხედვითაც განხორციელდა მომხმარებლის საცხოვრებელი სახლის მიერთება კომპანიის კუთვნილ სასმელი წყლის სისტემაზე დასრულდა 2020 წელს. ქსელზე მიერთების საფასური დაერიცხა სემეკის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ ახალი რედაქციით, რაც უსაფუძვლოდ მიგვაჩნდა. კომპანიის მიმართ მომზადდა სამართლებრივად დასაბუთებული რეკომენდაცია, რომლის თანახმად, ყურადღება გამახვილდა შემდეგ გარემოებებზე:

საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მე-6 მუხლის თანახმად, „არ შეიძლება კანონს მიეცეს უკუქცევითი ძალა, თუ იგი ზიანის მომტანია ან აუარესებს პირის მდგომარეობას“. აღნიშნული ნორმა ერთმნიშვნელოვნად მიუთითებს, რომ მისი გამოყენება დაუშვებელია, თუკი პირის მდგომარეობა არსებითად უარესდება. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური თვლის, რომ ქსელზე მიერთების საფასურის დარიცხვა უნდა განხორციელდებულყო წესების ძველი რედაქციის (2024 წლამდე არსებული) მიხედვით. აღნიშნულ სადავო საკითხზე უნდა გავრცელდებულყო იმ ნორმატიული აქტის ნორმები, რომლებიც მოქმედებდნენ შესაბამისი სამართლებრივი ურთიერთობების წარმოშობის დროისთვის, რადგან წესების ახალი რედაქციის მიხედვით, მოხდა მიერთების საფასურის გაზრდა. აქედან გამომდინარე, კომპანიის მიერ მითითებული დადგენილების ახალი რედაქცია არ შეიძლება შეეფარდოს სადავო შემთხვევას, ვინაიდან იგი აუარესებს მომხმარებლის მდგომარეობას.

ენერგომბუდსმენის სამსახურის მიერ წარდგენილი რეკომენდაცია შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“ დააკმაყოფილა და მომხმარებელს ჩამოეწერა ზედმეტად დარიცხული საფასური 500 ლარის ოდენობით.

7. საფასურის უსაფუძვლო დარიცხვა

მოქმედი რეგულაციების თანახმად, ნებისმიერ პირს აქვს უფლება, მიმართოს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს და მოითხოვოს მისი ინტერესების დაცვა. მოქალაქეთა განცხადებების/საჩივრების მნიშვნელოვანი ნაწილი კომპანიების მიერ განხორციელებულ დარიცხვებს ეხება. ამ ტიპის სადავო საქმეებს ენერგომბუდსმენის

სამსახური მიაკუთვნებს სამართლებრივი საფუძვლის გარეშე განხორციელებულ დარიცხვების კატეგორიას, ვინაიდან მომხმარებელი გამოთქვამს პრეტენზიას დარიცხვის ფაქტთან ან დარიცხული თანხის ოდენობასთან დაკავშირებით.

დარიცხვის საფუძვლები განსხვავებულია. რიგ შემთხვევაში მომხმარებლებს გადასახადის სახით ერიცხებათ სამოქალაქო კოდექსით მიჩნეული ხანდაზმული დავალიანება, აგრეთვე ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული დავალიანება, სულადობის არასწორი მონაცემების საფუძველზე განხორციელებული დარიცხვა და სხვ. თუმცა, მოცემული კატეგორიის საქმეების რიცხვა მკვეთრად დაიკლო და სისტემურ ხასიათს აღარ ატარებს.

დამცველის სამსახურის უპირველესი ამოცანაა, დადგინდეს, რამდენად საფუძვლიანია მომხმარებლის პრეტენზია, რას ეფუძნება იგი. ამ მიზნით ლიცენზიატ კომპანიებში იგზავნება შესაბამისი შუამდგომლობები საქმესთან დაკავშირებული დოკუმენტური მასალების გამოთხოვის თაობაზე. ხშირად საქმე ეხება აბონენტთან დამონტაჟებული მრიცხველის გამართულად მუშაობის პრობლემას.

საანგარიშო წელს ქ. თელავიდან მოგვმართა მოქალაქე ნ.ფ.-მა, რომელიც არ დაეთანხმა შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის მიერ“ დარიცხულ გადასახადს. განმცხადებლის ინფორმაციით, წყლის აღმრიცხველი კვანძი კომპანიამ დაამონტაჟა ჭიშკრიდან მოშორებით მანძილზე. მას წყალი არ მიეწოდებოდა, თუმცა მრიცხველი აღრიცხავდა წყლის მოხმარებას. სადავო საკითხთან დაკავშირებით გაიგზავნა შესაბამისი შუამდგომლობა ლიცენზიატ კომპანიაში, რომელმაც ადგილზე აღმოაჩინა ტექნიკური ხასიათის პრობლემა. მომხმარებელს ჩამოეწერა უსაფუძვლოდ დარიცხული გადასახადი. ამასთან ერთად, აღრიცხვის კვანძი მოეწყო ჭიშკართან ახლოს.

ყურადსაღებია რამდენიმე შემთხვევა კახეთის რეგიონში (ქ. თელავი და ქ. საგარეჯო), როდესაც მომხმარებლებს არ დაეთანხმნენ დარიცხვას. საკითხის შესწავლისას დადგინდა, რომ 2023 წელს კომპანიის მიერ ჩატარებული სარეაბილიტაციო სამუშაოების შედეგად წარმოშობილი ტექნიკური ხარვეზის გამო 2024 წლის მანძილზე აბონენტებს დაერიცხათ შეუსაბამოდ მაღალი გადასახადები. აღნიშნული გამოწვეული იყო ქსელის არასწორი მონტაჟით, კერძოდ, ახალი მრიცხველის გავლით წყალი ჩაედინებოდა სასმელი წყლის ძველ სისტემაში, რაც იწვევდა გაზრდილი რაოდენობით გადასახადების დარიცხვას. დამცველის სამსახურსა და შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიას“ შორის ჩატარდა სამუშაო შეხვედრა, რომელზეც დეტალურად განიხილეს თითოეული ქეისი. კომპანიის მიერ შექმნილმა სპეციალურმა კომისიამ დააკმაყოფილა ენერგომბუდსმენის სამსახურის რეკომენდაცია და მომხმარებლებს დაუკორექტირა დარიცხული საფასური.

აღრიცხვის კვანძის გაუმართაობამ გამოიწვია ასევე ქ. თელავში, ერთ-ერთ საჯარო სკოლაში შეუსაბამოდ დიდი გადასახადის დარიცხვა, რის საფუძველზეც, სამსახურმა მოამზადა რეკომენდაცია თანხის დაკორექტირების მოთხოვნით. დამცველის რეკომენდაციით მოხდა თანხის გადაანგარიშება და აბონენტს ჩამოეწერა ზედმეტად დარიცხული 2000 ლარი.

არის შემთხვევები, როდესაც ქსელის დაზიანებისა და წყლის დაღვრის შესახებ კომპანიაში მომხმარებელი ტოვებს შეტყობინებას, თუმცა მათი მხრიდან დაგვიანებული (ხანდახან რამდენიმე დღის მანძილზეც) რეაგირება, იწვევს ქსელიდან დიდი რაოდენობით წყლის დაღვრას, რაც შემდეგ აისახება მრიცხველზე როგორც აბონენტის მიერ მოხმარებული გადასახადი. სწორედ ასეთი ფორმით დარიცხული გადასახადის დაკორექტირებას ითხოვდა ქ. ქუთაისში, ერთ-ერთი სილამაზის სალონის მესაკუთერე ნ.მ.. საქმეში წარმოდგენილი მტკიცებულებებით გაირკვა, რომ აბონენტმა რამდენჯერმე დააფიქსირა კომპანიის ცხელ ხაზზე მრიცხველის, ქსელის დაზიანების და წყლის ქცევის შესახებ ინფორმაცია, თუმცა უშედეგოდ. კომპანიის წარმომადგენელმა ფაქტი მხოლოდ მას შემდეგ აღმოაჩინა, რაც მრიცხველზე აიღო ჩვენება, ამ დროს უკვე აბონენტს დარიცხული ქონდა 2020 ლარი (რაც თითქმის 20 ჯერ აღემატებოდა მის მიერ ყოველთვიურად მოხმარებულ რაოდენობას). დამცველის სამსახურის მიერ გაცემული რეკომენდაციის საფუძველზე მოხდა არასწორად დარიცხული თანხის სრულად ჩამოწერა.

8. ხარვეზი გადასახადის საბანკო მომსახურებით გადახდისას

საანგარიშო წლის ივლისში დაფიქსირდა არასტანდარტული შემთხვევა, როდესაც რამდენიმე მომხმარებელმა მომართა ენერგომომზადების სამსახურს შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაიერის“ მიმართ საბანკო მომსახურების საშუალებით სასმელი წყლის საფასურის გადახდის პრობლემასთან დაკავშირებით. მაგალითად, საქართველოს ბანკისა და ტერა ბანკის მომხმარებლები ვერ იხდიდნენ გადასახადს, ვინაიდან აბონენტის ნომრის შეყვანისას პროგრამა ვერ ახდენდა მათ იდენტიფიცირებას აბონენტის სახით. შესაბამისად, მომხმარებლებს დაახლოებით 2 თვის მანძილზე არ აჰქონდათ საშუალება, დროულად გადაეხადათ სასმელი წყლის საფასური. ეს პრობლემა გამოიკვეთა როგორც მობილური აპლიკაციის (მობილბანკის), ასევე გადახდის აპარატების გამოყენების დროს. ჩვენთვის უცნობია, მსგავსი პრობლემა სხვა ბანკების მომხმარებლებსაც გააჩნდათ თუ არა.

კომპანიაში წარდგენილი წერილის პასუხად დადასტურდა პრობლემის არსებობა, თუმცა მათ აღნიშნეს, რომ ყველა მომხმარებელს ჰქონდა „შესაძლებლობა, გამოეყენებინა სხვა ბანკის ალტერნატიული წყარო“.

რა თქმა უნდა, ეს შესაძლებლობა, პრაქტიკულად, ყველას აქვს. თუმცა, მოცემულ შემთხვევაში გასათვალისწინებელია შემდეგი გარემოება - არცერთი მომხმარებელი წინასწარ არ იყო ინფორმირებული გადახდის პრობლემის არსებობის შესახებ, აგრეთვე, რომელი ბანკის საშუალებით შეეძლოთ დაუბრკოლებლად ესარგებლათ სასმელი წყლის საფასურის გადახდისას. მაშინ, როდესაც თანამედროვე საზოგადოებაში მოქალაქეების უდიდესი ნაწილი კომუნალური მომსახურების საფასურს იხდის ბანკის მეშვეობით და, ამავე დროს, დიდ ნაწილს ავტომატური გადახდის მომსახურება აქვს ჩართული, სწორედ ეს აბონენტები დადგნენ საფრთხის წინაშე, რომ კომუნალური გადასახადების ადმინისტრირების ფარგლებში (ქ. თბილისში) სასმელი წყლის

გადაუხდელი საფასურის გამო შეუწყდეთ ელექტროენერჯის მიწოდება. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიაჩნია, რომ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენ ფაუერს“ აუცილებლად უნდა გაეთვალისწინებინა ზემოხსენებული საფრთხე და წინასწარ გაეფრთხილებინა აბონენტები.

9. ლიცენზიატი კომპანიების მიმდინარე და სამომავლო პროექტები

წყალმომარაგების სექტორის ეფექტური ფუნქციონირება დამოკიდებულია გამართული ინფრასტრუქტურის არსებობაზე. როგორც ცნობილია, საქართველოს უმეტეს ქალაქებსა და დაბებში არსებული წყალმომარაგებისა და წყალარინების ქსელი გასული საუკუნის შუა პერიოდში არის მოწყობილი და მასშტაბური რეაბილიტაცია ათწლეულების მანძილზე არ ჩატარებულა. უმთავრესად ხდებოდა დაზიანებული მონაკვეთების შეკეთება/შეცვლა, რაც სისტემურ პრობლემებს, ცხადია, ვერ აღმოფხვრიდა. მიგვაჩნია, რომ ლიცენზიატი კომპანიების სამომავლო გეგმები უნდა გამომდინარეობდეს ისეთი ინფრასტრუქტურის შექმნის აუცილებლობიდან, რომელიც გათვლილი იქნება მრავალწლიან მომსახურებაზე და, რომელიც უზრუნველყოფს მოსახლეობის სტაბილურ წყალმომარაგებასა და გამართული წყალარინების სისტემას.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური დაინტერესდა კომპანიების მიერ საანგარიშო წელს განხორციელებული პროექტებით მათი მოქმედების არეალში წყალმომარაგებისა და წყალარინების სისტემის გაუმჯობესების კუთხით, აგრეთვე სამომავლო გეგმებით:

შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერს“ გვაცნობა, რომ 2024 წლის ინვესტიციები გადანაწილდა სხვადასხვა მიმართულებით. გამომდინარე იქიდან, რომ კომპანიის მფლობელობაში არსებული ქსელის 60%-ზე მეტი ამორტიზებულია, ბიუჯეტის უდიდესი ნაწილი მოხმარდა ქსელის რეაბილიტაცია-განახლებაზე. გაწეული სამუშაოს შედეგად 18%-ით შემცირდა წყალმომარაგების შეზღუდვის არეალები, 19%-ით შემცირდა ქსელზე ინციდენტების რაოდენობა, 29%-ით შემცირდა წყალმომარაგების გეგმური შეზღუდვის საშუალო დრო.

წარმოდგენილი ინფორმაციით, კომპანიის ერთ-ერთ პრიორიტეტულ მიმართულებას წარმოადგენს კრიტიკული ინფრასტრუქტურის განახლება. ქალაქ რუსთავში ჩატარებული სარეაბილიტაციო სამუშაოები ამის მაჩვენებელია.

ენერგომბუდსმენის 2022-2023 წლების ანგარიშები მოიცავდა დეტალურ მონაცემებს ქ. რუსთავში არსებულ მძიმე მდგომარეობაზე. შეგახსენებთ, რომ მოსახლეობის დიდი ნაწილი გამოხატავდა პრეტენზიებს შპს „რუსთავის წყალის“ მიმართ მომსახურების დაბალი ხარისხის გამო. აღნიშნული უკმაყოფილება ძირითადად გამოწვეული იყო წყლის ხშირ წყვეტასთან, აღდგენის დროის დაგვიანებასა და გადაწვევასთან დაკავშირებით. მოქალაქეების ნაწილმა რამდენჯერმე მოაწყო აქციები კომპანიის ოფისთან. ყურადღების მიღმა არ დარჩა თვითმმართველობის ხელმძღვანელობაც, რომელსაც ადანაშაულებდნენ ქალაქში არსებულ რთულ მდგომარეობას წყალმომარაგების კუთხით.

როგორც ცნობილია, არსებული კანონმდებლობის თანახმად, მუნიციპალიტეტები თავის ადმინისტრაციულ საზღვრებში პასუხისმგებელნი არიან წყალმომარაგებისა და წყალარინების უზრუნველყოფაზე (ადგილობრივი თვითმმართველობის კოდექსი, მუხლი 16), მაგრამ, ამავე დროს, მათ ამის მექანიზმები არ გააჩნიათ. ამიტომ, საკითხის აქტუალობამ განაპირობა, რომ ქ. რუსთავის მუნიციპალიტეტმა მიმართა ერთადერთ სწორ გზას - 2022 წლის ივლისში წარადგინა საჩივარი საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიაში და მოითხოვა იმ პერიოდში არსებული ლიცენზიატი კომპანიისგან აღებული ვალდებულებების ჯეროვნად შესრულება.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2022 წლის 1 სექტემბრის №39/1 გადაწყვეტილებით შპს „რუსთავის წყალი“ დაჯარიმდა სალიცენზიო პირობების დარღვევისათვის 50,000 ლარით. ამავე გადაწყვეტილებით კომპანიას დაევალა კომისიისათვის დეტალური გეგმა-გრაფიკის წარდგენა, რომელშიც აღწერილი იქნებოდა 2023 წლის 31 დეკემბრამდე გასატარებელი ღონისძიებების შესახებ. კომპანიას კომისიასთან 2021-2023 წლებზე შეთანხმებული ქონდა 10.7 მლნ. ლარის ღირებულების ინვესტიცია, რომელიც გაიზარდა 30 მილიონ ლარამდე. 2022 წლის 6 ოქტომბერს ცვლილება შევიდა კომპანიის გრძელვადიან და მოკლევადიან საინვესტიციო გეგმების დოკუმენტში.

2023 წლის ბოლოს განხორციელდა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ და შპს „რუსთავის წყალის“ შერწყმა, შესაბამისად შპს „რუსთავის წყალმა“, როგორც დამოუკიდებელმა იურიდიულმა პირმა, შეწყვიტა არსებობა. აქედან გამომდინარე, შპს „რუსთავის წყალის“ სამართალმემკვიდრეს წარმოადგენს შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“. 2023 წლის 26 დეკემბერს კომისიის №62/3 გადაწყვეტილებით შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ გრძელვადიან და მოკლევადიან საინვესტიციო გეგმებში განხორციელდა ცვლილება. კომისიის მიერ დამტკიცდა ქ. რუსთავისთვის 2024-2026 წლებში განსახორციელებელი საინვესტიციო პროექტები (თანხით 46 მილიონი ლარი). ამ ეტაპზე რუსთავში კომპანიის მიერ სრულად შეიცვალა მეგობრობის, ლომოურის, ბარათაშვილისა და სხვა ქუჩების ქსელი. აგრეთვე, განახლდა სათავე ნაგებობაზე არსებული სატუმბო სადგურები და ქალაქის მკვებავი მაგისტრალური ქსელი.

