

მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი
დამცველის

ა ნ გ ა რ ი შ ი

2016 წელს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების
სექტორში
მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის შესახებ

თბილისი 2017

<i>ენერგომომზადმენი</i>	4
<i>მომხმარებელთა უფლებები</i>	5
უსაფრთხოების უფლება	5
ინფორმაციის მიღებისა და ინფორმირებულობის უფლება	5
არჩევანის უფლება	6
უფლება მოუსმინონ	6
ზიანის ანაზღაურების უფლება	6
სამომხმარებლო განათლების უფლება	6
საბაზისო მოთხოვნების დაკმაყოფილების უფლება	7
ჯანმრთელ გარემოში ცხოვრების უფლება	7
საქმის ვითარების კრიტიკული ცოდნა	7
თანამონაწილეობა ან მოქმედება	8
სოციალური პასუხისმგებლობა	8
ეკოლოგიური პასუხისმგებლობა	8
სოლიდარობა	8
2016 წლის სტატისტიკური მონაცემები	8
მომართვიანობა	8
სექტორის მიხედვით:	9
რეკომენდაციები და გადაწყვეტილებები	9
წყალმომარაგების საკითხები	10
წყალმომარაგების ტარიფები	17
შპს „ბათუმის წყალი“ და რესტორანი „BK“	19
საქმის ირგვლივ არსებული ინფორმაცია	19
საზოგადოებრივი დამცველის მოტივაცია სამართლებრივ ნორმებზე დაყრდნობით	20
ელექტროენერგეტიკის საკითხები	23
ხანდაზმული დავალიანებები	23
საერთო ბარათები	23
სადარბაზოს დავალიანებები	25
ე.წ. გაუქმებული ბარათები	26
უძრავი ქონების ძველი მესაკუთრის დავალიანებების გადაკისრება ახალ მესაკუთრეზე	27

საფეხურებრივი ტარიფები ელექტროენერგიაში _____	28
ელექტროენერგიის ტარიფები _____	30
მომხმარებლების ინფორმირება _____	32
ე.წ. „კორექცია აქტი“ _____	34
არასათანადო მომსახურება _____	35
<i>ბუნებრივი გაზის საკითხები</i> _____	36
ახალი მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება-გაზიფიკაცია.	37
ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისა და ზიანის ანაზღაურების გამო განხორციელებული დარიცხვების საკითხები _____	39
ხანდაზმული დავალიანებების პრობლემა, ახალ მომხმარებელზე ძველი მესაკუთრის დავალიანების გადატანა _____	41
მომხმარებლების დერეგულირებულ (თავისუფალ), ასევე არასაყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანა. გაზის ტარიფების ზრდა _____	42
აღრიცხვიანობის დარღვევა. გადამეტებით დარიცხვები _____	44
ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება. ავარიები და გაჟონვები. აღრიცხვის კვანძების მომხმარებლების ტერიტორიის გარეთ გამოტანა. გეგმური შემოწმებები _____	45
ბუნებრივი გაზის ხარისხი. მომსახურების (კომერციული) ხარისხი _____	49
საზოგადოებრივი დამცველის წინადადებები საკანონმდებლო ცვლილებებთან დაკავშირებით _____	51
ა) ვალის გადანაწილების უფლება ბუნებრივი გაზის სექტორში _____	51
ბ) ანათვალის აღების წესი _____	52
<i>საერთაშორისო ურთიერთობები</i> _____	54

ენერგომბუდსმენი

ენერგომბუდსმენი - მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ასეთი სახელწოდება დამკვიდრდა და აქტიურად გამოიყენება საზოგადოებაში. საზოგადოებრივი დამცველი მომხმარებლების ინტერესებს წარმოადგენს ენერგოკომპანიებთან ურთიერთობაში. სხვა სიტყვებით, ენერგომბუდსმენი ადვოკატის ფუნქციას ასრულებს აბონენტთა კანონიერი უფლებების დასაცავად. დამცველის უფლებამოსილება საკანონმდებლო ნორმებით არის განმტკიცებული.

ენერგომბუდსმენის სამსახურის სტრატეგიული ამოცანაა მომხმარებლების ინფორმირებულობის ამაღლება მათი უფლებების შესახებ, ენერგოკომპანიების მხრიდან თავიანთი საქმიანობის სფეროში კანონმდებლობით დადგენილი ვალდებულებების შესრულების უზრუნველყოფა და მომხმარებლების ინტერესების სრული დაცვის განხორციელება. შესაბამისად, ენერგომბუდსმენი არის მთავარი გარანტი მომხმარებლებისათვის მათი ინტერესების დაცვის მიმართულებით.

აღსანიშნავია, რომ მხოლოდ ენერგოკომპანიების მიერ ვალდებულებების შესრულება არ იქნება საკმარისი მოცემულ სფეროში სიტუაციის გასაუმჯობესებლად. ამ მიმართულებით აუცილებლად უნდა იყვნენ ჩართულნი ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოები, რომელთა საქმიანობის მიზანს წარმოადგენს საკუთარი მოსახლეობის კეთილდღეობისათვის შესაბამისი ღონისძიებების განხორციელება, აგრეთვე უფლებადამცველი სხვა ორგანიზაციები.

ყურადსაღებია დამცველის სამსახურში მომართვიანობის სტატისტიკა, რომელიც მეტყველებს, რომ საჩივრების რიცხვი ყოველწლიურად იზრდება. ამ ტენდენციის ერთი პოზიტიური მხარე მდგომარეობს იმაში, რომ გაცილებით ამაღლდა მომხმარებლების ინფორმირებულობა ენერგომბუდსმენის სამსახურის საქმიანობაზე, თუმცა, ამავე დროს, ეს მიგვანიშნებს სისტემაში არსებულ რთულ მდგომარეობაზე. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის საქმიანობა ეფექტიანად შეფასდება იმ შემთხვევაში, როდესაც შემცირდება მომხმარებელთა პრეტენზიები ენერგოკომპანიების მიმართ და დავების გადაწყვეტა მინიმალურ დროში და მაქსიმალური შედეგიანობით აისახება.

დავების „მარტივად და სწრაფად“ გადაწყვეტა ყველა მოდავე მხარის სურვილია. ამიტომ აუცილებელია მეტი ყურადღება დაეთმოს ენერგომბუდსმენის რეკომენდაციებისა და წინადადებების გაანალიზებას, რომ მათი შესრულების რიცხვი უფრო მაღალი გახდეს, ვიდრე ამ დროისთვის არის.

ენერგომბუდსმენის სამსახური ასევე ცდილობს ხელი შეუწყოს ენერგოსექტორში მედიაციის კულტურის დამკვიდრებასა და განვითარებას.

მედიაცია დავების გადაწყვეტის ალტერნატიული პროცესია, რომელიც გულისხმობს მოდავე მხარეების მორიგებას სასამართლო პროცესის გარეშე. მედიაციის დროს პროფესიულად მომზადებული პირი მხარეებს ეხმარება დამოუკიდებლად მოაგვარონ მათ შორის წარმოშობილი

უთანხმოება. სასამართლო და საარბიტრაჟო პროცედურებისგან განსხვავებით მედიაში მხარეები თავად იღებენ გადაწყვეტილებას ყველასათვის მისაღებ საბოლოო შედეგზე.

დღესდღეობით, საქართველოს არსებული კანონმდებლობა არეგულირებს მხოლოდ სასამართლო მედიაციას, რაც სამარლებრივი ჩარჩოს მიღმა ტოვებს სხვა შემთხვევებს. მიგვაჩნია, რომ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციები, სამსახურის შიგნით ჩატარებული არაერთი სამუშაო შეხვედრა (რომელიც მეტწილად დადებითი შედეგებით სრულდება) მხარეთა შორის არსებული დავების მოგვარების საუკეთესო მაგალითია და მედიატორული საქმიანობის ანალოგია.

მომხმარებელთა უფლებები

ყოველი წლის 15 მარტს საერთაშორისო საზოგადოებრიობა აღნიშნავს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მსოფლიო დღეს (World Consumer Rights Day). გაეროს გადაწყვეტილებით, მოცემული თარიღი მისადაგებულია 1962 წელს ამერიკის შეერთებული შტატების პრეზიდენტ ჯონ ფ. კენედის (John F. Kennedy) კონგრესში გამოსვლის თარიღთან.

პრეზიდენტის აღნიშნულ გამოსვლაში ჩამოყალიბებული იყო მომხმარებლის ოთხი ძირითადი უფლება:

უსაფრთხოების უფლება [The right to safety]

მომხმარებლები უნდა იყვნენ დარწმუნებულნი, რომ მათთვის მიწოდებული პროდუქტი (ამ შემთხვევაში, ელექტროენერგია, ბუნებრივი გაზი, სასმელი წყალი) არის სათანადო ხარისხის, ხოლო ამ პროდუქტის მიწოდებასთან დაკავშირებული მომსახურება არის უსაფრთხო და არ ქმნის საშიშროებას ადამიანის ჯანმრთელობისათვის ან სიცოცხლისათვის.

დამტკიცებული ტექნიკური რეგლამენტები ფართოდ განსაზღვრავს იმ მოთხოვნებს, რომლის შესაბამისადაც ენერგოკომპანიები ვალდებული არიან, მიაწოდონ მომხმარებლებს უსაფრთხო და სათანადო ხარისხის პროდუქტი. აგრეთვე საკანონმდებლო დონეზე არის დარეგულირებული მომხმარებლების მიმართ მომსახურების ხარისხის პარამეტრები.

ინფორმაციის მიღებისა და ინფორმირებულობის უფლება [The right to be informed]

მომხმარებელი უნდა ფლობდეს უტყუარ და სანდო ფაქტებს, ინფორმაციას, რომლის საშუალებითაც მას ექნება შესაძლებლობა, აირჩიოს პროდუქტი/მომსახურება. ეს უფლება ორი ძირითადი ნაწილისგან შედგება: მიიღოს სათანადო და სრულყოფილი ინფორმაცია შესაბამისი კომპანიისგან და აგრეთვე მუდმივად ინფორმირებული იყოს სხვადასხვა სიახლისა თუ საკანონმდებლო რეგულაციის შესახებ.

არჩევანის უფლება [The right to choose]

მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს უფლება, სხვადასხვა სახის პროდუქტიდან და მომსახურებიდან აარჩოს მისთვის მისაღები. ამასთან, შეთავაზებული პროდუქტი და მომსახურება გარანტირებული უნდა იყოს ადეკვატური ღირებულებითა და შესატყვისი ხარისხით. ვინაიდან ენერგოსექტორი ფაქტობრივად მონოპოლიურია, საქართველოში ამ უფლების რეალიზება თითქმის შეუძლებელია ამ ეტაპზე.

უფლება მოუსმინონ [The right to be heard]

მომხმარებელთა ინტერესები, შესაბამისად, უნდა იყოს წარმოდგენილი მთავრობის პოლიტიკის დამკვიდრებისას და აღსრულებისას, აგრეთვე პროდუქტებისა და მომსახურების შემუშავების დროს.

მოქმედმა კანონმდებლობამ ამგვარი უფლებამოსილება მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს მიანიჭა. სწორედ დამცველს გააჩნია სამართლებრივი საფუძველი, რომ მონაწილეობა მიიღოს საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ იმ ნორმატიული აქტების პროექტების მომზადებაში, რომლებმაც შესაძლებელია ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ინტერესებზე. გარდა ამისა, მომხმარებლის მოსმენის უფლება უფრო კონკრეტულად არის გარანტირებული, რის გამოც ყოველი კომპანია ვალდებულია, ყოველი პირის მოთხოვნის შემთხვევაში უზრუნველყოს პირდაპირი კონტაქტი მომხმარებელთან მისთვის საინტერესო თემებზე. მომხმარებლებს აქვთ უფლება, აგრეთვე პირდაპირ დააფიქსირონ მათი მოსაზრებები როგორც კომპანიების, აგრეთვე დარგის მარეგულირებელი ორგანოების წინაშე.

მოგვიანებით ზემოთ ჩამოთვლილ ოთხ არსებით უფლებას დაემატა კიდევ ოთხი არანაკლებ მნიშვნელოვანი უფლება, კერძოდ:

ზიანის ანაზღაურების უფლება [The right to redress]

მომხმარებელმა უნდა მიიღოს სამართლიანი პრეტენზიების სამართლიანი რეგულირება, მათ შორის, კომპენსაცია უხარისხო პროდუქციისათვის ან არადადამაკმაყოფილებელი მომსახურებისათვის, აგრეთვე ფაქტების დამახინჯების გამო.

სამომხმარებლო განათლების უფლება [The right to consumer education]

მომხმარებელმა უნდა მიიღოს შესაბამისი ცოდნა იმისათვის, რომ დარწმუნებული იყოს სათანადო პროდუქტის/მომსახურების არჩევანში. ამასთან, მას უნდა ჰქონდეს გათვითცნობიერებული მომხმარებლის ძირითადი უფლება-მოვალეობები და უნდა შეძლოს მათი გამოყენება პრაქტიკაში.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი რეგულარულად ახორციელებს მომხმარებლების ინფორმირებას მათი სამოქალაქო უფლებების შესახებ, ვინაიდან სამოქალაქო ცნობიერების ამაღლება წარმოადგენს ერთ-ერთ პრიორიტეტულ მიმართულებას სამსახურის მუშაობის სტრატეგიაში. ამ კუთხით მაქსიმალურად არის ჩართული მასობრივი მედიის

საშუალებები, სოციალური ქსელები, უშუალო კონტაქტი მოქალაქეებთან (მაგ, შეხვედრები), რაც დასტურდება ენერგომბუდსმენის სამსახურის აქტივობების კალენდრით (იხ. ვებგვერდი: pdci.ge).

საბაზისო მოთხოვნების დაკმაყოფილების უფლება [The right to satisfaction of basic needs]

ელექტროენერგია, ბუნებრივი გაზი და სასმელი წყალი წარმოადგენს სასიცოცხლო მნიშვნელობის სიკეთეს. ადამიანი უნდა ცხოვრობდეს ღირსეულად, რაც შეუძლებელია ამ საბაზისო კომუნალური მომსახურების გარეშე.

საქართველო 1994 წელს შეუერთდა გაეროს ეკონომიკურ, სოციალურ და კულტურულ უფლებათა საერთაშორისო პაქტს, რომლის მე-11 მუხლის პირველი ნაწილი ადგენს საკვების, ტანსაცმლისა და საცხოვრებელი ბინის უფლებას (საცხოვრებლის უფლება). თავის მხრივ, საცხოვრებლის უფლება სხვა მცნებებთან ერთად მოიცავს ძირითად საბაზისო კომუნალურ მომსახურებაზე ხელმისაწვდომობასაც (გაეროს ეკონომიკურ, სოციალურ და კულტურულ უფლებათა კომიტეტის ზოგადი განმარტება №4), რის გამოც ენერგომბუდსმენი დიდ ყურადღებას უთმობს ამ უფლების რეალიზებას. სამსახურის საქმიანობაში დაფიქსირდა არაერთი შემთხვევა, როდესაც კომპანიას მოეთხოვა ქმედების განხორციელება სწორედ ამ პაქტით გარანტირებული უფლებების გათვალისწინებით.

ჯანმრთელ გარემოში ცხოვრების უფლება [The right to a healthy environment]

ყველა ადამიანს აქვს უფლება, იცხოვროს სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის უვნებელ გარემოში. ლიცენზიატმა კომპანიებმა საქმიანობისას უნდა შეასრულონ ეკოლოგიური უსაფრთხოებისა და მოსახლეობის ჯანმრთელობის დაცვის მოთხოვნები, გაითვალისწინონ გარემოს დაცვის, ბუნებრივი რესურსების რაციონალური გამოყენებისა და გარემოს აღდგენის ღონისძიებები.

ზემოთ მითითებული პრინციპების დამკვიდრებით მომხმარებელთა უფლებებმა მიიღო საერთაშორისო აღიარება და დაცვა. მათში გათვალისწინებულია ის დებულებები, რომლითაც ხელმძღვანელობენ მთავრობები პოლიტიკის განსაზღვრისას და მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის სფეროში კანონმდებლობის შემუშავებისას. გაეროს რეზოლუციამ ხელი შეუწყო ამ მიმართულებით საერთაშორისო თანამშრომლობის გაღრმავებას.

მეოცე საუკუნის 80-იან წლებში მომხმარებელთა კავშირების მსოფლიო ორგანიზაციის (Consumer International, CI) პრეზიდენტმა ანვარ ფაზალმა აგრეთვე განსაზღვრა, რომ მომხმარებელთა უფლებებთან ერთად არსებობს აგრეთვე მომხმარებელთა ვალდებულებებიც, რომლებიც დღესაც რჩება მომხმარებელთა ინტერესების დამცველი მრავალი ორგანიზაციის უმთავრეს პრინციპებად:

საქმის ვითარების კრიტიკული ცოდნა [Critical awareness]

მომხმარებლებმა უნდა „გაიღვიძონ“, რომ მეტი კრიტიკულობითა და ყურადღებით განეწყონ პროდუქციის/საქონლის ან მომსახურების ხარისხის მიმართ.

თანამონაწილეობა ან მოქმედება [Involvement or action]

მომხმარებლებმა უნდა განამტკიცონ და დაიცვან საკუთარი თავი, აგრეთვე იმოქმედონ ისე, რომ გარანტირებულად მიიღონ სამართლიანი გარიგება.

სოციალური პასუხისმგებლობა [Social responsibility]

მომხმარებლებმა უნდა იმოქმედონ სოციალური პასუხისმგებლობით, რომ თავისი მოქმედებით გამოხატონ ზრუნვა და გულისხმიერება სხვა მოქალაქეების მიმართ.

ეკოლოგიური პასუხისმგებლობა [Ecological responsibility]

მომხმარებლებს უნდა ახასიათებდეთ მომატებული პასუხისმგებლობა იმ გადაწყვეტილებების მიმართ, რომლებსაც შეუძლიათ ზემოქმედება მოახდინონ ფიზიკურ გარემოზე, რომელიც უნდა ვითარდებოდეს ჰარმონიულად. ეს კი, თავის მხრივ, განაპირობებს მის შენარჩუნებას, როგორც ცხოვრების ხარისხის რეალური გაუმჯობესების უმნიშვნელოვანეს ფაქტორს აწმყოსა და მომავალში.

სოლიდარობა [Solidarity]

ყველაზე ეფექტური მოქმედება - მომხმარებელთა/მოქალაქეთა ჯგუფების ერთობლივი ძალისხმევა, რომ მათი გავლენით მომხმარებელთა ინტერესები სათანადო ყურადღების ქვეშ მოექცეს.

2016 წლის სტატისტიკური მონაცემები

მომართვიანობა

ენერგომზუდსმენის აპარატში მომართვიანობის მაჩვენებელი კოლოსალურად იზრდება. სტატისტიკის მიხედვით, 2013 წლის მონაცემებთან შედარებით ის დაახლოებით 6-ჯერ მეტია. ეს მაჩვენებელი, ერთი მხრივ, მოქალაქეთა სამომხმარებლო ცოდნის ამაღლებაზე, მეორე მხრივ, კი სისტემაში არსებულ პრობლემებზე მიგვანიშნებს.

2016 წელს დარეგისტრირდა - 4942 განცხადება

კონსულტაციებისთვის მოგვმართა - 9108 მოქალაქემ

ელექტრონულ ფოსტასა და სოციალურ ქსელში მოგვმართა - 1965 მოქალაქემ

განცხადებათა რაოდენობა შემდეგნაირად გადანაწილდა კომპანიების მიხედვით

- სს „თელასი“ - 1221
- სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“ - 336
- სს „კახეთის ენერგოდისტრიბუცია“ - 442
- შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისი“ - 223
- შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“ - 102
- სს „საქორგაზი“ - 20
- შპს „ვისოლ-გაზი“ - 6
- შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ - 1316
- შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“ - 60
- შპს „მცხეთის წყალი“ - 310
- შპს „რუსთავის წყალი“ - 896
- შპს „ბათუმის წყალი“ - 10

სექტორის მიხედვით:

წყალმომარაგება-2592

ელექტროენერგეტიკა - 1999

ბუნებრივი გაზი - 351

რეკომენდაციები და გადაწყვეტილებები

2016 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურიდან კომპანიების მისამართით გაიგზავნა 4004 რეკომენდაცია, ხოლო სემეკს მივმართეთ 908 შუამდგომლობით.

საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციის საფუძველზე კომპანიების მიერ ჩამოწერილმა თანხამ 2016 წლის განმავლობაში 1 474 336.96 ლარი შეადგინა,

ხოლო სემეკის საჯარო სხდომებზე ჩვენი შუამდგომლობების საფუძველზე ჩამოწერილმა თანხამ - 2 585 557.65 ლარი.

2016 წლის მონაცემებით, მომხმარებელთა სასარგებლოდ ჩამოწერილი თანხის ჯამი **4 059 894, 63** ლარია.

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

წყალმომარაგების საკითხები

2016 წლის განმავლობაში მოქალაქეთა მომართვიანობამ წყალმომარაგების სექტორის მისამართით რეკორდულ მაჩვენებელს მიაღწია, რის გამოც საჩივრების რაოდენობის მიხედვით, ლიდერი სწორედ ეს სფერო გახდა.

2592 განცხადება დაფიქსირდა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში წყალმომარაგებისა და წყალარინების საკითხებზე. უნდა აღვნიშნოთ, რომ განცხადებების უდიდესი ნაწილი ჯერ კიდევ შეეხება მომხმარებელთა პირადი აღიცხვის ბარათებზე ასახულ დავალიანებებს, რომელთა მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადები უკვე გასულია და კრედიტორს (ლიცენზიატ კომპანიას) აღარ აქვს მათი მოთხოვნის უფლება სამოქალაქო კანონმდებლობის თანახმად. აღნიშნული რაოდენობიდან მაღალი მაჩვენებელი მიმართულია შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“, შპს „რუსთავის წყლისა“ და შპს „მცხეთის წყლის“ მისამართით. გარდა ამისა, ეს პრობლემა ასევე გამოვლინდა სს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ მიმართ.

საჩივრების შესწავლის პროცესში დაფიქსირდა სამი ძირითადი საფუძველი:

1. ხანდაზმული დავალიანებები;
2. უსაფუძვლოდ განხორციელებული დარიცხვები;
3. არასათანადო მომსახურება .

ყურადსაღები და მისასალმებელია შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ პოზიცია კონკრეტულ განცხადებებზე საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების გათვალისწინების კუთხით. ფაქტობრივად, ხანდაზმული დავალიანებები 2016 წლის განმავლობაში ჩამოიწერა დამცველის რეკომენდაციების საფუძველზე.

