

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი

ენერგომბუდსმენის
საკონტაქტო ინფორმაცია:

ქ. თბილისი, ა. მიცკევიჩის ქ. № 19

ვებ გვერდი: WWW.PDCI.GE
ელ. ფოსტა: MAIL@PDCI.GE



რეგიონალური წარმომადგენლობები:

ქ. ქუთაისი, რუსთაველის ქუჩა № 18

ქ. ბათუმი, ნ. დუმბაძის ქუჩა № 10

ქ. თელავი, ერეკლე მეორის ქუჩა № 16



*თუ მიგაჩნიათ, რომ ირღვევა თქვენი,
როგორც მომხმარებლის უფლებები
ელექტროენერჯის, ბუნებრივი გაზისა და
წყალმომარაგების სექტორებში, მიმართეთ
მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს ან
დარეკეთ საქართველოს ენერჯეტიკისა და
წყალმომარაგების მარეგულირებელი
ეროვნული კომისიის ცხელ ხაზზე*

2014 - 2018 წლების სტატისტიკა

- ⇒ ენერგომბუდსმენის სამსახურს წერილობით მომართა 22 ათასამდე მოქალაქემ.
- ⇒ ენერგომბუდსმენის შუამდგომლობით მომხმარებლებს ჩამოეწერათ 11 115 770 ლარი.

16 216



მომხმარებელს უფლება აქვს:

- ⇒ კომუნალური მომსახურების საწარმოსგან მიიღოს უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო მომსახურება.
- ⇒ მოითხოვოს აბონენტის რეკვიზიტების (სახელი/გვარი/ მისამართი/ტელეფონი) ცვლილება კომპანიების მომსახურების ცენტრებში; ხოლო უძრავი ქონების შემენისას იგივე მოთხოვნა დააფიქსიროს იუსტიციის სახლში.
- ⇒ დროულად მიიღოს კომპანიისგან ინფორმაცია ელექტროენერჯის, ბუნებრივი გაზისა და სასმელი წყლის მიწოდების გეგმიური ან არაგეგმიური წყვეტის შესახებ.
- ⇒ გაასაჩივროს კომპანიის მიერ სამართლებრივი საფუძვლის გარეშე წარდგენილი ნებისმიერი მოთხოვნა.
- ⇒ არ გადაიხადოს სხვა მომხმარებლის დავალიანება.
- ⇒ 3 წელზე მეტი პერიოდის დავალიანების არსებობის შემთხვევაში მოითხოვოს თანხის ჩამოწერა (თუ დავალიანება არ არის კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით).



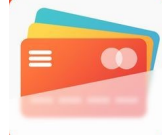
მომხმარებელი ვალდებულია:

- ⇒ დაიცვას უსაფრთხოების ნორმები.
- ⇒ დროულად გადაიხადოს მიმდინარე გადასახადები.
- ⇒ თუ აღრიცხვის კვანძი მოწყობილია მომხმარებლის კუთვნილ ტერიტორიაზე (სახლში/ეზოში), უზრუნველყოს კომპანიის წარმომადგენლის დაშვება.



გახსოვდეთ!

მარეგულირებელ კომისიაში ან საზოგადოებრივ დამცველთან თქვენი განცხადების განხილვის პერიოდში კომპანია ვალდებულია არ შეგიწყვიტოს ელექტროენერჯით, ბუნებრივი გაზით ან სასმელი წყლით მომარაგება მიმდინარე გადასახადის გადახდის პირობით.



კომპანია იხდის კომპენსაციას, თუ:

- ⇒ მომხმარებლის მიერ დავალიანების გადახდის შემდეგ დროულად არ აღდგა ელექტროენერჯის, ბუნებრივი გაზის ან სასმელი წყლის მომარაგება.
- ⇒ მომხმარებლის მიმართვაზე დროულად არ მოხდა დასაბუთებული პასუხის გაგზავნა ან რეაგირება. ასევე, არ შემოწმდა ადგილზე აღრიცხვის კვანძი ან ელექტროენერჯის ძაბვა, ბუნებრივი გაზისა და სასმელი წყლის წნევა.
- ⇒ დაირღვა ახალი მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების ან აბონენტად რეგისტრაციის ვადა.



აქტუალური საკითხები:

- ⇒ უსაფრთხოების ნორმების დარღვევა.
- ⇒ აქტით დარიცხული თანხის საფუძვლიანობა.
- ⇒ ტარიფების არასწორად გამოყენება.
- ⇒ ახალი მომხმარებლის ქსელზე მიერთების ვადის დარღვევა.
- ⇒ აღრიცხვიანობის წესის დარღვევა.
- ⇒ ელექტროენერჯის ცვალებადი ძაბვა.
- ⇒ სასმელი წყლის ხარისხი (დაბინძურება).
- ⇒ სასმელი წყლის ხშირი წყვეტა/დაწნევა.
- ⇒ ბუნებრივი გაზის არასათანადო წნევით მიწოდება.



ცხელი ხაზის ნომერი 16 216

სამუშაო დღეები 9:00 საათიდან 18:00 საათამდე. დაკავშირება უფასოა ყველა ოპერატორიდან.