ენერგომბუდსმენის სამსახური, წინა საანგარიშო წლების მსგავსად, აწარმოებდა მედია საშუალებებისა და სოციალური ქსელის მონიტორინგს რუსთავში არსებული წყალმომარაგების პრობლემებთან დაკავშირებით. აღსანიშნავია, რომ მკვეთრად არის შემცირებული მომხმარებლების პრეტენზიები, რაც მიუთითებს მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებაზე.

შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მიერ წარმოდგენილი მონაცემებით, ქ. თბილისში, ქ. მცხეთასა და ქ. რუსთავში 88 კმ-ის სიგრძის ქსელი განახლდა. გატარებული ღონისძიებების შედეგად დაიზოგა 11 მილიონ კუბურ მეტრამდე მოცულობის წყალი.

შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“ სახელმწიფო საკუთრებაში არსებული საწარმოა და არის ერთადერთი, რომელიც ფარავს საქართველოს რეგიონებს. კომპანიას ლიცენზია ყველა მუნიციპალურ ცენტრში აქვს, გარდა რამდენიმე ქალაქისა. რაც

შეეხება სოფლებს, იგი უმთავრესად ოპერირებს ისეთ დასახლებულ პუნქტებში, რომლებიც ახლოს მდებარეობს მუნიციპალურ ცენტრთან, ანუ წყალმომარაგების სისტემასთან.

როგორც ცნობილია, ბევრ ქალაქსა და სოფელს სასმელი წყალი მიეწოდება შეზღუდულად, განრიგის მიხედვით. უმრავლეს შემთხვევაში, აღნიშნული ფაქტორი გამოწვეულია მწყობრიდან გამოსული და მოძველებული ქსელით და, შესაბამისად, ამორტიზებული ინფრასტრუქტურის გამოცვლა წარმოადგენს ერთ-ერთ პრიორიტეტულ მიმართულებას შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიისათვის“. საკითხის უკეთ შესწავლის მიზნით ენერგომბუდსმენის სამსახურმა გამოითხოვა ინფორმაცია კომპანიიდან ქვეყნის მასშტაბით მიმდინარე სარეაბილიტაციო პროექტებთან დაკავშირებით. წარმოდგენილი ინფორმაცია ცხადყოფს, რომ წყალმომარაგების სისტემის, მაგისტრალური წყალსადენის, სათავო ნაგებობებისა და სხვა ინფრასტრუქტურული ერთეულების რეაბილიტაციისთვის განკუთვნილი მიმდინარე და დაგეგმილი სამუშაოები ყველა რეგიონში ატარებს მასშტაბურ ხასიათს.

დამცველის სამსახურის მიერ განსაკუთრებული ყურადღების ქვეშ არის კახეთის რეგიონი, ვინაიდან სასმელი წყლის წყვეტების რაოდენობით ეს მხარე ლიდერობს. კომპანიამ გვაცნობა, რომ საანგარიშო წლის განმავლობაში დასრულებულია წყალმომარაგების სისტემის ცალკეული სამშენებლო-საპროექტო სამუშაოები თელავის, დედოფლისწყაროს, გურჯაანის, სიღნაღისა და საგარეჯოს მუნიციპალიტეტებში. ამავე მუნიციპალიტეტებში და ახმეტაში კომპანია აგრძელებს მუშაობას სხვა პროექტებზეც.

2025 წლისათვის დაგეგმილია ინფრასტრუქტურული მხარდაჭერის პროექტები მთელი ქვეყნის მასშტაბით, მათ შორის, ურბანული მომსახურების გაუმჯობესების პროგრამა, მდგრადი წყალმომარაგებისა და სანიტარული სექტორის განვითარების პროგრამა, იმერეთისა და ყაზბეგის მუნიციპალიტეტებში კომუნალური ინფრასტრუქტურის გაუმჯობესება (წყალმომარაგებისა და წყალარინების ქსელების, გამწმენდი ნაგებობების მშენებლობა), ქ. ხაშურისა და მიმდებარე დასახლებული პუნქტების წყალმომარაგებისა და წყალარინების სისტემების გაუმჯობესება, ქუთაისის წყალარინების პროექტი.

შპს „ბათუმის წყალი“ ოპერირებს ქალაქ ბათუმში და ამ კომპანიის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, საანგარიშო წლის განმავლობაში მის სამოქმედო არეალში აშენდა 8,583 მეტრი ახალი გამანაწილებელი ქსელი. გარდა აღნიშნულისა, მიმდინარეობს სხვა გამანაწილებელი (მათ შორის, რეზერვუარები, საწნევი ხაზები და საქლორატორი) და მაგისტრალური ქსელის მშენებლობა ქალაქის სხვადასხვა ლოკაციაზე.

შპს „ქობულეთის წყალის“ მონაცემებით, სალიცენზიო არეალში დაემატა 2 ახალი არტეზიული ჭა და ამით გაიზარდა სასმელი წყლის დებეტი, რაც მომავალში განაპირობებს მომხმარებლებისათვის სასმელი წყლის მიწოდებას უწყვეტ რეჟიმში. 2025 წლისათვის იგეგმება სარეზერვოდ დამატებითი არტეზიული და წყალარინების სატუმბო სადგურებისთვის დანადგარების შეძენა. კომპანია, აგრეთვე, გეგმავს ქსელის პრობლემური მონაკვეთების რეაბილიტაციას.

შპს „საჩხერის წყალკანალიზაცია“ საანგარიშო წლის განმავლობაში დაამონტაჟა ახალი ჭაბურღილის, ზედაპირული წყლის გადამქაჩი ტუმბოები, რეაბილიტაცია ჩაუტარდა და შეიცვალა გამანაწილებელი ქსელი, დამონტაჟდა ახალი საქლორატოროს აპარატურა, გამწმენდ ნაგებობაზე შეიცვალა ტუმბო აგრეგატები და კომპრესორი.

შპს „საგარეჯომ“ თავის მოქმედების არეალში გამოცვალა ქსელის 1,250 მეტრიანი მონაკვეთი და შეცვალა/დაამატა ტუმბოები. შპს „მარნეულის სოფწყალის“ ინფორმაციით, სასმელი წყლის ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით 2024 წელს ათ სათავე ნაგებობაზე მოაწყო საქლორატოროები, დაემატა მაგისტრალური მილსადენის 7 კმ სიგრძის ნაწილი, 8 დაზიანებულ ჭაბურღილზე დამონტაჟდა ახალი ტუმბო აგრეგატები. აგრეთვე, მიმდინარეობს მოსახლეობის გამრიცხველიანება. რაც შეეხება შპს „სოფურს“, ჩვენს ხელთ არსებული ინფორმაციით, აღნიშნული კომპანია მუშაობს ლიცენზიის გაუქმების რეჟიმში და, შესაბამისად, მნიშვნელოვანი ღონისძიებების გატარება დაგეგმილი არ აქვს.

თავი. VII. წყალმომარაგებისა და ელექტროენერგეტიკის სექტორებში ქსელზე მიერთებების პრობლემა

(ნებართვების ნაწილი)

ბოლო პერიოდში, ენერგომბუდსმენის სამსახურში და განსაკუთრებით, საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიაში საჯარო სხდომებზე განიხილება საკმაოდ ბევრი საკითხი, დედაქალაქში მომხმარებლების წყალმომარაგების, წყალარინების (კანალიზაციის), ასევე, ელექტროენერჯის გამანაწილებელ ქსელებზე მიერთების შესახებ, სადაც ქსელებზე მიერთების ვადები დიდი დროით ჭიანურდება, როდესაც ქსელების მოსაწყობად საჭიროა ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოების ნებართვების აღება, ან სათანადო თანხმობების გაცემა. საგზაო სამუშაოებთან დაკავშირებით ხშირად კომპანიებს უწევთ ერთი და იგივე საკითხზე რამდენჯერმე მიმართვა და მიერთების სამუშაოების შეჩერება.

მოქმედი კანონმდებლობით, რეგულირებადი მიერთების დროს, შესაბამისი სფეროს ლიცენზიატი უზრუნველყოფს მიერთების „სრულ ტექნოლოგიურ ციკლს“ - ახალი მომხმარებლის მიერთებისთვის საჭირო ყველა სამუშაოსა და ხარჯს, მათ შორის, სამუშაოების შესრულებასთან დაკავშირებული ადმინისტრაციული ორგანოს თანხმობისა და ნებართვების მოპოვებას, მიწისქვეშა კომუნიკაციების მფლობელ პირებთან საპროექტო დოკუმენტაციის შეთანხმებას და სხვა აუცილებელ პროცედურებს. შესაბამისად, მიერთების ვადის გაანგარიშებისას აღარ გაითვალისწინება ადმინისტრაციული ორგანოს მიერ თანხმობის ან ნებართვის გაცემის ვადის გადაცილების, ან ადმინისტრაციული წარმოების გაგრძელების პერიოდი,

წარმოდგენილი ინფორმაციით, ქ. თბილისის მუნიციპალიტეტის მერიის ქონების მართვის სააგენტოში მიწის გათხრითი სამუშაოებისათვის ნებართვების მოსაპოვებლად შეტანილი პროექტების ნახევარზე მეტი ხარვეზდება შუალედური ან უარყოფის აქტებით.

სააგენტო ძირითადად უარს აცხადებს ან რთულია მათთან ნებართვების მოპოვება დედაქალაქის ცენტრალურ გამზირებზე და ქუჩებზე, სადაც საგზაო ინფრასტრუქტურა არის ახალი მოწყობილი (რეაბილიტირებული), სადაც არის სატრანსპორტო საშუალებების ინტენსიური მოძრაობა (მტკვრის მარჯვენა და მარცხენა სანაპირო), ასევე თბილისის ზედა ზონებში (შინდისი, წავკისი, კოჯორი, ბეთანია) გლდანის, მუხიანის, დიდი დილომის და სხვა სწრაფად განაშენიანებადი უბნების ქუჩებზე, არის შემთხვევები როცა კომპანიებს უარი ეძლევათ გრუნტიან გზებზე სამუშაოების შესრულებაზე.

შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მიერ წარმოდგენილი მონაცემებით 2024 წლის მდგომარეობით შეუსრულებელი აქვს 400-ზე მეტი ახალი მომხმარებლის მიერთების განაცხადი, მათ შორის, მრავალსართულიანი შენობების მიერთებები, რის გამოც სასმელ წყალს და სათანადო მომსახურებას ვერ იღებს საკმაოდ ბევრი მომხმარებელი. გარდა ამისა, მის მფლობელობაში არსებული ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელის გარკვეული მონაკვეთების რეაბილიტაციის აუცილებლობაზე უთითებს ელექტროენერჯის სისტემის ოპერატორიც - სს „თელასი“, რომელიც აღნიშნავს, რომ სათანადო თანხმობების (ნებართვების) მიუღებლობის გამო, კომპანიას შეჩერებული აქვს 40-ზე მეტი საინვესტიციო პროექტი, რომელთა უახლოეს პერიოდში განხორციელებაც აუცილებელია თბილისის უწყვეტი და სტაბილური ელექტრომომარაგებისათვის.

ნებართვების და თანხმობების მიღების პრობლემა გარკვეულწილად გავლენას ახდენს კომპანიების ეფექტურ საქმიანობაზე, დროულად გამოასწორონ ხარვეზები და წარადგინონ ტექნიკურად სწორი დოკუმენტაცია, ისინი ხშირად აგვიანებენ სააგენტოსათვის განმეორებით მიმართვებს და მიერთების პროცედურებს. კომპანიებს დაგვიანებულ რეაგირებაზე ხშირად უთითებს მარეგულირებელი კომისია და აღნიშნულის გამო გაშვებული ვადები ხშირად წარმოადგენს მიერთების საფასურის კომპენსირების (განახევრება/განულება) საფუძველს.

2024 წლის დასაწყისიდან ცვლილება შევიდა თბილისის მუნიციპალიტეტის საკრებულოს №19-74 დადგენილებაში, დაჩქარებული მომსახურების ფასები გაიზარდა (რასაც უმეტეს შემთხვევაში მიმართავენ კომპანიები) და თითქმის ყველა შემთხვევაში საჭირო გახდა სატრანსპორტო მოძრაობის სქემის აღება და დამატებით - 500 ლარის გადახდა. ამასთანავე, განხორციელდა რეორგანიზაცია, რომლის მიხედვით ცალკეული ხაზობრივი ნაგებობების განთავსების, სამუშაოების წარმოების ან/და მათი შემდგომი რეგისტრაციის თაობაზე უფლებამოსილება მიენიჭა ქ. თბილისის მუნიციპალიტეტის მერიის სსიპ „ტრანსპორტისა და ურბანული განვითარების სააგენტოს.“

მითითებული უფლებამოსილებების გადაცემის შემდგომ სააგენტოდან გვეცნობა, რომ ახალი მომხმარებლების მიერთებაზე ნებართვების გაცემის საკითხები განიხილება ტრანსპორტისა და ურბანული განვითარების სააგენტოში, სადაც შექმნილია კომისია და კომისიის ერთ-ერთი წევრი, მერიის სხვა სამსახურის თანამშრომლებთან ერთად არის ინფრასტრუქტურის

განვითარების საქალაქო სამსახურის თანამშრომელი, რომლის მოვალეობასაც წარმოადგენს, ნებართვების გაცემის დროს ყურადღება მიაქციოს, თუ რამდენად ზიანდება საგზაო ინფრასტრუქტურა და მიიღოს გადაწყვეტილება ნებართვის გაცემის ან გაცემაზე უარის შესახებ.

სააგენტოს განმარტებით, იმ ლოკაციებზე სადაც საგზაო ინფრასტრუქტურა არის ახალი, ან კარგ მდგომარეობაში ინფრასტრუქტურის სამსახური წინააღმდეგია ასფალტის საფარის გადაჭრაზე, ვინაიდან, კომპანიების თანამშრომლების, თუ მათი კონტრაქტორების მიერ ხარისხიანად არ ხორციელდება საგზაო ინფრასტრუქტურის აღდგენა. სამუშაოების დასრულებიდან მოკლე ვადაში გადაჭრის ადგილი განიცდის ჯდენას, ზიანდება და ამის გამო ფერხდება საგზაო მოძრაობა, ზიანდება ტრანსპორტი და ა. შ.

აღნიშნულ პრობლემასთან დაკავშირებით 2024 წლის 25 სექტემბერს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ორგანიზებით გაიმართა სამუშაო შეხვედრა, სადაც მოწვეული იყო როგორც სააგენტოს, ასევე წყალმომარაგების და ელექტროენერჯის განაწილების ლიცენზიატების წარმომადგენლები. შეხვედრაზე მსჯელობა ეხებოდა არსებული პრობლემების გადაწყვეტის და გარკვეულ საკითხებზე მხარეების პოზიციების შეჯერებას. ენერგომბუდსმენის პოზიციას, რომ გამოიკვეთოს ის ერთგვაროვანი ხარვეზები, რომლებსაც მუდმივად აწყდებიან მხარეები ურთიერთობის პროცესში. ორივე მხარემ გამოხატა თანხმობა ითანამშრომლონ ერთმანეთთან, თავის მხრივ სააგენტომ განმარტა, რომ გამოხატავს მზადყოფნას, მიაწოდოს კომპანიებს მითითებები დახარვეზებულ განაცხადებზე, როგორც დაწინაურებულ შეხვედრებზე, ასევე გაუწიოს ონლაინ კონსულტაციები პრობლემატურ საკითხებზე.

მხარეებმა დამატებით აღნიშნეს, რომ ქ. თბილისის გენერალური გეგმის პირობებში წინასწარ გათვალისწინებული უნდა იქნას, რომ დედაქალაქის მთავარი ქუჩების რეაბილიტაციის პროცესში, ჩატარდეს გარკვეული მოსამზადებელი სამუშაოები და დაიგეგმოს პოტენციური წერტილები, სადაც შემდგომში განხორციელდება მომხმარებლების მიერთებები ახლად დაგებული, ან რეაბილიტირებული ინფრასტრუქტურის დაუზიანებლად, ან რაც შეიძლება ნაკლებად დაზიანების პირობებში.

2024 წელს ენერგომბუდსმენის სამსახურმა მიერთების ნებართვების გაცემის საკითხებზე აქტიური კომუნიკაცია დაამყარა სს „საქართველოს რკინიგზასთან“, რომელსაც რკინიგზის ტერიტორიასთან, ან ინფრასტრუქტურის გადაკვეთისას მიმართავენ ენერგეტიკის სექტორის ლიცენზიატი კომპანიები. წარმოდგენილი ინფორმაციით, რკინიგზაში რამდენიმე წლის წინ შეიმუშავეს ნორმატიული დოკუმენტი - ინსტრუქცია „სს „საქართველოს რკინიგზის“ საკუთრებაში არსებული ინფრასტრუქტურისა და მიწის ნაკვეთების მესამე პირების საინჟინრო კომუნიკაციებით გადაკვეთის შესახებ“, რომელიც საბოლოო სახით ჩამოყალიბდა 2023 წლის 7 აპრილს ამ ორგანიზაციის სამეთვალყურეო საბჭოს სხდომის (ოქმი №2) გადაწყვეტილების საფუძველზე.

აღნიშნული ინსტრუქციით განსაზღვრულია რკინიგზის ტერიტორიასთან ან სარკინიგზო ინფრასტრუქტურის, მიწისზედა, ან მიწისქვეშა კომუნიკაციის საშუალებებით გადაკვეთისას

საფასურის განსაზღვრის ნაწილი, ასევე პროცედურები, რომელიც უნდა შესრულდეს დაინტერესებული პირის მიერ, სათანადო ნებართვის, ან თანხმობის მოპოვების სურვილის შემთხვევაში.

