



2015 წლის შეჯამება

მომართვიანობა

ენერგომბუდსმენის აპარატში მომართვიანობის მაჩვენებელი ჯერ კიდევ 2014 წელს მკვეთრად გაიზარდა, თუმცა 2015 წელს ეს ციფრი კიდევ ერთი-ორად მაღალია. მომართვიანობის მაჩვენებელი არ არი მხოლოდ სტატისტიკა, ეს მიანიშნებს, რომ სულ უფრო მეტი მომხმარებელი ეცნობა თავის უფლებებს და ცდილობს დამცველის დახმარებით მათ დაცვას. 2015 წელს ენერგომბუდსმენის აპარატში 3708 განცხადება დარეგისტრირდა. მაღლი იყო აქტივობა საზოგადოებრივი დამცველის მისაღებში, სადაც 7908 მოქალაქე დაფიქსირდა სამართლებრივი კონსულტაციებისთვის. წლის განმავლობაში ათასობით წერილი მივიღეთ ელექტრონულ ფოსტასა და ფეისბუქის ოფიციალურ გვერდზე.

2015 წელს კომპანიების მიხედვით, განცხადებათა რაოდენობა შემდეგნაირად გადანაწილდა:

- სს „თელასი“ - 1425
- სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“ - 136
- სს „კახეთის ენერგოდისტრიბუცია“ - 15
- შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისი“ - 396
- შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“ – 63
- სს „საქორგაზი“ - 253
- სს „ენერგოკავშირი“ - 1
- შპს „ვარკეთილაირი“ – 3
- შპს „ვისოლ პეტროლიუმ-ჯორჯია“ – 1
- შპს „დიდი დილომი გაზი“ -1
- შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ - 737
- შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“ – 28
- შპს „მცხეთის წყალი“ – 485

• შპს „რუსთავის წყალი“ – 164

ელექტროენერგეტიკის სექტორი - 1576 განცხადება

წყალმომარაგება - 1412 განცხადება

ბუნებრივი გაზის სექტორი - 720

ძირითადი პრობლემები

განცხადებათა სიმრავლის მიხედვით, ლიდერობს ელექტროენერგეტიკის სექტორი, სადაც ძირითად პრობლემას წარმოადგენდა სამი და მეტი წლის წინ კომპანიის მიმართ წარმოქმნილი ვალეები, რომლებიც მრავალი წლის მანძილზე ასახული იყო მომხმარებელთა პირადი აღრიცხვის ბარათებზე. ამ პრობლემამ თავი იჩინა ჯერ კიდევ 2014 წელს და აქტუალური იყო მიმდინარე წელსაც. აღსანიშნავია, რომ ამ მხრივ სერიოზული წინვლა გვაქვს, ვინაიდან მომხმარებელთა უდიდესი ნაწილი, საზოგადოებრივი დამცველის დიდ ძალისხმევით, გათავისუფლდა ამ ვალდებულებისგან. ასევე მრავალი განცხადება დაფიქსირდა კომპანიების მხრიდან უსაფუძვლო დარიცხვასთან დაკავშირებით, რომელიც, ძირითადად, წარმოქმნილია მრიცხველის მწყობრიდან გამოსვლის ან ახალი აბონენტისთვის წინა მფლობელის დავალიანების ავტომატურად გადმოტანის, აგრეთვე, საფეხურებრივი ტარიფის არასწორი გამოყენების გამო. რეგიონებში გადაუჭრელ პრობლემად რჩება მოძველებული ქსელები, არასტაბილური ძაბვა, მომსახურების ხშირი შეწყვეტა.

საერთო პრობლემას წარმოადგენს მომხმარებელთა მიერ კომპანიასთან დადებული ხელშეკრულებები ვალის აღიარების თაობაზე, რის გამოც საკითხი სცილდება საზოგადოებრივი დამცველის კომპეტენციას და ის შეიძლება მხოლოდ სასამართლოში გასაჩივრდეს საერთო წესების შესაბამისად.

ბუნებრივი გაზის სექტორში საზოგადოებრივი დამცველის მონიტორინგის საგანი იყო ახალი მომხმარებლის დროული მიერთება ბუნებრივი გაზის ქსელზე. საჩივრების უდიდესი უმრავლესობა ყველა კომპანიის მისამართით სწორედ ამ კუთხით დაფიქსირდა. პრობლემას წარმოადგენს გაზის მოძველებული მრიცხველებიც. ამ მიმართულებით დაფიქსირებული განცხადებების უმრავლესობა მოქალაქეთა სასარგებლოდ დასრულდა, ვინაიდან მრიცხველის დაზიანებაში მათი ბრალი არ იკვეთებოდა, მიუხედავად იმისა, რომ კომპანია სწორედ მოქალაქეებს სთხოვდა ზიანის ანაზღაურებას. ზამთრის პერიოდში იმატა მომხმარებელთა პრეტენზიებმა ბუნებრივი გაზის წნევასთან დაკავშირებით.

წყალმომარაგების სექტორში, ისევე როგორც ელექტროენერგეტიკაში ძირითად პრობლემად გამოიკვეთა წყალკანალის მიმართ გასულ წლებში დაგროვილი დავალიანება, რომელზეც სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით, ვრცელდება მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადა. ასეთი განცხადებები მასობრივად დაფიქსირდა, როგორც შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუნდის“, ასევე შპს „მცხეთის წყლისა“ და შპს „რუსთავის წყლის“ მისამართით. აღსანიშნავია, რომ თბილისის მასშტაბით მრავალი იყო ავარიების პრობლემა, რაც სერიოზულ დისკომფორტს იწვევდა მომხმარებლებში. რეგიონებში მწვავედ დგას წყალმომარაგების პრობლემა: მოძველებული ინფრასტრუქტურა, დარღვეული გრაფიკები, წყლის ხარისხი და ვარგისიანობა.

რეკომენდაციები და გადაწყვეტილებები

2015 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურიდან კომპანიების მისამართით გაიგზავნა

არაერთი რეკომენდაცია მომხმარებელთა ინტერესებიდან გამომდინარე და აღსანიშნავია, რომ ზოგიერთი კომანია, მაგალითად, შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“, ასევე შპს „მცხეთის წყალი“, შპს „რუსთავის წყალი“, „ენერგო-პრო ჯორჯია“, „საქორგაზი“, ფაქტობრივად, 100 პროცენტით ითვალისწინებს ენერგომომბუდსმენის რეკომენდაციებს. ეს არის დადებითი ტენდენცია, რაც სასურველია, რომ მომავალშიც შენარჩუნდეს.

საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციის საფუძველზე კომპანიების მიერ ჩამოწერილმა თანხამ 2015 წლის განმავლობაში 514 426,3 ლარი შეადგინა.

გარდა ამისა მომხმარებლები უფლებების მაქსიმალური დაცვის მიზნით ენერგომომბუდსმენმა მრავალჯერ მიმართა საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას ამა თუ იმ საკითხის გადაწყვეტისთვის. სემეკის საჯარო სხდომებზე ამ საქმეების განხილვა უმეტესწილად დადებითად სრულდებოდა, რის შედეგადაც ჯამში ჩამოწერილმა თანხამ შეადგინა 1 396 675. 77 ლარი.

2015 წლის შედეგებით მომხმარებელთა სასარგებლოდ ჩამოწერილმა თანხამ ჯამში 1,911, 102 ლარი შეადგინა.

მომავალი წლიდან ენერგომომბუდსმენი განახლებული გეგმით შეუდგება სტრატეგიით გათვალისწინებული ამოცანების და მიზნების განხორციელებას და მომხმარებლების უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესებას.