

მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი  
დამცველის

ა ნ გ ა რ ი შ ი

2014 წელს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების  
სექტორში  
მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის შესახებ

## სარჩევი

|  |    |
|--|----|
| შესავალი.....  | 3  |
| საზოგადოებრივი დამცველის სტრუქტურული რეორგანიზაცია და 2014 წლის<br>სტატისტიკა .....  | 4  |
| ელექტროენერგეტიკის სფერო.....  | 7  |
| ხანდაზმული დავალიანებების პრობლემა.....  | 7  |
| აბონენტების იდენტიფიცირების პრობლემა, მონაცემების დაზუსტება.....   | 11 |
| დევენილი და სოციალურად დაუცველი მოსახლეობის პრობლემა. მათ<br>საცხოვრებელ ობიექტებზე დარიცხული დავალიანებების პრობლემა.....   | 12 |
| ელექტროენერჯის არასათანადო ხარისხი, ძაბვის პარამეტრების ხშირი<br>ცვალებადობა (დაბალი/ან მაღალი ძაბვა), მომსახურების ხშირი შეწყვეტა.<br>დანადგარების დაზიანება..... | 12 |
| ელექტროენერჯის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების პრობლემა. ....   | 14 |
| ელექტროენერჯის საფეხურიებიანი ტარიფების გამოყენების პრობლემა. ....   | 15 |
| ბუნებრივი გაზის სფერო.....   | 17 |
| ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების პრობლემა. ....  | 17 |
| დევენილი და სოციალურად დაუცველი მოსახლეობის პრობლემა.....  | 18 |
| ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისა და ზიანის ანაზღაურების გამო<br>განხორციელებული დარიცხვების საკითხები. ....   | 19 |
| ხანდაზმული დავალიანებების პრობლემა, ახალ მომხმარებელზე ძველი<br>მესაკუთრის დავალიანების გადატანა .....   | 22 |
| პირგასამტეხლოს უსაფუძვლოდ დარიცხვა. ....   | 23 |
| ბუნებრივი გაზის გაჟონვა. ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება. ....   | 23 |
| ტემპერატურული შესწორების (კორექტირების) კოეფიციენტის გამოყენება. ....  | 24 |
| გადახდილი თანხის ასახვის პრობლემა .....  | 25 |
| ბუნებრივი გაზის ხარისხი.....   | 26 |
| მომხმარებლებისათვის ინფორმაციის მიწოდება. ....   | 26 |
| წყალმომარაგების სფერო .....  | 27 |
| სასმელი წყლის ხარისხი, ხარისხის კონტროლი.....  | 27 |
| წყალმომარაგებისა და წყალარინების ქსელების დაზიანება, მომსახურების<br>შეწყვეტა.....   | 28 |
| უწყვეტი წყალმომარაგება და წყალმომარაგების გრაფიკი, წყალმომარაგების ახალი<br>ქსელების მშენებლობა და რეაბილიტაცია .....  | 29 |
| მოქალაქეთა დავები წყალმომარაგების კომპანიებთან .....   | 32 |
| საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო ტარიფი.....  | 32 |
| ავარიული შემთხვევები .....   | 33 |
| წყალმომარაგების ქსელზე მიერთება. ....  | 34 |
| სასმელი წყლის საფასურის დარიცხვა საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს<br>სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მონაცემებით .....                               | 34 |
| ხანდაზმული დავალიანებები.....  | 35 |

## შესავალი

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური კანონის საფუძველზე შექმნილი ორგანოა, რომელიც საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიასთან ერთად საქმიანობს და მისი ძირითადი ვალდებულებაა შექმნას დამატებითი დაცვის გარანტიები მომხმარებლებისთვის.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური უფლებადაცვითი ორგანოა და უპირატესად მიმართულია შესაბამისი სფეროს მომხმარებლის კანონიერი ინტერესებისა და უფლებების დაცვისკენ. სწორედ აქედან გამომდინარეობს მოქალაქეთა მაღალი ნდობის მაჩვენებელი იმ ორგანიზაციის მიმართ, რომელიც მათივე უფლებების დამცველია.

ენერგეტიკის სექტორში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ეროვნული მექანიზმია, რომელიც რეალურ ბერკეტს წარმოადგენს მონოპოლისტ კომპანიებთან თითოეული მომხმარებლის უფლებებისა და ინტერესების დაცვის საქმეში.

დღეისათვის ენერგეტიკის სექტორი თითქმის სრულად მონოპოლიურია. მონოპოლია – ეს არის რომელიმე ჯგუფის გამორჩეული უფლება, რომელიც შეიძლება ვრცელდებოდეს სხვადასხვა წარმოებაზე, საქონელსა და მომსახურებაზე. მონოპოლია მსხვილი გაერთიანებაა, რომელიც მიმართულია მეურნეობის რომელიმე დარგში გაბატონებისა და მაქსიმალური მოგებისკენ. შესაბამისად, კონკურენცია ფაქტობრივად არ არსებობს და სამივე მიმართულებით მომხმარებლებს ურთიერთობა უწევთ ისეთი სახის კერძო სამართლის იურიდიულ პირებთან, რომლებიც ბაზარზე ერთადერთია. სწორედ ამიტომაც ნებისმიერი მომსახურე კომპანია სერვისის განხორციელებისას მოქმედებს, როგორც სახელმწიფო მანქანა, თავისი უზარმაზარი აპარატით. საზოგადოებრივი დამცველის დახმარების გარეშე მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა მათივე ძალებით, დამოუკიდებლად, თითქმის შეუძლებელია. ამიტომ მთელი სიცხადით ვითვალისწინებთ ზემოაღნიშნულ გარემოებებს და საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური (ენერგომბუდსმენის აპარატი) ძალებს არ იშურებს, რომ მუდმივად იდგეს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სადარაჯოზე.

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის 15<sup>4</sup> მუხლის თანახმად, „საზოგადოებრივი დამცველი შესაბამის ეროვნულ მარეგულირებელ ორგანოს არა უფვიანეს ყოველი წლის მარტისა წარუდგენს წინა წლის ფინანსურ ანგარიშგებასა და გაწეული საქმიანობის ანგარიშს, აგრეთვე პრესისა და მასობრივი ინფორმაციის სხვა საშუალებებით მიაწვდის მათ

საზოგადოებას.“ წინამდებარე დოკუმენტი წარმოადგენს გასული წლის საანგარიშო მოხსენებას, რომელშიც ასახულია დარგში არსებული პრობლემები და ამ კუთხით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ განხორციელებული საქმიანობები.

2014 წელს მნიშვნელოვანი პრობლემები გამოიკვეთა ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორში.

ელექტროენერგეტიკის მიმართულებით მასობრივ პრობლემად გამოიკვეთა ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერის საკითხი, ასევე ელექტროენერჯის არასათანადო ხარისხი, ძაბვის პარამეტრების ხშირი ცვალებადობა, მომსახურების ხშირი შეწყვეტა, ელექტროენერჯის საფეხურებრივი ტარიფების გამოყენება. ბუნებრივი გაზის სფეროში ყველაზე ბევრი პრეტენზია დაფიქსირდა შპს „ყაზტრანს-გაზ-თბილისის“ მისამართით. საჩივრები ძირითადად ეხებოდა ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისა და ზიანის ანაზღაურების გამო განხორციელებულ დარიცხვებს. მოქალაქეები ძალიან ხშირად უჩიოდნენ გაზის წნევასა და თბურ მოცულობას. რეგიონებში პრობლემური იყო გაზის გაჟონვასა და ავარიებთან დაკავშირებული საკითხები.

წყალმომარაგების სფეროში მომხმარებელთა პრეტენზიები მრავალმხრივი იყო. თბილისის მასშტაბით ზაფხულის პერიოდში განხორციელებული სარემონტო და სარეაბილიტაციო სამუშაოები ზოგიერთ შემთხვევაში არაგონივრული ვადით გაჭიანურდა, რამაც მოსახლეობის სამართლიანი გულისწყრომა გამოიწვია. დაფიქსირდა განცხადებები სასმელი წლის დაბინძურების თაობაზე, საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისთვის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფის დარიცხვის ფაქტები და ა.შ.

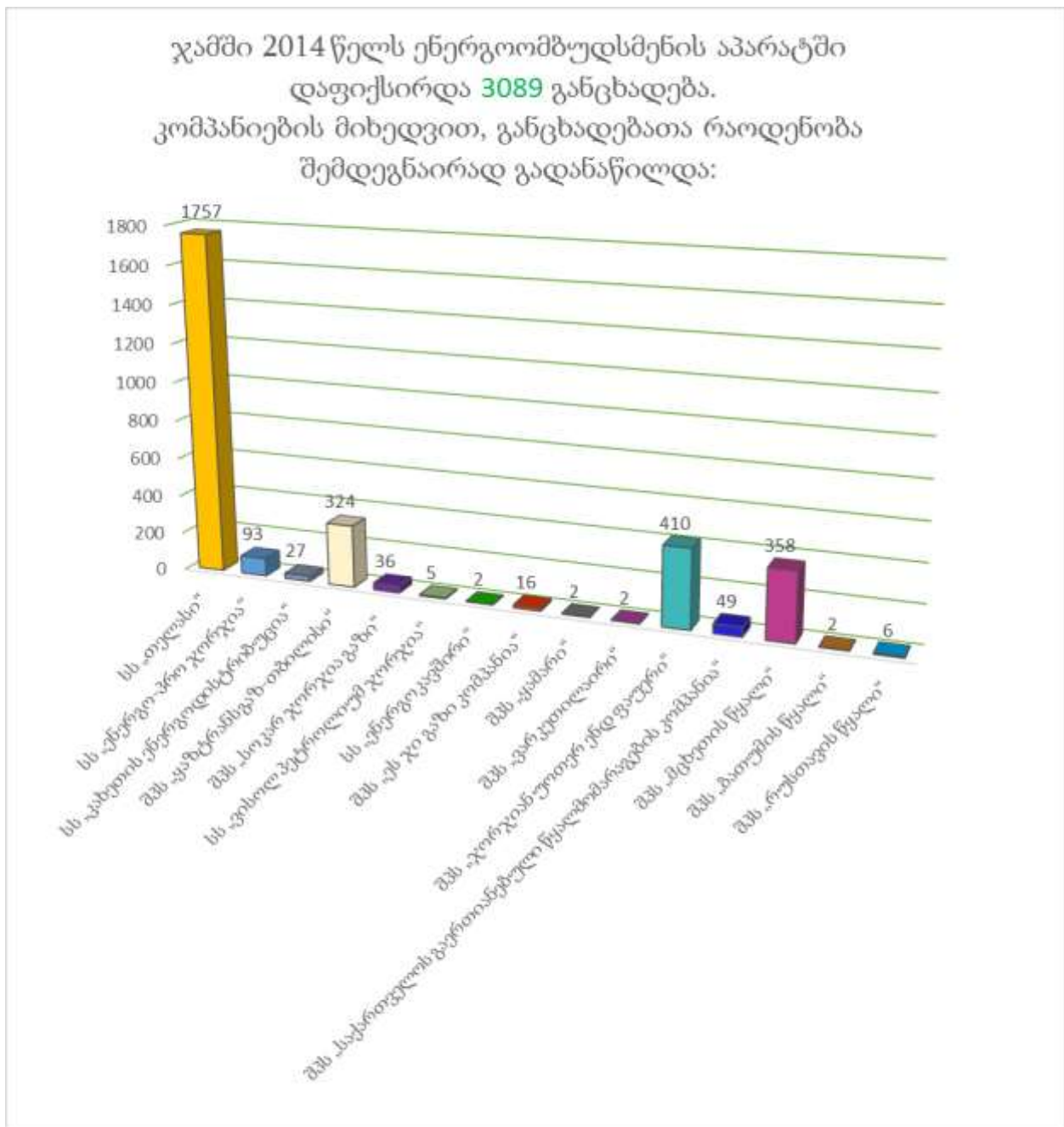
## **საზოგადოებრივი დამცველის სტრუქტურული რეორგანიზაცია და 2014 წლის სტატისტიკა**

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის სტრუქტურული რეორგანიზაცია 2014 წლის მაისიდან დაიწყო. ახალი საზოგადოებრივი დამცველის არჩევის შემდეგ შემუშავდა მომხმარებელთა ინტერესებისა და უფლებების დაცვის სტრატეგია, რომლის მიხედვითაც დაიგეგმა აქტივობები და სამომავლო ღონისძიებები.

საზოგადოებრივი დამცველისადმი მომართვის შემთხვევებმა წინა წლებთან შედარებით ხუთჯერ იმატა, რაც აპარატის საქმიანობის გააქტიურებისა და

ცნობადობის ამაღლების მაჩვენებელია. 2013 წელს დაფიქსირდა 678 განცხადება, 2014 წელს – 3089. მომხმარებლები მოგვმართავდნენ არა მხოლოდ განცხადების პირდაპირი წარმოდგენის გზით, არამედ სხვა საშუალებებითაც, კერძოდ, 2014 წლის მაისიდან მომხმარებლის ნებისმიერი მომართვა ელექტრონულ ფოსტასა და ფეისბუქ გვერდზე (ასევე სატელეფონო ზარებიც), რომელიც საზოგადოებრივი დამცველის კომპეტენციას ექვემდებარება, რეგისტრირდება მონაცემთა ბაზაში საქმის წარმოების დაწყების მიზნით.

2014 წელს განცხადებები სფეროების მიხედვით შემდეგნაირად გადანაწილდა:



დაინერგა საქმისწარმოების ერთიანი ელექტრონული პროგრამა, შემუშავდა და დასისტემდა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის უახლესი არქივი, შეიქმნა მონაცემთა ერთიანი ბაზები, გაუმჯობესდა ინტერნეტ ტექნოლოგიებით სარგებლობის ხარისხი. შეძენილია მუდმივად განახლებადი ოფიციალური ვებ-გვერდი, რომელიც უახლოეს პერიოდში გაიშვება ტესტურ რეჟიმში.

შეიცვალა აპარატის სტრუქტურა, გაიზარდა დასაქმებულთა რიცხვი. მაისიდან სამსახურში ფუნქციონირებს საზოგადოებრივი მისაღები, სადაც უწყვეტ რეჟიმში იურისტ-კონსულტანტი ხვდება მოქალაქეებს და უზრუნველყოფს სამართლებრივი დახმარებით. შეიქმნა რეგიონული წარმომადგენლობები. 2014 წელს ენერგომომბუდსმენმა ორი რეგიონული თანაშემწე წარადგინა ქ. ქუთაისსა და ქ. ბათუმში.

აღსანიშნავია, რომ რეგიონული წარმომადგენლობა წინ გადადგმული ნაბიჯია მომხმარებელთა უფლებების დაცვის თვალსაზრისით, ვინაიდან ჩვენს მომხმარებლებს შეუძლიათ საცხოვრებელ ადგილთან ახლოს მიმართონ დამცველს მათი პრეტენზიების შესწავლის მიზნით.

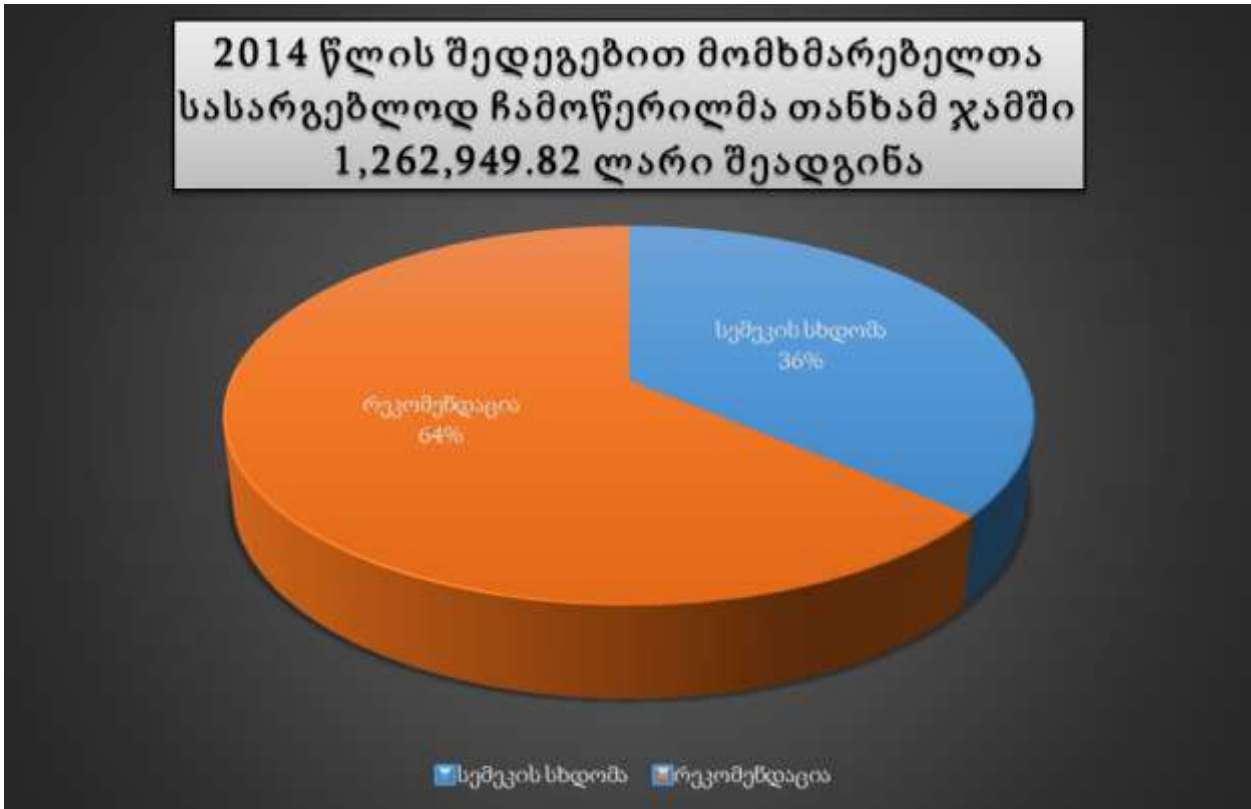
გარდა ზემოაღნიშნულისა, 2014 წელს საზოგადოებრივ დამცველს ჰქონდა არაერთი გაცნობითი შეხვედრა სხვადასხვა თანამდებობის პირებთან და უცხოელ კოლეგებთან. გაფორმდა ურთიერთთანამშრომლობის მემორანდუმები საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატთან და სსიპ „იურიდიული დახმარების სამსახურთან“.

2014 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა კომპანიებს არაერთი რეკომენდაცია წარუდგინა მომხმარებელთა ინტერესებიდან გამომდინარე და აღსანიშნავია, რომ მათი უმრავლესობა გათვალისწინებულ იქნა. ეს არის დადებითი ტენდენცია, რაც სასურველია, რომ მომავალშიც შენარჩუნდეს. რეკომენდაციის საფუძველზე კომპანიების მიერ ჩამოწერილმა თანხამ 2014 წლის განმავლობაში 804 366,89 ლარი შეადგინა.

გარდა ამისა, მომხმარებლების უფლებების მაქსიმალური დაცვის მიზნით, ენერგომომბუდსმენმა 108 საკითხი წარადგინა საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის სხდომაზე. სემეკის საჯარო სხდომებზე ამ საკმეების განხილვა ფაქტობრივად 100 პროცენტით დადებითად დასრულდა. დაკმაყოფილდა 105 შუამდგომლობა, რის შედეგადაც ჩამოწერილმა თანხამ შეადგინა 458 582,93 ლარი.

2014 წლის შედეგებით, მომხმარებელთა სასარგებლოდ ჩამოწერილმა თანხამ ჯამში **1,262,949.82** ლარი შეადგინა, რაც უპრეცედენტო შემთხვევას წარმოადგენს

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის არსებობის ისტორიაში.



## ელექტროენერგეტიკის სფერო

### ხანდაზმული დავალიანებების პრობლემა

2014 წლის მაისის თვიდან მომხმარებელთა უფლებების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში მკვეთრად გაიზარდა კოჯორში, კიკეთში, შინდისში, ოქროყანაში, ტაბახმელასა და წავკისში მცხოვრებთა მხრიდან მომართვის შემთხვევები. აღნიშნული დასახლებული პუნქტები დღეის მდგომარეობით შედის დედაქალაქის ადმინისტრაციულ-ტერიტორიულ საზღვრებში, სადაც მოხმარებული ელექტროენერგიის საფასურის დარიცხვა წარმოებდა საერთო მრიცხველების მეშვეობით.

საერთო მრიცხველებით ელექტროენერგიის საფასურის დარიცხვა იყო დროებითი ღონისძიება და ჩამოთვლილი სოფლების ინდივიდუალური გამრიცხველიანება უნდა დასრულებულიყო 2007 წლის მაისის თვემდე, თუმცა გამრიცხველიანების პროცესი იმდენად გაჭიანურდა, რომ აბონენტთა დიდი ნაწილის ინდივიდუალური გამრიცხველიანება დასრულდა 2009-2010 წლებში.

მომხმარებელთა ერთი ჯგუფის მიერ ერთი მრიცხველით ელექტროენერჯის აღრიცხვა და ანგარიშსწორების საკითხები დარეგულირებული იყო მარეგულირებელი კომისიის (სემეკის) დადგენილებით 2001 წლიდან, ხოლო საერთო მრიცხველებით ელექტროენერჯის დარიცხვა მასზე მიერთებულ უმრიცხველო აბონენტებზე ხორციელდებოდა სემეკის 2006 წლის #38 დადგენილებით განსაზღვრული წესებისა და პირობების მიხედვით, კერძოდ, საერთო მრიცხველზე აღრიცხული ელექტროენერჯია მომხმარებლებზე ნაწილდებოდა უბნის უფლებამოსილი წარმომადგენლის მეშვეობით, წერილობითი შეთანხმების საფუძველზე, რაზედაც ყოველთვიურად კომპანიასა და მოსახლეობას (უბნის უფლებამოსილ წარმომადგენელს) შორის უნდა გაფორმებულიყო ურთიერთშედარების აქტი.

შეთანხმების არარსებობის შემთხვევაში კომპანიის საერთო მრიცხველზე აღრიცხული ელექტროენერჯია სემეკის დადგენილებით განსაზღვრული წესით უნდა დარიცხულიყო საერთო მრიცხველზე მიერთებულ უმრიცხველო მომხმარებლებზე, სახელდობრ, უმრიცხველო მომხმარებლებზე მოხმარებული ელექტროენერჯის გასაშუალოებელი მნიშვნელობა მოცემულ შემთხვევაში მიიღებოდა სათანადო ფორმულის მეშვეობით და აღნიშნულის საფუძველზე გაანგარიშებული „წილის“ სახით ერიცხებოდა თითოეულ მომხმარებელს.

საერთო მრიცხველებზე აღრიცხული ელექტროენერჯის მომხმარებლებზე გადანაწილების შესახებ ინფორმაცია და დოკუმენტაცია სს „თელასს“ არ წარმოუდგენია, აბონენტების პირად ბარათებში არსებული ინფორმაცია კი მოწმობს, რომ მომხმარებლებს ელექტროენერჯის რაოდენობა ერიცხებოდათ „პირობითი და უმრიცხველო“, ანუ ფიქსირებული დარიცხვების საფუძველზე, რაც ეჭვქვეშ აყენებს კომპანიის მიერ ზემოთ ჩამოთვლილი დასახლებული პუნქტების ინდივიდუალურ გამრიცხველიანებაამდე (2009-2010 წლებამდე) განხორციელებული ქმედებების კანონიერებას.

მომხმარებლები გამოხატავენ პრეტენზიას სს „თელასის“ მიმართ, ვინაიდან არ ეთანხმებიან კომპანიის მიერ წარდგენილ ქვითრებში მითითებულ გაზრდილ თანხებს. აბონენტები განმარტავენ, რომ კომპანიის მიერ მოთხოვნილი დავალიანების გადახდის ვალდებულება მათ არ აქვთ. როგორც ირკვევა, საკითხი შეეხება 2000 წლიდან წარმოქმნილ დავალიანებებს. მომხმარებელთა დიდ ნაწილს წლების განმავლობაში არ აქვს გადახდილი ელექტროენერჯის ყოველთვიური გადასახადი და დავალიანების წარმოქმნა სწორედ აღნიშნული მიზეზით არის განპირობებული.

აღსანიშნავია აგრეთვე ის გარემოება, რომ დავალიანებების პრობლემის შესწავლის



შედეგად გაირკვა კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი საკითხი: სს „თელასის“ მიერ წლების განმავლობაში არ ხორციელდებოდა აბონენტის ვინაობის დაზუსტება და გადამოწმება. შესაბამისად, კომპანიის მონაცემთა ბაზაში აღრიცხული მონაცემები შეიცავს უამრავ დაუზუსტებელ ინფორმაციას. აღნიშნული სახით მომხმარებლებს ყოველთვის უნდა წარედგინებოდა ქვითრები. ამრიგად, ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში აუცილებელი ხდება რეალური აბონენტის ვინაობის დადგენა.

კოჯორში, კიკეთში, შინდისში, წყნეთში, ოქროყანაში, ტაბახმელასა და წავკისში მცხოვრებმა მოქალაქეებმა მასობრივად მიმართეს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს სამართლებრივი დახმარებისათვის ელექტროენერჯის დავალიანებების საკითხის გადაწყვეტის მიზნით. პრობლემის სიღრმისეულად გაცნობის მიზნით, საზოგადოებრივი დამცველი და მისი თანაშემწეები ადგილზე გაეცნენ მომხმარებელთა პრეტენზიებს, შეხვდნენ და გაესაუბრნენ ამ სოფლებში მცხოვრებ მოქალაქეებს.

მოქმედი კანონმდებლობით, ელექტროენერჯის გამანაწილებელი კომპანიის მიერ მომხმარებლისათვის ელექტროენერჯის მიწოდება წარმოადგენს სახელშეკრულებო ურთიერთობას. ჩვენ მიერ შესწავლილი საქმეების უმეტესობა ცხადყოფს, რომ აბონენტთა მოთხოვნები სამართლიანია და მათ მიმართ დაკისრებული დავალიანება არის ხანდაზმული, ანუ გასულია საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 129-ე მუხლით დადგენილი ხანდაზმულობის 3-წლიანი ვადა („ხანდაზმულობის ვადა იმ მოთხოვნებისა, რომლებიც წარმოიშობა პერიოდულად შესასრულებელი ვალდებულებებიდან, სამი წელია“ (129-ე მუხლის მე-2 ნაწილი)).

მომხმარებელსა და კომპანიას შორის არსებული ურთიერთობა წარმოადგენს პერიოდულად შესასრულებელ ვალდებულებას. ელექტროენერჯის გამანაწილებელ კომპანიებს მომხმარებლისაგან ელექტროენერჯის გადასახადის მოთხოვნის უფლება წარმოეშობა ყოველი თვის ბოლოს, მომხმარებლისათვის მიცემული გადახდის ვადის ამოწურვის შემდეგ. ამ დროიდან უნდა დაიწყოს ხანდაზმულობის ვადის ათვლა. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 144-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, ხელშეკრულების მხარეს უფლება აქვს უარი თქვას ხანდაზმული მოთხოვნის შესრულებაზე (თუ მას ვალდებულების არსებობა არა აქვს აღიარებული წერილობით, გადახდით ან კანონით განსაზღვრული სხვა ფორმით).

ძირითად პრობლემას წარმოადგენდა ამ ტერიტორიაზე მცხოვრები მოქალაქეების ელექტროენერჯის გარეშე დარჩენა. საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე, მარეგულირებელმა კომისიამ წერილით მიმართა სს „თელასს“, რომ სემეკის 2008 წლის 18 სექტემბრის #20 დადგენილებით დამტკიცებული

„ელექტროენერჯის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-12 მუხლის მოთხოვნების თანახმად, დავის განხილვის პერიოდის დასრულებამდე უზრუნველყო იმ მომხმარებლების უწყვეტი ელექტროენერჯით მომარაგება, რომლებმაც წარმოადგინეს შესაბამისი საჩივრები/განცხადებები. ვინაიდან მომართვა სულ უფრო მასობრივ ხასიათსღებუღბდა, კომპანიას აგრეთვე მიეცა მითითება, რომ დასახელებულ სოფლებში ძველი დავალიანების გამო არავის შესწყვეტოდა მომსახურება. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის აქტიური მუშაობის შედეგად, მოქალაქეებს არ შეექმნათ ელექტროენერჯის პრობლემა, თუმცა ეს საკითხი დღემდე გადაუჭრელია.

ამასთან ერთად, სს „თელასს“ საზოგადოებრივი დაცველის მხრიდან წარედგინა რეკომენდაცია, რომ შეესწავლა თითოეული განმცხადებლის პრეტენზია და მიეღო გადაწყვეტილება ხანდაზმული დავალიანებების ჩამოწერის თაობაზე.

კომპანიამ გამოხატა მზადყოფნა, ჩამოეწერა მოქალაქეთა ხანდაზმული დავალიანებები და თავდაპირველად აქტიურად განახორციელა მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილი პირობები, თუმცა მოგვიანებით (2014 წლის ოქტომბრის თვიდან) ეს პროცესი შეჩერდა.

სს „თელასის“ განმარტებით, დავალიანების ჩამოწერის საკითხების დადებითად გადაწყვეტა შეჩერდა იმ გარემოების გამო, რომ „გარდა სამართლებრივი რეგულირებისა, საკითხი მოითხოვს ასევე ფინანსური კუთხით გადაწყვეტას. კერძოდ, ფინანსური მიზნებისათვის დებიტორული დავალიანების უიმედოდ ცნობა და ჩამოწერა შესაძლებელია განხორციელდეს მხოლოდ საქართველოს საგადასახადო კოდექსის მე-8 მუხლის 29-ე პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევებში, რაც, თავის მხრივ, დაკავშირებულია მთელ რიგ სამართლებრივ პროცედურებთან, რომლის დაცვაზეც პასუხისმგებლობა სრულად ეკისრება სს „თელასს“.

მოცემული პრობლემის გადაწყვეტით დაინტერესდა ასევე ქ. თბილისის მერიის ხელმძღვანელობა. საკითხის კომპლექსურად შესწავლისა და გადაწყვეტის მიზნით დედაქალაქის მერიაში შედგა სამუშაო შეხვედრა, რომელსაც დაესწრნენ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი და ფინანსთა სამინისტროსა და მისი სტრუქტურული ერთეულის – შემოსავლების სამსახურის წარმომადგენლები. მიუხედავად საკითხის ერთობლივად გადაწყვეტის მცდელობისა, ის ბოლომდე არ არის გადაჭრილი.

## რეკომენდაცია

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიაჩნია, რომ ზემოაღნიშნულ 6 სოფელში არსებული პრობლემა საჭიროებს სისტემურ მიდგომას და გადაწყვეტას. შესაბამისად, დაგეგმილია სამუშაო შეხვედრები სს „თელასსა“ და საქართველოს ფინანსთა სამინისტროსთან ფინანსური საკითხების დარეგულირების მიზნით. სათანადო ღონისძიებები ამ ეტაპზეც მიმდინარებს და მოცემულ პრობლემაზე მუშაობა გაგრძელდება მის საბოლოო მოგვარებამდე.

## აბონენტების იდენტიფიცირების პრობლემა, მონაცემების დაზუსტება

ელექტროენერგეტიკის სფეროში შემოსულმა განცხადებებმა აშკარა გახადა, რომ კომპანიების მხრიდან წლების განმავლობაში არ ხორციელდება აბონენტის ვინაობის დაზუსტება/გადამოწმება. შესაბამისად, კომპანიების მონაცემთა ბაზები შეიცავს უამრავ დაუზუსტებელ ინფორმაციას აბონენტების შესახებ. ხშირია შემთხვევა, როცა აბონენტებად ფიქსირდებიან გარდაცვლილი პირები, აბონენტის მონაცემები შეიცავს გაურკვეველ ინიციალებს ან მხოლოდ გვარს. აღნიშნული სახით იბეჭდება ყოველთვიური ქვითრები, რაც იწვევს გაუგებრობას და ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში საჭირო ხდება რეალური აბონენტის ვინაობის დადგენა.

მოქმედი კანონმდებლობით, კომპანიები უფლებამოსილი არიან, გაატარონ შესაბამისი ღონისძიებები და დააფიქსირონ აბონენტების ზუსტი მონაცემები. აღნიშნული პროცესი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების საფუძველზე სს „თელასის“ განაწილების არეალში გარკვეულწილად დაიწყო 2014 წლის მეორე ნახევრის განმავლობაში. მნიშვნელოვანია, რომ კომპანიამ თავისი ინიციატივით უნდა შეასწოროს არსებული მონაცემები.

აბონენტთა დაუზუსტებელი მონაცემების პრობლემა მეტნაკლებად საერთოა სექტორში მოქმედი განაწილების ლიცენზიატებისათვის, განსაკუთრებით კი მათთვის, რომლებიც აბონენტთა დიდ რაოდენობას ემსახურებიან. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მიზანშეწონილია, კომპანიების მიერ ეტაპობრივად, მუდმივად ხორციელდებოდეს არსებული ინფორმაციის რეალური მონაცემებთან შესაბამისობაში მოყვანა და რეგულარული განახლება.

## **დევნული და სოციალურად დაუცველი მოსახლეობის პრობლემა. მათ საცხოვრებელ ობიექტებზე დარიცხული დავალიანებების პრობლემა**

დევნული და სოციალურად დაუცველი კატეგორიის მომხმარებლების პრეტენზიები ძირითადად არის გამოწვეული მათ ინდივიდუალურ გამრიცხველიანებასთან არსებული დავალიანებებით. დავალიანებების დაგროვება განპირობებულია ასეთი კატეგორიის ინდივიდუალურ გამრიცხველიანებასთან არსებული მოხმარებული ელექტროენერჯის დარიცხვის წესით, რომლის მიხედვითაც კომპანია ელექტროენერჯიას აღრიცხავდა საერთო მრიცხველებით და მრიცხველის შემდეგ მიერთებულ მომხმარებლებს შორის ელექტროენერჯის გადანაწილება დაკავშირებული იყო გარკვეულ სიმწვანებთან.

როგორც ცნობილია, აბონენტად რეგისტრაციას კომპანია ახორციელებს მარეგულირებელი კომისიის მიერ დამტკიცებული წესების შესაბამისად, მომხმარებლის მიერ საკუთრების დამადასტურებელი დოკუმენტის წარდგენის ან მესაკუთრის წერილობითი თანხმობის შემთხვევაში. წარმოდგენილი განცხადებების შესწავლით გამოირკვა, რომ ბევრი შენობა-ნაგებობა ჯერ კიდევ არ არის დევნილთა საკუთრებაში და არ არის გაცემული შესაბამისი თანხმობები, რის გამოც მათი ინდივიდუალური გამრიცხველიანება ვერ ხორციელდება. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიაჩნია, რომ იმ ობიექტებზე, სადაც ჯერ კიდევ არ განხორციელდა ინდივიდუალური გამრიცხველიანება, აუცილებელია მომხმარებლების სრულყოფილი ინფორმირება საერთო მრიცხველებით დარიცხვის პროცედურებისა და წესის შესახებ. მოცემულ შემთხვევაში პროცესი უნდა წარიმართოს მაქსიმალურად გამჭვირვალედ და მომხმარებელთა დაინტერესების შემთხვევაში ყველა კითხვას გაეცეს ამომწურავი პასუხი.

## **ელექტროენერჯის არასათანადო ხარისხი, ძაბვის პარამეტრების ხშირი ცვალებადობა (დაბალი/ან მაღალი ძაბვა), მომსახურების ხშირი შეწყვეტა. დანადგარების დაზიანება**

მომხმარებლები ხშირად გამოხატავენ პრეტენზიებს უხარისხო ელექტრომომარაგებისა და უსაფრთხოების კუთხით. პრობლემას წარმოადგენს კომპანიების მიერ მიწოდებული ელექტროენერჯის ძაბვის ცვალებადობა და ელექტროენერჯის ხშირი შეწყვეტა, რაც ზოგჯერ იწვევს სამომხმარებლო ტექნიკის დაზიანებას, ან/და მომხმარებლები ვერ უზრუნველყოფენ მათი ელექტროდანადგარების ნორმალურ ფუნქციონირებას. ამ კუთხით საჩივრების უდიდესი ნაწილი მიმართულია სს „ენერჯო-პრო ჯორჯიასა“ და სს „კახეთის ენერჯოდისტრიბუციის“ მიმართ. 2014 წლის განმავლობაში გაიგზავნა არაერთი რეკომენდაცია, რომლებითაც კომპანიებს განემართათ, რომ ვალდებული არიან,

უზრუნველყონ კომპანიის განაწილების არეალში მყოფი მომხმარებლების შესაბამისი პარამეტრების ელექტროენერგიით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო მომარაგება.