საკითხს პროცედურულად იხილავს სს „საქართველოს რკინიგზის“ ინფრასტრუქტურის მომსახურებისა და განვითარების, ასევე ქონების მართვის (აუდიტის) სამსახურები, რომლებიც ადგენენ მომსახურების ერთიან საფასურს, რაც განისაზღვრება შემდეგი სახით: „ლეგალიზების საფასური“ + „მიწით სარგებლობის საფასური“ + „მომსახურების საფასური“. ამასთან, რიგ შემთხვევებში, როცა ნებართვის მოპოვებისათვის არ არის საჭირო პირველი ორი კომპონენტის გადახდა, მაშინ ნებართვის საფასური განისაზღვრება „მომსახურების საფასურის“ თანხით, რომელიც შეადგენს - 500 ლარს.

სს „საქართველოს რკინიგზის“ განმარტებით, მათ რეალობაშიც ხშირია რკინიგზის ტერიტორიის უნებართვო გამოყენების, ან ინფრასტრუქტურის დაზიანების ფაქტები, რაზეც მიღებული ინსტრუქციის დასკვნითი ნაწილი შეიცავს სოლიდურ სანქციებს, რომელიც მიყენებული ზიანის დაკისრებასთან ერთად, გამოყენებული იქნება დამრღვევი პირების წინააღმდეგ. რაც შეეხება პროცედურების ნაწილში დადგენილ ვადებს, სს „საქართველოს რკინიგზის“ შესაბამისი სამსახურების მიერ სპეციალური ფორმის განაცხადისა და დოკუმენტაციის განხილვის (წინასწარი მოკვლევის) შემდეგ, რომელსაც საშუალოდ სჭირდება ერთი თვე, მომდევნო პროცედურებისათვის განსაზღვრულია შემდეგი ვადები:

- პროექტის შეთანხმებისათვის - 10 სამუშაო დღე;
- საფასურის გადახდისათვის - 10 სამუშაო დღე;

აღნიშნული პირობების დაკმაყოფილების შემთხვევაში, სს „საქართველოს რკინიგზა“ დაუბრკოლებლად გასცემს დაინტერესებული პირების კომუნიკაციების განთავსებისათვის საჭირო ნებართვებსა და თანხმობებს, და მისასალმებელია, რომ ამ კუთხით პრაქტიკაში პრობლემებიც ნაკლებად გვხვდება.

თავი. VIII. ორიგაცია

„წყალმომხმარებელთა ორგანიზაციების შესახებ“ საქართველოს კანონში განხორციელებული ცვლილებების თანახმად, კომისიის 2023 წლის 30 აგვისტოს №39 დადგენილებით დამტკიცდა „საირიგაციო წყლის მიწოდების წესები“. აღნიშნული დადგენილების ძირითადი ნაწილი ამოქმედდა 2024 წლის 1 იანვრიდან.

აღნიშნული წესები არეგულირებს მელიორაციის კომპანიასა და მომხმარებელს შორის ურთიერთობებს და ადგენს მომსახურების პირობებს. წესების მიხედვით, მელიორაციის კომპანიას გაუჩნდა ვალდებულება შეემუშავებინა და საჯარო გაეხადა საირიგაციო სისტემაში წყლის მიწოდების რეჟიმები, აგრეთვე განესაზღვრა ამ სისტემებზე დეფიციტური არეალები, სადაც გავრცელდებოდა დეფიციტის პირობებში წყლის განაწილების წესი. ამასთან, აღნიშნული წესებით განისაზღვრა, რომ საირიგაციო სისტემაში წყლით სარგებლობა დასაშვებია მხოლოდ წინასწარ განსაზღვრულ პერიოდში განსაზღვრული მოცულობით.

დადგენილება არეგულირებს საირიგაციო სისტემის მეშვეობით პირველად წყალმოსარგებლესა და მომხმარებელს შორის ურთიერთობებს, მომხმარებლისთვის სარწყავი ან/და სხვა ტექნიკური მიზნით, მათ შორის, ელექტროენერჯის გენერაციის ობიექტების წყლის მიღებასა და მომარაგებას. დადგენილებით ასევე დარეგულირებულია საირიგაციო სისტემასთან დაკავშირებული სამართალურთიერთობები, კერძოდ, საირიგაციო სისტემაზე ახალი მომხმარებლის მიერთება, მისაერთებელი მოცულობის გაზრდა, დროებითი მიერთება, წყლის უკანონო მოხმარება და სხვა საკითხები.

ერთგვაროვანი რეგულირების მიზნით, დღეს კომისიის რეგულირებას დაქვემდებარებულ სექტორებში დანერგილი მომსახურების სტანდარტები აისახა „საირიგაციო წყლის მიწოდების წესებში“, მათ შორის, ისეთი მნიშვნელოვანი სტანდარტები, რომელთა არარსებობაც მნიშვნელოვან პრობლემებს უქმნიდა მომხმარებელს, კერძოდ: მომხმარებლის ინფორმირების სტანდარტი, რომელიც მოიცავს გეგმური და არაგეგმური წყვეტის, წყლის დაბინძურების, მომარაგების შეწყვეტის და აღდგენის შესახებ მომხმარებლის წინასწარ ინფორმირებას.

მნიშვნელოვანია ასევე მომხმარებლის მიმართვაზე რეაგირების სტანდარტი, რომლის მიხედვითაც მელიორაციის კომპანია ვალდებულია დადგენილ ვადაში განცხადებას გასცეს დასაბუთებული პასუხი, ასევე საირიგაციო სისტემის გაუმართაობის შესახებ შეტყობინების შემთხვევაში ადგილზე შეამოწმოს საირიგაციო სისტემა, ხოლო შესაბამისი განცხადების მიღების დროს დაუყოვნებლივ გადაამოწმოს, ხომ არ არის მელიორაციის თანამშრომლის მიერ ოპერატიული რეაგირების საჭიროება;

წესები ასევე ითვალისწინებს დარიცხული საფასურის ამოღების უზრუნველყოფის მექანიზმებს გადახდაზე რისკის შემცველი მომხმარებელთა ჯგუფებისგან, როგორცაა დეპოზიტი, წინსწრებით გადახდის შესაძლებლობა და პირგასამტეხლო.

წესები ასევე არეგულირებს საირიგაციო სისტემაზე ქსელური მომსახურების პირობებს, რაც მოიცავს ახალი მომხმარებლის საირიგაციო სისტემასთან მიერთებას (მიწოდების წერტილის მოწყობას), არსებული სიმძლავრის გაზრდასა და დროებით მიერთებას როგორც სტანდარტული მელიორაციის კომპანიის მიერ გამოცხადებული, ისე არასტანდარტული ფორმით.

მნიშვნელოვანია, რომ დადგენილებაში გაწერილია მომხმარებლის პრეტენზიის განხილვის წესი, კერძოდ, ის რომ მელიორაციის კომპანია ვალდებულია მომხმარებლის უფლებების დაცვის მიზნით შექმნას საპრეტენზიო კომისია, ხოლო მომხმარებლის მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შემთხვევაში კი აცნობოს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის, კომისიის ან სასამართლოსთვის მიმართვის უფლების გამოყენების თაობაზე. უნდა აღინიშნოს, რომ საანგარიშო წლის განმავლობაში ენერგომბუდსმენის სამსახურში საირიგაციო წესების დარღვევის თაობაზე არც ერთი განცხადება არ დაფიქსირებულა.

უნდა ითქვას, რომ „საირიგაციო წყლის მიწოდების წესები“ მოიცავს ისეთ მომსახურების სტანდარტებსა და პრინციპებს, რომელთა დანერგვაც და განხორციელებაც გააუმჯობესებს არსებულ გარემოებებს და მომხმარებელს შეუქმნის სწორ მოლოდინს წყალმომარაგებაზე, თუმცა წესების სრულფასოვნად ასამოქმედებლად კომისიის მხრიდან მომავალშიც საჭირო იქნება გარკვეული ღონისძიებების გატარება.

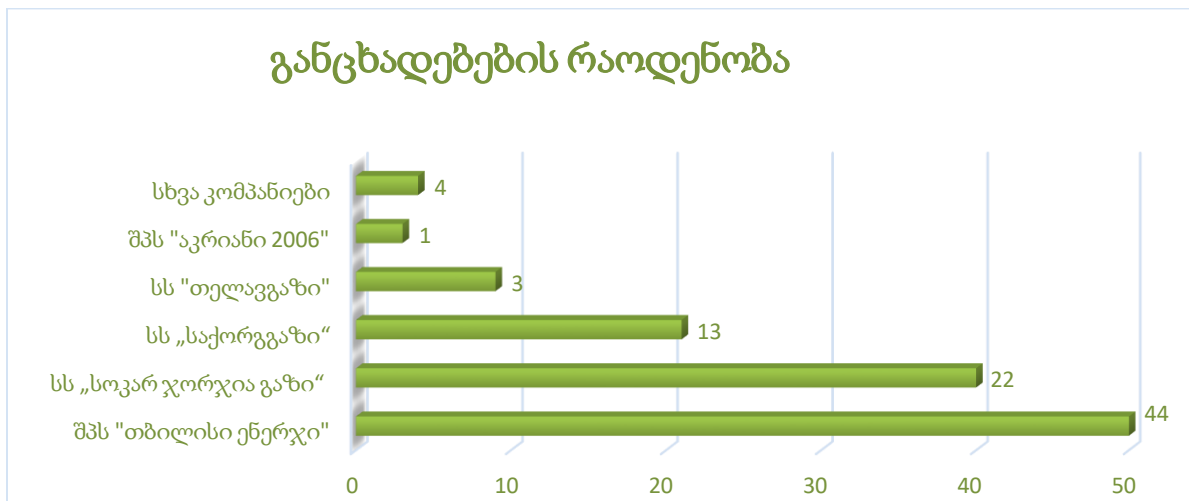
თავი. IX. ბუნებრივი გაზის სექტორი

1. შემოსული განცხადებების სტატისტიკა

საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიასთან არსებულ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2024 წლის განმავლობაში ბუნებრივი გაზის პრობლემატურ საკითხებთან დაკავშირებით შემოვიდა მოქალაქეთა 84 განცხადება. მათ შორის არის კოლექტიური განცხადებებიც, რომელიც ეხება მომხმარებელთა ფართო წრეს. ესენია რეგიონებში მოსახლეობის, ასევე მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების (გაზიფიცირების) საკითხები, ტექნიკური და უსაფრთხოების საკითხები, საყოფაცხოვრებო ტარიფებით ანგარიშსწორება და სხვა საკითხები.

დამცველის სამსახურში შემოსული განცხადებების რაოდენობა ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატების (კომპანიების) მიხედვით:

➤ შპს „თბილისი ენერჯი“	44
➤ შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	22
➤ სს „საქორგაზი“	13
➤ სს „თელავგაზი“	3
➤ შპს „ვარკეთილარი“	1
➤ შპს „აკრიანი 2006“	1



2024 წელს ბუნებრივი გაზის საკითხებზე ასობით მომხმარებელს გაეწია სამართლებრივი დახმარება, ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების (დადგენილებების გასაჩივრების), დარიცხვების, ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების და სხვადასხვა საკითხებთან დაკავშირებით. დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე 2024 წელს

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ ბუნებრივი გაზის საკითხებზე მიიღო - 7 დაუსწრებელი (ზეპირი მოსმენის გარეშე) გადაწყვეტილება, კომპანიებს გაეგზავნათ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის - 42 რეკომენდაცია და მიმართვა.

2. აქტუალური საკითხები:

- უსაფრთხოება - ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება. 2024 წლის სტატისტიკა და კონკრეტული შემთხვევების ანალიზი;
- პრევენციული ღონისძიებები. უსაფრთხოების დამატებითი საინფორმაციო ღონისძიებები და რეკომენდაციები. გეგმური შემოწმებები;
- ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია. მიერთების სტატისტიკა. რეგიონებში სოფლების და დასახლებების გაზიფიკაცია;
- გაზის თანამედროვე „ჰკვიანი“ მიცხველების მოწყობა;
- მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსების მიერთება. ცხელი წყლის ცენტრალური სისტემების მოწყობა;
- მომხმარებლის შიდა ქსელის მოწყობა/რეკონსტრუქცია და ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყება;
- ბუნებრივი გაზის დავალიანებების ჩამოწერა, ან კორექტირება. დეპოზიტების დარიცხვის კანონიერების შემოწმება;
- ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების გამო განხორციელებული დარიცხვები. მათი საფუძვლიანობის და სისწორის შემოწმება. დარიცხული თანხების შეღავათიანი პირობებით გადანაწილება;
- ბუნებრივი გაზის ტარიფები. საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების ცვლილებები. მომხმარებლის კატეგორიის განსაზღვრა/შეცვლა. მომხმარებლების საყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანა;
- ბუნებრივი გაზის ხარისხი, ავარიები და მომსახურების ხშირი წყვეტები;
- ბუნებრივი გაზის სექტორის რეფორმა. ახალი წესების ამოქმედების გადადება;
- ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება

3. ბუნებრივი გაზისაგან გამოწვეულ შემთხვევებზე საინფორმაციო საშუალებებიდან და კომპანიებიდან მიღებული ინფორმაციები. 2024 წლის შემთხვევების სტატისტიკა

2024 წელს ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატების სამოქმედო არეალებში დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის აფეთქების, გაჟონვის, მოწამვლის (გაზის წვის შედეგად წარმოქმნილი ე.წ. „მხუთავი“ აირით (CO) ინტოქსიკაციის) შემთხვევები. უსაფრთხოების მხრივ მდგომარეობა გარკვეულწილად უმჯობესდება და რაც მთავარია, წლების მიხედვით შემთხვევების საერთო რაოდენობა იკლებს. შედარებით, რთული იყო გასული წლები, რადგან ამ პერიოდში

მოქმედებდა პანდემიდან გამოწვეული შეზღუდვები და ნაკლები იყო პრევენციული ღონისძიებების (განსაკუთრებით გეგმიური შემოწმებების) ინტენსივობა.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ორგანიზებით ყოველწლიურად შემოდგომა-ზამთრის პერიოდების დადგომამდე იმართება გაფართოებული ფორმატის შეხვედრები კომპანიების შესაბამისი სამსახურების წარმომადგენლებთან, სადაც მიმდინარეობს განხილვები სათანადო ღონისძიებების გატარების, პრევენციის და მოსახლეობის უსაფრთხოების მაღალი სტანდარტების უზრუნველყოფისთვის.

ენერგომბუდსმენის სამსახური მუდმივად ახდენს ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებისაგან სტატისტიკური მონაცემების შეგროვებას და დამუშავებას, გაზის გამანაწილებელი კომპანიების სალიცენზიო არელების მიხედვით. შპს „თბილისი ენერჯის“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, 2024 წელს განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალში (რომელიც მოიცავს დედაქალაქის უმეტეს ნაწილს) ბუნებრივი გაზის გაჟონვის შედეგად დაფიქსირდა აფეთქების - 2 ფაქტი, რომლის შედეგადაც ფიზიკური დაზიანება არავის მიუღია. ასევე დაფიქსირდა მხუთავი აირისაგან (CO) სავარაუდო მოწამლვის - 22 შემთხვევა, გარდაიცვალა - 5 მოქალაქე. მსუბუქი ინტოქსიკაცია მიიღო 17-მა ადამიანმა.

2024 წელს შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განაწილების არეალში, ანუ ძირითადად საქართველოს რეგიონების მასშტაბით (მსხვილი ქალაქების გამოკლებით) დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის აფეთქების - 1 შემთხვევა, მხუთავი აირისაგან (CO) მოწამლვის 2 შემთხვევა, რომლისგანაც ინტოქსიკაცია მიიღო 7-მა ადამიანმა. გარდაიცვალა - 3 ადამიანი.

სს „საქორგგაზის“ განაწილების არეალში, რომელშიც შედის რუსთავი, ქუთაისი, გორი და სხვა მსხვილი ქალაქები, ბუნებრივი გაზისაგან მოხდა აფეთქების - 4 შემთხვევა, რაც მძიმე შედეგებით არ დასრულებულა. მაგრამ, ამავე კომპანიის განაწილების არეალში 2024 წელს დაფიქსირდა მხუთავი აირისაგან (CO) მოწამლვის - 12 შემთხვევა, რომლის დროსაც გარდაიცვალა - 2 მოქალაქე. როგორც ბოლო წლების სტატისტიკური მონაცემებიდან ჩანს, მხუთავი აირით მოწამლვის ფაქტები საკმაოდ გახშირდა და ამ მხრივ კვლავ პრობლემურად რჩება რეგიონები და მსხვილი ქალაქები.

მომხდარი ფაქტების ანალიზით დადგინდა, რომ უბედური შემთხვევები ძირითადად გამოწვეული იყო ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო დანადგარების (ღია წვის წყალგამაცხელებლების, ასევე სხვა დანადგარების) თვითნებური, ან არასწორი მონტაჟის შედეგად, ასევე, ტექნიკურად გაუმართავი და გაზის დანადგარების არასწორი ექსპლუატაციის შედეგად.