გარდა ამისა, 2016 წელს შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერმა“ გამოაცხადა ერთგვარი აქცია მომხმარებლებისთვის, რომელთაც დაგროვილი ჰქონდათ დავალიანება 2015 წლის პირველ იანვრამდე. ამ აბონენტებს თანხის 50%-ის გადახდის სანაცვლოდ, მეორე ნახევარი ავტომატურად ეხსნებოდათ პირადი აღრიცხვის ბარათებიდან.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ ეს აქცია უარყოფითად შეფასდა, ვინაიდან სამოქალაქო კოდექსი განმარტავს, რომ კომპანიასა და მომხმარებლებს შორის არსებული სახელშეკრულებო ურთიერთობებიდან გამომდინარე, სამი და მეტი წლის წინ დაგროვილი დავალიანება წარმოადგენს ხანდაზმულ ვალს და მხარეს უფლება აქვს, უარი განაცხადოს ასეთი დავალიანების გადახდაზე. ანუ სახელშეკრულებო ურთიერთობაში მოქმედებს მოთხოვნის ხანდაზმულობის 3-წლიანი ვადა კრედიტორისთვის, რომელსაც არანაირი ბერკეტები არ გამოუყენებია მოვალის მიმართ. შესაბამისად, 2016 წელს კრედიტორს აღარ აქვს უფლება მოითხოვოს 2013 წლამდე ანუ სამი და მეტი წლის წინ წარმოშობილი ვალი, თუკი სამართლებრივად არ დავობდა ამ საკითხზე. საზოგადოებრივმა დამცველმა განმარტა, რომ კომპანიის მიერ გამოცხადებული აქცია შესაძლოა შეეხოს აგრეთვე ხანდაზმულ დავალიანებებს, მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებელს მისი გადახდის ვალდებულება აღარ აქვს. ამიტომ მასობრივი ინფორმაციების საშუალებით საჯაროდ მოუწოდა აბონენტებს, რომ კონსულტაციის გარეშე არ შეთანხმებოდნენ კომპანიებს წინა წლებში წარმოქმნილი დავალიანების გადახდაზე. გარდა ამისა, ენერგომომბუდსმენმა რეკომენდაციით მიმართა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუნდ“ და მოუწოდა, რომ აქციას მიეღო სულ სხვა ხასიათი. თავდაპირველად კომპანიას ჩამოეწერა 2013 წლამდე არსებული დავალიანება და ამის შემდგომ გაენახევრებინა დავალიანებები გარიგებების გზით.

სამწუხაროდ, ეს აქცია მაინც გრძელდებოდა იმავე სახით, თუმცა საჯარო მოწოდებების შემდეგ ძალიან ბევრმა მოქალაქემ მიმართა საზოგადოებრივი დამცველის საკონსულტაციო ცენტრს და მიიღო სამართლებრივი რჩევები.

ხანდაზმული დავალიანებების ჩამოწერის ნაწილში ძირითად პრობლემას წარმოადგენს მომხმარებელსა და კომპანიას შორის დადებული გარიგება (ხელშეკრულება ვალის გადანაწილების შესახებ), რომლის მიხედვით, აბონენტი აღიარებს მის ბარათზე არსებულ ვალს და იღებს პასუხისმგებლობას, გადაიხადოს ის გარკვეული დროის განმავლობაში. ხშირ შემთხვევაში აღიარებულ ვალდებულებას წარმოადგენს აგრეთვე სამი და მეტი წლის წინ დაგროვილი ვალები, რომელიც გადახდას აღარ ექვემდებარება, თუმცა მომხმარებლის უცოდინრობით სარგებლობს კომპანია, შეჰყავს ის შეცდომაში და მისი ინტერესის საწინააღმდეგო გარიგებას ადებინებს. ეს პრობლემას წარმოადგენს არა მარტო წყალმომარაგების სექტორში, არამედ ელექტროენერგეტიკისა და ბუნებრივი გაზის მიმართულებითაც. ორ სუბიექტს შორის გამოხატული ნება კი სადავო შეიძლება გახდეს მხოლოდ სასამართლოში, ამიტომ საზოგადოებრივი დამცველის მხრიდან სამართლებრივი დახმარება ამ ვითარებაში, ფაქტობრივად, შეუძლებელია.

მიუხედავად ამისა, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში საჩივრების შესწავლის შედეგად დადგინდა არაერთი ფაქტი, როდესაც ზემოაღნიშნული გარიგებები მთელი რიგი დარღვევებით არის დადებული, რაც ერთგვარად მომხმარებლის ინტერესების დაცვას უწყობს ხელს.

საქმეების შესწავლის შედეგად დგინდება, რომ აბონენტი, უძრავი ქონების მესაკუთრე და ხელშეკრულებაზე ხელისმომწერი პირი სრულიად სხვადასხვაა. უფრო მეტიც, ის არ წარმოადგენს არც აბონენტს, არც მესაკუთრეს და არც ოჯახის წევრს.

ერთ-ერთი ასეთი საქმე 2016 წლის მარტში დარეგისტრირდა ენერგომბუდსმენის სამსახურში. მოქალაქე ი.გ.-ს განცხადების საფუძველზე შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერში“ გაიგზავნა წერილობითი რეკომენდაცია, რომლის დაკმაყოფილებაზე კომპანიამ უარი განაცხადა იმ მოტივით, რომ მომხმარებელთან 2013 წლის აპრილში გაფორმდა ხელშეკრულება ვალის რესტრუქტურის შესახებ. განმცხადებელი კი, თავის მხრივ, არ დაეთანხმა კომპანიის მიერ წარმოდგენილ არგუმენტებს, ვინაიდან, მისი ინფორმაციით, ხელშეკრულებაზე ხელმოწერა პირს არ იცნობდა. სიღრმისეული შესწავლის შემდეგ დადგინდა, რომ ხელმოწერი პირი არ არის აბონენტი, არც ბინის მესაკუთრე და არც ოჯახის წევრი, ის ამ კორპუსში მცხოვრები ერთ-ერთი მეზობელია, რაც დადასტურდა საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს საჯარო რეესტრის ამონაწერით. შესაბამისად, ხელშეკრულება ხელმოწერილია არაუფლებამოსილი პირის მიერ ანუ არ არის გამომხატული უფლებამოსილი პირის ნება.

მისასალმებელია, რომ საზოგადოებრივი დამცველის განმეორებითი მიმართვის შემდეგ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერში“ საკითხი მომხმარებლის სასარგებლოდ გადაწყვიტა.

დამცველის სამსახურში ანალოგიური შინაარსის განცხადებები ჯერ კიდევ მრავლად არის და მიგვაჩნია, რომ კომპანიამ დადებითი ტენდენცია უნდა შეინარჩუნოს ამ საკითხების მიმართ.

ზემოაღნიშნული პრობლემების გადაჭრა სრულად შეუძლებელი იქნება, თუ საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი კომისიის მიდგომა არ გამკაცრდება ზოგიერთი საკითხის მიმართ.

როგორც უკვე აღვნიშნეთ, მომხმარებლის ერთ-ერთ გარანტირებულ უფლებას წარმოადგენს სანდო ინფორმაციის მიღების უფლება, შესაბამისად, კომპანიამ არ უნდა სცადოს ფაქტების დამალვით, არასწორი კონსულტაციებით მომხმარებლის დაყოლიება მისთვის საზიანო გარიგებაზე. საზოგადოებრივი დამცველის ინიციატივით, რომ ასეთი ფაქტების გამოვლენის შემთხვევაში დამრღვევ კომპანიას დაეკისროს ფინანსური სანქცია.

წინა წლებში წარმოქმნილი დავალიანებების ჩამოწერაზე საზოგადოებრივი დამცველის აქტივობა გრძელდება.

მომხმარებელთა მომართვიანობის კიდევ ერთი საფუძველი 2016 წლის განმავლობაში იყო წყალმომარაგების კომპანიების მიერ განხორციელებული დარიცხვები, რომელსაც აბონენტები არ ეთანხმებოდნენ სხვადასხვა გარემოების გამო.

ძირითადად, გაუგებრობას იწვევს სულადობის პრინციპით წარმოშობილი გადასახადის რაოდენობა, რაც დაკავშირებულია იმასთან, რომ პირი მუდმივად არ ცხოვრობს რეგისტრირებულ მისამართზე, მაგრამ სასმელი წლის გადასახადი მას უწყვეტად ერიცხება, ვინაიდან იურიდიული მისამართი სწორედ ეს უძრავი ქონებაა. წყალმომარაგების კომპანია კი იუსტიციის სამინისტროს სსიპ „სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს“ მონაცემებზე დაყრდნობით იღებს ინფორმაციას შესაბამის საცხოვრებელ ბინაში რეგისტრირებულ პირთა რაოდენობის შესახებ. ასეთ შემთხვევებში კომპანიის მხრიდან განხორციელებული დარიცხვები შეესაბამება სამართლებრივ საფუძველებს, თუმცა მომხმარებლების პრეტენზია სამართლიანია, როდესაც დასტურდება, რომ მისი რეგისტრაციის მიუხედავად, გარკვეული პერიოდის

განმავლობაში იგი არ იმყოფებოდა ამ მისამართზე და შესაბამისად, არ სარგებლობდა წყალმომარაგების კომპანიის მომსახურებით. ამის ნათელი დასტურია ელექტროენერჯისა და ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი კომპანიებიდან მიღებული ინფორმაცია (მომხმარებლის პირადი აღრიცხვის ბარათები), კომუნალური დავალიანებების ქვითრები, საიდანაც ირკვევა, რომ არც სხვა მომსახურებით არ უსარგებლია ამ აბონენტს და მისი ხარჯი ნულოვანია.

უსაფუძვლოდ განხორციელებულ დარიცხვებთან მიმართებაში უნდა შევეხოთ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის მიერ“ 2016 წელს დადგენილ გადახდის ახალ ფორმას.

მომხმარებელთა კატეგორიას, რომელთა საცხოვრებელ ბინაში არავინ არის რეგისტრირებული, არ არიან გამრიცხველიანებული აბონენტები და წინა წლებში არ ერიცხებოდათ წყალმომარაგების გადასახადი, 2016 წლის ნოემბერში სს „თელასისგან“ მიიღეს ქვითრები და მოკლე ტექსტური შეტყობინება, სადაც წყალმომარაგების გადასახადია მითითებული (3.15 ლარი).

ვინაიდან კომპანიის ეს ქმედება მასობრივად შეეხო მომხმარებელთა უდიდეს ნაწილს, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში დაიწყო საკითხის მოკვლევა და ზემოაღნიშნული დარიცხვის სამართლებრივი საფუძვლებისა და კანონიერების შესწავლა, რის გამოც ახსნა-განმარტება მოვითხოვეთ როგორც შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერიდან“, აგრეთვე სს „თელასიდან“.

სს „თელასის“ პასუხის მიხედვით, შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერს“ სექტემბერში მიაწოდა ინფორმაცია კონკრეტულ აბონენტთა (რომელთა საცხოვრებელ ბინაში არავინ არის რეგისტრირებული) მიერ მოხმარებული ელექტროენერჯის ოდენობის შესახებ. შემდგომში შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერმა“ ეს ინფორმაცია გამოიყენა თავისი ინტერესებისთვის და მომხმარებლებს დაარიცხა შესაბამისი გადასახადი.

„ელექტროენერჯის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მიხედვით, განმარტებულია, რას წარმოადგენს ღია ინფორმაცია და ვისთვის უნდა იყოს ის ხელმისაწვდომი. ამ წესების მე-16 მუხლით დადგენილია, რომ აბონენტის ბრუნვის ისტორია ხელმისაწვდომია მხოლოდ მოცემული აბონენტისთვის. ეს არის კონკრეტული მომხმარებლის გარანტირებული უფლება. შესაბამისად, მისი თანხმობის გარეშე არსებული მონაცემების მესამე პირისთვის გადაცემა წარმოადგენს ამ მომხმარებელთა უფლებების დარღვევას. ამასთან დაკავშირებით, გაფართოებულ სამუშაო შეხვედრას ესწრებოდა პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორის აპარატიც. ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, საზოგადოებრივმა დამცველმა რეკომენდაციით მიმართა სს „თელასს“, რათა შეეწყვიტა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერისთვის“ ინფორმაციის მიწოდება კონკრეტულ აბონენტთა მიერ მოხმარებული ელექტროენერჯის რაოდენობის შესახებ. ხაზგასმით აღსანიშნავია, რომ „თელასმა“ ეს რეკომენდაცია გაითვალისწინა.

წყალმომარაგების სექტორი რეგულირებადია. შესაბამისად, მიგვაჩნია, რომ საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ ნორმატიული ხასიათის მქონე რეგულაციის მიუღებლად წყალმომარაგების კომპანიის მიერ მომხმარებელზე განხორციელებული ყველა სახის დარიცხვა მოკლებულია სამართლებრივ საფუძვლებს. გარდა ამისა, ელექტროენერჯის მცირე ხარჯი არ ნიშნავს იმას, რომ საცხოვრებელ ფართში მოიხმარენ

წყალსაც, ვინაიდან ხშირია შემთხვევა, როდესაც პირი თვეების განმავლობაში ტოვებს თავის უძრავ ქონებას (მაგალითად, მიემგზავრება ან აქვს ალტერნატიული საცხოვრებელი), მაგრამ მუდმივად ჩართული აქვს რომელიმე ელექტროდანადგარი (მაცივარი) ან ერთ-ერთი ნათურა.

შესაბამისად, რეკომენდაციით მივმართეთ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერს“ და მოვთხოვეთ ასეთი დარიცხვის შეწყვეტა. მოგვიანებით, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისთვის ცნობილი გახდა, რომ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერს“ ინდივიდუალურად დაიწყო იმ აბონენტების გადამოწმება, რომელთა საცხოვრებელ ბინაში არავინ არ არის რეგისტრირებული. კომპანია ასეთი ტიპის მომხმარებელს სთავაზობდა მრიცხველის დამონტაჟებას ან შეთანხმებას სულადობრივ დარიცხვაზე (დარიცხვა 1 სულზე). ამასთანავე, შეთანხმება ფორმდება წერილობით.

მიგვაჩნია, რომ კომპანიის ასეთი მიდგომა უფრო სამართლიანია, ვინაიდან აბონენტის ინფორმირებას ახალი დარიცხვის მეთოდზე დიდი მნიშვნელობა აქვს. მოცემულ შემთხვევაში მომხმარებელს მიეცა შესაძლებლობა, დააფიქსიროს თავისი პოზიცია და იმ შემთხვევაში, თუკი რეალურად არ ცხოვრობს ბინაში, ეს პირდაპირ დააფიქსიროს და არ შეუთანხმდეს კომპანიას სულადობრივ დარიცხვაზე ან დაუყოვნებლივ მოითხოვოს მრიცხველის დამონტაჟება. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური ეტაპობრივად გამოითხოვს ინფორმაციას ამგვარი შეთანხმებების შესახებ და თვალს მიადევნებს პროცესს, რათა არც ერთი მომხმარებლის უფლების დარღვევა არ დავუშვათ.

ზემოაღნიშნულ პრობლემათა შორის ყველაზე მძაფრად გამოიკვეთა წყალმომარაგების კომპანიების არასათანადო მომსახურება, რაც გულისხმობს მომსახურების ხშირ და ხანგრძლივ წყვეტას. აღსანიშნავია, რომ ეს პრობლემა განსაკუთრებით მწვავედ იდგა დედაქალაქის მასშტაბით. 2016 წლის განმავლობაში მრავალი ოქმი შედგა აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით, განხორციელდა არაერთი ზარი და განცხადებებით ოფიციალურად მოგვმართა უკმაყოფილო მოსახლეობამ.

მომხმარებლების განმარტებიდან და საკითხების სიღრმისეული ანალიზიდან გამოიკვეთა არასათანადო მომსახურების გამომწვევი ძირითადი მიზეზები: წყალმომარაგების ხშირი წყვეტა ერთსა და იმავე ტერიტორიაზე; აღდგენითი სამუშაოების ხანგრძლივობა, რის გამოც მინიმუმ 1 დღე-ღამის განმავლობაში იმყოფებიან სასმელი წლის გარეშე; დაგეგმილი სამუშაოების სიხშირე და ხანგრძლივობა; ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა.

მომხმარებელთა მომართვიანობის ზრდამ ცხადყო, რომ წყალმომარაგების სექტორში მომსახურების კუთხით სერიოზული პრობლემებია. 2016 წლის დასაწყისშივე დედაქალაქის ყველა უბანში უჩიოდნენ წყალმომარაგების ხშირ წყვეტას. ეს, ერთი მხრივ, გამოწვეულია მოძველებული ინფრასტრუქტურით, რომელიც ძალიან ხშირად გამოდის მწყობრიდან და ხშირია ავარიებიც და, მეორე მხრივ, დაგეგმილი სამუშაოებით, რომელიც სწორედ ამ ინფრასტრუქტურის ჩანაცვლებას ემსახურება. ერთიც და მეორეც მტკივნეული პროცესია მომხმარებლებისთვის, თუმცა კომპანია უნდა ეცადოს, რომ ეს პროცესი ნაკლებად შესამჩნევი გახდეს მათთვის. საზოგადოებრივი დამცველის ყველა რეკომენდაციაში მითითებულია, რომ კომპანიამ უნდა უზრუნველყოს მისი აბონენტების უწყვეტი და საიმედო მომსახურება, ხოლო ტექნიკური

სამუშაოები აწარმოოს გონივრულ ვადებში და დროის იმ მონაკვეთში, რომელიც ყველაზე ნაკლებად გამოყენებადია მომხმარებლების მიერ. მიუხედავად ამისა, შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ სისტემატურად არღვევდა თავის ვალდებულებებს. თითქმის ყველა შემთხვევაში მომსახურების აღდგენის დრო არ ემთხვეოდა დაანონსებულ დროს და მისი გადაწყვეა ხდებოდა, რაც გაუსაძლის პირობებს უქმნიდა მომხმარებელს.

გასულ წელს წყალმომარაგების კუთხით განსაკუთრებით მძიმე მდგომარეობა დაფიქსირდა თბილისის რამდენიმე უბანში, კერძოდ, ვაზისუნაბი, გლდან-ნაძალადევის რაიონი, ისნის რაიონსა და ვარკეთილის რამდენიმე უბანში. ამ უბნებზე მომხმარებლები, ფაქტობრივად, 2-3 დღის განმავლობაშიც კი იყვნენ სასმელი წყლის გარეშე, რაც მიუღებელია და სცილდება ყოველგვარი რეგულაციების ფარგლებს. მიგვაჩნია, რომ ამ მიმართულებით მარეგულირებელმა კომისიამ უნდა გაატაროს მკაცრი სანქციები დამრღვევი კომპანიების მიმართ.

როგორც უკვე აღვნიშნეთ, კიდევ ერთი პრობლემა იყო ინფორმაციული ვაკუუმი. პრაქტიკამ ცხადყო, რომ ინფორმაციების განთავსება მხოლოდ ინტერნეტ გვერდებსა და სოციალურ ქსელებში არ აღმოჩნდა საკმარისი. ფართომასშტაბიანი პროექტების გაშუქება (დაგეგმილი სამუშაოები, რომელიც დიდ დროს მოითხოვს) აუცილებელია მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით, მაგალითად, ტელევიზიით. გარდა ამისა, საკმაოდ გადატვირთული იყო შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ ცხელი ხაზი მასობრივი პრობლემების დროს, სადაც ოპერატორთან დაკავშირება შესაძლებელი იყო 9-10 წუთის შემდეგ.

არანაკლებ საყურადღებოა მომხმარებლისთვის მიწოდებული სასმელი წყლის ხარისხი. ეს არის ერთ-ერთი გარანტირებული უფლება - უსაფრთხო პროდუქტის მიღების უფლება. შესაბამისად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში დაფიქსირებული ნებისმიერი პრეტენზია სასმელი წყლის ვარგისიანობასთან დაკავშირებით იგზავნება სსიპ „სურსათის ეროვნულ სააგენტოში“ ლაბორატორიული შემოწმების მიზნით.

გასული წლის დეკემბერში მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით გავრცელდა საქართველოს სახალხო დამცველის განცხადება, სადაც აღნიშნულია, რომ სახალხო დამცველმა სურსათის ეროვნული სააგენტოდან და საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროდან 2015–2016 წლებში საჯარო სკოლებში წყლის ხარისხიანობის საკითხის შესწავლის მიზნით ჩატარებული შემოწმების შედეგები მოითხოვა.

სურსათის ეროვნული სააგენტოდან მიღებული პასუხის მიხედვით, 2015-2016 წლებში სააგენტომ საჯარო სკოლებიდან აღებული სასმელი წყლის 129 სინჯი გამოიკვლია და 45 სინჯი არ შეესაბამებოდა საქართველოს მთავრობის 2014 წლის 15 იანვრის N58 დადგენილებით დამტკიცებულ „სასმელი წყლის ტექნიკური რეგლამენტის“ მოთხოვნებს.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, ენერგომბუდსმენის აპარატმა დამოუკიდებლად დაიწყო საკითხის შესწავლა და ინფორმაცია გამოითხოვა სსიპ „სურსათის ეროვნული სააგენტოდან“. საზოგადოებრივი დამცველი დაინტერესდა, ვისი პასუხისმგებლობა იყო ასეთი ვითარება და სააგენტოს კონკრეტული კითხვებით მიმართა. სურსათის ეროვნული სააგენტოდან მიღებული დოკუმენტაციით ირკვევა, რომ წყალმომარაგების მიმწოდებელი კომპანიების დიდი ნაწილი მუნიციპალური წყლებია, თუმცა რამდენიმე შემთხვევაში პასუხისმგებელი კომპანია შპს

„საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“, მაგალითად: მესტიის მუნიციპალიტეტი, სოფ. ლატალის საჯარო სკოლა, მესტიის №1 საჯარო სკოლა, ზუგდიდის №10 საჯარო სკოლა, ონის მუნიციპალიტეტი, სოფ. შეუზნის საჯარო სკოლა. აღნიშნულის გამო სააგენტოდან წარმოდგენილი დოკუმენტაცია შემდგომი სამართლებრივი რეაგირებისთვის საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას გადაეცა.

მძიმე ვითარებაა რეგიონებშიც წყალმომარაგების სექტორში. მუნიციპალიტეტების სოფლების უდიდესი ნაწილი, სადაც ლიცენზიატი კომპანია არ ოპერირებს, წყალმომარაგების საკითხებს ე.წ. სოფლის წყლების მეშვეობით იკმაყოფილებს, რაც, თავის მხრივ, პრობლემურია, ვინაიდან ამ ქსელების მოვლა-პატრონობას ტექნიკურად კარგად აღჭურვილი ორგანიზაციები არ უზრუნველყოფენ.

წყალმომარაგების ქსელები მოძველებული და დაზიანებულია, რაც უმოკლეს ვადებში საჭიროებს განახლებას. დაზიანებების გამო ხშირია წყალმომარაგების შეწყვეტის ფაქტები, რის გამოც მოსახლეობას ხშირად რამდენიმე კვირის მანძილზე არ მიეწოდება სასმელი წყალი.

რეგიონის დიდ ქალაქებში პრობლემას ისევ წარმოადგენს სასმელი წყლის შესაბამისი წნევით მიწოდება. კორპუსების მაღალ სართულებზე მომხმარებლებს წყალი თვითდინებით არ მიეწოდებათ, რის გამოც მოსახლეობას უწევს სპეციალური წყლის ტუმბოს გამოყენება, ეს კი ზრდის ელექტროენერჯის ხარჯებს.

გასულ წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს კოლექტიური განცხადებებით მომართეს ქ. თელავსა და ქ. ტყიბულში მცხოვრებმა მოქალაქეებმა. მომხმარებლები მიუთითებდნენ, რომ წყალმომარაგება მიეწოდებათ გრაფიკით და წყლის მოსვლამდე ცარიელ მილში დაგროვილი ჰაერი იწვევს მრიცხველის ამთვლელი მექანიზმის ბრუნვას.

აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით რეკომენდაცია გაეგზავნა შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“, შედგა სამუშაო შეხვედრაც. კომპანიის წარმომადგენლებმა ოფიციალურად დაადასტურეს ხარვეზები, აღრიცხვის კვანძებში ე.წ. უკუსარქველების (ვანტუსების) არარსებობა. აღსანიშნავია, რომ საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაცია კომპანიამ გაითვალისწინა და ეს პრობლემა სისტემურად აღმოფხვრა. თელავსა და ტყიბულში წყალმომარაგების ქსელზე დამონტაჟდა ჰაერგამშვები სარქველები, რამაც უზრუნველყო სისტემიდან ჰაერის მოდევნა. კომპანია ასევე დააკორექტირებს ზედმეტად დარიცხულ თანხებს სემეკის მიერ დადგენილი ნორმების შესაბამისად.

წყალმომარაგების ტარიფები

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აქტიურად იღებდა მონაწილეობას წყალმომარაგების ტარიფების დადგენის პროცესშიც. 2016 წლის დეკემბერში დამტკიცდა 2017 წლის ტარიფები შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერისთვის“, შპს „რუსთავის წყლისა“ და შპს „მცხეთის წყლისთვის“.

შპს „მცხეთის წყლის“ საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისთვის წყალმომარაგების ტარიფი, ფაქტობრივად, უცვლელი დარჩა. ცვლილება შეეხო არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებს და ახალი ტარიფით გადასახადი შემცირდა.

შპს მცხეთის წყლის ტარიფები, დღ-ის გარეშე (ლარი)

დასახელება	წყალმომარაგება	სასმ წყლის მიწოდება	წყალბრუნება
გამრიცხვ. საყოფაცხოვრებო (პროექტი)	0.173	0.152	0.021
გამრიცხვ. საყოფაცხოვრებო (მოქმედი)	0.173	0.145	0.028
გაუმრიცხვ. საყოფაცხოვრებო (პროექტი)	2.036	1.791	0.245
გაუმრიცხვ. საყოფაცხოვრებო (მოქმედი)	2.033	1.706	0.327
არასაყოფაცხოვრებო (პროექტი)	2.713	2.327	0.386
არასაყოფაცხოვრებო (მოქმედი)	3.729	3.129	0.600

ტარიფის გაზრდის თვალსაზრისით, ძირითადი ცვლილებები შეეხო შპს „რუსთავის წყლის“ მომხმარებლებს, რაც პირდაპირ კავშირში იყო ელექტროენერჯის ტარიფის ზრდასთან.

შპს რუსთავის წყლის ტარიფები, დღგ-ის გარეშე (ლარი)

დასახელება	წყალმომარაგება	სასმ წყლის მიწოდება	წყალწონება
გამრიცხვ. საყოფაცხოვრებო (პროექტი)	0.343	0.315	0.028
გამრიცხვ. საყოფაცხოვრებო (მოქმედი)	0.343	0.316	0.027
გაუმრიცხვ. საყოფაცხოვრებო (პროექტი)	1.865	1.714	0.151
გაუმრიცხვ. საყოფაცხოვრებო (მოქმედი)	1.754	1.618	0.136
არასაყოფაცხოვრებო (პროექტი)	2.725	2.568	0.157
არასაყოფაცხოვრებო (მოქმედი)	2.284	2.106	0.178

რაც შეეხება თბილისის მცხოვრებლებს, საყოფაცხოვრებო მომხმარებელთა მიმართ ტარიფი უცვლელი დარჩა და დაახლოებით 1-თეთრიანი ზრდა დაფიქსირდა კომერციული სექტორის მომხმარებლებისთვის.

საზოგადოებრივი დამცველი აღნიშნულ გადაწყვეტილებას უარყოფითად აფასებს და მიაჩნია, რომ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ 2016 წლის განმავლობაში ვერ უზრუნველყოფდა უწყვეტ და საიმედო მომსახურებას, რის გამოც არაერთი საჩივარი დაფიქსირდა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, ძირითადად, მცირე და საშუალო ბიზნესის მხრიდან. შესაბამისად, თუნდაც 1-თეთრიანი ზრდა მიზანშეუწონლად მიგვაჩნია.

აღნიშნულის შესახებ საზოგადოებრივმა დამცველმა თავისი პოზიცია დააფიქსირა საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის საჯარო სხდომაზე.

შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ ტარიფები

დასახელება	წყალმომარაგება სულ	სასმ წყლის მიწოდება	წყალბრინება
გამრიცხვ საყოფაცხოვრებო ლარი/მ3 (პროექტი)	<u>0.225</u>	<u>0.182</u>	<u>0.043</u>
გამრიცხვ საყოფაცხოვრებო (მოქმედი)	0.225	0.182	0.043
გაუმრიცხვ საყოფაცხოვრებო ლარი/სულწნე/თვეში(პროექტი)	<u>2.667</u>	<u>2.150</u>	<u>0.517</u>
გაუმრიცხვ საყოფაცხოვრებო (მოქმედი)	2.667	2.155	0.512
არასაყოფაცხოვრებო ლარი/მ3 (პროექტი)	<u>3.743</u>	<u>2.984</u>	<u>0.759</u>
არასაყოფაცხოვრებო (მოქმედი)	3.729	3.013	0.716



საქართველოს ენერჯეტიკა და წყალმომარაგების რეგულირებელი ეროვნული კომისია

შპს „ბათუმის წყალი“ და რესტორანი „BK“

მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით ცნობილი გახდა, რომ 2016 წლის 27 თებერვალს ქ. ბათუმში რესტორან „BK“-ს უსაფუძვლოდ შეეზღუდა წყალმომარაგება, რაც გამოწვეული იყო შპს „ბათუმის წყლის“ დირექტორ ალექსანდრე მიქელაძის პირადი ინტერესით.

ინფორმაციის მიხედვით, აღნიშნული ფაქტის გამო რესტორანმა მუშაობა ვერ შეძლო, რის გამოც დიდი ოდენობის ზიანი მიაღდა მომხმარებელს.

საქმის ირგვლივ არსებული ინფორმაცია

აღნიშნული ინფორმაციის საფუძველზე საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა საკუთარი ინიციატივით დაიწყო საქმის შესწავლა. ენერგომბუდსმენის რეგიონული თანაშემწე ბათუმში შეხვდა და გაესაუბრა რესტორნის მესაკუთრეებს, ხოლო საკითხის სრულყოფილი და ობიექტური შესწავლის მიზნით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა შპს „ბათუმის წყლისგან“ მოითხოვა ახსნა-განმარტება გახმაურებულ ფაქტთან დაკავშირებით. კომპანიას დაესვა შეკითხვებიც: ჰქონდა თუ არა ადგილი წყალმომარაგების შეწყვეტას რესტორან „BK“-ში და რა ხანგრძლივობით; დასტურის შემთხვევაში, რამ გამოიწვია ასეთი სახის შეზღუდვა. ამასთანავე, „ბათუმის წყალს“ მოვთხოვეთ შესაბამისი დოკუმენტი, სადაც მითითებულია ინფორმაცია რესტორან „BK“-სა და მის მიმდებარე ტერიტორიაზე მომსახურების შეწყვეტისა და აღდგენის შესახებ (პრესაში მითითებული ინციდენტის თარიღის გათვალისწინებით).

წერილის გაგზავნის შემდეგ შპს „ბათუმის წყლის“, ენერგომომზადების აპარატისა და საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის წყალმომარაგების დეპარტამენტის მონაწილეობით შედგა სამუშაო შეხვედრა, მოგვიანებით კი შპს „ბათუმის წყალმა“ წარმოადგინა წერილობითი პასუხი.

შპს „ბათუმის წყლის“ 2016 წლის 11 აპრილის №339 წერილის მიხედვით, 27 თებერვალს მემედ აბაშიძის გამზირზე კომპანიის მიერ ჩატარდა არაგეგმიური სარემონტო სამუშაო, რამაც გამოიწვია წყალმომარაგების დროებითი შეზღუდვა. კომპანია დანაკარგების გამოსავლენად სარგებლობს ულტრაბგერითი ხარჯმზომებით, ჰიდროფონებით, წნევისა და გაჟონვის აღმომჩენი ლოგერებით.

კომპანიის ინფორმაციით, მემედ აბაშიძის გამზირის მიმდებარედ დამონტაჟებულია 8 ერთეული გაჟონვის ლოგერი. აღნიშნული ლოგერების მიერ დაფიქსირებული ინფორმაციის ანალიზის საფუძველზე, 2016 წლის 27 თებერვალს კომპანიამ მიიღო გადაწყვეტილება, ჩაეტარებინა პრევენციული ხასიათის ღონისძიებები სადამოს საათებში. დაზიანების ადგილი რომ ზუსტად დადგენილიყო, აუცილებელი გახდა წყალმომარაგების შეზღუდვა მემედ აბაშიძის №25-27-ში, სადაც 9 საყოფაცოვრებო და 1 კომერციული ობიექტია. ამასთან, როგორც კომპანია მიუთითებს, შეზღუდვა იგეგმებოდა 30-40 წუთის განმავლობაში, თუმცა ის 2 საათს გაგრძელდა რესტორან „BK“-ს მესაკუთრეების წინააღმდეგობის გამო.

№339 წერილს ახლავს დანართი ფოტოების სახით, სადაც დატანილია ლოგერების მიერ დაფიქსირებული ინფორმაცია.

მიუხედავად ჩვენი მოთხოვნისა, 11 აპრილის წერილს არ ახლდა სპეციალური ჟურნალის ჩანაწერები, რის გამოც განმეორებითი მოთხოვნა გაიგზავნა შპს „ბათუმის წყალში“.

კომპანიიდან საპასუხო კორესპონდენცია დაბრუნდა მიმდინარე წლის 17 მაისს (წერილი №456), სადაც ურთიერთგამომრიცხავი ინფორმაცია არის დაფიქსირებული.

წერილის დასაწყისში აღნიშნულია, რომ შპს „ბათუმის წყალი“ აწარმოებს წყალმომარაგებისა და მომსახურების ერთიან რეესტრს, თუმცა შემდგომ ვკითხულობთ, რომ 27 თებერვლის ფაქტი ამ რეესტრში ვერ მოხვდა. ამასთანავე, რეესტრში არ ფიქსირდება ის შემთხვევებიც, როდესაც წყლის ქსელის შემოწმება წარმოებს სააბონენტო ურდულების გამოყენებით. აღნიშნულ წერილს ახლავს ბეჭდით დამოწმებული 2015 წლის შესრულებული სამუშაოებისა და მორიგეობის აღრიცხვის ჟურნალები.

საზოგადოებრივი დამცველის მოტივაცია სამართლებრივ ნორმებზე დაყრდნობით

დადასტურებულია და არ არის სადავო ის ფაქტი, რომ მიმდინარე წლის 27 თებერვალს, დაახლოებით, სადამოს 21 საათზე, წყალმომარაგება შეეზღუდა მემედ აბაშიძის გამზირს, მათ შორის რესტორან „BK“-ს. შეზღუდვა გაგრძელდა დაახლოებით 23 საათამდე.

დანართის სახით წარმოდგენილი ერთ-ერთი დოკუმენტის მიხედვით (ლოგერის მონაცემები გაჟონვის შესახებ), მემედ აბაშიძის გამზირზე გაჟონვა პირველად დაფიქსირდა 25 თებერვალს, ასევე 26-ში, რაც 27 თებერვალსაც გრძელდებოდა დღის განმავლობაში. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიაჩნია, რომ არეალში გაჟონვის შესახებ ინფორმაცია მოულოდნელი არ ყოფილა კომპანიისთვის, შესაბამისად, 27 თებერვალს ჩატარებული სამუშაოები ვერ იქნებოდა

გადაუდებელი და არაგეგმური. ამას ადასტურებს შპს „ბათუმის წყლის“ წერილში აღნიშნული მითითება, რომ კომპანიამ აწარმოა პრევენციული ღონისძიებები ღამის საათებში. ამასთანავე, კომპანიამ ვერ დაასაბუთა, რატომ გადადო სამუშაოები მაინცდამაინც 27 თებერვალს, საღამოს საათებში, როდესაც ამ გაჟონვის შესახებ ინფორმაცია 3 დღის განმავლობაში ფიქსირდებოდა.

შესაბამისად, მიგვაჩნია, რომ სარემონტო სამუშაოები არ იყო გადაუდებელი აუცილებლობა, წინასწარი გაფრთხილების გარეშე წყალმომარაგების შეზღუდვა კი ეწინააღმდეგება „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების“ წესების მე-14 მუხლს, სადაც ნათლად არის გაწერილი სასმელი წყლის მიწოდებისა და მომსახურების შეწყვეტის პირობები. მოცემულ შემთხვევაში კომპანიამ, ფაქტობრივად, დაგეგმა სარემონტო-სარეკონსტრუქციო სამუშაო ისე, რომ არ გააფრთხილა არც საყოფაცხოვრებო და არც კომერციული ობიექტები, რის გამოც, სავარაუდოა, რომ ამ ქმედებით სათანადო ზიანი მიადგა შპს „ბათუმის წყლის“ მომხმარებლებს.

გარდა ამისა, ამავე წესების 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.“

ამ მუხლის ფართო განმარტებიდან გამომდინარე, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიაჩნია, რომ საიმედო და უწყვეტი მომსახურება გულისხმობს, ერთი მხრივ, მიმწოდებელი კომპანიის მაღალ პასუხისმგებლობას, ხოლო მეორე მხრივ, მომხმარებლების ნდობას ამ კომპანიის მიმართ. შესაბამისად, მომსახურების განმახორციელებელმა კომპანიამ განუხრელად უნდა დაიცვას შესაბამისი წესებით დადგენილი მოთხოვნები და სარემონტო სამუშაოები უნდა დაგეგმოს გონივრულ დროს ისე, რომ არ დაზარალდეს არც ერთი მომხმარებელი. მოცემულ შემთხვევაში არ იკვეთება გადაუდებელი სამუშაოების ჩატარების აუცილებლობა, საღამოს 21 საათი კი წარმოადგენს დროს, როდესაც წყალმომარაგება საჭირო და აუცილებელია როგორც ყველა საყოფაცხოვრებო მომხმარებლისთვის, ასევე საზოგადოებრივი კვების კომერციული ობიექტისთვის, რომლის ფუნქციონირებაც სასმელი წყლის გარეშე წარმოუდგენელია.

„სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების“ წესების მე-13 მუხლის პირველივე პუნქტი (რომელიც 2016 წლის აგვისტომდე მოქმედებდა) იმპერატიულად ადგენდა, რომ „მიმწოდებელი ვალდებულია, აწარმოოს წყალმომარაგებისა და მომსახურების ერთიანი რეესტრი.“ ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, „წყალმომარაგებისა და მომსახურების ერთიანი რეესტრში ინფორმაცია შეიტანება მიმწოდებლის მიერ შესაბამის ჟურნალში სათანადო ჩანაწერების საფუძველზე. მიმწოდებლისათვის სავალდებულოა ოპერატიული მართვის ცენტრებში, მის კუთვნილ სადგურებსა და ქვესადგურებში, ასევე მომსახურების ცენტრებში შესაბამისი ჟურნალების წარმოება. მიმწოდებელი უფლებამოსილია, ასევე აწარმოოს აღნიშნული ჟურნალები ელექტრონული ფორმით (ამასთან, კომისიის მიერ დამტკიცებული ინსტრუქცია შეიძლება ითვალისწინებდეს ვალდებულებას მიმწოდებლის მიერ ამა თუ იმ სახის ჩანაწერის ან/და ჟურნალის ელექტრონული ფორმით წარმოების შესახებ).“

ყურადსაღებია და ხაზგასმით უნდა აღინიშნოს, რომ ასეთი სახის ჟურნალი, მიუხედავად ჩვენი ორგანიზაციის მოთხოვნისა, შპს „ბათუმის წყალმა“ ვერ წარმოადგინა, შესაბამისად, წესებით

დადგენილი სავალდებულო ჩანაწერები ვერ ამოვიკითხეთ ვერც ერთ დოკუმენტში, რის გამოც, კიდევ ერთხელ აღვნიშნავთ, რომ პასუხი ვერ გაცეა მთელ რიგ შეკითხვებს, მაგალითად:

ა) სასმელი წყლით მომარაგების შეწყვეტის ან/და დაწნევის დასაშვები ნორმებიდან გადახრის შესახებ (კონკრეტული სასმელი წყლის წყალმომარაგების სისტემის ან მონაკვეთის მითითებით);

ბ) სასმელი წყლით მომარაგების ნორმალურად მომარაგების აღდგენის თარიღი;

გ) წყალმომარაგებისას ავარიის ან/და დაზიანებისა და მისი ლიკვიდაციის შესახებ;

დ) სასმელი წყლის გაუფრთხილებელი (არაგეგმური) და გეგმური შეწყვეტისა და პერიოდის შესახებ;

ე) დაწნევის დასაშვები ნორმებიდან გადახრისას (ცვალებადობისას) სასმელი წყლით მომარაგების ტექნიკური მონაცემების შესახებ, კერძოდ, საკონტროლო კვანძებში დაწნევის მნიშვნელობების დადგენილი ინტერვალების ცვალებადობის შესახებ;

ვ) სასმელი წყლით მომარაგების შეწყვეტის ან დაწნევის დასაშვები ნორმებიდან გადახრის (ცვალებადობის) გამომწვევი მიზეზის ან გარემოების და ხანგრძლივობის შესახებ.

წყალმომარაგებასთან დაკავშირებულ ჟურნალში ჩანაწერის საფუძველია როგორც შესაბამისი ავტომატური ხელსაწყო მარკენებლები, ასევე დანადგარების რეაგირება, აგრეთვე ამა თუ იმ პირის მიერ ზეპირი შეტყობინება (მათ შორის სატელეფონო შეტყობინება).

შპს „ბათუმის წყლის“ წერილში პირდაპირ არის მითითებული, რომ გაჟონვის ლოგერების მიერ დაფიქსირებული ინფორმაცია და ამ ინფორმაციის ანალიზის საფუძველზე მიღებული გადაწყვეტილებები არსად აისახება. ასევე არ არის წარმოდგენილი შესაბამისი დოკუმენტი, სადაც ასახულია 2016 წლის მონაცემები შეტყობინებებისა და მათ საფუძველზე განხორციელებული ქმედებების შესახებ. როგორც უკვე აღვნიშნეთ, კომპანიამ წარმოადგინა 2015 წლის შესრულებული სამუშაოებისა და მორიგეობის აღრიცხვის ჟურნალები, რასაც განსახილველ საქმესთან კავშირი არ ჰქონდა.

დადასტურებულად უნდა ითქვას, შპს „ბათუმის წყალი“ არ აწარმოებდა წყალმომარაგებისა და მომსახურების ერთიან რეესტრს, რაც იმ პერიოდში მოქმედი „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების“ წესების მე-13 მუხლის თანახმად, სავალდებულო იყო ყველა ლიცენზიატი კომპანიისთვის.

ყოველივე ზემოხსენებულიდან გამომდინარე, სამართლებრივი რეაგირებისთვის მივმართეთ საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას, რომელმაც, თავის მხრივ, შეისწავლა საკითხი და კომპანია ოფიციალურად გააფრთხილა აღნიშნული დარღვევების გამო.

ელექტროენერგეტიკის საკითხები

ხანდაზმული დავალიანებები

ხანდაზმული დავალიანებების საკითხი 2016 წელსაც აქტუალური იყო. სტატისტიკა ცხადყოფს, რომ მოქალაქეთა მომართვიანობა ამ კუთხით არ მცირდება. 2016 წლის განმავლობაში ხანდაზმული დავალიანებების ჩამოწერის მოთხოვნით ენერგომომზადების აპარატში 3078 განცხადება დაფიქსირდა, საიდანაც დიდი წილი ელექტროენერგეტიკის სფეროს ეკუთვნის, ხოლო დანარჩენი – წყალმომარაგებას.

ნებისმიერი მომხმარებელი, რომელიც ყიდულობს ელექტროენერგიას, ბუნებრივ გაზს თუ სასმელ წყალს გამანაწილებელი კომპანიისგან, შედის მასთან სახელშეკრულებო ურთიერთობაში. სამოქალაქო კოდექსის თანახმად, სწორედ ამგვარ სახელშეკრულებო ურთიერთობაზე ვრცელდება მოთხოვნის უფლების ხანდაზმულობის სამწლიანი ვადა, ხოლო 3 წელი აითვლება იმ დღიდან, როდესაც ერთ-ერთი მხარე შეიტყობს მისი უფლებების დარღვევის შესახებ.

პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც კომპანია აბონენტს მომსახურებას უწყვეტს მის ბარათზე არსებული ძველი დავალიანების გამო ან შეწყვეტის მუქარით აიძულებს მისთვის სასარგებლო გარიგების დადებას, რაც სრულად უკანონოა და ამგვარი ქმედება დასჯადია სემეკის მიერ დადგენილი ნორმატიული აქტებით.

როგორც ელექტროენერგიის, ასევე ბუნებრივი გაზისა თუ სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანიები არ ეთანხმებიან მომხმარებელთა მოთხოვნებს ხანდაზმული დავალიანებების ჩამოწერის შესახებ. ისინი სხვადასხვა გზით ცდილობენ, მიიღონ წლების წინ წარმოშობილი და გადაუხდელი ვალი.

წლების განმავლობაში მომხმარებელთა მომართვიანობის სიღრმისეული შესწავლით გამოიკვეთა ხანდაზმული დავალიანებების წარმოშობის რამდენიმე საფუძველი, რომელიც აქტუალური იყო 2016 წელსაც.

საერთო ბარათები

ერთ-ერთი ასეთი საფუძველი იყო საერთო ბარათებზე არსებული ძველი ვალების გადატანა ინდივიდუალური აღრიცხვის ბარათებზე. დაბა კოჯორში (ქ. თბილისის ადმინისტრაციული ერთეული) არსებულ საცხოვრებელ კორპუსში მცხოვრები პირების მიერ მოხმარებული ელექტროენერგიის აღრიცხვა ხორციელდებოდა საერთო მრიცხველით და, შესაბამისად, სს „თელასის“ საინფორმაციო ბაზაში რეგისტრირებული იყო საერთო მოხმარების ბარათი. 2012

წელს აღნიშნულ მისამართზე განხორციელდა მომხმარებლების ინდივიდუალური გამრიცხველიანება, ხოლო საერთო მოხმარების ბარათზე დაგროვებული დავალიანება კომპანიამ 2016 წელს თანაბრად გადაანაწილა ინდივიდუალური აბონენტების ბარათებზე.

მოცემულ შემთხვევაში დადასტურდა სახელშეკრულებო ურთიერთობებისათვის დადგენილი ხანდაზმულობის სამწლიანი ვადის ამოწურვა. შესაბამისად, კომპანიას არ ჰქონდა საერთო ბარათზე არსებული დავალიანების მოთხოვნის უფლება. მარეგულირებელმა კომისიამ დააკმაყოფილა ენერგომომხმარებლის შუამდგომლობა და მომხმარებლებს ჩამოეწერა ძველი დავალიანება.

2016 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში დაფიქსირდა არაერთი განცხადება, რომელიც ეხებოდა დევნილთა განსახლების ობიექტებში არსებულ დავალიანებებს (ქ. თბილისში, მარშალ გელოვანის გამზ., ყვარლის ქ., შორაპნის ქ., უწერის ქ., ხივინის ჩიხი, ქერჩის ქ., გმირი კურსანტების ქ.). მაგალითად, ყვარლის ქ. №101-ში მცხოვრებმა დევნილებმა გამოხატეს უკმაყოფილება სს „თელასის“ მიერ მათ ინდივიდუალური აღრიცხვის ბარათებზე განხორციელებულ დარიცხვასთან დაკავშირებით. საქმის შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ ამ მისამართზე საერთო მოხმარების ბარათზე კომპანიის მიმართ მოხმარებული ელექტროენერჯის დავალიანება გროვდებოდა 2012 წლიდან. ამ დროისათვის აღნიშნულ მისამართზე ყოველგვარი რეგისტრაციის გარეშე ცხოვრობდნენ დევნილები, ამასთან, არ იყო ინდივიდუალური გამრიცხველიანება, რის გამოც ელექტროენერჯის მიმწოდებელი კომპანიის მონაცემთა ბაზაში არ მოიპოვება ინფორმაცია მომხმარებელთა ვინაობის შესახებ.

მოგვიანებით, 2014 წლის მაისში, აღნიშნულ მისამართზე სს „თელასმა“ დაიწყო ინდივიდუალური მრიცხველების დამონტაჟება და აბონენტებად დაარეგისტრირა პირები, რომლებიც საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან იძულებით გადაადგილებულ პირთა, განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტროს ნებართვით შესახლდნენ მითითებულ შენობაში. აღნიშნული ფაქტი დასტურდება საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს მონაცემთა ბაზაში დაცული ინფორმაციით, სადაც მომხმარებლების ნაწილი დაფიქსირებულია, როგორც მესაკუთრე, ხოლო დანარჩენი ნაწილის მიმართ მიმდინარეობს უძრავი ქონების საკუთრებაში გადაცემის პროცედურები. ამ მონაცემებზე დაყრდნობით შეუძლებელია იმის მტკიცება, რომ ელექტროენერჯის მომხმარებლები 2012 წლიდან იყვნენ სწორედ ის პირები, რომლებიც ამჟამად ფიქსირდებიან აბონენტებად კომპანიის მონაცემთა ბაზაში.

საზოგადოებრივმა დამცველმა მარეგულირებელ კომისიას მიმართა შუამდგომლობით და მოითხოვა ქ. თბილისში, ყვარლის ქ. №101-ში მცხოვრები მომხმარებლების ბარათებზე დარიცხვის უსაფუძვლოდ მიჩნევა, ვინაიდან საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 317-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, ვალდებულების წარმოშობისათვის აუცილებელია მონაწილეთა შორის ხელშეკრულება, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა ვალდებულება წარმოიშობა ზიანის მიყენების (დელიქტის), უსაფუძვლო გამდიდრების ან კანონით გათვალისწინებული სხვა საფუძვლებიდან. ასეთი ხელშეკრულება კომპანიამ ვერ წარმოადგინა, რის გამოც კომისიამ მიიჩნია, რომ სს „თელასის“ მიერ განხორციელებული დარიცხვა არ არის წარმოშობილი ზიანის, უსაფუძვლო გამდიდრების ან კანონით გათვალისწინებული საფუძვლებიდან სახელშეკრულებო

შეთანხმების გზით და ენერგომომხმარებლის შუამდგომლობები მომხმარებელთა სასარგებლოდ დაკმაყოფილდა.

ქ. თბილისში, გმირი კურსანტების ქუჩის №1 კორპუსში მცხოვრებ მოქალაქეებს საცხოვრებელი ფართები არსებული კომუნალური გადასახადების დავალიანებების გადახდის პირობით 2010 წელს გადაეცათ პრეზიდენტის ბრძანებულების თანახმად. ამ დროისთვის გმირი კურსანტების №1-ში საერთო მრიცხველი მოქმედებდა, 2012 წლიდან კი მომხმარებლები ინდივიდუალურად გამრიცხველიანდნენ. მიუხედავად არსებული პირობისა, სს „თელასმა“ წლების განმავლობაში დავალიანების გადახდა არ მოითხოვა. ინდივიდუალურ ბარათებზე ძველი ვალი მხოლოდ 2016 წელს აისახა. შესაბამისად, მოქალაქეებმა (167 ოჯახი) განცხადებით მომართეს საზოგადოებრივ დამცველს და ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერის საკითხში დახმარება ითხოვეს.

საზოგადოებრივმა დამცველმა სიღრმისეულად შეისწავლა გმირი კურსანტების ქ. №1 კორპუსში მცხოვრები მოქალაქეების საქმე და დაადგინა, რომ მიუხედავად მათი აღიარებისა (2010 წელს ისინი დაეთანხმნენ ბრძანებულების პირობებს), სს „თელასისთვის“ გასული იყო მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადა და, შესაბამისად, კომპანიას აღარ გააჩნდა ამ დავალიანების მოთხოვნისა და მიღების უფლება, ვინაიდან 6 წლის განმავლობაში მას არ გამოუყენებია სამართლებრივი ბერკეტები ამ თანხის მისაღებად. დამცველის პოზიციას საჯარო სხდომაზე დაეთანხმა ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისია და 167 ოჯახს ერთდროულად ჩამოეწერა ძველი დავალიანება, ჯამში 845 224 ლარი.

სადარბაზოს დავალიანებები

2016 წლის განმავლობაში უსაფუძვლოდ განხორციელებულ დარიცხვებთან დაკავშირებით ქ. თბილისიდან მოგვმართავდნენ ერთ კორპუსში მცხოვრები მოქალაქეები, რომლებიც მიუთითებდნენ, რომ მოულოდნელად, ელექტროენერჯის მიმდინარე გადასახადთან ერთად ყოველთვიურ ქვითრებში გაურკვეველი თანხა დაფიქსირდა ვალის სახით. საკითხის შესწავლის შედეგად გამოვარკვიეთ, რომ სადარბაზოების განათებისა და ლიფტისთვის მოხმარებული ელექტროენერჯის არსებული დავალიანებები ამხანაგობის წევრებს თანაბრად გადაუნაწილდა ინდივიდუალური აღრიცხვის ბარათებზე, მიუხედავად იმისა, რომ კომპანიასა და მომხმარებლებს შორის ამასთან დაკავშირებით გარიგება არ შემდგარა. შესაბამისად, სს „თელასის“ ქმედება მოკლებულია სამართლებრივ საფუძვლებს. ამიტომ ენერგომომხმარებლის შუამდგომლობის საფუძველზე, კომისიის გადაწყვეტილებით, ყველა უსაფუძვლო დარიცხვა მოიხსნა პირადი აღრიცხვის ბარათებიდან. საზოგადოებრივი დამცველი მიიჩნევს, რომ ეს იყო ერთგვარი იძულება კომპანიის მხრიდან, რომ დაფარულიყო სადარბაზოს განათებისა და ლიფტის ელექტროენერჯის დავალიანებები, რომელიც ამ დროისთვის არ წარმოადგენს ხანდაზმულ ვალს. ამასთან, დამცველი მიიჩნევს, რომ გადასახადების გადახდა ყველა მომხმარებლის ვალდებულებაა და ისინი უკლებლივ უნდა დაიფაროს.

აღსანიშნავია აგრეთვე, რომ დედაქალაქის მასშტაბით სადარბაზოს განათებისა და ლიფტის ელექტროენერჯის დავალიანებები მეტწილად სამი და მეტი წლის დაგროვილია და მათ მიმართ

გასულია კრედიტორის მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადა. 2016 წელს აქტიურად მოგვმართავდნენ ბინათმესაკუთრეთა ამხანაგობის თავმჯდომარეები, რომლებიც მოითხოვდნენ ამ დავალიანების ჩამოწერას. წლის განმავლობაში ენერგომომხმარებლის ყველა შუამდგომლობა ამ საკითხთან დაკავშირებით დაკმაყოფილდა. ასევე ნიშანდობლივია, რომ საანგარიშო წლის მეორე ნახევარში სს „თელასი“ ამ კუთხით წარმოშობილ დავებს აკმაყოფილებდა დამცველის რეკომენდაციების საფუძველზე.

ე.წ. გაუქმებული ბარათები

აღსანიშნავია, რომ 2016 წლის ბოლო რამდენიმე თვეში მომხმარებლებს სს „თელასის“ მიერ გაეგზავნათ ე.წ. „გაორებული“ გადახდის ქვითრები. კერძოდ, ელექტროენერჯის ქვითრებს, რომლითაც ისინი ახორციელებდნენ კომპანიასთან ანგარიშსწორებას, დაემატა ახალი ქვითარი მათივე რეკვიზიტებით.

საკითხის შესწავლით დადგინდა, რომ მომხმარებლები წლების მანძილზე ფლობენ აბონენტის ნომრებს, ეგზავნებოდათ ელექტროენერჯის ქვითრები, რომლებზეც ჩვეულებრივ აღირიცხება მათ მიერ მოხმარებული ელექტროენერჯის რაოდენობა, იხდიან გადასახადებს და დავალიანებები არ აქვთ. ამასთან, სს „თელასის“ მიერ გაგზავნილ მეორე გადახდის ქვითრებზე მითითებულია სხვა აბონენტის ნომრები, რომლებზეც დატანილია მათი მონაცემები (სახელი, გვარი, მისამართი) და მითითებულია ელექტროენერჯის საკმაოდ სოლიდური დავალიანებები.

კომპანიის ახსნა-განმარტებებში მითითებულია, რომ ახალი ქვითრების შესაბამის აბონენტებს კომპანიაში უფიქსირდებათ სტატუსი - „გაუქმებული“, ხოლო პირად ბარათებზე არანაირი ოპერაცია არ სრულდება და არ ხორციელდება დარიცხვები, მაგრამ, მიუხედავად ამისა, ახალი ქვითრების დაგზავნა განხორციელდა თბილისის დასუფთავების სამსახურის მითითებით. შესაბამისად, ახალ ქვითრებში მხოლოდ დასუფთავების გრაფებში არის მითითებული სულადობა და დასუფთავების ახალი გადასახადები.

კომპანიის განმარტებით, ქვითრებში მითითებული ელექტროენერჯის დავალიანებები წარმოქმნილია გასულ წლებში „პირობითი“ და „უმრიცხველი“ დარიცხვების შედეგად, ამავე წლებში მონაცემთა ბაზების გადამოწმების შემდეგ ეს აბონენტები გაუქმდა და მომხმარებლებს აღნიშნული დავალიანებები აღარ მოეთხოვებათ, თუმცა, კომპანიის განმარტების საწინააღმდეგოდ, მოქმედი კანონმდებლობით, მომხმარებლისათვის ქვითრის წარდგენა ავტომატურად იწვევს ახალი მოთხოვნის წარდგენას, ძველი გაურკვეველი დავალიანებების გაცოცხლებას და მხარეთა შორის სამართლებრივი ურთიერთობების წარმოშობას, რასაც ერთმნიშვნელოვნად იწვევს კომპანიის მიერ განხორციელებული ქმედება.

ერთი შეხედვით, კომპანიის აღნიშნული ქმედება წარმოადგენს აშკარად კანონსაწინააღმდეგო ქმედებას, ამასთან, სს „თელასი“ დღეისათვის წარმოადგენს ერთიანი კომუნალური მომსახურების სისტემის ადმინისტრატორს, რაზეც მას ეკისრება შესაბამისი პასუხისმგებლობა.

აღნიშნულ პრობლემაზე კომპანიებისაგან საბოლოო წერილობითი პასუხების, სათანადო არგუმენტებისა და პოზიციების მიღების შედეგად მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მიიღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას, რაც სრულყოფილად აისახება მომდევნო წლის ანგარიშში.

უძრავი ქონების ძველი მესაკუთრის დავალიანებების გადაკისრება ახალ მესაკუთრეზე

უძრავი ქონების ახალი მესაკუთრეები ხშირად აღმოჩნდებიან ხოლმე ისეთი პრობლემის წინაშე, როგორცაა ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული კომუნალური დავალიანებები. იბადება კითხვა: ვალდებულია თუ არა ახალი მესაკუთრე, გადაიხადოს ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული კომუნალური მომსახურების დავალიანება?

ამ შემთხვევაში დიდი მნიშვნელობა აქვს მყიდველის ნების გამოხატვის ფაქტს - უძრავი ქონების ნასყიდობის ხელშეკრულების გაფორმებისას აიღებს თუ არა გამყიდველის მიერ დატოვებული დავალიანების გადახდის ვალდებულებას. თუ მყიდველი ამას დათანხმდება, მაშინ ის ვალდებულია, დაფაროს ვალი. სხვა დანარჩენ შემთხვევაში პასუხი ზემოთ დასმულ შეკითხვაზე არის უარყოფითი ანუ ახალ მესაკუთრეს არ ეკისრება ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული კომუნალური დავალიანებების გადახდა, ვინაიდან მოქმედი კანონმდებლობა ცალსახად მიუთითებს ამაზე.

ეს მოცემულობა თანაბრად ვრცელდება ელექტროენერჯის, ბუნებრივი გაზისა და სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ.

სამწუხაროდ, კომპანიები ხშირად არასწორ ინფორმაციას აწვდიან მომხმარებელს, და ყველანაირად ცდილობენ, აიძულონ ახალი მესაკუთრე, დაფაროს დატოვებული ვალები, წინააღმდეგ შემთხვევაში, მაგალითად, უარს ეუბნებიან აბონენტად რეგისტრაციაზე.

საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის დადგენილებებით დამტკიცებული ელექტროენერჯის, სასმელი წყლის ან ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების თანახმად, „დაუშვებელია მიმწოდებლის ან განაწილების ლიცენზიატის მიერ ერთი საცალო მომხმარებლის დავალიანების გადაკისრება სხვა მომხმარებელზე, ამ უკანასკნელის წერილობითი თანხმობის გარეშე“. ამდენად, ეს საკითხი მოწესრიგებულია სემეკის დადგენილებებით და კომპანია ვალდებულია, ასეთ შემთხვევებში სწორედ ამ წესებით იმოქმედოს. გარდა ამისა, მოქმედი კანონმდებლობა ასევე განსაზღვრავს განაწილების ლიცენზიატის უფლებას, საბოლოო ანგარიშსწორების შედეგად წარმოქმნილი გადაუხდელი თანხა მოსთხოვოს ან/და დაარიცხოს გადახდაზე პასუხისმგებელ პირს ან დაარიცხული დავალიანება გადაიტანოს ამ საცალო მომხმარებლის ახალ მისამართზე (განაწილების ლიცენზიატს დავალიანების გადატანის უფლება აქვს მხოლოდ მისი მოქმედების არეალში ამ საცალო მომხმარებლის სხვა მისამართზე გადასვლის შემთხვევაში).

ყოველ კონკრეტულ განცხადებაზე ენერგომზადების სამსახურმა რეკომენდაციით მიმართა შესაბამის კომპანიას, წარუდგინა ამონაწერი საჯარო რეესტრიდან, ნასყიდობის ხელშეკრულების ასლი, რომლის საფუძველზეც დასტურდება საკუთრების უფლების წარმოშობის თარიღი, ვალდებულების არარსებობის ფაქტი და მოითხოვა ახალი მესაკუთრის უფლების დაცვა. აღსანიშნავია, რომ საზოგადოებრივი დამცველის ყველა რეკომენდაცია კომპანიების მიერ უკლებლივ დაკმაყოფილდა და ახალ მესაკუთრეებს ჩამოეწერათ ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული დავალიანებები.

საფეხურებრივი ტარიფები ელექტროენერგიაში

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმოებაში არსებული საკითხებიდან კვლავ არ კარგავს აქტუალურობას მოქალაქეთა განცხადებების ის კატეგორია, რომელიც განეკუთვნება მოხმარებული ელექტროენერგიისათვის დარიცხული საფასურის ხელოვნურად გაზრდას, რაც ე.წ. „საფეხურებრივი ტარიფების“ არასწორ გამოყენებას უკავშირდება. საჩივრების ადრესატი უმრავლეს შემთხვევაში კვლავ სს „თელასია“.

მოქმედი ნორმატიული ბაზა ცალსახად განსაზღვრავს, რომ თითოეული მომხმარებელი ელექტროენერგიის საფასურს იხდის 30 კალენდარულ დღეში მოხმარებული ელექტროენერგიის სრულ რაოდენობაზე იმ ტარიფით, რომელიც დაწესებულია მოხმარებული ელექტროენერგიის შესაბამის რაოდენობაზე. საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 18 სექტემბრის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერგიის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-9 მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, მოხმარებული ელექტროენერგიის აღრიცხვა და საფასურის გადახდა უნდა განხორციელდეს ყოველთვიურად (საცალო მომხმარებლის მიერ მოხმარებული ელექტროენერგიის შესაბამისად), ქვითარი კი წარმოადგენს მომხმარებლის მიერ ყოველთვიურად მიღებული მომსახურებისათვის დაწესებული გადასახადის ამსახველ დოკუმენტს, რომელშიც აღნიშნება თვეში დახარჯული ელექტროენერგიის ოდენობა და შესაბამისი საფასური.

ქვითარი მომხმარებელს მიეწოდება თვეში ერთხელ, შეძლებისდაგვარად ერთსა და იმავე დროს. აღნიშნული დოკუმენტის მიუღებლობა აბონენტს არ ათავისუფლებს მოხმარებული ელექტროენერგიის საფასურის გადახდის ვალდებულებისაგან.

საქართველოს 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. შესაბამისად, ელექტროენერგიის ღირებულება განისაზღვრება მოხმარებული ელექტროენერგიის რაოდენობის მიხედვით.

აღნიშნული მოთხოვნები არ ვრცელდება საერთო მოხმარების მრიცხველებით დარიცხვისას, ვინაიდან მოქმედი კანონმდებლობა აწესებს განსხვავებულ პირობებს, კერძოდ, საყოფაცხოვრებო მომხმარებლები (მოსახლეობა), ინდივიდუალური მრიცხველის არარსებობის შემთხვევაში, მოხმარებული ელექტროენერჯის საფასურს იხდიან პირველი საფეხურის (101 კვტ/სთ ჩათვლით) ტარიფით.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში რეგისტრირებული საჩივრების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ კომპანიის (სს „თელასი“) მიერ ელექტროენერჯის მრიცხველის ჩვენება ხშირ შემთხვევაში აღებული იყო არა 30 დღეში, არამედ უფრო ადრე, მაგალითად, 27-ე, 28-ე ან 29-ე დღეს. ასეთ შემთხვევაში, დამკვიდრებული მეთოდით ტარიფის დაანგარიშების დროს, მომხმარებელს ერიცხება მომდევნო საფეხურის ტარიფით განსაზღვრული საფასური, რაც მოქალაქეებში იწვევს საფუძვლიან უკმაყოფილებას. საჩივრების უმრავლესობა მოიცავს სადავო საკითხებს, რომლის თანახმად დარიცხვა ხორციელდება მეორე და მესამე საფეხურებს შორის დადგენილ ტარიფებში არსებული სხვაობით, რაც თანხობრივად დაახლოებით 15-20 ლარს შეადგენს. აღნიშნული ფაქტები მძიმე ტვირთად აწევს ისედაც სოციალურად დაუცველ მოსახლეობას.

ასე, მაგალითად, ენერგომბუდსმენის სამსახურს განცხადებით მომართა მოქალაქე ა.ტ.-მ, რომელმაც სს „თელასის“ მიმართ გამოხატა პრეტენზია 2016 წლის თებერვალსა და აპრილში ელექტროენერჯის საფასურის დარიცხვასთან დაკავშირებით და მოითხოვა თანხის კორექტირება. საკითხის შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ კომპანიის თანამშრომლებმა თებერვალში ჩვენება აიღეს 28 კალენდარულ დღეში, ხოლო აპრილში – 29 კალენდარულ დღეში. ამით დაირღვა მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილი ჩვენების აღების ოცდაათდღიანი ვადა. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის შუამდგომლობის საფუძველზე საკითხი განსახილველად გავიდა მარეგულირებელი კომისიის საჯარო სხდომაზე. კომისიის წევრებმა გაიზიარეს დამცველის სამართლებრივი პოზიცია და დააკმაყოფილეს მოქალაქის მოთხოვნა. დაკორექტირების შედეგად მომხმარებელს ჯამში ჩამოეწერა 25 ლარამდე.

როგორც უკვე აღვნიშნეთ, მომხმარებლისათვის თვალსაჩინო დოკუმენტს წარმოადგენს ქვითარი, რომელშიც ფიქსირდება თვეში დახარჯული ელექტროენერჯის ოდენობა. შესაბამისად, მომხმარებლის ქვითარში მითითებული ელექტროენერჯის მოცულობა, რომელიც არ აღემატება 301 კვ.სთ-ს და ამავე დროს, დარიცხვა განხორციელებულია ტარიფის მესამე საფეხურით, მომხმარებელს უქმნის განცდას, რომ იგი მოატყუეს.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის არაერთი მიმართვის საფუძველზე კომპანია („თელასი“) განმარტავს, რომ ჩვენების აღების ვადის შემცირება გამოწვეულია უქმე ან დასვენების დღეების არსებობით, რის გამოც კომპანია უფლებამოსილი იყო გადაეანგარიშებინა მოხმარებული ელექტროენერჯის რაოდენობა და თავისი შეხედულებისამებრ განესაზღვრა ელექტროენერჯის ტარიფის საფეხური. ენერგომბუდსმენი არ ეთანხმება კომპანიის ამ პოზიციას და რეგულარულად მიმართავს კომისიას შუამდგომლობით საჯარო სხდომაზე საკითხის განხილვის მიზნით. პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ კომისიაც იზიარებს დამცველის პოზიციას და თავისი გადაწყვეტილებით ავალდებულებს კომპანიას, დააკორექტიროს დარიცხვა.

აღნიშნული საკითხის დარეგულირება შესაძლებელია ნორმატიულ აქტში ცვლილების განხორციელების გზით, რის თაობაზეც საზოგადოებრივმა დამცველმა უკვე მიმართა საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას. ამ დროისათვის საკითხზე მიმდინარეობს მუშაობა.

ელექტროენერჯის ტარიფები

2015 წლის ზაფხულიდან ელექტროენერჯის სექტორში განხორციელდა ელექტროენერჯის ახალი ტარიფების დადგენა, რამაც გამოიწვია არსებული ტარიფების ზრდა. ამასთან, გასულ წლებში გატარებული ღონისძიებების შედეგად, მათ შორის სახელმწიფოსთან გაფორმებული ხელშეკრულებების და კომპანიების საინვესტიციო ხარჯების (რომელიც მონაწილეობას იღებდა ელექტროენერჯის განაწილების ტარიფში) ოპტიმიზაციის საფუძველზე განხორციელდა ელექტროენერჯის ტარიფების შემცირება დაახლოებით 2-3 თეთრით. შემცირებული ტარიფების მოქმედების ვადად განისაზღვრა 2013 წლის 1 აპრილიდან 2016 წლის 31 დეკემბრამდე პერიოდი, თუმცა უნდა აღინიშნოს, რომ შემცირებული ტარიფები გარკვეული დროის შემდეგ ვეღარ შენარჩუნდა.

კერძოდ, 2015 წლის 1 აგვისტოდან ახალი სამომხმარებლო ტარიფები ამოქმედდა სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის (მოსახლეობისათვის). ელექტროენერჯის სამსაფეხურიანი ტარიფები (დღგ-ს ჩათვლით) განისაზღვრა შემდეგნაირად:

<i>101 კვტსთ-ის ჩათვლით</i>	<i>12.954 თეთრი/კვტსთ;</i>
<i>101 კვტსთ-დან 301 კვტსთ-ის ჩათვლით</i>	<i>16.93 თეთრი/კვტსთ;</i>
<i>301 კვტსთ-დან და მეტი</i>	<i>21.45 თეთრი/კვტსთ.</i>

ამავდროულად, სს „თელასისათვის“ ელექტროენერჯის ახალი სამომხმარებლო ტარიფები ამოქმედდა 2015 წლის სექტემბრიდან. კომპანიის საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის დადგინდა სამსაფეხურიანი ტარიფების ახალი განაკვეთები, დღგ-ს ჩათვლით:

<i>101 კვტსთ-ის ჩათვლით</i>	<i>12,98 თეთრი/კვტსთ;</i>
<i>101 კვტსთ-დან 301 კვტსთ-ის ჩათვლით</i>	<i>16.992 თეთრი/კვტსთ;</i>
<i>301 კვტსთ-დან და მეტი</i>	<i>21.476 თეთრი/კვტსთ.</i>

ამდენად, ზემოაღნიშნული ორი კომპანიის საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის ელექტროენერჯის ტარიფების მატება დაფიქსირდა 3.5-4 თეთრის ფარგლებში. ახლად დადგენილი ტარიფები მოქმედებდა 2016 წლის განმავლობაში. 2016 წლის ბოლოს ისევ მოხდა

ტარიფების დადგენა, თუმცა გარკვეული ცვლილებები შეეხო მხოლოდ არასაყოფაცხოვრებო ტარიფებს.

2016 წლის დეკემბერში სს „თელასისა“ და სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის დადგინდა ახალი ტარიფები, რომელიც ამოქმედდა 2017 წლის პირველი იანვრიდან. ძაბვების მიხედვით, აღნიშნული კატეგორიის მომხმარებლებისათვის შესასყიდი ელექტროენერჯის ტარიფები (დღგ-ს ჩათვლით) განისაზღვრა შემდეგნაირად:

	<i>სს „თელასი“</i>	<i>სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“</i>
<i>110-35 კვ.</i>	<i>14.54 თეთრი/კვტსთ;</i>	<i>13.57 თეთრი/კვტსთ;</i>
<i>10-6-3.3 კვ.</i>	<i>15.31 თეთრი/კვტსთ;</i>	<i>14.96 თეთრი/კვტსთ;</i>
<i>0.4 კვ.</i>	<i>19.75 თეთრი/კვტსთ.</i>	<i>19.79 თეთრი/კვტსთ.</i>

საანგარიშო პერიოდში კომისიის მხრიდან ტარიფების დადგენა ხორციელდებოდა შუალედურად და პერიოდულად იცვლებოდა ტარიფების განაკვეთებიც. შესაბამისად, 2015 წლიდან 2016 წლის ბოლომდე ელექტროენერჯის არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლების ტარიფების ზრდამ ძაბვების მიხედვით, საბოლოო ჯამში შეადგინა:

<i>სს „თელასი“</i>	<i>სხვაობა ტარიფებს შორის</i>
<i>110-35 კვ.</i>	<i>5.95</i>
<i>10-6-3.3 კვ.</i>	<i>0.43</i>
<i>0.4 კვ.</i>	<i>3.74</i>

<i>სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“</i>	<i>სხვაობა ტარიფებს შორის</i>
<i>110-35 კვ.</i>	<i>3.9</i>
<i>10-6-3.3 კვ.</i>	<i>4.68</i>
<i>0.4 კვ.</i>	<i>3.87</i>

2014 წლის 30 ივლისს კომისიის დადგენილებით დამტკიცდა ელექტროენერჯის ტარიფების გაანგარიშების ახალი სატარიფო მეთოდოლოგია, რომლითაც შესაძლებელი გახდა ტარიფების ყოველწლიურად გადახედვა (ახალი ტარიფების დადგენა/კორექტირება). აღნიშნულ დრომდე მოქმედებდა ე.წ. „გრძელვადიანი ტარიფების“ დადგენის პრაქტიკა, თუმცა აღნიშნული მიდგომები ახალი მეთოდოლოგიის მიღებით შეიცვალა.

ელექტროენერჯის სექტორში ტრიფების ზრდა ძირითადად განპირობებული იყო 2014 წლიდან სავალუტო (ლარის) კურსის მკვეთრი დაცემით, ელექტროენერჯის წარმოების (მათ შორის, შესასყიდი ელექტროენერჯის საშუალო შეწონილი ფასის) და გადაცემის ღირებულების მატებით. ამასთან, სამომხმარებლო ტარიფები უცვლელი დარჩა სს „კახეთის ენერჯორდისტრიბუციის“ როგორც საყოფაცხოვრებო, ასევე არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის. სს „კახეთის ენერჯორდისტრიბუცია“, რამდენიმე წელია იმყოფება მძიმე ფინანსურ მდგომარეობაში (გაკოტრების რეჟიმში), თუმცა აღნიშნულ პერიოდში კომპანიას მარეგულირებელი კომისიისათვის სატარიფო განაცხადით არ მოუმართავს.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მონაწილეობას იღებდა სატარიფო განხილვებზე ჩატარებულ საჯარო სხდომებში. ამასთანავე, საკითხის უფრო დეტალურად განსახილველად მარეგულირებელი კომისიიდან გამოთხოვილ იქნა კომპანიების მიერ შემოტანილი სატარიფო განაცხადები, თუმცა სატარიფო განაცხადების და მასთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის გადმოცემა ვერ განხორციელდა, რადგან კომპანიებმა მოითხოვეს თითქმის სრული დოკუმენტაციის საიდუმლო ინფორმაციად მიჩნევა.

მარეგულირებელმა კომისიამ კომპანიების სატარიფო განაცხადები მხოლოდ ნაწილობრივ სცნო საიდუმლო ინფორმაციად, კერძოდ, საიდუმლოდ მიჩნეულ იქნა ის საგადასახადო ანგარიშ-ფაქტურები და ელექტროენერჯის მიმწოდებლებთან გაფორმებული ხელშეკრულებები, რომლებიც წარმოებული ელექტროენერჯის რეალიზაციას ახორციელებენ თავისუფალი (დერეგულირებული) ფასებით. დანარჩენ ნაწილში სატარიფო განაცხადები მიჩნეულ იქნა ღიად. კომპანიებმა სასამართლოს მეშვეობით მაინც გაასაჩივრეს კომისიის გადაწყვეტილებები სატარიფო განაცხადების ღია ინფორმაციად მიჩნევის ნაწილში, რამაც შემდგომში მაინც შეზღუდა თუნდაც ღიად მიჩნეული სატარიფო ინფორმაციების გადმოცემა.

მომხმარებლების ინფორმირება

მომხმარებლების ნდობის მოპოვება შეუძლებელია მათთვის ადეკვატური ინფორმაციის მიწოდების გარეშე. მომხმარებლებისათვის ინფორმაციის მიწოდების ყველაზე გავრცელებულ საშუალებას წარმოადგენს ყოველთვიური ქვითარი.

ქვითრით მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია მიანიშნებს მომხმარებელს, თუ რისთვის იხდის ის საფასურს და ვის მიმართოს პრეტენზიის შემთხვევაში. 2016 წლის განმავლობაში გამოვლინდა შემთხვევები, როდესაც კომპანიები აბონენტებს ქვითრით მისაწოდებელ ინფორმაციას სმს-სერვისის მეშვეობით აცნობებდნენ. პრეტენზიების უმრავლესობა ამ შემთხვევაში მიმართული იყო სს „ენერჯო-პრო ჯორჯიას“ მიმართ.

მაგალითად, ქ. ქუთაისიდან მოგვმართა მოქალაქე ზ.ხ-მ და აღნიშნა, რომ სს „ენერჯო-პრო ჯორჯია“-მ თვითნებურად შეწყვიტა ბეჭდური სახით ქვითრის მიწოდება აბონენტისათვის ამ უკანასკნელის თანხმობის გარეშე. გადასახადის დარიცხვის თაობაზე ინფორმაციას აწვდის

მხოლოდ მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით მობილურ ტელეფონზე. მოცემულ საკითხთან დაკავშირებით ენერგომბუდსმენმა რეკომენდაციით მიმართა კომპანიას და მოითხოვა მომხმარებლისათვის ქვითრის მიწოდების აღდგენა, მარეგულირებელი კომისიის 2008 წლის 18 სექტემბრის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ თანახმად.

ელექტროენერჯის, სასმელი წყლისა და ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესები ითვალისწინებენ, რომ მომხმარებელს ქვითარი შეიძლება მიეწოდოს ბეჭდური ან მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში - ელექტრონული ფორმით (მათ შორის, მოკლე ტექსტური შეტყობინების, ელექტრონული ფოსტის ან/და სხვა ელექტრონული კომუნიკაციის საშუალებით, შესაბამის ფორმატში).

ამასთან, ელექტრონული ფორმით ქვითრის მიწოდების შესახებ შეთანხმებაში უნდა განისაზღვროს:

ა) ელექტრონული ფორმით ქვითრის მიღების მინიმუმ ორი საშუალება (მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში). შესაძლებელია მხარეთა შეთანხმება ქვითრის მისაღებად ძირითად და ალტერნატიულ ნომრებზე ან/და ელექტრონულ მისამართებზე;

ბ) ელექტრონული ფორმით ქვითრის გამომგზავნის დასახელება, ნომერი ან/და ელექტრონული ფოსტის მისამართი;

გ) მომსახურებასთან დაკავშირებული ინფორმაციის ურთიერთგაცვლის მექანიზმები და საშუალება;

დ) ინფორმაციის ურთიერთგაცვლის (მათ შორის, ქვითრის გამომგზავნის/მიმღების) საშუალების, ნომრის ან/და ელექტრონული მისამართის შეცვლის შესახებ შეტყობინების პირობები;

ე) ადგილი (დაწესებულება), ასევე გადახდის ტექნიკური საშუალების ჩამონათვალი, სადაც შესაძლებელია მოხდეს დარიცხული თანხის გადახდა დამატებითი საფასურის გადახდის გარეშე.

ერთი შეხედვით, ამგვარი სმს-მომსახურება ძალიან მოსახერხებელია ბევრი მოქალაქისათვის, ვინაიდან დღევანდელი ცხოვრების რიტმი და ელექტრონული საშუალებები ბევრად ამარტივებენ გადასახადების გადახდის პროცესს (სწრაფი გადახდის აპარატები უამრავ ადგილას არის დამონტაჟებული და არ არის საჭირო რიგში დგომა, აგრეთვე ძალიან მოხერხებულია „ინტერნეტ-ბანკინგის“ მომსახურება, რომლის საშუალებითაც წამებში ხორციელდება თანხების გადარიცხვა).

პრაქტიკამ ცხადყო, რომ ელექტროენერჯის გამანაწილებელი კომპანიების მიერ მიწოდებული მოკლე ტექსტური შეტყობინებები არასრულყოფილია და არ მოიცავს ინფორმაციას, თუ ვის შეიძლება მიმართოს მომხმარებელმა პრეტენზიის შემთხვევაში, არ არის მითითებული გამომგზავნის ტელეფონი ან ელ.ფოსტა. მოკლედ, სრულად არ შეიცავს სავალდებულო რეკვიზიტებს.

მიუხედავად ზემოაღნიშნული სიკეთეებისა, საზოგადოებრივი დამცველი დაუშვებლად მიიჩნევს გადახდის ქვითრის წარუდგენლობას მოქალაქის თანხმობის გარეშე, ვინაიდან ამას შეიძლება მოჰყვეს მთელი რიგი გაუგებრობები. განსაკუთრებით, რეგიონებში, სოფლებში, სადაც აბონენტები, ძირითადად, ასაკოვანი ხალხია, რომელთაც თანამედროვე ტექნიკის გამოყენება არ ეხერხებათ.

ე.წ. „კორექცია აქტი“

დასავლეთ საქართველოდან წარმოდგენილი საჩივრების უდიდესი ნაწილი ეხება სს „ენერგო - პრო ჯორჯიას“ მიერ ე.წ. „კორექცია აქტის“ საფუძველზე განხორციელებულ დარიცხვებს. ასეთი აქტების შედგენა და შესაბამისი დარიცხვა ხორციელდება იმ შემთხვევაში, თუ მრიცხველი გამოსულია მწობრიდან (შენელებულია ან სწრაფად მუშაობს) და შეცდომა ანათვალის აღების დროს.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში თავმოყრილ განცხადებებში მოქალაქეები არ ეთანხმებიან განხორციელებულ დარიცხვებს. ერთგვაროვანი საქმეების შესწავლის შედეგად დადგინდა შემდეგი სახის ხარვეზები: კომპანია მრიცხველის შემოწმების შესახებ გადაწყვეტილებას არ აცნობებს მოქალაქეს, შესაბამისად, მიმდინარე გადასახადთან ერთად კორექცია აქტით დარიცხული თანხა წარმოადგენს მოულოდნელობას. შემდგომში ეს იწვევს გაურკვევლობას და მომხმარებელს აქვს განცდა, რომ მას ატყუებენ; მრიცხველის შემოწმებას თითქმის არასდროს არ ესწრება მომხმარებელი ან მრიცხველის შემოწმების აქტზე დაფიქსირებულია სხვა პირის ხელმოწერა, რაც ასევე წარმოშობს ბევრ კითხვის ნიშანს. მაგალითად, ერთ შემთხვევაში აქტზე მითითებული სახელი ეკუთვნოდა გარდაცვლილ პირს. არის შემთხვევები, როდესაც ბინაში არ ცხოვრობენ ან აბონენტის ყოველთვიური ხარჯი წლების მანძილზე არ აღემატება 25-30 ლარს, მაგრამ ერთ-ერთ თვეში თანხა გაცილებით დიდია (კონკრეტული შემთხვევის გამო), კომპანია კი სწორედ ამ ჩვენებას იყენებს დაკვირვებისთვის; მრიცხველები მოწმდება ადგილობრივი და ლაბორატორიული კვლევების შედეგად, ხოლო ზოგიერთ შემთხვევაში – საექსპერტო შემოწმებით.

აღსანიშნავია, რომ მრიცხველის ლაბორატორიულ და მეტროლოგიურ შემოწმებას უდიდესი მნიშვნელობა აქვს, ვინაიდან გამოვლინდა რამდენიმე შემთხვევა, რითაც დადასტურდა, რომ მრიცხველისა და ქსელის დაზიანების გამო მომხმარებლებმა მიიღეს წარმოუდგენლად დიდი გადასახადები. მაგალითად, მოქალაქე ლ.მ-ს შემთხვევაში მრიცხველი ადგილზე შემოწმებით მუშაობდა ნორმის ფარგლებში, თუმცა აბონენტის დაკვირვებაზე აყვანის შემდეგ მას გადასახადი დაუკორექტირდა.

დაფიქსირდა ისეთი შემთხვევებიც, როდესაც მრიცხველის ან ქსელის დაზიანებამ იმ საცხოვრებელ ბინებში, სადაც არავინ ცხოვრობდა, გამოიწვია გადასახადის დარიცხვა, თუმცა მრიცხველები ადგილზე შემოწმებით ნორმის ფარგლებში მუშაობდა, მაგალითად, მოქალაქეების, დ. ნ-ს და მ. მ-ს, საქმეები.

ხაზგასმით უნდა აღინიშნოს, რომ საზოგადოებრივი დამცველის დასაბუთებული და არგუმენტირებული რეკომენდაციები უკლებლივ გაითვალისწინა და შეასრულა სს „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“, რაც ნამდვილად მისაბამია. ასეთი სახის ურთიერთობების ჩამოყალიბება ხელს უწყობს ყოველი პირის დროისა და ენერჯის დაზოგვას და ეფექტიან თანამშრომლობას.

სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“ გამოიკვეთა, როგორც ერთადერთი კომპანია 2016 წლის განმავლობაში, ვის მიმართაც ადმინისტრაციული დავა საზოგადოებრივ დამცველს არ ჰქონია.

არასათანადო მომსახურება

აღმოსავლეთ საქართველოში, ისევე როგორც აჭარის მხარეში, ელექტროენერგეტიკის სფეროში მნიშვნელოვან პრობლემას წარმოადგენს ელექტროენერჯის გადამცემი და გამანაწილებელი ქსელების მოუწყვრებლობა, მოძველებული, მწყობრიდან გამოსული ბოძები და სხვა ინფრასტრუქტურა, დაუღუქავი (ღია) აღრიცხვის კვანძები, რომელიც საფრთხეს უქმნის მოსახლეობის სიცოცხლეს და ჯანმრთელობას.

განსაკუთრებით სავალალო მდგომარეობაა კახეთის რეგიონში. 2016 წლის განმავლობაში ამ რეგიონიდან მომართვიანობა შეეხებოდა ძირითადად არასათანადო მომსახურებას: უხარისხო ელექტროენერჯია (ცვალებად და დაბალი ძაბვა) და მომსახურების ხშირი შეწყვეტა, რაც დაკავშირებულია ზემოთ ხსენებულ პრობლემებთან. მომართვიანობა დაფიქსირდა ადგილობრივი თვითმმართველობებიდან, მუნიციპალიტეტის გამგებლები მოითხოვდნენ მოძველებული ინფრასტრუქტურის გამოცვლას. საგულისხმოა, რომ ენერგომომზადების რეკომენდაციების საფუძველზე არაერთი ასეთი საკითხი მოგვარდა.

პრობლემად რჩება მომხმარებლებისთვის საოჯახო ელექტროტექნიკის დაზიანების საკითხები. ტექნიკური გაუმართაობის გამო კახეთის სოფლებში ხშირია ძაბვის ცვალებადობა, რაც სერიოზულ მატერიალურ ზიანს აყენებს მოსახლეობას. სამწუხაროდ, ამ პრობლემებს სჭირდება სისტემური ცვლილებები და მხოლოდ ინდივიდუალური მიდგომით შეუძლებელია მათი აღმოფხვრა. ყველაზე მასშტაბური შემთხვევა 2016 წლის დეკემბერში დაფიქსირდა ახმეტის მუნიციპალიტეტში, სოფელ ბირკიანში, რის თაობაზეც რეკომენდაციით მიემართეთ სს „კახეთის ენერგოდისტრიბუციას“ და მოვითხოვეთ, ობიექტურად გამოეკვლია ზუსტი მიზეზები და მისი ბრალის დადასტურების შემთხვევაში ქონებრივი ზიანი ნებაყოფლობით აენაზღაურებინა. ამ ეტაპზე ღიად რჩება საკითხი, ვინაიდან ფაქტზე მიმდინარეობს სისხლის სამართლის გამოძიება.

მომსახურების ხშირ შეწყვეტას და არასტაბილურ ძაბვას ეხებოდა ჟურნალისტ გელა მთივლიშვილის განცადებები როგორც ქ. გურჯაანიდან, ასევე პანკისის ხეობიდან.

გ. მთივლიშვილის განმარტებით, პანკისის ხეობაში მუშაობს ერთადერთი რადიო, რომელიც მაუწყებლობს პირდაპირ ეთერში. რადიო მოიხმარს განსაკუთრებულ ტექნიკას და, შესაბამისად, ნებისმიერი ზემოქმედება, როგორც არის ელექტროენერჯის გათიშვა, ძაბვის ვარდნა ან სხვა, უარყოფითად მოქმედებს, ერთი, რომ ტექნიკა გამოდის მწყობრიდან და მეორე, ვეღარ ახორციელებენ თავიანთ საქმიანობას. ყოველივე ეს აგრეთვე დაკავშირებულია ხარჯებთან.

აღნიშნული პრობლემების მოგვარების მიზნით ენერგომზდსმენის აპარატმა დახმარებისთვის მიმართა საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას. გაიმართა სამუშაო შეხვედრა სს „კახეთის ენერგოდისტრიბუციის“ მონაწილეობით და კომპანიამ მიიღო შესაბამისი მითითებები პრობლემების აღმოსაფხვრელად. ჩვენი აქტიურობის შედეგად მივიღეთ დადებითი შედეგები, ვინაიდან კომპანიამ უმოკლეს დროში შეცვალა დაზიანებული სადენი და პანკისის სათემო რადიოს ელექტროენერგია მიეწოდება უკეთესი ხარისხით. გარდა ამისა, მთავრობის გადაწყვეტილებით, 2017 წელს პანკისის ხეობაში დაიგეგმა ქსელის რეაბილიტაცია და ახალი ელექტროგადამცემი ხაზის მშენებლობა, რაც ასევე დაფინანსდება სახელმწიფო ბიუჯეტიდან.

ბუნებრივი გაზის საკითხები

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიასთან არსებული მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2016 წლის განმავლობაში ბუნებრივი გაზის პრობლემატურ საკითხებთან დაკავშირებით შემოვიდა მოქალაქეთა 351 განცხადება. მათ შორის:

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლების მიერთებასთან დაკავშირებით - 144;

ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების და ზიანის ანაზღაურების გამო განხორციელებულ დარიცხვებთან დაკავშირებით - 68;

ხანდაზმული დავალიანებების ჩამოწერასთან, ახალ მომხმარებელზე ძველი მესაკუთრის დავალიანების გადატანასთან დაკავშირებით - 94;

მომსახურების სათანადო ხარისხით მიწოდებასთან, ასევე უსაფრთხოებასთან დაკავშირებით - 15;

არსებული დავალიანებების გადასახდელად გადანაწილებასთან დაკავშირებით - 30.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე მარეგულირებელმა კომისიამ მიიღო 48 გადაწყვეტილება. კომპანიებს გაეგზავნათ 208 რეკომენდაცია და 17 მიმართვა.

ახალი მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება-გაზიფიკაცია.

ბუნებრივი გაზის ხელმისაწვდომობა, შესაბამისად, ახალი მომხმარებლების გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება ყველაზე აქტუალურია მთელი საქართველოს მასშტაბით. ბუნებრივი გაზის მიღების მსურველთა რაოდენობა საკმაოდ ბევრია სხვადასხვა რეგიონსა და სოფელში. ახალ მომხმარებელთა განსაკუთრებული სიმრავლეა დედაქალაქში, თბილისში, და მის ახალ ტერიტორიულ საზღვრებში.

მას შემდეგ, რაც ძალაში შევიდა გაზიფიცირებულ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების 400-ლარიანი საფასური (0-6 მ³/სთ), გაზგამანაწილებელ კომპანიებში მოქალაქეთა მიმართვიანობამ საგრძნობლად იმატა, რასაც მოწმობს გამანაწილებელი კომპანიებიდან წარმოდგენილი სტატისტიკა. ბუნებრივი გაზის ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასურის 600-დან 400 ლარამდე შემცირებასთან ერთად, კომისიამ მოქალაქეებისათვის გამარტივებული წესები შეიმუშავა. მათ შორის, საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებს საშუალება მიეცათ, მიერთების საფასურის გადახდა განახორციელონ ეტაპობრივად, თვეში 25 ლარის ოდენობით.

მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების ახალი რეგულაციები (წესები) თავისი არსით მოიცავს ბუნებრივი გაზის ქსელზე მიერთების მთელ პროცესს – დაინტერესებული პირის მიერ კომპანიისათვის მიმართვიდან მომხმარებლისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყების ჩათვლით, რაც განაპირობებს მის განსაკუთრებულ ეფექტურობას. გასულ წლებში არსებული სიტუაციისგან განსხვავებით, მომხმარებლებს არ მოეთხოვებოდათ რაიმე დამატებითი დოკუმენტაციის, მათ შორის საპროექტო და სანებართვო დოკუმენტაციის წარდგენა, დამატებითი ხარჯების გაღება და ქსელზე მიერთების პროცესის დიდი დროით ლოდინი. პირიქით, ახალი მიერთების წესების პირობებში კომპანიის მხრიდან ქსელზე მიერთების ვადების დარღვევის შემთხვევაში ამოქმედდა კომპენსირების მექანიზმი. შესაბამისად, კომპანიის მხრიდან ქსელზე მიერთების ვადების დარღვევის შემთხვევაში მიერთების საფასური ნახევრდება.

ქსელზე მიერთების ახალი რეგულაციები ძალაში შევიდა 2014 წლის ნოემბრიდან. მარეგულირებელი კომისიის მიერ მიღებული დადგენილებით, განსაზღვრული წესით ბუნებრივ გაზს მიიღებს დამატებით 520 სოფელი (ასევე დასრულდება მსხვილ ქალაქებში ბუნებრივი გაზის გარეშე არსებული მოსახლეობის გაზიფიცირებაც), მთლიანობაში დაახლოებით 150 000 მომხმარებელი. 2015 და 2016 წლებში განხორციელებული ცვლილებებით, გაზიფიცირებულ დასახლებათა ჩამონათვალს კიდევ დაემატა 222 სოფელი, შესაბამისად, გაიზარდა მომხმარებელთა რაოდენობაც.

ისევე როგორც 2015 წელს, 2016 წლის განმავლობაშიც აქტიურად მიმდინარეობდა მოსახლეობის გაზიფიკაციის პროცესი. 2016 წელს გაზიფიკაციის მოთხოვნით შპს „სოკარ ჯორჯია გაზში“ და სს „საქორგაზში“ შევიდა მომხმარებელთა 39 074 განაცხადი, აქედან დასრულდა 39 027 მომხმარებლის გაზიფიკაციის პროცესი. ამავე წელს შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისმა“ მიიღო მომხმარებელთა 24 157 განაცხადი და მოახდინა 14 485 მომხმარებლის გაზიფიცირება.

მოსახლეობის გაზიფიკაციის პროცესში თავი იჩინა ახალი წესებისა და პროცედურების შესრულების პრობლემამ. რიგ შემთხვევებში 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. ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი კომპანიები ვალდებულნი არიან უზრუნველყონ მომხმარებელთა მიერთება, თუ ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელი მისაერთებელი ობიექტიდან განთავსებულია არაუმეტეს 300 მეტრის რადიუსში.

მითითებულ საკითხში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა თავისი ჩართულობა უზრუნველყო გაზიფიკაციის პროცესში მომხმარებელთა უფლებებზე მოსახლეობის ინფორმირების თვალსაზრისით, რისთვისაც ადგილზე გაიმართა სამუშაო შეხვედრები როგორც მოსახლეობასთან, ასევე კომპანიების წარმომადგენლებთან. შემოსული ინფორმაციის გადამოწმების შედეგად, აღნიშნულ საკითხზე გაგზავნილი რეკომენდაციების უმეტესობა დაკმაყოფილდა და მომხმარებლების მიერთება განხორციელდა დადგენილი წესების მიხედვით, ყოველგვარი დამატებითი ხარჯების გაღების გარეშე.

ახალი საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების ვადა შეადგენს 40 სამუშაო დღეს. გაზიფიცირების სამუშაოების აღნიშნულ ვადაში დაუსრულებლობის შემთხვევაში მიერთების საფასური ნახევრდება. როგორც ზემოთ მოყვანილ სტატისტიკაში მიეთითა, საანაგარიშო წლის განმავლობაში მომხმარებლები მოგვმართავდნენ, რომ კომპანიები არ ასრულებდნენ თავიანთ ვალდებულებებს მიერთების ვადების დაცვის კუთხით. მიერთების ვადების (შესაბამისად, ბუნებრივი გაზის მიწოდების ვადების) გაჭიანურებას ხშირად იწვევს მომხმარებელთა მიერ მოწყობილი თავიანთი საცხოვრებელი ბინების შიდა ქსელების ტექნიკური გაუმართაობა, უსაფრთხოების ან სხვა მოთხოვნებთან შეუსაბამობა.

როგორც წესი, მომხმარებლები ხშირად თავიანთი ძალებით ან სხვადასხვა სამშენებლო ორგანიზაციის მეშვეობით ახორციელებენ თავიანთი ქსელების მოწყობას, რომლის ექსპლუატაციაზეც უარს აცხადებენ განაწილების ლიცენზიატები, თუმცა გაურკვეველი რჩება ასეთ ქსელებზე არსებული კონკრეტული ხარვეზები და კომპანიის უარი ხშირად ხდება გაუგებრობის და დავის დამატებით წარმოქმნის მიზეზი. მომხმარებლები უთითებენ, რომ კომპანიები განზრახ არ იბარებენ მათ მიერ მოწყობილ ქსელებს და შიდა ქსელების მოწყობის, ასევე სათანადო დოკუმენტაციის გაცემისათვის ითხოვენ საკმაოდ დიდ თანხებს. მომხმარებელთა ქსელების თვითნებურად და ტექნიკური დარღვევებით მოწყობასთან დაკავშირებით კომპანიების მხრიდან საჭიროა მიზანმიმართული საინფორმაციო კამპანიის განხორციელება, ამასთანავე, განაწილების ლიცენზიატების მხრიდან უნდა შემუშავდეს ერთიანი წესი შიდა ქსელების სტანდარტებთან და სამუშაოების კვალიფიციურად განხორციელებასთან დაკავშირებით, რაც ხელმისაწვდომი იქნება მომხმარებლებისათვის.

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების ვადების დარღვევის გამო მიერთების საფასურის განახევრებაზე საქართველოს რეგიონებში მოქმედ კომპანიებს (ძირითადად, შპს „სოკარ ჯორჯია გაზსა“ და სს „საქორგაზს“) გაეგზავნა 56 რეკომენდაცია, რომლებიც თითქმის

სრულად დაკმაყოფილდა და თითოეულ მოქალაქეს 200 ლარით შეუმცირდა ქსელზე მიერთების საფასური.

რაც შეეხება განცხადებებს შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ განაწილების არეალში, აღნიშნულზე 2016 წელს გაგზავნილი რეკომენდაციები სრულდებოდა ნაწილობრივ, კერძოდ, კომპანიისაგან შესრულება ხდებოდა მხოლოდ ქსელზე მიერთების და ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყების ნაწილში, ხოლო ვადების დარღვევის დროს საფასურის განახევრებაზე კომპანიისაგან მოდიოდა უარყოფითი პასუხები. შესაბამისად, მარეგულირებელმა კომისიამ საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე მიიღო 39 გადაწყვეტილება, რომლითაც მომხმარებლებს გაუნახევრდათ ქსელზე მიერთების საფასური. აქედან კომისიის რამდენიმე გადაწყვეტილება მიღებულია მოქალაქეთა კოლექტიური განცხადებებისა და სამშენებლო ორგანიზაციების მომართვის საფუძველზე.

შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ მხრიდან დადებითი ტენდენცია გამოიკვეთა 2016 წლის ნოემბრიდან მიერთების საკითხებზე გაგზავნილი რეკომენდაციების შესრულების კუთხით. აღნიშნული დროიდან მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციები (სულ 9 რეკომენდაცია) შესრულდა სრულად, როგორც ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყების ნაწილში, ასევე ვადების დარღვევის დროს საფასურის განახევრების ნაწილში. შესაბამისად, მითითებულ საკითხებზე ადმინისტრაციული წარმოება და კომისიის გადაწყვეტილებების მიღება საჭირო აღარ გამხდარა.

ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების და ზიანის ანაზღაურების გამო განხორციელებული დარიცხვების საკითხები

2016 წელს ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების გამო განხორციელებული უსაფუძვლო დარიცხვების საკითხებზე (მათ შორის, ახალი მრიცხველის ღირებულების დაკისრების თაობაზე) მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართა 68 განმცხადებელმა. განცხადებების უმეტესობა შემოვიდა თბილისიდან, შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ განაწილების არეალიდან.

როგორც გასული წლების ანგარიშებში იყო მითითებული, ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საკითხების გადაწყვეტისას (რისი უფლებაც კომპანიებს მიენიჭათ 2010 წლის ოქტომბრიდან) კომპანიის მხრიდან ადგილი ჰქონდა უხეშ კანონდარღვევებს, კერძოდ, არასაკმარისი მტკიცებულებებისა და კომპანიის დაუსაბუთებელი გადაწყვეტილებების საფუძველზე ხდებოდა მომხმარებლების სამართალდამრღვევად ცნობა და ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის თანხების უსაფუძვლოდ დარიცხვა, რის გამოც კომპანიების მიერ ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევებზე მიღებული დადგენილებებისა და სათანადო დარიცხვების უმეტესობა მარეგულირებელი კომისიის მიერ გაუქმდა.

ძირითადი პრობლემა მდგომარეობს ქალაქ თბილისის მასშტაბით მოძველებული და დაზიანებული მრიცხველების შეცვლის პროცესში ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების ოქმების უსაფუძვლოდ შედგენასა და მომხმარებლებისათვის ზიანის თანხის (მათ შორის ახალი მრიცხველების ღირებულების) დაკისრებაში. მაგალითისათვის საკმარისია, რომ კომპანიამ აღმოაჩინოს მრიცხველის ჭანჭიკებზე (რომელიც კონსტრუქციულად აქვს G-2.5 ტიპის ჩინური წარმოების მრიცხველს), ბრჯენზე ან მრიცხველის მილყელებში რაიმე ზემოქმედების კვალი, კომპანია მაშინვე იწყებდა მოქმედებას მომხმარებლის ინტერესების საწინააღმდეგოდ, კერძოდ, ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმების უსაფუძვლოდ შედგენასა და სამართალდარღვევის საქმეებიდან მომდინარე უსაფუძვლო დარიცხვებს, როგორც უკანონოდ მოხმარებული ბუნებრივი გაზის, ასევე დაზიანებული მრიცხველის ღირებულების სახით.

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, ყურადღება არ არის გამახვილებული მრიცხველების შეფუთვისა და დალუქვის მდგომარეობაზე მათი შემოწმების მომენტში, ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის არსზე, ასევე საქმის გადაწყვეტისათვის არსებით სხვა გარემოებებზე.

თუ მრიცხველების დამცავი მექანიზმები (მაგალითად, პოლიეთილენის პაკეტი და ლუქი) წესრიგშია, ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საქმეები შეწყვეტილია ადმინისტრაციული სახდელის დადების ვადის გასვლის გამო, მაგრამ მიუხედავად ადმინისტრაციული საქმის წარმოების შეწყვეტისა, სამართალდარღვევების საქმეებზე უფლებამოსილი პირები ყოველგვარი დასაბუთების გარეშე დადასტურებულად მიიჩნევენ ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ფაქტის არსებობას.

ამდენად, მნიშვნელოვან პრობლემას წარმოადგენს კომპანიის უფლებამოსილი პირების მიერ მიღებული დადგენილებების კანონიერება, დადგენილებების დიდი ნაწილი შაბლონურია დასაბუთების მხრივ და შინაარსობრივად ფაქტობრივად არ განსხვავდება ერთმანეთისაგან. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სათანადო გარემოებების გამოკვლევისა და მტკიცებულების ობიექტურად შეფასების გარეშე არის გადაწყვეტილი კონკრეტული მომხმარებლების პასუხისმგებლობისა და ზიანის საკითხები.

ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევებზე პრობლემათა დეტალური ანალიზი გაკეთებულია საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2014-2015 წლების ანგარიშში. მნიშვნელოვანია, რომ მარეგულირებელმა კომისიამ საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე მიიღო გადაწყვეტილებები, 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 კომპანიას უნდა დაეკისროს კანონით განსაზღვრული პასუხისმგებლობა.

2016 წელს საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობით მომხმარებელთა სასარგებლოდ მარეგულირებელი კომისიის მიერ მიღებულ იქნა 23 გადაწყვეტილება. წინა საანგარიშო წელთან შედარებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში სადავო დარიცხვებთან დაკავშირებით შემოსული განცხადებების რაოდენობა შემცირდა 30%-ით. რაც მოწმობს, რომ ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების საკითხებზე გაწეული ძალისხმევის შედეგად შეიცვალა კომპანიების მიდგომებიც ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საკითხებთან მიმართებაში.

2016 წელს შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ მიერ შედგა 2440 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, რაც გაცილებით ჩამოუვარდება გასულ წლებში შედგენილი ოქმების რაოდენობას და მნიშვნელოვნად გაიზარდა შეწყვეტილი ადმინისტრაციული საქმეების მაჩვენებელი. სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით შეწყვეტილია 1182 საქმე (დაახლოებით 48,5 %), ხოლო სახდელის ვადის გასვლის საფუძველზე - 430 საქმე.

ხანდაზმული დავალიანებების პრობლემა, ახალ მომხმარებელზე ძველი მესაკუთრის დავალიანების გადატანა

ხანდაზმული დავალიანებების საკითხებმა 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 2016 წლის განმავლობაში, ისევე როგორც 2015 წელს, კომპანიების მხრიდან ძირითადად დაკმაყოფილდა. გარკვეულ შემთხვევებში კომპანიის პოზიცია ხანდაზმული დავალიანებების ჩამოწერის მხრივ არ ემთხვეოდა საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციებს, რადგან კომპანია თვლიდა, რომ მომხმარებლის დავალიანება არ ექვემდებარებოდა ხანდაზმულობით ჩამოწერას. ასეთ შემთხვევებზე მიღებულ იქნა მარეგულირებელი კომისიის გადაწყვეტილებები.

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 სექტორშიც დავალიანების არსებობისას კომპანიები ახალ მომხმარებლებს უარს უცხადებენ აბონენტად რეგისტრაციაზე, თუ ისინი არ გადაიხდიან უძრავი ქონების ძველი მესაკუთრის დავალიანებას ან არ აღიარებენ წერილობითი ფორმით. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების საფუძველზე კომპანიებმა მოახდინეს ამ დავალიანებების ჩამოწერა.

„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 გაეწიათ კონსულტაციები, რომ მათ ქონების ახალ მფლობელებს სრულყოფილად მოსთხოვონ იმ დოკუმენტაციის წარდგენა, რაც დაკავშირებულია უძრავი ქონების მფლობელებისა და აბონენტების შეცვლასთან.

მაგალითად, ქონების გაყიდვისა და მესაკუთრის შეცვლისას მნიშვნელოვანია ნასყიდობასთან დაკავშირებული დოკუმენტების (მათ შორის, უძრავი ქონების ნასყიდობის ხელშეკრულებისა და სხვა დოკუმენტების) სრულყოფილად წარდგენა, ვინაიდან უძრავი ქონების ნასყიდობასთან ერთად შესაძლებელია მხარეებს შორის არსებობდეს შეთანხმება კომუნალურ დავალიანებებზეც. თუ მსგავსი შეთანხმება არ არსებობს, მაშინ დაუბრკოლებლად არის შესაძლებელი დავალიანების ვალდებულ პირზე – ძველ მესაკუთრეზე გადატანა.

2016 წელს ხანდაზმული დავალიანებების პრობლემის შესახებ მთლიანობაში შემოვიდა 53 განცხადება, დავალიანებების უძრავი ქონების ძველ მესაკუთრეებზე გადატანის პრობლემაზე – 11 განცხადება, რაზეც შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისში“ გაგზავნილი რეკომენდაციები კომპანიის მხრიდან ძირითადად დაკმაყოფილდა. აქვე უნდა აღნიშნოს, რომ 2016 წლიდან დავალიანებების ჩამოწერის თაობაზე განცხადებების რიცხვმა მოიმატა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზისა“ და სს „საქორგგაზის“ განაწილების არეალიდან. ამასთან, აღნიშნული კომპანიები უარს აცხადებენ საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების შესრულებაზე და ამ ეტაპზე დავალიანებების ჩამოწერა ძირითადად ხორციელდება მარეგულირებელი კომისიის გადაწყვეტილებების მეშვეობით.

გარდა აღნიშნულისა, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აქტიურად უწევს შუამდგომლობას სოციალურად დაუცველ ოჯახებს არსებული დავალიანებების ეტაპობრივად გადახდის საქმეში (სულ 30 განცხადება). დავალიანებების გადანაწილებაზე გაგზავნილი რეკომენდაციები მთლიანად დაკმაყოფილდა. კომპანიებმა მათ მიერ დადგენილი წინასწარი შენატანების (რომელიც რიგ შემთხვევებში შეადგენს მთლიანი დავალიანების 40%-ს) გარეშე მოახდინეს დავალიანებების გადანაწილება. შესაბამისად, მომხმარებლებს მათთვის მისაღები და შეღავათიანი პირობებით გადაუნაწილდათ დაგროვილი დავალიანებები.

მომხმარებლების დერეგულირებულ (თავისუფალ), ასევე არასაყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანა. გაზის ტარიფების ზრდა

საქართველოს ენერგეტიკის მინისტრის 2007 წლის 25 სექტემბრის №69 ბრძანებით დერეგულირებულად გამოცხადდა ბუნებრივი გაზის მიწოდების საქმიანობა, ანუ ბუნებრივი გაზის სამომხმარებლო ფასები გათავისუფლდა სახელმწიფო რეგულირებისაგან. ამასთან, 2008 წლის 1 აგვისტომდე არსებული საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის დაწესდა ზღვრული ტარიფები (ზედა ზღვარი). მიღებული ცვლილების შემდგომ საქართველოს რეგიონებში გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებულ ახალ მომხმარებლებს კომპანიებმა დაუწესეს შედარებით (8-10 თეთრით) მაღალი ტარიფები, თუმცა, უნდა აღინიშნოს, რომ ერთიანი საყოფაცხოვრებო

ტარიფი შენარჩუნდა შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ განაწილების არეალში საყოფაცხოვრებო მომხმარებელთა ყველა კატეგორიისათვის.

2016 წელს საქართველოს რეგიონებიდან შემოვიდა რამდენიმე განცხადება მომხმარებლების დერეგულირებულ ტარიფზე გადაყვანასთან დაკავშირებით, თუმცა, მომხმარებელთა განმარტებით, ისინი წარმოადგენდნენ ძველ (2008 წლის 1 აგვისტომდე არსებულ) მომხმარებლებს და მათ ბუნებრივი გაზის საფასურის გადახდა ეკუთვნოდათ კომისიის მიერ დადგენილი ტარიფით, რომელიც შედარებით დაბალია. აღნიშნულ საკითხზე გაგზავნილი რეკომენდაციები დაკმაყოფილდა და მომხმარებლებს ბუნებრივი გაზის საფასური დაერიცხათ ძველ მომხმარებლებზე მოქმედი ტარიფების მიხედვით.

დაკმაყოფილდა საყოფაცხოვრებო მომხმარებლების განცხადებები, რომლებიც არასწორი იდენტიფიცირების გამო კომპანიებმა გადაიყვანეს არასაყოფაცხოვრებო ტარიფებზე. აღნიშნულს საფუძვლად დაედო კომპანიების მხრიდან განხორციელებული შემოწმებები და შემოწმებების შედეგად შედგენილი აქტები, თუმცა ამ აქტებზე არ იყო მომხმარებლების ხელმოწერები და კომპანიის ცალმხივი პოზიცია არ იძლეოდა სრულყოფილ სურათს შექმნილ მდგომარეობაზე, კერძოდ, გადავიდნენ თუ არა არსებითად მითითებული მომხმარებლები სამეწარმეო საქმიანობაზე, რაც საფუძვლად დაედებოდა არასაყოფაცხოვრებო ტარიფის გამოყენებას.

საკითხის შემდგომმა შესწავლამ ნათელჰყო, რომ მსგავს შემთხვევას ადგილი არ ჰქონდა და კომპანიის მიერ არასაყოფაცხოვრებო ტარიფებზე გადაყვანა არ იყო საფუძვლიანი. შესაბამისად, განმცხადებლებს ისევ დაუდგინდათ საყოფაცხოვრებო ტარიფი და განხორციელდა დარიცხული თანხების კორექტირებაც.

დღეის მდგომარეობით საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის ერთიანი ტარიფებით ანგარიშსწორება ვერ ხორციელდება სხვა მიზეზებიდან გამომდინარე. 2016 წლის აპრილის თვიდან საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის ბუნებრივი გაზის სამომხმარებლო ტარიფი 0.48-დან 0.59 ლარამდე გაზარდა სს „ვისოლ პეტროლიუმ ჯორჯიამ.“ აღნიშნული მომხმარებლები წარმოადგენენ ე.წ. „დერეგულირებულ“ მომხმარებლებს და კომპანიამ ბუნებრივი გაზის ტარიფის მომატების საფუძვლად მიუთითა მიმწოდებლებთან აშშ დოლარებში ანგარიშსწორებიდან და სავალუტო კურსის მკვეთრი მატებიდან გამომდინარე ბუნებრივი გაზის ღირებულების ზრდა. აღნიშნულიდან გამომდინარე, სს „ვისოლ პეტროლიუმ ჯორჯიას“ განაწილების არეალში არსებული მომხმარებლები გაზის საფასურს იხდიან გაზრდილი ტარიფებით.

გარდა ამისა, ზემოაღნიშნული ბრძანებით სრულადაა დერეგულირებული არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლების ტარიფები. 2016 წელს ვალუტის კურსის მატებასთან ერთად ტარიფების ზრდა დაფიქსირდა არასაყოფაცხოვრებო კატეგორიის მომხმარებლებისათვის საქართველოს რეგიონებში, სადაც ბუნებრივი გაზის მიმწოდებელს წარმოადგენს შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი,“ რომელმაც 0.84 ლარიდან 0.98 ლარამდე გაზარდა ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები, ხოლო 2017 წლის დასაწყისიდან არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის საანგარიშსწორებო ტარიფი იქნება 1.03 ლარის ნიშნულზე. არასაყოფაცხოვრებო ტარიფი უცვლელად დარჩა შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ მომხმარებლებისათვის 0.75 ლარის

ოდენობით, ამდენად, ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფებს შორის სხვაობა დღეის მდგომარეობით საკმაოდ სოლიდურია.

აღრიცხვიანობის დარღვევა. გადამეტებით დარიცხვები

2016 წლის შემოდგომა-ზამთრის პერიოდში გამოვლინდა მომხმარებლებისათვის ბუნებრივი გაზის რაოდენობის შეუსაბამოდ მაღალი ხარჯებით დარიცხვები, რაც ძირითადად გამოწვეული იყო ბუნებრივი გაზის მრიცხველების დაზიანებისა და ბუნებრივი გაზის გაჟონვების შედეგად. მრიცხველების დაზიანების დროს ვერ ხერხდებოდა ჩვენებების აღება ან აღებული ჩვენებები იყო არასწორი. ჩვენების არასწორად წაკითხვის გამო გამოვლენილ დარღვევებზე მთელი წლის განმავლობაში ხდებოდა სათანადო გადამოწმება და მონაცემების ჩასწორება კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების საფუძველზე განხორციელდა ყველა ასეთი აბონენტის როგორც ბუნებრივი გაზის მრიცხველის, ასევე, გაზომმარაგების ქსელისა და დანადგარების შემოწმებაც. გამოვლინდა გარკვეული პრობლემები, მათ შორის მომხმარებელთა ქსელების გაუმართაობა და გაჟონვები, რამაც განაპირობა შეუსაბამოდ მაღალი ხარჯები. ამასთან, გარკვეულ შემთხვევებში, მომხმარებელთა მითითება ბუნებრივი გაზის ხარჯების შეუსაბამობის შესახებ არ დადასტურდა და კომპანიის განმარტებით, გაზის ხარჯების მატება განაპირობა გარემო ტემპერატურის მკვეთრმა კლებამ, რომელიც 5-8 გრადუსით ნაკლები იყო 2015 წლის ანალოგიურ პერიოდთან შედარებით.

სს „საქორგგაზმა“ გაგზავნილი რეკომენდაციების გარკვეული ნაწილი დააკმაყოფილა, თუმცა ამ ეტაპზე თავი შეიკავა გორის მუნიციპალიტეტის, სოფელ ქიწინისში დარიცხული თანხების (აღრიცხვიანობის დარღვევის ანალოგიური პერიოდის საშუალო თვიური მნიშვნელობით დარიცხვაზე) კორექტირებაზე, რაც გათვალისწინებულია „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-12 მუხლის მე-15 პუნქტით, რადგან კომპანიიდან წარმოდგენილი ინფორმაციის თანახმად, მთვლელი მექანიზმის დაზიანებისა და მისი დამცავი ლუქის შემოწმების მიზნით ბუნებრივი გაზის მრიცხველები მოიხსნა, დაილუქა და გაიგზავნა ექსპერტიზაზე. შესაბამისად, დარიცხული ბუნებრივი გაზის საფასურის კორექტირების საკითხი გადაწყდება ექსპერტიზის დასკვნების მიხედვით.

აღრიცხვიანობის დარღვევის შემთხვევები საკმაოდ ეფექტურად შეიძლება დარეგულირდეს თვით გაზომმარაგების სექტორში მოქმედი კომპანიების მხრიდანაც. 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).

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. 2016 წელს ტემპერატურული კორექტირების კოეფიციენტის გამოყენება სრულად შეწყდა.

ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება. ავარიები და გაჟონვები. აღრიცხვის კვანძების მომხმარებლების ტერიტორიის გარეთ გამოტანა. გეგმური შემოწმებები

ბოლო წლებთან შედარებით ბუნებრივი გაზის სექტორში 2016 წელი ყველაზე მძიმე აღმოჩნდა მოსახლეობის უსაფრთხოების თვალსაზრისით, რაზეც მეტყველებს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ მოპოვებული სტატისტიკა. თუ, მაგალითად, გასულ წლებში ფიქსირდებოდა უბედური შემთხვევების ერთეული შემთხვევები, აღნიშნულ პერიოდში დაფიქსირდა ათეულობით უბედური შემთხვევა და სხვა მძიმე შედეგები. უსაფრთხოების მხრივ მდგომარეობა შესამჩნევად გაუარესდა ზამთრის პერიოდის დადგომისთანავე.

წარმოდგენილი ინფორმაციით, 2016 წლის განმავლობაში სამაშველო სამსახურის ცხელ ხაზზე (112-ზე) დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის გაჟონვის 256 ფაქტი. მათგან აფეთქება გამოიწვია გაჟონვის 32-მა შემთხვევამ, რომელთა უმეტესობაც ტრაგიკულად დასრულდა და დაიღუპა 26 ადამიანი. ამასთან, მოქალაქეებს მიაღვათ სხვადასხვა სახის ქონებრივი ზიანი. ყველა საქმესთან დაკავშირებით შს სამინისტროს შესაბამისი ქვედანაყოფების მხრიდან დაწყებულია გამოძიება, მაგრამ ამ ეტაპზე გამოძიების შედეგები ჩვენთვის არ არის ცნობილი. ზემოაღნიშნული ფაქტების ანალიზით დადგინდა, რომ უბედური შემთხვევები ძირითადად გამოწვეული იყო ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო დანადგარების (სხვადასხვა სახის გამათბობლების, ასევე წყალგამაცხელებლების) თვითნებური ან არასწორი მონტაჟის შედეგად, ასევე ტექნიკურად გაუმართავი გაზის დანადგარის ექსპლუატაციის შედეგად.

ბუნებრივი გაზის ნებისმიერი დანადგარის მონტაჟი უნდა განხორციელდეს ტექნიკური სტანდარტებისა და უსაფრთხოების მოთხოვნათა სრული დაცვით, კომპანიის წარმომადგენლების მკაცრი ზედამხედველობის პირობებში. შესაბამისად, დაუშვებელია ბუნებრივი გაზის სისტემების სამონტაჟო სამუშაოები შესრულდეს არაკვალიფიციური პირების მიერ და მისი ექსპლუატაცია განხორციელდეს კომპანიის სათანადო ნებართვის (ზოგჯერ საპროექტო დოკუმენტაციის) გარეშე, რაზეც ერთმნიშვნელოვნად მიუთითებს საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-6 მუხლი: „საცალო მომხმარებელი ვალდებულია ახალი ან გარემონტებული (შეკეთებული) გაზის ხელსაწყოების ექსპლუატაციაში გაშვებამდე უზრუნველყოს აღნიშნული გაზის ხელსაწყოების მიერთების ტექნიკური შემოწმება განაწილების ლიცენზიატის მეშვეობით. განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია საცალო მომხმარებლის მოთხოვნისთანავე უზრუნველყოს ახალი ან გარემონტებული (შეკეთებული) გაზის ხელსაწყოების მიერთების ტექნიკური შემოწმება.“

განცალკევებულ საკითხს წარმოადგენს ბუნებრივი გაზის დანადგარების ხარისხი და მისი უსაფრთხოების სტანდარტები. დღეის მდგომარეობით, ბაზარზე არის ბუნებრივი გაზის დანადგარების ფართო არჩევანი, მათ შორის, იაფფასიანი ჩინური და ირანული წარმოების ტექნიკა (გამოთბობლები, წყალგამაცხელებლები და სხვა), თუმცა ინფორმაცია ასეთი დანადგარების ვარგისიანობის, უსაფრთხოებისა და სწორი ექსპლუატაციის წესების შესახებ საკმაოდ მწირია. პრობლემის მოგვარებისათვის ახლო მომავალში შესაბამისი აკრედიტაციის მქონე ორგანოებმა თავისი კომპეტენციის ფარგლებში უნდა განხორციელონ ყველა გაამკაცროს მოთხოვნები და კონტროლი როგორც სამართლებრივი, ასევე ტექნიკური თვალსაზრისით.

ბუნებრივი გაზის სისტემების უსაფრთხოების ზოგადი მოთხოვნები და ტექნიკური რეგლამენტები მოცემულია რამდენიმე ნორმატიულ დოკუმენტში. ესენია საქართველოს მთავრობის დადგენილება (№101, 22.01.2014 წ.), საქართველოს ეკონომიკური განვითარების მინისტრის ბრძანება (№1-1/525, 14.04.2010 წ.), ასევე ეკონომიკური განვითარების მინისტრის ბრძანებით (№1-1/251, 18.02.2010 წ.) სამოქმედოდ დადგენილი „სამშენებლო ნორმები და წესები - (СНИП 2.04.08–87)*.“ ვინაიდან ძირითად პრობლემას წარმოადგენს ტექნიკური რეგლამენტებისა და უსაფრთხო ექსპლუატაციის წესების დარღვევა და უცოდინრობა, როგორც მომხმარებლების, ასევე განაწილების ლიცენზიანტების წარმომადგენლების მხრიდან, საჭიროა მოცემული ნორმატიული აქტების სისტემატიზაცია (გაერთიანება) და მისი ძირითადი ასპექტების ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა ყველასათვის.

აღნიშნული მიმართულებით საჭიროა ყველა სახელმწიფო დაწესებულების, გამანაწილებელი კომპანიებისა და არასამთავრობო ორგანიზაციების ერთობლივი ძალისხმევა როგორც კანონმდებლობის შემუშავება/დახვეწისათვის, ასევე ეფექტური საინფორმაციო კომპანიის წარმოებაში მომხმარებელთა მაქსიმალური ინფორმირებისათვის, ბუნებრივი გაზის მოხმარების დროს მოსალოდნელი საფრთხეების შესახებ. მართალია, კომპანიები ახორციელებენ გარკვეულ ღონისძიებებს უსაფრთხოების მიმართულებით, მათ შორის განაწილების ლიცენზიატების ოფიციალურ ვებგვერდებზე განთავსებულია ინფორმაცია კონკრეტული საფრთხეების შესახებ,

თუმცა 2016 წლის მოვლენებმა ნათლად აჩვენა, რომ გატარებული ღონისძიებები არასაკმარისია მოსახლეობის უსაფრთხოებისათვის.

უბედური შემთხვევების უმეტესობა დაფიქსირებულია ქ. თბილისში, სადაც ბუნებრივი გაზის ქსელზე ავარიების ყველაზე მეტი რაოდენობა დაფიქსირდა კომპანიის საავარიო სამსახურის ცხელ ხაზზე (114-ზე). 2016 წელს გაზსადენებზე დაფიქსირდა ავარიების 1563 შემთხვევა, მათ შორის, საშუალო წნევის გაზსადენზე – 570, ხოლო დაბალი წნევის გაზსადენზე – 993 შემთხვევა, რაც წარმოადგენს საკმაოდ მაღალ მაჩვენებელს. გარკვეულ პერიოდში (ძირითადად, სექტემბერ-ოქტომბერში), დედაქალაქის რამდენიმე უბანში შეიმჩნეოდა ბუნებრივი გაზის მძაფრი სუნი, რაც მოგვიანებით სექტორში მოქმედმა კომპანიებმა (მათ შორის, შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისმა“ და შპს „საქართველოს გაზის ტრანსპორტირების კომპანია“) ოდორანტის მომეტებული დოზირებით ახსნეს და აქვე განმარტეს, რომ აღნიშნული არ წარმოადგენდა საფრთხეს მოსახლეობის სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მიიჩნევს, რომ ბუნებრივი გაზის გაჟონვის ან ატმოსფეროში გაფანტვის ნებისმიერი შემთხვევა (მათ შორის შემთხვევაც, თუ ბუნებრივი გაზი შეიცავს ჭარბი ოდენობის ოდორანტს) წარმოადგენს საფრთხეს მოსახლეობის სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის. მით უმეტეს მაშინ, როდესაც მოცემულ შემთხვევაში ბუნებრივი გაზით ინტოქსიკაციის ნიშნებით არაერთმა მოქალაქემ მიმართა სამედიცინო დაწესებულებებს. ყველა ასეთი ფაქტი დაუყოვნებლივ უნდა იქნეს გამოკვლეული და სრულად აღმოფხვრილი მისი გამომწვევი მიზეზები, რის შესახებაც დაუყოვნებლივ უნდა გაკეთდეს საჯარო განცხადებები საინფორმაციო საშუალებებით, ხოლო თუ რომელიმე კომპანია ახორციელებს ისეთ (გეგმურ) ღონისძიებებს ან სამუშაოებს (მაგ. ოდორანტის ტრანსპორტირება გაზგამანაწილებელ პუნქტებში), რაც გამოიწვევს მსგავს შემთხვევებს და რაზეც მოგვიანებით გაკეთდა განცხადებები, მაშინ კომპანიები ვალდებული არიან ყოველგვარი გაუგებრობის თავიდან აცილების მიზნით წინასწარ, კანონმდებლობით დადგენილი წესით, გამოაქვეყნონ ინფორმაცია განსახორციელებელი ღონისძიებების შესახებ.

მოსახლეობის უსაფრთხო გაზმომარაგებისათვის მნიშვნელოვანი ღონისძიებებია მოძველებული და დაზიანებული მრიცხველების ახალი თანამედროვე გამართული მრიცხველებით შეცვლისა და მომხმარებლების ტერიტორიიდან ბუნებრივი გაზის აღრიცხვის კვანძების გარეთ გამოტანის პროცესები. 2016 წელს ქ. თბილისის მასშტაბით საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებთან შეიცვალა 10 014 მრიცხველი, ხოლო მომხმარებელთა ტერიტორიიდან გატანილია 5 947 მრიცხველი. ამასთან, სამგორის, დიდუბისა და მთაწმინდის რაიონებში 7 საცხოვრებელი კორპუსიდან გამოტანილია ბუნებრივი გაზის ცენტრალური დგარი.

მოძველებული და დაზიანებული მრიცხველების შეცვლის პროცესში აქვს ადგილი სწორედ ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების ოქმების უსაფუძვლოდ შედგენასა და მომხმარებლებისათვის ზიანის თანხის (მათ შორის ახალი მრიცხველების ღირებულების) დაკისრებას, რაზეც ზემოთ უკვე აღინიშნა. მოხსნილი მრიცხველები იგზავნება ლაბორატორიაში (დამოწმებაზე), სადაც მრიცხველზე ნებისმიერი სახის დაზიანებისა და მისი უვარგისობის დაფიქსირების შემთხვევაში კომპანია მაშინვე ახორციელებს უსაფუძვლო დარიცხვებს. საექსპერტო შემოწმების (დასკვნის) გარეშე და არასაკმარისი მტკიცებულებების საფუძველზე

მომხმარებლებისათვის მსგავსი მოთხოვნების წაყენება კვლავ წარმოადგენს მნიშვნელოვან კანონდარღვევას.

ბოლო წლებში ბუნებრივი გაზის გაჟონვების პრობლემა დაკავშირებული იყო ბუნებრივი გაზის მრიცხველების მომხმარებლების ტერიტორიიდან გამოტანის პროცესში არასათანადო ხარისხით შესრულებულ სამუშაოებთან და გაზსადენების, მრიცხველებისა და მისი შემადგენელი სხვა ნაწილების მოწყობის დროს არსებულ ტექნიკურ ხარვეზებთან. 2016 წლის განმავლობაში ბუნებრივი გაზის დანაკარგების ღირებულების დარიცხვის პრობლემაზე შემოვიდა რამდენიმე განცხადება, თუმცა რიგ შემთხვევებში დანაკარგები გამოწვეული იყო მომხმარებლების დაცულ ტერიტორიაზე გაზის ქსელზე არსებული დარღვევებით. სხვა შემთხვევაში ბუნებრივი გაზის დანაკარგების ღირებულების ჩამოწერაზე გაგზავნილი რეკომენდაციები კომპანიების მხრიდან დაკმაყოფილდა.

ბუნებრივი გაზის მრიცხველების მომხმარებელთა ტერიტორიიდან გარეთ გატანის პროცესში, სამუშაოების დასრულების შემდეგ, კომპანიის წარმომადგენლებმა საჭიროა ყურადღებით შეამოწმონ შესრულებული სამუშაოები და ქსელის ტექნიკური მდგომარეობა, რათა დაცულ იქნეს უსაფრთხოების მოთხოვნები. ამასთან, თავიდან იქნეს აცილებული ბუნებრივი გაზის დანაკარგები და მისგან მომდინარე არასწორი დარიცხვები. 2016 წლის განმავლობაში ტექნიკური სამუშაოების შემდეგ გამოწვეულ ბუნებრივი გაზის გაჟონვებზე განცხადებები შემცირდა, მაგრამ კომპანიების მხრიდან ამ მხრივ არასაკმარისი ღონისძიებების განხორციელებაზე მიუთითებს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში გაჟონვებსა და ავარიულ შემთხვევებზე განხილული საკითხები.

ყოველივე ზემოაღნიშნულთან ერთად განაწილების ლიცენზიატები ვალდებული არიან უზრუნველყონ მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრული გეგმური შემოწმებების განხორციელება, კერძოდ, ბუნებრივი გაზის საცალო მომხმარებლის მფლობელობაში არსებული გაზომომარაგების სისტემის, მათ შორის, მათ მფლობელობაში არსებული ბუნებრივი გაზის ქსელის, გაზდანადგარების ან მოწყობილობების გამართულობა, ტექნიკურ დოკუმენტაციასთან, ტექნიკურ რეგლამენტთან და უსაფრთხოების ნორმებთან შესაბამისობის თვალსაზრისით, წინასწარ შემუშავებული გეგმის შესაბამისად.

კომპანიის მიერ გეგმური შემოწმებები აქტიურად დაიწყო 2015 წლიდან. 2016 წელს კომპანიების მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, ამ მხრივ ჩატარებული სამუშაოების მოცულობა მკვეთრად გაიზარდა. ჯამში შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისმა“ განხორციელა 262 292 აბონენტის გეგმური შემოწმება, ხოლო შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“ და სს „საქორგგაზმა“ – 95 778 აბონენტის გეგმური შემოწმება, რაც წარმოადგენს აბონენტების საკმაოდ დიდ რაოდენობას თითოეული კომპანიისათვის. მნიშვნელოვანია, კომპანიების მიერ განხორციელებული გეგმური შემოწმებები იყოს სრულყოფილი და ყოვლისმომცველი (რის გადამოწმებასაც ამ ეტაპზე ვერც დამცველისა და ვერც სხვა სამსახურები ვერ ახორციელებენ), ვინაიდან სწორედ ჩატარებულ შემოწმებებსა და მის სრულყოფილ ანალიზზე არის დამოკიდებული კომპანიების მხრიდან ეფექტური სამომავლო ღონისძიებების დაგეგმვა და განხორციელება.

ბუნებრივი გაზის ხარისხი. მომსახურების (კომერციული) ხარისხი

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი კომპანიების საქმიანობაში 2016 წელსაც გამოვლინდა გარკვეული დარღვევები მომსახურების ხარისხის კუთხით, თუმცა ეს დარღვევები არ ატარებდა სისტემურ ხასიათს. გასული წლების მსგავსად რეგიონებში დაფიქსირდა რამდენიმე შემთხვევა, გადახდილი მომსახურების საფასურის კომპანიის მონაცემთა ბაზებში ასახვასთან დაკავშირებით, რაც ხშირად გამოწვეული იყო საბანკო და გადახდის სხვა საშუალებებით ან არსებული ტექნიკური პრობლემებით, თუმცა მსგავსი დარღვევების რიცხვი მნიშვნელოვნად შემცირდა. სამაგიეროდ, თავი იჩინა ახალმა პრობლემამ: კომპანიების მონაცემთა ბაზებში არ არის ასახული გარკვეული პერიოდის (ან პერიოდების) დავალიანებები. შესაბამისად, არ ეს დავალიანებები ბუნებრივი გაზის ქვითრებში არ ფიქსირდებოდა და მომხმარებლებს არ მიეწოდებოდა. 2016 წლის ბოლოდან შემოვიდა არაერთი მომხმარებლის განცხადება შესაბამისი ქვითრებით (მაგ. ყაზბეგის მუნიციპალიტეტიდან), სადაც სწორედ ზემოაღნიშნულ შემთხვევას ჰქონდა ადგილი. ამ პრობლემის განხილვა დღეის მდგომარეობითაც გრძელდება.

საანგარიშო პერიოდში შემოვიდა განცხადებები ბუნებრივი გაზის არასათანადო წნევით მიწოდების საკითხთან დაკავშირებით. განმცხადებლების განმარტებით, მათ საცხოვრებელ ბინებში ბუნებრივი გაზის მიწოდება ხდებოდა დაბალი წნევით, რის გამოც სათანადოდ ვერ სარგებლობდნენ საყოფაცხოვრებო დანადგარებით. შესაბამისად, განმცხადებლები ითხოვენ გაზის სათანადო პარამეტრებით მიწოდებას. კომპანიებს გაეგზავნათ რეკომენდაციები, დაუყონებლივ მოეხდინათ სათანადო რეაგირება და უზრუნველყოთ მათი განაწილების არეალში მყოფი მომხმარებლების შესაბამისი პარამეტრების ბუნებრივი გაზით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო მომარაგება მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად, რაც კომპანიების მხრიდან შესრულდა.

ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატების სატელეფონო ცხელი ხაზებით მომსახურების მონიტორინგმა ნათელი გახადა, რომ ამ მხრივ პრობლემები კიდევ არ არის ბოლომდე მოგვარებული. მომხმარებლები ხშირად გამოთქვამდნენ პრეტენზიებს, რომ ისინი ვერ უკავშირდებოდნენ კომპანიის ცხელ ხაზს. ამ მხრივ ყველაზე პრობლემური იყო შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ მომსახურება, ვინაიდან ეს არის ყველაზე მსხვილი გაზგამანაწილებელი კომპანია მთელ საქართველოში, მისი აბონენტების რაოდენობა კი რამოდენიმე ასეული ათასია. კომპანიის ხელმძღვანელობასთან გამართული შეხვედრების შედეგად 2016 წელს გატარდა მნიშვნელოვანი ღონისძიებები სატელეფონო მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით.

შედეგად, 2016 წლის სექტემბრიდან კომპანიის ქოლცენტრი (ტელ: 240 40 04) გადავიდა 24-საათიან მომსახურებაზე, გაორმაგდა ოპერატორების რაოდენობა და მომსახურებაში ჩაერთვნენ 9 რაიონული სადისტრიბუციო ცენტრის ოპერატორები. საერთო ჯამში მნიშვნელოვნად გაიზარდა სატელეფონო ზარების რაოდენობაც, რომელსაც კომპანია გაუწევს მომსახურებას. კომპანიის ინფორმაციით, ქოლცენტრისა და საავარიო სამსახურის პროგრამების განახლებასა და გაუმჯობესებაში გაწეულ იქნა მნიშვნელოვანი დანახარჯები.

2016 წლის 1 აგვისტოდან ამოქმედდა მარეგულირებელი კომისიის დადგენილება „მომსახურების კომერციული ხარისხის წესების“ შესახებ. აღნიშნული წარმოადგენს ენერგეტიკის სექტორში მოქმედი კომპანიების მიერ გაწეული მომსახურების კონტროლის ერთიან მექანიზმს, რომელიც თანაბრად ვრცელდება ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ კომპანიებზეც. ასეთი სახის რეგულაცია მოქმედებდა მხოლოდ ელექტროენერგეტიკის სექტორში არსებული ლიცენზიატების მომსახურების ხარისხზე.

ახალი წესებით გაზგამანაწილებელ კომპანიებს დაევალოთ ისეთი მნიშვნელოვანი დოკუმენტაციის წარმოება, როგორცაა ელექტრონული ჟურნალები. ამოქმედდა მომხმარებლისათვის გაუწეველი მომსახურების კომპენსირების მექანიზმი, საწარმოს დაჯარიმებისა და წახალისების მექანიზმები და სხვა. ამავდროულად, 2017 წლიდან კომისიის მიერ დაიწყება კომპანიების სათანადო პროგრამით უზრუნველყოფა, რაც შესაძლებელს გახდის რეალურ დროში გაკონტროლდეს კომპანიების მხრიდან სავალდებულო ინფორმაციის შექმნა, პროგრამაში შეტანა და შენახვა. „მომსახურების კომერციული ხარისხის წესების“ ამოქმედება მთლიანობაში მნიშვნელოვნად გააუმჯობესებს ენერგეტიკის სექტორში არსებული კომპანიების მომსახურებას.

მომსახურების კომერციული სტანდარტების მნიშვნელობა ნათლად აჩვენა მომხმარებელთა ინტერესების სამსახურის მიერ 2016 წლის განმავლობაში განხილულმა შემთხვევებმა. მათგან აღსანიშნავია ენერგომბუდსმენის 2016 წლის 19 მარტის სპეციალური განცხადება სს „ვისოლ პეტროლიუმ ჯორჯიას“ შესახებ. აღნიშნულ დღეს თელავის მუნიციპალიტეტის სოფელ ნაფარეულში ავარიულად დაზიანდა ბუნებრივი გაზის ცენტრალური მილი, რის გამოც სოფლის მოსახლეობა (140 აბონენტი) დარჩა ბუნებრივი გაზის გარეშე. აღნიშნულ ფაქტზე ენერგომბუდსმენის კახეთის რეგიონული წარმომადგენელი პირადად დაუკავშირდა კომპანიის წარმომადგენელს (თელავის სერვისცენტრის მენეჯერი), რომელმაც უპასუხა, რომ შაბათ-კვირას არ მუშაობენ, რადგან ეს გამოიწვევდა კომპანიისთვის დამატებით ხარჯებს და პრობლემის მოგვარება ორშაბათიდან იქნებოდა შესაძლებელი.

ენერგომბუდსმენის თანაშემწემ ვისოლ-გაზის წარმომადგენელს კომპანიის ვალდებულებები შეახსენა და აცნობა, რომ საკითხის მოსაგვარებლად მიმართავდა ენერგეტიკის მარეგულირებელ კომისიას, რაზედაც მიიღო პასუხი, რომ ეს იყო ზეწოლა კერძო ბიზნესზე, სამსახურებრივი მდგომარეობის გამოყენება და კომპანია არ აპირებდა პრობლემის დაუყოვნებლივ მოგვარებას. შესაბამისად, სრულად გაუგებარი იყო ვისოლ-გაზის პოზიცია როგორც უქმე დღეებთან დაკავშირებით, ასევე მიუღებელი იყო კომპანიის თანამშრომლის დამოკიდებულება ენერგომბუდსმენის ინსტიტუტის მიმართ მაშინ, როდესაც საზოგადოებრივი დამცველი, კანონის თანახმად, არის უფლებამოსილი, დაიცვას მომხმარებელთა ინტერესები და სამუშაო პროცესში ენერგოკომპანიების წარმომადგენლებთან კონტაქტი არ წარმოადგენს ზეწოლას კერძო ბიზნესზე. ამასთანავე, ყველას აქვს უფლება, შესაბამისი პრეტენზიით მიმართოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას, რაც, თავის მხრივ, არ ითვლება უკანონო ქმედებად.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სს „ვისოლ პეტროლიუმ ჯორჯიას“ წარმომადგენლებს განემარტათ, რომ ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ კომპანიასა და მომხმარებელს შორის ურთიერთობები დარეგულირებულია საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2009 წლის 9 ივლისის №12 დადგენილებით დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესებით“, რაც კომპანიას აკისრებს ვალდებულებას უზრუნველყოს „მომხმარებლების შესაბამისი პარამეტრების ბუნებრივი გაზით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო მომარაგება კანონმდებლობის, ლიცენზიის პირობების, ამ წესებისა და მისი შესაბამისი ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესაბამისად.“ ამავდროულად, განაწილების ლიცენზიატი (მოცემულ შემთხვევაში – ვისოლ-გაზი) ვალდებულია: „დაუყოვნებლივ მოახდინოს სათანადო რეაგირება შეტყობინებაზე ბუნებრივი გაზით მომარაგების შეწყვეტის, შეზღუდვის ან/და წნევის დასაშვები ნორმებიდან გადახრის (ცვალებადობის) შესახებ.“

ენერგომბუდსმენის აპარატის აქტიური მუშაობის შედეგად მომდევნო დღეს, შაბათს, სოფელში გამოჩნდა ვისოლ-გაზის ტექნიკური პერსონალი და 116 აბონენტისთვის გაზის აღდგენა მოხერხდა, თუმცა გაურკვეველი მიზეზის გამო 24 აბონენტი კვლავ დარჩა მომსახურების გარეშე, რაზეც მოგვიანებით განახლდა სამუშაოები. აღსანიშნავია, რომ ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანომ გამოთქვა მზადყოფნა, თავის მხრივ, დახმარებოდა კომპანიას მძიმე ტექნიკით.

ენერგომბუდსმენი კიდევ ერთხელ განმარტავს, რომ ნებისმიერი შემთხვევის დროს კომპანია ვალდებულია, დაუყოვნებლივ გაატაროს ყველა აუცილებელი ღონისძიება, რათა აღმოფხვრას მომსახურების შეწყვეტის მიზეზები.

საზოგადოებრივი დამცველის წინადადებები საკანონმდებლო ცვლილებებთან დაკავშირებით

ა) ვალის გადანაწილების უფლება ბუნებრივი გაზის სექტორში

2016 წლის განმავლობაში მომხმარებელთა მომართვები შეეხებოდა განაწილების ლიცენზიატების მიმართ არსებული დავალიანებების გადანაწილების საკითხსაც. მომხმარებლები ითხოვდნენ ენერგომბუდსმენის შუამდგომლობას კომპანიების წინაშე, რათა მომხდარიყო მათ სააბონენტო ბარათებზე არსებული დავალიანებების განაწილვადება. ამ საკითხს ვრცელი კვლევა მიუძღვნა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა, რომელიც ასახულია 2015 წლის საანგარიშო მოხსენებაში.

ერთ შემთხვევაში მიმწოდებლის, ხოლო მეორე შემთხვევაში განაწილების ლიცენზიატისათვის მინიჭებული უფლებამოსილების გამოუყენებლობისას, როდესაც მომხმარებლის მიერ ორი თვის ან მეტი პერიოდის განმავლობაში ადგილი აქვს დავალიანების გადაუხდელობას და, ამასთან, არ არსებობს შეთანხმება დავალიანების გადახდაზე, მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს დავალიანების გადანაწილების უფლება. მიგვაჩნია, რომ წესებით გათვალისწინებული უნდა იყოს გარკვეული პერიოდი, რა ვადაზეც კომპანია ვალდებული იქნება მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში გადაუნაწილოს დავალიანება. ამასთან, განაწილების ლიცენზიატსა და მომხმარებელს არ უნდა შეეზღუდოთ უფლება, თავად შეთანხმდნენ წესებით დადგენილი ვადისგან განსხვავებულ პერიოდზე. საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესები“ არ ითვალისწინებს მომხმარებლის მოთხოვნის საფუძველზე დავალიანების გადანაწილების საკითხს, თუმცა „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესებში“ მსგავსი ჩანაწერის დამატება დადებითად აისახება მომხმარებელთა უფლებებსა და კანონიერ ინტერესებზე. მომხმარებლებს შესაძლებლობა ექნებათ სრულიად სამართლიანად მოითხოვონ არსებული დავალიანების განაწილება და განაწილების ლიცენზიატი ვალდებული იქნება დააკმაყოფილოს იგი. რაც მთავარია, მომხმარებელთათვის დამატებითი გარანტიების შესაქმნელად აღნიშნული უფლება გათვალისწინებულ იქნება „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესებში“, რომელიც წარმოადგენს ძირითად იურიდიულ დოკუმენტს განაწილების ლიცენზიატებს, მიმწოდებლებსა და საცალო მომხმარებლებს შორის. ამასთან, აღსანიშნავია, რომ ელექტროენერჯისა და სასმელი წყლის სექტორებში მომხმარებლის გარანტირებულ უფლებას წარმოადგენს დავალიანების განწილვადების მოთხოვნით მიმართვის შესაძლებლობა. ამ ცვლილების განხორციელების აუცილებლობაზე მოწმობს დამცველის სამსახურში დაფიქსირებული არაერთი განცხადება, რომლის მიხედვით, მომხმარებლები ითხოვენ დამცველის შუამდგომლობას ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი კომპანიების წინაშე, რომ მათ გამოიჩინონ კეთილი ნება.

ბ) ანათვალის ალების წესი

აღსანიშნავია მოხმარებული ელექტროენერჯის საფასურის მომდევნო საფეხურის ტარიფებით დარიცხვებთან დაკავშირებული პრობლემური საკითხიც. კომპანიის წარმომადგენლები ელექტროენერჯის მრიცხველის ჩვენებებს იღებენ 30 დღეზე ნაკლებ პერიოდებში (27, 28 ან 29 დღეში. არის შემთხვევები, როდესაც ჩვენების ალების პერიოდი მნიშვნელოვნად მცირეა ან მნიშვნელოვნად აჭარბებს ჩვენების ალების ერთთვიან პერიოდს) და დაფიქსირებული ელექტროენერჯის საშუალო ხარჯის გამრავლებით 30 კალენდარულ დღეზე განსაზღვრავენ ელექტროენერჯის საყოფაცხოვრებო ტარიფის შესაბამის საფეხურს. მითითებული მეთოდით ელექტროენერჯის ყოველთვიური ხარჯის განსაზღვრა რიგ შემთხვევებში იწვევს მომდევნო საფეხურის, ხოლო იშვიათ შემთხვევებში წინა საფეხურის ტარიფის გამოყენებას (შემთხვევა, როდესაც ჩვენების ალების პერიოდი მეტია 30 კალენდარულ დღეზე).

წარმოდგენილი განცხადებების შესწავლამ ცხადყო, რომ ჩვენების ნაადრევად აღების გამო ელექტროენერჯის საფასურის მომდევნო საფეხურის ტარიფით დარიცხვებს ადგილი აქვს კალენდარული წლის თითქმის ყველა თვეში, მომხმარებელთა მომართვიანობა განსაკუთრებით მატულობს ზამთრის პერიოდში, როცა ელექტროენერჯის ყოველთვიური ხარჯი მაღალია. ასეთ შემთხვევებში მომდევნო საფეხურის ტარიფით დარიცხულ თანხებს შორის სხვაობა შეადგენს დაახლოებით 15 ლარს.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის შუამდგომლობით მარეგულირებელმა კომისიამ არაერთხელ განიხილა დავები მომხმარებლებსა და კომპანიებს შორის, სადაც არ იქნა გაზიარებული კომპანიის განმარტება საფეხურებრივი ტარიფის განსხვავებული ინტერპრეტაციით გამოყენების შესახებ, ასევე კომპანიების უსაფუძვლო მითითებები იმის შესახებ, რომ ჩვენების აღების ვადის შემცირება გამოიწვია უქმე ან დასვენების დღეების არსებობამ, რის გამოც კომპანია უფლებამოსილი იყო, გადაეანგარიშებინა მოხმარებული ელექტროენერჯის რაოდენობა და თავისი შეხედულებისამებრ განესაზღვრა ელექტროენერჯის ტარიფის საფეხური.

ელექტროენერჯის საფასურის მომდევნო საფეხურის ტარიფებით დარიცხვების პრობლემა, უპირველეს ყოვლისა, განაპირობა კომპანიების მხრიდან მრიცხველის ჩვენებების ერთთვიანი პერიოდების მუდმივმა დარღვევამ, რაზეც კომისიის გადაწყვეტილებებში აღინიშნა, რომ 2008 წლის 18 სექტემბრის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „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).“

ამასთანავე, კომპანიებს განემარტათ, რომ საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მე-4 თავით განისაზღვრება ვადები და მისი გამოთვლის წესები. სამოქალაქო კოდექსის 121-ე მუხლის მიხედვით, „კანონებში, სასამართლო გადაწყვეტილებებსა და გარიგებებში მითითებული ვადების მიმართ გამოიყენება ამ თავში გათვალისწინებული წესები.“ ამავე კოდექსის 126-ე მუხლის პირველი და მე-2 ნაწილების თანახმად, „თუ დრო განსაზღვრულია თვეების ან წლების მიხედვით იმგვარად, რომ არ არის საჭირო მათი ერთად გასვლა, მაშინ თვე გამოითვლება ოცდაათი დღით, ხოლო წელი სამასსამოცდახუთით. თვის დასაწყისად ითვლება თვის პირველი დღე, შუა თვედ - თვის მეთხუთმეტე დღე, ხოლო თვის დასასრულად - თვის ბოლო დღე.“

მიუხედავად მიღებული გადაწყვეტილებებისა, ელექტროენერჯის საფასურის მომდევნო საფეხურის ტარიფებით დარიცხვების პრობლემაზე მომხმარებელთა განცხადებების რაოდენობა არ შემცირებულა.

ზემოაღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა შესაბამის წესებში ცვლილების შეტანის ინიციატივით მიმართა საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას და მიმდინარეობს საკითხის შესწავლა.

უახლოეს მომავალში იგეგმება არაერთი წინადადების წარდგენა მომხმარებელთა უფლებების გაუმჯობესების მიზნით.

საერთაშორისო ურთიერთობები

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი აქტიურად თანამშრომლობს სხვადასხვა საერთაშორისო ორგანიზაციასთან. თანამშრომლობა გულისხმობს კოორდინირებულ მოქმედებებს ორმხრივ და მრავალმხრივ ურთიერთობებში, რაც მიზნად ისახავს მონაწილე მხარეებისათვის საერთო ინტერესის მქონე საკითხების შესწავლასა და გადაწყვეტას. სწორედ ამ მიზანს ემსახურება მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მისწრაფება, დაამკვიდროს და გააღრმავოს ურთიერთობები არა მარტო სახელმწიფო უწყებებთან და საქართველოში მოქმედ სხვა დაწესებულებებთან, არამედ ქვეყნის ფარგლებს გარეთ არსებულ ორგანიზაციებთან.

ამ მხრივ პირველი ნაბიჯები უკვე გადაიდგა 2016 წელს. ენერგომომბუდსმენი ოფიციალური ვიზიტით იმყოფებოდა ბრიუსელში, „ეროვნული ენერგომომბუდსმენების ქსელის“ (NEON) სხდომაზე, სადაც საზოგადოებრივი დამცველი გენერალურ შეხვედრაზე სიტყვით წარსდგა. „NEON“ წარმოადგენს მოქმედ დამოუკიდებელ საჯარო ორგანოს და აერთიანებს ენერგოსექტორში ჩართულ ომბუდსმენებსა და მედიაციის სხვა სამსახურებს. აღნიშნული ორგანიზაციის უმთავრესი ფუნქციებია: 1) ხელი შეუწყოს ენერგომომბუდსმენებს ევროკავშირის დირექტივებისა და რეკომენდაციების შესრულებაში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით; 2) წახალისოს ენერგომომხმარებელთა უფლებების დაცვა; 3) წარადგინოს და გააცნოს მისი წევრი სამსახურები ევროპული დონის ენერგეტიკის სექტორს; 4) ხელი შეუწყოს ინფორმაციის, გამოცდილებისა და საუკეთესო პრაქტიკის გაცვლას მის წევრებს შორის.

შეხვედრას ესწრებოდნენ ბელგიის, საფრანგეთის, ირლანდიის, ჩეხეთის, კატალონიისა და ბრიტანეთის გაერთიანებული სამეფოს ენერგომომბუდსმენები. NEON-ის მოქმედი თავმჯდომარეა ბრიტანეთის ენერგომომბუდსმენი ბატონი ლევის შენდ სმიტი.

საზოგადოებრივი დამცველის არასებობის მრავალწლიან ისტორიაში ეს იყო პირველი ოფიციალური შეხვედრა, სადაც მსოფლიოს სხვადასხვა კუთხიდან დამსწრე საზოგადოებას საქართველოს წარმომადგენლობამ სრულყოფილად გააცნო საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის შექმნის ისტორია, სამსახურის კანონისმიერი ფუნქციები და უფლებამოსილებანი, მარეგულირებელ ორგანოსთან კავშირის პრინციპები. საუბარი შეეხო ბოლო პერიოდში მიღწეულ შედეგებს, საქმისწარმოების წესსა და სამსახურის აქტივობებსაც.

დამსწრე საზოგადოებამ დიდი ინტერესი გამოავლინა საქართველოს ენერგომომბუდსმენის აპარატის მიმართ. დასმულ შეკითხვებს ამომწურავად უპასუხა საზოგადოებრივმა დამცველმა და უცხოელ კოლეგებს სამომავლო თანამშრომლობაზე შეუთანხმდა.

ამავე ვიზიტის ფარგლებში დამცველმა მონაწილეობა მიიღო აგრეთვე მომხმარებლის კოდექსის პროექტის შემუშავებაში, რომლის იმპლემენტაცია და განხორციელების მონიტორინგი ენერგომომზადების აპარატის ვალდებულება იქნება.

აღსანიშნავია მომხმარებელთა ინტერესების დამცველი კიდევ ერთი ორგანიზაცია – მომხმარებელთა კავშირების მსოფლიო ორგანიზაცია (Consumer International, CI), რომელიც წარმოადგენს დამოუკიდებელ არაკომერციულ პირს და აერთიანებს 100-მდე ქვეყნის 200-ზე მეტ საზოგადოებრივ და სახელმწიფო ორგანიზაციას. იგი იცავს მთელი მსოფლიოს მომხმარებლების ინტერესებს, განაპირობებს საზოგადოებრივი სამომხმარებლო მოძრაობისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სისტემის განვითარებას მთლიანობაში, აგრეთვე წარმოადგენს მომხმარებელთა ინტერესებს იუნესკოში, გაეროს სტრუქტურებში, ეკონომიკური და სოციალური მიმართულების სხვადასხვა საერთაშორისო ორგანიზაციაში; უწევს დახმარებას თავის წევრებს სპეციალისტების მომზადებაში და უზრუნველყოფს ინფორმაციით მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით.

ენერგომომზადების აპარატის ერთ-ერთი სტრატეგიული ამოცანაა საერთაშორისო ურთიერთობების გაღრმავება, უცხოელ კოლეგებთან მჭიდრო კონტაქტი და საუკეთესო პრაქტიკის გაზიარება. ამ კუთხით მიმდინარეობს მუშაობა და სამომავლოდ იგეგმება არაერთი შეხვედრა.