მომსახურების ხარისხზე შემოსული განცხადებების შესწავლის პროცესი გარკვეულწილად დაკავშირებულია კომპანიების მხრიდან სათანადო ინფორმაციისა და დოკუმენტაციის სრულყოფილად წარმოდგენასთან. მოქმედი კანონმდებლობით ელექტროენერგიის განაწილების ლიცენზიატები ვალდებული არიან, აწარმოონ სპეციალური დოკუმენტაცია (მათ შორის ჟურნალები) და დააფიქსირონ ელექტროენერგიით მომარაგების შეწყვეტისა და ძაბვის დასაშვები ნორმებიდან გადახრის (ცვალებადობის) ყველა შემთხვევა. კომისიის მიერ დამტკიცებული „ელექტროენერგიის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-16 მუხლის თანახმად, აღნიშნული ინფორმაცია (ჩანაწერები) წარმოადგენს საჯარო ინფორმაციას და იგი ყველასათვის უნდა იყოს ხელმისაწვდომი.

მომხმარებლებისათვის მიყენებული ზიანის ანაზღაურების (მათ შორის დაზიანებული ტექნიკის შეკეთების) მიმართულებით საზოგადოებრივი დამცველის რამდენიმე რეკომენდაცია შესრულდა სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ მხრიდან, რაც აშკარად დადებითი მოვლენაა გასულ წლებში არსებულ პრაქტიკასთან შედარებით. საურველია, ეს პრაქტიკა გაგრძელდეს და სხვა კომპანიებმაც გაიზიაროს.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში პერიოდულად შემოდის ინფორმაცია გამანაწილებელ ქსელზე მომხდარი ავარიების შესახებ. ჩვენი სამსახურის მნიშვნელოვანი რეკომენდაციაა, რომ ელექტროენერგიის განაწილების ლიცენზიატებმა მომსახურების ხარისხთან ერთად თავისი საქმიანობისას ზუსტად დაიცვან უსაფრთხოების წესები, გამოავლინონ საფრთხის შემცველი გარემოებები და აღმოფხვრან ისინი ადამიანთა ჯანმრთელობის, სიცოცხლისა და ქონების დაცვის მიზნით.

ამ სახის პრობლემები განსაკუთრებით მწვავედ დგას რეგიონებში. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართა ცაგერის მუნიციპალიტეტის გამგებელმა მოძველებული ელექტროსადენების ბოძებისა და მოსახლეობის გამრიცხველიანების პრობლემური საკითხის მოგვარების თხოვნით. მან წარმოადგინა 19 სოფლიდან შემოსული საჩივრები. მართალია, აღნიშნულ რეგიონში განაწილების ლიცენზიატის მიერ ეტაპობრივად მიმდინარეობს სარეაბილიტაციო სამუშაოები, მაგრამ ბევრი პრობლემა ჯერ კიდევ მოუგვარებელია. ჩვენს ხელთ არსებული ინფორმაციით, სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ მიერ ზემო სვანეთის რეგიონის 2014 წლის გამრიცხველიანების სამუშაოების გეგმაში შეყვანილია 23 სოფელი. მათ შორის

მხოლოდ 6 სოფელი ფიგურირებს ცაგერის მუნიციპალიტეტიდან შემოსულ განცხადებებში.

მოცემული საკითხის უკეთესად გაცნობის მიზნით სს „ენერგო-პრო ჯორჯიადან“ გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია მითითებულ რეგიონში მომხმარებლების აღრიცხვიანობის პრობლემის მოწესრიგებისა და ელექტრომომარაგების ქსელის სარეაბილიტაციო სამუშაოების სამომავლო გეგმის შესახებ. მოწოდებული მონაცემებით, კომპანია 2015 წელს გეგმავს ცაგერის მუნიციპალიტეტის 14 სოფლის ინდივიდუალურ გამრიცხვლიანებას, 160 ერთეული მაღალი ძაბვის საყრდენისა და 16000 მ სადენის შეცვლას.

საზოგადოებრივი დამცველი ესწრებოდა სუფსის ხეობის რამდენიმე სოფლის მოსახლეობის მიერ გამართულ აქციას, სადაც ერთ-ერთ მოთხოვნად დასახელდა სწორედ მოძველებული სადენებისა და მაღალი ძაბვის ბოძების გამოცვლა. სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ ინფორმაციით, სუფსის ხეობის სოფლებში შესაბამისი სამუშაოები 2015 წლის გაზაფხულიდან იგეგმება.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური განაგრძობს მსგავსი პრობლემების მონიტორინგს.

### **ელექტროენერჯის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების პრობლემა**

ელექტროენერგეტიკის სფეროში შემოსული განცხადებების გარკვეული ნაწილი ისევ არის დაკავშირებული ახალი მომხმარებლების გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებასა და ელექტროენერჯის მიწოდებასთან. განსაკუთრებულ პრობლემად რჩება დაუსრულებელი მშენებლობების (მრავალბინიანი საცხოვრებელი სახლების) მიერთების საკითხი. ბევრი საყოფაცხოვრებო მომხმარებელი მშენებლის მიერ მოწყობილ დროებით ქსელზე არის მიერთებული და ტექნიკური მოთხოვნებიდან გამომდინარე, გამანაწილებელი კომპანია ითხოვს მათგან საკმაოდ დიდი თანხების გაღებას და სათანადო დოკუმენტაციის წარდგენას, წინააღმდეგ შემთხვევაში კორპუსი ელექტროენერჯის შეწყვეტის საფრთხის წინაშე დგება.

პრობლემას წარმოადგენს გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების დროს კომისიის მიერ დადგენილი წესებისა და პროცედურების შესრულების საკითხიც. ახალი მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებისათვის მომხმარებლის ელექტროენერჯით მომარაგების უზრუნველსაყოფად განაცხადის შეტანის შემდგომ

აუცილებელია ჩატარდეს ყველა ის პროცედურა, რის შესახებაც დეტალურად უნდა იყოს ინფორმირებული ქსელზე მიერთების მსურველი. პრაქტიკა მოწმობს, რომ რიგ შემთხვევებში ინფორმაციის მიწოდება არ ხორციელდება. ასევე ხშირად აქვს ადგილი განაცხადის მიღებაზე უარის თქმას, მიერთების ვადების დარღვევას, აღრიცხვის კვანძის არასათანადოდ მოწყობას, დოკუმენტაციის კანონდარღვევით შედგენას.

საჭიროა კომპანიებმა გაითვალისწინონ, რომ მიერთების პროცედურების საბოლოო ეტაპს წარმოადგენს მომხმარებლისათვის ელექტროენერჯის მიწოდება (მიწოდების დაწყება), რაზეც უნდა შედგეს შესაბამისი აქტი და არა რაიმე სხვა სახის დოკუმენტი. კომისიის მიერ მიერთებისათვის დადგენილი ვადები მხოლოდ მაშინ ჩაითვლება შეჩერებულად, თუ ადგილი აქვს „ელექტროენერჯის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ 26<sup>1</sup> მუხლით განსაზღვრულ პირობებს. ამასთან, თუ ქსელის მშენებლობისათვის საჭიროა რაიმე სახის ნებართვა ან თანხმობა, რომელსაც გასცემენ ადმინისტრაციული (ადგილობრივი თვითმმართველობის) ორგანოები, აღნიშნულზე ინფორმირებული უნდა იყოს ქსელზე მიერთების მსურველი, სათანადო შეტყობინების (წერილობითი ან ელექტრონული) გაგზავნის გზით. შეტყობინების წესების დარღვევის შემთხვევაში მიერთების ვადები არ ითვლება შეჩერებულად.

ქსელზე მიერთების პირობებისა და ვადების დარღვევის შემთხვევაში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის ეფექტურ საშუალებას წარმოადგენს მიერთების წესებში კომისიის მიერ ჩადებული გარანტიები, მათ შორის, მიერთების საფასურის 50%-ით კომპენსირება, რომელიც გარკვეულწილად ზღუდავს კომპანიებს ქსელზე მიერთებისათვის დადგენილი მოთხოვნების დარღვევაში. ამასთანავე, მომხმარებელს აძლევს საშუალებას, კანონის თანახმად მიიღოს ელექტროენერჯის მიუწოდებლობით მიღებული ზიანის კომპენსაცია. 2014 წელს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა რამდენიმე რეკომენდაციით მიმართა კომპანიებს მიერთების საკითხებთან დაკავშირებით, თუმცა საკითხები რეკომენდაციის საფუძველზე ვერ დარეგულირდა. კომპანიების მხრიდან ახალი მომხმარებლების მიერთებისას არსებული დარღვევების შესახებ საკითხები წარდგენილ იქნა სემეკის სხდომაზე, სადაც მომხმარებელთა განცხადებები, ძირითადად, დაკმაყოფილდა და მათ მიიღეს დაწესებული შეღავათები, რომელმაც 25000 ლარი შეადგინა.

## ელექტროენერჯის საფეხურებიანი ტარიფების გამოყენების პრობლემა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ხშირად შემოდის განცხადებები ელექტროენერჯის გამანაწილებელი კომპანიების მიერ მრიცხველის ჩვენების ნაადრევად აღებასა და ელექტროენერჯის გარკვეულ რაოდენობაზე მომდევნო საფეხურის ტარიფის გამოყენების შესახებ, რაც მომხმარებელთა გაურკვევლობასა და პრეტენზიებს იწვევს.

მოსახლეობისათვის ელექტროენერჯის 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. ამასთან, აღნიშნული ტარიფები არაგამჭოლია და ყოველი მომხმარებელი ელექტროენერჯის საფასურს იხდის 30 (ოცდაათი) კალენდარულ დღეში მოხმარებული ელექტროენერჯის სრულ რაოდენობაზე იმ ტარიფით, რომელიც დაწესებულია მოხმარებული ელექტროენერჯის შესაბამის რაოდენობაზე.

ელექტროენერჯის სამსაფეხურიანი ტარიფების მოქმედების პირობებში გამოვლინდა შემთხვევები, როცა გამანაწილებელმა კომპანიებმა ჩვენებები აიღეს 30-ზე ნაკლებ დღეში. მოხმარებული ელექტროენერჯის რაოდენობის (მოხმარებული კილოვატი) 30-დღიან პერიოდზე გადაანგარიშება იწვევს ზედა საფეხურის ტარიფზე გადასვლას და ამ საფეხურის ტარიფით დარიცხვას. ზოგიერთ შემთხვევაში ჩვენების აღების პერიოდი იყო განსაკუთრებით მცირე, რა დროსაც კომპანიამ გამოიყენა ოცდაათ კალენდარულ დღეზე გასაშუალოების მეთოდი, რაც ჩვენი აზრით, იყო არაკანონიერი. კომპანიას გაეგზავნა რეკომენდაცია დარიცხული თანხის კორექტირების შესახებ.

„ელექტროენერჯის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-9 მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, მოხმარებული ელექტროენერჯის აღრიცხვა და საფასურის გადახდა უნდა განხორციელდეს ყოველთვიურად (საცალო მომხმარებლის მიერ მოხმარებული ელექტროენერჯის შესაბამისად). შესაბამისად, მრიცხველის ჩვენების აღება უნდა ხდებოდეს ყოველთვიურად. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 126-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, თვეში იგულისხმება ოცდაათი დღე. შესაბამისად, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მიიჩნევს, რომ კომპანიისთვის არ არსებობს რაიმე სახის დაბრკოლება, რომ ჩვენება აიღოს 30-ე დღეს და მომხმარებლებზე ელექტროენერჯის საფასურის დარიცხვა განხორციელდეს ფაქტობრივად მოხმარებული ელექტროენერჯის რაოდენობის შესაბამისი საფეხურის ტარიფით და არა საშუალო დღიური ხარჯის მიხედვით.



თვალსაჩინოებისათვის გვსურს მოვიყვანოთ შემდეგი მაგალითი: მომხმარებლები სადავოდ ხდიდნენ სს „თელასის“ მიერ 2014 წლის 28 იანვრიდან ამავე წლის 4 თებერვლამდე მათ მიერ გახარჯული ელექტროენერჯის საფასურის დაანგარიშებას მომდევნო საფეხურის ტარიფით. საქმის არსი მდგომარეობდა შემდგომში: ელექტროენერჯის მრიცხველის ჩვენებები აიღეს 2014 წლის 28 იანვარს, ბოლო ჩვენება წაიკითხეს ამავე წლის 4 თებერვალს. წაკითხვებს შორის ინტერვალმა შეადგინა 7 კალენდარული დღე, ხოლო აბონენტის მიერ ამ პერიოდში მოხმარებული ელექტროენერჯის საფასური კომპანიამ დაიანგარიშა მეორე და მესამე საფეხურის ტარიფებით. წარმოდგენილი დოკუმენტაციის შესწავლის შედეგად კომისიამ მიიღო გადაწყვეტილება და მომხმარებლებს ჩამოეწერათ ზედმეტად დარიცხული თანხები. ანალოგიური პრობლემა იყო ნუცუბიძის მე-4 პლატოზე. შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ წაკითხვებს შორის ინტერვალში რამდენიმე დღე იყო. შესაბამისად, 24 მოქალაქეს საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციის საფუძველზე ჩამოეწერა არასწორად დარიცხული თანხა.

## **ბუნებრივი გაზის სფერო**

### **ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების პრობლემა**

ბუნებრივი გაზის სექტორის ერთ-ერთი უმთავრესი პრობლემა დაკავშირებულია ბუნებრივი გაზის ხელმისაწვდომობასა და, შესაბამისად, ახალი მომხმარებლების გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებასთან. საკითხის შესწავლის შედეგად გამოიკვეთა, რომ ბუნებრივი გაზის მსურველთა რაოდენობა საკმაოდ ბევრია საქართველოს სხვადასხვა რეგიონსა და სოფელში. მნიშვნელოვანია, მოსახლეობის გაზიფიცირების პროგრამა გაგრძელდეს და ყველას თანაბრად შეეძლოს ბუნებრივი გაზის მიღება.

ბუნებრივი გაზის სექტორში ერთ-ერთი უმსხვილესი კომპანიის შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ ინფორმაციით, 2011 წელს დაიწყო გაზიფიცირების პროცესი, ხოლო საანგარიშო წლის განმავლობაში გაზიფიცირების პროგრამების განსახორციელებლად სახელმწიფომ შეიმუშავა ახალი პროგრამები, რომლებშიც აქტიურად ჩაერთო საქართველოს ენერჯეტიკის სამინისტრო და შპს „საქართველოს გაზის ტრანსპორტირების კომპანია,“ რომელმაც მთელი წლის განმავლობაში უზრუნველყო ათეულობით სოფლის გაზიფიცირება (გამანაწილებელი ქსელების მშენებლობა). მოცემულ ეტაპზე მოსახლეობის ძირითადი მოთხოვნა დაკავშირებულია ახლადშენებულ ქსელებზე მიერთებასა და ბუნებრივი გაზის დროულად მიღებასთან. საზოგადოებრივი დამცველის

ინფორმაციით, პროცესის გაჭიანურება გამოიწვია ახლადამუშავებული ქსელების კომპანიების მფლობელობაში გადაცემის შეფერხებამ. საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაცია მდგომარეობს იმაში, რომ სახელმწიფო ორგანოების მხრიდან დაჩქარებული ტემპით გატარდეს სათანადო ღონისძიებები და დროულად დასრულდეს ის სამართლებრივი პროცედურები, რომლებიც დაკავშირებულია ქსელების გადაცემის საკითხთან.

2014 წლის 31 ოქტომბერს კომისიის მიერ მიღებული დადგენილებით განისაზღვრა ახალი მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების ახალი წესი, შემცირდა მიერთების საფასური 600-დან 400 ლარამდე. განისაზღვრა ქსელზე მიერთების კონკრეტული ვადები (40 (ორმოცი) სამუშაო დღე), ხოლო აღნიშნულ ვადებში გაზიფიცირების დაუსრულებლობის შემთხვევაში მიერთების საფასური ნახევრდება. მომხმარებლებს მიეცათ საშუალება, ისარგებლონ თანხის შეღავათიანი გადახდის პირობებით და თვეში 25 ლარის ოდენობით გადასახდელად გადაინაწილონ მიერთების საფასური. ახალი წესის მიხედვით, დასრულდება მსხვილ ქალაქებში ბუნებრივი გაზის გარეშე არსებული მოსახლეობის გაზიფიცირება და ბუნებრივ გაზს მიიღებს დამატებით 520 სოფელი, დაახლოებით 150 000 მომხმარებელი.

### **დევენილი და სოციალურად დაუცველი მოსახლეობის პრობლემა**

მნიშვნელოვან საკითხს წარმოადგენს იძულებით გადაადგილებული პირების – დევენილებისა და სოციალურად დაუცველი მოსახლეობის გაზიფიცირება. ამ მხრივ 2014 წლის განმავლობაში სახელმწიფოს მხრიდან განხორციელდა მნიშვნელოვანი ნაბიჯები. ადგილობრივმა თვითმმართველობებმა თავისი ბიუჯეტიდან (ფულადი გარანტიის გაცემით) დააფინანსეს სოციალურად დაუცველი მოსახლეობის გაზიფიცირების სამუშაოები, თუმცა დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც კომპანიებმა ვერ უზრუნველყვეს გარანტიის ვადებში სამუშაოების შესრულება და მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება.

დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც სახელმწიფო დაწესებულებების მხრიდან გაჭიანურდა კანონმდებლობით გათვალისწინებული თანხმობის გაცემა მათ საკუთრებაში არსებულ ობიექტებზე გაზიფიცირების სამუშაოების ჩატარებასთან დაკავშირებით, მაგრამ უნდა აღინიშნოს, რომ დევენილებისა და სოციალურად დაუცველი მოსახლეობისათვის სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია, მიიღონ ბუნებრივი გაზი, ხოლო შენობა-ნაგებობების გაზიფიცირება ვერ შეზღუდავს მათი საკუთრების უფლებებს.

მისასაღმებელია, რომ 2014 წლის მეორე ნახევარში შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისმა“ დაიწყო აქცია იძულებით გადაადგილებული პირების – დევნილებისა და სოციალურად დაუცველი მოსახლეობის უსასყიდლოდ გაზიფიცირების მიმართულებით, რაც აშკარად ჰუმანური ნაბიჯია კომპანიის მხრიდან. მიგვაჩნია, რომ აღნიშნული ფაქტი მნიშვნელოვნად შეუწყობს ხელს სოციალურად დაუცველი მოსახლეობის კომუნალური დანახარჯების შემცირებასა და ზამთრის განმავლობაში საყოფაცხოვრებო პირობების გაუმჯობესებას.

ისევე, როგორც ელექტროენერგეტიკის სექტორში, პრობლემას წარმოადგენს ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებისათვის კომისიის მიერ დადგენილი წესებისა და პროცედურების შესრულების საკითხი. დადგენილი პროცედურებიდან ხშირად ადგილი ჰქონდა განაცხადის მიღებაზე უარის თქმას და მიერთების ვადების დარღვევას.

ზემოაღნიშნული საკანონმდებლო ცვლილებების განხორციელების შემდეგ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური ახორციელებს მკაცრ მონიტორინგს კომპანიების მხრიდან დადგენილი ვადებისა და სხვა პროცედურების შესრულებაზე.

### **ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისა და ზიანის ანაზღაურების გამო განხორციელებული დარიცხვების საკითხები**

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურსა და მარეგულირებელ კომისიაში ბუნებრივი გაზის საკითხებზე შემოსული განცხადებების დიდი ნაწილი კვლავაც არის დაკავშირებული ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისა და ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საკითხებთან.

მარეგულირებელი კომისიის მიერ 2009 წლის 9 ივლისის №12 დადგენილებით დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ თანახმად, გაზგამანაწილებელი კომპანიების მიერ ხორციელდება მოხმარებლების მფლობელობაში არსებული ბუნებრივი გაზის ქსელისა და მოწყობილობების შემოწმება.

ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის საკითხების შესწავლისას გამოიკვეთა, რომ შესაბამისი კომპანია არასაკმარისი მტკიცებულებებისა და დაუსაბუთებელი გადაწყვეტილებების საფუძველზე ცნობდა მოხმარებლებს სამართალდამრღვევებად, რასაც თან ახლდა ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის თანხების უსაფუძვლოდ დარიცხვის პრობლემა. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გამო კომპანიის მიერ მიღებული დადგენილებებისა და აბონენტებზე დარიცხვების უმეტესობა გაუქმდა.

ასეთი საქმეების უმრავლესობა ეხებოდა შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისსა“ და მოქალაქეებს შორის არსებულ დავებს. ყოველ კონკრეტულ საქმეში კომპანიის მიერ წარმოდგენილი იყო ბუნებრივი გაზის მრიცხველის ლაბორატორიული შემოწმების (დამოწმების) შედეგები, რომლითაც დასტურდებოდა ზემოქმედების კვლების არსებობა მრიცხველის მთვლელი მექანიზმის დამცავ ხუფზე ან ხუფის სამაგრ ჭანჭიკებზე. ასეთი დასკვნის პირობებშიც კი კომპანიის წარმომადგენლები ადგენენ ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების აქტს, შემდგომში ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმს და იწყება მომხმარებლის მიმართ ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის საქმისწარმოება. მომხმარებლის სამართალდამრღვევად ცნობისა და მისთვის სახდელის ზომად „გაფრთხილების“ შეფარდების შემდეგ შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისი“ უმოკლეს ვადებში ახორციელებს ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების გამო მომხმარებლისათვის თანხების დარიცხვას.

„ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-9 მუხლის მე-7 პუნქტი მკაცრად განსაზღვრავს, რომ „დაუშვებელია ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის შესახებ ოქმის შედგენა, თუ აშკარად სახეზე არ არის ბუნებრივი გაზის დატაცების, სხვისი ქონების უნებართვოდ (თვითნებურად) დაუფლების ფაქტი. ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის შესახებ ოქმის უსაფუძვლოდ დატაცების გარემოებისა და შესაბამისი მტკიცებულების გარეშე შედგენა განიხილება, როგორც მომხმარებლის მიმართ არამართლზომიერი ქმედება“. აღნიშნულიდან გამომდინარე, მიგვაჩნია, რომ კომპანიის ვარაუდების საფუძველზე დაუშვებელია მომხმარებლისთვის სამართალდარღვევის ოქმის შედგენა და დაუსაბუთებელი მოთხოვნების წაყენება.

პრაქტიკა ასევე მოწმობს, რომ გაზის გამანაწილებელი კომპანიების მიერ ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის საქმესთან დაკავშირებით შედგენილი დოკუმენტაცია არის უხარისხოდ შევსებული, კერძოდ, ხშირ შემთხვევაში არ არის აღწერილი სამართალდარღვევის არსი, არ არის მითითებული ინფორმაცია ბუნებრივი გაზის მრიცხველის მდგომარეობის შესახებ მის მოხსნამდე, გაურკვეველად წერია ციფრობრივი მაჩვენებლები. მიზანშეწონილია, მკაცრი აღრიცხვის შევსებაზე უფლებამოსილ პირებს რეგულარულად უტარდებოდეთ შესაბამისი ტრენინგები.

საზოგადოებრივი დამცველის მიერ გამოთხოვილი ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის მასალების მოწოდება ხშირ შემთხვევაში არასრულყოფილად ხდება. უმეტესწილად წარმოდგენილია უხარისხოდ შესრულებული ასლები, რომელთა შესწავლაც სირთულეს წარმოადგენს. ხშირ

შემთხვევაში კორესპონდენციას არ ახლავს ფოტომასალა ან ისინი უხარისხოდაა შესრულებული.

ქალაქ თბილისის მასშტაბით პრობლემას წარმოადგენს ასევე დაზიანებული მრიცხველების გამო ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების ოქმების შედგენა და მომხმარებლებისათვის ზიანის თანხის ან ახალი მრიცხველების ღირებულების დაკისრება. შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ განაწილების არეალში მომხმარებლებთან არსებული ბუნებრივი გაზის მრიცხველები დამონტაჟებული იყო სს „თბილგაზის“ მიერ და ამ მრიცხველების თავდაპირველი მდგომარეობის შესახებ შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ ინფორმაცია არ მოეპოვება. კომისიის მიერ დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესებით“ ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებაში იგულისხმება ბუნებრივი გაზის მრიცხველის ბრჯენების განზრახ დაზიანება აღრიცხვის სიზუსტის დარღვევის შემთხვევაში.

უნდა აღინიშნოს, რომ მხოლოდ ჩატარებული ლაბორატორიული შემოწმებები (მრიცხველის გარეგნული დათვალიერება ან მრიცხველის დამოწმება) არ არის საკმარისი სამართალდარღვევის ფაქტის დასაადგენად. სსიპ „საქართველოს სტანდარტების, ტექნიკური რეგლამენტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს“ ლაბორატორიის დასკვნებში ერთმნიშვნელოვნად არის მითითებული, რომ გაზომვის საშუალების თაღლითურად გამოყენების ფაქტის არსებობის დადასტურება მოითხოვს დამატებითი საგნობრივი ექსპერტიზის ჩატარებას, რასაც კომპანიის წარმომადგენლები თითქმის არ ახორციელებენ.

