

მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი
დამცველის

ა ნ გ ა რ ი შ ი

2015 წელს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების
სექტორებში

მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის შესახებ

თბილისი 2016

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის	4
(ენერგომომხმარებლის).....	4
სტატისტიკური მონაცემები	4
ელექტროენერგეტიკის სფერო.....	9
ელექტროენერგიის ხარისხი და მომსახურება.....	9
ხანდაზმული დავალიანებები.....	11
ქსელზე მიერთების საფასურის განახევრება.....	13
საფეხურებრივი ტარიფების არასწორად გამოყენება	14
უძრავი ქონების ძველ მესაკუთრეზე დავალიანების გადაკისრება	15
წინადადებები და რეკომენდაციები	16
ბუნებრივი გაზის სფერო.....	16
ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების პრობლემა.....	16
ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისა და ზიანის ანაზღაურების გამო განხორციელებული დარიცხვების საკითხები.	20
ხანდაზმული დავალიანებების პრობლემა; ახალ მომხმარებელზე ძველი მესაკუთრის დავალიანების გადატანა	22
ბუნებრივი გაზის გაჟონვა. დანაკარგების უსაფუძვლოდ დარიცხვა. ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება.....	23
აღრიცხვიანობის დარღვევა	24
ტემპერატურული შესწორების (კორექტირების) კოეფიციენტის გამოყენება.	25
ბუნებრივი გაზის კანონდარღვევით შეწყვეტა	25
შპს „ვარკეთილ-აირი“ და შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისი“	26
წყალმომარაგება.....	27
სარემონტო სამუშაოების გაჭიანურება.....	28
სასმელი წყლის უხარისხო მიწოდება – არასათანადო მომსახურება.....	29
წყალარინების ქსელების გაუმართავი მდგომარეობა,.....	30
ქსელების დაზიანება.....	30
უსაფრთხო პროდუქტის მიღების უფლება.....	31
წყალმომარაგების ქსელზე მიერთების საკითხები.....	33
წყალმომარაგების საფასურის სულადობრივი დარიცხვა	34
საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები	35

გოგირდის აბანოები.....	35
სატარიფო საკითხები.....	36
ვალის რესტრუქტურიზაციის ხელშეკრულებები	38
ელექტროენერგეტიკული კომპანიები.....	39
სს „თელასი“	39
შპს „კახეთის ენერგოდისტრიბუცია“	41
შპს „ენერგო-პრო ჯორჯია“	42
წყალმომარაგების კომპანიები.....	43
შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“	43
შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“	44
ბუნებრივი გაზის კომპანიები	45

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის

(ენერგომზადსმენის)

სტატისტიკური მონაცემები

სტატისტიკა არ არის მხოლოდ ციფრები. სტატისტიკური მონაცემები გვაძლევს თვალსაჩინო სურათს ამა თუ იმ ფაქტების შესახებ არსებული და განვითარებული მოვლენების შესახებ.

ნებისმიერი ორგანიზაციისთვის განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია სტატისტიკური მონაცემების დამუშავება, ვინაიდან, სწორედ ციფრებით განისაზღვრება მისი საქმიანობის რაოდენობა მიღწეულ შედეგებთან ერთად. ამასთანავე, სტატისტიკა გვაძლევს არსებული პრობლემების ანალიზის შესაძლებლობას.

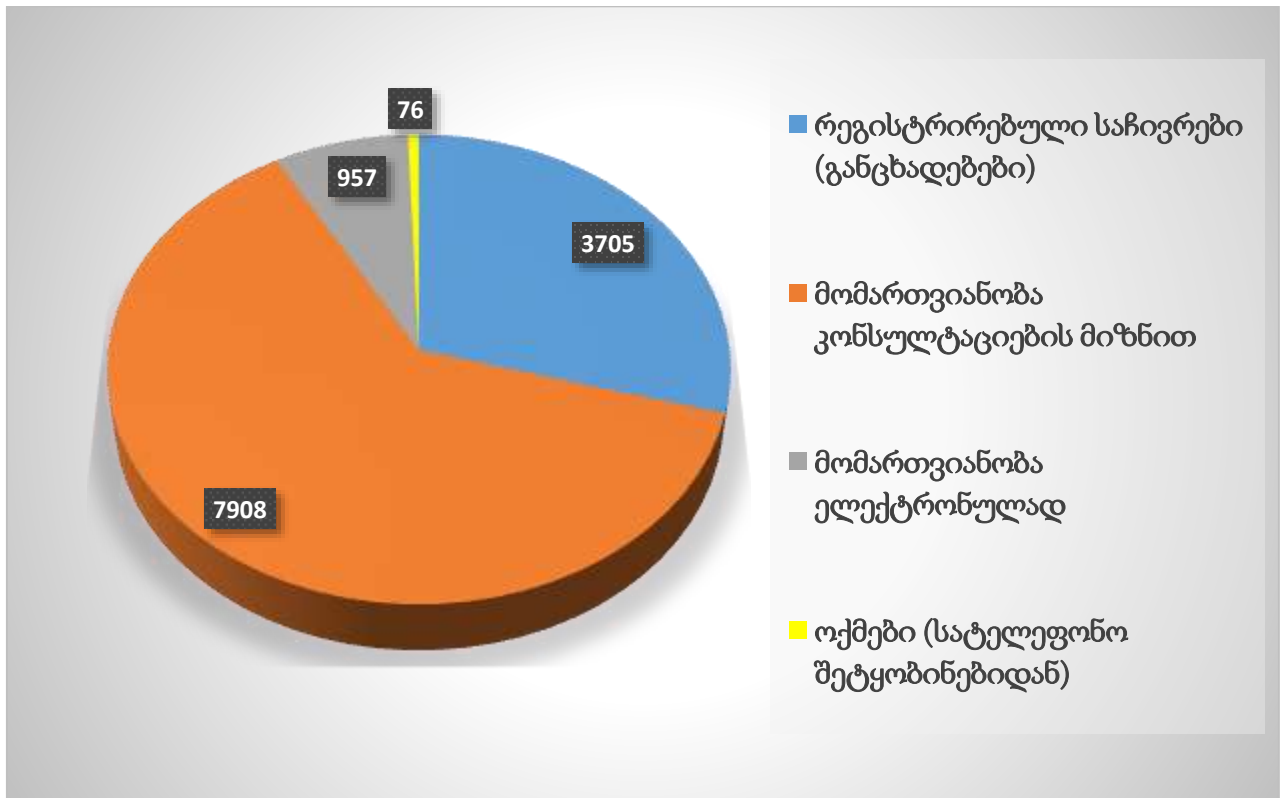
საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიასთან დამოუკიდებლად არსებული მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური (ენერგომზადსმენის აპარატი) ყოველწლიურად ამუშავებს სამსახურის სტატისტიკას და აღსანიშნავია, რომ ეს მონაცემები უფრო და უფრო მზარდია. ფაქტობრივად, ეს არის ენერგეტიკის სექტორში მომხმარებელთა უფლებების დარღვევებისა და მათზე რეაგირების, ასევე შედეგების შესახებ ინფორმაცია.

2014 წელთან შედარებით, 2015 წელს სამსახური კიდევ უფრო დაწვრილებით მიმოიხილავს მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის ფაქტების შინაარსს ენერგომპანიების მიხედვით, ამასთანავე, წარმოდგენილ იქნება რეგიონული ოფისებისა და შედარებითი სტატისტიკა.

მომხმარებელთა სრული ინფორმირებულობა, მომხმარებელთა აქტიური ჩართულობა საკუთარი უფლებების დასაცავად გაერო-ს 1985 წლის რეზოლუციის (1985 წლის რეზოლუცია – „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის სახელმძღვანელო პრინციპები“) ერთ-ერთი უმთავრესი პრინციპია. შესაბამისად, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება და სამომხმარებლო განათლება ენერგომზადსმენის აპარატის სტრატეგიის უმნიშვნელოვანესი კომპონენტია, რის გამოც ამ კუთხით სამსახურმა არაერთი აქტივობა განახორციელა. სწორედ ამ ღონისძიებების შედეგია რეკორდულად გაზრდილი მომართვიანობა ენერგომზადსმენის აპარატში.

2014 წლიდან საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ფუნქციონირებს საკონსულტაციო ცენტრი, რომელიც უწყვეტად იღებს დაინტერესებულ მოქალაქეებს როგორც სამართლებრივი კონსულტაციების, ასევე სრულყოფილი განცხადებების შედგენის მიზნით, ახალი ვებგვერდის ამუშავებასთან ერთად კი ძალიან აქტიურად ფიქსირდება ელექტრონული წერილებიც. გარდა ამისა, აპარატის ცხელ ხაზზე ფიქსირდება არაერთი სატელეფონო შეტყობინება, რომელთა ნაწილიც ოქმის სახით ფორმდება. შესაბამისად, აპარატში მომართვიანობა სამ ძირითად კომპონენტად უნდა დავყოთ და რიცხობრივად ისინი ასე გამოიყურება:

1. რეგისტრირებული საჩივრები (განცხადებები) – 3705
2. მომართვიანობა კონსულტაციების მიზნით – 7908
3. მომართვიანობა ელექტრონულად – 957
4. ოქმები (სატელეფონო შეტყობინებიდან) – 76



რეგიონული ოფისების არსებობა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ისტორიაში ნოვაციაა. ჯერ კიდევ 2014 წელს გაიხსნა ორი რეგიონული ოფისი ქ. ქუთაისსა და ქ. ბათუმში, ხოლო 2015 წლის დეკემბერში ენერგომბუდსმენს რეგიონული წარმომადგენელი ჰყავს ქ. თელავში. შესაბამისად, მომხმარებლებს აქვთ შესაძლებლობა, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიმართონ ყველაზე ახლოს მდებარე რეგიონში.

2015 წლის განმავლობაში რეგიონულ ოფისებში აქტიურად ფიქსირდებოდა მოქალაქეთა მომართვიანობა.

ქ. ქუთაისის მომართვიანობა:

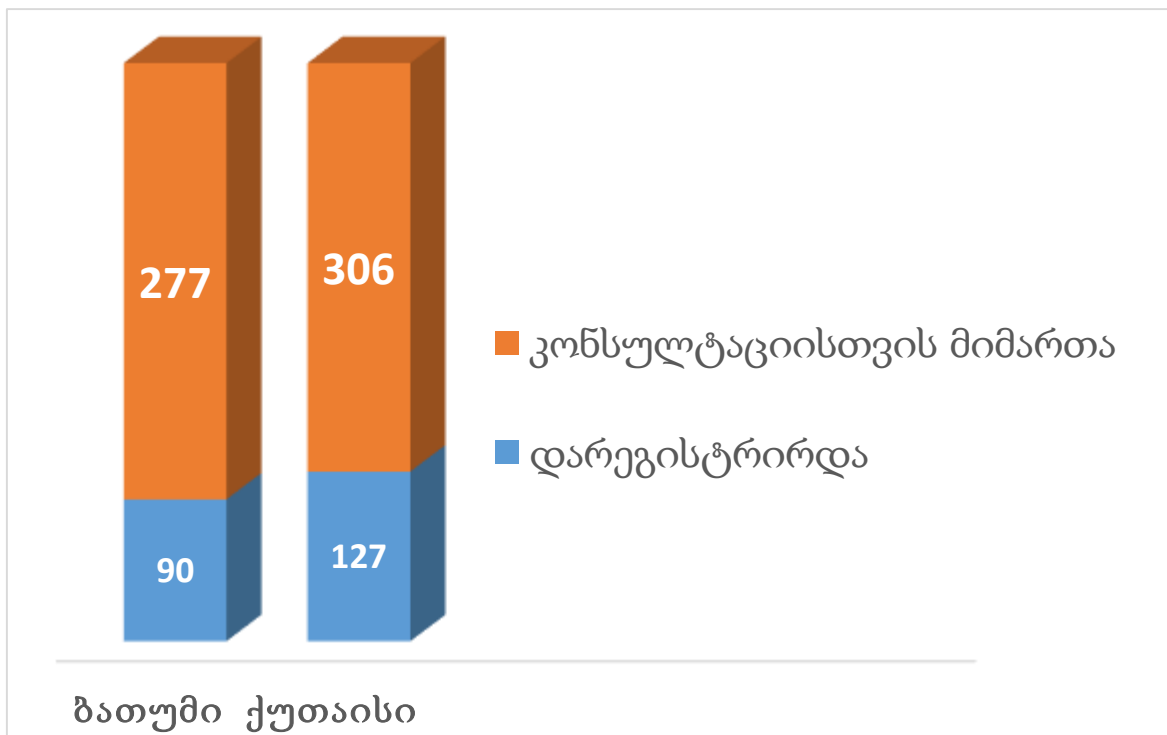
დარეგისტრირდა 127 განცხადება

კონსულტაციისთვის მიმართა 306 მოქალაქემ

ქ. ბათუმის მომართვიანობა:

დარეგისტრირდა 90 განცხადება

კონსულტაციისთვის მიმართა 277 მოქალაქემ

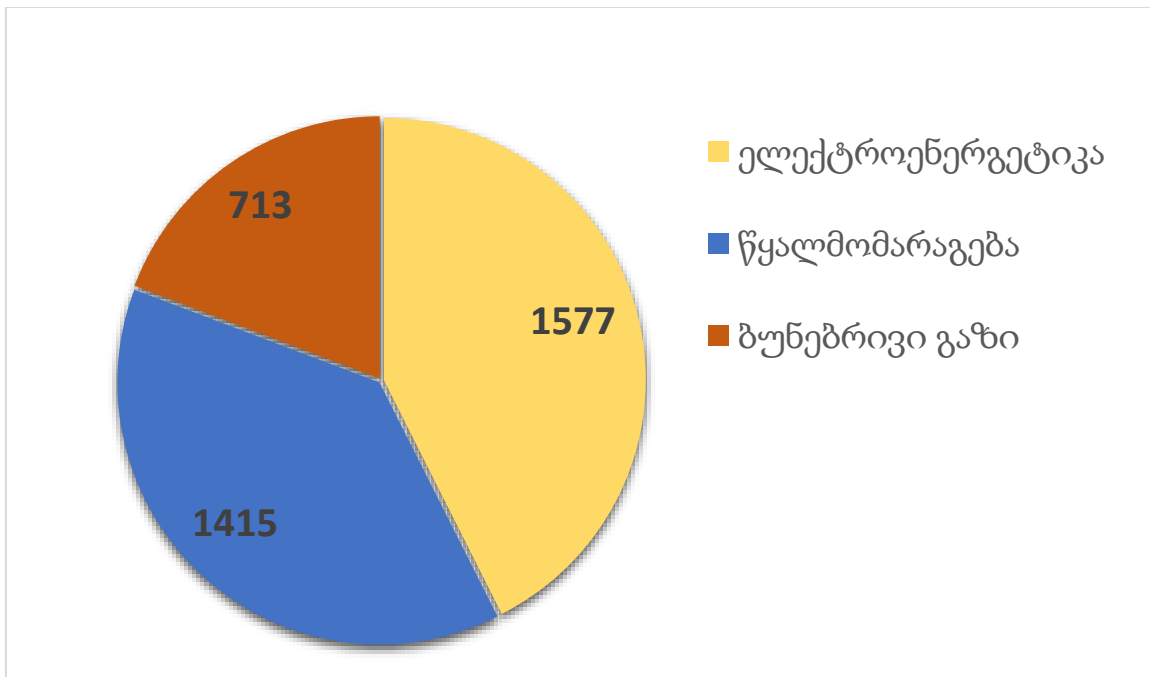


საჩივრების რაოდენობა სფეროების მიხედვით შემდეგნაირად გადანაწილდა:

ელექტროენერგეტიკა – 1577

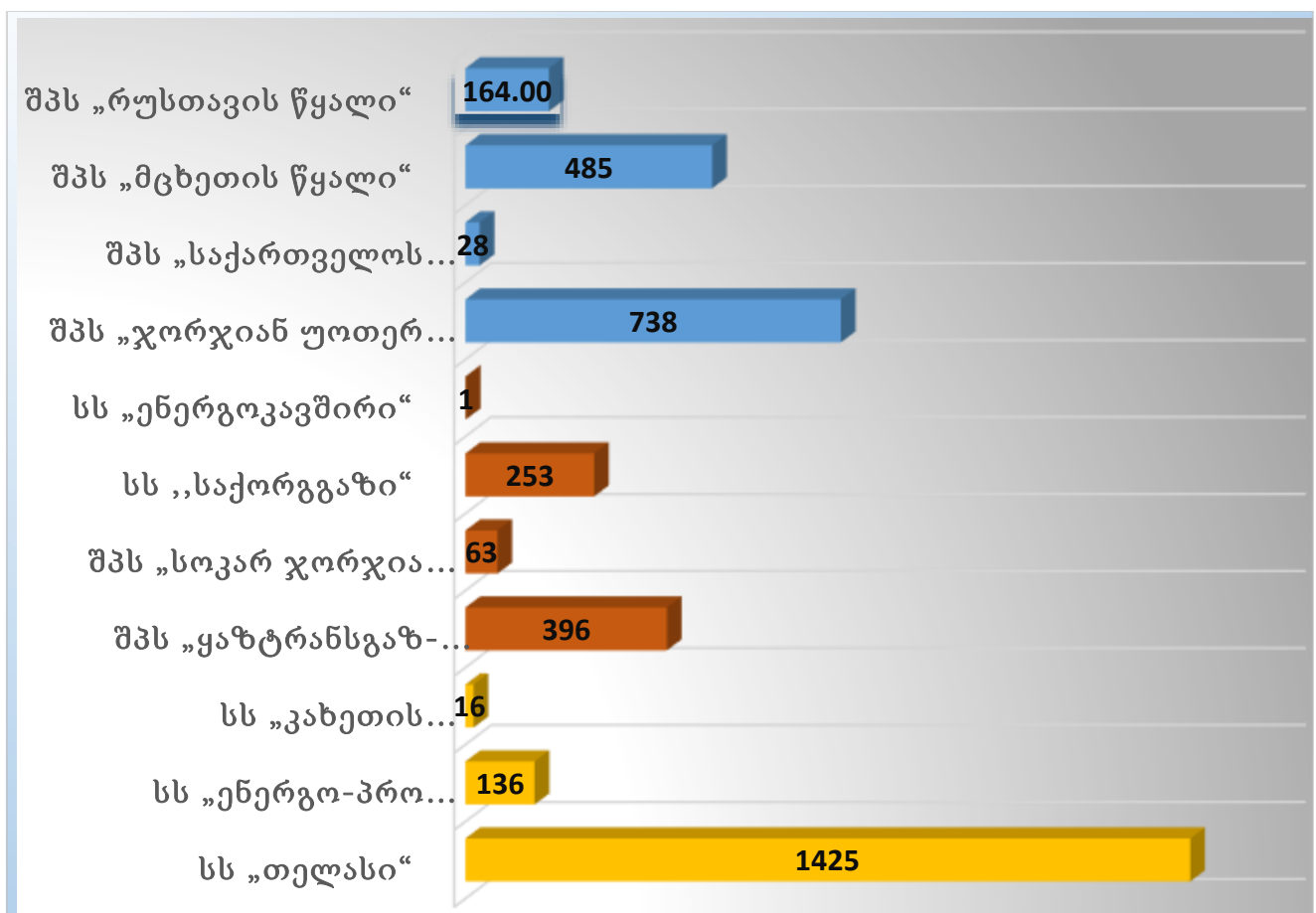
წყალმომარაგება – 1415

ბუნებრივი გაზი – 713



კომპანიების მიხედვით:

- სს „თელასი“ – 1425
- სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“ – 136
- სს „კახეთის ენერგოდისტრიბუცია“ – 16
- შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისი“ – 396
- შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“ – 63
- სს „საქორგაზი“ – 253
- სს „ენერგოკავშირი“ – 1
- შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ – 738
- შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“ – 28
- შპს „მცხეთის წყალი“ – 485
- შპს „რუსთავის წყალი“ – 164



საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ძირითადი შედეგი არის მომხმარებელთა პირადი აღრიცხვის ბარათებიდან ჩამოწერილი თანხები. საქმისწარმოების პირველ ეტაპზე ენერგომბუდსმენის აპარატი რეკომენდაციით მიმართავს კომპანიას და მოითხოვს, არსებული კანონმდებლობის შესაბამისად, დააკმაყოფილოს მომხმარებლის მოთხოვნა მისი უფლებების აღდგენის მიზნით. 2015 წლის განმავლობაში ენერგოკომპანიებთან გაიგზავნა 2822 რეკომენდაცია, რომლის საფუძველზე ჩამოწერილი თანხების რაოდენობამ შეადგინა 514 426. 3 ლარი.

იმ შემთხვევაში, როდესაც საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაცია არ კმაყოფილდება, სამსახური გადაწყვეტილების მისაღებად შუამდგომლობით მიმართავს საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას. საანგარიშო პერიოდში საზოგადოებრივი დამცველის მიმართვის საფუძველზე კომისიამ 669 გადაწყვეტილება მიიღო და ამ საფუძველით ჩამოწერილი თანხა შეადგენს 1 396 675.77 ლარს.

2015 წელს ენერგომბუდსმენის აპარატის აქტიური მუშაობის შედეგად, რეკომენდაციებისა და გადაწყვეტილებების საფუძველზე ჩამოწერილმა თანხამ ჯამში შეადგინა 1, 911 102.07 ლარი.

ელექტროენერგეტიკის სფერო

თანამედროვე ცხოვრება წარმოდგენილია ელექტროენერგიის გარეშე, სწორედ ამიტომ ელექტროენერგიის მომხმარებელთა რიცხვი სულ უფრო მზარდია და პარალელურად იზრდება პრობლემური საკითხების რიცხვიც.

სიღრმისეული ანალიზის შედეგად დადგინდა, რომ მოქალაქეები ცუდად არიან ინფორმირებული როგორც საკუთარი უფლებებისა და მოვალეობების, ასევე მეორე მხარის უფლებებისა და მოვალეობების შესახებ. მომხმარებელი მხოლოდ მაშინ ინტერესდება ამ საკითხით, როდესაც რთულდება სიტუაცია – ილაზება მისი უფლებები (მაგ. მიმწოდებელმა დაარიცხა თანხები, კომპანიამ მოსთხოვა ზიანის ანაზღაურება და ა. შ.). სახლში არსებული კომუნალური პრობლემები „აფხიზლებენ“ მომხმარებელს და უკვე შოკურ მდგომარეობაში ეძებს ის კითხვებზე პასუხს. ზოგიერთ შემთხვევაში ის პირდაპირ მიმართავს იმ კომპანიას, რომელთანაც გააჩნია პრობლემა და გადამოწმების გარეშე ეთანხმება მის მიერ შემოთავაზებულ ყველა პირობას, რაც არასწორია, ვინაიდან მომსახურების მიმწოდებელი ენერგოკომპანიები კერძო სამართლის იურიდიული პირებია, რომელთაც საკუთარი ინტერესები ამოძრავებთ. გარდა ამისა, ხანგრძლივი დაკვირვების შედეგად გაირკვა, რომ მომხმარებლები ყურადღებით არ ეცნობიან კომუნალურ ქვითრებზე დატანილ ინფორმაციას. ზოგიერთ შემთხვევაში მომხმარებელს ამ ქვითარზე კომპანიის საკონტაქტო ინფორმაციის მოძიებაც კი უჭირს.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მიმართულია სოციალურად მნიშვნელოვანი ფუნქციის შესასრულებლად, დასახული ამოცანების რეალიზების ეფექტიანობა კი დამოკიდებულია სწორი სამართლებრივი ნორმების გამოყენებაზე თითოეულ კონკრეტულ შემთხვევაში.

2015 წლის განმავლობაში ელექტროენერგეტიკის საკითხებზე 1577 საჩივარია წარმოდგენილი. განცხადებების უმრავლესობა კვლავ სს „თელასის“ მიმართ არსებული პრეტენზიებია. აღნიშნული საჩივრების 50% ისევ და ისევ შეეხება მომხმარებელთა პირადი აღრიცხვის ბარათებზე არსებულ დავალიანებებს, რომლებიც მრავალი წლის წინ წარმოიქმნა. ამასთანავე, საანგარიშო პერიოდის განმავლობაში ელექტროენერგიის გამანაწილებელი კომპანიების მხრიდან დაფიქსირდა სხვადასხვა სახის პრობლემა, როგორიცაა: ახალი მომხმარებლის ქსელზე მიერთება, არსებული კანონმდებლობის დარღვევით განხორციელებული დარიცხვები, ქონებრივი ზიანის მიყენება, უხარისხო პროდუქტის მიწოდება და არასათანადო მომსახურება.

ელექტროენერგიის ხარისხი და მომსახურება

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 18 სექტემბრის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერგიის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ თანახმად, ელექტროენერგიის განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია, უზრუნველყოს მომხმარებლის შესაბამისი პარამეტრების ელექტროენერგიით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო მომარაგება კანონმდებლობის, ლიცენზიის პირობების, ამ

წესებისა და მისი შესაბამისი ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესაბამისად. არსებული პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ სავალდებულო წესების მიუხედავად, პრობლემა გადაუჭრელია.

მოქალაქეთა მიერ გამოთქმული პრეტენზიები განეკუთვნება არასათანადო მომსახურებას, რაც გამოიხატება ორი ძირითადი ასპექტით: ა) უხარისხო პროდუქტის მიწოდებით, მაგალითად – დაბალი ძაბვა, მოძველებული ქსელები და გადამცემი ბოძები; ბ) მომსახურების სახით – მიმწოდებელთან კომუნიკაციის სირთულე, ელექტროენერგიის ხშირი შეწყვეტა, სარემონტო და ავარიულ სამუშაოებზე დაგვიანებული რეაგირება და ა.შ.

ასეთი შემთხვევები განსაკუთრებით ხშირია რეგიონებში. შიდა ქართლისა და კახეთის რეგიონებში მოქალაქეებთან შეხვედრისას გამოიკვეთა, რომ მუნიციპალიტეტის სოფლებში ავარიული სიტუაციის გამოსწორება ან სხვა ნებისმიერი სამუშაოს წარმოება დიდ ძალისხმევასთან არის დაკავშირებული. უპირველეს ყოვლისა, სოფლის ელექტრიკოსებს არ აქვთ შესაბამისი აღჭურვილობები, არ არის საკმარისი რესურსი და სულ მცირე პრობლემის გამოსწორებას სჭირდება დამატებითი დამხმარე ძალა რეგიონული ოფისებიდან. აღნიშნული მოითხოვს დროს, რის გამოც მომხმარებლის ინტერესი ილახება.

ენერგოსფეროში მომუშავე კომპანიების ძირითადი ამოცანაა უსაფრთხოების უზრუნველყოფა, თუმცა მოძველებული ელექტროსადენები, ბოძები ქმნის სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიშ გარემოს, იზრდება მომხმარებლისათვის ქონებრივი ზიანის მიყენების რისკებიც.

მაგალითად, 2015 წლის აპრილში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მასობრივი ინფორმაციის საშუალებით შეიტყო ინფორმაცია, რომ საგარეჯოს რაიონის სოფელ ხაშმში ელექტროენერგიის გამანაწილებელ ქსელზე სადენის ჩამოვარდნის შედეგად დაიბოცა მოქალაქეთა კუთვნილი პირუტყვი, რის შედეგადაც მათ მიაღდათ ქონებრივი ზიანი.

მიუხედავად იმისა, რომ მხარეთა შორის წარმოშობილი ურთიერთობა ზიანის ანაზღაურების კუთხით წარმოადგენს სასამართლო განსჯადობის საკითხს, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური ყოველთვის ცდილობს, იტვირთოს მედიატორის ფუნქცია და ამგვარი საკითხები მოავაროს რეკომენდაციების გზით. ამ მიზნით სოფელ ხაშმში მომხდარ შემთხვევასთან დაკავშირებით, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა რეკომენდაციით მიმართა სს „კახეთის ენერგოდისტრიბუციას“ კონკრეტული პირებისათვის ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნით. ამასთან ერთად, კომპანიას დაევალა მომხმარებლებისათვის ელექტროენერგიის უსაფრთხო და საიმედო მომარაგება და ამ კუთხით იმ ტერიტორიაზე არსებული ვითარების გამოსწორება.

აღსანიშნავია, რომ რეკომენდაციის სს „კახეთის ენერგოდისტრიბუციის“ მხრიდან მოჰყვა დროული და სათანადო რეაგირება – დადგინდა მიზეზი, აღდგენილ იქნა სადენები, ხოლო მოქალაქეებს სრულად აუნაზღაურდათ მიყენებული ზიანი.

დაფიქსირდა შემთხვევა ქ. ქუთაისშიც, სადაც ერთ-ერთი კორპუსის 22 მცხოვრებს ელექტროენერგიის მაღალი ძაბვის გამო დაუზიანდა ელექტროტექნიკა. აღნიშნულთან დაკავშირებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა რეკომენდაციით მიმართა სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“, რაზეც კომპანიამ მზადყოფნა გამოხატა, შეესწავლა მომხმარებელთა პრეტენზიები და კომპანიის ბრალეულობის დადასტურების შემთხვევაში აენაზღაურებინა მოქალაქეებისათვის მიყენებული ზიანი.

ზემოაღნიშნული ფაქტები მეტყველებს იმ დადებით ტენდენციაზე, რომელიც შეინიშნება გამანაწილებელი კომპანიების მხრიდან. ის ფაქტი, რომ კომპანიამ გაითვალისწინა ომბუდსმენის რეკომენდაცია და ნებაყოფლობით განახორციელა მოქალაქეებისათვის მიყენებული ზიანის ანაზღაურება, პოზიტიურ მაჩვენებლად გვევლინება. მიგვაჩნია, რომ აღნიშნული შემთხვევები წარმოადგენს კარგ მაგალითს მომხმარებლებისა და კომპანიების ურთიერთობების ნორმალიზებისაკენ.

კომუნალური მომსახურების სფეროში მომუშავე ყველა კომპანიას გააჩნია შესაბამისი მომსახურების ცენტრები, რომელთა სატელეფონო კონტაქტები მითითებულია მომხმარებლისთვის ყოველთვიურად წარსადგენ ქვითრებზე. აღნიშნული ინფორმაცია აუცილებელია იმისათვის, რომ საჭიროების შემთხვევაში ნებისმიერ მოქალაქეს შეეძლოს კომუნიკაციის დამყარება, რაც შესაძლებელია განპირობებული იყოს როგორც საფრთხის შემცველი საავარიო სიტუაციით, ასევე ინფორმაციის მოძიების აუცილებლობით, თუმცა მომხმარებლები გამოხატავენ უკმაყოფილებას კომპანიასთან დაკავშირების სირთულეებთან დაკავშირებით. მოსახლეობის დიდი ნაწილი გამოყოფს ელექტროენერგიის მიმწოდებელი კომპანიების თანამშრომლების პროფესიონალიზმის დაბალ დონეს როგორც ტექნიკური, ისე კომუნიკაციის კუთხით. კომპანიასთან კომუნიკაციის შეუძლებლობის შემთხვევაში ყველა მომხმარებელი ცდილობს დაკავშირებას საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურთან, რის გამოც ცხელი ხაზი მუდმივად გადატვირთულია.

ელექტროენერგიის მიმწოდებელი კომპანიები სისტემატურად აქვეყნებენ ინფორმაციას გეგმურად შესასრულებელი სარემონტო სამუშაოების თაობაზე. ამას განსაკუთრებით მასობრივი ხასიათი აქვს სს „თელასის“ მხრიდან, რაც იწვევს მოქალაქეების უკმაყოფილებას. ცხელ ხაზზე შემოსული შეტყობინებები ეხება ერთსა და იმავე დასახლებულ უბნებში დაგეგმილი სარემონტო სამუშაოების სიხშირეს, რის გამოც საათობით იზღუდება ელექტროენერგიის მიწოდება. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ყოველდღიურად შემოდის ასეთი სატელეფონო ზარები, რომელთა საშუალებითაც მოქალაქეები ცდილობენ მიიღონ ინფორმაცია ელექტროენერგიის შეწყვეტის მიზეზების თაობაზე, აგრეთვე აფიქსირებენ უკმაყოფილებას ელექტროენერგიის არქონის გამო. მომსახურების შეწყვეტას განსაკუთრებით განიცდის მცირე ბიზნესი (უბნის მაღაზიები და მსგავსი მცირე საწარმოები), რომელთაც აქვთ მალფუჭებადი საქონელი და არ გააჩნიათ საკუთარი კვების წყარო.

ხანდაზმული დავალიანებები

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში განსახილველად შემოსული მოქალაქეთა განცხადებების უდიდესი ნაწილი ელექტროენერგეტიკის სექტორში, 2014 წლის მდგომარეობის მსგავსად, განეკუთვნება მოხმარებული ელექტროენერგიის ძველი დავალიანებების ჩამოწერას. როგორც უკვე აღვნიშნეთ, ამ მხრივ ლიდერი კომპანია კვლავაც არის სს „თელასი“. 2014 წლის განმავლობაში ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერის მოთხოვნით სამსახურს ძირითადად მომართავდა თბილისის შემოგარენის სოფლები, თუმცა აღნიშნული პრობლემა, როგორც აღმოჩნდა, მწვავედ დგას დედაქალაქის სხვადასხვა უბანში.

ელექტროენერგიის გამანაწილებელი კომპანიის მიერ მომხმარებლისათვის ელექტროენერგიის მიწოდება წარმოადგენს სახელშეკრულებო ურთიერთობას. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მთელი რიგი მუხლებით მოწესრიგებულია, სახელშეკრულებო ურთიერთობებიდან გამომდინარე, დავების განხილვის ვადები. დასახელებული კოდექსის 128-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, „სხვა პირისაგან რაიმე ქმედების შესრულების ან მოქმედებისაგან თავის შეკავების მოთხოვნის უფლებაზე ვრცელდება ხანდაზმულობა“, საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 129-ე მუხლის მე-2 ნაწილის მიხედვით კი, „ხანდაზმულობის ვადა იმ მოთხოვნებისა, რომლებიც წარმოიშობა პერიოდულად შესასრულებელი ვალდებულებებიდან, სამი წელია“. შესაბამისად, მომხმარებლის ნებისმიერი დავალიანება, რომელიც წარმოიშვა სამი და მეტი წლის წინ, კანონის თანახმად, ხანდაზმულია და კრედიტორს მასზე მოთხოვნის უფლება დაკარგული აქვს.

მიუხედავად ამისა, ელექტროენერგიის მიმწოდებელი კომპანიები არ ეთანხმებიან მომხმარებელთა მოთხოვნებს და თავს არიდებენ თანხების ნებაყოფლობით ჩამოწერას. ისინი სხვადასხვა გზით ცდილობენ, მიიღონ წლების წინ წარმოშობილი და გადაუხდელი ვალი. ამ მიზნით კომპანია ხშირად ახორციელებს მომხმარებლებისათვის ელექტროენერგიის მიწოდების შეწყვეტას, ხოლო მომსახურებას აღუდგენს მხოლოდ იმ შემთხვევაში, როდესაც მომხმარებელი გააფორმებს შეთანხმებას ვალის გადანაწილების თაობაზე, ეს კი წარმოადგენს კიდევ ერთ პრობლემას, ვინაიდან ასეთი გარიგების არსებობის შემთხვევაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მოკლებულია შესაძლებლობას, დაეხმაროს მომხმარებელს წლების წინ წარმოშობილი დავალიანების ჩამოწერაში. გარიგების ბათილად ცნობა მხოლოდ სასამართლოს შეუძლია შესაბამისი საფუძვლების არსებობის შემთხვევაში (მაგალითად, გარიგება დაიდო მოტყუებით, იძულებით და ა.შ.), ასეთი სახის მტკიცებულებების მოპოვება კი, ფაქტობრივად, შეუძლებელია. გარდა ამისა, უმრავლეს შემთხვევაში მოქალაქის მხრიდან გაშვებული იყო გარიგების გასაჩივრებისთვის დადგენილი ხანდაზმულობის ვადა.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებლები ნებისმიერ შემთხვევაში უარს ამბობენ სადავო საკითხის სასამართლოში განხილვაზე და მიზეზად სასამართლო ხარჯების მიუწვდომლობას ასახელებენ. ეს არ ეხება საზოგადოებრივი დამცველის სამართლებრივ მომსახურებას, რომელიც სრულიად უსასყიდლოა.

მომხმარებელთა უფლებების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიაში სისტემატურად წარადგენს შუამდგომლობებს ხანდაზმული დავალიანებების ჩამოწერის თაობაზე. საანგარიშო პერიოდში კოკრეტულად ამ საკითხებზე ენერგომბუდსმენის ინიციატივით მარეგულირებელმა კომისიამ 683 გადაწყვეტილება მიიღო. ეს განპირობებული იყო იმ გარემოებით, რომ დამცველის რეკომენდაციები კომპანიის მხრიდან გათვალისწინებული არ ყოფილა. კომისიაში წარდგენილი განცხადებები დაკმაყოფილდა მთლიანად ან ნაწილობრივ და მოქალაქეებს ჩამოეწერათ სოლიდური თანხები.

ქსელზე მიერთების საფასურის განახევრება

ელექტროენერგიის ქსელზე მიერთების პირობებისა და ვადების დარღვევის შემთხვევაში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის ეფექტურ საშუალებას წარმოადგენს მიერთების წესებში კომისიის მიერ ჩადებული გარანტია მიერთების საფასურის განახევრების სახით. შესაბამისად, მომხმარებლები დაზღვეული არიან კომპანიების მხრიდან ქსელზე მიერთებისათვის დადგენილი მოთხოვნების შეუსრულებლობისაგან.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 18 სექტემბრის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერგიის (სიმძლავრი) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ 26-ე მუხლის თანახმად, „განაწილების ლიცენზიანტი უზრუნველყოფს ახალი მომხმარებლის (ახალი მომხმარებლის ელექტრული ქსელის) კუთვნილ ტერიტორიამდე მიერთებისთვის საჭირო ყველა სამუშაოსა და ხარჯს (სრულ ტექნოლოგიურ ციკლს)“, რაც მიზნად ისახავს გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების უზრუნველყოფასა და ელექტრომომარაგებას.

საანგარიშო პერიოდში ელექტროენერგეტიკის სფეროში შემოსული განცხადებების გარკვეული ნაწილი დაკავშირებული იყო სწორედ ახალი მომხმარებლების გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებასა და ელექტროენერგიის მიწოდებასთან. განსაკუთრებულ პრობლემად რჩება მრავალბინიანი საცხოვრებელი სახლების გამანაწილებელ ქსელთან მიერთების საკითხი. კომპანია მიიჩნევს, რომ სადარბაზოში ელექტროენერგიის მრიცხველის მოწყობის შემდეგ სრულად ასრულებს დაკისრებულ მოვალეობას.

სწორედ ამიტომ აუცილებელი გახდა საკითხების განხილვა ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის სხდომაზე სს „თელასის“ მიერ ნაკისრი ვალდებულებების არაჯეროვნად შესრულების გამო. საკითხის არსი მდგომარეობდა იმაში, რომ კომპანიამ განახორციელა ახალი მომხმარებლის ქსელზე მიერთება სადარბაზოში მდებარე აღრიცხვის კვანძამდე, რასაც მოქალაქე არ დაეთანხმა. მიგვაჩნია, რომ მიმწოდებელმა არ გაითვალისწინა „ელექტროენერგიის (სიმძლავრი) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ 26-ე მუხლის მე-8 პუნქტი, რომლის თანახმად, მრავალსართულიანი ბინის მობინადრის განცხადების შემთხვევაში კომპანია ვალდებულია, მიიყვანოს ელექტროგაყვანილობა არა მარტო მრავალსართულიან შენობამდე, არამედ საერთო საკუთრების, სადარბაზოს გავლით, მომხმარებლის ინდივიდუალურ საკუთრებამდე, ანუ მის ბინამდე.

კომისიამ საჯარო სხდომაზე განიხილა ზემოხსენებული სადავო საკითხი და გადაწყვეტილება გამოიტანა მოქალაქის სასარგებლოდ, ამასთანავე, ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური განახევრდა.

საფეხურებრივი ტარიფების არასწორად გამოყენება

2015 წლის დასაწყისში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში მკვეთრად მოიმატა მოქალაქეთა განცხადებებმა, რომლებიც შეეხებოდა მოხმარებული ელექტროენერგიისათვის დარიცხული საფასურის ხელოვნურად გაზრდას, რაც ე. წ. „საფეხურებრივი ტარიფების“ არასწორ გამოყენებას უკავშირდება. ამ მხრივ მომხმარებელთა საჩივრები მიმართული იყო სს „თელასის“ მიმართ.

მოსახლეობისათვის ელექტროენერგიის შესასყიდი ზღვრული (სამომხმარებლო) ტარიფები არის სამსაფეხურიანი: 101 კვტ.სთ-ის ჩათვლით; 101 კვტ.სთ-დან 301 კვტ.სთ-ის ჩათვლით და 301 კვტ.სთ-დან ზევით.

ელექტროენერგიის ღირებულება განისაზღვრება მოხმარებული ელექტროენერგიის რაოდენობის შესაბამისად, გარდა იმ მომხმარებლებისა, რომლებსაც არ გააჩნიათ ელექტროენერგიის ინდივიდუალური მრიცხველი და ელექტროენერგია მიეწოდებათ საერთო მრიცხველის საშუალებით. ასეთ მომხმარებლებს ელექტროენერგიის საფასური ერიცხებათ პირველი საფეხურის ტარიფით (101 კვტ-ის ჩათვლით).

მოქმედი წესების თანახმად, ყოველი მომხმარებელი ელექტროენერგიის საფასურს იხდის 30 კალენდარულ დღეში მოხმარებული ელექტროენერგიის სრულ რაოდენობაზე იმ ტარიფით, რომელიც დაწესებულია მოხმარებული ელექტროენერგიის შესაბამის რაოდენობაზე.

კომისიის 2008 წლის 18 სექტემბრის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერგიის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-9 მე-2 პუნქტის შესაბამისად, მოხმარებული ელექტროენერგიის აღრიცხვა და საფასურის გადახდა უნდა განხორციელდეს ყოველთვიურად (საცალო მომხმარებლის მიერ მოხმარებული ელექტროენერგიის შესაბამისად), ხოლო 5¹ პუნქტის თანახმად, „ქვითარი მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ყოველთვიურად შეძლებისდაგვარად ერთსა და იმავე დროს. ქვითრის მიუღებლობა მომხმარებელს არ ათავისუფლებს მოხმარებული ელექტროენერგიის საფასურის გადახდის ვალდებულებისაგან“.

მიუხედავად ზემოხსენებულისა, საჩივრების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ კომპანიის („თელასი“) მიერ ელექტროენერგიის მრიცხველის ჩვენება ხშირ შემთხვევაში აღებული იყო არა 30 დღეში, არამედ უფრო ადრე, მაგალითად, 25-ე, 26-ე, 27-ე, 28-ე ან 29-ე დღეს. ასეთ შემთხვევაში, დამკვიდრებული მეთოდით ტარიფის დაანგარიშების დროს, მომხმარებელს ერიცხება მომდევნო საფეხურის ტარიფით განსაზღვრული საფასური, რაც იწვევს უკმაყოფილებას მოქალაქეებში. თანხობრივი სხვაობა ტარიფის მეორე და მესამე საფეხურებს შორის ძირითად შემთხვევებში შეადგენს დაახლოებით 15-20 ლარს. აღნიშნული გარემოება მძიმე ტვირთად აწევს ისედაც სოციალურად დაუცველ მოსახლეობას.

მომხმარებლისათვის თვალსაჩინო დოკუმენტს წარმოადგენს ქვითარი, რომელშიც აღინიშნება თვეში დახარჯული ელექტროენერგიის ოდენობა. შესაბამისად, მომხმარებლის ქვითარში მითითებული ელექტროენერგიის მოცულობა, რომელიც არ აღემატება 301 კვ.სთ-ს და ამავე დროს დარიცხვა განხორციელებულია ტარიფის მესამე საფეხურით, მომხმარებელს უქმნის განცდას, რომ იგი მოატყუეს. მაგალითისთვის მოვიყვანოთ შემდეგი შემთხვევა: ერთ-ერთი მოქალაქის

მრიცხველიდან 27 დღეში აღებული ჩვენების შესაბამისად, მოხმარებული იყო 274 კვტ.სთ-ის ელექტროენერგია. ტარიფი განისაზღვრა შემდეგი პრინციპის გათვალისწინებით: მოხმარებული კვტ.სთ-ები გაიყო 27 კალენდარულ დღეზე და მიღებული საშუალო დღიური ხარჯი გამრავლდა 30 კალენდარულ დღეზე, რამაც შეადგინა აბონენტისათვის 304.44 კვტ.სთ. მომხმარებელს განესაზღვრა მე-3 საფეხურის ტარიფი და თანხობრივადაც უფრო მეტის გადახდის ვალდებულება დაეკისრა.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური ვერ გაიზიარებს კომპანიის განმარტებას იმის შესახებ, რომ ჩვენების აღების ვადის შემცირება გამოიწვია უქმე ან დასვენების დღეების არსებობამ, რის გამოც კომპანია უფლებამოსილი იყო გადაეანგარიშებინა მოხმარებული ელექტროენერგიის რაოდენობა და თავისი შეხედულებისამებრ განესაზღვრა ელექტროენერგიის ტარიფის საფეხური. გარდა ამისა, ძალიან ბევრ შემთხვევაში ჩვენების აღების დღე იყო ჩვეულებრივი სამუშაო დღე.

საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციები თანხის კორექტირების თაობაზე სს „თელასის“ მიერ არ დაკმაყოფილდა, რის გამოც თითოეული საკითხი განიხილა მარეგულირებელმა კომისიამ და ყველა შუამდგომლობა დაკმაყოფილდა მოქალაქეების სასარგებლოდ.

ამ ეტაპზე საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მუშაობს წინადადებაზე, რომელიც, ფაქტობრივად, აუკრძალავს კომპანიას, აიღოს ჩვენება 30 კალენდარულ დღეზე ნაკლებ ვადაში. აღნიშნული ინიციატივით ენერგომბუდსმენი მიმართავს საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას.

უძრავი ქონების ძველ მესაკუთრეზე დავალიანების გადაკისრება

უძრავი ქონების ახალი მესაკუთრეები ხშირად აღმოჩნდებიან ხოლმე ძველი მესაკუთრის მიერ გადაუხდელი ელექტროენერგიის გადასახადების პრობლემის წინაშე. სამწუხაროდ, ელექტროენერგიის კომპანიების წარმომადგენლები არ აცნობენ ახალ მესაკუთრეს ინფორმაციას კანონმდებლობით განსაზღვრული უფლების შესახებ, რომლის თანახმად, იგი უფლებამოსილია, უარი განაცხადოს სხვა პირის მიერ დატოვებული დავალიანების გადახდაზე. ასეთი პრეტენზიებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მრავალმა აბონენტმა მომართა.

კომისიის 2008 წლის 18 სექტემბრის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერგიის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-9 მუხლის მე-12 პუნქტის თანახმად, „დაუშვებელია განაწილების ლიცენზიატის მიერ ერთი მომხმარებლის დავალიანების გადაკისრება სხვა მომხმარებელზე, ამ უკანასკნელის წერილობითი თანხმობის გარეშე“.

ყოველ კონკრეტულ განცხადებაზე საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა რეკომენდაციით მიმართა შესაბამის კომპანიას, წარუდგინა ამონაწერი საჯარო რეესტრიდან, რომლის საფუძველზეც დასტურდება საკუთრების უფლების წარმოშობის თარიღი და მოითხოვა ახალი მესაკუთრის უფლების დაცვა.

აღსანიშნავია, რომ ამ საკითხებზე საზოგადოებრივი დამცველის თითოეული რეკომენდაცია სრულად დაკმაყოფილდა.

მოქმედი კანონმდებლობა ასევე განსაზღვრავს განაწილების ლიცენზიატის უფლებას, საბოლოო ანგარიშსწორების შედეგად წარმოქმნილი გადაუხდელო თანხა მოსთხოვოს ან/და დაარიცხოს გადახდაზე პასუხისმგებელ პირს ან დარიცხული დავალიანება გადაიტანოს ამ საცალო მომხმარებლის ახალ მისამართზე. განაწილების ლიცენზიატს დავალიანების გადატანის უფლება აქვს მხოლოდ მის არეალში ამ საცალო მომხმარებლის სხვა მისამართზე გადასვლის შემთხვევაში.

წინადადებები და რეკომენდაციები

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მომხმარებლის ინტერესების გათვალისწინებით ახორციელებს ელექტრომომარაგების სფეროში არსებული პრობლემების ანალიზს. სამსახურის მიერ შემუშავებული ანგარიშები წარმოადგენენ იმ პლატფორმას, რომლის საფუძველზეც მომხმარებელს შეუძლია გაეცნოს მისთვის გარანტირებულ უფლებებს, ამოიცნოს საკუთარი პრობლემების არსი და ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში მიმართოს მისი ინტერესების დამცველ ორგანოს. გარდა ამისა, ეს დოკუმენტი ასევე უმნიშვნელოვანესი შეტყობინებაა მარეგულირებელი კომისიისთვის, რაც თვალნათლივ მიაწოდებს სისტემურ დარღვევებზე. საზოგადოებრივი დამცველის ანგარიში მეტად საყურადღებოა კომპანიებისთვისაც.

მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებელთა და ენერგოკომპანიების ურთიერთობა ეფუძნება სახელშეკრულებო ურთიერთობებს, არ არსებობს მომსახურების ხარისხის კონტროლის გამართული სისტემა. კომპანიების მიერ განხორციელებული ზედამხედველობა შესრულებული სამუშაოების მოცულობისა და მომსახურების ხარისხის კუთხით ხშირ შემთხვევაში არ იძლევა სათანადო შედეგებს. არ ხდება მომსახურების ხარისხის რეგულარული შესწავლა მისი შემდგომი გაუმჯობესების მიზნით. შესაბამისად, კვლავ რჩება აქტუალური მომსახურების დაბალი ხარისხი.

მომსახურების მონიტორინგის პრინციპების დანერგვა და სისტემატური განხორციელება აუცილებელია თავად მარეგულირებელი კომისიის მხრიდანაც, რაც გამოასწორებს არსებულ ვითარებას და მიიღებს პრევენციულ ხასიათს. ამასთანავე, სავალდებულოდ მიგვაჩნია მომხმარებელთა მომსახურების კონტროლი საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ. აღნიშნული მიმართულებით სამსახურს გააჩნია მიზანმიმართული ხედვა და კონცეფცია, რომელიც ფინანსური და ადამიანური რესურსის ნაკლებობის გამო ამ ეტაპზე განუხორციელებელია.

ბუნებრივი გაზის სფერო

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების პრობლემა

ბუნებრივი გაზის სექტორის ერთ-ერთი უმთავრესი პრობლემა დაკავშირებულია ბუნებრივი გაზის ხელმისაწვდომობასთან, შესაბამისად, ახალი მომხმარებლების გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებასთან. საკითხის შესწავლით გამოიკვეთა, რომ ბუნებრივი გაზის მიღების მსურველთა რაოდენობა საკმაოდ ბევრია საქართველოს სხვადასხვა რეგიონსა და სოფელში. ახალ მომხმარებელთა განსაკუთრებული სიმრავლეა დედაქალაქში - თბილისში და მის ახალ ტერიტორიულ საზღვრებში.

2015 წელს ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებისას წარმოქმნილ პრობლემებზე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართა 243 განმცხადებელმა. აქედან 163 განცხადება შემოვიდა თბილისიდან, ხოლო 80 - სხვადასხვა რეგიონიდან, მათ შორის იყო კოლექტიური განცხადებებიც.

2014 წლის 31 ოქტომბერს მარეგულირებელი კომისიის მიერ მიღებული დადგენილებით განისაზღვრა ახალი მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების ახალი რეგულაციები (წესები), რომელმაც თავისი არსით მოიცვა ბუნებრივი გაზის ქსელზე მიერთების მთელი პროცესი - კომპანიისათვის მიმართვიდან მომხმარებლისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყების ჩათვლით:

1. მოსახლეობისათვის 600-დან 400 ლარამდე შემცირდა მიერთების საფასურის ოდენობა, რომლის გადახდაც შესაძლებელია შეღავათიანი პირობებით;
2. გამარტივდა მიერთების პროცედურები, ანუ მომხმარებელს სათანადო განაცხადის სრულად შევსებისა და პირველადი შენატანის განხორციელების გარდა არ მოეთხოვება რაიმე დამატებითი დოკუმენტაციის წარდგენა ან სხვა ორგანოებისათვის მიმართვა;
3. დადგინდა ქსელზე მიერთების კონკრეტული ვადები. ვადის დარღვევის შემთხვევაში შესაძლებელია მიერთების საფასურის განახევრება - კომპენსირება.

განხორციელებული ცვლილებების მიხედვით დასრულდება მსხვილ ქალაქებში ბუნებრივი გაზის გარეშე არსებული მოსახლეობის გაზიფიცირება და ბუნებრივ გაზს მიიღებს დამატებით 520 სოფელი, მთლიანობაში დაახლოებით 150 000 მომხმარებელი. ამასთან, საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებს მიეცათ საშუალება ისარგებლონ მიერთების საფასურის გადახდის შეღავათიანი პირობებით და თვეში 25 ლარის ოდენობით გადასახდელად გადაინაწილონ მიერთების საფასური.

როგორც საზოგადოებრივი დამცველის 2014 წლის ანგარიშში იყო აღნიშნული, დაიწყო საქართველოს რეგიონების მოსახლეობის გაზიფიცირების პროცესი სახელმწიფოს მიერ შემუშავებული პროგრამის შესაბამისად. პროგრამის ფარგლებში უზრუნველყოფილ იქნა ათეულობით სოფლის გაზიფიცირება, კერძოდ, ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელების მშენებლობა. 2015 წლის განმავლობაში მოსახლეობა აქტიურად მიმართავდა კომპანიებს ბუნებრივი გაზის ახლადშენებულ ქსელებზე მიერთების მოთხოვნით. საქართველოს რეგიონებიდან მოსახლეობის ძირითადი მოთხოვნა დაკავშირებული იყო ბუნებრივი გაზის ახლადშენებულ გამანაწილებელ ქსელებზე მიერთების პროცესის გაჭიანურებასა და ბუნებრივი გაზის დროულად მიღებასთან.

მნიშვნელოვან საკითხს წარმოადგენს იძულებით გადაადგილებული პირების – დევნილებისა და სოციალურად დაუცველი მოსახლეობის გაზიფიცირება. ამ მხრივ 2014-2015 წლის განმავლობაში სახელმწიფოს მხრიდან განხორციელდა მნიშვნელოვანი ნაბიჯები, კერძოდ, ადგილობრივმა თვითმმართველობებმა მათი ბიუჯეტიდან ფულადი გარანტიების გაცემით დააფინანსეს სოციალურად დაუცველი მოსახლეობის გაზიფიცირების სამუშაოები, თუმცა, მიუხედავად ამისა, დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც კომპანიებმა ვერ უზრუნველყვეს გარანტიის ვადებში სამუშაოების შესრულება და მომხმარებლების ბუნებრივი გაზით მომარაგება. კომპანიებს გაეგზავნათ რეკომენდაციები, რომ მკაცრად დაეცვათ საგარანტიო ვადები, წინააღმდეგ შემთხვევებში პროცესის გადადება მოხდებოდა დამატებით ერთი წლით, მომდევნო წლის ბიუჯეტის დამტკიცებამდე, რაც გააუარესებდა სოციალურად დაუცველი მოსახლეობის მდგომარეობას.

დევნილებისა და სოციალურად დაუცველი მოსახლეობის უსასყიდლოდ გაზიფიცირება აშკარად დადებითი ნაბიჯია სახელმწიფოს მხრიდან და ვთვლით, რომ აღნიშნული მნიშვნელოვნად შეუწყობს ხელს სოციალურად დაუცველი მოსახლეობის კომუნალური დანახარჯების შემცირებასა და ზამთრის განმავლობაში საყოფაცხოვრებო პირობების გაუმჯობესებას, მაგრამ გაზიფიცირების სამუშაოების ჩატარებაზე კანონმდებლობით გათვალისწინებული თანხმობის გაცემაზე რიგ შემთხვევებში თავს იკავებენ სახელმწიფო დაწესებულებები, მათ საკუთრებაში არსებულ ობიექტებზე. უნდა აღინიშნოს, რომ დევნილებისა და სოციალურად დაუცველი მოსახლეობისათვის სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია, მიიღონ ბუნებრივი გაზი, ხოლო შენობა-ნაგებობების გაზიფიცირება ვერ შეზღუდავს მათზე მესაკუთრეების (სახელმწიფო დაწესებულებების) უფლებებს.

მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების ახალი რეგულაციების ძალაში შესვლის (კერძოდ, 2014 წლის 1 ნოემბრის) შემდეგ თავი იჩინა ახალი წესებისა და პროცედურების შესრულების პრობლემამ. პირველ რიგში, კომპანიებმა უარი განაცხადეს მომხმარებლების მიერ ქსელზე მიერთების განაცხადების ჩაბარებაზე იმ მოტივით, რომ მათ საცხოვრებელ ადგილას არ არსებობდა მისაერთებელი გამანაწილებელი ქსელი. შესაბამისად, კომპანიებმა მოითხოვეს ბუნებრივი გაზის ქსელების მშენებლობა მომხმარებლების მიერ, მათივე ხარჯებით ან რიგ შემთხვევებში კომპანიასთან თანამონაწილეობით (თანადაფინანსებით).

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი კომპანიები ვალდებული არიან, ზემოაღნიშნული წესების შესაბამისად, უზრუნველყონ მომხმარებლის მიერთება, თუ ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელი მისაერთებელი ობიექტიდან განთავსებულია არა უმეტეს 300 მეტრის რადიუსში. შემოსული ინფორმაციის გადამოწმების შედეგად, აღნიშნულ საკითხზე გაგზავნილი რეკომენდაციების უმეტესობა დაკმაყოფილდა და მომხმარებლების მიერთება განხორციელდა დადგენილი წესების მიხედვით, ყოველგვარი დამატებითი ხარჯების გაღების გარეშე.

მეორე პრობლემა დაკავშირებული იყო ახალი მომხმარებლების განაცხადების უსაფუძვლოდ დახარვეზებასთან. კომპანიები რიგ შემთხვევებში არასწორად მიუთითებენ, რომ განმცხადებლები არ წარმოადგენდნენ ახალ მომხმარებლებს, ვინაიდან მათ მისამართებზე ბუნებრივი გაზის მიწოდება განაცხადის წარდგენამდე უკვე ხორციელდებოდა (მაგ: ახალაშენებული ობიექტები, იტალიური ეზოები და სხვა...). აღნიშნულზე საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციაში, ასევე კომისიის შესაბამის გადაწყვეტილებაში მიეთითა, რომ კონკრეტულ მისამართზე მხოლოდ გაზმომარაგების ფაქტის არსებობა არ არის საკმარისი

იმისათვის, რომ ახალ მომხმარებელს უარი ეთქვას ქსელზე მიერთებაზე და მიერთების ახალი წესებით დადგენილი სათანადო შეღავათებით სარგებლობაზე.

მოცემულ შემთხვევაში საჭიროა განაცხადისა და თანდართული დოკუმენტაციის სრულყოფილი ანალიზი, იმისათვის, რომ ზუსტად დადგინდეს, ადგილი აქვს თუ არა ახალი მომხმარებლის მიერთებას, უძრავი ქონების გაყოფას თუ არსებული ქსელის რეკონსტრუქციას. შესაბამისად, მხოლოდ სრულყოფილი ანალიზის შემდეგ არის შესაძლებელი, ზუსტად განისაზღვროს, რომელი სამართლებრივი რეგულაციით უნდა იხელმძღვანელოს კომპანიამ ანალოგიური საკითხების მოსაწესრიგებლად.

ახალი საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებისათვის განისაზღვრა ვადა – 40 სამუშაო დღე. გაზიფიცირების სამუშაოების აღნიშნულ ვადაში დაუსრულებლობის შემთხვევაში მიერთების საფასური ნახევრდება. საანაგარიშო წლის განმავლობაში მომხმარებლები გამოთქვამდნენ პრეტენზიებს, რომ კომპანიები არ ასრულებდნენ თავის ვალდებულებებს მიერთების ვადების დაცვის კუთხით. მომხმარებლები დადგენილ ვადებში ვერ იღებდნენ ბუნებრივ გაზს და შესაბამის მომსახურებას. ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების ვადების დარღვევის გამო მიერთების საფასურის განახევრებაზე საქართველოს რეგიონებში მოქმედ კომპანიებს (ძირითადად, შპს „სოკარ ჯორჯია გაზს“ და სს „საქორგაზს“) გაეგზავნა 64 რეკომენდაცია, რომელიც, ფაქტობრივად, სრულად დაკმაყოფილდა და თითოეულ მოქალაქეს 200 ლარით შეუმცირდა ქსელზე მიერთების საფასური. აღნიშნული ტენდენცია მისასალმებელია, თუმცა კომპანიებმა უნდა მოიკრიბონ უფრო მეტი რესურსი, რათა მომსახურება დროულად მიიღოს თითოეულმა მომხმარებელმა.

რაც შეეხება ქალაქ თბილისიდან შემოსულ განცხადებებს, რომელიც ძირითადად მოქცეულია შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ განაწილების არეალში, აღნიშნულზე 2015 წელს გაგზავნილი რეკომენდაციები სრულდებოდა ნაწილობრივ, კერძოდ, კომპანიისაგან შესრულება ხდებოდა მხოლოდ ქსელზე მიერთებისა და ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყების ნაწილში, ხოლო ვადების დარღვევის დროს საფასურის განახევრებაზე კომპანიისაგან მოდიოდა უარყოფითი პასუხები. შესაბამისად, მარეგულირებელმა კომისიამ საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე მიიღო 82 გადაწყვეტილება, რომლითაც მომხმარებლებს გაუნახევრდათ ქსელზე მიერთების საფასური. აქედან კომისიის 7 გადაწყვეტილება მიღებულია მოქალაქეთა კოლექტიური განცხადებებისა და სამშენებლო ორგანიზაციების მომართვის საფუძველზე.

კომპანიების მხრიდან ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლების მიერთების წესების შესრულებაზე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური 2015 წლის განმავლობაში ახორციელებდა მუდმივ მონიტორინგს. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მისაღები კონსულტაციას უწევდა მოქალაქეებსა და სხვადასხვა იურიდიულ პირებს ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელთან მიერთების საკითხებზე. გარდა ამისა, კომპანიების წარმომადგენლებთან შედგა რამდენიმე სამუშაო შეხვედრა მიერთების პრობლემური საკითხების გადაწყვეტის თაობაზე.

ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისა და ზიანის ანაზღაურების გამო განხორციელებული დარიცხვების საკითხები

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურსა და მარეგულირებელ კომისიაში ბუნებრივი გაზის საკითხებზე შემოსული განცხადებების დიდი ნაწილი ისევ არის დაკავშირებული ადმინისტრაციული სამართალდარღვევებისა და ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების საკითხებთან. 2015 წელს ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების გამო განხორციელებული უსაფუძვლო დარიცხვების საკითხებზე (მათ შორის, ახალი მრიცხველის ღირებულების დაკისრების თაობაზე) მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართა 89 განმცხადებელმა. აქედან 86 განცხადება შემოვიდა თბილისიდან, ხოლო დანარჩენი 3 – სხვადასხვა რეგიონიდან.

შესაბამისად, განცხადებების 96.5% შემოვიდა შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ განაწილების არეალიდან და აღნიშნული საკითხების შესწავლისას თავი იჩინა კომპანიის მხრიდან უხეშმა კანონდარღვევებმა, კერძოდ, არასაკმარისი მტკიცებულებებისა და დაუსაბუთებელი გადაწყვეტილებების საფუძველზე კომპანიამ მომხმარებლები ცნო სამართალდამრღვევად და ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის უსაფუძვლოდ დაარიცხა თანხა, რის გამოც კომპანიის მიერ ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევებზე მიღებული დადგენილებებისა და სათანადო დარიცხვების უმეტესობა მარეგულირებელი კომისიის მიერ გაუქმდა. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის შუამდგომლობით მომხმარებელთა სასარგებლოდ მიღებულ იქნა 34 გადაწყვეტილება.

ძირითადი პრობლემა მდგომარეობს ქალაქ თბილისის მაშტაბით მოძველებული და დაზიანებული მრიცხველების შეცვლის პროცესში ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების ოქმების უსაფუძვლოდ შედგენისა და მომხმარებლებისათვის ზიანის თანხის ან ახალი მრიცხველების ღირებულების დაკისრების კუთხით. უნდა აღინიშნოს, რომ შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ მიერ ჩატარებული ლაბორატორიული შემოწმებები (მრიცხველის გარეგნული დათვალიერება ან მრიცხველის დამოწმება) არასრულყოფილია იმის დასადგენად, რეალურად არსებობს თუ არა სამართალდარღვევის ფაქტი. სსიპ „საქართველოს სტანდარტების, ტექნიკური რეგლამენტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს“ ლაბორატორიის დასკვნებში ერთმნიშვნელოვნად არის მითითებული, რომ გაზომვის საშუალების თაღლითურად გამოყენების ფაქტის არსებობის დადასტურება მოითხოვს დამატებით საგნობრივი ექსპერტიზის ჩატარებას, რასაც კომპანია თითქმის არასოდეს ახორციელებს.

რამდენიმე წლის წინ გატარდა პრევენციული ღონისძიებები ბუნებრივი გაზის დატაცების თავიდან აცილების მიზნით. მომხმარებელთა ბუნებრივი გაზის მრიცხველები შეიფუთა პოლიეთილენის პაკეტებში და დაილუქა კომპანიის ლუქებით. სამართალდარღვევის საქმეებში, სადაც ბუნებრივი გაზის მრიცხველების ზემოქმედებაზე არის საუბარი, არ არის დადგენილი მრიცხველების შეფუთვისა და დალუქვის ზუსტი თარიღები (ლუქის მდგომარეობა შემოწმების მომენტში), ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის დრო და არსი, ასევე საქმის

გადაწყვეტისასათვის არსებითი სხვა გარემოებები. სწორედ ამ გარემოებებისა და მტკიცებულების ობიექტურად შეფასების გარეშე არის გადაწყვეტილი კონკრეტული მომხმარებლების პასუხისმგებლობისა და ზიანის დადგომის ფაქტები.

მაგალითისათვის საკმარისია, რომ კომპანიამ აღმოაჩინოს G-2.5 ტიპის ჩინური წარმოების მრიცხველის ჭანჭიკებზე (რომელიც კონსტრუქციულად აქვს აღნიშნულ მრიცხველს) რაიმე ზემოქმედების კვალი და მაშინვე იწყებს მოქმედებას მომხმარებლის ინტერესების საწინააღმდეგოდ. აღნიშნულ შემთხვევებში უსაფუძვლოდაა შედგენილი ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმები და ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების თაობაზე უფლებამოსილი პირების მიერ მიღებული დადგენილებები. შესაბამისად, უსაფუძვლოა სამართალდარღვევის საქმეებიდან მომდინარე სამართლებრივი შედეგებიც (როგორც უკანონოდ მოხმარებული ბუნებრივი გაზის, ასევე დაზიანებული მრიცხველის ღირებულების) დარიცხვის თვალსაზრისით. კომპანიის მხრიდან ყურადღება არ ექცევა, რომ კომისიის მიერ დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესებით“ ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებაში იგულისხმება არა მრიცხველზე ნებისმიერი სახის ზემოქმედება, არამედ, „ბუნებრივი გაზის მრიცხველის ბრჯენების განზრახ დაზიანება, აღრიცხვის სიზუსტის დარღვევის შემთხვევაში“.

ზოგადად, როცა საუბარია ბუნებრივი გაზის მრიცხველებზე ზემოქმედების ფაქტებზე, გასათვალისწინებელია, რომ არსებული მრიცხველები მოძველებულია და მათი დამოწმების ვადები გასულია. აღნიშნული მრიცხველების შეცვლა კომპანიის მიერ ისე უნდა განხორციელდეს, რომ არ გამოიწვიოს გაუგებრობა და მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის ხარჯზე კომპანიის ფინანსური ინტერესების დაკმაყოფილება. დაზიანებულ მრიცხველებთან მიმართებაში შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ მიდგომები არაერთხელ შეიცვალა უკანასკნელი წლების განმავლობაში. 2013-2014 წლების გარკვეულ პერიოდში მომხმარებლებს არ უდგენდნენ სამართალდარღვევის ოქმებს, თუ მრიცხველის დამცავი მექანიზმი (შეფუთვის და დალუქვის მთლიანობა) წესრიგში იყო. სამწუხაროდ, არსებული პრაქტიკა 2015 წლის ზაფხულიდან რადიკალურად შეიცვალა და კომპანიის წარმომადგენლები ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმებს ადგენენ ყოველგვარ დარღვევასა თუ ხარვეზზე.

საზოგადოებრივი დამცველის მიერ ინიცირებული საქმეების განხილვის შედეგად მარეგულირებელმა კომისიამ მიიღო ორი გადაწყვეტილება, სადაც განმარტა, რომ „თუ მრიცხველის დამცავი მექანიზმი – პოლიეთილენის პაკეტი და ლუქი დაზიანებული არ არის, მაშინ დამცავი მექანიზმის შიგნით დაზიანებული მრიცხველის აღმოჩენის შემთხვევა არ განიხილება ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებად. შესაბამისად, მსგავს შემთხვევებში ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმის უსაფუძვლოდ შედგენა განიხილება, როგორც მომხმარებლის მიმართ არამართლზომიერი ქმედება და მისი განმეორების შემთხვევაში შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ უნდა დაეკისროს კანონით განსაზღვრული პასუხისმგებლობა. კომპანიას მიეცა გაფრთხილება, რომ ანალოგიურ საკითხებზე განმეორების შემთხვევაში დაჯარიმდება 5000 ლარით. გადაწყვეტილების შესრულებაზე ხორციელდება სათანადო კონტროლი.

ხანდაზმული დავალიანებების პრობლემა; ახალ მომხმარებელზე ძველი მესაკუთრის დავალიანების გადატანა

ხანდაზმული დავალიანებების საკითხებმა მეტნაკლებად თავი იჩინა ბუნებრივი გაზის სექტორშიც, თუმცა ამ მხრივ განცხადებების რაოდენობა გაცილებით ჩამოუვარდება ელექტროენერგეტიკის სფეროში შემოსული განცხადებების რიცხვს. უნდა აღინიშნოს, რომ ხანდაზმულ დავალიანებებზე საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის რეკომენდაციები 2015 წლის განმავლობაში, ისევე როგორც 2014 წელს, კომპანიების მხრიდან ძირითადად დაკმაყოფილდა. გარკვეულ შემთხვევებში კომპანიის პოზიცია ხანდაზმული დავალიანებების ჩამოწერის მხრივ არ ემთხვეოდა საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციებში მითითებულ პოზიციას. კომპანია თვლიდა, რომ მომხმარებლის მიერ მომდევნო პერიოდში განხორციელებული თუნდაც ერთი გადახდა წარმოადგენდა დავალიანების აღიარებას და შესაბამისად, დავალიანება არ ექვემდებარებოდა ხანდაზმულობით ჩამოწერას.

მიუხედავად ასეთი პოზიციისა, კომპანიამ გაიზიარა საზოგადოებრივი დამცველის დასაბუთებული რეკომენდაციები და წლების წინ წარმოქმნილი დავალიანებები მომხმარებლებს ჩამოეწერა.

საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების შესრულების კუთხით დადებითი ტენდენცია გამოიკვეთა უძრავი ქონების ახალი მესაკუთრეების მიმართაც, რომელთაც მათგან დამოუკიდებელი მიზეზებით დაეკისრათ ძველ მესაკუთრეთა ვალდებულებები. ისევე როგორც ბუნებრივი გაზის სექტორში, ელექტროენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორებშიც დავალიანების არსებობისას კომპანიები ახალ მომხმარებლებს უარს უცხადებენ აბონენტად რეგისტრაციაზე, თუ ისინი არ გადაიხდიან ან წერილობითი ფორმით აღიარებენ უძრავი ქონების ძველი მესაკუთრის დავალიანებას. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების საფუძველზე კომპანიებმა ასეთი სახის დავალიანებები შესაბამის პირებზე გადატანეს.

„ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-19 მუხლის მიხედვით, „დაუშვებელია მიმწოდებლის ან განაწილების ლიცენზიატის მიერ ერთი საცალო მომხმარებლის დავალიანების გადაკისრება სხვა მომხმარებელზე, ამ უკანასკნელის წერილობითი თანხმობის გარეშე.“ შესაბამისად, კომპანიებს მიეცათ განმარტება, რომ ქონების ახალ მფლობელებს სრულყოფილად მოსთხოვონ იმ დოკუმენტაციის წარდგენა, რაც დაკავშირებულია უძრავი ქონების მფლობელების და აბონენტების შეცვლასთან. მაგალითად, ქონების გაყიდვისა და მესაკუთრის შეცვლისას მნიშვნელოვანია უძრავი ქონების ნასყიდობის ხელშეკრულების სრულყოფილად წარდგენა, ვინაიდან უძრავი ქონების ნასყიდობასთან ერთად შესაძლებელია მხარეებს შორის არსებობდეს შეთანხმება ძველ დავალიანებებზეც. თუ შეთანხმება არ არსებობს, მაშინ სავალდებულოა დავალიანების ვალდებულ პირზე გადატანა.

ბუნებრივი გაზის გაჟონვა. დანაკარგების უსაფუძვლოდ დარიცხვა. ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება.

ბუნებრივი გაზის გაჟონვების პრობლემა ბოლო პერიოდში დაკავშირებული იყო ბუნებრივი გაზის მრიცხველების მომხმარებლების ტერიტორიიდან გამოტანის პროცესში არასათანადო ხარისხით შესრულებულ სამუშაოებთან და გაზსადენების, მრიცხველების და მათი შემადგენელი სხვა ნაწილების მოწყობის დროს არსებულ ტექნიკურ ხარვეზებთან. დაფიქსირდა ავარიული შემთხვევებიც, რა დროსაც მომხმარებლებს უსაფუძვლოდ დაეკისრათ ბუნებრივი გაზის დანაკარგების ღირებულება.

ბუნებრივი გაზის მრიცხველების მომხმარებელთა ტერიტორიიდან გარეთ გატანის პროცესში აუცილებელია სამუშაოების დასრულების შემდეგ კომპანიის წარმომადგენლებმა ყურადღებით შეამოწმონ შესრულებული სამუშაოებისა და ქსელის ტექნიკური მდგომარეობა, რათა დაცულ იქნეს უსაფრთხოების მოთხოვნები, თავიდან იქნეს აცილებული ბუნებრივი გაზის დანაკარგები და მისგან მომდინარე არასწორი დარიცხვები. 2015 წლის განმავლობაში ტექნიკური სამუშაოების შემდეგ გამოწვეულ ბუნებრივი გაზის გაჟონვებზე განცხადებები შემცირდა, მაგრამ კომპანიის მიერ, ამ მხრივ, არასაკმარისი ღონისძიებების განხორციელებაზე მიუთითებს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში განხილული საკითხები, ასევე კომისიის მიერ მიღებული გადაწყვეტილებები.

გამოვლინდა შემთხვევა, როცა მომხმარებლის მიერ გამოძახებულმა საავარიო სამსახურის თანამშრომლებმა არასრულად შეამოწმეს მომხმარებლის გაზმომარაგების ქსელი (კერძოდ, არ შეამოწმეს მეზობელ ეზოზე გამავალი ქსელი), რა დროსაც ერთსა და იმავე მისამართზე ბუნებრივი გაზის გაჟონვის შემთხვევა განმეორდა და მომხმარებელს დაეკისრა დამატებითი თანხა. უფრო მეტიც, არასრული შემოწმების შემდეგ საფრთხე შეექმნა მოქალაქეების სიცოცხლესა და ჯანმრთელობას.

2015 წლის აპრილში ქალაქ თბილისში ბუნებრივი გაზის გაჟონვის შედეგად მოხდა აფეთქება, რაც მსხვერპლით დასრულდა. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მაშინვე დაიწყო ფაქტის შესწავლა. კომპანიიდან წარმოდგენილ დოკუმენტაციაში მითითებულია, რომ აფეთქების გამომწვევი ზუსტი მიზეზები ვერ დადგინდა. მომხდარ ფაქტთან და უბედური შემთხვევის გამომწვევ მიზეზებთან დაკავშირებით საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტრომ დაიწყო გამოძიება. აღსანიშნავია, რომ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მყისიერად მოითხოვა ახსნა-განმარტება შესაბამისი კომპანიებისგან თითოეულ შემთხვევაზე, თუმცა მიზეზები ამ დრომდე უცნობია გამოძიების მიმდინარეობის გამო.

განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია, უზრუნველყოს მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრული გეგმური შემოწმების განხორციელება, კერძოდ, ბუნებრივი გაზის საცალო მომხმარებლის მფლობელობაში არსებული გაზმომარაგების სისტემის, მათ შორის, მფლობელობაში არსებული ბუნებრივი გაზის ქსელის, გაზდანადგარების ან მოწყობილობების გამართულობა, ტექნიკურ დოკუმენტაციასთან, ტექნიკურ რეგლამენტთან და უსაფრთხოების

ნორმებთან შესაბამისობის შემოწმებით, წინასწარ შემუშავებული გეგმის შესაბამისად. კომპანიის მიერ გეგმური შემოწმებები აქტიურად დაიწყო 2015 წლის პირველ ნახევარში, თუმცა შემდგომში გეგმური შემოწმებების შესახებ ინფორმაცია აღარ შემოსულა.

აღრიცხვიანობის დარღვევა

2015 წლის შემოდგომა-ზამთრის პერიოდში გამოვლინდა მომხმარებლებისათვის ბუნებრივი გაზის რაოდენობის შეუსაბამოდ მაღალი ხარჯებით დარიცხვა, რაც ძირითადად გამოწვეული იყო ბუნებრივი გაზის მრიცხველების დაზიანების შედეგად. მრიცხველების დაზიანების დროს ვერ ხერხდებოდა ჩვენებების აღება ან აღებული ჩვენებები იყო არასწორი. აღნიშნულ ჩვენებებზე დაყრდნობით კომპანიები ახორციელებდნენ გადამეტებულ დარიცხვებს და მომხმარებლებს ხშირად უარს უცხადებდნენ კორექტირებაზე (აღრიცხვიანობის დარღვევის ანალოგიური პერიოდის საშუალო თვიური მნიშვნელობით დარიცხვაზე), რაც გათვალისწინებულია „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-12 მუხლის მე-15 პუნქტით.

აღრიცხვიანობის დარღვევის შემთხვევები საჭიროებენ კომპლექსურ მიდგომებს მოქმედი კომპანიების მხრიდან. პირველ რიგში, ზედმიწევნით ზუსტად უნდა დაფიქსირდეს ჩვენების აღებასთან დაკავშირებული პრობლემის არსი და შედგეს შესაბამისი აქტი; მეორე – ამომწურავად შეფასდეს მრიცხველის ლაბორატორიული დამოწმების აქტში აღნიშნული ყველა ფაქტობრივი გარემოება, კერძოდ, ვარგისია თუ არა მრიცხველი ექსპლუატაციისათვის, აღმატება თუ არა ცდომილება დასაშვებ ზღვარს, იკითხება თუ არა საბოლოო ჩვენება და ა. შ., რაც თავის მხრივ, წარმოადგენს დარიცხული ბუნებრივი გაზის რაოდენობის კორექტირების სამართლებრივ საფუძველს; მესამე – შესაძლებელია თუ არა ბუნებრივი გაზის მრიცხველზე აღრიცხული შეუსაბამოდ მაღალი ხარჯი წარმოადგენდეს რეალურ ხარჯს, მომხმარებლის ბუნებრივი გაზის დანადგარების წარმადობის გათვალისწინებით.

ზემოაღნიშნული საფუძველების არსებობის შემთხვევაში აღრიცხვიანობის დარღვევის პერიოდში განხორციელებული დარიცხვა უნდა დაკორექტირდეს ანალოგიურ პერიოდში გამართული აღრიცხვის კვანძის პირობებში მოხმარებული ბუნებრივი გაზის რაოდენობის შესაბამისად (სეზონურობის გათვალისწინებით). დარიცხვების კორექტირებაზე 2015 წელს შემოსული განცხადებების საფუძველზე მიღებულ იქნა კომისიის 3 გადაწყვეტილება, ხოლო 2 მოქალაქის მოთხოვნა დაკმაყოფილდა გაგზავნილი რეკომენდაციების შედეგად.

განვიხილოთ ყველაზე თვალსაჩინო შემთხვევა. ერთ-ერთ მომხმარებელს გასული წლის ოქტომბერში ბუნებრივი გაზის საფასურად 4000 ლარამდე დაერიცხა. მოცემულ შემთხვევაში საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის საცხოვრებელი ბინა შეადგენდა 130 კვ.მ-ს, ხოლო ბუნებრივი გაზის დანადგარებიდან მას მხოლოდ სამსანთურიანი გაზქურა ღუმელის გარეშე და 24 კვტ-იანი ცეტრალური გათბობის ქვაბი ჰქონდა. შესაბამისად, ერთ თვეში მოხმარებული ბუნებრივი გაზის ზემოაღნიშნული რაოდენობის დარიცხვა შეუსაბამოდ მაღალი ხარჯია იმ შემთხვევაშიც კი, ამ დანადგარებმა დღე-ღამეში უწყვეტად რომ იმუშაოს.

მოცემული საკითხის განხილვის დროს საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ დააკმაყოფილა საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობა და კომპანიას დაევალა აბონენტისთვის თანხის კორექტირება.

ტემპერატურული შესწორების (კორექტირების) კოეფიციენტის გამოყენება

გასულ წლებში მუდმივად გადაუჭრელ პრობლემად რჩებოდა ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატების მიერ ე. წ. „ტემპერატურული შესწორების კოეფიციენტის“ გამოყენება. აღნიშნულზე მომხმარებელთა განცხადებები განსაკუთრებით მატულობდა ზამთრის პერიოდის დადგომისთანავე, როდესაც კომპანიები იწყებდნენ მრიცხველებზე (რომელთაც ტემპერატურული კორექტორი არ გააჩნიათ) აღრიცხული ბუნებრივი გაზის რაოდენობების 1-ზე მეტი კოეფიციენტის მიყენებას.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის გადაწყვეტილებით (გადაწყვეტილებებით) თანხმობა მიეცა ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებს, ტემპერატურული კორექტირების მოწყობილობის არმქონე ბუნებრივი გაზის მრიცხველების სრულად შეცვლამდე, მაგრამ არა უმეტეს 2013 წლის პირველი სექტემბრისა, აღნიშნული მრიცხველებით აღრიცხული ბუნებრივი გაზის ოდენობა დაეკორექტირებინათ ტემპერატურული კორექტირების კოეფიციენტით. 2014 წელს გამოვლინდა რამდენიმე კომპანია, რომლებიც კანონდარღვევით ახორციელებდნენ მოხმარებული ბუნებრივი გაზის შესწორების კოეფიციენტით დარიცხვას, 2015 წელს კი შეიმჩნევა დადებითი ტენდენცია. შესაბამისად, შეწყდა ტემპერატურული კორექტირების კოეფიციენტის გამოყენება.

ბუნებრივი გაზის კანონდარღვევით შეწყვეტა

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი კომპანიების საქმიანობაში 2015 წელსაც გამოვლინდა გარკვეული დარღვევები გადახდილი მომსახურების საფასურის კომპანიის მონაცემთა ბაზებში ასახვებთან დაკავშირებით, თუმცა მსგავსი დარღვევების რიცხვი გასულ წლებთან შედარებით მნიშვნელოვნად შემცირდა, კერძოდ, მომხმარებლებს შეუწყდათ მომსახურება გადახდილი ბუნებრივი გაზის საფასურის კომპანიის მონაცემთა ბაზაში ასახვის დაგვიანების გამო. გადასახადების დაგვიანებით ასახვა უმეტესწილად განპირობებული იყო საბანკო და გადახდის აპარატების მონაცემების დაგვიანებული მიწოდებით. ამასთან, კომპანიებმა არ დაიცვეს კანონმდებლობით განსაზღვრული ასახვის 5-დღიანი ვადა, რაც საფუძვლად დაედო მომსახურების არაკანონიერად შეწყვეტას. მოცემულ საკითხზე გაგზავნილი რეკომენდაციები სრულად დაკმაყოფილდა და მომხმარებლებს ჩამოეწერათ ქსელიდან ჩახსნისა და აღდგენის ღირებულებები.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, გამოვლინდა შემთხვევები, როდესაც სრულიად უკანონოდ განხორციელდა კეთილსინდისიერი აბონენტებისთვის მომსახურების შეწყვეტა. კომპანიის ასეთი ქმედება შეეხო არაერთ მომხმარებელს. ამ ფაქტის შესახებ საჩივრები მივიღეთ სხვადასხვა რეგიონიდან (მაგალითად, ქ. ბათუმი, ქ. რუსთავი), კონკრეტულად მხოლოდ ორი კომპანიის მისამართით – სს „საქორგაზისა“ და შპს „სოკარ ჯორჯია - გაზის“ მიმართ.

მოქალაქეები მიუთითებდნენ, რომ გარკვეული პერიოდის განმავლობაში არ იმყოფებოდნენ საცხოვრებელ სახლში და ბუნებრივი გაზის მოხმარება მრიცხველზე არ ფიქსირდებოდა, ამ საფუძველით კი კომპანიის წარმომადგენლებმა მომსახურება შეუწყვიტეს. ბუნებრივი გაზის მიწოდება მხოლოდ მათი მიმართვის შემდეგ აღდგა. მოქალაქეთა განმარტებით, კომპანიის მიმართ დავალიანებები არ ერიცხებოდათ.

მოქალაქეთა შეტყობინებების საფუძველზე წერილობით მოვითხოვეთ კომპანიისგან ინფორმაცია ბუნებრივი გაზის შეწყვეტის მიზეზებთან დაკავშირებით, კონკრეტულად, დაისვა შეკითხვა, იმ საცხოვრებელ სახლში, სადაც მოხმარება არ ფიქსირდებოდა, წყდებოდა თუ არა ბუნებრივი გაზის მიწოდება და რომელ რეგულაციას ექვემდებარებოდა აღნიშნული წესი.

მიღებული წერილიდან ნათლად ირკვევა, რომ მომხმარებელთა პრეტენზია უსაფუძვლო არ არის და შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“ პრაქტიკაში მიმართავდა ზემოაღნიშნულ ქმედებას იმ პირთათვის, რომლებიც გარკვეული პერიოდის განმავლობაში არ მოიხმარდნენ ბუნებრივ გაზს. საყურადღებოა, რომ ამ წესს არ ცნობს არც ერთი ნორმატიული აქტი, რომელიც სავალდებულოა შესასრულებლად გამანაწილებელი კომპანიისთვის.

შესაბამისად, კომპანიის მხრიდან ბუნებრივი გაზის მიწოდების მოულოდნელი შეწყვეტა (იმ საფუძველით, რომ პირი დროებით არ იმყოფება სახლში) ეწინააღმდეგება დადგენილ მოთხოვნებს და არღვევს მომხმარებელთა უფლებებს.

საქართველოს კონსტიტუციის თანახმად, საკუთრების უფლება აღიარებულია. მოქალაქე შეიძლება ფლობდეს რამდენიმე უძრავ ქონებას. თითოეულ პირს შესაძლოა ჰქონდეს რამდენიმე საცხოვრებელი ადგილი და შესაბამისად, მათ აქვთ უფლება, ისარგებლონ უწყვეტი მომსახურებით ბუნებრივ გაზზე, ელექტროენერგიაზე და ა. შ.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2009 წლის 9 ივლისის #12 დადგენილების („ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ დამტკიცების შესახებ) მე-15 მუხლი ამომწურავად ადგენს ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მომსახურების შეწყვეტის საფუძვლებს. შესაბამისად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა რეკომენდაციით მიმართა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზს“ და მიუთითა, რომ ამ წესებისგან განსხვავებული პრაქტიკის ჩამოყალიბება და დანერგვა დაუშვებელია, რათა არ დაფუძვალა არც ერთი მომხმარებლის უფლებისა და ინტერესის შელახვა.

აღსანიშნავია, რომ მსგავსი პრეტენზიები სამსახურში აღარ დაფიქსირებულა.

შპს „ვარკეთილ-აირი“ და შპს „ყაზტრანს-გაზ თბილისი“

მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით გავრცელდა ინფორმაცია, რომ შპს „ყატრანსგაზ-თბილისი“ კომპანია „ვარკეთილარისთვის“ ბუნებრივი გაზის მიწოდების შეწყვეტას აპირებდა მიმდინარე დავალიანების გადაუხდელობის გამო.

ვარკეთილში მცხოვრები მოქალაქეების უფლებების დაცვის მიზნით მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას მიმართა.

კომისიისა და ენერგომზადსმენის ერთობლივი ძალისხმევით შედეგად ვარკეთილის მოსახლეობას ბუნებრივი გაზის მიწოდება არ შეუწყდა. კომპანიას განესაზღვრა დამატებითი ვადა ვალის გადასახდელად, რაც „ვარკეთილ-აირის“ მიერ დროულად შესრულდა.

წყალმომარაგება

2015 წლის განმავლობაში მომხმარებელთა პრეტენზიები წყალმომარაგების სექტორში ნაირსახეობით გამოირჩეოდა. რეგიონული შეხვედრებისა და შემდგომი ანალიზის შედეგად გამოიკვეთა, რომ ამ მხრივ არსებული ვითარება ქვეყნის ტერიტორიულ ერთეულებში საკმაოდ რთულია, თუმცა წყალმომარაგების პრობლემა მწვავედ დგას ქალაქებშიც, მათ შორის, დედაქალაქში.

საზოგადოებრივი დამცველი ყოველდღიურად უწყვეტ რეჟიმში პასუხობს მოქალაქეთა სატელეფონო ზარებს. ზოგიერთი შეტყობინება ოქმის სახით ფიქსირდება შემდგომი რეაგირების მიზნით. სტატისტიკის მიხედვით, ყველაზე ბევრი ოქმი სწორედ წყალმომარაგების პრობლემებზე შედგა.

თანამედროვე ცხოვრება სავსეა სიახლეებით, ახალი გამოწვევებითა და მიღწევებით. შესაბამისად, მოქალაქეები ვეღარ ეგუებიან და მძიმედ განიცდიან ყოველგვარ დისკომფორტს. მომხმარებლები განსაკუთრებით მწვავედ რეაგირებენ წყალმომარაგების შეწყვეტისა და შეზღუდვის ფაქტებზე. მომხმარებელთა სატელეფონო ზარები შეიცავს არა მხოლოდ პრეტენზიებს ამა თუ იმ სამართლებრივ საკითხებზე, არამედ ისინი რეკვენ შეკითხვებითაც, რატომ ეზღუდებათ მომსახურება ძალიან ხშირად, როდის სრულდება ქსელის რეაბილიტაცია, რატომ აჭიანურებს კომპანია სარემონტო სამუშაოებს და ა. შ.

დაკვირვების შედეგად დადგინდა, რომ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ ცხელი ხაზი გამართულად მუშაობს, მაგრამ იყო შემთხვევებიც, როდესაც მასობრივი პრობლემის გამო ხაზი იმდენად გადაიტვირთა, რომ მოქალაქეები კომპანიას ვერ უკავშირდებოდნენ და ამის გამო გამოხატავდნენ უკმაყოფილებას. მიგვაჩნია, რომ ასეთი პრეტენზია სამართლიანია, ვინაიდან სწორედ იმ დროს უნდა შეძლოს თითოეულმა მომხმარებელმა შესაბამის კომპანიასთან დაკავშირება, როდესაც ამის აუცილებლობა გააჩნია.

2014 წლის ანგარიშში ვრცლად არის საუბარი თბილისის მასშტაბით წყალმომარაგებისა და წყალარინების ქსელის სარემონტო სამუშაოების სისტემატურ დაგვიანებასა და გაჭიანურებაზე.

აღნიშნული პრეტენზიები მოქალაქეებისგან 2015 წლის განმავლობაშიც ფიქსირდებოდა, არა მხოლოდ დედაქალაქიდან, არამედ რეგიონებიდან.

სარემონტო სამუშაოების გაჭიანურება

ამასთან დაკავშირებით უნდა გავიხსენოთ ვაზისუბნის რამდენიმე მიკრორაიონის შემთხვევა. ვაზისუბნის I, II, III და IV მ/რ-ებში 2015 წლის 22 ივნისს შეწყდა წყალმომარაგება ისე, რომ მოსახლეობა ამის შესახებ გაფრთხილებული არ იყო. წყლის მიწოდება მხოლოდ 24 ივნისს აღდგა. შესაბამისად, 2 დღე-ღამის განმავლობაში მომხმარებლები სასმელი წყლის გარეშე აღმოჩნდნენ.

ენერგომზდსმენის თანამშრომლებთან პირად საუბრებში მოქალაქეებმა განმარტეს, რომ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მხრიდან ვერ იღებდნენ სათანადო ინფორმაციას, ვინაიდან ძალიან ცუდად მუშაობდა იმ დროისათვის ცხელი ხაზი, ხოლო პასუხები იყო ბუნდოვანი. მოქალაქეებმა ასევე აღნიშნეს, რომ კომპანიამ არ უზრუნველყო უბნებში სპეციალური წყლის ავზების შეტანა საკმარისი რაოდენობით, რის გამოც ისინი აუტანელ მდგომარეობაში აღმოჩნდნენ.

აღნიშნული ინფორმაციის მიღებისთანავე ენერგომზდსმენის აპარატმა რეკომენდაციით მიმართა კომპანიას და მოუწოდა, რაც შეიძლება მეტი რესურსი გამოეყენებინა ვაზისუბნის ტერიტორიაზე არსებული პრობლემის გამოსასწორებლად, ვინაიდან ორი დღე-ღამის განმავლობაში წყალმომარაგების შეწყვეტა რეალურად აუტანელია ზაფხულის პირობებში.

საზოგადოებრივი დამცველის ზოგადი რეკომენდაცია მსგავსი ხასიათის შემთხვევებზე მდგომარეობს იმაში, რომ კომპანიამ რაც შეიძლება მეტი ძალა გამოიყენოს და მოკლე დროში მოახერხოს იმ პრობლემების ლოკალიზება, რამაც შეიძლება უდიდესი დისკომფორტი გამოიწვიოს მრავალი აბონენტისთვის.

2015 წლის ივნისში მოგვმართა თბილისში მცხოვრებმა შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირმა, რომელიც გამოხატავდა უკმაყოფილებას შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მიმართ, ვინაიდან კომპანია არ ახორციელებდა დაზიანებული მილის დროულად შეკეთებას. მომხმარებელი აღნიშნულ პრობლემას 6 თვის მანძილზე ვერ აგვარებდა.

საზოგადოებრივი დამცველი დაინტერესდა ზემოხსენებული პრობლემით და შესაბამისი რეკომენდაციით მიმართა წყლის გამანაწილებელ კომპანიას. ამასთან, მოითხოვა მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრული სარეაბილიტაციო სამუშაოების დროული შესრულება მომხმარებლებისათვის სასმელი წყლის უზრუნველყოფის მიზნით. შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერმა“ გაითვალისწინა დამცველის თხოვნა, თუმცა სასმელი წყლის მიწოდების შეფერხების მიზეზებისა და სარემონტო სამუშაოების ჩატარებას დასჭირდა საკმაოდ ხანგრძლივი პერიოდი – თვენახევარი (შეიცვალა 32.0 მმ დიამეტრის წყალსადენის ქსელი 120 გრძ.მ.).

მსგავსი პრობლემით მოგვმართა ასევე თეთრიწყაროს მუნიციპალიტეტის მცხოვრებმა, რომელმაც გამოხატა პრეტენზია შპს „გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ მიმართ. აღნიშნულმა კომპანიამ ერთ-ერთ ქუჩაზე დაწყებული წყალსადენი მილების სარეაბილიტაციო სამუშაოები მიატოვა ხანგრძლივი დროით (3 კვირით). მოქალაქეები განიცდიდნენ დისკომფორტს გადაადგილებასთან დაკავშირებით, ასევე საცხოვრებელ სახლებთან მისასვლელი გადათხრილი გზების გამო გაიზარდა ტრამპების მიღების რისკი.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური დაუყოვნებლივ დაინტერესდა ზემოხსენებული პრობლემის გამომწვევი მიზეზებით და კომპანიას რეკომენდაციით მიმართა შეჩერებული სარემონტო სამუშაოების დროულად დასრულების მოთხოვნით. შპს „გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“ 2 კვირაში წარმოადგინა ინფორმაცია პრობლემის აღმოფხვრის თაობაზე.

ორივე ფაქტი უშუალოდ გადამოწმდა განმცხადებლებთან და მათ დაადასტურეს კომპანიების მიერ სამუშაოების ჩატარების შედეგები.

სასმელი წყლის უხარისხო მიწოდება – არასათანადო მომსახურება

2015 წლის ივლისში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოვიდა შეტყობინება, რომლის თანახმად, მომხმარებელი უკმაყოფილებას გამოთქვამდა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მიერ მისთვის სასმელი წყლის მიწოდების ხარისხთან დაკავშირებით, კერძოდ, მოქალაქე ცხოვრობს მეთხუთმეტე სართულზე და წყალი არ მიეწოდება სათანადო წნევით (ქ. თბილისი, საბურთალოს რაიონი).

აღნიშნული საკითხის შესწავლის მიზნით საზოგადოებრივმა დამცველმა მიმართა კომპანიას თხოვნით, შეესწავლა მომხმარებლის პრობლემა და წარმოედგინა შესაბამისი დასკვნა.

კომპანიიდან მიღებული პასუხის თანახმად, დადასტურდა მომხმარებლის მიერ წამოჭრილი საკითხის არსებობა, თუმცა, ამავე დროს, დადგინდა მისი გამომწვევი მიზეზები, კერძოდ, წყალმომარაგებაში პერიოდული შეფერხებების მიზეზს წარმოადგენდა კორპუსის მშენებლობისას ტექნიკური პირობით გათვალისწინებული მოთხოვნების შეუსრულებლობა სამშენებლო კომპანიის მხრიდან.

შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერმა“ შესთავაზა კორპუსის მცხოვრებლებს არსებული პრობლემის გადაწყვეტის გზა, რაც მდგომარეობდა ორზონიანი შიდა წყალმომარაგების სისტემის, ადგილობრივი წნევის გამამდიერებელი ტუმბო-აგრეგატისა და მიმღები ავზის მოწყობაში, რის შესახებაც ინფორმაცია წარედგინა დაინტერესებულ მომხმარებელს.

გარდა ამისა, ნაძალადევის რაიონიდან მოგვმართა რამდენიმე კორპუსის თავმჯდომარემ, რომლებიც ანალოგიურ პრობლემაზე მიუთითებდნენ, კერძოდ, ზღვის უბნის დასახლებაში არსებულ რამდენიმე კორპუსს მაღალ სართულებზე წყალი საერთოდ არ მიეწოდებოდა. საკითხის შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ კორპუსის ზოგიერთი მცხოვრები არ წარმოადგენდა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ აბონენტს, რის გამოც კომპანია არ ემსახურებოდა მათ. აბონირების პრობლემის მოგვარების შემდეგ განხორციელდება საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მონიტორინგი ამ კორპუსებში სასმელი წყლის სათანადო მიწოდებაზე.

წყალარინების ქსელების გაუმართავი მდგომარეობა,

ქსელების დაზიანება

საქართველოს ქალაქებისა და რეგიონების გარკვეულ ნაწილში წყალმომარაგების ქსელები გაუმართავი და დაზიანებულია, რაც საჭიროებს განახლებას. წყალარინების ქსელების დაზიანება და კანალიზაციის ქსელებიდან ჟონვა განსაკუთრებულ საფრთხეს უქმნის მოსახლეობის ჯანმრთელობას და აბინძურებს გარემოს. 2015 წლის განმავლობაში საცხოვრებელი კორპუსების წყალმომარაგებისა და წყალარინების კუთხით შექმნილი პრობლემების თაობაზე შემოვიდა არაერთი განცხადება, რომელთა თანახმადაც დაზიანებული საკანალიზაციო ჭებიდან ხდებოდა ფეკალური მასის დაღვრა და შექმნილი იყო ანტისანიტარული მდგომარეობა.

წყალმომარაგების ლიცენზიატი ვალდებულია განახორციელოს წყალარინება ანუ ჩამდინარე სითხის გარემოსაგან იზოლირება და მისი წყალსატევში ჩაშვებამდე სათანადოდ გაწმენდის უზრუნველყოფა. საყურადღებოა, რომ მოქმედი კანონმდებლობით, წყალარინების ქსელის მოვლა-პატრონობას ლიცენზიატი უზრუნველყოფს მხოლოდ მომხმარებლის საკუთრებაში არსებულ ტერიტორიამდე. აღნიშნულიდან გამომდინარე, მომხმარებლების ტერიტორიის შიგნით წყალარინების ქსელზე არსებული პრობლემების მოგვარება კომპანიების მხრიდან არ ხორციელდება და ხშირად იწვევს დავას მომხმარებლებსა და კომპანიას შორის.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ 24-ე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, „მიმწოდებელი ახორციელებს წყალარინების ქსელის მოვლა-პატრონობას მომხმარებლის მფლობელობაში მყოფ ტერიტორიამდე (ნაგებობამდე), წყალარინების ქსელზე მიერთებული ყველა სხვა განშტოებისა და შენობის შიდა გაყვანილობის მოვლა-პატრონობას ახორციელებს მომხმარებელი ან მომხმარებელთა ჯგუფი, ვის მფლობელობაშიც იმყოფება ეს ტერიტორია.“

2015 წელს ქ. თელავში ქეთევან წამებულის ქუჩაზე და ე. წ. „ზუზუმბოს“ დასახლებაში დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც დაზიანებული ქსელი განთავსებული იყო მომხმარებლების საკუთრებაში არსებულ ტერიტორიაზე. პირველ შემთხვევაში, საცხოვრებელი კორპუსის ტერიტორიულ საზღვრებში, ე. წ. „წითელ ხაზებში“, ხოლო მეორე შემთხვევაში, ინდივიდუალური საცხოვრებელი სახლის შიგნით, თუმცა, გადაუდებელი აუცილებლობიდან გამომდინარე, შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“ გაითვალისწინა საზოგადოებრივი დამველის რეკომენდაციები და დროულად მოახდინა ტექნიკური სამუშაოების შესრულება, წყალარინების ქსელზე არსებული დაზიანებების აღდგენა და წყალარინების ქსელის გამართულად მუშაობის უზრუნველყოფა.

წყალარინების ქსელების მფლობელებს, ისევე როგორც კომპანიებს, თანაბრად ეკისრებათ ქსელების მოვლა-პატრონობის ვალდებულება, განსაკუთრებით ისეთი შემთხვევების დროს, როდესაც აღნიშნული ქსელებით ხორციელდება მესამე პირების მომსახურება.

ამ მხრივ საყურადღებოა ქ. თბილისში, ჯიქიას ქუჩაზე (კერძოდ, ჯიქიას 18-ის მიმდებარედ) განვითარებული სიტუაცია. დასახელებული ტერიტორიიდან საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური თითქმის ყოველ კვირას იღებდა შეტყობინებას დაზიანებული წყალარინების სისტემის შესახებ, რის გამოც ფეკალური მასები ცენტრალურ ქუჩაზე იღვრებოდა.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის თანამშრომლებმა მარეგულირებელი კომისიის წყალმომარაგების დეპარტამენტის წარმომადგენლებთან ერთად მოინახულეს ჯიქიას ქუჩაზე არსებული ვითარება და აღნიშნულის თაობაზე აცნობეს შპს „ჯორჯიან უოთერ ენ ფაურს“, თუმცა მოგვიანებით გაირკვა, რომ დაზიანებული ჰა კერძო პირთა მფლობელობაში არსებულ ტერიტორიაზე მდებარეობდა.