ბუნებრივი გაზის ნებისმიერი დანადგარის მონტაჟი, ასევე ექსპლუატაცია უნდა განხორციელდეს ტექნიკური სტანდარტებისა და უსაფრთხოების მოთხოვნათა ზედმიწევნით ზუსტი დაცვით და კომპანიის წარმომადგენლების მკაცრი ზედამხედველობის პირობებში. შესაბამისად, დაუშვებელია ბუნებრივი გაზის სისტემების სამონტაჟო სამუშაოები შესრულდეს

თვითნებურად, არაკვალიფიციური პირების მიერ და მისი ექსპლუატაცია განხორციელდეს კომპანიის სათანადო ნებართვის და ზედამხედველობის გარეშე.

მარეგულირებელი კომისიის 2009 წლის 9 ივლისის №12 დადგენილებით დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-6 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, „საცალო მომხმარებელი ვალდებულია ახალი ან გარემონტებული (შეკეთებული) გაზის ხელსაწყოების ექსპლუატაციაში გაშვებამდე უზრუნველყოს აღნიშნული გაზის ხელსაწყოების მიერთების ტექნიკური შემოწმება განაწილების ლიცენზიატის მეშვეობით. ხოლო განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია საცალო მომხმარებლის მოთხოვნისთანავე უზრუნველყოს ახალი ან გარემონტებული (შეკეთებული) გაზის ხელსაწყოების მიერთების ტექნიკური შემოწმება.“

გარკვეულწილად პრობლემად ისევ რჩება ღია ტიპის, ე.წ. „ერთ კამერიანი“ წყალგამაცხელებლების, ასევე, გაზის არასტანდარტული გამათბობლების ექსპლუატაციის საკითხი. ასეთი ტიპის დანადგარების საცხოვრებელ სათავსოებში განთავსება და მონტაჟი დაუშვებელია, რადგან აღნიშნული დანადგარები წვისათვის ჟანგბადს იღებს საცხოვრებელი სათავსოდან, რასაც შესაძლოა მოჰყვეს ბუნებრივი გაზის არასრული წვა და დახურულ სივრცეში (ბინაში) მხუთავი აირის CO-ს მაღალი კონცენტრაციის დაგროვება.

CO (ნახშირჟანგი, ან ნახშირბადის მონოქსიდი) - თავის მხრივ წარმოადგენს ბუნებრივი გაზის წვის შედეგად მიღებულ უსუნო, უფერო, უგემო და მომწამლავ აირს, რომელიც ადამიანების სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის იწვევს უმძიმეს შედეგებს. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებმა გასცეს სათანადო მითითებები, რათა სრულად იქნეს ასეთი ტიპის წყალგამაცხელებლები და დანადგარები გატანილი მომხმარებელთა საცხოვრებელი ბინებიდან და მოითხოვოს, აღნიშნული დანადგარების გამოყენება დაექვემდებაროს გარკვეულ აკრძალვებს.

ბუნებრივი გაზის ნამწვი აირისაგან (იგივე, მხუთავი აირისაგან-CO) და გაზის აფეთქებებისაგან უბედური შემთხვევების (ადამიანთა გარდაცვალების), ასევე, ინტოქსიკაციის შემთხვევების მაჩვენებლები ბოლო წლებში შემდეგი სახით გამოიყურება:

უბედური შემთხვევები		
კომპანიები	2024 წელი	2023 წელი
შპს „თბილისი ენერჯი“	5	5
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	3	1
სს „საქორგაზი“	2	8
ჯამი:	10	14

ინტოქსიკაციის შემთხვევები		
კომპანიები	2024 წელი	2023 წელი
შპს „თბილისი ენერჯი“	22	18
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	2	10
სს „საქორგაზი“	12	34
ჯამი:	36	62

ბოლო წლების განმავლობაში მიღებული სტატისტიკური მონაცემებიდან ჩანს, რომ შემთხვევების რაოდენობა თანდათანობით შემცირდა (ყველაზე მაღალი რიცხვი იყო 2020 წელს, როცა მხოლოდ გარდაცვალების შემთხვევების რიცხვმა სამ ათეულს მიაღწია), სხვადასხვა რეგიონებსა და ქალაქებში, შესაძლოა იყოს საპირისპირო სურათიც, და შესაძლოა, უბედური შემთხვევების რაოდენობა შეიცვალოს, ასევე მხუთავი აირით ინტოქსიკაციის შემთხვევები პერიოდულად გაიზარდოს.

ენერგომბუდსმების სამსახურის აზრით, საჭიროა საინფორმაციო კამპანიის აქტიურად წარმოება, ასევე განაწილების ლიცენზიატებისაგან გეგმური შემოწმებების განხორციელების შემდეგ, საცხოვრებელ კორპუსებში გაზომმარაგების ქსელების, ასევე, ბუნებრივ გაზზე მომუშავე ხელსაწყოების ახლო პერიოდში მორიგი გადამოწმება, რადგან, შესაძლოა კომპანიის მიერ ჩახსნილი ბუნებრივი გაზის დანადგარები, ისევე იყოს დამონტაჟებული (დაბრუნებული ადგილზე), ან თვითნებურად აღდგენილი გაზომმარაგება, დამრღვევი პირების მხრიდან.

3.1. მხუთავი აირის CO-ს დაგროვება და გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი შემთხვევები

ქ. ქუთაისში, ნიკვას ქუჩაზე (ე.წ. დევნილთა დასახლებაში) მომხდარი შემთხვევა

მხუთავი აირით ინტოქსიკაციის შემთხვევა დაფიქსირდა 2024 წლის 6 იანვარს ქ. ქუთაისში, ნიკვას ქუჩის №21-ში არსებულ ერთ-ერთ საცხოვრებელ ბინაში. მხუთავი აირის დაგროვების შედეგად მოიწამლა ოჯახის ხუთი წევრი, მათ შორის, არასრულწლოვნებიც, რომლებიც გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებაში. შეტყობინება მომხდარი შემთხვევის შესახებ დაფიქსირდა კომპანიის - სს „საქორგაზის“ ცხელ ხაზზე.

ადგილზე მისულმა კომპანიის საავარიო-საექსპლუატაციო სამსახურის თანამშრომელმა შეამოწმა საცხოვრებელი ბინა, სადაც ინტოქსიკაციის ფაქტი დაფიქსირდა. შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ მომხმარებლის ბინაში, სამზარეულოში ტექნიკური ნორმებისა და უსაფრთხოების მოთხოვნათა დარღვევით დამონტაჟებული იყო ბუნებრივი გაზის ღია წვის კამერიანი წყალგამაცხელებელი.

შემთხვევამდე რამდენიმე თვით ადრე, კერძოდ, 2023 წლის 4 ოქტომბერს მომხმარებელთან განხორციელდა გეგმურ - გამაფრთხილებელი შემოწმება. ადგილზე მისულმა კომპანიის წარმომადგენლებმა დააფიქსირეს, რომ ბინაში დარღვევით დამონტაჟებული იყო ბუნებრივი გაზის ღია წვის კამერიანი წყალგამაცხელებელი, რის გამოც აღნიშნულ დანადგარზე მომხმარებელს შეუწყდა გაზის მიწოდება და დაილუქა ონკანი. აბონენტს ჩაუტარდა ინსტრუქტაჟი გაზის უსაფრთხო მოხმარებაზე და გადაეცა სათანადო დანართი (საინფორმაციო ბარათი), რაც მხარეებმა დაადასტურეს თავიანთი ხელმოწერებით.

როგორც ჩანს, მომდევნო პერიოდში მომხმარებელს კომპანიისათვის აღარ მიუმართავს. დააზიანა გაზის ონკანის ლუქი და თვითნებურად აღიდგინა გაზმომარაგება წყალგამაცხელებელზე, რაც გახდა ბუნებრივი გაზის ნამწვი აირის (CO) დაგროვების და ბინაში მყოფი პირების (ოჯახის წევრების) ინტოქსიკაციის მიზეზი, რომლებიც ჩვენი ინფორმაციით წარმოდგენდნენ საცხოვრებელი ბინის დამქირავებლებს.

მომხდარი შემთხვევა განსაკუთრებით ხაზგასასმელია, ვინაიდან, როგორც განხილვები აჩვენებს, პრობლემა ხშირად ჩნდება დროებით დაკეტილ და შემდგომში გაქირავებულ ბინებში. ხშირია შემთხვევა, რომ ბინებში ახლად შესული მობინადრეები, ან დამქირავებლები არ ატყობინებენ კომპანიას გაზის დანადგარების უსაფრთხოების გადამოწმების შესახებ და თვითნებურად ახდენენ ბუნებრივი გაზის დანადგარების ჩართვას, რაც განსაკუთრებულად ზრდის ასეთი დანადგარებიდან მომდინარე საფრთხეებს.

ქ. ფოთში, გ. ქუჩიშვილის ქუჩაზე მომხდარი უბედური შემთხვევა

2024 წლის 9 თებერვალს უბედური შემთხვევა მოხდა ქალაქ ფოთში, გიორგი ქუჩიშვილის №15-ში, რასაც ემსხვერპლა ორი ადამიანის (ცოლ-ქმარის) სიცოცხლე. გარდაცვალების სავარაუდო მიზეზად დასახელდა მხუთავი აირით (CO) ინტოქსიკაცია. მომხდარი უბედური შემთხვევის შესახებ შპს „სოკარ ჯორჯია გაზში“ შეტყობინება შევიდა სახანძრო-სამაშველო სამსახურიდან (112), რის საფუძველზეც ადგილზე გავიდა კომპანიის საავარიო და საექსპლუატაციო სამსახურები.

წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან დგინდება, რომ აღნიშნულ მისამართზე ბუნებრივი გაზის ქსელი მოეწყო - 2014 წელს. ბუნებრივი გაზის ქსელზე მიერთების საპროექტო და საექსპლუატაციო დოკუმენტაციაში დაფიქსირდა, რომ იმ დროისთვის მომხმარებლის საცხოვრებელ ბინაში იყო მხოლოდ ერთი გაზის დანადგარი - კომბინირებული გაზქურა. გაზის სხვა დანადგარის არსებობა მომხმარებელთან არ დაფიქსირებულა. ამასთან, 2022 წლის 9 ივლისს მომხმარებელთან დაგეგმილი იყო გეგმური შემოწმება, რაც ვერ განხორციელდა, რადგან მომხმარებელი ადგილზე არ იმყოფებოდა.

შემთხვევის ადგილის დათვალიერებით, ასევე გადაღებული ფოტომასალით დგინდება, რომ მომხდარი უბედური შემთხვევის ძირითადი მიზეზი შესაძლოა იყოს მომხმარებელთან აღმოჩენილი ბუნებრივი გაზის სხვა დანადგარები, რომელსაც იყენებდნენ გასათბობად და წყლის გასაცხელებლად. კერძოდ, გაზის შიდა ქსელზე თვითნებურად იყო მოწყობილი

გაზგაყვანილობა რეზინის მილებით, რომელზეც დამაგრებული იყო კუსტარულად დამზადებული სანთურა - ე.წ. „მფრქვევანა“, რასაც იყენებდნენ შეშის ღუმელში დასანთებად და გასათბობად.

როგორც ირკვევა, ეს მოწყობილობა მოთავსებული იყო საძინებელ ოთახში და არ გააჩნდა გამწოვი მექანიზმი (ე.წ. „საკვამლე“), რამაც გამოიწვია გაზის ნამწვის, ანუ მხუთავი აირის (CO) დაგროვება და ადამიანების გარდაცვალება.

საცხოვრებელ ბინებში ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მოხმარებაზე პასუხისმგებლობა ეკისრებათ მობინადრეებს და ამ დროს ზუსტად უნდა იყოს დაცული ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო დანადგარების უსაფრთხოების მოთხოვნები და ექსპლუატაციის წესები. დაუშვებელია ბუნებრივი გაზის შიდა გაყვანილობის თვითნებური გადაკეთება/რეკონსტრუქცია, ასევე, ბუნებრივი გაზის ე.წ. „კუსტარული“ დანადგარების დამზადება და გამოყენება, რადგან ასეთ ხელსაწყოებს არ გააჩნიათ ტექნიკური დოკუმენტაცია და წარმოადგენენ მომეტებული საფრთხის წყაროს, რასაც თვალნათლივ მოწმობს ქ. ფოთში, გიორგი ქუჩიშვილის ქუჩაზე მომხდარი შემთხვევა.

ქ. თბილისში, სამტრედიის ქუჩის მე-2ა კორპუსში მომხდარი აფეთქება

2024 წლის 14 მარტს ქ. თბილისში, სამტრედიის ქუჩის მე-2ა კორპუსში ბუნებრივი გაზისაგან მოხდა ძლიერი აფეთქება, დაინგრა შენობის პირველი სართული და დაზიანდა საცხოვრებელი ბინები. აფეთქების შედეგად საბედნიეროდ არავინ დაშავებულა. აფეთქებისაგან ასევე დაზიანდა გვერდით არსებული კორპუსები და მიმდებარე ტერიტორიაზე მდგომი ავტომანქანები. კორპუსში მცხოვრები 93 ოჯახი თბილისის მერიამ გადაიყვანა ალტერნატიულ საცხოვრებელ ბინებსა და სასტუმროებში. აფეთქების მიზეზად ამავე შენობის პირველ სართულზე, კომერციულ ფართში ბუნებრივი გაზის დაგროვება დასახელდა.

შპს „თბილისი ენერჯის“ საავარიო სამსახურის მიერ შემთხვევის დღეს შედგენილ აქტში აღნიშნულია, რომ კომპანიის წარმომადგენლებს ადგილზე მისვლისას დანგრეული დაზვდათ მითითებული კორპუსის პირველი და მეორე სადარბაზოს ნაწილი. კორპუსის მკვებავი გაზსადენები მოყოლილი იყო ნანგრევებში, რის გამოც გაზსადენების შემოწმება ვერ მოხერხდა. უსაფრთხოების გამო სპეციალური აპარატურით გაიზომა გაზის კონცენტრაცია და სამტრედიის ქუჩაზე, ასევე, აგლადის ქუჩაზე არსებულ მომხმარებლებს შეუწყდათ გაზმომარაგება.

წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან დგინდება, რომ ქ. თბილისში, სამტრედიის ქუჩის მე-2ა კორპუსში, პირველ სართულზე მდებარე კომერციული დანიშნულების უძრავი ქონების მესაკუთრეს წარმოადგენს ფიზიკური პირი, რომელიც დარეგისტრირებულია აბონენტად კომპანიის მონაცემთა ბაზაში. 2023 წლის 17 აგვისტოს მომხმარებელთან განხორციელდა გეგმიური შემოწმება. ადგილზე მისულმა კომპანიის წარმომადგენლებმა დააფიქსირეს, რომ ბუნებრივი გაზის ქსელი იყო გამართულ მდგომარეობაში და გაზის გაჟონვა არ ხდებოდა. აბონენტს ჩაუტარდა ინსტრუქტაჟი გაზის უსაფრთხო მოხმარებაზე.

მოპოვებული ინფორმაციით, ფართის მესაკუთრემ გააქირავა კუთვნილი ფართი კომერციული დანიშნულებით, ერთ-ერთი სასურსათო მაღაზიების ქსელის მფლობელ კომპანიაზე. შესაბამისად, ფართში სადაც აფეთქება მოხდა ამ კომპანიის კონტრაქტორი აწარმოებდა სარემონტო სამუშაოებს, რომელმაც წინასწარ არ შეატყობინა გაზის გამანაწილებელ კომპანიას, სამუშაოების წარმოებისა და გაზის გამორთვის შესახებ. ტექნიკური და უსაფრთხოების მოთხოვნების დაუცველობას შედეგად კი მოხდა აფეთქება.

თბილისის მერიის დაკვეთით დაზიანებულ კორპუსს ჩაუტარდა ექსპერტიზა, რომლიდანაც დადგინდა, რომ აფეთქებისაგან დაზიანებულია კორპუსის მზიდი კონსტრუქციები, განსაკუთრებით მე-2 და მე-3 სადარბაზოებში, გახსნილია კედლები, რის გამოც მისი ტექნიკური მდგომარეობა არაადასტურებულია და ცხოვრება სიცოცხლისათვის საშიშია. მომხდარი შემთხვევიდან ორი თვის შემდეგ, თბილისის მერიის და სხვა შესაბამისი სამსახურების მიერ შემუშავდა კორპუსის აღდგენა - გაძლიერების (გამაგრების) სამუშაოების გეგმა, რომლის ღირებულებაც, გავრცელებული ინფორმაციით შეადგენს დაახლოებით 3 მილიონ ლარს.

აღსანიშნავია, რომ სამტრედიის ქუჩაზე მომხდარ ფაქტთან დაკავშირებით საქართველოს შსს ქ. თბილისის პოლიციის დეპარტამენტის, საგამოძიებო მთავარი სამმართველოს მე-2 სამმართველოში მიმდინარეობს გამოძიება. ვინაიდან, წინასწარი გამოძიების მიმდინარეობისას სისხლის სამართლის საქმის მასალებზე წვდომა არ გვაქვს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური იმედს გამოთქვამს, რომ ისევე როგორც ზემოთ მოყვანილ საქმეზე, ასევე სხვა მსგავს საქმეებზე, საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროში დაწყებული გამოძიება ზუსტად დაადგენს ტრაგედიების გამომწვევ მიზეზებს და მიიღებს სწორ სამართლებრივ შეფასებებს მომხდარ შემთხვევებთან დაკავშირებით.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ ბუნებრივი გაზის უსაფრთხოების საკითხებზე ინდივიდუალური შემთხვევების შესწავლის და ანალიზის შედეგად გამოიკვეთა, რომ მომხდარი შემთხვევების დაახლოებით 70%-ის გამომწვევ მიზეზს წარმოადგენს მომხმარებელთა, ასევე ბინებისა და კომერციული ფართების დამქირავებლების თვითნებობა, ან დაუდევრობა. ხაზგასმით აღვნიშნავთ, რომ მსგავსი უკანონო ქმედებები დიდ საფრთხეს უქმნის როგორც მათი ოჯახის წევრების, ასევე, იმავე კორპუსში მცხოვრებ სხვა ოჯახების (მეზობლების) სიცოცხლესა და ჯანმრთელობას.

4. უსაფრთხოების ღონისძიებები

უსაფრთხოების დამატებითი საინფორმაციო ღონისძიებები. შეხვედრები უსაფრთხოებაზე. 2024 წლის გეგმური შემოწმებები

ენერგეტიკის სექტორში უსაფრთხოება წარმოადგენს ჩვენთვის ყველაზე პრიორიტეტულ საკითხს და შესაბამისად, უსაფრთხოების ღონისძიებებზე გამოყენებულ უნდა იქნას რაც შეიძლება მეტი საინფორმაციო საშუალება, ამასთან, შემოდგომა-ზამთრის დადგომისთანავე უნდა გაიზარდოს მოსახლეობისათვის ინფორმაციის მიწოდების ინტენსივობაც. ჩვენი აზრით,

მხოლოდ პრობლემისადმი მუდმივი ყურადღებით დამოკიდებულებამ შესაძლოა განაპირობოს განხორციელებული ღონისძიებების სამომავლო ეფექტიანობა.

2024 წლის 1 ნოემბერს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა გამართა სამუშაო შეხვედრა ზამთრის სეზონის დადგომასთან დაკავშირებით და მოუწოდა გაზგამანაწილებელ კომპანიებს, დროულად გაეტარებინათ სათანადო ღონისძიებები ბუნებრივი გაზით გამოწვეული შემთხვევების პრევენციისა და მოსახლეობის უსაფრთხოების მაღალი სტანდარტების უზრუნველსაყოფად. შეხვედრაზე აქცენტი გაკეთდა საქართველოს რეგიონებში არსებულ მდგომარეობაზე და შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ და სს „საქორგაზის“ განაწილების არეალებში გეგმური შემოწმებების მიმდინარეობაზე.

2024 წლის წლის მონაცემების შესწავლის შედეგად იკვეთება საკმაოდ დიდი რაოდენობის დარღვევები რეგიონებში და დიდ ქალაქებში: ქუთაისი, გორი, რუსთავი და სხვა. ასევე დიდი რაოდენობით ჩაიხსნა დარღვევით დამონტაჟებული გაზის დანადგარები. თუმცა, შემდგომში გადამოწმებული აბონენტების რაოდენობა საკმაოდ მცირეა, შესაბამისად, ამ ეტაპზე შეუძლებელია იმის თქმა, რომ გეგმიურმა შემოწმებების პროცესმა საბოლოოდ განაპირობა ეფექტური შედეგები.

ენერგომბუდსმენმა ასევე საჯარო განცხადებით მიმართა მომხმარებლებს, ზედმიწევნით დაეცვათ უსაფრთხოების მოთხოვნები ბუნებრივ გაზზე მომუშავე დანადგარების გამოყენების დროს, რაზეც გაიცა კონკრეტული მითითებები და რეკომენდაციები. ამასთან, ენერგომბუდსმენმა განმარტა, რომ „ზამთრის მოახლოებასთან ერთად, ვიდრე მოსახლეობა გამათბობლების გამოყენებას დაიწყებს, საჭიროა, შემოწმდეს ასეთი დანადგარების გამართულობა.“

გასული წლების მსგავსად, 2024 წელს ენერგომბუდსმენმა მონაწილეობა მიიღო სხვადასხვა საინფორმაციო ღონისძიებებში და სატელევიზიო გადაცემებში, რომელიც მიემდგვნა მოსახლეობის უსაფრთხოების საკითხებს. მაგალითად, ასეთი შეხვედრა გაიმართა მედიაჰოლდინგ „კვირა“-ს პრესკლუბში. ინტერვიუ ჩაიწერა ახალი ამბების ინტერნეტ ტელევიზია პალიტრანიუსთან (Palitra TV) გადაცემაში - „საქმე“; ტელეკომპანია რუსთავი 2-თან, გადაცემაში - „ბიზნესი“, ინტერვიუ ჩაიწერა „Euronews Georgia“-თან და ბიზნეს მედია „BMG“-თან და სხვა.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ინიციატივით 2023 წლის მსგავსად, 2024 წლის ზამთრის პერიოდის დადგომასთან დაკავშირებით მომხმარებლებს დამატებით SMS შეტყობინებების სახით გაეგზავნათ ინფორმაცია ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მოხმარების საკითხზე. საანგარიშო წელს მსხვილ ლიცენზიატებთან ერთად ცალკე SMS შეტყობინებების გაგზავნა უსაფრთხოებასთან დაკავშირებით უზრუნველყო შპს „ვარკეთილაირმა“, შპს „დიდი დილომა“ და სხვებმა.

კომპანიებისაგან ყოველთვიურად გაგზავნილ ელექტრონულ ქვითრებში, ასევე მითითებულია სპეციალური ინტერნეტ ბმულები. აღნიშნულ ბმულზე გადასვლის შემთხვევაში, მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს მიიღოს როგორც ქვითრის შესახებ დეტალური ინფორმაცია, ასევე, კომპანიების ოფიციალურ ვებ. გვერდებზე განთავსებული ინფორმაცია გაზის უსაფრთხო მოხმარების წესებთან დაკავშირებით, თუმცა, ჩვენი აზრით, მომხმარებლების დამატებითი შეტყობინებით ინფორმირება იქნება მეტად ეფექტური.

მარეგულირებელი კომისიის 2009 წლის 9 ივლისის №12 დადგენილებით დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ 22-ე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, განაწილების ლიცენზიატის მიერ საცალო მომხმარებლების გაზომომარაგების სისტემის, მათ შორის, საცალო მომხმარებლის მფლობელობაში არსებული ბუნებრივი გაზის ქსელის გამართულობისა და გაზდანადგარებისა და მოწყობილობების ტექნიკურ დოკუმენტაციასთან, ტექნიკურ რეგლამენტთან და უსაფრთხოების ნორმებთან შესაბამისობის შემოწმება უნდა განხორციელდეს გეგმურად, შესაბამისი მომხმარებელთა ჯგუფის შემოწმების სავარაუდო პერიოდზე 3 თვით ადრე მაინც გაფრთხილების შემდეგ. განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია ზემოაღნიშნული შემოწმების გეგმა განსაზღვროს ყოველწლიურად (ყოველი კალენდარული წლის პირველ მარტამდე) და უზრუნველყოს მისი საჯაროობა ამ წესებით განსაზღვრული მოთხოვნების შესაბამისად.

ყველაზე მსხვილმა ბუნებრივი გაზის ლიცენზიატმა, შპს „თბილისი ენერჯიმ“ 2024 წლის განმავლობაში განახორციელა 295 995 აბონენტის შემოწმება. შემოწმებების ფარგლებში გაზგაყვანილობისა და ბუნებრივი გაზის დანადგარების/მოწყობილობების შემოწმების დროს 4 239 აბონენტთან დააფიქსირა ტექნიკურ ნორმებთან და უსაფრთხოების მოთხოვნებთან შეუსაბამობა. აქედან, ბუნებრივი გაზის მიწოდება შეუწყდა 686 აბონენტს და 3 553 მომხმარებელთან ჩაიხსნა დარღვევით დამონტაჟებული გაზის დანადგარი.

მეორე მსხვილმა ლიცენზიატმა, შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“ 2024 წლის განმავლობაში განახორციელა 516 737 აბონენტის შემოწმება. შემოწმებების ფარგლებში გაზგაყვანილობისა და ბუნებრივი გაზის დანადგარების/მოწყობილობების შემოწმების დროს 38 619 აბონენტთან დააფიქსირა ტექნიკურ ნორმებთან და უსაფრთხოების მოთხოვნებთან შეუსაბამობა. აქედან, ბუნებრივი გაზის მიწოდება შეუწყდა 434 აბონენტს და 43 608 მომხმარებელთან ჩაიხსნა დარღვევით დამონტაჟებული გაზის დანადგარი.

სს „საქორგაზმა“ 2024 წლის განმავლობაში განახორციელა 287 484 აბონენტის შემოწმება. შემოწმებების ფარგლებში გაზგაყვანილობისა და ბუნებრივი გაზის დანადგარების შემოწმების დროს 28 762 აბონენტთან დააფიქსირა ტექნიკურ ნორმებთან და უსაფრთხოების მოთხოვნებთან შეუსაბამობა. აქედან, ბუნებრივი გაზის მიწოდება შეუწყდა 698 აბონენტს და 33 386 მომხმარებელთან ჩაიხსნა დარღვევით დამონტაჟებული გაზის დანადგარი.

საანგარიშო წელს უსაფრთხოების საკითხებზე გაზის ლიცენზიატების ვიდეორგოლების განთავსება აქტიურად ხორციელდებოდა მათ ინტერნეტ გვერდებსა და სოციალურ გვერდებზე.

ვიდეორგოლების განთავსება ასევე აქტიურად მიმდინარეობდა სხვადასხვა სატელევიზიო არხებზეც და აღნიშნულ პრობლემას მიემდგვნა არაერთი გადაცემა, სადაც მიწვეულნი იყვნენ კომპანიების კვალიფიციური სპეციალისტები.

მაგალითად, 2024 წელს ტელეკომპანია „იმედზე“ და „რუსთავი 2“-ზე უსაფრთხოების საკითხებს მიემდგვნა გადაცემები, რომლითაც მოქალაქეებს შპს „თბილისი ენერჯის“ ტექნიკური დირექტორის მოადგილის, ასევე კომერციული და ტექნოლოგიური უზრუნველყოფის სამსახურის ხელმძღვანელებისაგან ვრცლად მიეწოდათ კომპეტენტური განმარტებები და რეკომენდაციები ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მოხმარების წესებთან დაკავშირებით.

5. ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია

ახალი მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის ქსელზე მიერთება. მიერთებების სტატისტიკა. რეგიონებში სოფლების და დასახლებების გაზიფიკაცია

ბუნებრივი გაზის ხელმისაწვდომობა წარმოადგენს მაღალი საზოგადოებრივი ინტერესის საგანს, შესაბამისად, ახალი მომხმარებლების გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება საკმაოდ აქტუალურია მთელი საქართველოს მასშტაბით. ბუნებრივი გაზის მიღების მსურველთა რაოდენობა ჯერ კიდევ საკმაოდ დიდია სხვადასხვა რეგიონებსა და სოფლებში, სადაც ეტაპობრივად მიმდინარეობს გაზიფიკაციის პროგრამები (ცენტრალური მაგისტრალური გაზსადენების მშენებლობა), ახალ მომხმარებელთა სიმრავლეა დედაქალაქში - თბილისში და მის ახალ ტერიტორიულ საზღვრებშიც.

„საქართველოს მოსახლეობის ბუნებრივი გაზით მომარაგების ხელშეწყობისათვის განსახორციელებელ ღონისძიებათა შესახებ“ საქართველოს მთავრობის განკარგულების და მასში შეტანილი ცვლილებების საფუძველზე სს „ნავთობისა და გაზის კორპორაციის“ მიერ საქართველოს სხვადასხვა მუნიციპალიტეტებში აშენდა ბუნებრივი გაზის მაგისტრალები და მოეწყო გამანაწილებელი ქსელები, თუმცა, გარკვეული მიზეზების გამო რამდენიმე ტერიტორიულ ერთეულში აღნიშნულის შემდგომ მოსახლეობისათვის გაზის მიწოდება აღარ განხორციელებულა.

ამასთან დაკავშირებით, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური 2024 წლის მეორე ნახევრიდან მუშაობდა წალენჯიხის მუნიციპალიტეტის, ქ. ჯვარის მოსახლეობის გაზიფიცირებასთან დაკავშირებით. აღნიშნული ქალაქის ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელი აშენდა 2022 წელს, თუმცა, ზემოაღნიშნული მიზეზების გამო მოსახლეობა ვერ მიუერთდა ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელს.

2024 წლის ბოლო მეოთხედში კი დაიწყო ჯვარის გაზიფიკაციის პროცესი. აღსანიშნავია, რომ მოცემულ შემთხვევაში მოსახლეობა მოექცა არარეგულირებადი მიერთებების პირობებში, თუმცა, კომპანიის კეთილი ნებით ქსელზე მიერთების საფასური განისაზღვრა რეგიონებში გაზის გამანაწილებელი ქსელზე რეგულირებადი მიერთებების საფასურის დონეზე (400 ლარი).

შესაბამისად, 2024 წლის სექტემბერ-ოქტომბრის თვეებში აღნიშნული ტერიტორიული ერთეულიდან კომპანიაში შევიდა - 670 ინდივიდუალური განაცხადი, საიდანაც წლის ბოლომდე დასრულდა - 623 განაცხადი და ამდენივე აბონენტს მიეწოდა ბუნებრივი გაზი.

აქვე წარმოვადგენთ ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებების სტატისტიკურ მონაცემებს მსხვილი კომპანიების მიხედვით. 2024 წელს შპს „თბილისი ენერჯის“ ოფისებში გაზიფიკაციის მოთხოვნით შევიდა 6 789 ინდივიდუალური და ერთობლივი განაცხადი. განაცხადების გარკვეული რაოდენობა დახარვეზდა (განაცხადის არასრულყოფილების, ან დოკუმენტაციის არასრულად წარდგენის გამო). აქედან, ამავე წელს დასრულდა - 3 138 განაცხადი.

სს „საქორგაზის“ განაწილების არეალში საანგარიშო წელს დარეგისტრირდა 7 161 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი. აქედან, ორზე მეტი აბონენტის მიერთების მოთხოვნით (ანუ მრავალბინიანი) - 56 განაცხადი. წლის ბოლოსთვის დასრულდა - 6 678 მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება. ამასთან, 2024 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალში ბუნებრივი გაზი დამატებით მიეწოდა (შესაბამისად, კომპანიის ლიცენზიამ განიცადა ცვლილება და კომპანიის განაწილების არეალს დაემატა დასახლებული პუნქტები) მათ შორის, ვანის, ტყიბულის, ამბროლაურის, ადიგენის, წალკისა და მარტვილის მუნიციპალიტეტების სოფლები.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განაწილების არეალში 2024 წელს დარეგისტრირდა 19 858 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი, აქედან, ორზე მეტი აბონენტის მიერთების მოთხოვნით (ანუ მრავალბინიანი) - 207 განაცხადი. 2024 წლის მდგომარეობით დასრულდა - 19 538 მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება. ამასთან, 2024 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალს დაემატა რამდენიმე ათეული დასახლებული პუნქტი (სოფელი), მათ შორის არის ქობულეთის, ჩოხატაურის, ოზურგეთის, თიანეთის, დუშეთის, წალენჯიხის და ჩხოროწყუს მუნიციპალიტეტების სოფლები. მთლიანობაში, 2024 წელს რეგიონებში გაზიფიცირდა - 16 ახალი სოფელი.

სს „თელავგაზის“ განაწილების არეალში 2024 წელს დარეგისტრირდა 393 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი, აქედან, ორზე მეტი აბონენტის მიერთების მოთხოვნით (ანუ მრავალბინიანი) - 6 განაცხადი. 2024 წლის მდგომარეობით დასრულდა - 328 მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება.

მიერთების განაცხადების სტატისტიკა		
კომპანიები	2024 წელი	2023 წელი
შპს „თბილისი ენერჯი“	6 789	7 611
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	19 858	26 026

სს „საქორგაზი“	7 161	10 324
სს „თელავგაზი“	393	312

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი კომპანიებიდან წარმოდგენილი ყოველწლიური სტატისტიკა მოწმობს, რომ გასულ წლებთან შედარებით გაზგამანაწილებელ კომპანიებში ქსელზე მიერთების მიმართვიანობამ (განაცხადების რაოდენობა) მცირედით იკლო, თუმცა, კომპანიებში აღნიშნული პროცესი ინარჩუნებს მანამდე არსებულ ინტენსივობას იმ გაგებით, რომ მიერთების განაცხადების რეგისტრაცია ხორცილდება განაცხადების რაოდენობის მიხედვით, რომელშიც ბუნებრივად შედის ე.წ. „ერთობლივი“, ანუ მრავალბინიანი შენობების გაზიფიკაციის განაცხადები, შესაბამისად, იზრდება აბონენტების რაოდენობა მრავალბინიანი შენობების ხარჯზე, ანუ მისაერთებელი აბონენტების საერთო რაოდენობა მნიშვნელოვნად არ იცვლება, ასევე ხდება შესასრულებელი სამუშაოების მოცულობის შემთხვევაშიც.

მაგალითად, 2024 წლის განმავლობაში შპს „თბილისი ენერჯის“ მიერ შესრულებულია 254 მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსის ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება, სადაც საყოფაცხოვრებო აბონენტების საერთო რაოდენობა არის - 18 091, ხოლო ამავე კორპუსებში არასაყოფაცხოვრებო აბონენტების რაოდენობაა - 804 და შესაბამისად მაღალია ამ სეგმენტში ბუნებრივი გაზის აბონენტების კონცენტრაცია.

საქართველოს რეგიონებში ჯერ კიდევ მაღალია ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების მსურველების რაოდენობა და წლების მიხედვით პერიოდულად მათი რიცხვი იცვლება. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აგრძელებს გაზიფიკაციის საკითხებზე აქტიურ მუშაობას. სამომავლოდ, შესაძლებელია საქართველოს ეკონომიკის სამინისტროს კვლავ წარედგინოს საკითხები გაზიფიცირების გეგმის განახლების და მასში ახალი სოფლების და დასახლებული პუნქტების დამატების შესახებ, გაზიფიკაციის პროცესის მიღმა დარჩენილი სოფლებისა და დასახლებული პუნქტების პრობლემის მოგვარების მიზნით.

6. ბუნებრივი გაზის თანამედროვე - ე.წ. „ჭკვიანი“ მრიცხველების მოწყობა

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური თვითმმართველ ქალაქებში (თბილისი, რუსთავი, ქუთაისი, ფოთი და ბათუმი) და 0-6 მ³ მიერთების საფეხურზე შეადგენს - 800 ლარს. ქსელზე მიერთების საფასური უცვლელად შენარჩუნდა დანარჩენ ტერიტორიულ ერთეულებში - 400 ლარის ოდენობით. 2024 წელს კომისიამ მიიღო ახალი რეგულაციები ჭკვიანი, ანუ „სმარტ“ აღრიცხვის სისტემებთან (მათ შორის, ჭკვიანი მრიცხველის მოწყობასთან) დაკავშირებით. აღნიშნულის თანახმად, ყველა თვითმმართველ ქალაქში ახალაშენებულ მრავალბინიან საცხოვრებელ კორპუსებში 2024 წლის 1

ოქტომბრიდან შეტანილი განაცხადების საფუძველზე უნდა მოეწიოს ჭკვიანი აღრიცხვის სისტემები.

რეგიონებში აღნიშნული პროცესი დაიწყება 2025 წლის 1 ივლისიდან, რაზეც კომისიის მიერ დადგენილ მიერთების საფასურს დაემატება ჭკვიანი მრიცხველების მოწყობის ღირებულება. თითო ინდივიდუალურ მიერთებაზე - 450 ლარი, რომელიც შედის „მშენებლობის ტექნიკური ზედამხედველობის, აღრიცხვის კვანძის მოწყობისა და შეჭრის საფასურში.“ ამ დრომდე მრავალბინიან საცხოვრებელ კორპუსებში აღნიშნული საფასური, ერთ აბონენტზე შეადგენდა - 300 ლარს.

2024 წლის ოქტომბრიდან შემდგომ პერიოდში კომპანიებმა ეტაპობრივად დაიწყეს ახალი ჭკვიანი ბუნებრივი გაზის მრიცხველების მომხმარებლებისათვის მოწყობა, რაც სამომავლოდ ხელს შეუწყობს თანამედროვე ტექნოლოგიების დანერგვას და აღრიცხვის სისტემების განახლებასა და მოწესრიგებას. ამავე წლის ბოლოსათვის:

შპს „თბილისი ენერჯის“ მიერ დამონტაჟებულია - 544 ჭკვიანი მრიცხველი;

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ მიერ დამონტაჟებულია - 677 ჭკვიანი მრიცხველი;

სს „საქორგაზის“ მიერ დამონტაჟებულია - 59 ჭკვიანი მრიცხველი.

7. ბუნებრივი გაზის ქსელზე მიერთების პროცედურებისა და ვადების დაცვა. ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყება

2024 წელს ენერგომომზადების სამსახური აქტიურ კონსულტაციებს უწევდა მომხმარებლებს ქსელზე მიერთების საკითხებზე. მათ შორის, როგორც სამართლებრივ საკითხებზე, ასევე ტექნიკურ საკითხებზეც. ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების და გაზის მიწოდების საკითხებზე შემოსული დავების უმეტესი ნაწილი დადებითად გადაწყდა. მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება განხორციელდა დადგენილი წესების მიხედვით.

მიერთების საკითხები ნაწილობრივ დაკავშირებული იყო ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების ვადების დარღვევასთან, თუმცა, განაცხადების რაოდენობა მნიშვნელოვნად შემცირდა გასულ წლებთან შედარებით. მიერთების ვადები გაიზარდა 40-დან 60 სამუშაო დღემდე, რაც კომპანიებისათვის წარმოადგენს დამატებით გარანტიას, დროულად მოახდინონ მიერთების სამუშაოების შესრულება. ამ მხრივ, ენერგომომზადების სამსახურის მიერ გაგზავნილი რეკომენდაციებით მიერთების ყველა პროცესი მოკლე ვადებში დასრულდა და მომხმარებლებს მიეწოდათ ბუნებრივი გაზი.

2024 წელს აღარ დაფიქსირებულა განაცხადებები ბუნებრივი გაზის ქსელზე ახალი მომხმარებლების მიერთების საწყის ეტაპზე, გარკვეული სახის პრობლემების არსებობის შესახებ, რაც დაკავშირებული იყო განაცხადების ფორმების სწორ და სრულყოფილ შევსებასთან,

განაცხადებზე დოკუმენტაციის (დანართების) არასრულ დართვასთან და სხვა. კომპანიები და მათი სერვისის ცენტრები ამ ეტაპზე კვალიფიციურ კონსულტაციებს იძლევიან მოცემულ საკითხებზე და ზუსტ ინფორმაციას აწვდიან მომხმარებლებს, განაცხადების შევსების წესებისა და მიერთების პროცედურების თაობაზე.

8. მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსების მიერთების საკითხები. ცხელი წყლის ცენტრალური სისტემების მოწყობა და რეგულირება

2024 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა განიხილა გასულ წლებში აშენებული მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსების ბუნებრივი გაზის ქსელზე მიერთების საკითხები, კერძოდ, მოსახლეობის მიერ წარდგენილი ერთობლივი განაცხადების დახარვეზების შემთხვევები, სადაც განაცხადის დახარვეზების საფუძველს კვლავ წარმოადგენს მიერთების საფასურის სრულად (100 %) გადაუხდელობა. საქმე ეხება ე.წ. „დაუსრულებელ მშენებლობებში“ ბუნებრივი გაზის შეყვანას, სადაც სამშენებლო კომპანიის მიერ სრულად არ არის შესრულებული ვალდებულებები (კორპუსები არ არის ექსპლუატაციაში მიღებული) და რასაც მოსახლეობა ცდილობს თავისი ძალებით.

საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2009 წლის 9 ივლისის №12 დადგენილებით დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ თანახმად, ახალი ობიექტის მშენებლობის შედეგად, როდესაც ადგილი აქვს ორი ან ორზე მეტი ახალი მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებას (ანუ მრავალბინიანი შენობა), მიერთების მსურველი (განმცხადებელი) ვალდებულია, განაწილების ლიცენზიატს მიმართოს ერთობლივი განაცხადით და ამ განაცხადის წარდგენამდე, წინასწარ სრულად გადაიხადოს გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური. მოცემულ შემთხვევაში, მიერთების საფასურის ოდენობა განისაზღვრება ბინების საერთო რაოდენობა გამრავლებული 800 ლარზე.

მოსახლეობა განმარტავს, რომ ისინი ვერ ახერხებენ მიერთების საფასურის სრული მოცულობით გადახდას (ან ვერ იკრიბება თანხები, ადგილზე არ არიან მობინადრეები, ზოგი უცხოელია და იმყოფებიან საზღვარგარეთ და სხვა) და ხშირად ინდივიდუალური, ან ერთობლივი განაცხადებით მიმართავენ კომპანიებს, რომლებიც ასეთ განაცხადებს ახარვეზებენ და აღნიშნული კანონიერია, რადგან მშენებლობის სექტორის კანონმდებლობაში განხორციელდა ცვლილებები, რომელიც ტექნიკური და უსაფრთხოების მიზნებიდან გამომდინარე აწესებს მკაცრ მოთხოვნებს და მრავალბინიანი კორპუსებში გაზზე ცალკეულ მიერთებებს აღარ ითვალისწინებს.

დედაქალაქში ინტენსიურად მიმდინარეობს ახალი მრავალბინიანი შენობების მშენებლობა და პარალელურად, ინფრასტრუქტურისა და მათი გაუმჯობესებისათვის საჭირო ქსელების მოწყობა. რამდენიმე სამშენებლო კომპანიამ მოაწყო ახლადაშენებული კორპუსების ცენტრალური, ცხელი წყლით გათბობის თანამედროვე სისტემები, რაც წარმოადგენს წინადადებულ ნაბიჯს თანამედროვე სისტემებზე გადასვლის, უსაფრთხოებისა და ენერგოეფექტურობის მიმართულებით.

გაზმომარაგების ასეთი სისტემებზე გადასვლა დაკავშირებულია გარკვეულ თავისებურებებთან. რისი გათვალისწინებითაც, 2024 წლის ბოლოს მარეგულირებელმა კომისიამ მიიღო ცენტრალური გათბობის სისტემის მფლობელ მომხმარებელზე ბუნებრივი გაზის ღირებულების დარიცხვისა და გადახდის განსხვავებული წესები. სათანადო ინფორმაციის წარდგენის შემთხვევაში განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია მოხმარებული ბუნებრივი გაზის აღრიცხვასთან ერთად, ანგარიშსწორებისთვის, ასევე განსაზღვროს საყოფაცხოვრებო მოხმარების წილი, რომლისთვისაც იმოქმედებს ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფი.

ენერგომომზადების სამსახური სრულად იზიარებს კომისიის პოზიციას ამ შემთხვევაში ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო მომხმარებლების კატეგორიაზე შესაბამისი ტარიფით ანგარიშსწორების თაობაზე. ამასთან სამომავლოდ, ცენტრალური გათბობის სისტემების მოწყობა დამოკიდებული იქნება ბუნებრივი გაზის გამოყენების შემცირების მიზნით, ენერჯის მოპოვების განახლებადაც ან/და ალტერნატიული წყაროების ტექნოლოგიების დანერგვასთან, რაც დამატებით უნდა განახორციელონ სამშენებლო კომპანიებმა და დეველოპერებმა.

9. მომხმარებლის შიდა ქსელის მოწყობა/რეკონსტრუქცია. ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყება

რაც შეეხება მომხმარებლების შიდა ქსელების მოწყობას და მასთან დაკავშირებული საკითხებს, სათანადო სტანდარტების შემოღებამ ხელი შეუწყო შიდა ქსელების ტექნიკურ მდგომარეობასთან და მათ გამართულობასთან არსებული პრობლემების მოგვარებას და კომპანიებსა და მომხმარებლებს შორის მუდმივი გაურკვევლობის დასრულებას. ამ მხრივ განცხადებების რაოდენობაც საკმაოდ შემცირდა და ხშირად შემოვიფარგლებით ზეპირი კონსულტაციებით.

მოცემულ ეტაპზე აქტუალურ საკითხად რჩება საცხოვრებელ ბინებში შიდა ქსელების მოწყობისას ტექნიკური რეგლამენტებისა და უსაფრთხოების მოთხოვნების შესრულება, ასევე არასტანდარტული წესით მოწყობილი გაყვანილობის - გაზის ე.წ. „რეზინქსოვილის მილების“ თანამედროვე სისტემებით (გაზის გაყვანილობით) ჩანაცვლების საკითხი.

ენერგომომზადების ჩართულობით განისაზღვრა გონივრული ვადები აღნიშნულის შესრულებისათვის, რათა განსაკუთრებით ზამთრის პერიოდში თავიდან ყოფილიყო აცილებული ოჯახებისათვის ბუნებრივი გაზის შეწყვეტა, ხოლო კომპანიებს მიეცათ მითითება, რომ გარკვეული ტექნიკური და უსაფრთხოების მოთხოვნების შესრულების შემთხვევებში, მომხმარებლებსა და დამკვეთებს სრულყოფილად განუმარტონ ტექნიკური რეგლამენტების მოთხოვნები, როგორც ეს არის განსაზღვრული საყოფაცხოვრებო ობიექტების შემთხვევებში საქართველოში მოქმედი სამშენებლო ნორმების და წესების СНИП 2.04.08.87* - „გაზმომარაგების“ თავით განსაზღვრული სტანდარტებით.

მოქმედი კანონმდებლობით, გაზის სექტორში ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდებაზე პასუხისმგებლობა, ასევე გაზის დანადგარების და მოწყობილობების ტექნიკურ

რეგლამენტებთან და უსაფრთხოების მოთხოვნებთან შესაბამისობის შემოწმება წარმოადგენს შესაბამისი ლიცენზიის მქონე (მოცემულ შემთხვევაში გაზგამანაწილებელი) კომპანიების კომპეტენციას. მათვე ეკისრებათ ვალდებულება განახორციელონ ყველა აუცილებელი ღონისძიება მოსახლეობის უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს ხშირად მომართავენ ტექნიკურ საკითხებთან და განსაკუთრებით ბუნებრივი გაზის უსაფრთხოების საკითხებთან დაკავშირებით, რაზეც მათ ეძლევათ სათანადო განმარტებები და კონსულტაციები. საჭიროების შემთხვევაში საქმის შესწავლაში ერთვება კომისიის შესაბამისი სამსახური - ბუნებრივი გაზის დეპარტამენტი, რომელიც გასცემს კვალიფიციურ პასუხებსა და დასკვნებს ბუნებრივი გაზის სექტორში, ტექნიკურ და უსაფრთხოების საკითხებზე.

10. ბუნებრივი გაზის უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხების ჩამოწერა ან კორექტირება

ბუნებრივი გაზის დავალიანებების ჩამოწერა/კორექტირება

საანგარიშო წელს ენერგომომბუდსმენის სამსახურმა განიხილა უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხების ჩამოწერისა და კორექტირების (შესწორების) საკითხებიც. შეუსაბამოდ მაღალი ხარჯები და თანხები დარიცხული იყო აბონენტებზე და მათ მრიცხველებზე. დამცველის სამსახურის შეამდგომლობით მოიხსნა ერთ-ერთი ასეთი ობიექტის გაზის მრიცხველი და გაიგზავნა აკრედიტებულ ორგანიზაციაში (ლაბორატორიაში) შესამოწმებლად. წარმოდგენილი პასუხის მიხედვით გაირკვა, რომ ბუნებრივი გაზის მრიცხველის დამოწმება სსიპ „საქართველოს სტანდარტების და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოში“ ვერ ჩატარდა, რადგან „აღნიშნული ტიპის მრიცხველის დამამტკიცებელ სერტიფიკატს გაუვიდა მოქმედების ვადა და ამოღებულია სახელმწიფო რეესტრიდან.“

ჩვენს მიერ 2023 წელსაც იყო განხილული საკითხები, ძველი (ვადაგასული) გაზის მრიცხველების პრობლემასთან დაკავშირებით, რომელმაც ბოლო პერიოდში იჩინა თავი. მოცემულ შემთხვევაში წარმოდგენილი დოკუმენტაციით დადგინდა, რომ მოხსნილი მრიცხველი წარმოადგენდა 1999 წელს გამოშვებულ, „ტიანძინის“ ქარხნის, G 2.5 ტიპის, ჩინური წარმოების ბუნებრივი გაზის ოთხთანრიგიან მრიცხველს, რომელიც ასევე ამოღებულია ხმარებიდან. საყურადღებოა, რომ ხსენებულ გაზის მრიცხველებზე თავდაპირველად თვით შპს „თბილისი ენერჯის“ მეტროლოგიის სამსახური იძლევა უარყოფით დასკვნებს.

„პროდუქტის უსაფრთხოებისა და თავისუფალი მიმოქცევის კოდექსის“ 79-ე მუხლის თანახმად, „დაკანონებული გაზომვის საშუალება“ არის გაზომვის საშუალება, რომელიც ექვემდებარება სავალდებულო შესაბამისობის შეფასებას ან მეტროლოგიურ კონტროლს. ამავე კოდექსის 86-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, „სახელმწიფო (ეროვნული) ეტალონები და დაკანონებული გაზომვის საშუალებების ტიპები რეგისტრირებული უნდა იქნეს სახელმწიფო რეესტრში, რომელსაც აწარმოებს სააგენტო.“

სსიპ „საქართველოს სტანდარტების და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს“ ოფიციალურ ვებ გვერდზე - www.geostm.ge განთავსებული „დაკანონებული გაზომვის საშუალებების

სახელმწიფო რეესტრის“ თანახმად, ჩინეთის რესპუბლიკის წარმოების ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო G (2.5; 4; 6) ტიპის მრიცხველებს, რომლებიც გამოშვებულია შპს „ტანიძინის“ მიერ, დამამტკიცებელ №015-98 სერტიფიკატს ამოეწურა მოქმედების ვადა და მათი გამოყენება (ექსპლუატაცია), შესაბამისად ლაბორატორიული დამოწმებაც აღარ ხორციელდება.

ენერგომბუდსმენის სამსახურმა არ გაიზიარა კომპანიის პოზიცია, რომ ბუნებრივი გაზის მრიცხველი განთავსებული იყო მომხმარებლის ტერიტორიაზე და ამის გამო გარკვეული პერიოდის განმავლობაში ჩვენებების აღება ხორციელდებოდა დისტანციურად. აგრეთვე, ის რომ კომპანიას საბოლოოდ აღებული (ფოტოზე აღბეჭდილი) ჩვენების საფუძველზე განეხორციელებინა დარიცხვა.

სადავო საკითხთან დაკავშირებით სამსახურმა განმარტა, რომ კომპანია ვალდებულია მოხმარებული გაზის აღრიცხვა აწარმოოს ისეთი ბუნებრივი გაზის მრიცხველით, რომელიც დასაშვებია გამოსაყენებლად საქართველოს კანონმდებლობით, უზრუნველოს მისი შეუფერხებლად ფუნქციონირება და გამართული (მოწესრიგებული) აღრიცხვიანობა. კომპანიის მიერ განხორციელებული დარიცხვა არ შეესაბამებოდა „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესებს“ და დარღვეული იყო საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნები.

შესაბამისად, კომპანიამ ენერგომბუდსმენის რეკომენდაცია დააკმაყოფილა და მომხმარებელს დაუკორექტირა უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხები. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიაჩნია, რომ ვინაიდან, აღნიშნულ პრობლემასთან დაკავშირებით პერიოდულად შემოდის განცხადებები, რომელთა რაოდენობაც მცირეა, კომპანიის თავად შეუძლია იმოქმედოს ენერგომბუდსმენის რეკომენდაციებით, ან მარეგულირებელი კომისიის პრაქტიკით და გადაწყვიტოს აღნიშნული საკითხები. საჭიროების შემთხვევაში შესაძლებელია კომპანიების მონაცემთა ბაზებში აღრიცხვის კვანძებზე არსებული მონაცემების შემოწმება და პრობლემის ინტენსიური ხასიათის შემთხვევაში სათანადო ღონისძიებების განხორციელებაც.

უნდა აღინიშნოს, რომ 2024 წელს აღარ დაფიქსირებულა ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლების განცხადებები ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატების მხრიდან დეპოზიტების (თანხის წინასწარ კომპანიის ანგარიშზე – დეპოზიტზე განთავსება) დარიცხვასთან დაკავშირებით, რაც დადებითი ტენდენციაა ბოლო წლების განმავლობაში.

დამცველის სამსახური რეკომენდაციას უწევს კომპანიებს, არასრული შეფასების და სამართლებრივი ნორმების ცალსახა განმარტებების საფუძველზე არ მოახდინონ მნიშვნელოვანი საკითხების განხილვა და არ დანერგონ არასწორი პრაქტიკა. დარიცხვებთან, მათ შორის, დეპოზიტების გამოყენებასთან დაკავშირებით მომხმარებელთა განცხადებებისა თუ პრეტენზიების შესწავლა ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში უნდა მოხდეს ინდივიდუალურად. მათ უნდა გამოიკვლიონ საქმის ვითარებასთან დაკავშირებული ყველა გარემოება. ბუნებრივი გაზის მოხმარების თავისებურებები და სხვა საკითხები, რაც აუცილებელია სწორი გადაწყვეტილებების მისაღებად.

11. ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება

გაზის უკანონო მოხმარების გამო ზიანის ანაზღაურება. დარიცხული თანხების კორექტირება / ჩამოწერა. დავალიანებების გადასახდელად გადანაწილება

ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების გამო 2024 წელს განხორციელებული დარიცხვების საკითხებზე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართა რამდენიმე ათეულმა განმცხადებელმა, ბევრმა მოქალაქემ მიიღო სამართლებრივი კონსულტაციები ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების (დატაცების) და მისგან გამომდინარე სამართლებრივი შედეგების საკითხებზე.

ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების (დატაცების) საქმეებს განიხილავს, უშუალოდ მარეგულირებელი კომისიის აპარატი (მისი ერთ-ერთი სამსახური), რომელიც გადაწყვეტილებებს ძირითადად იღებს ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის დადგენილებების კანონიერებასთან დაკავშირებით, ხოლო ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების გამო მიყენებული ზიანის და განხორციელებული დარიცხვების კანონიერების შესწავლას კი ახდენს ენერგომბუდსმენის სამსახური, რაზეც გასცემს შესაბამის რეკომენდაციებსა და დასკვნებს.

მომხმარებელს ამასთანავე უფლება აქვს მოითხოვოს საზოგადოებრივი დამცველის სამართლებრივი დახმარება საქმის განხილვის ნებისმიერ ეტაპზე, მათ შორის, ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის დადგენილებების კანონიერების განხილვისა და საკითხის გადაწყვეტის დროს, ასევე მოითხოვოს, რომ საზოგადოებრივმა დამცველმა წარმოადგინოს მომხმარებელი მარეგულირებელი კომისიის საჯარო სხდომაზე დადგენილების კანონიერების საკითხის გადაწყვეტის დროს.

წარმოდგენილი მონაცემების მიხედვით, 2024 წელს შპს „თბილისი-ენერჯის“ მიერ საქართველოს ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა კოდექსის 96¹ მუხლის საფუძველზე შედგა 575 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი. საანგარიშო წელს განხილული სამართალდარღვევის საქმეებიდან, საქმის წარმოება შეწყდა - 337 საქმეზე, აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით შეწყვეტილია - 323 საქმე (57 %). აღნიშნულ შემთხვევებში მომხმარებლებს არ დაეკისრათ რაიმე სახის პასუხისმგებლობა. 8 სამართალდარღვევის ოქმი დღეის მდგომარეობით განხილვის პროცესშია.

სს „საქორგაზის“ ინფორმაციით, 2024 წელს უფლებამოსილი პირებისაგან შედგა 493 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი. აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით არცერთი საქმე არ შეწყვეტილა.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ მიერ 2024 წლის განმავლობაში შედგა 2233 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, აქედან, ადმინისტრაციული საქმე შეწყდა 87 საქმეზე. როგორც ამ მონაცემებით დგინდება დედაქალაქისა და რეგიონების მასშტაბით 2024 წელს, გასულ წელთან შედარებით შეინიშნება ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების ოქმების რაოდენობის შემცირება.

ადმინისტრაციული ოქმების სტატისტიკა		
კომპანიები	2024 წელი	2023 წელი
შპს „თბილისი ენერჯი“	575	1033
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	2233	3745
სს „საქორგაზი“	493	1161

ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საკითხების განხილვისას მნიშვნელოვანია ასეთი კატეგორიის საქმეების განხილვაზე უფლებამოსილი პირებისაგან ყველა მტკიცებულების სრულყოფილი შეფასება და ობიექტური გადაწყვეტილებების მიღება. გადაწყვეტილებების მიმღებმა უფლებამოსილმა პირებმა უნდა იხელმძღვანელონ საქართველოს ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა კოდექსის 236-ე და 264-ე მუხლების მოთხოვნების შესაბამისად, რომლის მიხედვითაც, მათ უნდა განსაზღვრონ ჩადენილი იყო თუ არა ადმინისტრაციული სამართალდარღვევა, ბრალეულია თუ არა პირი მის ჩადენაში, ექვემდებარება თუ არა იგი ადმინისტრაციულ პასუხისმგებლობას და სხვა.

არის შემთხვევები, როდესაც არ დასტურდება ბუნებრივი გაზის უკანონოდ მოხმარების ფაქტი, თუმცა, კონკრეტული მტკიცებულებების არასწორი შეფასების გამო მომხმარებლები მაინც არიან სახდელდადებულნი ადმინისტრაციული სამართალდარღვევისათვის და დაკისრებული აქვთ ზიანის თანხები ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის. მაგალითად, როდესაც გაზის მრიცხველები ზიანდება დამცავი მექანიზმების (რკინის ყუთის) არარსებობის, ან დაუცველ ადგილზე მდებარეობის შედეგად, მომხმარებლისაგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო.

რეგიონებში ხშირია შემთხვევები, როდესაც დავა იწყება ბუნებრივი გაზის მრიცხველების დაზიანებაზე, რომლებიც მოწყობილია მომხმარებლების ტერიტორიის გარეთ - ქუჩებში და რომლებიც არ არის სათანადოდ დაცული, არ არის მოთავსებული რკინის ყუთებში, არ არის დალუქული და სხვა. ანუ კომპანიის აღრიცხვის კვანძები არ არის სათანადოდ მოწყობილი და მასზე ზემოქმედება შეიძლება განხორციელდეს როგორც აბონენტის, ასევე ნებისმიერი სხვა პირის მხრიდანაც. კონკრეტული საქმეების შესწავლა აჩვენებს, რომ კომპანიებს არ აქვთ მრიცხველების მოწყობის აქტები და მათი თავდაპირველი მდგომარეობა გაურკვეველია, რაც ართულებს ასეთი კატეგორიის საქმეების შესწავლას.

კომისიის მიერ დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით „საცალო მომხმარებლის მიერ ბუნებრივი გაზის მოხმარება უნდა აღირიცხებოდეს ინდივიდუალურად. განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია ამ მიზნით მოაწიოს აღრიცხვის კვანძი, შესაბამისად, შეიძინოს, დაამონტაჟოს და შეაკეთოს აღრიცხვის კვანძის მოწყობისათვის საჭირო მრიცხველი, საჭიროების შემთხვევაში ბუნებრივი გაზის მოცულობის კორექტორი, სხვადასხვა სახის მოწყობილობები, დანადგარები და სხვა საშუალებები, რომლებიც უზრუნველყოფს აღრიცხვის სისტემის გამართულ მუშაობას და დაიცავს მას უკანონო (არასანქცირებული) ჩარევისაგან.“

ამდენად, მოქმედი კანონმდებლობით აღრიცხვის კვანძების მოწესრიგება და მისი დამცავი მექანიზმების მოწყობა, წარმოადგენს კომპანიების პირდაპირ ვალდებულებას და ამ ვალდებულების შეუსრულებლობის შეთხვევაში დაუშვებელია კომპანიებმა მომხმარებლებს დააკისრონ პასუხისმგებლობა.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აქტიურად უწევს შუამდგომლობას მომხმარებლებს არსებული დავალიანებების, ასევე, ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხების ეტაპობრივად გადახდის საქმეში. მოცემულ შემთხვევაში საუბარია ისეთ დავალიანებებზე, რომელიც არ ექვემდებარება რაიმე საფუძვლით ჩამოწერას, ან კორექტირებას.

2024 წელს ასეთი დავალიანებების გადანაწილებაზე გაგზავნილი წინადადებები კომპანიების მიერ თითქმის მთლიანად დაკმაყოფილდა და ხშირად წინასწარი შენატანების (რომელიც რიგ შემთხვევებში შეადგენს მთლიანი დავალიანების 40%-ს) გარეშე მოახდინეს დავალიანებების გადანაწილება. შესაბამისად, მომხმარებლებს კომპანიასთან შეთანხმებით მათთვის მისაღები და შეღავათიანი პირობებით გადაუნაწილდათ დავალიანებები და ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხები.

12. ბუნებრივი გაზის ტარიფები

ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები

2024 წელს ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფები მარეგულირებელი კომისიის მიერ არ შეცვლილა. შესაბამისად, ბუნებრივი გაზის სექტორში საყოფაცხოვრებო ტარიფები აქამდე არსებული განაკვეთებით შენარჩუნდა გაზის მსხვილი ლიცენზიატებისათვის: შპს „თბილისი ენერჯი“, შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“ და სს „საქორგაზი.“ ტარიფების მოქმედების ვადად განისაზღვრა 2023 წლის 1 იანვრიდან 2026 წლის 1 იანვრამდე პერიოდი. ამდენად, ამ დროისათვის ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფის განაკვეთები დღე-ს ჩათვლით შეადგენს:

შპს „თბილისი ენერჯი“	53.971 თეთრი/მ ³ ;
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	56.928 თეთრი/მ ³ ;
სს „საქორგაზი“	56.990 თეთრი/მ ³ .

ბოლო წლებში მკვეთრად იზრდება მოთხოვნა ენერგორესურსებზე და განსაკუთრებით ბუნებრივ გაზზე, შესაბამისად, იცვლება ბუნებრივი გაზის მიწოდების ფასებიც. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მიწოდების ფასების დაბალანსების მიზნით ხორცილდება მოსახლეობისათვის (საყოფაცხოვრებო სექტორი) შესასყიდი ბუნებრივი გაზის სახელმწიფო სუბსიდირება საქართველოს ნავთობისა და გაზის კორპორაციის მეშვეობით, რაც საშუალებას იძლევა მოხდეს მოსახლეობისათვის ბუნებრივი გაზის ფასების სტაბილურად შენარჩუნება.

2024 წელს ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფები იმავე განაკვეთებით შენარჩუნდა დედაქალაქის ტერიტორიაზე მოქმედ სხვა განაწილების ლიცენზიატებსაც. ტარიფების

მოქმედების ვადად განისაზღვრა იგივე პერიოდები, 2023 წლის 1 იანვრიდან - 2026 წლის 1 იანვრამდე. ეს ტარიფები დღგ-ს ჩათვლით შეადგენს:

სს „ენერგოკავშირი“	57.972 თეთრი/მ ³ ;
შპს „ვარკეთილარი“	57.061 თეთრი/მ ³ ;
შპს „დიდი დილომი“	57.034 თეთრი/მ ³ ;
შპს „ყამარი მ“	50.994 თეთრი/მ ³ ;

ბუნებრივი გაზის ტარიფები დაუდგინდათ ასევე იმ კომპანიებს, რომლების ბუნებრივ გაზს მოსახლეობას აწვდიან სხვადასხვა რეგიონებში და დასახლებულ პუნქტებში. ტარიფების მოქმედების ვადად განისაზღვრა იგივე პერიოდი. საყოფაცხოვრებო ტარიფების განაკვეთები ფაქტობრივად დარჩა უცვლელი და დღგ-ს ჩათვლით შეადგენს:

სს „საჩხერეგაზი“	55.276 თეთრი/მ ³
შპს „თელავგაზი“	58.863 თეთრი/მ ³ ;
შპს „გასკო +“	53.349 თეთრი/მ ³ ;
შპს „ინტერ გაზი“	49.297 თეთრი/მ ³ ;
შპს „მამედ“	46.996 თეთრი/მ ³ ;
შპს „აკრიანი 2006“	45.99 თეთრი/მ ³ ;
შპს „ეს ჯი გაზი“	52.382 თეთრი/მ ³ ;
შპს „ჩირაღდანი“	54.002 თეთრი/მ ³ .

2024 წლის ივლისის ბოლოს მარეგულირებელმა კომისიამ ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზია გაუუქმა შპს „აკრიანი 2006“-ს და მის ყოფილ სალიცენზიო არეალში, რომელიც იყო გარდაბნის მუნიციპალიტეტის, სოფელი მარტყოფი, ბუნებრივი გაზის მომხმარებლებს მომსახურებას გაუწევს შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი.“ აღსანიშნავია, რომ მარეგულირებელმა კომისიამ განხორციელებული შემოწმების და წარმოდგენილი ანგარიშების საფუძველზე უარყოფითად შეაფასა შპს „აკრიანი 2006“-ის მიერ მომხმარებლებისთვის გაწეული მომსახურება და მარტყოფში არსებული გაზის ქსელების ტექნიკური მდგომარეობა.

ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატის შეცვლის პროცესში გარკვეული პრობლემა წარმოიქმნა მარტყოფის მოსახლეობისათვის. კერძოდ, გაზის ახალმა განაწილების ლიცენზიატმა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“ მომდევნო თვეში მის ახალ აბონენტებს დაუგზავნა ბუნებრივი გაზის ქვითრები (სმს შეტყობინებები) ბუნებრივ გაზზე, სადაც მათთვის განსაზღვრული ტარიფები დაახლოებით 11 თეთრით აღემატებოდა მანამდე განსაზღვრულ ბუნებრივი გაზის ტარიფებს, ანუ რაც იყო განსაზღვრული - შპს „აკრიანი 2006“-ის მომსახურების პერიოდში.

მარტყოფის მოსახლეობის განმარტებით, ახალი კომპანიის წარმომადგენელთა მხრიდან მოსახლეობასთან კომუნიკაცია და ბუნებრივი გაზის ტარიფის ცვლილებაზე ინფორმირება არ განხორციელებულა, რაც წარმოადგენს მომხმარებლის ევლემების უხემ დარღვევას. აღნიშნული გარემოებები ეცნობა მარეგულირებელ კომისიას, რომელმაც განუმარტა კომპანიას, რომ მხოლოდ ის არის უფლებამოსილი დაუდგინოს ლიცენზიატებს ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფები კანონმდებლობის მოთხოვნების შესაბამისად და კომპანიის მხრიდან ავტომატურ რეჟიმში ქვითრების გაგზავნა წარმოადგენს სალიცენზიო პირობების დარღვევას.

კომპანიას ასევე დაევალა, რომ მისთვის გადაცემულ ახალ ტერიტორიულ ერთეულში ბუნებრივი გაზის უწყვეტი, უსაფრთხო და შეუფერხებელი მიწოდებისათვის შეიმუშაოს და წარმოადგინოს მარტყოფში არსებული გამანაწილებელი ქსელის განვითარება/ჩანაცვლების გეგმა. გადაწყვეტილების მოთხოვნების შეუსრულებლობის შემთხვევაში კომპანია გაფთხილებულ იქნა, რომ დაეკისრება კანონმდებლობით გათვალისწინებული სანქციები.

ამასთან, კომისიის გადაწყვეტილებით მარტყოფის მოსახლეობას 2026 წლის 1 იანვრამდე უცვლელად შეუნარჩუნდებათ აქამდე არსებული ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფი 45.99 თეთრი/მ³ (დღგ-ს ჩათვლით). სამომავლოდ კი, აღნიშნული ტარიფის ოდენობა შესაძლოა შეიცვალოს, ან დაკორექტირდეს, შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ მიერ ამ ტერიტორიულ ერთეულში განსახორციელებული ინვესტიციების და შესრულებული სამუშაოების მოცულობების შესაბამისად.

საყოფაცხოვრებო ტარიფებისაგან განსხვავებით, რომელიც ბოლო წლებში სტაბილურად ერთ დონეზე ნარჩუნდება, ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების განაკვეთები ყოველწლიურად განიცდის გარკვეულ ცვლილებებს. ვინაიდან, მომხმარებლებისათვის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების დადგენას ახორციელებენ თვით ამ სექტორში მოქმედი კომპანიები. კომისიის მიერ განსაზღვრული წესები მხოლოდ მომხმარებელთა სათანადო ინფორმირებით - ახალი ტარიფების გაცნობის წესისა და მათი საჯარო გამოცხადებით შემოიფარგლება.

ბუნებრივი გაზის მსხვილმა ლიცენზიატებმა 2023 წელს, გასული წლებისაგან განსხვავებით მოახდინეს არსებული არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების განაკვეთების გადახედვა და დაიწყეს არასაყოფაცხოვრებო ტარიფის დაწევა (შემცირება). შედეგად, 2023 წლის პირველი სექტემბრიდან არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები შემცირდა და მსხვილი განაწილების ლიცენზიატებისათვის დღგ-ს ჩათვლით შეადგინა:

შპს „თბილისი ენერჯი“	1.24 ლარი/მ ³ ;
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	1.25 ლარი/მ ³ ;
სს „საქორგაზი“	1.25 ლარი/მ ³ .

კომპანიების მიერ მომხმარებლებისათვის განსაზღვრული ახალი არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების განაკვეთები საკმაოდ კარგი ცვლილება იყო ტარიფების სამართლიანი

დარეგულირებისკენ. თუმცა, აღნიშნული დიდი პერიოდით ვერ შენარჩუნდა. 2024 წლის იანვრიდან გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფმა ისევ მოიმატა და შპს „თბილისი ენერჯის“ და სოკარის კომპანიებისათვის შეადგენს - 1.29 ლარი/მ³, ამდენად, 2024 წელს ისევ დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის ტარიფის მატება 4-5 თეთრის ფარგლებში.

შპს „თბილისი ენერჯი“	1.29 ლარი/მ ³ ;
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	1.29 ლარი/მ ³ ;
სს „საქორგაზი“	1.29 ლარი/მ ³ .

13. მომხმარებლის კატეგორიის ცვლილება. ზოგიერთი მომხმარებლის საყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანა

ენერგომომუდსმენის სამსახურიდან ხშირად იგზავნება რეკომენდაციები, რომლებიც აზუსტებს იმ აუცილებელ პირობებს, რომლებიც დაადასტურებს ბუნებრივი გაზის მოხმარების დანიშნულებას - საყოფაცხოვრებო ან არასაყოფაცხოვრებო, მოხმარების დანიშნულების შეცვლას და შესაბამის ტარიფზე გადაყვანის წინაპირობებს, რასაც კომპანიები ძირითადად აკმაყოფილებენ.

საანგარიშო პერიოდში დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც კომპანიამ უარი განაცხადა აბონენტის საყოფაცხოვრებო მომხმარებლად რეგისტრაციაზე, რადგან ძირითადად ვერ დგინდებოდა ბუნებრივი გაზის გამოყენების დანიშნულება. შემოწმებისას კომპანიის თანამშრომლები მომხმარებლებთან აფიქსირებდნენ საოფისე ავეჯს, ხელსაწყოებს, ასევე სხვა და სხვა ნივთებს, რის გამოც ვერ ადგენდნენ რეალურად რისთვის გამოიყენება შესამოწმებელი ფართები.

ბოლო წლებში რამდენჯერმე მოგვმართა ერთ-ერთმა რელიგიურმა ორგანიზაციამ. მის საკუთრებაში არსებული ფართების საყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანასთან დაკავშირებით. რომლებიც ძირითადად დაკმაყოფილდა. ამ რელიგიურმა ორგანიზაციამ რამოდენიმე მისამართზე შეწყვიტა რელიგიური საქმიანობა (შეკრებები) და ფართი დაუთმო თავის წევრებს საცხოვრებლად, რაზეც წარმოადგინეს სათანადო ხელშეკრულებები, შესაბამისად, ისინი გადაყვანილნი იქნენ საყოფაცხოვრებო აბონენტებად და შესაბამისად დაუდგინდათ გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფი.

ზემოთმითითებული გარემოებები და გარკვეული ნიშნების არსებობა ხშირად წარმოადგენს არასაკმარის მტკიცებულებას ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფით დარიცხვის მიზნებისათვის. თუ სადავო პერიოდის შემდგომ განხორციელებული შემოწმებით კვლავ დადგინდება საპირისპირო, რომ ბუნებრივი გაზის მოხმარება ისევ ხორციელდება არასაყოფაცხოვრებო დანიშნულებით. კომპანიას შეუძლია შეცვალოს თავისი გადაწყვეტილება

ტარიფთან დაკავშირებით, ასევე განიხილოს ფასთა შორის სხვაობით წარმოქმნილი თანხის ანაზღაურების საკითხიც.

14. ბუნებრივი გაზის მომსახურების ხარისხი, ავარიები და გაზის სტაბილური მიწოდება მომსახურების არსებული ხარისხი გეგმური და ავარიული წყვეტები

2024 წელს შემოვიდა განცხადებები ბუნებრივი გაზის ლიცენზიატებისაგან არასათანადო მომსახურების საკითხებთან დაკავშირებით. განმცხადებლების განმარტებით, მათ უბნებში ხშირი იყო გაზის მიწოდების წყვეტები, რის გამოც სათანადოდ ვერ სარგებლობდნენ ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო დანადგარებით. 2024 წლის ანალიზმა აჩვენა, რომ გახშირდა ბუნებრივი გაზის ავარიული შეწყვეტები, რომელიც ხშირად გამოწვეულია სხვა პირების მხრიდან გაზსადენებზე არაკანონიერი ზემოქმედებით.

კანონმდებლობის მიხედვით, ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია, უზრუნველყოს მომხმარებლის „შესაბამისი პარამეტრების ბუნებრივი გაზით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო მომარაგება კანონმდებლობის, ლიცენზიის პირობების, ამ წესებისა და მისი შესაბამისი ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესაბამისად.“ ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატმა უნდა აღმოფხვრას ის მიზეზები, რომელიც „განაპირობებს გაზის წნევის ნომინალური მნიშვნელობიდან გადახრას და უწყვეტად მიაწოდოს მომხმარებელს სათანადო ხარისხის ბუნებრივი გაზი.“

ენერგომბუდსმენის სამსახურმა შეისწავლა მცხეთის მუნიციპალიტეტის, სოფელ ნაფეტვრების გაზომომარაგების საკითხი. 2024 წლის ბოლო 6 თვეში ნაფეტვრებში ბუნებრივი გაზის შეწყვეტა განხორციელდა 7-ჯერ, ძირითადად გეგმური და სარემონტო სამუშაოების ჩატარების მიზნით. ნაფეტვრებში გაზომომარაგების ქსელის გაუმართაობას გასულ წლებშიც ჰქონდა ადგილი, რაზეც კომპანია განმარტავს, რომ იგი ეტაპობრივად ახორციელებს სარეაბილიტაციო სამუშაებს. ამასთან, 2024 წლის 16 ნოემბერს ავტომანქანამ დააზიანა ბუნებრივი გაზის ქსელი, რის გამოც, ბუნებრივი გაზის მიწოდება ავარიულად შეუწყდა მიმდებარე ტერიტორიაზე არსებულ მომხმარებლებს, რაზეც კანონმდებლობის მოთხოვნების შესაბამისად დაიგზავნა მოკლე ტექსტური შეტყობინებები.

დაზიანებული გაზსადენის აღდგენა განხორციელდა იმავე დღეს 16:00 საათამდე და დაიწყო მომხმარებლებზე ბუნებრივი გაზის მიწოდება. აღნიშნულის შემდეგ, კერძოდ 28 ნოემბერს, დაზიანდა საშუალო წნევის საუბნო რეგულატორი, რამაც გამოიწვია გაზსადენში წნევის ვარდნა და მომხმარებლებისათვის გაზის ავარიულად შეწყვეტა. ამ შემთხვევაში ბუნებრივი გაზის მიწოდება განხორციელდა მომდევნო დღეს.

2024 წლის 9 დეკემბერს ქ. თბილისი, სამადლოს ქუჩის №25-თან დაუდგენელმა ავტომანქანამ დააზიანა ბუნებრივი გაზის საშუალო წნევის 80 მმ-იანი ქსელის, 40 მმ-იანი განშტოება და ფაქტიურად მთლიანად მოწყვიტა გაზსადენი, რის გამოც, ბუნებრივი გაზის მიწოდება ავარიულად შეუწყდათ მიმდებარე ტერიტორიაზე არსებულ მომხმარებლებს, იმავე დღეს,

დაზიანებული გაზსადენის აღდგენის შემდეგ, 18:00 საათამდე დაიწყო მომხმარებლებზე ბუნებრივი გაზის მიწოდების აღდგენაც, თუმცა ერთი ინდივიდუალური რეგულატორის მწყობრიდან გამოსვლის გამო, გამორთული მაინც დარჩა 40-მდე აბონენტი, რომლებზეც ბუნებრივი გაზის მიწოდება განხორციელდა მომდევნო დღეს, ენერგომბუდსმენის სამსახურის მიმართვის საფუძველზე.

2024 წლის 30 მაისს ჩვენი სამსახურის ცხელ ხაზს დაუკავშირდნენ მოქალაქეები, სოფელ დილომიდან, კერძოდ, ყიფშიძის, დიდგორის და აღმაშენებლის ქუჩებიდან. მათი განმარტებით, მოსახლეობას მე-6 დღეა არ მიეწოდებოდა ბუნებრივი გაზი, გაზსადენის დაზიანების გამო. როგორც საკითხის შესწავლით დადგინდა, დაზიანება გამოიწვია უხვი ნალექის გამო მდინარის მიერ გაზის გამანაწილებელი ქსელის დაზიანებამ. რაზეც დაიწყო აღდგენითი სამუშაოების წარმოება, ამავდროულად საჭირო იყო გაზსადენის ტრაექტორიის ცვლილება, რასაც წინააღმდეგობა გაუწიეს იქვე მდებარე მიწის ნაკვეთის მესაკუთრეებმა და სამუშაოები შეჩერდა.

ენერგომბუდსმენის სამსახური დაუკავშირდა მოქალაქეთა წარმომადგენლებს, ასევე შპს „თბილისი ენერჯის“ ტექნიკურ სამსახურს შექმნილ პრობლემასთან დაკავშირებით. შედგა მოლაპარაკება მხარეებს შორის, ხოლო კომპანიაში გაიგზავნა რეკომენდაცია, დაუყოვნებლივ მოეხდინათ სათანადო რეაგირება და უზრუნველყოთ გაზსადენის აღდგენა შეთანხმებული პირობებით. აღნიშნულის საფუძველზე შპს „თბილისი ენერჯიმ“ 2024 წლის 31 მაისს დაასრულა ახალი 50 მმ-იანი გაზსადენის მშენებლობა და მომხმარებლების გადაერთება, რითაც უზრუნველყო მოსახლეობისათვის პრობლემის მოგვარება და ბუნებრივი გაზის მიწოდების აღდგენა.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიმართვების საფუძველზე 2024 წელს განხორციელდა შემოწმებები სხვადასხვა მისამართებზე. გაზის კომპანიების წარმომადგენლებმა შეამოწმეს გაზომომარაგების ქსელი და ბუნებრივი გაზის წნევის პარამეტრები. შედეგად კომპანიებიდან გვეცნობა, რომ აბონენტებისათვის ბუნებრივი გაზი მიწოდება ძირითადად ხორციელდებოდა დასაშვები ნორმის ფარგლებში, ხოლო ადგილებში სადაც დაფიქსირდა გარკვეული ხარვეზები, მიიღებდნენ ზომებს პრობლემის მოგვარების და გაზის წნევის დადგენილი პარამეტრებით (სტანდარტებით) მიწოდების მიზნით.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური გასულ წლებში აქტიურად იყო ჩართული კახეთის რეგიონში მოსახლეობისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდებისას არსებული პრობლემების მოგვარების პროცესში. დამცველის სამსახურის ინიციატივით ამ რეგიონში მოქმედი ლიცენზიატისათვის (სს „თელავგაზი“) შემუშავდა და კომისიის მიერ დამტკიცდა სხვადასხვა საინვესტიციო გეგმები, რომლებიც შესრულდა ეტაპობრივად და თავის მხრივ, დადებითად აისახა მომხმარებლების მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებაზე.

აღნიშნული საინვესტიციო გეგმების ნაწილში ძირითადად განხორციელდა ძველი ბუნებრივი გაზის მრიცხველების თანამედროვე თერმოკორექტორიანი მრიცხველებით შეცვლა, აღრიცხვის კვანძების მოწესრიგება (მათ შორის, საუბნო და რედუცირების მრიცხველების

მოწყობა). ბევრ მიმართულებებით განხორციელდა გაზის ახალი გამანაწილებელი ქსელების მოწყობა, რეკონსტრუქცია, გადაკეთება (დაბალი წნევიდან საშუალო წნევაზე), რეგულატორების მოწყობა და სხვა... შესაბამისად, ძირითადი რესურსები მოხმარდა არსებული ინფრასტრუქტურის განახლებასა და გაძლიერებას.

რაც შეეხება ახალი სოფლების დამატებას, აღნიშნული სს „თელავგაზის“ არეალზე არც თუ ისე ბევრია და შედარებით მცირეა ამ მიმართულებით განხორციელებული ინვესტიციებიც. მაგალითად, 2024 წელს სს „თელავგაზის“ სალიცენზიო არეალს დაემატა მხოლოდ ერთი სოფელი (ლექხური). განხორციელებულმა ღონისძიებებმა საბოლოო ჯამში მოაგვარა რეგიონში ბუნებრივი გაზის არასტაბილური მიწოდების, გაზის ავარიული წყვეტების და წნევის ცვალებადობის პრობლემა. აღნიშნულიდან გამომდინარე, მომსახურების ხარისხზე 2024 წელს მომხმარებელთა განცხადებები და პრეტენზიები აღარ დაფიქსირებულა.

15. ბუნებრივი გაზის სექტორის რეფორმა

გასულ წლებში საქართველოში დაიწყო ენერგოსექტორის რეფორმა, რომელიც გულისხმობს ევროკავშირის მე-3 ენერგეტიკული პაკეტის შესაბამისად ახალ საბაზრო პრინციპებზე დამყარებულ სისტემაზე გადასვლას. რეფორმა თავდაპირველად შეეხო ელექტროენერგეტიკის სექტორს, სადაც ერთმანეთისაგან გაიმიჯნა ორი ძირითადი საქმიანობა ელექტროენერჯის მიწოდებისა და განაწილების საქმიანობა. მომხმარებლებისათვის ელექტროენერჯის მიწოდება დამოუკიდებლად დაიწყო ორმა კომპანიამ შპს „თბილისის ელექტრომიწოდებელი კომპანია“ და შპს „ეპ ჯორჯია მიწოდება“, ხოლო ელექტროენერჯის გამანაწილებელ სისტემას ოპერირებას ისევ უწევენ ქსელების ძველი მფლობელები სს „თელასი“ და სს „ენერგო-პრო ჯორჯია.“

ამასთანავე, საქართველოს მთავრობის მიერ დამტკიცდა „ბუნებრივი გაზის ბაზრის მოდელის კონცეფცია“, რომელიც ელექტროენერგეტიკის სექტორის მსგავსად მიზნად ისახავს ბუნებრივი გაზის ისეთი ბაზრის მოდელის ჩამოყალიბებას, რომელიც ხელს უწყობს მიმზიდველი საინვესტიციო გარემოს განვითარებას და მომხმარებელს თავისუფალი არჩევანის შესაძლებლობას ანიჭებს გამჭვირვალე და კონკურენტული ბაზრების განვითარების გზით, როგორც საბითუმო, ისე საცალო დონეზე.

დღეისათვის, ბუნებრივი გაზის სექტორი იმყოფება რეფორმის საწყის ეტაპზე და დაწყებულია ახალ საკანონმდებლო ბაზაზე მუშაობა. 2022 წელს კომისიამ მიიღო „ბუნებრივი გაზის საცალო ბაზრის წესები“ და „ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელის წესები,“ რომელთა ამოქმედებაც თავდაპირველად განისაზღვრა 2023 წლის ივლისიდან. თუმცა, მისი ამოქმედება კვლავ გადაიდო 2026 წლის იანვრამდე. მოცემულ ეტაპზე, ბუნებრივი გაზის განაწილების საქმიანობა ხორციელდება ძველი სახით (მიწოდებასთან ერთად) და მიწოდებისა და განაწილების საქმიანობები ერთმანეთისაგან განცალკევებული არ არის. შესაბამისად, დღეის მდგომარეობით ბუნებრივი გაზის განაწილებას ახორციელებენ 3 მსხვილი ლიცენზიატი და 9 მცირე კომპანია.

ბუნებრივი გაზის სექტორში ახლო მომავალში შესაძლებელია განხორციელდეს რამდენიმე კომპანიის მსხვილ კომპანიებთან შერწყმა, რაზეც გავლილია საწყისი ეტაპები და გაცემულია კომისიის თანხმობები. ასეთია შპს „ვარკეთილაირი.“ რომელიც 2024 წელს შეიძინა შპს „თბილისი ენერჯიმ,“ ხოლო შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“ შეიძინა შპს „გაზმშენი“ და შპს „ჩირაღდანი.“

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ისევე როგორც ელექტროენერგეტიკის სექტორში, ბუნებრივი გაზის სექტორში სტაბილურობის შენარჩუნება ახლო მომავალში შესაძლებელი იქნება მხოლოდ საჯარო მომსახურების საფუძველზე ბუნებრივი გაზის მიწოდების პრინციპებით და მარეგულირებელი კომისიის მიერ ბუნებრივი გაზის ტარიფების დადგენით, ანუ „რეგულირებით,“ როგორც ეს არის დაგეგმილი რეფორმის საწყის ეტაპზე.