ამასთან ერთად, აღსანიშნავია, რომ ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ფაქტის დადასტურების შემთხვევაში არ ხდება მოქალაქეების ინფორმირება კომპანიის მიერ აღურიცხავი ბუნებრივი გაზის საფასურის შესაძლო დარიცხვის შესახებ, რაც გაუგებრობას იწვევს მომხმარებლებში (ბევრ მათგანს მიაჩნია, რომ კომპანიები არიცხავენ „ჯარიმას“).

მარეგულირებელი კომისიის მიერ დამტკიცებული წესების თანახმად, კომპანიებმა უნდა უზრუნველყონ მომხმარებელთა მფლობელობაში არსებული ბუნებრივი გაზის მრიცხველების ისეთი დაცვა (შეფუთვა, დალუქვა და სხვ.), რომ თავიდან იქნეს არიდებული მრიცხველის მუშაობაში უკანონო (არასანქცირებული) ჩარევის შესაძლებლობა.

ამასთან, რამდენიმე წლის წინ განხორციელდა პრევენციული ღონისძიებები ბუნებრივი გაზის დატაცების თავიდან აცილების მიზნით. მომხმარებელთა ბუნებრივი გაზის მრიცხველები შეიფუთა პოლიეთილენის პაკეტებში და

დაილუქა კომპანიის ლუქებით. სამართალდარღვევების საქმეებში, სადაც ბუნებრივი გაზის მრიცხველებზე ზემოქმედებაზე არის საუბარი, მნიშვნელოვანია, რომ დადგინდეს მრიცხველის შეფუთვისა და დალუქვის ზუსტი თარიღი (ლუქის მდგომარეობა შემოწმების მომენტში), ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის დრო და არსი, ასევე საქმის გადაწყვეტისათვის არსებითი სხვა გარემოებები. სწორედ ყველა გარემოებისა და მტკიცებულების ობიექტურად შეფასების საფუძველზე უნდა გადაწყდეს კონკრეტული მომხმარებლის პასუხისმგებლობისა და ზიანის დადგომის ფაქტის, შესაბამისად, მისგან გამომდინარე სამართლებრივი შედეგების (როგორც უკანონოდ მოხმარებული ბუნებრივი გაზის, ასევე დაზიანებული მრიცხველის ღირებულების) საკითხი.

ზოგადად, როდესაც საუბარია ბუნებრივი გაზის მრიცხველების ზემოქმედებაზე, გასათვალისწინებელია, რომ არსებული მრიცხველების უდიდესი ნაწილი 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.

ვინაიდან ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საკითხები ძირითადად შემოდის შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ განაწილების არეალიდან, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური შეეცადა, შეესწავლა ამ მხრივ ზოგადად არსებული სიტუაცია და აესახა იგი მიმდინარე ანგარიშში, თუმცა კომპანიამ სრულიად უსაფუძვლოდ უარი განაცხადა სტატისტიკური მონაცემებისა და დოკუმენტაციის წარმოდგენაზე, რის გამოც ამ ეტაპზე გასატარებელი ღონისძიებები ვერ განისაზღვრა.

### **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 2014 წელს კომპანიების მხრიდან ძირითადად დაკმაყოფილდა.

ასევე დადებითი ტენდენცია გამოიკვეთა უძრავი ქონების ახალი მესაკუთრეების მიმართაც, რომელთაც მათგან დამოუკიდებელი მიზეზებით დაეკისრათ ძველ

მესაკუთრეთა ვალდებულებები. ისევე, როგორც ბუნებრივი გაზის სექტორში, ელექტროენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორშიც დავალიანებების არსებობისას კომპანიები ახალ მომხმარებლებს უარს უცხადებენ აბონენტად რეგისტრაციაზე, თუ ისინი არ გადაიხდიან უძრავი ქონების ძველი მესაკუთრის დავალიანებას ან არ აღიარებენ მას წერილობითი ფორმით. გარდა ამისა, კომპანიები ახალ მესაკუთრეს არ აცნობენ მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრულ უფლებას, უარი თქვან სხვა პირის მიერ დატოვებული დავალიანების გადახდაზე, ვინაიდან „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, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მიერ გაიგზავნა არაერთი რეკომენდაცია ასეთი საკითხების მოგვარების მიზნით, რაც სრულად დაკმაყოფილდა.

მოქმედი კანონმდებლობა ასევე განსაზღვრავს განაწილების ლიცენზიატის უფლებას, საბოლოო ანგარიშსწორების შედეგად წარმოქმნილი გადაუხდელი 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).

### **პირგასამტეხლოს უსაფუძვლოდ დარიცხვა**

საანგარიშო პერიოდში გამოვლინდა შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ მიერ არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელთათვის პირგასამტეხლოს უსაფუძვლოდ დარიცხვის ფაქტები. კომისიის 2009 წლის 9 ივლისის №12 დადგენილებით დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ 25-ე მუხლის თანახმად, დადგენილ ვადაში ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობით ან არაჯეროვნად შესრულებით გამოწვეული უარყოფითი შედეგების თავიდან აცილების მიზნით, მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შეუძლიათ, დამატებით შეთანხმდნენ პირგასამტეხლოზე. ამასთან, ბათილია შეთანხმება, რომელიც მხარეებს აკისრებს აშკარად არათანაბარ და ურთიერთშეუსაბამო ვალდებულებებს. მოცემულ შემთხვევაში მომხმარებელთან არ იყო გაფორმებული წერილობითი ხელშეკრულება, რაც საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 418-ე მუხლის იმპერატიული მოთხოვნაა. აღნიშნულიდან გამომდინარე, საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციით მომხმარებელს ჩამოეწერა პირგასამტეხლოს სახით ზედმეტად დარიცხული თანხა.

## **ბუნებრივი გაზის გაჟონვა. ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება**

ბოლო წლებში გაჟონვების პრობლემა დაკავშირებული იყო ბუნებრივი გაზის მრიცხველების გამოტანის პროცესში არასათანადო ხარისხით შესრულებულ სამუშაოებთან, კერძოდ, გაზსადენების, მრიცხველებისა და მათი შემადგენელი სხვა ნაწილების არასათანადო მონტაჟთან. იყო ავარიული შემთხვევებიც, რადროსაც მომხმარებლებს უსაფუძვლოდ და გაზრდილი რაოდენობით დაეკისრათ ბუნებრივი გაზის დანადგარების ანაზღაურება.

ბუნებრივი გაზის მრიცხველების მომხმარებელთა ტერიტორიიდან გარეთ გატანის პროცესი უნდა გაგრძელდეს. სამუშაოების დასრულების შემდეგ კი კომპანიის წარმომადგენლებმა ყურადღებით უნდა შეამოწმონ შესრულებული სამუშაოები და ქსელის ტექნიკური მდგომარეობა, რათა დაცულ იქნეს უსაფრთხოების მოთხოვნები, ბუნებრივი გაზის დანაკარგები და მისგან მომდინარე არასწორი დარიცხვები.

განაწილების ლიცენზიატი წელიწადში ერთხელ 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.

ქსელის დაზიანებისა და გაჟონვის შემთხვევები 2014 წელს ძირითადად რეგიონებში დაფიქსირდა, შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“ მოქალაქეებს უსაფუძვლოდ დაარიცხა თანხა, თუმცა მარეგულირებელი კომისიის გადაწყვეტილებით, ეს დარიცხვა გაუქმდა.

## **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, იმ მრიცხველებით აღრიცხული ბუნებრივი გაზის ოდენობა, რომლებიც კონსტრუქციულად არ შეიცავენ ტემპერატურული კორექტირების მოწყობილობას, დაეკორექტირებინათ ტემპერატურული კორექტირების კოეფიციენტით, მრიცხველის საპასპორტო დოკუმენტაციაში განსაზღვრული წესით.

მითითებული გადაწყვეტილების (გადაწყვეტილებების) მოქმედების ვადა 2013 წლის სექტემბრის შემდეგ არ გაგრძელდებულა. მიუხედავად ამისა, გამოვლინდა, რომ შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“ 2014 წელსაც კანონდარღვევით ახორციელებდა მოხმარებული ბუნებრივი გაზის შესწორების კოეფიციენტით დარიცხვას. აღნიშნულთან დაკავშირებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მიმართა შესაბამისი რეკომენდაციით კომპანიას, რის შედეგადაც მოხმარებლებს ჩამოეწერათ ზედმეტად დარიცხული თანხა და შეწყდა ტემპერატურული კორექტირების კოეფიციენტის გამოყენება.

### **გადახდილი თანხის ასახვის პრობლემა**

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი კომპანიების საქმიანობაში გამოვლინდა გარკვეული კანონდარღვევები გადახდილი მომსახურების საფასურის კომპანიის მონაცემთა ბაზებში ასახვასთან დაკავშირებით, კერძოდ, მოხმარებლებს შეუწყდათ მომსახურება გადახდილი ბუნებრივი გაზის საფასურის კომპანიის მონაცემთა ბაზაში ასახვის დაგვიანების გამო. გადასახადების დაგვიანებით ასახვა უმეტესწილად განპირობებული იყო საბანკო და სხვა დაწესებულებების ქმედებებით. მარეგულირებელი კომისიის მიერ 2009 წლის 9 ივლისის №12 დადგენილებით დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-10 მუხლის მე-7 პუნქტი ადგენს, რომ მომსახურე კომპანიებმა უნდა დაიცვან მომსახურების ღირებულების ასახვის არანაკლებ 5-დღიანი ვადა. სწორედ ეს ვადები არ იყო გათვალისწინებული, რაც საფუძვლად დაედო მომსახურების არაკანონიერად შეწყვეტას. მოცემულ საკითხზე გაგზავნილი რეკომენდაციები თითქმის მთლიანად დაკმაყოფილდა და მოხმარებლებს ჩამოეწერათ ქსელიდან ჩახსნისა და აღდგენის ღირებულებები.

აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ ხშირ შემთხვევაში გაზის გამანაწილებელი კომპანიები არ სწავლობენ და არ განაზოგადებენ მათ მიმართ მარეგულირებელი კომისიის მიერ გამოტანილი გადაწყვეტილებების პრაქტიკას. შესაბამისად, არ ხდება იმ ხარვეზების შესწავლა და გამოსწორების გზების ძიება, რათა სამომავლოდ აღმოიფხვრას მსგავსი შემთხვევები.

### **ბუნებრივი გაზის ხარისხი**

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში დაფიქსირდა უამრავი სატელეფონო შეტყობინება იმის თაობაზე, რომ მომხმარებლები გამოხატავენ უკმაყოფილებას განაწილების ლიცენზიატის მიერ მიწოდებული პროდუქციის (ბუნებრივი გაზის) ხარისხთან დაკავშირებით, კერძოდ, ეს შეეხება აბონენტისათვის ბუნებრივი გაზის დაბალი წნევით მიწოდების შემთხვევებს, რა დროსაც ნაკლებია გაზის თბური შემცველობა. გამანაწილებელ ქსელში ბუნებრივი გაზის ხარისხი, წნევა, სუნი და სხვა მახასიათებლები უნდა შეესაბამებოდეს ბუნებრივი გაზის სექტორში მოქმედ წესებსა და სტანდარტებს. მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილია, რომ განაწილების ქსელში მიწოდებული ბუნებრივი გაზის ოდორიზაციისა და სხვა ტექნიკური მახასიათებლების კონტროლზე პასუხისმგებლობა ეკისრება განაწილების ლიცენზიატს. აღსანიშნავია ის გარემოებაც, რომ გაზის გამანაწილებელ კომპანიებს არ აქვთ ქიმიური ლაბორატორიები, რომლებიც განახორციელებდნენ მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრულ მოთხოვნებს ბუნებრივი გაზის ხარისხის დადგენის მიზნით. ამგვარად, ზემოაღნიშნული პრობლემა მწვავედ დგას და დამატებით შესწავლას მოითხოვს. მიგვაჩნია, რომ ეს მნიშვნელოვანი პრობლემაა მომხმარებლებისთვის. შესაბამისად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა დაიწყო კონსულტაციების გამართვა საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიასა და საქართველოს გაზის ტრანსპორტირების კომპანიასთან. სამუშაო შეხვედრები გაგრძელდება აგრეთვე სხვა დაწესებულებებთან.