რეალურად, გაურკვეველი დარჩა, ვინ არის იმ ფართის მესაკუთრე, სადაც წყალარინების ჰა არის დაზიანებული, შესაბამისად, ვერ დადგინდა ამ ჰის მოვლა-პატრონობაზე პასუხისმგებელი პირი. მიუხედავად ამისა, ვინაიდან ჯიქიას ქუჩაზე არსებული რთული ვითარება ქ. თბილისის ტერიტორიაზე შეიქმნა, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურიდან შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაურს“ გაეგზავნა მნიშვნელოვანი რეკომენდაცია, სადაც მათ განემარტათ, რომ საქართველოს კონსტიტუციით ყველას აქვს უფლება იცხოვროს ჯანმრთელობისათვის უვნებელ გარემოში. ლიცენზიატების საქმიანობისას უნდა შესრულდეს ეკოლოგიური უსაფრთხოებისა და მოსახლეობის ჯანმრთელობის დაცვის მოთხოვნები, გათვალისწინებულ იქნეს გარემოს დაცვის, ბუნებრივი რესურსების რაციონალური გამოყენებისა და გარემოს აღდგენის ღონისძიებები. შესაბამისად, კომპანიას ეთხოვა, აეღო პასუხისმგებლობა ჯიქიას ქუჩაზე შექმნილი ვითარების გამოსასწორებლად.

უსაფრთხო პროდუქტის მიღების უფლება

გაეროს 1985 წლის რეზოლუცია „მომხმარებელთა ინტერესების ძირითადი პრინციპების შესახებ“ ერთმნიშვნელოვნად ადგენს მომხმარებელთა უფლებას უსაფრთხო პროდუქტისა და მომსახურების მიღების შესახებ. სწორედ ამიტომ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ხარისხიანი სასმელი წყლის მიღების უფლების მონიტორინგი აქტიურად ხორციელდება.

სასმელი წყლის სტანდარტი წარმოდგენილია საქართველოში მოქმედ ტექნიკურ რეგლამენტში, კერძოდ, საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2007 წლის 17 დეკემბრის N349/ნ ბრძანებით დამტკიცებული „სამელი წყლის ტექნიკური რეგლამენტის“ მე-2 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, „სასმელი წყალი უნდა იყოს უსაფრთხო ეპიდემიური და რადიაციული თვალსაზრისით, ქიმიური შემადგენლობით – უვნებელი და ჰქონდეს კეთილსასურველი ორგანოლეპტიკური თვისებები.“ ამავე რეგლამენტის მესამე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ზემოაღნიშნულზე კონტროლი და მონიტორინგი ევალება წყლის მიმწოდებელ კომპანიას.

აღნიშნული პრობლემების სამართლიანად გადაჭრა საჭიროებდა დამოუკიდებელი ლაბორატორიის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებული წყლის ხარისხის ადგილზე შესწავლას, მათ შემოწმებასა და მოქმედ ტექნიკურ რეგლამენტთან შედარებას. ამ მხრივ საზოგადოებრივი

დამცველის სამსახური მჭიდროდ თანამშრომლობს სსიპ „სურსათის უვნებლობის სააგენტოსთან“.

საანგარიშო პერიოდის განმავლობაში არაერთმა მოქალაქემ მომართა სამსახურს, რომლებიც ექვემდებარებოდნენ სასმელი წყლის ვარგისიანობას. მოქალაქე მ.ხ-მ გლდან-ნაძალადევის რაიონიდან (წყალსადენის ქ.) განცხადებაში მიუთითა, რომ სასმელ წყალს ონკანიდან მოჰყვებოდა ქვიშა. საზოგადოებრივმა დამცველმა დაუყოვნებლივ მიმართა როგორც შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერს“, ასევე სურსათის ეროვნულ სააგენტოს შესაბამისი რეაგირებისთვის. კომპანიამ მყისიერად იმოქმედა, ჩაატარა მთელი რიგი სამუშაოები, რის შემდეგაც მოქალაქემ გვაცნობა, რომ წყლის ხარისხი გამოსწორდა და პრეტენზია აღარ ჰქონდა.

განცხადება დაფიქსირდა ვაკის რაიონიდან. მოქალაქე ი.ჩ-მ გვაცნობა, რომ საექვოდ დიდი რაოდენობის ქლორს გრძნობდა სასმელ წყალში. ამ შემთხვევაში სიპ „სურსათის ეროვნულმა სააგენტომ“ მოქალაქის საცხოვრებელი სალიდან აიღო სინჯები და ლაბორატორიულად შეამოწმა შპს „გ. ნათამის სახელობის სანიტარიის, ჰიგიენის და სამედიცინო ეკოლოგიის სამეცნიერო კვლევითი ინსტიტუტის საგამოცდო ლაბორატორიაში“. კვლევის შედეგებმა აჩვენა, რომ სასმელ წყალში ქლორი დასაშვებ დონეზეა და ხარისხი შეესაბამება ტექნიკური რეგლამენტის მოთხოვნებს. აღნიშნული პასუხი ეცნობა მოქალაქეს, რომელსაც, თავის მხრივ, პრეტენზია აღარ დაუფიქსირებია.

უხარისხო სასმელი წყლის პრობლემა მწვავედ დგას ქვეყნის რეგიონებში. 2015 წლის ოქტომბერში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს განცხადებით მომართა ერთ-ერთმა არასამთავრობო ორგანიზაციამ, რომლის ინიციატივით 2015 წლის აგვისტოსა და სექტემბერში განხორციელდა ქალაქ ახალციხეში შ. რუსთაველისა და მ. კოსტავას ქუჩების სასმელი წყლის ლაბორატორიული შემოწმება. მოკვლევის შედეგად დადგინდა, რომ წყლის ხარისხი არ შეესაბამება საქართველოში მოქმედი ტექნიკური რეგლამენტით გათვალისწინებულ ნორმებს. ორგანიზაციამ აღნიშნული დოკუმენტაცია წარმოადგინა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს და მოითხოვა შესაბამისი სამართლებრივი რეაგირების განხორციელება.

აღნიშნულის თაობაზე დამცველის სამსახურმა დაუყოვნებლივ მიმართა სსიპ „სურსათის ეროვნულ სააგენტოსა“ და შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიას“ ქალაქ ახალციხეში არსებული სასმელი წყლის ხარისხის შემოწმების მიზნით, კერძოდ, მოითხოვა, ახალციხეში ყველა წყალსადენზე ჩატარებულიყო შესაბამისი ანალიზების აღება, მათი ლაბორატორიული შემოწმება და შედეგების ანალიზი.

სააგენტოდან წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან გაირკვა, რომ 2015 წელს სააგენტოს უფლებამოსილი პირების მიერ ქალაქ ახალციხის ტერიტორიაზე სათანადო წესით აღებულ იქნა სასმელი წყლის 10 სინჯი. ლაბორატორიული კვლევის შედეგად 6 სინჯი არ შეესაბამებოდა საქართველოს მთავრობის 2014 წლის 15 იანვრის №58 დადგენილებით დამტკიცებულ „სასმელი წყლის ტექნიკური რეგლამენტის“ მოთხოვნებს. სააგენტომ ყველა პასუხისმგებელ კომპანიასა და უწყებას აუწყა მათ მიერ გასატარებელი სავალდებულო ღონისძიებების შესახებ.

კომპანიიდან გამოთხოვილი ინფორმაცია განსხვავდება სააგენტოს დასკვნისგან, კერძოდ, კომპანიის მიერ ჩატარებული ანალიზის შედეგების მიხედვით, სასმელი წყალი შეესაბამება რეგლამენტით დადგენილ ნორმებს, არ შეიცავს დაავადების გამომწვევ მიკროორგანიზმებს, ტოქსიკურ ქიმიკატებს და უსაფრთხოა სასმელად.

კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ (შემდგომში – წესები) მე-2 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, „მიმწოდებელი ვალდებულია, უზრუნველყოს მომხმარებლის შესაბამისი ხარისხის სასმელი წყლით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო წყალმომარაგება კანონმდებლობის, ამ წესებისა და მისი შესაბამისი ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესაბამისად.“

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, დამცველის სამსახურმა მიმართა ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას კომპანიის პასუხისმგებლობის საკითხის განსახილველად. ამ ეტაპზე კომისიაში მიმდინარეობს საქმის დეტალების დაზუსტება.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისათვის მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით ცნობილი გახდა, რომ ქ. ლაგოდეხის მცხოვრებლებს მიეწოდებოდათ დაბინძურებული წყალი, კერძოდ, სასმელ წყალს უერთდებოდა სახვადასხვა სახის მინარევები (ფეკალური მასები და სხვა), ამასთან, წყალმომარაგება ხორციელდებოდა შეზღუდული გრაფიკით. ინფორმაციის საფუძველზე რეკომენდაციით მივმართეთ შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიას“ სათანადო ღონისძიებების გატარების მოთხოვით. აღნიშნული საკითხი ასევე განიხილება მარეგულირებელი კომისიის მიერ.

აღსანიშნავია, რომ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური უყურადღებოდ არ ტოვებს არც ერთ ფაქტს, გავრცელებულ ინფორმაციასა თუ საჯარო განცხადებას, რომელიც უკავშირდება სასმელი წყლის ხარისხს. ენერგომბუდსმენმა რეაგირება მოახდინა მცხეთის მაჟორიტარი დეპუტატის მიერ პარლამენტის საკომიტეტო სხდომაზე გაკეთებულ განცხადებაზეც, სადაც მან აღნიშნა, რომ ქ. მცხეთაში სასმელი წყლის ვარგისიანობა ეჭვს იწვევს. განცხადების საფუძველზე მყისიერად მივმართეთ როგორც შპს „მცხეთის წყალს“, ასევე სურსათის ეროვნულ სააგენტოს. შემოწმების შედეგები ორივე დაწესებულებიდან ერთმანეთის იდენტური აღმოჩნდა და ქ. მცხეთაში სასმელი წყლის დაბინძურების ან ტექნიკურ რეგლამენტთან რაიმე სახის შეუსაბამობის ფაქტი არ დადგინდა. აღნიშნული ინფორმაცია ვაცნობეთ საქართველოს პარლამენტის წევრს (მცხეთის მაჟორიტარ დეპუტატს).

წყალმომარაგების ქსელზე მიერთების საკითხები

წყალმომარაგების სფეროში შემოსული განცხადებების ნაწილი ეხება თბილისისთვის შემოერთებულ ტერიტორიებზე არსებული მოსახლეობისათვის წყალმომარაგების ქსელზე მიერთების საფასურის საკითხს. უმეტეს შემთხვევაში მოსახლეობა წესების სრული დაცვითაა მიერთებული ქსელზე (შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ არეალში მოხვედრამდე).

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის #32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-18 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, „წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მომხმარებლის მიერთების პირობები (წესების მე-18 და 181 მუხლები) არ ვრცელდება იმ საცხოვრებელი ბინის, საწარმოს ან სხვა ობიექტის წყალმომარაგებაზე, რომელზეც გაცემულია

ტექნიკური პირობა, ხდება (ან ხდებოდა) მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად მისი წყალმომარაგება.“ ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, „მომხმარებლის სამართლებრივი ფორმის ან მისი უძრავი ქონების, ან ამ ქონების ნაწილზე მფლობელის შეცვლა მომხმარებლისათვის (ან ახალი მომხმარებლებისათვის) არ წარმოადგენს წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასურის გადახდის ან შეცვლის საფუძველს.“

როგორც უკვე აღვნიშნეთ, მსგავსი ხასიათის პრობლემები შეექმნა თბილისის შემოგარენის სოფლებს, კონკრეტულად, განცხადებები დაფიქსირდა სოფელ კოჯრიდან. ერთ-ერთმა მოქალაქემ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში წარმოადგინა უძველესი დოკუმენტაცია, რომელიც ნათლად ადასტურებდა, რომ მომხმარებლის მისამართზე წყალმომარაგება ჯერ კიდევ გასული საუკუნიდან ხორციელდებოდა იმ დროისათვის არსებული ყველა პირობის დაცვით. მიუხედავად ამისა, შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ აბონენტად აყვანის მიზნით მისგან მოითხოვდა იმ თანხის გადახდას, რომელიც დადგენილია ახალი მომხმარებლის ქსელზე მიერთებისთვის.

ვინაიდან საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაცია არ დაკმაყოფილდა, მარეგულირებელმა კომისიამ თავისი გადაწყვეტილებით შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მიერ მომხმარებლისათვის წყალმომარაგების ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასურის მოთხოვნა მიიჩნია უსაფუძვლოდ და კომპანიას დაავალა მომხმარებლის აბონენტად რეგისტრაცია ყოველგვარი საფასურის დარიცხვის გარეშე.

წყალმომარაგების საფასურის სულადობრივი დარიცხვა

საანგარიშო წლის განმავლობაში ხშირი იყო შემთხვევები, როდესაც კონკრეტულ მისამართზე, საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მონაცემებზე დაყრდნობით, რეგისტრირებული იყო ნული პიროვნება, თუმცა კომპანია ახორციელებდა მომხმარებლებზე სასმელი წყლის საფასურის დარიცხვას სულადობის მიხედვით.

ზოგიერთ შემთხვევაში კონკრეტულ საცხოვრებელ სახლში, სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მონაცემების მიხედვით, ჩაწერილი არის კონკრეტული პიროვნება, კომპანიის მიერ ყოველთვიურად ხორციელდება წყალმომარაგების საფასურის დარიცხვა, თუმცა ფიზიკურად პიროვნება ამ მისამართზე არ ცხოვრობს, რაც დასტურდება ელექტროენერგიისა და ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებიდან წარმოდგენილი დოკუმენტაციით (აბონენტის ბრუნვის ისტორია), ცნობით საკონსულოდან (საკონსულო აღრიცხვაზე ყოფნის შესახებ), ასევე დოკუმენტით, რომელიც ადასტურებს სხვა მისამართზე კომუნალური დავალიანებების გადახდებს.

აღსანიშნავია, რომ ზემოთ აღწერილი შემთხვევები ძალიან ხშირია, მომხმარებლები კი მხოლოდ მაშინ იწყებენ საკითხის გარკვევას, როდესაც აღმოჩნდება, რომ მათ ბარათზე სოლიდური თანხებია კომუნალური გადასახადის სახით, მაშინ, როცა მათ ეს სიკეთე არ მოუხმარიათ. ასეთ შემთხვევებში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მოქალაქისგან ითხოვს მაქსიმალურ

ინფორმაციასა და დოკუმენტაციას, რათა ომბუდსმენის რეკომენდაცია იყოს ყოველმხრივ დასაბუთებული. თითოეულ საქმეზე წლის განმავლობაში რეკომენდაციით მივმართეთ შესაბამის კომპანიებს დარიცხული თანხების ჩამოწერის მოთხოვნით და ამ ძალისხმევის შედეგად არაერთი მოქალაქე გათავისუფლდა კომპანიის მიმართ არსებული გადასახადისგან.

საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები

განცხადებების ნაწილი ეხებოდა არასაყოფაცხოვრებო ტარიფის არასათანადო გამოყენებას. მოქალაქე ნ. ბ-ს მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტაციით დასტურდებოდა, რომ პირს გარკვეული პერიოდის განმავლობაში იჯარით ჰქონდა გადაცემული საცხოვრებელი ფართი არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელზე, ხოლო იჯარის ხელშეკრულება მათ შორის შეწყდა ვადაზე ადრე. 3 წლის განმავლობაში ფართის გამოყენება არ ხდებოდა კომერციული მიზნებისათვის. მიუხედავად ამისა, კომპანიამ მომხმარებელს წარუდგინა გადახდის ქვითარი, სადაც მოხმარებული სასმელი წყლის საფასური დარიცხული იყო არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლისთვის დადგენილი ტარიფით. აღნიშნულის თაობაზე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა შუამდგომლობით მიმართა ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას დარიცხული თანხის კორექტირების მიზნით, რაც კომისიის მიერ დაკმაყოფილდა.

მსგავსი შემთხვევა დაფიქსირდა მოქალაქე გ. ჯ-ს საქმეშიც, თუმცა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერმა“ ამჯერად ენერგოომბუდსმენის რეკომენდაცია დააკმაყოფილა და მოქალაქეს ჩამოეწერა 11 000 ლარი პირადი აღრიცხვის ბარათიდან.

გოგირდის აბანოები

2015 წლის ივნისში საქართველოს პარლამენტის დარგობრივი ეკონომიკისა და ეკონომიკური პოლიტიკის კომიტეტიდან საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მიიღო კორესპონდენცია, სადაც დაფიქსირებული იყო ქ.თბილისში, აბანოთუბანში მდებარე ხუთი გოგირდის აბანოს მესაკუთრეთა პრეტენზია წყალმომარაგებისა და წყალარინების გადასახადის გაზრდის თაობაზე.

გოგირდის აბანოს მესაკუთრეთა განცხადების საფუძველზე, საკითხის სიღრმისეული შესწავლის მიზნით, საზოგადოებრივი დამცველის ინიციატივით შედგა არაერთი სამუშაო შეხვედრა, რომელსაც ესწრებოდნენ როგორც აბანოების, ასევე შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ წარმომადგენლები.

გაირკვა, რომ წინა წლებში გოგირდის აბანოები, კომპანიასთან სიტყვიერი შეთანხმების საფუძველზე, წყალმომარაგებისა და წყალარინების გადასახადს იხდიდნენ ფიქსირებულად, კერძოდ, თვეში 700 ლარის ოდენობით. აბანოების მესაკუთრეებმა განმარტეს, რომ წყალმომარაგების კომპანიის ახალი მენეჯმენტის გადაწყვეტილება გადასახადთან დაკავშირებით მძიმე ტვირთად დააწვებოდა მათ, რის გამოც გოგირდის აბანოების მუშაობა

ექვემოთ დგებოდა. შესაბამისად, კომპანიისგან მოითხოვდნენ კვლავ შეღავათიანი ტარიფის დაწესებას.

ნებისმიერი კომერციული ობიექტისთვის წყალმომარაგებისა და წყალარინების ქსელში ჩამდინარე სითხის გატარება-გაწმენდის ღირებულების დარიცხვა წარმოებს მრიცხველით და ამ მომსახურების ღირებულება 1 კუბურ მეტრზე არის 4.40 ლარი (ოთხი ლარი და ორმოცი თეთრი). აქედან 0,90 (ნული ლარი და ოთხმოცდაათი თეთრი) წარმოადგენს წყალარინების საფასურს. სწორედ ამ ტარიფით დაარიცხა გადასახადი შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერმა“ ზემოაღნიშნულ კერძო სამართლის იურიდიულ პირებს.

სამუშაო შეხვედრებზე მხარეები საერთო შეთანხმებამდე ვერ მივიდნენ. გარდა ამისა, მომხმარებელთა მოთხოვნის დაკმაყოფილება შეღავათიანი ან ფიქსირებული ტარიფის დაწესებასთან დაკავშირებით მოკლებული იყო სამართლებრივ საფუძველს და საზოგადოებრივი დამცველის მხრიდან რაიმე სახის ადმინისტრაციული ბერკეტის გამოყენების შესაძლებლობა არ არსებობდა. ასეთი სახის გადაწყვეტილების მიღება დამოკიდებული იყო მხოლოდ წყალმომარაგების კომპანიის გადაწყვეტილებაზე.

სწორედ ამის გათვალისწინებით, ენერგომომზდამენმა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ გენერალურ დირექტორს მიმართა რეკომენდაციით (თხოვნით), სადაც აღნიშნულია, რომ აბანოთუბანი თბილისის ერთ-ერთი ისტორიული უბანია, გოგირდოვანი ცხელი წყალი კი ბუნებრივ სიკეთეს წარმოადგენს, რაც დიდ ინტერესს იწვევს უცხოელი სტუმრებისთვის, ტურისტებისა და ადგილობრივი მოსახლეობისთვის, შესაბამისად, შეუძლებელია მას არ მიეცეს ფუნქციონირების შესაძლებლობა. წყალმომარაგების კომპანიას ვთხოვეთ, რომ გაეთვალისწინებინა აბანოების კულტურულ-ისტორიული მნიშვნელობა დედაქალაქის ცხოვრებაში, ვინაიდან მისი არსებობა ხელს უწყობს ჩვენ ქვეყანაში ტურიზმის განვითარებას, რაც, თავის მხრივ, დადებითად მოქმედებს ეკონომიკის აღმავლობაზე.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ეთხოვა კომპანიას, რომ წერილში მითითებული კერძო სამართლის სუბიექტებთან ურთიერთშეთანხმებით, გოგირდის აბანოებისთვის დაედგინა შეღავათიანი ტარიფი.

სამწუხაროდ, შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერმა“ არ გაითვალისწინა ენერგომომზდამენის შუამდგომლობა და საპასუხო წერილში მიუთითა, რომ აბანოებზე დარიცხული წყალარინების ქსელით სარგებლობის საფასური სრულად შეესაბამება მოქმედ კანონმდებლობას და შეღავათიანი ტარიფის დაწესების სამართლებრივი და ფაქტობრივი საფუძვლები არ არსებობს.

სატარიფო საკითხები

ელექტროენერგიაზე ტარიფის ზრდა მოსახლეობის კეთილდღეობაზე უარყოფითად აისახება, განსაკუთრებით კი დაბალშემოსავლიანი მოსახლეობის ნაწილზე, რომელთა კომუნალურ

დანახარჯებსაც მათ სამომხმარებლო კალათაში შედარებით უფრო დიდი ხვედრითი წილი უკავია.

2015 წლის განმავლობაში საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიაში აქტიურად მიმდინარეობდა ენერგოკომპანიების სატარიფო განაცხადების განხილვა.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 18 მაისის საჯარო სხდომაზე კომისიამ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერისთვის“ წყალმომარაგების ტარიფის დადგენაზე იმსჯელა.

კომისიის გადაწყვეტილებით, როგორც საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისთვის, ასევე კერძო სამართლის იურიდიული პირებისთვის წყალმომარაგების ტარიფი უცვლელი დარჩა.

შპს „რუსთავის წყლის“ სატარიფო განაცხადის განხილვაც მოქალაქეებისთვის დადებითი შედეგით დასრულდა, ვინაიდან როგორც საყოფაცხოვრებო, ასევე კომერციული სექტორისთვის ტარიფი შემცირდა:

დადგენილი ტარიფი დღგ-ს ჩათვლით არსებული ტარიფი: ახალი ტარიფი:

გამრიცხველიანებული საყოფაცხოვრებო ტარიფი	0,405	უცვლელი
გაუმრიცხველიანებული საყოფაცხოვრებო ტარიფი	3,000	2,070
არასაყოფაცხოვრებო ტარიფი	3,500	2,695

წყალმომარაგების სექტორში ტარიფი გაიზარდა მხოლოდ შპს „მცხეთის წყლის“ აბონენტებისთვის.

2015 წლის განმავლობაში ეროვნული ვალუტის ცვალებადობამ მნიშვნელოვანი ზეგავლენა მოახდინა ელექტროენერგიის ტარიფებზე.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ 2015 წლის აგვისტოდან სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ აბონენტებისთვის რეგიონებში ელექტროენერგიაზე ახალი, გაზრდილი სამომხმარებლო ტარიფები დაადგინა, ამ კომპანიის მომსახურების არეალი კი საქართველოს ტერიტორიის 70%-ს ფარავს და ელექტროენერგიით საქართველოს რეგიონებში (კახეთის გარდა) მილიონზე მეტ აბონენტს ამარაგებს. შესაბამისად, ტარიფების ზრდა ქვეყნის მოსახლეობის მნიშვნელოვან ნაწილზე აისახა.

2015 წლის ივლისში სემეკს ტარიფის კორექტირების თაობაზე სს „თელასმაც“ მიმართა. შედეგად, ტარიფი გაიზარდა როგორც სამომხმარებლო, ასევე კომერციული სექტორისთვის.

ტარიფების განხილვა მარეგულირებელ კომისიაში ეტაპობრივად მიმდინარეობდა, სადაც აქტიურად მონაწილეობდა ენერგომომუდსმენის აპარატი. პროცესები ღიად და საჯაროდ წარიმართა. გარდა ამისა, მაქსიმალური გამჭვირვალობის უზრუნველსაყოფად, საზოგადოებრივი დამცველის ინიციატივით, სამსახურთან შეიქმნა საკონსულტაციო საბჭო. ენერგომომუდსმენმა დაინტერესებულ პირებს ჩართულობისა და კომპეტენტური აზრების დაფიქსირებისკენ მოუწოდა. სამწუხარო რეალობაა, რომ დაინტერესებული პირების მომართვიანობა ძალიან

დაბალი იყო. ამ მხრივ თანამშრომლობის სურვილი მხოლოდ ერთმა ორგანიზაციამ – „ახალგაზრდა ფინანსისტთა და ბიზნესმენტთა ასოციაციამ“ გამოთქვა, რომლის წარმომადგენელიც აქტიურად იყო ჩართული პროცესებში.

სს „თელასის“ ელექტროენერგიის განაწილების, გატარებისა და მოხმარების ახალი ტარიფების დადგენასთან დაკავშირებით გამართულ საჯარო სხდომაზე ენერგომომზდემნის რამდენიმე რეკომენდაცია მარეგულირებელმა კომისიამ გაითვალისწინა, რაც დადებითად აისახა მომხმარებელთა ინტერესებზე.

ვალის რესტრუქტურიზაციის ხელშეკრულებები

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მასობრივად მომართავენ მომხმარებლები კომპანიებთან რესტრუქტურიზაციის (მომხმარებლის მიერ დაგროვილი დავალიანების გადანაწილება) ხელშეკრულების თაობაზე. მოქალაქეების ძირითადი პრეტენზია ხელშეკრულების პირობებს შეეხება, კერძოდ, ხელშეკრულების ვადას ან/და ყოველთვიური პორციის ოდენობას.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის დადგენილებები განსაზღვრავს ელექტროენერგიის, ბუნებრივი გაზისა და სასმელი წყლის განაწილების ლიცენზიატ კომპანიებსა და მომხმარებლებს შორის სამართლებრივ ურთიერთობას და სწორედ ამ დადგენილებებით განისაზღვრება ვალის გადანაწილების ხელშეკრულების პირობები.

ენერგეტიკის სექტორი თითქმის სრულად მონოპოლიურია. შესაბამისად, კონკურენცია ფაქტობრივად არ არსებობს და მომხმარებლებს მომსახურების მიღების ალტერნატიული გზით მიღების შესაძლებლობა არ გააჩნიათ. კომპანიები და მომხმარებლები კერძო სამართლის სუბიექტები არიან. საქართველოს ბაზარზე არებული მდგომარეობიდან გამომდინარე, კომპანიები სახელშეკრულებო ურთიერთობაში დომინირებულ მდგომარეობაში არიან, რის გამოც მათ მიმართ ვრცელდება საკანონმდებლო შეზღუდვა, კერძოდ, სსკ-ის 319-ე მუხლის მე-3 ნაწილის თანახმად, დომინირებულ მდგომარეობაში მყოფ კომპანიას „არ შეუძლია კონტრაქტის უსაფუძვლოდ შესთავაზოს ხელშეკრულების არათანაბარი პირობები.“

აღნიშნულ საკითხზე უზენაესმა სასამართლომ №-ას-505-889-06 გადაწყვეტილებით განმარტა, რომ ელექტროენერგეტიკულ სექტორში კომპანიას დომინირებული მდგომარეობის გამო აქვს ვალდებულება, მომხმარებელს შესთავაზოს სამართლიანი სახელშეკრულებო პირობები და ბოროტად არ გამოიყენოს თავისი ძალაუფლება.

აღნიშნულთან დაკავშირებით მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური რეგულარულად ეცნობა მომხმარებელთა გაფორმებულ ხელშეკრულებებს. ვინაიდან

საკითხი საჭიროებს კომპლექსურ მიდგომებსა და სიღრმისეულ ანალიზს, ენერგოომბუდსმენმა მიმართა განაწილების ლიცენზიატ კომპანიებს და მოითხოვა შემდეგი სახის ინფორმაცია:

- პრაქტიკიდან გამომდინარე, როგორც წესი, რა ვადით იდება აღიარებული დავალიანების რესტრუქტურიზაციის ხელშეკრულება;
- ითვალისწინებენ თუ არა კომპანიები ინდივიდუალურად, კონკრეტული მომხმარებლის სოციალურ-ეკონომიკურ მდგომარეობასა და კერძოდ, კომპანიების მიერ რა სახის შეღავათებია დადგენილი;
- სტატისტიკური მონაცემებიდან გამომდინარე, რამდენი მაქსიმალურ- და მინიმალურვადიანი ხელშეკრულებას გაფორმებული მომხმარებლებთან;
- აღნიშნულ საკითხზე კომპანიებში მომხმარებელთა მომართვიანობის ოდენობა;
- კომპანიის მიერ დადგენილი წესები და პრაქტიკა აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით.

დღეის მდგომარეობით, განაწილების ლიცენზიატი კომპანიები მომხმარებლებთან გაფორმებული ხელშეკრულებების დროს იყენებენ დომინირებულ მდგომარეობას, რაც მათ მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტებით, სტატისტიკითა და მომხმარებლებთან გაფორმებული ხელშეკრულებებითაც დასტურდება.

ელექტროენერგეტიკული კომპანიები

სს „თელასი“

ელექტროენერგეტიკული კომპანიები მომხმარებლებთან ურთიერთობაში კომისიის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერგიის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ (შემდგომში – წესები) შესაბამისად ახორციელებენ თავიანთ საქმიანობას. სწორედ ამ წესების მე-10 მუხლის მე-5 ნაწილის თანახმად, „თუ განაწილების ლიცენზიატმა არ გამოიყენა წესებით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილება, რის შედეგადაც ადგილი აქვს მომხმარებლის მიერ ორი თვისა და მეტი პერიოდის განმავლობაში დავალიანების გადაუხდელობას და არ არსებობს ამ დავალიანების გადახდის პირობებზე შეთანხმება, მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში აღნიშნული დავალიანება უნდა გადანაწილდეს არანაკლებ ორ კალენდარულ წელზე თანაბრად, თუ მხარეები სხვა ვადაზე არ შეთანხმდებიან,“ ხოლო ამავე მუხლის მე-6 ნაწილი განსაზღვრავს იმ შემთხვევას, როცა „კომისიაში განაწილების ლიცენზიატსა და მომხმარებელს შორის წარმოქმნილია დავა, მაშინ კომისია განსაზღვრავს დავალიანების გადანაწილების ვადას.“

ამ მუხლში ენერგოკომპანიებს გადანაწილებისთვის ორი პირობა განესაზღვრათ, კერძოდ, ხელშეკრულების დადების საფუძველი, რომელიც გამოწვეულია მათი უმოქმედობით (ამავდროულად, მომხმარებლის მიერ მათი ვალდებულებების შეუსრულებლობით ორი თვისა და მეტი პერიოდის განმავლობაში) და ხელშეკრულების მინიმალური ვადა (არანაკლებ ორი

კალენდარული წელი). ასევე წესები უშვებს შესაძლებლობას, მხარეები თავად შეთანხმდნენ ხელშეკრულების პირობებზე.

ენერგომომუდსმენის მოკვლევის შედეგად აღმოჩნდა, რომ აღნიშნული საკითხი ყველაზე მეტად რეგულირებული და ამავდროულად პრობლემურია სს „თელასში“. აღნიშნულმა კომპანიამ №405 ბრძანების მე-10 მუხლით განსაზღვრა დებიტორული დავალიანებების რესტრუქტურისაციის წესები და პირობები. აღნიშნული დოკუმენტი, ერთი მხრივ, ეწინააღმდეგება სამოქალაქო კოდექსის პირობებს, მეორე მხრივ, სემეკის დადგენილებას. სსკ-ის 327-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანხმად, „ხელშეკრულება დადებულია ითვლება, თუ მხარეები მის ყველა არსებით პირობაზე შეთანხმდნენ საამისოდ გათვალისწინებული ფორმით.“

სს „თელასის“ შემთხვევაში კომპანია თავად განსაზღვრავს სტანდარტულ პირობებს, რითაც მეორე მხარეს ართმევს არსებით პირობებზე შეთანხმების შესაძლებლობას, რაც ეწინააღმდეგება არსებულ კანონმდებლობას, რადგან სამოქალაქო კოდექსის 342-ე მუხლის მე-3 ნაწილის მიხედვით, „უშუალოდ მხარეთა მიერ შეთანხმებულ პირობებს უპირატესობა ენიჭება სტანდარტულ პირობებთან შედარებით.“ კომპანიაში არსებული პრაქტიკა ეწინააღმდეგება კომისიის მიერ დადგენილ მოთხოვნებს. კომისია გადანაწილების მინიმალურ ვადად აწესებს 2 წელს და მხარეებს უტოვებს უფლებას, თავად შეთანხმდნენ გადანაწილების პირობებზე, რაც გამორიცხავს კომპანიის უპირატესობას და მომხმარებლისთვის არახელსაყრელი პირობების შეთავაზებას.

კომპანიის №405 ბრძანება ეყრდნობა თანხის ოდენობას, რომლის მიხედვითაც განსაზღვრავს ხელშეკრულების ვადას, პირველად შესატანს, ხელშემკრელ მხარეებსა და პორციის ოდენობას. თანხის მიხედვით ვადის განსაზღვრა ანდა რაიმე სახის სტანდარტული პირობის შექმნა ეწინააღმდეგება ხელშეკრულების დადების თავისუფლებას და გამორიცხავს მომხმარებლის ეკონომიკურ-სოციალური მდგომარეობის გათვალისწინებას. აღნიშნული საკითხის უკეთ წარმოსადგენად მიმოვიხილოთ რამდენიმე მაგალითი:

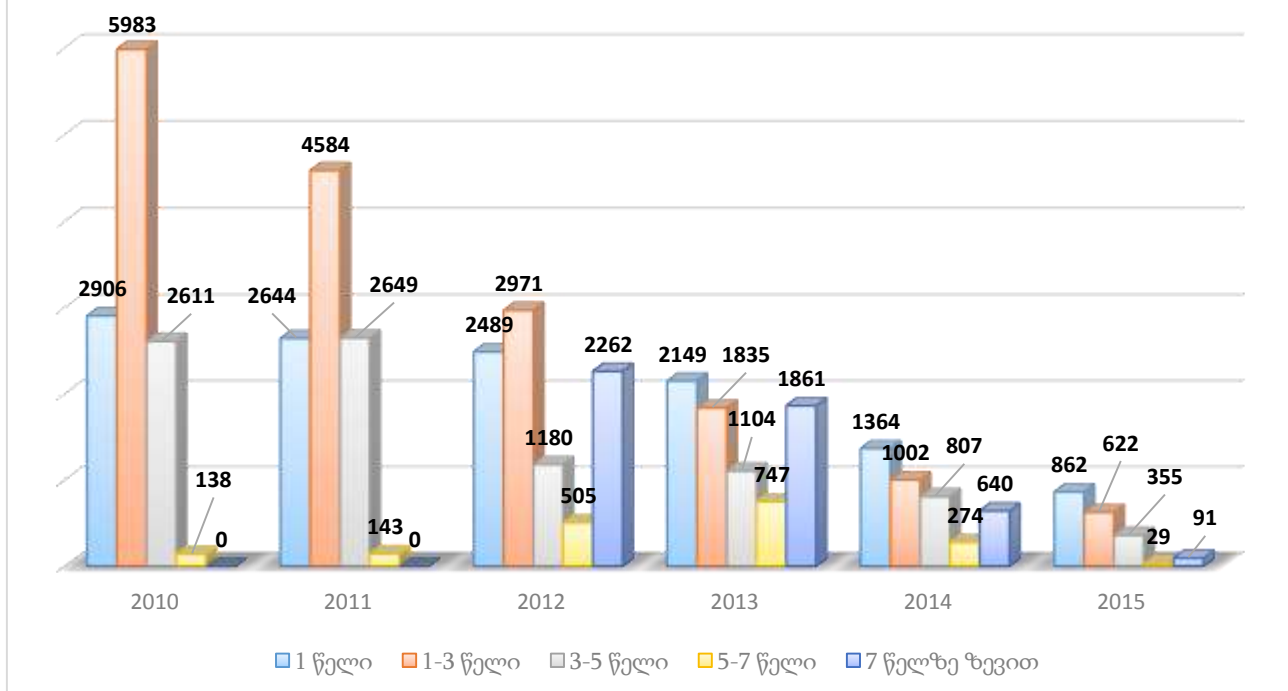
თუ მომხმარებლის დებიტორული დავალიანება არ აღემატება 500 ლარს, მაშინ მოქალაქე ვალდებულია დაფაროს მიმდინარე ვალი, შეიტანოს პირველადი შესატანი, მთლიანი თანხის 20%. დარჩენილი თანხა ნაწილდება არა უმეტეს 24 თვეზე, ყოველთვიური მინიმალური პორციით 10 ლარის ოდენობით;

500-დან 1000 ლარამდე არსებული დავალიანების დროს პირველადი შესატანი 15% ხდება, ხოლო ხელშეკრულების ვადად მითითებულია არა უმეტეს 36 თვე;

იმ შემთხვევაში, თუ დავალიანების თანხა 1001 ლარს აჭარბებს, იცვლება მხოლოდ პირველადი შესატანის პროცენტი 10%-ის ოდენობით, ვადა და მიმდინარე დავალიანების დაფარვის პირობა უცვლელი რჩება;

20000 ლარის ზევით არსებული დავალიანების შემთხვევაში ხელშეკრულების პირობები არ არის ჩამოყალიბებული, მხოლოდ განსაზღვრულია პირები, რომლებიც ხელშეკრულებას უნდა დაეთანხმონ.

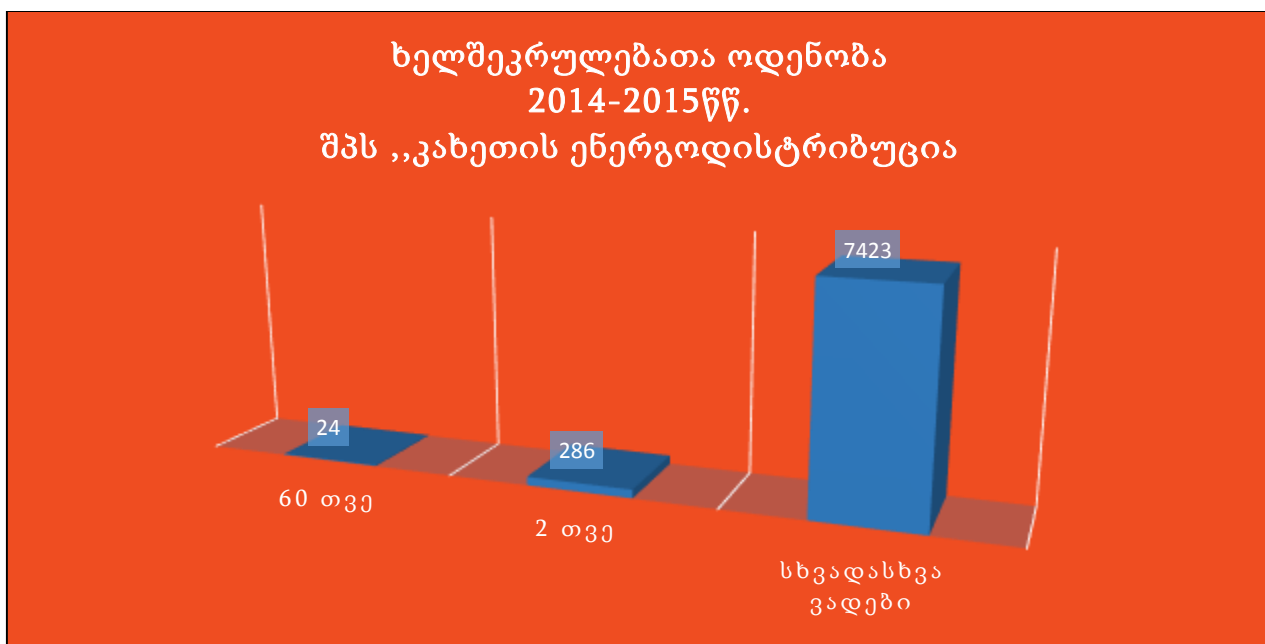
ხელშეკრულებათა ოდენობა წლების მიხედვით სს „თელასი“



სტატისტიკაც გვიჩვენებს, რომ მომხმარებელთა რესტრუქტურის ხელშეკრულებათა ოდენობა მიმდინარე წელს შემცირებულია წინა წლებთან შედარებით. ისიც უნდა აღნიშნოს, რომ კომისიის წესების მიხედვით, განსაზღვრულ ვადას, არანაკლებ 2 წელს, კომპანია ნაკლებად იყენებს პრაქტიკაში, თუმცა სს „თელასი“ არის ერთადერთი კომპანია, რომელსაც აქვს 5,7 და 7-ზე მეტი ვადით დადებული ხელშეკრულებები.