### **მომხმარებლებისათვის ინფორმაციის მიწოდება**

კომპანიები ვალდებული არიან თვალსაჩინო ადგილზე განათავსონ ინფორმაცია მისაწოდებელი პროდუქციისა და თავიანთი მომსახურების შესახებ, თუმცა მომხმარებლები გამოთქვამენ პრეტენზიებს გაზომომარაგების საკითხებზე ინფორმაციის ნაკლებობის შესახებ. აბონენტებისათვის ინფორმაციის მიწოდებლობა ან არასრულყოფილად მიწოდება განაპირობებს მომხმარებელთა მომართვას საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისათვის, სადაც მათ კონსულტაციებს უწევენ უფლებების განმარტების მიზნით.

## წყალმომარაგების სფერო

2014 წლის განმავლობაში მწვავედ იდგა წყალმომარაგებისა და წყალარინების პრობლემები როგორც თბილისის მასშტაბით, ასევე საქართველოს რეგიონებში. ძირითადად გამოიკვეთა შემდეგი საკითხები: სასმელი წყლის დაბინძურების, უწყვეტი წყალმომარაგების, ხანდაზმული დავალიანებებისა და მოძველებული, დაზიანებული ქსელის პრობლემები, სარემონტო და სარეაბილიტაციო სამუშაოების განხორციელების დაგვიანების შემთხვევები.

### სასმელი წყლის ხარისხი, ხარისხის კონტროლი

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური დიდ ყურადღებას უთმობს ისეთი ინფორმაციების შემოწმებას, რომლებიც სასმელი წლის დაბინძურებას ეხება. 2014 წლის ზაფხულში სოციალურ ქსელში გავრცელდა ვიდეო, სადაც კადრში ჩანდა წყლით სავსე ჭიქა, რომელშიც დაცურავდა ხვლიკი. ვიდეოს ავტორი ირწმუნებოდა, რომ ეს ხვლიკი სახლში ონკანს გამოჰყვავდა. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ამ ფაქტის შესწავლა საკუთარი ინიციატივით დაიწყო და შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერს“ მიმართა ახსნა-განმარტებისთვის. ამ მიმართვის საფუძველზე კომპანიამ მოქალაქის საცხოვრებელი სახლიდან აიღო წყლის სინჯები, თუმცა დაბინძურების ფაქტი არ დადასტურდა. ასევე სასმელი წყლის ხარისხის შესაბამისობის დადგენის მიზნით დამატებით მივმართეთ სსიპ „სურსათის ეროვნულ სააგენტოს,“ რომელმაც წყლის სინჯების შემოწმება განახორციელა სათანადო აკრედიტაციის მქონე საგამოცდო ლაბორატორიაში (შპს „გ. ნათაძის სახელობის სანიტარიის, ჰიგიენის და სამედიცინო ეკოლოგიის სამეცნიერო კვლევითი ინსტიტუტი). სააგენტოდან წარმოდგენილი ინფორმაციითა და ლაბორატორიული კვლევების ოქმებით დადგინდა, რომ სასმელი წყლის ხარისხი შეესაბამება „სასმელი წყლის ტექნიკურ რეგლამენტს“ (ეროვნული სტანდარტი), უვნებელია და არ წარმოადგენს საფრთხეს მომხმარებლისათვის.

სსიპ „სურსათის ეროვნული სააგენტო“ და წყალმომარაგების ლიცენზიატები მუდმივ რეჟიმში ახორციელებენ მოსახლეობისათვის მიწოდებული სასმელი წყლის ხარისხის კონტროლს სათანადო ლაბორატორიების მეშვეობით. დღეის მდგომარეობით, სექტორში მოქმედ მსხვილ კომპანიებს – შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერსა“ და შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიას“ გააჩნიათ შესაბამისი ლაბორატორიები, რაც საშუალებას იძლევა წყლის ხარისხი მუდმივად კონტროლდებოდეს და დაცულ იქნეს წყლის რეგლამენტით განსაზღვრული მოთხოვნები. ამავე დროს წყალმომარაგების სექტორში დღეს მოქმედებს კიდევ 15 ლიცენზიატი, რომლებსაც არ გააჩნიათ

საკუთარი ლაბორატორიები, მაგრამ სასმელი წყლის ხარისხის კონტროლს ახორციელებენ ლაბორატორიებთან გაფორმებული ხელეკრულებების საფუძველზე.

### **წყალმომარაგებისა და წყალარინების ქსელების დაზიანება, მომსახურების შეწყვეტა**

უსაფრთხო წყალმომარაგების უზრუნველყოფა დღეისათვის მეტად აქტუალურია. საქართველოს ქალაქებისა და რეგიონების გარკვეულ ნაწილში წყალმომარაგების ქსელები მოძველებული და დაზიანებულია და საჭიროებს უმოკლეს ვადებში განახლებას. დაზიანებების გამო ხშირია წყალმომარაგების შეწყვეტის ფაქტები, რაც იწვევს მომხმარებლების უკმაყოფილებას. 2014 წელს გამოვლინდა წყალმომარაგებისა და წყალარინების ქსელის დაზიანების არაერთი შემთხვევა, განსაკუთრებით ზაფხულის პერიოდში. წყალარინების ქსელების დაზიანება და კანალიზაციის ქსელებიდან ჟონვა განსაკუთრებულ საფრთხეს უქმნის მოსახლეობის ჯანმრთელობას და აბინძურებს გარემოს.

უნდა აღინიშნოს, რომ 2014 წლის განმავლობაში შეუფერხებლად მუშაობდა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ სატელეფონო ცხელი ხაზი (293 11 11), თუმცა წყალმომარაგებისა და წყალარინების ქსელების დაზიანებებზე შემოსული შეტყობინებებით დაფიქსირდა დაგვიანებული რეაგირების ან სამუშაოების არასრულად შესრულების შემთხვევები კომპანიის ტექნიკური სამსახურების მხრიდან. ქალაქ თბილისის მასშტაბით წყალმომარაგებისა და წყალარინების ქსელის დაზიანებაზე 2014 წელს კომპანიაში სულ დაფიქსირდა 39 185 შეტყობინება (აქედან, 19 803 წყალსადენის, ხოლო 19 382 წყალარინების ქსელის), რაც 11%-ით ჩამოუვარდება 2013 წელს არსებულ მონაცემებს, მაგრამ ჩვენი აზრით, ქსელების დაზიანების აღნიშნული მონაცემები მაინც საკმაოდ მაღალი მაჩვენებელია ერთი წლის განმავლობაში.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურიდან წყალმომარაგების კომპანიებს 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.

## უწყვეტი წყალმომარაგება და წყალმომარაგების გრაფიკი, წყალმომარაგების ახალი ქსელების მშენებლობა და რეაბილიტაცია

წყალმომარაგების სექტორში მომხმარებლების ძირითად პრობლემას წარმოადგენს სასმელი წყლის უწყვეტად მიწოდების საკითხი. საქართველოს რეგიონების დიდი ნაწილის წყალმომარაგება დროგამოშვებით (ანუ გრაფიკით) ხორციელდება. მომსახურე კომპანიები გეგმავენ წყალმომარაგების სექტორის პრობლემების ეტაპობრივ მოგვარებას და წყალმომარაგების გახანგრძლივებას, რაც პირდაპირ აისახება წყალმომარაგების გრაფიკებში, თუმცა ამ მხრივ შეიძლება რამდენიმე მუნიციპალიტეტის გამოყოფა (მაგ: თელავი, კასპი, ქარელი, ხაშური), სადაც ჯერ კიდევ მოსახლეობის წყალმომარაგების დრო დღე-ღამეში 3-5 საათს არ აღემატება.

გარკვეულ პრობლემად რჩება საქართველოს რეგიონებში მრავალსართულიანი საცხოვრებელი კორპუსების მაღალი სართულების წყალმომარაგება, რაზეც შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ წარმომადგენლებთან გაიმართა სამუშაო შეხვედრები. აღნიშნული პრობლემა დაკავშირებულია ფინანსური და ტექნიკური საკითხების გადაწყვეტასთან, რაც ეტაპობრივად ხორციელდება. წყალმომარაგების ნაგებობებსა და ქსელებზე ჩატარებული სარეაბილიტაციო სამუშაოების შედეგად 2012 წლის შემდეგ გარკვეულწილად გაუმჯობესდა მაღალი სართულების წყალმომარაგება, გახანგრძლივდა წყალმომარაგების გრაფიკი და მოიმატა ქსელში არსებულმა წნევამ. წარმოდგენილი ინფორმაციით, მრავალსართულიანი საცხოვრებელი კორპუსების წყალმომარაგების პრობლემა ეტაპობრივად მოგვარდება 2015 წლის ბოლომდე.

წყალმომარაგების სექტორი დღეის მდგომარეობით ჯერ კიდევ სრულად ვერ ფარავს საქართველოს რეგიონებს. ამასთან, საყურადღებოა, რომ არსებული ინფრასტრუქტურა მოძველებულია და ძალიან ნელი ტემპით მიმდინარეობს მისი განახლება. 2014 წელს შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიამ“ განახორციელა 32.896 კმ ქსელის რეაბილიტაცია და მოსახლეობის გამრიცხველიანების ფარგლებში დაამონტაჟა 19.044 წყლის ინდივიდუალური მრიცხველი.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ დაადგინა, რომ ქ. თბილისის სასმელი წყლით მომარაგება ახალი საზღვრების ფარგლებში 2015 წლიდან და შემდეგ უნდა იყოს უწყვეტი (24-საათიანი), ამასთან, მომხმარებელთა წყალმომარაგების პირობები არ უნდა გაუარესდეს. 2014 წლის აგვისტოს თვეში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისა და კომისიის წყალმომარაგების

დეპარტამენტის თანამშრომლებმა ერთობლივად განახორციელეს მონიტორინგი დედაქალაქის შემოგარენის წყალმომარაგებაზე. განსაკუთრებულმა პრობლემებმა თავი იჩინა ისანი-სამგორისა და გლდანის რაიონების ზოგიერთი ქუჩის, სოფელ გლდანის, ზაჰესის დასახლების, სოფელ დიდმისა და მუხიანი 2-ის დასახლების წყალმომარაგებისას.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს კახეთის გზატკეცილის რკინიგზის ჩიხის №20-ში მცხოვრებმა მოქალაქეებმა შეატყობინეს, რომ სასმელი წყალი არ მიეწოდებოდათ 1 დღე-ღამის განმავლობაში, ხოლო შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ არ რეაგირებდა მათ ზარებზე.

ენერგომზადსმენმა და სემეკის წყალმომარაგების დეპარტამენტის წარმომადგენლებმა ერთობლივად დაათვალიერეს სასმელი წყლის დაზიანებული მილები, შეხვდნენ მოსახლეობას და ადგილზე გაეცნენ არსებულ პრობლემებს. აღმოჩნდა, რომ ამ მისამართზე წყალმომარაგებისა და ასევე წყალარინების ქსელი იმდენად მოძველებულია, რომ შეკეთებიდან ძალიან მოკლე დროში ისევ გამოდის მწყობრიდან. შესაბამისად, მოსახლეობა მუდმივად დგას ამ რისკის წინაშე. ისინი მოითხოვდნენ ძველი მილების გამოცვლასა და კაპიტალური სარემონტო სამუშაოების ჩატარებას. აღსანიშნავია, რომ ამ მისამართიდან მთელი წლის განმავლობაში მოგვმართავდნენ მოქალაქეები პრეტენზიებით წყალმომარაგების შეწყვეტასთან დაკავშირებით.

აღსანიშნავია, რომ ზემოთ ჩამოთვლილი უბნების გარკვეულ ნაწილზე მიმდინარეობდა სარეაბილიტაციო სამუშაოები. მონიტორინგის ჯგუფმა მოქალაქეთა შეტყობინების საფუძველზე ადგილზე დაათვალიერა არსებული სიტუაცია, შეხვდა და გაესაუბრა იქ მცხოვრებ მოქალაქეებს.

ზაჰესის დასახლებაში მშვიდობის ქუჩის მცხოვრებლებმა აღნიშნეს, რომ ზაფხულის დადგომისთანავე დაიწყო მათ ქუჩაზე სარემონტო სამუშაოები, რის გამოც წყალი სათანადოდ აღარ მიეწოდებოდათ. სამუშაოები დაკავშირებული იყო წყალარინებისა და სანიაღვრე სისტემასთან. მიუხედავად ამისა, მოქალაქეებს სასმელი წყლის მიწოდება ხანგრძლივად შეეზღუდათ და მხოლოდ გრაფიკით იღებდნენ, დილის საათებში – 11 საათამდე, ხოლო საღამოს 8 საათიდან – რამდენიმე საათით. ამ ქუჩის მცხოვრებლებმა აღნიშნეს, რომ დაბალი წნევის გამო მაღალი სართულები წყალს ვერც გრაფიკით დადგენილი პირობებით ვერ იღებდნენ. პროცესის გაჭიანურებას თან ახლდა მოქალაქეთა არაინფორმირებულობა. მომხმარებლების უკმაყოფილება გამოიწვია კომპანიის მიერ განხორციელებული სამუშაოების ხანგრძლივობამ, რაც მთელი ზაფხულის პერიოდში გაგრძელდა მაღალი ტემპერატურის ფონზე.

იმავე პრობლემის წინაშე აღმოჩნდა ნაძალადევის რაიონი. მონიტორინგის ჯგუფი

მადაროს ქუჩაზე იმყოფებოდა, სადაც მოქალაქეებმა აღნიშნეს, რომ სამუშაოები არაგონივრული ვადით გაჭიანურდა.

ავგისტოს თვეში ძალიან ბევრი შეტყობინება დაფიქსირდა სოფელ გლდანიდან. შესაბამისად, მონიტორინგის ჯგუფმა შეამოწმა ეს უბანიც. წყალმომარაგების პრობლემა მწვავედ იდგა თითქმის მთელ სოფელში. მაგალითად, 26 მაისის ქუჩაზე აქტიური სამშენებლო სამუშაოები დასრულებული იყო, თუმცა მოსახლეობას სასმელი წყალი მაინც არ მიეწოდებოდა. მათ აღნიშნეს, რომ არ არსებობს ერთიანი გრაფიკი და შესაძლოა მომსახურება შეწყდეს მთელი კვირითაც კი. მომხმარებლებმა ასევე აღნიშნეს, რომ ამ უბანზე არ არსებობდა წყალარინების ქსელი. სამუშაოების შედეგად გადათხრილი გზები არ იყო მოწესრიგებული, რაც ართულებდა ავტომობილების გადაადგილებას ამ უბნებში.

წყალმომარაგების პრობლემა ძალიან მწვავედ იდგა ამ რაიონში, კულა გლდანელის ქუჩაზე და სოფელ დილომში, სადაც არავითარი სამუშაოები არც მიმდინარეობდა და არც იგეგმებოდა უახლოეს პერიოდში. სოფელ დილომში მოქალაქეები ბიღონებით იმარაგებდნენ სასმელ წყალს იმ უბნებიდან, სადაც მომსახურება გრაფიკით მაინც ხორციელდება.

განსაკუთრებით ბევრი შეტყობინება დაფიქსირდა მუხიანი 2-ის დასახლებიდან. მონიტორინგის ჯგუფი იმყოფებოდა ამ რაიონში სამეგრელოს, გამარჯვებისა და რიკოთის ქუჩებზე. იქ ყოფნის პერიოდში დაფიქსირდა, რომ მოქალაქეებს სასმელი წყალიც კი არ მიეწოდებოდათ, ვინაიდან ამ უბნებში წყალმომარაგება საერთოდ აღარ ხორციელდებოდა. მოქალაქეებმა განმარტეს, რომ სასმელ წყალს ყიდულობენ, ავზებს კი წვიმის წყლით ან სხვა საშუალებებით ავსებენ. მიუხედავად წყალმომარაგების პრობლემებისა, გადასახადი სულადობრივად ერიცხება ოჯახებს. ისინი შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ აბონენტები არიან. მოქალაქეებმა აღნიშნეს, რომ 2013 წელს მომსახურება უკეთესი იყო და მუხიანი 2-ის დასახლებას წყალი გრაფიკით მიეწოდებოდა, 2014 წელს კი ეს სიტუაცია გაუარესდა.

საზოგადოებრივი დამცველის მონიტორინგის ჯგუფი ზაფხულის პერიოდში ასევე აქტიურად ამოწმებდა წყალარინებისა და წყალმომარაგების ქსელის გამართულობას, ვინაიდან ომბუდსმენის აპარატში დაფიქსირდა არაერთი შეტყობინება, რომელიც სწორედ ამ პრობლემებს უკავშირდებოდა. აღსანიშნავია ნინო რამიშვილის ქუჩის მცხოვრებთა პრეტენზია. შემოწმებით დადასტურდა, რომ ამ ქუჩაზე 3-4 დღის განმავლობაში მოედინებოდა წყალი, რაც აფერხებდა ქვეითად მოსიარულეების გადაადგილებას და ართულებდა ავტომობილების მოძრაობას. ასეთივე შემთხვევები დაფიქსირდა სააკაძის მოედანზე, ვაჟა-ფშაველას მე-2 და მე-4 კვარტალებში, ნუცუბიძის მე-3 პლატოზე, სამრეწველოს დასახლების მე-2 ქუჩასა და ჯიქიას ქუჩაზე.

თითოეული შემთხვევა ადგილზე შისწავლა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა და აღმოჩნდა, რომ რიგ შემთხვევებში ეს გამოწვეული იყო წყლის მილების დაზიანებით, ხოლო ზოგიერთ შემთხვევაში – წყალარინების სისტემის გაუმართაობით.

ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაზე საზოგადოებრივი დამცველის რეაგირება იყო უსწრაფესი და აღსანიშნავია, რომ ჩვენი მიმართვების საფუძველზეც „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ უმოკლეს ვადებში ახერხებდა პრობლემების აღმოფხვრას.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მიიჩნევს, რომ ნებისმიერმა კომპანიამ მოქალაქის შესაბამისი შეტყობინების საფუძველზე უნდა უზრუნველყოს ოპერატიული რეაგირება. განაკუთრებით სენსიტიურია ეს თემა წყალთან მიმართებაში. გამოიკვეთა, რომ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერმა“ უნდა გაზარდოს ტექნიკური ჯგუფების რაოდენობა, რათა არ დაგვიანდეს მომხმარებლებისთვის სათანადო დახმარების აღმოჩენა. გარდა ამისა, ენერგომომუდსმენი რეკომენდაციით მიმართავს შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერს“, რათა შესაბამისი სამუშაოების განხორციელებით უზრუნველყოს მომხმარებელთა სათანადო მომსახურება და სამუშაოების ეფექტიანი და დროული შესრულება. აღსანიშნავია, რომ საზოგადოებრივი დამცველის მონიტორინგი წყალმომარაგების საკითხებზე გაგრძელდება 2015 წელსაც.

### **მოქალაქეთა დავები წყალმომარაგების კომპანიებთან**

#### **საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო ტარიფი**

წყალმომარაგების სფეროში შემოსული განცხადებების ნაწილი ეხება საცხოვრებელი სახლების მშენებლობის პროცესში ფიზიკური პირებისათვის აღურიცხავი წყლის საფასურის დარიცხვას არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელთათვის განსაზღვრული ტარიფით.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა შეისწავლა არაერთი ფაქტი იმის შესახებ, რომ ფიზიკური პირის მიერ საცხოვრებელი სახლის მშენებლობისას მასზე წყლის საფასურის დარიცხვა არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელთათვის განსაზღვრული ტარიფით



განხორციელდა. თითოეულ საქმეში დადასტურდა, რომ სასმელი წლის გამოყენებას არასაყოფაცხოვრებო მიზნებისათვის არ ჰქონდა ადგილი, სადავო ტერიტორიაზე პირი არ ეწეოდა ეკონომიკურ საქმიანობას და არ იყო რეგისტრირებული მეწარმეთა რეესტრში. აღნიშნულთან დაკავშირებით საზოგადოებრივი დამცველის ყველა შუამდგომლობა დაკმაყოფილდა მარეგულირებელი კომისიის მიერ და მომხმარებლებს ჩამოეწერათ ზედმეტად დარიცხული თანხა. ზოგიერთ შემთხვევაში თანხები დაკორექტირდა საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციებითაც.

### ავარიული შემთხვევები

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული განცხადებების ნაწილი განეკუთვნება წყალმომარაგების ქსელის ავარიული შემთხვევების შედეგად დაზიანებული ქსელის აღდგენის დაყოვნებას. „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ პირველი მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, ამ წესებით დადგენილი პირობები სავალდებულოა ყველა იმ პირისათვის, რომლებიც ახორციელებენ მომხმარებელთა წყალმომარაგებას ან/და სასმელი წყლის მოხმარებას. ამ წესებთან შეუსაბამო ვალდებულებების დაკისრება აკრძალულია. ამავე წესების მე-11 მუხლის მე-12 პუნქტის თანახმად, სასმელი წყლის მრიცხველის დაზიანების შემთხვევაში მომხმარებელი ვალდებულია, დაუყოვნებლივ აცნობოს მიმწოდებელს აღნიშნულის შესახებ (წერილობით ან ზეპირად, მათ შორის, სატელეფონო შეტყობინებით), მიმწოდებელი კი ვალდებულია, შეტყობინების მიღებისთანავე წერილობით დააფიქსიროს შეტყობინების მიღება და დაუყოვნებლივ განახორციელოს ამ მომხმარებლის სასმელი წყლით უწყვეტი მომარაგებისათვის საჭირო ქმედებები და პროცედურები (ამ წესებისა და კანონმდებლობით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისად). დაფიქსირდა შემთხვევა, როცა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერმა“ არ შეასრულა მასზე კანონმდებლობით დაკისრებული მოვალეობა, რის გამოც საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა შესაბამისი რეკომენდაციით მიმართა კომპანიას და მომხმარებელს ჩამოეწერა სასმელი წყლის დაღვრის შედეგად დარიცხული თანხა.

## წყალმომარაგების ქსელზე მიერთება

2014 წლის განმავლობაში ადგილი ჰქონდა წყლის გამანაწილებელი კომპანიების მიერ წყალმომარაგების ქსელზე მიერთების კანონმდებლობით დადგენილ ვადაში დაუსრულებლობას. აღნიშნულთან დაკავშირებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მიმართა კომპანიას, რის შედეგადაც მომხმარებლის ქსელზე მიერთება განხორციელდა კომისიის მიერ დადგენილი განაკვეთის 50 %-ის ფარგლებში (გაუწვევლი მომსახურების კომპენსირება).

### სასმელი წყლის საფასურის დარიცხვა საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მონაცემებით

ხშირია განცხადებები წყალმომარაგების გადასახადის სულადობის საფუძველზე დარიცხვასთან დაკავშირებით. ძირითად პრობლემას წარმოადგენს ის, რომ კომპანიები არ გასცემენ სათანადო კონსულტაციებს მოქალაქეთათვის აღნიშნული საკითხის მოსაწესრიგებლად. შესაბამისად, მომხმარებლები მიმართავენ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს. კონსულტაციის გაწევის შემდგომ მომხმარებლები სულადობის დაზუსტების მიზნით მიმართავენ საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს. შესაბამისი ცნობა წარედგინება სასმელი წყლის მიმწოდებელ კომპანიას დარიცხული გადასახადების კორექტირების მიზნით.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც საცხოვრებელ სახლში სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მონაცემების მიხედვით ჩაწერილია კონკრეტული პიროვნება, რომელსაც კომპანია ყოველთვიურად არიცხავს წყალმომარაგების საფასურს, მაგრამ ეს პირი ფიზიკურად არ ცხოვრობს ამ სახლში. აღნიშნული დადასტურდა ელექტროენერჯისა და ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებისგან წარმოდგენილი დოკუმენტაციით (აბონენტის ბრუნვის ისტორია), საკონსულოს ცნობით (საკონსულო აღრიცხვაზე) ან სხვა მისამართზე კომუნალური დავალიანებების გადახდის ქვითრებით.

ყოველ კონკრეტულ ფაქტთან დაკავშირებით საზოგადოებრივმა დამცველმა რეკომენდაციით მიმართა შესაბამის კომპანიას, რის საფუძველზეც ეს პრობლემები დარეგულირდა.

## ხანდაზმული დავალიანებები

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს 2014 წლის განმავლობაში მასობრივად მომართავდა ე. მცხეთის მოსახლეობა შპს „მცხეთის წყლის“ მიმართ არსებული ხანდაზმული დავალიანებების ჩამოწერის მოთხოვნით. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციის საფუძველზე 358 მომხმარებელს ჩამოეწერა ხანდაზმული დავალიანება.

ენერგომომზადების დადებითად აფასებს შპს „მცხეთის წყალთან“ ამგვარ თანამშრომლობას და გამოთქვამს სურვილს, რომ ეს ტენდენცია შენარჩუნდეს მომავალშიც და სხვა კომპანიებისთვის გახდეს მაგალითის მიმცემი.