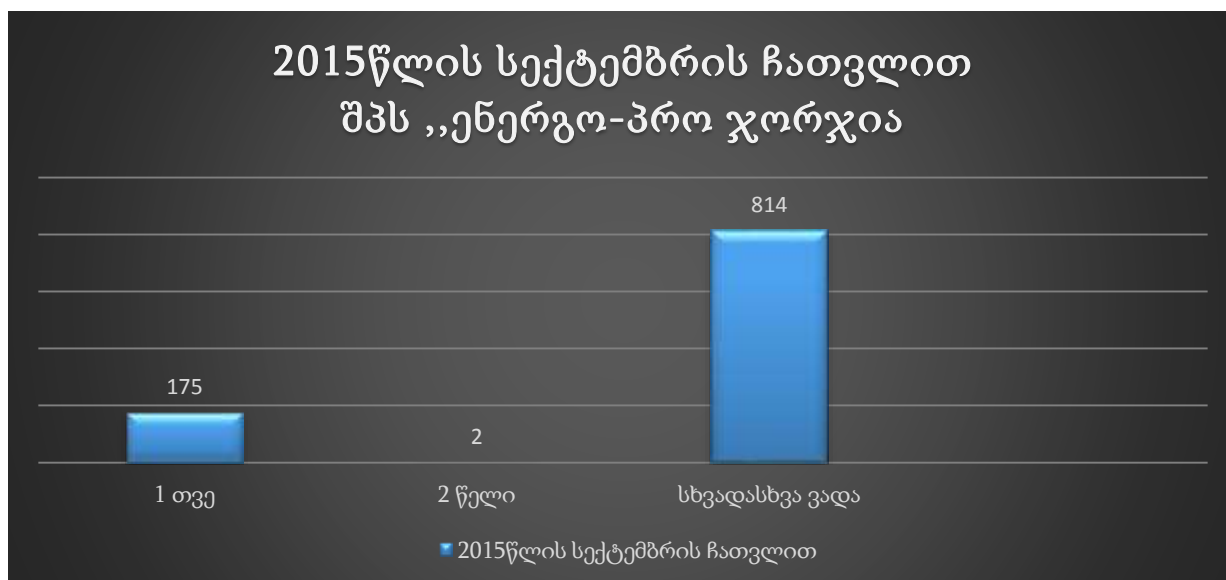
შპს „კახეთის ენერგოდისტრიბუცია“

შპს „კახეთის ენერგოდისტრიბუცია“ განმარტავს, რომ კომისიის მიერ დადგენილი წესების მიხედვით ხელმძღვანელობს და არ აქვს შიდა ბრძანება, რაც ამ საკითხს დაარეგულირებს. სტატისტიკური ინფორმაციის გამოთხოვის შედეგად აღმოჩნდა, რომ მაქსიმალურ ვადად აღებული აქვთ 60 თვე და მინიმალურ პერიოდად – 2 თვე. სხვადასხვა ვადებზე დადებული ხელშეკრულებების სტატისტიკა კომპანიის მხრიდან არ იქნა წარმოდგენილი. მიღებული სტატისტიკა ასეთია:



შპს „ენერგო-პრო ჯორჯია“

შპს „ენერგო-პრო ჯორჯია“ დებიტორული დავალიანების გადანაწილების დროს ეყრდნობა კომისიის მიერ განსაზღვრულ ვადას, რომელიც, მათი განმარტებით, მაქსიმალურ 2 წელს გულისხმობს. სტატისტიკაში მინიმალურ ვადად 1 თვეს, ხოლო მაქსიმალურ ვადად 2 წელს აფიქსირებს და მათი სტატისტიკა შემდეგნაირია:



ზემოაღნიშნული კომპანიები კომისიის მიერ განსაზღვრულ გადანაწილების ვადას (არანაკლებ 2 წელი) მაქსიმალურ 2-წლიან ვადად მიიჩნევენ.

წყალმომარაგების კომპანიები

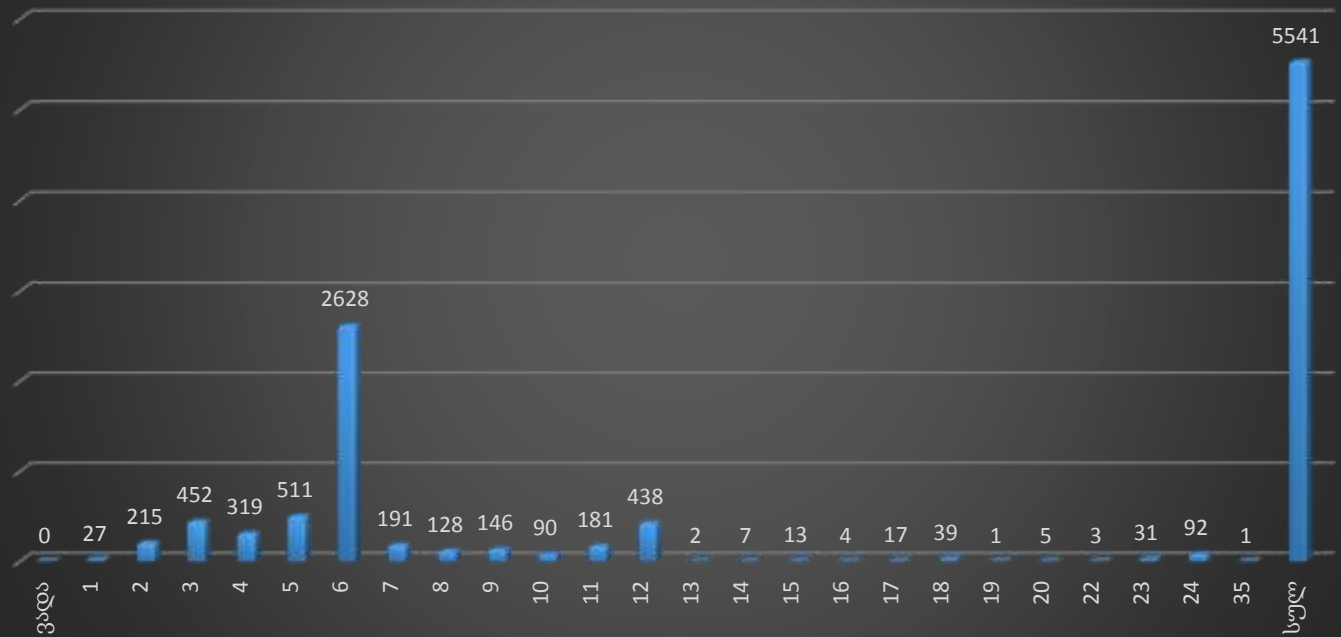
სასმელი წყლის მომხმარებლებს კომისიამ იგივე პირობა განუსაზღვრა, რაც ელექტროენერგიის მომხმარებლებს, კერძოდ, კომისიის №12 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-10 მუხლის მე-5 პუნქტის მიხედვით, „მიმწოდებელი პასუხისმგებელია ამ წესებით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილების გამოუყენებლობის შედეგად დამდგარ შედეგებზე. თუ მიმწოდებელმა არ გამოიყენა წესებით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილება, რის შედეგადაც ადგილი აქვს მომხმარებელზე ორი თვისა და მეტი პერიოდის განმავლობაში დავალიანების გადაუხდელობას, ამასთან, არ არსებობს ამ დავალიანების გადახდის პირობებზე შეთანხმება, მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში აღნიშნული დავალიანება უნდა გადანაწილდეს არანაკლებ ორ კალენდარულ წელზე თანაბრად. მხარეები უფლებამოსილნი არიან, შეთანხმდნენ სხვა ვადაზე და პირობებზე მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ამაზე იქნება მომხმარებლის მოთხოვნა.“

შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“

შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“ მიიჩნევს, რომ მომხმარებლებთან გადანაწილების ხელშეკრულებას არსებული წესების მიხედვით ახორციელებს. კომპანიას არ აქვს შიდა რეგულაცია ან რაიმე სახის სტანდარტები, ვინაიდან თითოეული გადანაწილების ხელშეკრულებას მომხმარებლებთან შეთანხმებით ახორციელებს.

კომისია გადანაწილების მინიმალურ ვადად ორ წელს ადგენს და მომხმარებელს აძლევს შესაძლებლობას, მისი მოთხოვნის შემთხვევაში შეიცვალოს ვადები და პირობები, კომპანია კომისიის მიერ დადგენილი წესებით არეგულირებს აღნიშნულ საკითხს, თუმცა სტატისტიკურად კომპანიის მიერ ორ წლამდე დადებული ხელშეკრულებები ბევრად მეტია, ვიდრე ორ წელზე მეტი ვადით. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ 2013 წლიდან დღემდე ხელშეკრულებათა მაქსიმალურ ვადას 35 თვე შეადგენს. წარმოგიდგენთ შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ სტატისტიკურ მონაცემებს: (დიაგრამა მოცემულია თვეების მიხედვით)

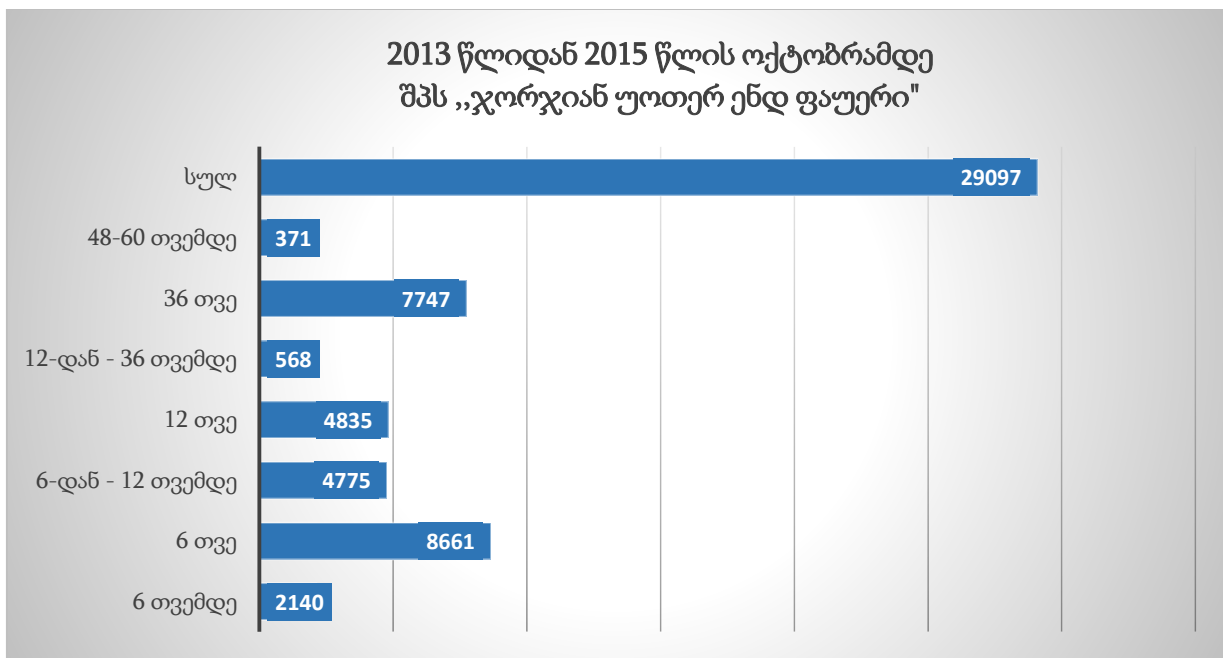
2013-2015წწ. სტატისტიკა
შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგება“



შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“

საყოფაცხოვრებო სექტორის მომხმარებლებს, რომლებსაც კომპანია „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მიმართ გააჩნია დებიტორული დავალიანება, კომპანია სთვავს გადანაწილების შემდეგ პირობებს:

1. 2014 წლის 1 იანვრამდე რიცხული დავალიანების 60%-ის სრულად დაფარვის შემთხვევაში კომპანია ჩამოაწერს დარჩენილ 40 %-ს. ამასთან, აბონენტმა სრულად უნდა გადაიხადოს 2014 წლისა და მიმდინარე დავალიანება. ხელშეკრულება შემდეგი წესით სტანდარტული პირობებით ფორმდება:
 - ✓ 250 ლარამდე დავალიანება გადანაწილდება 6 თვეზე;
 - ✓ 250-დან 500-ლარამდე გადანაწილების მაქსიმალური ვადა 9 თვეს შეადგენს;
 - ✓ 500 ლარის ზევით დავალიანების შემთხვევაში მაქსიმუმ 12 თვემდე.
2. 2015 წლის 1 იანვრამდე წარმოშობილი დებიტორული დავალიანება ნაწილდება 36 თვეზე და აბონენტი ვალდებულია სრულად დაფაროს მიმდინარე წლის დავალიანება.
3. სოციალურ-ეკონომიკური პრობლემების მქონე ოჯახების შემთხვევაში კომპანია ითვალისწინებს მათ მდგომარეობს და სრული დავალიანების გადანაწილებას 48-60 თვეზე ახორციელებს.



ბუნებრივი გაზის კომპანიები

ბუნებრივი გაზის სექტორში გადანაწილებისთვის განსაზღვრულია კონკრეტული შემთხვევა და ვადა, კერძოდ, კომისიის №12 დადგენილებით დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-12 მუხლის მე-11 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის თანახმად, „იმ შემთხვევაში, თუ დადასტურდა, რომ ბუნებრივი გაზის მრიცხველის ცდომილება აღემატება მის დაშვებულ საპასპორტო ცდომილებას მომხმარებლის სასარგებლოდ, მიმწოდებელი და განაწილების ლიცენზიატი ვალდებული არიან დადგენილი ცდომილების შესაბამისად ჩაასწორონ მონაცემები, ბუნებრივი გაზის მრიცხველის ცდომილებით აღრიცხვის დაწყების თარიღიდან მოთხოვნილი შემოწმების თარიღამდე. ზედმეტად მიწოდებული ბუნებრივი გაზის საფასურის გადახდა დაეკისრება მომხმარებელს (საცალო მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში აღნიშნული დავალიანება უნდა გადანაწილდეს 2 კალენდარულ წელზე თანაბრად, თუ მხარეები სხვა ვადაზე არ შეთანხმდებიან).“

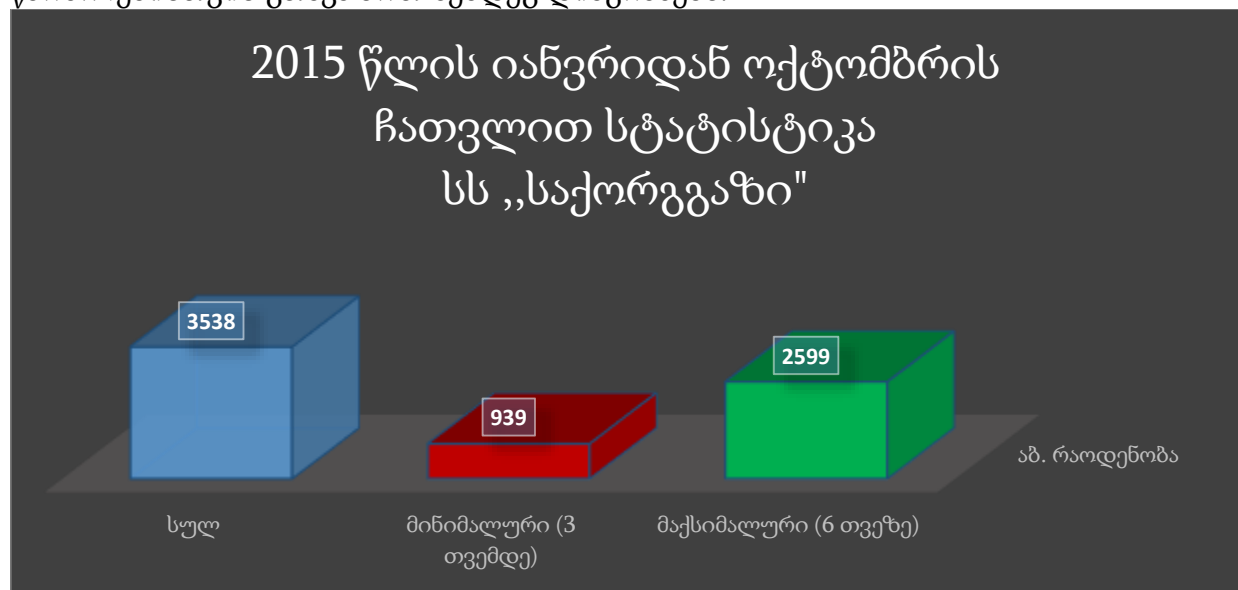
როგორც ნორმის განმარტებიდან ჩანს, ბუნებრივი გაზის სექტორში წინა პერიოდში წარმოქმნილი ვალის გადანაწილებაზე არაფერია ნათქვამი. შესაბამისად, არ არსებობს კომპანიის ვალდებულება ასეთი ხელშეკრულებების დადების თაობაზე, ეს კი მომხმარებელთა ინტერესებს მნიშვნელოვნად აზიანებს. ძალიან ბევრი მოქალაქე მოგვმართავს თხოვნით, გავუწიოთ შუამდგომლობა ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ კომპანიებთან მათ ბარათზე არსებული თანხების გადანაწილებაზე შეღავათიანი პირობებით.

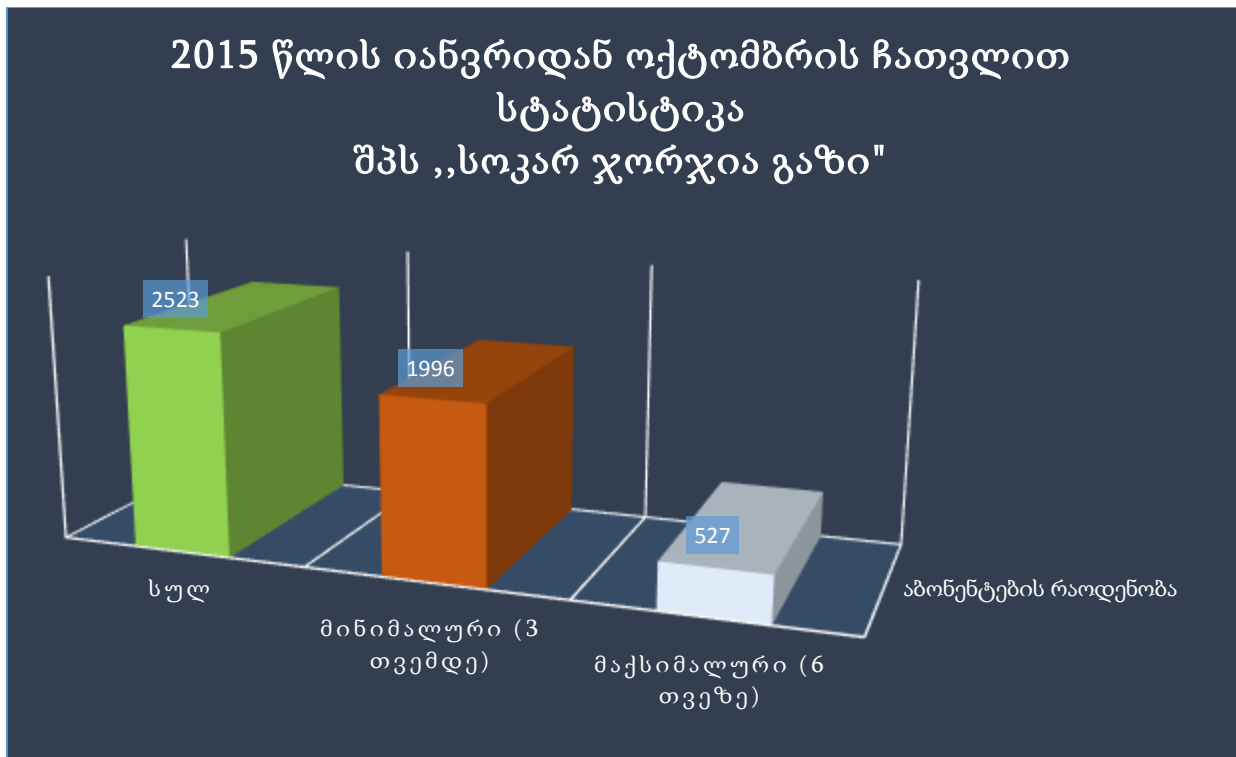
საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მიიჩნევს, რომ ამ მხრივ „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესებში“ უნდა განხორციელდეს ცვლილება, დაემატოს შესაბამისი ნორმა, რომელიც სავალდებულო იქნება გაზის კომპანიებისთვის. აღნიშნული ინიციატივით ენერგომომხმარებლის აპარატი უახლოეს მომავალში მიმართავს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას.

მიუხედავად ზემოაღნიშნულისა, მოთხოვნილი ინფორმაციის საფუძველზე ბუნებრივი გაზის გადანაწილებელი კომპანიებიდან წარმოდგენილი მასალები გვაძლევს ანალიზის შესაძლებლობას, დავაზუსტოთ, თუ რამდენად ახერხებენ მომხმარებლები კომპანიებთან შეთანხმებას, რა ვადებითა და პირობებით.

არასრულყოფილი ინფორმაცია წარმოადგინა შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისმა“. როგორც წერილიდან ირკვევა, 2009-2015 წლებში დავალიანების გადანაწილების მოთხოვნით 39 000-მდე აბონენტმა მიმართა კომპანიას. აქედან 1200 მოქმედი იყო 2015 წელს, 2800 აბონენტმა პირობების დარღვევის გარეშე დაასრულა ხელშეკრულება, ხოლო 35 000-მდე აბონენტისთვის დაირღვა გადანაწილების ხელშეკრულება. ამავე წერილში ვკითხულობთ, რომ შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისი“ ხელშეკრულების მინიმალურ ვადად იყენებს 2 თვეს, ხოლო მაქსიმალურ ვადად – 280 თვეს. სამწუხაროდ, კომპანიიდან ვერ მივიღეთ სტატისტიკა, რომელიც თვალსაჩინოს გახდიდა, 39 000 აბონენტიდან ვინ რა ვადით ან რა პირობებით ისარგებლა.

სს „საქორგაზსა“ და შპს „სოკარ ჯორჯია გაზს“ ერთნაირი მიდგომა აქვთ გადანაწილებასთან დაკავშირებით. მაქსიმალურ ვადად 6 თვეს მიიჩნევენ და სახელშეკრულებო ურთიერთობაში დომინანტურ მდგომარეობას იყენებენ, რის გამოც მომხმარებელი არათანაბარ პირობებში იმყოფება. აღნიშნული საკითხის უკეთ წარმოჩენისთვის გთავაზობთ შემდეგ დიაგრამებს:





განსხვავებით ზემოხსენებული კომპანიებისა, შპს „ვარკეთილაირის“ სტატისტიკა გადანაწილების ხელშეკრულებების თაობაზე ცხადყოფს კომპანიის თანამშრომლობას მომხმარებელთან, კონკრეტულად:

