

მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი
დამცველის

ა ნ გ ა რ ი შ ი

2017 წელს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების
სექტორში
მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის შესახებ



თბილისი 2018

ენერგომომზდუმენის საქმიანობა	4
მოქალაქეთა მიღება და საქმისწარმოება	5
სტატისტიკური მონაცემები	7
მომართვიანობა	7
სექტორის მიხედვით:	8
განცხადებათა რაოდენობა შემდეგნაირად გადანაწილდა კომპანიების მიხედვით:	8
რეკომენდაციები და გადაწყვეტილებები	9
წყალმომარაგების საკითხები	9
სასმელი წყლის ხარისხი	10
წყალმომარაგების შეზღუდვა	12
ხანდაზმული დავალიანება	15
უძრავი ქონების ძველი მესაკუთრის დავალიანებების გადაკისრება ახალ მესაკუთრეზე	17
თანხის დარიცხვა სულადობით	18
შეფასებითი ჩვენებები	20
მრიცხველის ჩვენების არასწორად აღება	22
მომხმარებლის კატეგორიები ტარიფების მიხედვით	23
ელექტროენერგეტიკის საკითხები	25
„საფეხურებრივი ტარიფები“	26
ხანდაზმული დავალიანებები	28
საერთო ბარათები	30
სადარბაზოს დავალიანებები	31
უძრავი ქონების ძველი მესაკუთრის დავალიანებების გადაკისრება ახალ მესაკუთრეზე	31
ელექტროენერგიის ცვალებადი ძაბვა და მოძველებული ინფრასტრუქტურა	32
„კორექცია აქტები“	34
გადახდის ქვითარი	35
კახეთის ენერგოდისტრიბუცია	37
(ელექტროენერგიის ხარისხი ავანსად გადახდილი თანხები, მოთხოვნის ხანდაზმულობა)	37
მაღალმთიანი რეგიონები	38
ბუნებრივი გაზის საკითხები	39
ბუნებრივი გაზის ხანდაზმული და უსაფუძვლო დავალიანებები	41

ახალი მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება - გაზიფიკაცია	43
შიდა ქსელის მოწყობა	47
ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება და ზიანის ანაზღაურების გამო განხორციელებული უსაფუძვლო (ან არასწორი) დარიცხვები	48
აბონენტის ცვლილების დროს მომხმარებლებზე ძველი მესაკუთრეების დავალიანებების უსაფუძვლოდ დაკისრება.	51
მომხმარებლების არასაყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანა.	53
ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება. ავარიები და გაჟონვები.	56
ბუნებრივი გაზის ხარისხი	58
კომპანიების მხრიდან ბუნებრივი გაზის სექტორში დადგენილი წესებისა და მოთხოვნების დაცვა	59
მომსახურების შეწყვეტა-აღდგენის საფასური	61
სატელეფონო მომსახურების მონიტორინგი	62
ბუნებრივი გაზის მიმწოდებელი კომპანიები	63
ელექტროენერგიის მიმწოდებელი კომპანიები	67
წყალმომარაგების კომპანიები	68
საერთაშორისო ურთიერთობები და თანამშრომლობა	71
NEON	71

ენერგომბუდსმენის საქმიანობა

სამართლებრივ სახელმწიფოში მომხმარებელს უნდა გააჩნდეს თავისი სამოქალაქო უფლებების დაცვის შესაძლებლობა. აღნიშნული მოიცავს სხვადასხვა სახის ღონისძიებების ერთობლიობას, რომელიც მიმართულია როგორც მოქმედი კანონმდებლობით განმტკიცებული უფლებების, ასევე ამ უფლებების დაცვის შესაძლებლობის რეალიზაციისკენ.

მოქალაქეთა უფლებების რეალიზაციის შესაძლებლობა განისაზღვრება ღონისძიებების ფართო სპექტრით, რომლებიც დარღვეული სამოქალაქო უფლებების აღმოფხვრასთან ერთად მოიცავს, აგრეთვე, ე.წ. „სადამსჯელო“ (იურიდიული პასუხისმგებლობის გამომწვევი) და პრევენციულ ზომებს შესაბამისი სუბიექტებისთვის.

უკანასკნელი რამდენიმე წლის განმავლობაში, ენერგომბუდსმენის სამსახურში მომართვიანობა რეკორდულ მაჩვენებლებს გაუტოლდა. განმცხადებლები არიან არამხოლოდ მოქალაქეთა სოციალურად დაუცველი ნაწილი, არამედ მსხვილი და საშუალო ბიზნესის მქონე იურიდიული პირები. ყოველივე ეს მიანიშნებს, რომ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში განცხადების/საჩივრის შეტანა დარღვეული უფლებების დაცვის მოთხოვნით უფრო სწრაფი, იაფი და ხელმისაწვდომი გზა არის მომხმარებლებისათვის.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა ენერგომბუდსმენის უმთავრესი ამოცანაა. თუმცა უნდა აღინიშნოს, რომ საზოგადოებრივი დამცველი მოქმედებს მხოლოდ მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების ფარგლებში. შესაბამისად, მისი საქმიანობა სამართლებრივი ჩარჩოებით არის შემოფარგლული.

აღსანიშნავია ის გარემოებაც, რომ ენერგომბუდსმენი თავისი რეკომენდაციებით და საკანონმდებლო ინიციატივებით, აგრეთვე, ეხმარება ლიცენზიატ კომპანიებს, დაძლიონ პრაქტიკული სირთულეები მომხმარებლებთან ურთიერთობებში, გააუმჯობესონ მომსახურების პირობები. შესაბამისად, საზოგადოებრივი დამცველისა და მისი გუნდის ყოველდღიური მუშაობა მიმართულია მაღალი სტანდარტების დამკვიდრებისაკენ და მიზნად ისახავს უკმაყოფილო მომხმარებლების რიცხვის შემცირებას. სამწუხაროდ, ჯერ კიდევ შორს ვართ დამაკმაყოფილებელი შედეგებისგან, თუმცა დამცველის სამსახური ძალას არ იშურებს და განაგრძობს ეფექტიანი ცვლილებების კამპანიას.

2016 წლის ანგარიშში არაერთხელ გავუსვით ხაზი იმ გარემოებას, რომ ენერგომბუდსმენის ინსტიტუტი ცდილობს, ხელი შეუწყოს ენერგოსექტორში მედიაციის კულტურის დამკვიდრებასა და განვითარებას, რაც გულისხმობს მომხმარებლებსა და კომპანიებს შორის წარმოშობილი დავების გადაწყვეტას ადმინისტრაციული საქმის წარმოების დაწყების გარეშე. მედიაციის დროს პროფესიულად მომზადებული პირი მხარეებს ეხმარება დამოუკიდებლად მოაგვარონ მათ შორის წარმოშობილი უთანხმოება.

2017 წელს დამცველის ინიციატივით გაიმართა არაერთო სამუშაო შეხვედრა მომხმარებლებისა და კომპანიების წარმომადგენლებს შორის და ამ შეხვედრებზე სადაო საკითხების უმრავლესობა გადაწყდა ორივე მხარისათვის მისაღები შედეგებით, მათივე ინტერესების გათვალისწინებით. შესაბამისად, ამგვარი მიდგომა წარმოადგენს მხარეთა შორის არსებული დავების მოგვარების საუკეთესო მაგალითს და მედიატორული საქმიანობის ანალოგიას. მედიაციის წესით საქმეების გადაწყვეტა ზოგავს დროს და

ადამიანის რესურსებს, ამასთანავე, ამალღებს ნდობის ხარისხს შემდგომი ურთიერთობებისთვის.

აბონენტების მიერ წარმოდგენილი საჩივრები შეიძლება განვიხილოთ, როგორც ერთგვარი მონიტორინგის მასალა ენერგოსექტორში არსებული მომხმარებლების უფლებრივი მდგომარეობის შესახებ, რომლის ანალიზი გვიჩვენებს გზებს ამ მდგომარეობის გასაუმჯობესებლად. მოცემული ანგარიშის მიზანიც არის, რომ თვალსაჩინო გახდეს მოქალაქეების წინაშე არსებული პრობლემები და გადაჭრის შესაძლებლობები.

მომხმარებელთა ინტერესების დამცველის საქმიანობა ყოველდღიურ რეჟიმში მიმართულია თითოეული მომხმარებლის ინტერესების დაცვისკენ. მიუხედავად მრავალი წარმატებულად დასრულებული საქმეებისა, ენერგომომხმარებლის გუნდი კვლავ განაგრძობს სწრაფვას უკეთესი შედეგებისაკენ. ამასთან, ენერგომომხმარებლის სამსახური წარმოადგენს სანდო და მაღალი კვალიფიკაციის მქონე თანამშრომლებით დაკომპლექტებულ ერთეულს, რომლის საქმიანობის შედეგები თვალსაჩინოდ არის ასახული დამცველის მიერ საჯაროდ წარდგენილ ყოველწლიურ ანგარიშებში.

ამავდროულად, აუცილებლად უნდა აღინიშნოს საზოგადოებრივი დაცველის საიუბილეო თარიღი. 2018 წელს ენერგომომხმარებლის აპარატი 15 წლის იუბილეს აღნიშნავს. სამსახურის არსებობა 2003 წელს კანონის ჩანაწერით დაიწყო. „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-15¹ მუხლის თანახმად, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის დამატებითი უზრუნველყოფის მიზნით, საქართველოს პარლამენტმა ახალი ორგანიზაციის წარმოშობას ჩაუყარა საფუძველი და მას შემდეგ სამსახური დამოუკიდებლად ფუნქციონირებს მარეგულირებელ ორგანოსთან ერთად.

საიუბილეო თარიღთან დაკავშირების 2018 წლის შემოდგომაზე იგეგმება საერთაშორისო კონფერენცია მომხმარებელთა უფლებების შესახებ.

მოქალაქეთა მიღება და საქმისწარმოება

ენერგომომხმარებლის სამსახური ყოველდღიურ რეჟიმში ახორციელებს მოქალაქეთა მიღებას. მოცემული სერვისის ორგანიზებული მუშაობა მნიშვნელოვანი ინფორმაციის მოპოვების წყაროა. ამიტომაც დაუშვებელია ზედაპირული და არასერიოზული მიდგომა ყველაზე „უმნიშვნელო“ მომართვაზეც კი. სწორედ ამ პრინციპით ხელმძღვანელობს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მოქალაქეთა მიღებისას.

საქმისწარმოების ზოგადი წესებით აღიარებულია, რომ ორგანიზაციაში დიდი რაოდენობის განცხადებების/საჩივრების მიღების შემთხვევაში, მიზანშეწონილია, შეიქმნას სპეციალური სტრუქტურული ერთეული: ბიურო, განყოფილება, სექტორი. ხოლო იმ შემთხვევაში, თუ კორესპონდენცია არ არის დიდი რაოდენობის, მოქალაქეთა მიღებას და შესაბამის

საქმისწარმოებას ახორციელებს ამ მიზნებისთვის სპეციალურად გამოყოფილი თანამშრომელი.

ყურადსადღებია ის გარემოება, მოწესრიგებული საქმის წარმოება საზოგადოებრივი დაცველის სამსახურს 2014 წლიდან აქვს. 2015 წლიდან სამსახური უკვე მუშაობს ელექტრონული საქმის წარმოების პროგრამით (e-document). წარმატებულად მუშაობს მოქალაქეთა მისაღები, სადაც ყოველდღიურ რეჟიმში ფიზიკური და იურიდიული პირები იღებენ სრულყოფილ სამართლებრივ კონსულტაციებს ენერგოსექტორში წარმოშობილი პრობლემების მოსაგვარებლად და მათი ინტერესების დასაცავად. მისაღებში მუშაობს იურისტი-კონსულტანტი (ენერგომბუდსმენის თანაშემწე), რომელიც სამართლებრივად განუმარტავს მოქალაქეებს მათ უფლებებსა და მოვალეობებს, ამასთან, ეხმარება წერილობითი განცხადებებისა და საჩივრების შედგენაში.

სტატისტიკური მონაცემებით, ენერგომბუდსმენის ოფისს დღეში 50-მდე მოქალაქე სტუმრობს. ყოველთვიურად საშუალო მომართვიანობა 700-მდე მოქალაქეა. 2017 წელს საზოგადოებრივი დამცველის ოფისში 8474 ვიზიტორი დაფიქსირდა.

მოქალაქეთა მომართვიანობის შინაარსის ანალიზი ყველაზე ნათლად წარმოაჩენს იმ პრობლემებს და გამოწვევებს, რომელიც დღესდღეობით აწუხებს ენერგეტიკის დარგის მომხმარებლებს. სექტორების მიხედვით ის სხვადასხვა შინაარსისაა, მაგალითად:

ელექტროენერგეტიკის სექტორში - კონსულტაციაზე მოსული მოქალაქეების უდიდესი ნაწილი ძველი დავალიანებების პრობლემას ეხება, ვინაიდან კომპანიები უარს აცხადებენ ხანდაზმული დავალიანებების ნებაყოფლობით ჩამოწერაზე და სთავაზობენ არსებული დავალიანების გადანაწილებას; მომხმარებლები გამოხატავენ განსაკუთრებულ უკმაყოფილებას საფეხურებრივი ტარიფების დაანგარიშების საკითხებზე, როდესაც ქვითარში ასახული ხარჯის ოდენობა არ შეესაბამება ტარიფს.

წყალმომარაგების სექტორში - ყველაზე გავრცელებული პრობლემა მოქალაქეებისათვის არის ხანდაზმული დავალიანებები, აგრეთვე სულადობით დარიცხული თანხების კორექტირების მოთხოვნა, ვინაიდან უძრავ ქონებაში რეგისტრირებული პირების რაოდენობა ხშირ შემთხვევაში არ შეესაბამება კომპანიის ბაზაში არსებულ მონაცემებს ან კონკრეტულ უძრავ ქონებაში მომსახურების მიღება არ ხორციელდება, რადგან არავინ ცხოვრობს. გამოიკვეთა კიდევ ერთი პრობლემა, რომელიც სისტემურ ხასიათს იძენს - შეფასებითი ჩვენებების დაფიქსირება: კომპანიის წარმომადგენელი პერიოდულად არ იღებს რეალურ ჩვენებებს და მოქალაქეებს უგროვდებათ გადასახდელი თანხები. აქტუალურია აგრეთვე წყალმომარაგების ქსელზე დაერთების საკითხები, როდესაც კომპანიების მიერ დაგვიანებით ხორციელდება მიერთების სამუშაოები. ხშირია სასმელი წყლის სათანადო წნევით მიწოდებასთან დაკავშირებული საჩივრები.

ბუნებრივი გაზის სექტორში - მოქალაქეების დიდი ნაწილი გამოხატავს უკმაყოფილებას გაზმომარაგების კომპანიის მიერ შეტყობინების გარეშე ბუნებრივი გაზის მრიცხველის შეცვლასთან დაკავშირებით, რასაც მოჰყვება

ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის საქმის აღძვრა და თანხის დარიცხვა (მათ შორის, მრიცხველის საფასურის). აგრეთვე აქტუალურია ხანდაზმული დავალიანებების და დაგვიანებული გაზიფიცირების (ბუნებრივი გაზის ქსელზე ახალი მომხმარებლის დაერთება) საკითხები.

სამწუხარო რეალობაა ის გარემოება, რომ მოქალაქეების უდიდესი ნაწილი მხოლოდ მაშინ „ინტერესდება“ საკუთარი უფლებებითა და მოვალეობებით, როდესაც პრობლემასთან პირისპირ აღმოჩნდება კომუნალური მომსახურების სფეროში. მანამდე ეს სფერო მისთვის „უხილავია“ და მხოლოდ მიღებული სიკეთით - ელექტროენერგიით, სასმელი წყლითა და ბუნებრივი გაზით შემოიფარგლება. შესაბამისად, ასეთი კატეგორიის მომხმარებლები არ ფლობენ აგრეთვე ინფორმაციას კომპანიის უფლებამოსილებების თაობაზე.

პირად სივრცეში - სახლში, კომუნალური პრობლემის წარმოშობის შემთხვევაში მომხმარებელი პირდაპირ მიმართავს იმ კომპანიას, რომელთანაც გააჩნია პრობლემა. ვინაიდან მომსახურების მიმწოდებელი ენერგოკომპანიები კერძო სამართლის იურიდიულ პირებს წარმოადგენენ, მათ საკუთარი ინტერესები ამოძრავებთ და მოუმზადებელი მომხმარებელი გადამოწმების გარეშე ეთანხმება კომპანიის მიერ შემოთავაზებულ ყველა პირობას. გარდა ამისა, პრაქტიკის შესწავლისა და დაკვირვების შედეგად გაირკვა, რომ მომხმარებლები ყურადღებით არ ეცნობიან კომუნალურ ქვითრებზე დატანილ ინფორმაციას. ზოგიერთ შემთხვევაში მომხმარებელს ამ ქვითარზე კომპანიის საკონტაქტო ინფორმაციის მოძიებაც კი უჭირს.

ენერგომომსახურების სამსახური რეგულარულად ცდილობს სატელეფიო და რადიო გადაცემების, აგრეთვე ინტერნეტის საშუალებით ხმა მიაწოდოს თითოეულ აბონენტს, რომ მეტი ყურადღებით მოეკიდონ ენერგოკომპანიებთან ურთიერთობას, მათ მიერ შეთავაზებულ პირობებს და ბრმად არ დაეთანხმონ მათ.

სტატისტიკური მონაცემები

მომართვიანობა

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

- 2017 წელს დარეგისტრირდა - 4338 განცხადება
- კონსულტაციებისთვის მოგვმართა - 8474 მოქალაქე
- ელექტრონულ ფოსტასა და სოციალურ ქსელში მოგვმართა - 1758 მოქალაქე

სექტორის მიხედვით:

- წყალმომარაგება - 1718
- ელექტროენერგეტიკა - 1270
- ბუნებრივი გაზი - 1350

განცხადებათა რაოდენობა შემდეგნაირად გადანაწილდა კომპანიების მიხედვით:

- სს „თელასი“ - 823
- სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“ - 447
- შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისი“ - 132
- შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“ - 1163
- სს „საქორგგაზი“ – 16
- შპს „ვისოლ-გაზი“ – 14
- შპს „ყამარ გაზი“ – 1
- შპს „ტაბა“- 16
- შპს „ვარკეთილარი“ – 3
- შპს „დიდი დილომი“ – 3 განცხადება;
- შპს „აკრიანი 2006“ – 1 განცხადება;
- შპს „ჩირაღდანი 21-ე საუკუნე“ – 1 განცხადება;
- შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ - 972
- შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“ – 102
- შპს „მცხეთის წყალი“ – 168
- შპს „რუსთავის წყალი“ – 454
- შპს „ბათუმის წყალი“- 22

წყალმომარაგების სექტორი საჩივრების რაოდენობის მიხედვით 2017 წელსაც ლიდერობდა. ისევე როგორც ელექტროენერგეტიკაში, ძირითად პრობლემად რჩება გასულ წლებში დაგროვებული დავალიანება, რომელზეც სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით, ვრცელდება მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადა. თბილისის მასშტაბით მრავალი საჩივარი დაფიქსირდა კომპანიის არასათანადო მომსახურებაზე, რაც გამოწვეული იყო მთელი წლის განმავლობაში მომსახურების ხშირი შეწყვეტით. საჩივრები აგრეთვე დაკავშირებული იყო რეაბილიტაციის პროცესების გაჭიანურებასთან. რეგიონებში აქტიურად მოითხოვენ წყალმომარაგების ქსელის განვითარებას და მიწოდების სიხშირის გაზრდას.

ბუნებრივი გაზის სექტორი 2017 წელს მეორე ადგილზეა. 2016 წელთან შედარებით იმატა ბუნებრივი გაზის ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების მსურველთა განცხადებებმა, რომლებიც ძირითადად ვადების დარღვევაზე მიუთითებდნენ. გაზის სექტორში მრავლად დაფიქსირდა ხანდაზმული დავალიანებების პრობლემაც.

ელექტროენერგეტიკის სექტორში კვლავაც აქტუალურია სამი და მეტი წლის წინ კომპანიის მიმართ წარმოქმნილი ვალეები, რომლებიც მრავალი წლის მანძილზე ასახული იყო მომხმარებელთა პირადი აღრიცხვის ბარათებზე. ამ მხრივ სერიოზული წინსვლა გვაქვს, ვინაიდან მომხმარებელთა უდიდესი ნაწილი, საზოგადოებრივი დამცველის დიდი ძალისხმევით გათავისუფლდა ამ ვალდებულებისგან, რაც ჩამოწერილი თანხების ოდენობითაც აიხსნება. რეგიონში აქტუალურია მოძველებული ინფრასტრუქტურის გამოცვლის საკითხი.

რეკომენდაციები და გადაწყვეტილებები

2017 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურიდან კომპანიების მისამართით გაიგზავნა 4625 რეკომენდაცია, ხოლო სემეკს წარედგინა 1358 შუამდგომლობა.

საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების საფუძველზე კომპანიების მიერ ჩამოწერილმა თანხამ 2017 წლის განმავლობაში 1 108 324.6 ლარი შეადგინა.

ხოლო სემეკის საჯარო სხდომებზე ენერგომომუდსმენის შუამდგომლობების საფუძველზე ჩამოიწერა 1 494 868.7 ლარი.

ჯამში ჩამოწერილმა თანხამ 2 603 193.2 ლარი შეადგინა.

წყალმომარაგების საკითხები

განვითარებული ტექნოლოგიების საუკუნეში წყალმომარაგებისა და წყალარინების საიმედო მომსახურების უზრუნველყოფა თანამედროვეობის მნიშვნელოვან კრიტერიუმს წარმოადგენს. წყალმომარაგება ეკონომიკური და სოციალური განვითარების ცენტრალურ კვანძად არის მიჩნეული, ვინაიდან, მას გააჩნია სასიცოცხლო მნიშვნელობა ჯანმრთელობისათვის, კვების პროდუქტების წარმოებისათვის, აგრეთვე, ენერგიის გამომუშავებისათვის.

საქართველოს უმდიდრესი წყლის რესურსი აქვს, რომელსაც უსაფრთხო ტექნოლოგიური დამუშავება სჭირდება. სამწუხაროა, რომ საქართველოს რეგიონების დიდი ნაწილი და დედაქალაქის ზოგიერთი უბანიც კი წყალმომარაგების მომსახურებას ვერ იღებს, ვინაიდან არ არსებობს განვითარებული ერთიანი ინფრასტრუქტურა.

ევროპის საინვესტიციო ბანკი აფინანსებს სხვადასხვა პროექტებს ევროკავშირის პარტნიორ ქვეყნებსა და რეგიონებში. 2017 წელს განხორციელდა კერძო ქართული კომპანიის (შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“) პირდაპირი დაფინანსება წყალმომარაგების სისტემისა და გამწმენდი ნაგებობების განვითარების პროგრამის მხარდასაჭერად, რაც ხელს შეუწყობს წყალმომარაგების ქსელის მოდერნიზებას და დანაკარგების შემცირებას.

ლიცენზიატმა კომპანიებმა საქმიანობის შესრულებისას უნდა შეასრულონ ეკოლოგიური უსაფრთხოებისა და მოსახლეობის ჯანმრთელობის დაცვის მოთხოვნები, გაითვალისწინონ გარემოს დაცვის, ბუნებრივი რესურსების რაციონალური გამოყენებისა და გარემოს აღდგენის ღონისძიებები. სწორედ ამგვარი მიდგომით იქნება შესაძლებელი, რომ თითოეულმა მოქალაქემ ისარგებლოს გაეროს რეზოლუციით განმტკიცებული უფლებით, იცხოვროს სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის უვნებელ გარემოში და მიიღოს ყველა ის სიკეთე, რაც აუცილებელია ღირსეული ცხოვრებისთვის.

წყალმომარაგების სექტორი განსხვავებული დარგია ენერგეტიკაში და მხოლოდ მარეგულირებელი კომისიის კონტროლი საკმარისი არ არის, ვინაიდან ყველაზე მნიშვნელოვანი საკითხი ამ დარგში არის სასმელი წლის ხარისხის კონტროლი. სწორედ ამიტომ აუცილებელია გარემოს დაცვისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტროების, აგრეთვე, სურსათის ეროვნული სააგენტოს კოორდინირებული მუშაობა.

მომხმარებლებისთვის სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანი პროდუქტის - უსაფრთხო და ჯანსაღი სასმელი წყლის მიწოდება წარმოადგენს წყალმომარაგების ლიცენზიატი კომპანიების ძირითად ამოცანას და ვალდებულებას. აღნიშნული საქმიანობა მოიცავს ხარისხიანი და უწყვეტი წყალმომარაგებისა და წყალარინების სერვისს. თავის მხრივ, მომხმარებლებმაც უნდა ისწავლონ წყლის რაციონალური მოხმარება და გაითავისონ, რომ საფასურის გადახდით ისინი ხელს უწყობენ ხარისხიანი სასმელი წყლისა და მომსახურების მიღების შესაძლებლობას.

სტატისტიკა მეტყველებს, რომ მოქალაქეთა საჩივრების რაოდენობის მიხედვით წყალმომარაგების სექტორი კვლავ ლიდერ პოზიციაზეა. 2017 წლის განმავლობაშიც. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში წყალმომარაგებისა და წყალარინების საკითხებზე 1718 განცხადება დაფიქსირდა. მათი უდიდესი ნაწილი ჯერ კიდევ შეეხება მომხმარებელთა პირადი აღრიცხვის ბარათებზე ასახულ დავალიანებებს, რომელთა მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადები უკვე გასულია და კრედიტორს (ლიცენზიატ კომპანიას) აღარ აქვს მათი მოთხოვნის უფლება სამოქალაქო კანონმდებლობის თანახმად.

განცხადებების/საჩივრების რიცხვის მაღალი მაჩვენებელი მიმართულია შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“, შპს „რუსთავის წყლისა“ და შპს „მცხეთის წყლის“ მისამართით. გარდა ამისა, გაიზარდა მომართვების რიცხვი სს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ მიმართ.

საჩივრების შესწავლის შედეგად შესაძლებელია გამოვყოთ ისეთი პრობლემები, როგორიცაა ხანდაზმული დავალიანებები, უსაფუძვლოდ განხორციელებული დარიცხვები, წყლის ხარისხი, აგრეთვე მომსახურების არასათანადო ხარისხი და სხვ.

სასმელი წყლის ხარისხი

სასმელი წყლის მიმწოდებელი ნებისმიერი კომპანია, ვალდებულია რეგულარულად აწარმოოს სასმელი წყლის მოქმედი ტექნიკური რეგლამენტებით დადგენილ მაჩვენებლებთან შესაბამისობის კონტროლი და მონიტორინგი. ამასთან, დადგენილია, რომ სასმელი წყლის გამოცდა უნდა ჩატარდეს აკრედიტებულ დამოუკიდებელ

ლაბორატორიაში, კანონით დადგენილი წესით, ხოლო წყალდიდობისა და საგანგებო სიტუაციების დროს სასმელი წყლის ხარისხზე უნდა დაწესდეს გამლიერებული საკონტროლო რეჟიმი.

ზემოხსენებული მოთხოვნების დაცვა არის წყალმომარაგების კომპანიების მუშაობის ამოსავალი წერტილი, ვინაიდან სასმელი წყალი არის ადამიანის სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანი პროდუქტი. მისი საშუალებით ხორციელდება ადამიანის ჯანმრთელობის შენარჩუნება, საკვები პროდუქტების მოყვანა. წყალი აგრეთვე წარმოადგენს ენერგიის წყაროს, რომელიც თითოეული ადამიანის ყოველდღიურობის განუყოფელი ნაწილია.

საქართველოს მთავრობის 2014 წლის 15 იანვრის №58 დადგენილებით დამტკიცებული სასმელი წყლის ტექნიკური რეგლამენტი მკაფიოდ განსაზღვრავს სანიტარულ მოთხოვნებს სასმელი წყლისადმი. უპირველეს ყოვლისა, სასმელი წყალი უნდა იყოს უსაფრთხო. ხოლო იმისათვის, რომ შეუიარაღებელი თვალით განისაზღვროს მისი ხარისხი, აღიარებულია ოთხი ძირითადი კომპონენტი, კერძოდ, სასმელი წყალი უნდა იყოს: უფერო, უსუნო, უგემო და არ უნდა გააჩნდეს სიმღვრივე. სწორედ ეს მახასიათებლები განაპირობებენ წყლის ხარისხის შესაბამისობას მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილ ნორმატივებთან.

2017 წლის განმავლობაში ენერგომზადების სამსახურში შემოსული პრეტენზიების ნაწილი სასმელი წყლის ხარისხს შეეხებოდა. ასე, მაგალითად, ივნისის თვეში დაფიქსირდა შემთხვევა, როდესაც ქ. თბილისში მომხმარებელმა ვ.ფ. ვიდეო-გადაღებით აღბეჭდა ონკანში მომავალი სასმელი წყლის არასათანადო ხარისხი და წარმოადგინა იგი საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში.

აღნიშნული საკითხის შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ მაღალსართულიანი კორპუსის მე-8 სართულზე მცხოვრებმა პირმა ვიდეოჩანაწერი განახორციელა საღამოს საათებში. ამასთან, წყალი იყო მღვრიე და მუქი ფერის. ენერგომზადების განყოფილება გამოითხოვა შესაბამისი ინფორმაცია წყლის მიმწოდებელი კომპანიისგან (შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“). მიღებული პასუხის თანახმად, ვინაიდან აბონენტმა არ დააფიქსირა არსებული პრობლემა კომპანიის ცხელ ხაზზე, „დიდი ალბათობით ფაქტი დაკავშირებულია შიდა ქსელის გაუმართაობასთან“. აღნიშნული პასუხი მხოლოდ პასუხისმგებლობის თავიდან აცილების მცდელობად უნდა შეფასდეს, ვინაიდან შემოწმების შედეგად, დავრწმუნდით, რომ საცხოვრებელი კორპუსი ახალი აშენებულია და მოქალაქეს აქვს აბსოლუტურად ახალი შიდა ინფრასტრუქტურა.

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

სასმელი წყლის დაბინძურების პრობლემით 2017 წლის თებერვალში აგრეთვე მოგვმართა ქ. თბილისში მცხოვრებმა კიდევ ერთმა მოქალაქემ მ.ხ., რომელმაც ასევე წარმოადგინა ინფორმაცია და სასმელი წყლის დაბინძურების ამსახველი ფოტო-მასალა. აღნიშნული მონაცემები შესწავლის მიზნით გადაიგზავნა წყლის მიმწოდებელ კომპანიაში, თუმცა მიღებული პასუხის თანახმად, სასმელი წყლის ხარისხი შეესაბამება მოქმედი

სტანდარტებით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს, რაც დასტურდება ლაბორატორიული კვლევის დასკვნით.

აღსანიშნავია, რომ მოცემული კატეგორიის სადაო საკითხის შესწავლის სირთულე მდგომარეობს იმაში, რომ სასმელი წყლის დაბინძურების ამსახველი ვიდეო-ჩანაწერი თუ ფოტო-მასალა კომპანიისათვის არ წარმოდგენს საკმარის მტკიცებულებას იმისათვის, რომ აიღოს პასუხისმგებლობა სასმელი წყლის დაბინძურების ფაქტზე. ერთის მხრივ, ეს გამართლებულია, ვინაიდან პრაქტიკა მეტყველებს, რომ ხშირ შემთხვევაში მომხმარებლებთან არსებული სასმელი წყლის მიმწოდებელი მიწების მდგომარეობა არის დაზიანებული, რამაც შესაძლებელია გამოიწვიოს სასმელი წყლის დაბინძურება. თუმცა, მეორე მხრივ, კომპანიის მხრიდან მსგავს ფაქტებზე რეაგირება და საკითხის დეტალური შესწავლა, დაეხმარება მას, თავიდან აიცილოს მომხმარებლების პრეტენზიები სასმელი წყლის ხარისხთან დაკავშირებით და ამით განამტკიცოს თავისი სტატუსი, როგორც მაღალი სტანდარტების მქონე კომპანიისა.

სამწუხაროდ, დღევანდელი პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ სასმელი წყლის დაბინძურების ფაქტის შესახებ მტკიცება უწევს უშუალოდ მომხმარებელს. თუმცა, კომპანიის მხრიდან დაბინძურების ფაქტის გამოვლენისას დაუყოვნებლივ წყლის ანალიზის აღების შეუძლებლობა, სათანადო რეაგირების გარეშე ტოვებს ამგვარი კატეგორიის საქმეებს.

უსაფრთხო პროდუქტის მიღების უფლება მომხმარებლების ფუნდამენტური უფლებების რიცხვშია, შესაბამისად ასეთი კატეგორიის საქმეები ენერგომბუდსმენის მკაცრი მონიტორინგის საგანს წარმოადგენს ყოველწლიურად.

წყალმომარაგების შეზღუდვა

2017 წელს მოსახლეობისათვის ერთ-ერთი ყველაზე მტკივნეული თემა კვლავ წყალმომარაგების შეზღუდვა იყო, რაც გულისხმობს კომპანიების მხრიდან მომსახურების ხშირ და ხანგრძლივ შეწყვეტას. ამის მიზეზი დედაქალაქშიც და რეგიონებშიც არის მოძველებული და ამორტიზებული ქსელი.

როგორც ცნობილია, ქვეყნის უმეტეს ქალაქებსა და დაბებში არსებული ინფრასტრუქტურა გასული საუკუნის შუა პერიოდში არის მოწყობილი. ამასთან, მასშტაბური რეაბილიტაცია არ ჩატარებულა ათწლეულების მანძილზე. შესაბამისად, ქსელი ხშირად გამოდის მწყობრიდან და კომპანიას უწევს სარემონტო სამუშაოების ჩატარება.

წინა წლის ანგარიშს თუ გავიხსენებთ, აღნიშნული პრობლემა ძალიან მწვავედ იდგა ქ. თბილისში, რა დროსაც დაფიქსირება მომხმარებლების უამრავი პრეტენზია.

აღსანიშნავია, რომ 2017 წელიც გამოირჩეოდა მაღალი მომართვიანობით. ამ კუთხით კვლავ ლიდერობს დედაქალაქი. ქ. თბილისის სხვადასხვა უბნებიდან ფიქსირდებოდა სატელეფონო ზარები და მოქალაქეები აღნიშნავდნენ წყალმომარაგების ხშირი შეწყვეტის შესახებ, მოითხოვდნენ სასწრაფო რეაგირებას.

ზაფხულის ცხელ პერიოდში, როდესაც მოქალაქეებისათვის სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია შეუფერხებელი წყალმომარაგება, განსაკუთრებით სავალალო მდგომარეობა დაფიქსირდა ვაზისუბნის დასახლებაში (ქ. თბილისი) - კომპანიის მხრიდან მომსახურების შეწყვეტას სისტემატური ხასიათი მიეცა. მწვავედ იდგა საკითხი გლდანსა და მუხიანშიც. ერთი და იგივე მისამართიდან დაფიქსირდა მრავალი შეტყობინება, რაც გვაფიქრებინებს, რომ მწყობრიდან გამოსული წყალსადენების შეკეთება არ ხდებოდა ხარისხიანად ან შეუძლებელი იყო ამის მიღწევა ექსპლუატაციის ვადების ამოწურვის გამო.

თითოეული შეტყობინების საფუძველზე, ენერგომბუდსმენმა რეკომენდაციებით მიმართა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერს“. აღსანიშნავია, რომ ზაფხულშივე კომპანიამ დაიწყო მასობრივი სარეაბილიტაციო სამუშაოები, თუმცა ამ მიზნითაც წყალმომარაგების შეზღუდვის დრო შესაბამის უბნებზე იყო არაგონივრული. 2017 წლის ზაფხული გამოირჩეოდა განსაკუთრებით მაღალი ტემპერატურით, რა დროსაც სასმელი წყალი სასიცოცხლო მნიშვნელობის პრობლემას მოქალაქეებისთვის. სწორედ ამ პერიოდში უამრავი ადამიანი რჩებოდა წყალმომარაგების გარეშე.

ენერგომბუდსმენი, რა თქმა უნდა, დადებითად აფასებს კომპანიის მიერ წყალმომარაგების სისტემის აღდგენითი სამუშაოების განხორციელებას, რაც წყალმომარაგების კუთხით სამომავლოდ შეამცირებს პრობლემებს. თუმცა, ამავე დროს მიგვაჩნია, რომ აუცილებელია გონივრული განრიგის შემუშავება, ვინაიდან ხანგრძლივი გეგმიური სამუშაოები უარყოფითად აისახება მომხმარებლებზე.

იმ შემთხვევებშიც კი, როდესაც ლიცენზიატი კომპანიების მიერ ხორციელდება საავარიო შემთხვევების შედეგად წარმოქმნილი დაზიანებების აღმოფხვრა, კომპანიამ მაქსიმალური შესაძლებლობებით და უმოკლეს ვადებში უნდა უზრუნველყოს აღდგენითი სამუშაოების წარმოება.

წყალმომარაგების შეზღუდვის საკითხი აქტუალური გახდა აგრეთვე საქართველოს ერთ-ერთი დიდი ქალაქისთვის - ქუთაისისათვის, სადაც სასმელი წყლის მიმწოდებელ კომპანიას წარმოადგენს შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“. ქუთაისის ცენტრალურ ქუჩებში აიყარა ასფალტის ზედაპირი და მიმდინარეობს ცენტრალური სისტემის რეაბილიტაცია. საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის ხელმძღვანელობის განცხადებით, წყალმომარაგების „არსებული ინფრასტრუქტურა ვერ აკმაყოფილებს იმ სტანდარტებსა და მოთხოვნებს, რომელიც უზრუნველყოფს ამა თუ იმ ქალაქის სტაბილურ წყალმომარაგებას. ამ კუთხით, კომპანიის ერთ-ერთ მთავარ პრიორიტეტს წარმოადგენს ენერგოეფექტური დანადგარებისა და მოწყობილობების მონტაჟი.

წლების მანძილზე ქ. ქუთაისის უმრავლეს უბანში მოსახლეობას სასმელი წყალი მიეწოდება განრიგით, ეს კი ნებისმიერი კატეგორიის მომხმარებლებისათვის დიდ დისკომფორტს ქმნის. შესაბამისად, კომპანიის პრიორიტეტად უნდა ჩამოყალიბდეს ქალაქის 24-საათიანი მომსახურებით უზრუნველყოფა.

როგორც ცნობილია, წყალმომარაგება წყალარინების გარეშე არ არსებობს. პრობლემა ის არის, რომ ქუთაისში არსებული სისტემა არის მოძველებული. არის აგრეთვე უბნები, სადაც ქსელი ფიზიკურად არ არსებობდა. ამიტომ, კომპანიის უმთავრეს ამოცანას წარმოადგენს,

განავითაროს ინფრასტრუქტურა და მოქმედი საერთაშორისო სტანდარტებით უზრუნველყოს ქალაქის სტაბილური წყალმომარაგება.

ენერგომომზადების ყურადღების მიღმა არ დარჩა 2017 წლის იანვარში სასმელი წყლის მიწოდების შეწყვეტის ფაქტი ახალციხის მუნიციპალიტეტის ქ. ვალეში. მოსახლეობა 2017 წელს შეხვდა უწყლოდ, რაც გაგრძელდა 10 დღის მანძილზე. როგორც მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით გავრცელდა, წყალმომარაგების შეზღუდვის მიზეზი მეტეოროლოგიური პირობები იყო (ძლიერი ყინვა). მოსახლეობის ერთმა ნაწილმა სასმელი წყალი მეზობელი სოფლებიდან მიიტანა, ხოლო დანარჩენ ნაწილს წყალმომარაგების კომპანიამ ავზებით მიაწოდა წყალი.

ადგილობრივების განმარტებით, „ცისტერნებით“ მიტანილი წყალი საკმარისი არ იყო. გარდა ამისა, წყალმომარაგების კომპანიის მანქანა ქალაქის ცენტრში გაჩერდება, მოქალაქეებმა კი სახლამდე წყლის მიტანა –12 გრადუს ყინვაში თავად უზრუნველყვეს.

საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია არ უარყოფს, რომ ვალეში არსებული წყალმომარაგების სისტემა კვლავ პრობლემურია და საჭიროებს არსებული ინფრასტრუქტურის მშენებლობა-რეაბილიტაციას. ვიმედოვნებთ, რომ კომპანია აქტიურად ჩაერთვება ამ პროექტში და მოსახლეობა უზრუნველყოფილი იქნება ხარისხიანი წყლით და სათანადო მომსახურებით.

წყალმომარაგების პრობლემა აქტუალურია კახეთის რეგიონშიც. სიღნაღის მუნიციპალიტეტის სოფელ ნუკრიანში 2017 წლის ივლისში ადგილობრივმა მოსახლეობამ საპროტესტო აქცია გამართა და სოფლისათვის წყალმომარაგების გაუმჯობესება მოითხოვა. მათი განმარტებით, სოფელი 2 კილომეტრის დაშორებით მდებარეობს ქალაქ სიღნაღთან, სადაც წყალმომარაგების საკითხი მოგვარებულია, აღნიშნულ სოფელს კი სასმელი წყალი კვირაში მხოლოდ ორი დღე მიეწოდება. განსაკუთრებულად მწვავედ იდგა საკითხი ზაფხულის პერიოდში. მოქალაქეები განმარტავდნენ, რომ ისინი სასმელად საჭირო წყლის აღებასაც ვერ ასწრებდნენ. მწვავედ გამოხატა უკმაყოფილება ნუკრიანში მცირე საოჯახო ტიპის სასტუმროს ერთ-ერთმა მესაკუთრემ, რომელმაც განმარტა, რომ წყალმომარაგების მოუწესრიგებლობა აზიანებს მის ბიზნესს და ზოგადად, რაიონის ტურისტულ გარემოს.

ენერგომომზადების პირადად გაემგზავრა სოფელ ნუკრიანში მომხმარებლების პრეტენზიების მოსასმენად. მოქალაქეებთან გასაუბრებით გაირკვა, რომ წყალმომარაგების პრობლემა ძირითადად თავს იჩენს ხოლმე ზაფხულის პერიოდში, ვინაიდან ზოგიერთი მაცხოვრებელი მას არამიზნობრივად იყენებს და სასმელ წყალს სარწყავი დანიშნულებით უშვებს. შესაბამისად, აბონენტების უდიდესი ნაწილი მოითხოვდა გამრიცხველიანებას. შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ წარმომადგენლებმა საზოგადოებრივ დამცველს განუმარტეს, რომ რეალურად არსებობს, როგორც ტექნიკური, ასევე, მატერიალური რესურსი სოფელ ნუკრიანის გამრიცხველიანებისთვის, რის საფუძველზეც ენერგომომზადებმა რეკომენდაციით მიმართა კომპანიას შესაბამისი სამუშაოების დაწყების მიზნით.

მისასალმებელია ის გარემოება, რომ გამრიცხველიანების სამუშაოების განხორციელება კომპანიამ 2017 წლის აგვისტოს თვეშივე დაიწყო. ამ ეტაპზე დიდი ნაწილი დასრულებულია სოფელში მოსახლეობის ნახევარს უკვე დაუმონტაჟდა წყლის მრიცხველი. გამრიცხველიანების პროცესის დასრულება 2018 წლის აპრილისთვის იგეგმება.

აღნიშნული ინფორმაცია დაადასტურა მინიციპალიტეტის ადგილობრივმა თვითმმართველობამაც.

აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ წყალმომარაგების კომპანიები განაგრძობენ მომხმარებელთა ინფორმირებას წყალმომარაგების შეზღუდვასთან დაკავშირებით მოკლე ტექსტური შეტყობინებების გაგზავნის გზით. თუმცა, წყლის მიწოდების შეწყვეტის ფაქტი იმდენად ხშირია, რომ მოსახლეობაში დიდ უკმაყოფილებას იწვევს. მომხმარებლებს განსაკუთრებით აღიზიანებს წყალმომარაგების აღდგენის დროის ცვლილებები, რომელიც აგრეთვე, მოკლე ტექსტური შეტყობინებით იგზავნება. შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ შემთხვევაში უნდა ითქვას, რომ 2016 წელთან შედარებით ვითარება მეტნაკლებად გამოსწორდა.

ხანდაზმული დავალიანება

სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანიის მიერ მომხმარებლისათვის სასმელი წყლის მიწოდება წარმოადგენს სახელშეკრულებო ურთიერთობას. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 128-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, „სხვა პირისაგან რაიმე ქმედების შესრულების ან მოქმედებისაგან თავის შეკავების მოთხოვნის უფლებაზე ვრცელდება ხანდაზმულობა.“ საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 129-ე მუხლის მე-2 ნაწილის თანახმად, „ხანდაზმულობის ვადა იმ მოთხოვნებისა, რომლებიც წარმოიშობა პერიოდულად შესასრულებელი ვალდებულებებიდან, სამი წელია“. შესაბამისად, მომხმარებლის ნებისმიერი დავალიანება, რომელიც წარმოიშვა სამი და მეტი წლის წინ, კანონის თანახმად, ხანდაზმულია და კრედიტორს მასზე მოთხოვნის უფლება დაკარგული აქვს.

მომხმარებელსა და წყალმომარაგების კომპანიას შორის არსებული ურთიერთობა წარმოადგენს პერიოდულად შესასრულებელ ვალდებულებას. საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ (შემდგომში: „წესები“) თანახმად სასმელი წყლის საფასურის გადახდის მოთხოვნის უფლება კომპანიას წარმოეშობა ყოველთვიურად, მომხმარებლისათვის მიცემული გადახდის ვადის ამოწურვის შემდეგ. ამ დროიდან უნდა დაიწყოს ხანდაზმულობის ვადის ათვლა. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 144-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, ხელშეკრულების მხარეს უფლება აქვს უარი თქვას ხანდაზმული მოთხოვნის შესრულებაზე (თუ მას ვალდებულების არსებობა არა აქვს აღიარებული წერილობით, გადახდით ან კანონით განსაზღვრული სხვა ფორმით).

აღსანიშნავია ის გარემოება, რომ საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციები შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მიმართ, რომელიც ხანდაზმული დავალიანებების ჩამოწერის საკითხს შეეხება, უპირობოდ სრულდება. კომპანია ახორციელებს გადაანგარიშებას აბონენტის პირადი აღრიცხვის ბარათზე, თუ მოქალაქის მხრიდან ადგილი არ აქვს დავალიანების აღიარებას.

თითოეული საქმის შესწავლისას საზოგადოებრივი დამცველი განიხილავს საქმეში არსებულ მტკიცებულებებს და განსაზღვრავს, არის თუ არა სახეზე საქართველოს

სამოქალაქო კოდექსის 341-ე მუხლით განსაზღვრული პირობები. კერძოდ, აქვს თუ არა ადგილი ვალის აღიარების წერილობით ფორმას მხარეთა შორის არსებული ვალდებულებითი ურთიერთობის დროს. აგრეთვე, არის თუ არა აღიარებული ვალი ანგარიშსწორების (გადახდის) საფუძველზე ან მორიგების გზით. ამგვარად, აბონენტის მხრიდან აღიარების არარსებობის შემთხვევაში, წყალმომარაგების კომპანიას არ აქვს სამართლებრივი საფუძველი, უარი თქვას ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერაზე.

როგორც ზემოთ აღინიშნა, სამი და მეტი წლის წინ დაგროვებული დავალიანების გადახდის მოთხოვნა ხანდაზმულია და, შესაბამისად, გადახდას აღარ ექვემდებარება. თუმცა, კომპანია სარგებლობს მომხმარებლის არაინფორმირებულობით და შეჰყავს იგი შეცდომაში, როდესაც მომხმარებლის ინტერესების საწინააღმდეგო გარიგებას სთავაზობს.

აღნიშნული შეეხება აბონენტის პირადი აღრიცხვის ბარათზე რიცხული ძველი დავალიანების რესტრუქტურიზაციის პირობას. გარიგების თანახმად, მომხმარებელი იღებს ვალდებულებას, გადაიხადოს თანხა გარკვეული დროის განმავლობაში.

ეს პრობლემა წარმოადგენს არამართო წყალმომარაგების სექტორში, არამედ ელექტროენერგეტიკისა და ბუნებრივი გაზის მიმართულებითაც. მსგავს შემთხვევებში საზოგადოებრივი დამცველის მხრიდან სამართლებრივი დახმარება ფაქტობრივად შეუძლებელია, ვინაიდან ორ სუბიექტს (მომხმარებელი და კომპანია) შორის გამოხატული ნება სადაო შეიძლება გახდეს მხოლოდ სასამართლოში.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში საჩივრების შესწავლის შედეგად დადგინდა არაერთი ფაქტი, როდესაც ზემოაღნიშნული გარიგებები მთელი რიგი დარღვევებით არის დადებული.

მაგალითად, ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერის მოთხოვნით 2017 წლის ოქტომბრის თვეში განცხადებით მოგვმართა ქ. რუსთავის მკვიდრმა ს.ჭ. კომპანიაში წარდგენილი რეკომენდაციის დაკმაყოფილებაზე ენერგომომზდისმენმა მიიღო უარი, ვინაიდან, კომპანიის ინფორმაციით, მხარეთა შორის 2014 წლის თებერვალში დაიდო ხელშეკრულება დავალიანების გადანაწილებაზე.

ერთი შეხედვით, სახეზეა ვალის აღიარება წერილობითი ფორმით, თუმცა წარმოდგენილი ხელშეკრულების ასლი ცხადყოფს, რომ დოკუმენტზე ხელმოწერა განხორციელებულია პირის მიერ, რომელიც არ წარმოადგენს არც აბონენტს და არც მესაკუთრეს, აგრეთვე არ დასტურდება მისი ოჯახის წევრის სტატუსიც. შესაბამისად, ნების გამოვლენაც მოხდა არაუფლებამოსილი პირის მიერ. ამასთან, საქმეში არ მოიპოვება წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების დამადასტურებელი დოკუმენტი.

აღნიშნული გარემოებები გვაძლევს საფუძველს ვამტკიცოთ, რომ ხელშეკრულება არ იწვევს მომხმარებლის მიმართ სამართლებრივ შედეგებს, ვინაიდან დადებულია წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების გარეშე.

სწორედ ამ არგუმენტაციით მიმართ შპს „რუსთავის წყალს“ განმეორებითი რეკომენდაციით ენერგომომზდისმენმა ხსენებული მოქალაქის პრობლემასთან დაკავშირებით. კომპანიამ დააკმაყოფილა ეს რეკომენდაცია და ჩამოაწერა ხანდაზმული დავალიანება.

ანალოგიური საკითხები წარმოებაში იყო აგრეთვე შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მიმართაც. აღსანიშნავია, რომ ამ შემთხვევაშიც დავა გადაწყდა მომხმარებლის სასარგებლოდ.

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

უძრავი ქონების ძველი მესაკუთრის დავალიანებების გადაკისრება ახალ მესაკუთრეზე

წყალმომარაგების კომპანიებთან ურთიერთობაში თავს იჩენს დავების ისეთი კატეგორია, როდესაც უძრავი ქონების ახალი მესაკუთრეები გამოხატავენ უკმაყოფილებას ძველი მესაკუთრეების მიერ დატოვებული სასმელი წყლის დავალიანების გადახდის მოთხოვნის მიმართ.

ასეთი სადაო საკითხების განხილვის პროცესში საზოგადოებრივი დამცველი, უპირველეს ყოვლისა, სწავლობს ნასყიდობის ხელშეკრულების პირობებს, კერძოდ, მყიდველის ნების გამოხატვის ფაქტს - აიღო თუ არა მან გამყიდველის მიერ დატოვებული დავალიანების გადახდის ვალდებულება. მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ დადასტურდა აღნიშნული გარემოება, ახალმა მესაკუთრემ უნდა დაფაროს ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული ვალი. სხვა შემთხვევებში, ახალ მესაკუთრეს არ გააჩნია ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული კომუნალური დავალიანებების გადახდის ვალდებულება, ვინაიდან მოქმედი კანონმდებლობა ცალსახად მიუთითებს ამაზე, კერძოდ: საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-9 მუხლის მე-14 პუნქტის თანახმად, „დაუშვებელია, მიმწოდებლის მიერ ერთი მომხმარებლის დავალიანების გადაკისრება სხვა მომხმარებელზე, ამ უკანასკნელის წერილობითი თანხმობის გარეშე.“ ამდენად, ეს საკითხი მოწესრიგებულია მარეგულირებელი კომისიის დადგენილებებით და კომპანია ვალდებულია, ასეთი შემთხვევებში სწორედ ამ წესებით იმოქმედოს.

მოცემული ტიპის საკითხების შესწავლისას გამოვლინდა შემთხვევები, როდესაც მოქალაქეებს არასრული ან მცდარი ინფორმაცია მიეწოდებოდათ ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული დავალიანების გადახდის თაობაზე. შესაბამისად, გაუმართლებელია იძულება ახალი მესაკუთრის მიმართ, რომ მოხდეს არსებული დავალიანების ამოღება. მიგვაჩნია, რომ კომპანიების მხრიდან უნდა მოხდეს მომხმარებლების სრული და ზუსტი ინფორმირება მათი უფლებებისა და მოვალეობების შესახებ.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, მომხმარებლის ერთ-ერთ გარანტირებულ უფლებას წარმოადგენს სანდო ინფორმაციის მიღების უფლება, შესაბამისად, კომპანიამ არ უნდა სცადოს ფაქტების დამალვით, არასწორი კონსულტაციებით მომხმარებლის დაყოლიება მისთვის საზიანო გარიგებაზე.

გარდა ამისა, მოქმედი კანონმდებლობა ასევე განსაზღვრავს განაწილების ლიცენზიატის უფლებას, საბოლოო ანგარიშსწორების შედეგად წარმოქმნილი გადაუხდელი თანხა

მოსთხოვოს ან/და დაარიცხოს გადახდაზე პასუხისმგებელ პირს ან დარიცხული დავალიანება გადაიტანოს ამ საცალო მომხმარებლის ახალ მისამართზე (განაწილების ლიცენზიატს დავალიანების გადატანის უფლება აქვს მხოლოდ მისი მოქმედების არეალში ამ საცალო მომხმარებლის სხვა მისამართზე გადასვლის შემთხვევაში).

ყოველ კონკრეტულ განცხადებაზე ენერგომომზდისმენის სამსახურმა სამართლებრივად დასაბუთებული 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.

თანხის დარიცხვა სულადობით

სასმელი წყლის საფასურის სულადობით დარიცხვასთან დაკავშირებულ პრობლემები არ არის ახალი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისათვის. ისევე, როგორც წინა წლებში, 2017 საანგარიშო წლის განმავლობაში აქტუალურია მსგავსი კატეგორიის საკითხების განხილვა და გადაწყვეტა.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესებით“ დადგენილია სასმელი წყლის ღირებულებისა და მომსახურების საფასურის დარიცხვის პირობები. ჩვენი განხილვის საგანია გაუმრიცხველიანებელი საყოფაცხოვრებო მომხმარებლების შემთხვევაში კომპანიის მიერ ღირებულების დარიცხვა სულადობით.

როგორც ცნობილია, სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანიები წლების მანძილზე ახორციელებენ სულადობრივ დარიცხვას საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტო მონაცემებზე დაყრდნობით. კერძოდ, კონკრეტულ მისამართზე რეგისტრირებული პირების რაოდენობის შესაბამისად.

ენერგომომზდისმენის სამსახურში 2017 წლის აგვისტოში დაფიქსირდა ქ. თბილისში მცხოვრები მოქალაქე კ.კ.-ის განცხადება, რომლის თანახმად მომხმარებელმა გამოხატა უკმაყოფილება კომპანიის მიერ ყოველთვიურ დარიცხვასთან დაკავშირებით. მიუხედავად იმისა, რომ კომპანიაში წარდგენილი იყო შესაბამისი ცნობა სულადობაზე, რომლის თანახმად აბონენტის მისამართზე ნული პიროვნება იყო რეგისტრირებული, კომპანიამ არ განახორციელა დარიცხული თანხის კორექტირება.

აღნიშნულთან დაკავშირებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა რეკომენდაციით მიმართა კომპანიას და განუმარტა, რომ წყალმომარაგების ლიცენზიატი ვალდებულია, წყლის საფასურის სულადობის მიხედვით დარიცხვისას, იხელმძღვანელოს მომხმარებლის მითითებისა და მომხმარებელზე კომპანიის ხელთ არსებული მონაცემების, მათ შორის, საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სსიპ სერვისების განვითარების სააგენტოს

მონაცემების მიხედვით, რომლებიც მოპოვებული და დამუშავებულია საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნათა შესაბამისად. სამართლებრივად დასაბუთებული რეკომენდაცია კომპანიამ დააკმაყოფილა და აბონენტს დაუკორექტირდა დარიცხული თანხა.

იმ შემთხვევაში, თუ წყალმომარაგების ლიცენზიატისთვის რთული ან შეუძლებელია განსაზღვროს სულადობის რაოდენობა კონკრეტულ აბონენტთან მიმართებაში, მას ყოველთვის გააჩნია ალტერნატივა, ისარგებლოს „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-6 მუხლის მე-11 პუნქტით მინიჭებული უფლებამოსილებით და საკუთარი ხარჯით მოაწყოს აღრიცხვის კვანძი გაუმრიცხველიანებელ საყოფაცხოვრებო მომხმარებელთან, მოხმარებული სასმელი წყლის საფასურის დარიცხვა კი განახორციელოს ინდივიდუალური მრიცხველის ჩვენებაზე დაყრდნობით მე-9 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად.

დამცველის აპარატში აგრეთვე დაფიქსირდა განცხადებები, როდესაც მოქალაქეები მოითხოვენ სულადობის საფუძველზე დარიცხული თანხის კორექტირებას იმ მოტივით, რომ არ უსარგებლიათ წყლის მიმწოდებელი კომპანიის მომსახურებით, ვინაიდან გარკვეული პერიოდის განმავლობაში არ იმყოფებოდნენ ამ მისამართზე (საკითხი შეეხება ისეთ შემთხვევებს, როდესაც პირი მუდმივად არ ცხოვრობს რეგისტრირებულ მისამართზე, მაგრამ სასმელი წლის გადასახადი მას უწყვეტად ერიცხება).

როგორც უკვე აღვნიშნეთ, წყალმომარაგების კომპანია სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოდან იღებს ინფორმაციას შესაბამის საცხოვრებელ ბინაში რეგისტრირებულ პირთა რაოდენობის შესახებ. ამრიგად, კომპანიის მხრიდან განხორციელებული დარიცხვები დასაბუთებულია. თუმცა, ამავე დროს მომხმარებლის პრეტენზია არის სამართლიანი. ეს შეეხება ისეთ შემთხვევებს, როდესაც დასტურდება, რომ მოქალაქის რეგისტრაციის მიუხედავად, გარკვეული პერიოდის განმავლობაში იგი არ იმყოფებოდა ამ მისამართზე და, შესაბამისად, არ სარგებლობდა წყალმომარაგების კომპანიის მომსახურებით. აღნიშნული მოთხოვნა აგრეთვე გამომდინარეობს საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-9 მუხლის შინაარსიდან, რომლის თანახმად, იმისათვის, რომ კომპანიამ აბონენტს დაარიცხოს სასმელი წყლის ღირებულება, აუცილებელ პირობას წარმოადგენს სასმელი წყლის მოხმარების ფაქტის დადასტურება.

მომხმარებლის მიერ მითითებული კატეგორიის სადაო საკითხის განხილვისას, ენერგომომზდამენის სამსახური დეტალურად სწავლობს საქმის გარემოებებს. უტყუარ მტკიცებულებას, რომ ბინაში არავინ ცხოვრობდა და არ ხდებოდა სასმელი წყლის მოხმარება, შეიძლება წარმოადგენდეს ელექტროენერგიისა და ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი კომპანიებიდან მიღებული ინფორმაცია ელექტროენერგიისა და ბუნებრივი გაზის ნულოვანი ხარჯის შესახებ.

საანგარიშო წლის განმავლობაში ათეულობით ასეთი საქმის განხილვა დასრულდა მოქალაქეთა სასარგებლოდ. კომპანიაში წარდგენილი სს „თელასის“ ბრუნვის ისტორია შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერმა“ ჩათვალა საკმარის საფუძვლად დარიცხული თანხის კორექტირებისათვის.

შეფასებითი ჩვენებები

2017 წლის პერიოდში გამოვლინდა კიდევ ერთი აქტუალური პრობლემა წყალმომარაგების კომპანიებთან არსებული დავების განხილვის დროს, კერძოდ, გამრიცხველიანებულ აბონენტებთან სასმელი წყლის მრიცხველის რეალური ჩვენების დაგვიანებით აღება.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-9 მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად „ინდივიდუალური მრიცხველის არსებობის შემთხვევაში, მოხმარებული სასმელი წყლის აღრიცხვა და საფასურის დარიცხვა უნდა განხორციელდეს ყოველთვიურად“. ამავე მუხლის 4¹ პუნქტი განსაზღვრავს, რომ „წყალმომარაგების ლიცენზიატი და ინდივიდუალური აღრიცხვის კვანძის მქონე საყოფაცხოვრებო კატეგორიის მომხმარებელი უფლებამოსილი არიან გააფორმონ ხელშეკრულება, რომლის საფუძველზე წყალმომარაგების ლიცენზიატს მიეცემა უფლება, ინდივიდუალური მრიცხველის ჩვენება წაკითხოს ხელშეკრულებაში მითითებული პერიოდულობით, მაგრამ არანაკლებ ექვს თვეში ერთხელ. ამ შემთხვევაში, მომხმარებელს ინდივიდუალური მრიცხველის ჩვენების წაკითხვის შორის პერიოდებში მოხმარებული სასმელი წყლის ღირებულება ერიცხება პირობითად – წინა სამი თვის საშუალო მოხმარების მიხედვით.“

მოცემული ნორმები ცალსახად ითვალისწინებს, რომ მოხმარებული სასმელი წყლის აღრიცხვა წყალმომარაგების კომპანიების მიერ უნდა განხორციელდეს ყოველთვიურად. იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლისა და კომპანიისათვის მისაღებია მრიცხველის ჩვენების აღების სხვა პერიოდულობა, მხარეები თანხმდებიან წერილობითი გარიგებით. თუმცა დაუშვებელია კომპანიის უფლებამოსილი წარმომადგენლების მიერ აღნიშნული ექვსთვიანი ვადის დარღვევა.

სამწუხაროდ, 2017 წლის განმავლობაში დაფიქსირდა არაერთი შემთხვევა, როდესაც წყლის მიმწოდებელი კომპანიების მიერ წლების განმავლობაში არ ხდებოდა მომხმარებლების მფლობელობაში არსებული მრიცხველების რეალური ჩვენებების აღება.

ყურადსაღებია ერთ-ერთი საქმე, როდესაც დამცველის სამსახურს 2017 წლის ივლისში განცხადებით მომართა მოქალაქე ე.ჭ. და მოითხოვა უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხის ჩამოწერა. საკითხი შეეხებოდა კომპანიის მიერ აბონენტთან არსებული სასმელი წყლის მრიცხველის ჩვენებაზე დაყრდნობით საფასურის დარიცხვას.

დავის არსი მდგომარეობს იმაში, რომ მომხმარებელთან დამონტაჟებული მრიცხველის ჩვენებების აღება არ ხორციელდებოდა 14 თვის განმავლობაში, რაც დადასტურდა აბონენტის პირადი აღრიცხვის ბარათში ასახული მონაცემებით (თვეების მანძილზე აბონენტს ერიცხებოდა საფასური შეფასებითი ჩვენებების საფუძველზე). მომხმარებლისათვის ყოველთვიურად წარდგენილი გადახდის ქვითარში კი ფიქსირდებოდა შეფასებითი ჩვენების საფუძველზე დარიცხული თანხები, რასაც მომხმარებელი რეგულარულად იხდიდა. შესაბამისად, მას არ მიუძღვის არანაირი ბრალი სასმელი წყლის დავალიანების დაგროვებაში.

ამასთან, აბონენტი აცხადებდა, რომ წყალმომარაგების კომპანიის წარმომადგენელი არ მიდიოდა მასთან არსებული სასმელი წყლის მრიცხველის ჩვენების ასაღებად. ხოლო 2017 წლის ივნისის თვეში მომხმარებელს გადასახდელად წარედგინა ქვითარი, რომელშიც აისახა სასმელი წყლის მრიცხველის რეალური ჩვენების საფუძველზე წარმოქმნილი დავალიანება 1146 ლარის ოდენობით.

შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერიდან“ მიღებული ახსნა-განმარტების თანახმად, „დარიცხვა ხორციელდებოდა შეფასებითი ჩვენებით, ვინაიდან ბინა იყო დაკეტილი, კომპანიის წარმომადგენლის მიერ ვერ ხერხდებოდა რეალური ჩვენების დაფიქსირება“. განმცხადებელი არ დაეთანხმა კომპანიის პოზიციას და აღნიშნა, რომ ოჯახში ცხოვრობენ პენსიონერი მოქალაქეები და შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი, რომლებიც მუდმივად იმყოფებიან სახლში. ამასთან, განმცხადებელმა წარმოადგინა სს „თელასის“ აბონენტის ბრუნვის ისტორია, რომლის თანახმად დასტურდება საცხოვრებელ ბინაში ელექტროენერგიის რეგულარულად მოხმარებისა და, შესაბამისად, ცხოვრების ფაქტი.

მოქალაქე ე.ჭ. და კომპანიის წარმომადგენლების მონაწილეობით ენერგომომზდამენის ინიციატივით შედგა მედიტორული შეხვედრები და აღნიშნული საკითხი კომპანიასა და მომხმარებელს შორის მორიგებით დასრულდა. თანხის 50 %-ის ანულირების შემდეგ მოქალაქემ დარჩენილი ნაწილი გადაინაწილა გარკვეულ პერიოდზე.

მიგვაჩნია, რომ ამ შემთხვევაში შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაური“ სისტემატურად არღვევდა 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ შესაბამის პუნქტებს, რის გამოც პასუხისმგებლობის სიმძიმე უნდა გადავიდეს სწორედ კომპანიაზე. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური ვერ გაიზიარებს კომპანიის იმ არგუმენტებსაც, რომ აღმრიცხველს არ უშვებდნენ კვანძთან რეალური ჩვენების წასაკითხად, ვინაიდან ასეთ შემთხვევაში კომპანიამ უნდა იმოქმედოს კანონით დადგენილი წესით, კერძოდ, „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, „თუ მომხმარებელი ერთი თვის განმავლობაში ზედიზედ ორჯერ განზრახ არ დაუშვებს მიმწოდებლის წარმომადგენელს სასმელი წყლის მრიცხველთან, სასმელი წყლის მიმწოდებელ საწარმოს უფლება აქვს, შეუწყვიტოს მომხმარებელს სასმელი წყლით მომარაგება, ან ამ პერიოდში მოხმარებული წყლის ოდენობა დაარიცხოს წინა სამი თვის საშუალო მოხმარების მიხედვით (სეზონურობის გათვალისწინებით). მომხმარებლის მიერ მიმწოდებლის წარმომადგენლის სასმელი წყლის მრიცხველთან არდაშვებად მიიჩნევა მხოლოდ მომხმარებლის მიერ მიმწოდებლის წარმომადგენლის საქმიანობისთვის აშკარა ხელის შეშლა. ამასთან, სასმელი წყლის მრიცხველთან მიმწოდებლის წარმომადგენლის განზრახ არდაშვების პირველივე შემთხვევის დადგომისას მიმწოდებელი ვალდებულია წერილობით შეატყობინოს მომხმარებელს მისი წარმომადგენლის მომდევნო ვიზიტის შესახებ (ვიზიტის დროის აღნიშვნით) და გააფრთხილოს მომხმარებელი, რომ ამ პუნქტის თანახმად მას შესაძლოა შეუწყდეს სასმელი წყლის მიწოდება. წერილობითი შეტყობინების გაგზავნა უნდა დადასტურდეს დაზღვეული საფოსტო გზავნილით.“

მოცემული ნორმა არეგულირებს შემთხვევებს, თუ როგორ უნდა მოიქცეს კომპანიის წარმომადგენელი მომხმარებლის მხრიდან მრიცხველის რეალური ჩვენების აღების აშკარა ხელის შეშლის შემთხვევაში. „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესები“ არ განსაზღვრავს სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანიის მოქმედებებს, როდესაც

მრიცხველის ჩვენების აღება შეუძლებელია სხვა მიზეზით. ამგვარად, მიგვაჩნია, რომ აღნიშნული ნორმა (წესების მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტი) შეგვიადგლია გამოვიყენოთ ყველა მსგავსი ურთიერთობის მოსაწესრიგებლად (*კანონის ანალოგიის პრინციპი*).

აღნიშნულიდან გამომდინარე, ლიცენზიატი კომპანიის წარმომადგენელმა სასმელი წყლის მრიცხველის ჩვენების აღების შეუძლებლობის შემთხვევაში, დაზღვეული საფოსტო გზავნილის სახით უნდა გაუგზავნოს მომხმარებელს წერილობითი შეტყობინება მომდევნო ვიზიტის დროის მითითებით. ამგვარი ქმედებით შესაძლებელი იქნება გაუგებრობების თავიდა აცილება, სამართლებრივი ურთიერთობების ჩამოყალიბება მომხმარებელთან, რასაც უნდა ემსახურებოდეს თითოეული ლიცენზიატი კომპანია. სამწუხაროდ, არცერთ ასეთი კატეგორიის საქმეზე კომპანიას ზემოაღნიშნული ნორმები არ აქვს დაცული.

ზემოთ მითითებული კატეგორიის საქმეების რიცხვი შესამჩნევად გაიზარდა 2017 წლის მეორე ნახევრიდან.

მრიცხველის ჩვენების არასწორად აღება

საანგარიშო პერიოდში ქ. ქუთაისის ერთ-ერთი ხალხმრავალი უბნის მოსახლეებს ერთ თვეში დაერიცხა მკვეთრად გაზრდილი გადასახადი, რაც გამოწვეული იყო ხანგრძლივი დროის განმავლობაში მრიცხველის ჩვენებების არასწორად წაკითხვით.

განსხვავებით წინა პარაგრაფში განხილული საკითხისა (*შეფასებითი ჩვენებები*), როდესაც გარკვეული თვეების მანძილზე კომპანიის წარმომადგენლების მიერ არ ხდებოდა მრიცხველის რეალური ჩვენებების დაფიქსირება აბონენტის პირადი აღრიცხვის ბარათში, მოცემულ შემთხვევაში საქმე გვაქვს მრიცხველის ჩვენებების არასწორად წაკითხვასთან. ინდივიდუალური აღრიცხვის კვანძის მქონე საყოფაცხოვრებო კატეგორიის მომხმარებლებს მთელი წლის მანძილზე ერიცხებოდათ სასმელი წყლის საფასური მრიცხველის არასწორად აღებული ჩვენებების საფუძველზე. აღნიშნულის გამო, მომხმარებლებმა არაადეკვატურად მაღალი გადასახადი მიიღეს.

რა თქმა უნდა, აღნიშნულ ფაქტს მოჰყვა მომხმარებლების უკმაყოფილება და მათ აქტიურად მიმართეს საზოგადოებრივი დამცველის რეგიონულ წარმომადგენლობას ქუთაისში.

უპირველეს ყოვლისა, უნდა აღინიშნოს, რომ „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-11 მუხლი ცალსახად განსაზღვრავს - „თუ სასმელი წყლის მრიცხველის ჩვენება არასწორად იქნა წაკითხული, მიმწოდებელი ვალდებულია ჩაასწოროს მომხმარებლის ანგარიში“. მოცემული ნორმა უდავოდ ჩამოყალიბებულია მომხმარებლის ინტერესების გათვალისწინებით. თუმცა, ზემოთ მითითებულმა შემთხვევამ ნათლად გვაჩვენა, რომ კომპანიის წარმომადგენლის მიერ არაკეთილსინდისიერად შესრულებულმა სამუშაომ (მრიცხველის ჩვენების არასწორად წაკითხვა) შესაძლებელია გამოიწვიოს მძიმე ფინანსური პრობლემა ისედაც რთულ მდგომარეობაში მყოფი მოქალაქეებისათვის.

კომისიის მიერ დამტკიცებული წესები ითვალისწინებს სასმელი წყლის ღირებულების, აგრეთვე კომპანიის მიერ გაწეული მომსახურების დარიცხვისა და გადახდის პირობებს. კერძოდ, მოხმარებული სასმელი წყლის აღრიცხვა და საფასურის დარიცხვა უნდა განხორციელდეს ყოველთვიურად და მომხმარებელმა სასმელი წყლის საფასური უნდა გადაიხადოს ქვითარში მითითებულ ვადაში. ამასთან, ქვითარში მითითებული უნდა იყოს დარიცხული თანხის გადახდის ვადა, სამომხმარებლო ტარიფი, ასევე სულადობა (თუ რამდენ პირზე მოხდა დარიცხვა), ხოლო ინდივიდუალური მრიცხველის არსებობის შემთხვევაში, სულადობით დარიცხვის ნაცვლად, მოხმარებული სასმელი წყლის რაოდენობა კუბურ მეტრებში და ღირებულება, მომხმარებელზე დარიცხული თანხა.

მოქალაქე ო.ფ. განცხადების თანახმად, მომხმარებელი კეთილსინდისიერად იხდიდა სასმელი წყლის საფასურს, რომელიც ასახული იყო ყოველთვიურად წარსადგენ ქვითარში. თუმცა, 2017 წლის მაისის თვეში მას დაერიცხა სხვა თვეებთან შედარებით შეუსაბამოდ მაღალი გადასახადი, რასაც არ დაეთანხმა და მოითხოვა კორექტირება. კომპანიის წარმომადგენლებმა შეამოწმეს აღრიცხვის კვანძი და დაადგინეს, რომ მრიცხველი მუშაობს გამართულად - მასზე რაიმე სახის დაზიანება არ ფიქსირდება. მრიცხველით აღრიცხული სასმელი წყალი რეალურად არის მოხმარებული. ამგვარად, მოქმედი წესების გათვალისწინებით მომხმარებელი ვალდებულია გადაიხადოს მისი ღირებულება. თუმცა, ამავე დროს ყურადსაღებია ის გარემოებაც, რომ მოქალაქე ო.ფ., ისევე როგორც სხვა მოქალაქეებს არ მიუძღვით ბრალი დავალიანების დაგროვებაში. ეს არის კომპანიის თანამშრომლის შეცდომის ბრალი, რაც მძიმე მდგომარეობაში აყენებს მომხმარებელს. შესაბამისად მიგვაჩნია, რომ მხარეთა შორის ასეთი ტიპის სადავო საკითხის განხილვისას კომპანიამ უნდა აიღოს თავისი წილი პასუხისმგებლობა ქვითრებში ასახულ არასწორ მონაცემებზე და ვალის გარკვეული ნაწილი კომპენსაციის სახით თავისი ინიციატივით უნდა ჩამოაწეროს აბონენტს.

მომხმარებლის კატეგორიები ტარიფების მიხედვით

ყოველწლიურად მთელ მსოფლიოში იზრდება მოთხოვნა წყალმომარაგების სერვისზე და მისი გამოყენება სხვადასხვა მიზნებისათვის გარდაუვალი ხდება. სწორედ მიზნობრიობის განსაზღვრამ გამოიწვია მომხმარებლების დაყოფა კატეგორიებად კანონმდებლის მიერ.

მოქმედი რეგულაციების თანახმად, მომხმარებლები იყოფა ორ ჯგუფად:

- ა) საყოფაცხოვრებო მომხმარებელი – ფიზიკური პირი, რომელიც სასმელ წყალს ყიდულობს და მოიხმარს მხოლოდ საყოფაცხოვრებო მიზნებისათვის;
- ბ) არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელი – საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის გარდა ყველა სხვა მომხმარებელი“.

ამგვარ დაყოფას არსებითი მნიშვნელობა აქვს, ვინაიდან წყალმომარაგების კომპანიები განსხვავებული ტარიფით ემსახურებიან საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებს. ამ ტარიფების დადგენას კი წყალმომარაგების სექტორში არსებული

ლიცენზიატი კომპანიებისათვის მარეგულირებელი კომისია მოქმედი სატარიფო მეთოდოლოგიის საფუძველზე ახორციელებს.

დამატებით გვსურს აღვნიშნოთ პოზიტიური მოვლენა, რომ 2017 წელს საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ წყალმომარაგების სექტორში ახალი, გრძელვადიანი სატარიფო მეთოდოლოგია შეიმუშავა, რომელიც საერთაშორისო პრაქტიკითა და გამოცდილი ექსპერტების რეკომენდაციის საფუძველზე მომზადდა.

მანამდე კომისია ტარიფების ყოველწლიურად გადახედვის პოლიტიკას მისდევდა, ხოლო 2018 წლიდან კომპანიებს განესაზღვრებათ სამწლიანი ტარიფები.

როგორც ზემოთ აღინიშნა, მომხმარებლის მიერ ყოველთვიური გადასახადი დამოკიდებულია იმ ტარიფზე, რომელიც დადგენილია საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო მიზნებისათვის.

კანონმდებლობა არ ითვალისწინებს საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო მიზნების განსაზღვრებას, რასაც ლიცენზიის კომპანიები მხოლოდ საკუთარი ინტერესების შესაბამისდ იყენებდნენ. სწორედ ამიტომ ენერგომომხმარებლის არაერთი შუამდგომლობა განიხილა საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა კომისიამ და გადაწყვეტილებებით განიმარტა, რომ საყოფაცხოვრებო მომხმარებელად ჩაითვლება ფიზიკური პირი ან ბინათმესაკუთრეთა ამხანაგობა, რომლის წევრებიც არიან მხოლოდ ფიზიკური პირები და რომლებიც სასმელ წყალს იყენებენ მხოლოდ საკუთარი მიზნებისათვის საყოფაცხოვრებო მოთხოვნილებების დასაკმაყოფილებლად (სასმელად, პირადი ჰიგიენისთვის, ყოფითი საჭიროებისათვის და ა.შ., მათ შორის კერძო სახლების მშენებლობისთვის), სხვა დანარჩენ შემთხვევაში მომხმარებელი განეკუთვნება არასაყოფაცხოვრებო კატეგორიას.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში საყოფაცხოვრებო ტარიფის დადგენასთან დაკავშირებით 2017 წლის 1 მაისს განცხადებით მოგვმართა მოქალაქე ნ.დ., რომლის თანახმად მომხმარებელმა მოითხოვა კომპანიის მიერ მის მიმართ 2017 წლის თებერვლის თვეში მოხმარებული სასმელი წყლის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფით დარიცხული თანხის დაკორექტირება საყოფაცხოვრებო ტარიფით. საკითხი შეეხებოდა მოქალაქე ნ.დ. და შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიას“ შორის წარმოშობილ დავას.

საქმის მასალების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ განმცხადებელმა კომერციული ორგანიზაციისგან შეიძინა უძრავი ქონება 2017 წლის თებერვლის თვეში, რის შემდეგაც მიმართა კომპანიას და მოითხოვა აბონენტად (საყოფაცხოვრებო მომხმარებლად) რეგისტრაცია, სასმელი წყლის მიწოდების აღდგენა და 2017 წლის თებერვლის თვეში მოხმარებული სასმელი წყლის საფასურის კორექტირება საყოფაცხოვრებო ტარიფით.

კომპანიისადმი წარდგენილ განცხადებაში აღნიშნული იყო, რომ ქონება ნასყიდობის ხელშეკრულების საფუძველზე შეიძინა იურიდიული პირისგან და, შესაბამისად, მითითებული ობიექტი წყალმომარაგების კომპანიის მონაცემთა ბაზაში დარეგისტრირებული იყო როგორც არასაყოფაცხოვრებო აბონენტი და მოხმარებული სასმელი წყლის საფასურს ორგანიზაცია იხდიდა არასაყოფაცხოვრებო ტარიფით.

შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიამ“ სასმელი წყლის მიწოდების აღდგენასა და აბონენტის მონაცემებში ცვლილების შეტანაზე განმცხადებელს უარი განუცხადა. ამასთან, მოითხოვა აბონენტის პირადი აღრიცხვის ბარათზე არსებული დავალიანების სრულად დაფარვა, ან მისი გადანაწილება.

მომხმარებელმა თავისი უფლებების დასაცავად მიმართა ენერგომზდსმენის სამსახურს. კომპანიაში გაიგზავნა სამართლებრივად დასაბუთებული რეკომენდაცია მომხმარებლის კატეგორიის შეცვლასთან და ტარიფის კორექტირებასთან დაკავშირებით, რაც ამ უკანასკნელმა არ გაითვალისწინა. შესაბამისად, საზოგადოებრივმა დამცველმა შუამდგომლობით მიმართა საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას საკითხის საჯარო სხდომაზე განხილვის თხოვნით.

საქმის განხილვა მოქალაქის სასრებლოდ დასრულდა, ვინაიდან საკუთრების უფლების რეგისტრაციის მომენტში ნ.დ. სადაო ობიექტში არ ეწეოდა სამეწარმეო საქმიანობა, არ იყო რეგისტრირებული, როგორც მეწარმე სუბიექტი და აბსოლუტურად კანონიერად ითხოვდა აბონენტის ვინაობის ცვლილებას და ტარიფის კორექტირებას.

ელექტროენერგეტიკის საკითხები

ელექტროენერგია თანამედროვე ცხოვრების განუყოფელ ნაწილს წარმოადგენს. სწორედ ამიტომ ელექტროენერგიის მომხმარებელთა რიცხვი სულ უფრო მზარდია, შესაბამისად ეს დარგი უფრო მეტ რეგულაციას და განვითარებას მოითხოვს. მაგალითად, თუ გადავხედავთ ელექტროენერგიის გამანაწილებელი კომპანიის - სს „თელასის“ მიერ გამოქვეყნებულ ინფორმაციას, 2016 წელთან შედარებით საანგარიშო წელს კომპანიის მომხმარებელთა რიცხვი 4,9 %-ით გაიზარდა და ამ ეტაპზე დაახლოებით 606 ათას აბონენტს შეადგენს.

რაც შეეხება სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“, აღნიშნული კომპანია ემსახურება მილიონზე მეტ აბონენტს. ამასთან, გასული წლის აგვისტოში კომპანიამ გაზარდა მომსახურების არეალი კახეთის რეგიონში მოქმედი გამანაწილებელი ენერგოკომპანიის შეძენის გზით.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მიმართულია სოციალურად მნიშვნელოვანი ფუნქციის შესასრულებლად. დასახული ამოცანების რეალიზების ეფექტიანობა კი დამოკიდებულია სწორი სამართლებრივი ნორმების გამოყენებაზე თითოეულ კონკრეტულ შემთხვევაში. ამგვარად, მოქალაქეები, რომლებიც ინფორმირებულნი არიან საკუთარი უფლებების შესახებ და დაინტერესებულნი არიან შედეგებით, აქტიურად მიმართავენ ენერგომზდსმენს.

საანგარიშო წლის განმავლობაში ელექტროენერგიის განაწილების ლიცენზიატი კომპანიების წინააღმდეგ 1270 განცხადება დარეგისტრირდა.

საჩივრების რაოდენობის მხრივ რეკორდსმენად კვლავ რჩება სს „თელასი“, რომელიც საქართველოში წარმოადგენს ერთ-ერთ მსხვილ კომპანიას ელექტროენერგიის დისტრიბუციის დარგში და ემსახურება დედაქალაქს.

წინა წლების სტატისტიკასთან შედარებით, მომართვების რაოდენობა ამ კომპანიის მიმართ საგრძნობლად არის შემცირებული (2014 წელს - 1757 განცხადება; 2015 წელს - 1425 განცხადება; 2016 წელს - 1221 განცხადება) 2017 წელს კი 823 საჩივარი დაფიქსირდა მხოლოდ. ვიმედოვნებთ, რომ ეს ტენდენცია შენარჩუნდება და არსებული სადავო საკითხების რაოდენობა მინიმალური იქნება.

რაც შეეხება ელექტროენერგიის მეორე მსხვილ განაწილების ლიცენზიატს - სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ მიმართ წლის განმავლობაში 450 საჩივარი დარეგისტრირდა. არსებულ მომართვიანობის სტატისტიკა თვალსაჩინოდ წარმოაჩენს ენერგომომზადების სამსახურის ცნობადობის გაზრდის მაჩვენებელს რეგიონებში. შესაბამისად, მოქალაქეებს გაუჩნდათ მოლოდინი, რომ მათი უფლებები არ იქნება უგულვლელყოფილი და აქტიურად მიმართავენ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველის რეგიონულ სამსახურებს.

წინა წლის ანგარიში ვრცლად ასახავდა ინფორმაციას კახეთში არსებული მძიმე ინფრასტრუქტურული მდგომარეობის შესახებ, რაც დღესაც მნიშვნელოვან პრობლემას წარმოადგენს. ელექტროენერგიის გადამცემი და გამანაწილებელი ქსელების მოუწესრიგებლობა, მოძველებული, მწყობრიდან გამოსული ბოძები, ტრანსფორმატორები საფრთხეს უქმნის მოსახლეობის სიცოცხლესა და ჯანმრთელობას. ვიმედოვნებთ, რომ სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“ წარმატებით განავითარებს კომპანიის საქმიანობას კახეთის რეგიონში და მომხმარებელთა ინტერესები სრულად იქნება გათვალისწინებული.

„საფეხურები ტარიფები“

საქართველოს მოსახლეობისათვის ელექტროენერგიის შესასყიდი ზღვრული (სამომხმარებლო) ტარიფები არის სამსაფეხურიანი: 101 კვტ.სთ-ის ჩათვლით; 101 კვტ.სთ-დან 301 კვტ.სთ-ის ჩათვლით; 301 კვტ.სთ-დან ზევით. შესაბამისად, ელექტროენერგიის ღირებულება განისაზღვრება მოხმარებული ელექტროენერგიის რაოდენობის მიხედვით.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმოებაში არსებული საკითხებიდან გადაუჭრელ პრობლემად რჩება მოქალაქეთა განცხადებების ის კატეგორია, რომელიც განეკუთვნება მოხმარებული ელექტროენერგიისათვის დარიცხულ არასწორ საფასურს ეხება.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ 2016 წლის 26 დეკემბერს საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის (მოსახლეობისათვის) დაადგინა ელექტროენერგიის შესასყიდი ზღვრული ტარიფები (30 კალენდარულ დღეში) 220/380 ვოლტ მაბვანზე მოხმარებული ელექტროენერგიის რაოდენობების - საფეხურების მიხედვით.

კერძოდ, 2017 წლის 1 იანვრიდან ამოქმედდა სს „თელასის“ ელექტროენერგიის საყოფაცხოვრებო ტარიფების შემდეგი განაკვეთები, დამატებული ღირებულების ჩათვლით:

101 კვტ.სთ-ის ჩათვლით	12,98 კვტ სთ
101 კვტ.სთ-დან 301 კვტ.სთ-ის ჩათვლით	16,992 კვტ სთ
301 კვტ.სთ-დან ზევით	21,476 კვტ სთ.

2017 წლის 1 იანვრიდან ამოქმედდა სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ ელექტროენერგიის საყოფაცხოვრებო ტარიფების შემდეგი განაკვეთები, დამატებული ღირებულების ჩათვლით:

101 კვტ.სთ-ის ჩათვლით	12,95404 კვტ სთ
101 კვტ.სთ-დან 301 კვტ.სთ-ის ჩათვლით	16,93064 კვტ სთ
301 კვტ.სთ-დან ზევით	21,45004 კვტ სთ.

კომისიის 2008 წლის 18 სექტემბრის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერგიის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-9 მე-2 პუნქტის შესაბამისად, მოხმარებული ელექტროენერგიის აღრიცხვა და საფასურის გადახდა უნდა განხორციელდეს ყოველთვიურად (საცალო მომხმარებლის მიერ მოხმარებული ელექტროენერგიის შესაბამისად).

ამასთან, 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.

აბონენტისათვის ყოველთვიურად წარსადგენი ქვითარი წარმოადგენს მომხმარებლის მიერ მიღებული მომსახურებისათვის დაწესებული გადასახადის ამსახველ დოკუმენტს, რომელშიც აღინიშნება თვეში დახარჯული ელექტროენერგიის ოდენობა და შესაბამისი საფასური. წესებით დადგენილია, რომ ქვითარი მომხმარებელს მიეწოდება თვეში ერთხელ, შეძლებისდაგვარად ერთსა და იმავე დროს. აღნიშნული დოკუმენტის მიუღებლობა აბონენტს არ ათავისუფლებს მოხმარებული ელექტროენერგიის საფასურის გადახდის ვალდებულებისაგან.

2017 წლის განმავლობაში ენერგომბუდსმენტთან დარეგისტრირდა არაერთი განცხადება, რომლის თანახმად, მომხმარებლები გამოხატავდნენ პრეტენზიებს ელექტროენერგიის მიმწოდებელი კომპანიებისადმი, როდესაც მათ მიერ მოხმარებული ელექტროენერგიის ოდენობა დაანგარიშებული იყო მომდევნო საფეხურის გაზრდილი ტარიფით. აღნიშნული განპირობებული იყო იმ გარემოებით, რომ კომპანიის წარმომადგენლები მრიცხველის ჩვენებას იღებდნენ არა 30 დღეში, არამედ უფრო ადრე (მაგალითად, ოცდამეოთხე,

ოცდამეცხრე დღეს), თუმცა დაანგარიშებისას მიუთითებენ 30 დღეს, რაც თვითნებურად ზრდის ხარჯს.

საჩივრების უმრავლესობა მოიცავს სადაო საკითხებს, რომლის თანახმად დარიცხვა ხორციელდება მეორე და მესამე საფეხურებს შორის დადგენილ ტარიფებში არსებული სხვაობით, რაც თანხობრივად დაახლოვებით 15-დან 20 ლარამდე შეადგენს და მოქალაქეთა უკმაყოფილებას იწვევს.

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

განსხვავებით წინა წლებისგან, როდესაც აღნიშნული კატეგორიის საქმეების განხილვა ხდებოდა მარეგულირებელი კომისიის მიერ გამართულ საჯარო სხდომებზე, საანგარიშო წელს გამოიკვეთა დადებითი ტენდენცია ასეთი დავების გადაწყვეტისას. კერძოდ, ენერგომომზღუდსმენის მიერ კომპანიის მიმართ წარდგენილი ყველა რეკომენდაცია დაკმაყოფილდა და აბონენტებს დაუკორექტირდათ თანხა პირადი აღრიცხვის ბარათებზე.

ამავე დროს აღსანიშნავია ის ნეგატიური ფაქტიც, რომ ერთი და იგივე მომხმარებელს რამდენჯერმე უწევს საფეხურებრივ ტარიფებთან დაკავშირებული სადავო საქმის აღძვრა, რაც გაუმართლებელია. მოქალაქეები გამოხატავენ საფუძვლიან პრეტენზიას, რომ იძულებულნი არიან ისედაც რთული ფინანსური მდგომარეობის პირობებში რეგულარულად აკონტროლონ კომპანიის მიერ წარდგენილი ქვითრის მონაცემების სისწორე და უწევთ კორექტირების მოთხოვნა ენერგომომზღუდსმენის სამსახურში მიმართვის გზით, ვინაიდან კომპანია ნებაყოფლობით არ ახორციელებს კორექტირებას. მოცემული კატეგორიის საქმეები მრავლად არის საზოგადოებრივი დამცველის წარმოებაში.

მიგვაჩნია, რომ აღნიშნული პრობლემა სისტემური ხასიათის ხარვეზია. რის თაობაზეც საზოგადოებრივმა დამცველმა საკანონმდებლო ცვლილების ინიციატივით მიმართა საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას, რათა 30-ე დღეს მრიცხველი ჩვენების წაკითხვა სავალდებულო გახდეს ლიცენზიის მფლობელი კომპანიებისთვის. კიდევ ერთი გამოსავალი ეს არის პროგრამული ცვლილება, რომელიც უფრო ეფექტიანად იმუშავებს, ვინაიდან დაზოგავს, როგორც ადამიანურ ისე ფინანსურ რესურსებს.

ხანდაზმული დავალიანებები

2017 წლის მონაცემებით, ელექტროენერგიის სფეროში კვლავ აქტუალური იყო ძველი დავალიანებების საკითხი. ეს არის ინდივიდუალური აბონენტების ბარათზე ასახული თანხები, რომლის მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადა დადგა და კრედიტორმა მისი მოთხოვნის უფლება დაკარგა.

ნებისმიერი მომხმარებელი, რომელიც ყიდულობს ელექტროენერგიას 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.

მოქმედი სამოქალაქო კანონმდებლობა ნათლად ასახავს თითოეული მოქალაქის უფლებას, უარი განაცხადოს ხანდაზმული მოთხოვნის შესრულებაზე.

პრაქტიკამ გვაჩვენა, რომ მიუხედავად ზემოაღნიშნული ნორმებისა, კომპანიები სხვადასხვა გზით ცდილობენ, გადაახდევინონ წლების წინ წარმოშობილი და გადაუხდელი დავალიანებები მომხმარებლებს. ამიტომ, როდესაც კომპანია აბონენტს მომსახურებას უწყვეტს მის ბარათზე არსებული ძველი დავალიანების გამო ან შეწყვეტის მუქარით აიძულებს მისთვის სასარგებლო გარიგების დადებას, მიგვაჩნია, რომ ამგვარი ქმედება არის მიუღებელი და ეწინააღმდეგება კანონს.

პრაქტიკაში აგრეთვე დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც მხარეთა შორის არსებული დავალიანების გადანაწილების ხელშეკრულების შესწავლისას დადგინდა ის გარემოება, რომ ხელშეკრულებაზე ხელმოწერი პირი არ წარმოადგენს არც უძრავი ქონების მესაკუთრეს და არც აბონენტს. შესაბამისად, კონკრეტული აბონენტის დავალიანების გადახდაზე პასუხისმგებლობას იღებს სრულიად უცხო პიროვნება. მიუხედავად აღნიშნულისა, კომპანია უარს აცხადებს აბონენტის პირადი აღრიცხვის ბარათებიდან აღნიშნული დავალიანების ჩამოწერაზე.

მომხმარებელსა და კომპანიას შორის რესტრუქტურისაციის ხელშეკრულებების გაფორმების დროს კომპანიები სარგებლობენ მოქალაქეთა არაინფორმირებულობით და დაბალი მართლშეგნებით. აღნიშნული დოკუმენტის არსებობა ხელს უშლის ხანდაზმული დავალიანებების საკითხის გადაწყვეტას მომხმარებელთა სასარგებლოდ.

იძულებით დადებული გარიგების არსებობის შემთხვევაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მოკლებულია შესაძლებლობას, დაეხმაროს მომხმარებელს წლების წინ წარმოშობილი დავალიანების ჩამოწერაში. გარიგების ბათილად ცნობა მხოლოდ სასამართლოს შეუძლია შესაბამისი საფუძვლების არსებობის შემთხვევაში (მაგალითად, გარიგება დაიდო მოტყუებით, იძულებით და ა.შ.), ასეთი სახის მტკიცებულებების მოპოვება კი, ფაქტობრივად, შეუძლებელია. გარდა ამისა, უმრავლეს შემთხვევაში მოქალაქის მხრიდან გაშვებულია ამგვარი გარიგების გასაჩივრებისთვის დადგენილი ხანდაზმულობის ერთ წლიანი ვადა.

ამასთანავე, აღსანიშნავია, რომ მომხმარებლები ხშირ შემთხვევაში უარს ამბობენ სადავო საკითხის სასამართლოში განხილვაზე და მიზეზი სასამართლო ხარჯებია. ეს არ ეხება საზოგადოებრივი დამცველის სამართლებრივ მომსახურებას, რომელიც სრულიად უსასყიდლოა.

ხანდაზმული დავალიანებების ჩამოწერის საკითხი საზოგადოებრივი დამცველის პრიორიტეტული მიმართულებაა 2014 წლიდან. ეს იყო ენერგომომხმარებლის ყველაზე წარმატებული წამოწყება, რომელიც საქართველოს მოსახლეობის უდიდეს ნაწილს ეხებოდა და ხანდაზმულობის საფუძველზე ჩამოწერილი თანხებიც საკმაოდ შთამბეჭდავია.

2017 წელს კვლავ დაფიქსირდა საერთო ბარათებზე არსებული ძველი ვალების გადატანის ფაქტები ინდივიდუალური აღრიცხვის ბარათებზე. აღნიშნული შემთხვევები მრავლად დაფიქსირდა ქ. თბილისში, კერძოდ, ლოღობერიძის ქუჩაზე მდებარე კორპუსში, როდესაც სს „თელასმა“ აბონენტების გამრიცხველიანებამდე არსებული საერთო აღრიცხვის ბარათზე დაგროვებული დავალიანება თანაბარწილად გადაუნაწილა მომხმარებლებს.

მოცემულ შემთხვევაში დადასტურდა სახელშეკრულებო ურთიერთობებისათვის დადგენილი ხანდაზმულობის სამწლიანი ვადის ამოწურვა. შესაბამისად, კომპანიას არ ჰქონდა საერთო ბარათზე არსებული დავალიანების მოთხოვნის უფლება. მიუხედავად ამისა, აღნიშნული საკითხი ენერგომბუდსმენის შუამდგომლობის საფუძველზე მარეგულირებელმა კომისიამ საჯარო სხდომაზე განიხილა და ყველა მათგანი დააკმაყოფილა. შესაბამისად, მომხმარებლებს ჩამოეწერათ ძველი დავალიანება.

ანალოგიური შემთხვევა დაფიქსირდა აგრეთვე ზღისუბნის დასახლებაში, სადაც ელექტროენერგიის გამანაწილებელმა კომპანიამ უსაფუძვლოდ განახორციელა საერთო ბარათებზე არსებული ძველი ვალების გადატანა ინდივიდუალური აღრიცხვის ბარათებზე.

ზემოხსენებული კატეგორიის საქმის განხილვისა და გადაწყვეტის მიზნით მომხმარებელთა ინტერესების დამცველმა შუამდგომლობით მიმართა საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას. ენერგომბუდსმენის პოზიცია ემყარებოდა იმ გარემოებას, რომ 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.

სადავო საკითხის გარემოებების შესწავლის დროს კომპანიამ წარმოადგინა დოკუმენტაცია, რომელიც არ იძლეოდა განმცხადებლის მიერ მითითებულ საერთო მრიცხველზე არსებული მომხმარებლის (ან მომხმარებლების) იდენტიფიცირების შესაძლებლობას. აბონენტის სახელწოდებად მითითებული იყო საცხოვრებელი კორპუსის ნომერი, ხოლო მისამართად „უცნობი ქუჩა“.

მითითებული კატეგორიის სადავო საკითხები მარეგულირებელმა კომისიამ გადაწყვიტა მომხმარებელთა სასარგებლოდ. კომისიამ უსაფუძვლოდ ჩათვალა კომპანიის პოზიცია, რომლის თანახმად აბონენტებს გააჩნდათ სოლიდარული ვალდებულება გამრიცხველიანებამდე არსებული საერთო აღრიცხვის ბარათზე დაგროვებული დავალიანების მიმართ.

სადარბაზოს დავალიანებები

უსაფუძვლოდ განხორციელებულ დარიცხვებთან დაკავშირებით მოგვმართეს ქ. თბილისში მდებარე ერთ-ერთი კორპუსის მაცხოვრებლებმა, რომლებიც აღნიშნავდნენ, რომ ელექტროენერგიის მიმდინარე გადასახადთან ერთად ყოველთვიურ ქვითრებში ვალის სახით დაფიქსირდა გაურკვეველი თანხა.

საკითხის შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ სადარბაზოების განათებისა და ლიფტისთვის მოხმარებული ელექტროენერგიის არსებული დავალიანებები ამხანაგობის წევრებს თანაბრად გადაუნაწილდა ინდივიდუალური აღრიცხვის ბარათებზე, მიუხედავად იმისა, რომ კომპანიასა და მომხმარებლებს შორის ამასთან დაკავშირებით არანაირი წერილობითი შეთანხმება არ ყოფილა.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიაჩნია, რომ კომპანიის მიერ სადარბაზოების განათებისა და ლიფტისთვის მოხმარებული ელექტროენერგიის არსებული დავალიანებების მოთხოვნა და მათი ასახვა ინდივიდუალური აღრიცხვის ბარათებზე მოკლებულია სამართლებრივ საფუძველს, ვინაიდან, ლიფტი და სადარბაზოს განათება არის დამოუკიდებელი აბონენტი და ის ამხანაგობის საერთო ვალდებულებაა. შესაბამისად, ამ დავალიანების მოთხოვნა შესაძლებელია საერთო წესების მიხედვით კორპუსის ამხანაგობისთვის და არა კონკრეტული ფიზიკური პირებისთვის. ენერგომომზდამენის შუამდგომლობების საფუძველზე, კომისიის გადაწყვეტილებით ყველა უსაფუძვლო დარიცხვა მოიხსნა პირადი აღრიცხვის ბარათებიდან.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, 2017 წლის განმავლობაში ბინათმესაკუთრეთა ამხანაგობის თავმჯდომარეების მიერ წარმოდგენილი არაერთი განცხადება დაკმაყოფილდა და ჩამოიწერა ხანდაზმული დავალიანებები, რომელიც სადარბაზოს განათებას და ლიფტის მიერ მოხმარებულ ელექტროენერგიას უკავშირდებოდა.

უძრავი ქონების ძველი მესაკუთრის დავალიანებების გადაკისრება ახალ მესაკუთრეზე

ენერგომომზდამენის წარმოებაშია უძრავი განცხადება, რომლის თანახმად მოქალაქეები არ ეთანხმებიან სხვა პირის მიერ მოხმარებული ელექტროენერგიის საფასურის გადახდას. საკითხი შეეხება ისეთი ტიპის საქმეებს, როდესაც ახალი მესაკუთრეები აღმოჩნდებიან ხოლმე ძველი მესაკუთრეების მიერ გადაუხდელი ელექტროენერგიის დავალიანების წინაშე.

იმ შემთხვევაში, თუ უძრავი ქონების შეძენისას დადებული ნასყიდობის ხელშეკრულება მოიცავს მყიდველის ნების გამოვლენას კომუნალური დავალიანების გადახდასთან დაკავშირებით, ახალი მესაკუთრე ვალდებულია დაფაროს ეს დავალიანება. წინააღმდეგ შემთხვევაში, ამგვარი ვალდებულება არ წარმოიშობა და, შესაბამისად, ახალ მესაკუთრეს არ ეკისრება ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული კომუნალური დავალიანებების გადახდა.

აღნიშნული რეგულაცია განმტკიცებულია იმპერატიული ნორმით, რომლის თანახმად „დაუშვებელია განაწილების ლიცენზიატის მიერ ერთი მომხმარებლის დავალიანების

გადაკისრება სხვა მომხმარებელზე, ამ უკანასკნელის წერილობითი თანხმობის გარეშე“ (აღსანიშნავია, რომ ეს მოცემულობა თანაბრად ვრცელდება ელექტროენერგიის, ბუნებრივი გაზისა და სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ).

ამდენად, ეს საკითხი მოწესრიგებულია სემეკის დადგენილებებით და კომპანია ვალდებულია, ასეთი შემთხვევებში სწორედ ამ წესებით იმოქმედოს. გარდა ამისა, მოქმედი კანონმდებლობა ასევე განსაზღვრავს განაწილების ლიცენზიატის უფლებას, საბოლოო ანგარიშსწორების შედეგად წარმოქმნილი გადაუხდეელი თანხა მოსთხოვოს ან/და დაარიცხოს გადახდაზე პასუხისმგებელ პირს ან დარიცხული დავალიანება გადაიტანოს ამ საცალო მომხმარებლის ახალ მისამართზე (განაწილების ლიცენზიატს დავალიანების გადატანის უფლება აქვს მხოლოდ მისი მოქმედების არეალში ამ საცალო მომხმარებლის სხვა მისამართზე გადასვლის შემთხვევაში).

ენერგომომზადების სამსახური ყოველ კონკრეტულ განცხადებაზე რეკომენდაციით მიმართავს შესაბამის კომპანიას, წარუდგენს მტკიცებულებებს საკუთრების უფლებასთან დაკავშირებით, აგრეთვე ნასყიდობის ხელშეკრულების ასლს, რომლის საფუძველზეც დასტურდება ვალდებულების არარსებობის ფაქტი და მოითხოვს ახალი მესაკუთრის უფლების დაცვას.

ყურადსაღებია ის ფაქტი, რომ საანგარიშო წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის უკლებლივ ყველა რეკომენდაცია დაკმაყოფილდა კომპანიების მიერ და ახალ მესაკუთრეებს ჩამოეწერათ ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული დავალიანებები.

ელექტროენერგიის ცვალებადი ძაბვა და მოძველებული ინფრასტრუქტურა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური ყოველდღიურად იღებს სატელეფონო შეტყობინებებს ელექტროენერგიის ცვალებად ძაბვასთან დაკავშირებით. საჩივრების ძირითად ადრესატებს წარმოადგენდნენ სს „კახეთის ენერგოინჟინერინგის კომპანია“ და სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“.

ელექტროენერგიის ხარისხის მაჩვენებლების განსაზღვრა წმინდა ტექნიკური პარამეტრებით ხდება. თუმცა რიგით მომხმარებელს ასევე შეუძლია შეაფასოს გამანაწილებელი კომპანიის მიერ მიწოდებული ელექტროენერგიის ხარისხი. მაგალითად, ნათურების ციმციმი, ელექტრონული მოწყობილობების ამორთვა, დამცავების გათიშვა და ა.შ. ყველა ეს ფაქტორი მიუთითებს ქსელში ძაბვის არასათანადო ხარისხზე. ხოლო იმ შემთხვევაში, თუ ძაბვა დადგენილ პარამეტრებზე მაღალია, ეს იწვევს დამატებით პრობლემებს, როგორც არის საყოფაცხოვრებო ელექტროტექნიკის დაზიანება.

კახეთის რეგიონიდან 2017 წლის სექტემბერში შემოსული ერთ-ერთი სატელეფონო შეტყობინების საფუძველზე ენერგომომზადების სამსახურმა დაიწყო საკითხის შესწავლა არასათანადო ხარისხის ელექტროენერგიასთან დაკავშირებით და გაიგზავნა შესაბამისი მიმართვა სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“-ს.

მიღებული ინფორმაციის თანახმად, კომპანიამ განმცხადებლის თანდასწრებით ადგილზე შეამოწმა არსებული ქსელი, აბონენტთან დამონტაჟებული მრიცხველი და მასში შემავალი ძაბვის სიდიდე. დადგინდა, რომ ძაბვის მიწოდება შემოწმების მომენტში ხორციელდებოდა დასაშვები ნორმის ფარგლებში. თუმცა, ამავე დროს, სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“ გამოხატავს მზადყოფნას, განახორციელოს კახეთის რეგიონში არსებული ელექტროქსელების ეტაპობრივი რეაბილიტაცია, ვინაიდან სს „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ 2017 წელს შეიძინა სავალალო მდგომარეობაში არსებული ინფრასტრუქტურა.

ძაბვის პარამეტრების ცვალებადობის შესახებ არაერთი შეტყობინება არსებობს კახეთის საინფორმაციო ცენტრიდან. ჟურნალისტი გელა მთიელიშვილი საჯაროდ აქვეყნებს აღნიშნულის შესახებ ინფორმაციებს, მას არაერთხელ მოუმართავს საზოგადოებრივი დამცველისთვის, ვინაიდან დაბალი ძაბვის ფონზე მწყობრიდან გამოდის შესაბამისი აპარატურა, რის გამოც სამუშაო პროცესი ჩერდება.

იმერეთის რეგიონიდან მოგვმართა მოქალაქე დ.ხ. უხარისხო ელექტროენერგიის მიწოდებასთან დაკავშირებით. აბონენტმა აღნიშნა, რომ ძაბვის გამო აღარ მუშაობდა საყოფაცხოვრებო ტექნიკა. ენერგომომზადებელმა რეკომენდაციით მიმართა კომპანიას. მოცემულ საქმეზე გამოიკვეთა დადებითი ტენდენცია. სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ ტექნიკური სამსახურის წარმომადგენლებმა ადგილზე შეამოწმეს განმცხადებლის მიერ მითითებული ტექნიკის მდგომარეობა, დაადასტურეს მისი მწყობრიდან გამოსვლის ფაქტი და თავისი ხარჯით შეაკეთეს დაზიანებული ნივთი.

კიდევ ერთი განცხადება ქ. ქუთაისიდან ეხებოდა ნიკეას ქუჩაზე მდებარე გაუმართავ ტრასფორმატორს. მოქალაქეთა განმარტებით, ჯიხურიდან გამომავალი ხმა გაუსაძლის ხდიდა მათ ცხოვრებას, განსაკუთრებით ღამის საათებში, როდესაც ხმაური უფრო ძლიერდებოდა.

მოქალაქეთა მიერ გამოთქმული პრეტენზიის საფუძველზე სს „ენერგო-პრო ჯორჯიაში“ გაიგზავნა შესაბამისი რეკომენდაცია, რის საფუძველზეც კომპანიამ ჩაატარა ტექნიკური სამუშაოები და დღეისათვის ეს პრობლემა აღარ არსებობს.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, შეგვიძლია ცალსახად აღვნიშნოთ, რომ მოძველებული და ამორტიზებული ელექტროსადენებისა და ავარიული საყრდენების (ბოძების) შეცვლა მნიშვნელოვნად გააუმჯობესებს გამანაწილებელი ქსელის მუშაობას და მომხმარებელი უზრუნველყოფილი იქნება სათანადო ხარისხის ელექტროენერგიით. სწორედ ეს მოთხოვნა არის ჩამოყალიბებული საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 18 სექტემბრის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერგიის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესებით“, სადაც აღნიშნულია, რომ „ელექტროენერგიის განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია, უზრუნველყოს მომხმარებლის შესაბამისი პარამეტრების ელექტროენერგიით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო მომარაგება“.

დასავლეთ საქართველოდან წარმოდგენილი განცხადებების უმრავლესობა შეეხება ელექტროენერგიის მრიცხველების დაზიანების გამო ე.წ. „კორექცია-აქტებით“ დარიცხული თანხების საკითხებს და საჩივრების ადრესატი სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“ არის.

კომპანიის ახსნა-განმარტების მიხედვით, ეს არის შემთხვევები, როდესაც დაზიანებული მრიცხველი სრულად ან ნაწილობრივ არ აღრიცხავს აბონენტის მიერ მოხმარებულ ელექტროენერგიას, რაც იწვევს თვეების გამნმავლობაში მომხმარებლისათვის შემცირებული გადასახადის დარიცხვას. კომპანიის მიერ ასეთი ფაქტის გამოვლენის შემთხვევაში, კომპანია ცვლის მრიცხველს, ხოლო აბონენტს აღურიცხავად მოხმარებული ელექტროენერგიის საფასური ერიცხება ერთიანად. ასეთი დარიცხვა დაანგარიშებული უნდა იყოს „ელექტროენერგიის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-11 მუხლის მე-13 პუნქტის საფუძველზე წინა ან მომდევნო წლის ანალოგიურ პერიოდზე დაკვირვებით.

საგულისხმოა, რომ იმ აბონენტებმა, რომლებმაც წარმოადგენეს დამადასტურებელი დოკუმენტაცია, რომ მრიცხველის დაზიანების პერიოდში არ ცხოვრობდნენ მითითებულ მისამართზე ან იმ დროს, რომელიც კომპანიამ გამოიყენა დაკვირვების პერიოდად, ჰქონდათ მკვეთრად გაზრდილი ელექტროენერგიის ხარჯი, ენერგომზდუნების რეკომენდაციების საფუძველზე დაუკორექტირდათ კორექცია-აქტით დარიცხული გადასახადები ან მათი მოთხოვნით შეიცვალა დაკვირვების პერიოდი.

მოცემული კატეგორიის საკითხების განხილვისას გამოიკვეთა რიგი დარღვევები:

- ✓ პირველ რიგში, ყურადღება უნდა გავამახვილოთ იმ გარემოებაზე, რომ განმცხადებლების უმრავლესობა საერთოდ არ ყოფილა ინფორმირებული მრიცხველის დაზიანებისა და კორექცია-აქტით დარიცხული თანხის შესახებ, რის გამოც აბონენტის ქვითარში აღრიცხული მოულოდნელი თანხა მომხმარებელს გაუგებრობაში აყენებს.
- ✓ ელექტროენერგიის მრიცხველის შემოწმებას უმრავლეს შემთხვევაში არ ესწრება მომხმარებელი. ამასთან, მრიცხველის შემოწმების აქტზე შეიძლება დაფიქსირებული იყოს აბონენტის ხელმოწერა, მაგრამ ხელმოწერის ფაქტს, რიგ შემთხვევაში, განმცხადებლები არ ადასტურებენ.
- ✓ როგორც ცნობილია, მრიცხველზე დაკვირვების პერიოდი გამოიყენება იმისათვის, რომ გამოითვალოს აბონენტის მიერ ყოველთვიურად საშუალოდ მომხმარებული ელექტროენერგიის ოდენობა. ამ საკითხთან დაკავშირებით საინტერესოა შემთხვევები, როდესაც დაკვირვების პერიოდის ამსახველ მონაცემებში ხვდება კორექცია-აქტით დარიცხული თანხა, რაც, ხშირ შემთხვევაში, დიდი ოდენობისაა. თუმცა, თუ გადავხედავთ აბონენტის პირადი აღრიცხვის ბარათს, თვალსაჩინოა, რომ ელექტროენერგიის ყოველთვიური ხარჯი წლების მანძილზე არ აღემატება 25-30 ლარს. ამგვარად, მიგვაჩნია, რომ კომპანიის მიერ წარმოებულ დაკვირვების პერიოდში არ უნდა მოხდეს დროის ის მონაკვეთი, სადაც ერთჯერადად არის ასახული მაღალი გადასახადი. მოცემული კატეგორიის საკითხებთან დაკავშირებით კომპანიას

წარედგინა შესაბამისი რეკომენდაციები, რომლებიც დაკმაყოფილდა და მომხმარებელს შეეცვალა დაკვირვების პერიოდი.

- ✓ პრაქტიკაში იყო შემთხვევები, როდესაც ელექტროენერგიის მრიცხველების დაზიანება კომპანიის წარმომადგენლების მიერ მხოლოდ ადგილზე ვიზუალური შემოწმებით ფიქსირდებოდა. კერძოდ, კომპანია არ ახორციელებდა სადავო მრიცხველის საექსპერტო ან ლაბორატორიულ შემოწმებას.
- ✓ ელექტროენერგიის მიწოდებისა და მოხმარების წესების მე-11 მუხლი მოიცავს რეგულაციებს ისეთ შემთხვევებთან დაკავშირებით, როდესაც მოხმარებული ელექტროენერგიის აღრიცხვა (ელექტროენერგიის მრიცხველის საშუალებით) გარკვეული პერიოდის განმავლობაში არ წარმოებდა ან/და ამ პერიოდზე მომხმარებლის მიერ მოხმარებული ელექტროენერგიის განსაზღვრა შეუძლებელია ელექტროენერგიის მრიცხველის დაზიანების გამო. ასეთ დროს კომპანია უფლებამოსილია, მომხმარებელს ელექტროენერგიის აღურიცხავად მოხმარების პერიოდზე დააკისროს გადასახდელი, რომელიც გამოითვლება აღრიცხვიანობის მოწესრიგების პერიოდში მის მიერ სამი კალენდარული თვის განმავლობაში მოხმარებული ელექტროენერგიის რაოდენობის საშუალო თვიური მოხმარებიდან. ამ მეთოდით დარიცხვა ერთჯერადია და არ უნდა აღემატებოდეს სამ კალენდარულ თვეს. ეს მოცემულობა ნიშნავს, რომ დარიცხვის საკითხის შესწავლისას გათვალისწინებული უნდა იყოს ყველა ნიუანსი. ასე, მაგალითად, ქ. ქუთაისში დაფიქსირდა შემთხვევა, როდესაც არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელთან არსებული დაზიანებული მრიცხველით აღურიცხავად მოხმარების პერიოდად კომპანიამ განსაზღვრა 90 დღე, თუმცა აბონენტის ბრუნვის ისტორია (რეალურ ჩვენებებზე დაყრდნობით მოხმარებული ელექტროენერგიის ოდენობა ზოგადად არ იცვლებოდა) ცხადყოფს, რომ მრიცხველი მხოლოდ 2 თვე იყო დაზიანებული და სწორედ ამ პერიოდში არ აღრიცხავდა მოხმარებულ ელექტროენერგიას. განმცხადებლის პრეტენზიის საფუძველზე ელექტროენერგიის მიმწოდებელმა კომპანიამ დააკორექტირა დარიცხული გადასახადი და მომხმარებელს შეუმცირა დაზიანებული მრიცხველით დარიცხული დღეების რაოდენობა.

გადახდის ქვითარი

ელექტროენერგიის მიწოდებისა და მოხმარების წესებით გათვალისწინებულია აბონენტისათვის ყოველთვიურად ქვითრის წარადგენის ვალდებულება. აღნიშნული დოკუმენტი წარმოადგენს მომხმარებლის მიერ მიღებული მომსახურებისათვის დაწესებული გადასახადის ამსახველ საბუთს, რომელშიც აღინიშნება თვეში დახარჯული ელექტროენერგიის ოდენობა და შესაბამისი საფასური.

წესებით დადგენილია, რომ ქვითარი მომხმარებელს შეიძლება მიეწოდოს ბეჭდური ან მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში ელექტრონული ფორმით (მათ შორის, მოკლე

ტექსტური შეტყობინების, ელექტრონული ფოსტის ან/და სხვა ელექტრონული კომუნიკაციის საშუალებით, შესაბამის ფორმატში).

ბეჭდური სახით ქვითრის წარდგენისას, მასში მითითებული უნდა იყოს დარიცხული თანხის გადახდის ბოლო ვადა, სამომხმარებლო ტარიფი, მოხმარებული ელექტროენერგიის რაოდენობა (კვტ.სთ) და ღირებულება, მომხმარებელზე დარიცხული თანხა, საბანკო ანგარიშები და ადგილი (დაწესებულება), სადაც შესაძლებელია მოხდეს დარიცხული თანხის გადახდა დამატებითი საფასურის გადახდის გარეშე, აგრეთვე განაწილების ლიცენზიატის სატელეფონო ცხელი ხაზით მომსახურების ნომრები, ხოლო ქვითრის მეორე მხარეს დამატებით დატანილი უნდა იყოს კომისიის გადაწყვეტილებით განსაზღვრული ინფორმაცია.

რაც შეეხება ელექტრონულ ქვითარს, ასეთ შემთხვევაში ქვითარში მითითებული უნდა იყოს ისეთივე ინფორმაცია, რაც ბეჭდური სახით წარდგენილ დოკუმენტში, თუმცა, ამასთან, ელექტრონული ფორმით ქვითრის მიწოდების შესახებ შეთანხმებაში, განსაზღვრული უნდა იყოს ელექტრონული ფორმით ქვითრის მიღების მინიმუმ ორი საშუალება (მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში). შესაძლებელია მხარეთა შეთანხმება ქვითრის მისაღებად ძირითად და ალტერნატიულ ნომრებზე ან/და ელექტრონულ მისამართებზე; აგრეთვე ელექტრონული ფორმით ქვითრის გამომგზავნის დასახელება, ნომერი ან/და ელექტრონული ფოსტის მისამართი; მომსახურებასთან დაკავშირებული ინფორმაციის ურთიერთგაცვლის მექანიზმები და საშუალება; ინფორმაციის ურთიერთგაცვლის (მათ შორის, ქვითრის გამომგზავნის/მიღების) საშუალების, ნომრის ან/და ელექტრონული მისამართის შეცვლის შესახებ შეტყობინების პირობები; ადგილი (დაწესებულება), ასევე გადახდის ტექნიკური საშუალების ჩამონათვალი, სადაც შესაძლებელია მოხდეს დარიცხული თანხის გადახდა დამატებითი საფასურის გადახდის გარეშე.

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

მოცემული საკითხის შესწავლისას ენერგომომზადსმენი გაეცნო, თუ რამდენად ასრულებს ესა თუ ის ლიცენზიატი კომპანია მოქმედი რეგულაციებით დადგენილ მოთხოვნებს.

ასე, მაგალითად, სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ მიერ აბონენტებისათვის წარდგენილი ქვითარი, რომელიც მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით აისახება, მოიცავს ამომწურავ ინფორმაციას მომხმარებლის მიერ დახარჯული ელექტროენერგიის ოდენობის შესახებ, მიმდინარე გადასახადი, გადახდის ვადა; აგრეთვე მითითებულია წინა და მიმდინარე თვეების ჩვენებები, ე.წ. „საფეხურებრივი ტარიფები“.

რაც შეეხება სს „თელასის“ მიერ წარდგენილი ქვითრის მონაცემებს, ფიქსირდება მხოლოდ დავალიანების ოდენობა და გადახდის ბოლო ვადა. შესაბამისად, კომპანია არასრულ ინფორმაციას აწვდის აბონენტებს, რითაც ირღვევა მომხმარებლის უფლება ინფორმაციის მიღებაზე. თუმცა აღსანიშნავია, რომ სს „თელასი“ ელექტრონულ შეტყობინებასთან ერთად უკლებლივ ყველა აბონენტს აწვდის ქვითრის ბეჭდურ ვარიანტს.

ქვითრების საკითხის შესწავლისას, აგრეთვე, გამოიკვეთა, რომ ზოგიერთ შემთხვევაში აბონენტის პირადი მონაცემები ასახულია შეცდომით ან არასრულყოფილად. კერძოდ,

მომხმარებლის ვინაობაში მითითებული არის მხოლოდ გვარი და სახელის ინიციალი ან გვარი და მეტსახელი. დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც დაუზუსტებელი მისამართი არის მითითებული.

აღნიშნული ხარვეზი, პირველ რიგში, უარყოფითად აისახება მომხმარებელთა ინტერესებზე, ვინაიდან ადმინისტრაციულ ორგანოში საქმის განხილვისას, უპირველს ყოვლისა, მოწმდება უფლებამოსილების საკითხი. შესაბამისად, მონაცემების სწორად ასახვას აქვს ძალიან დიდი მნიშვნელობა.

ენერგომბუდსმენს მიაჩნია, რომ აღნიშნული პრობლემის გადაწყვეტისთვის აუცილებელია თანხვედრი ნაბიჯების გადაგმა როგორც კომპანიების, ისე მომხმარებლების მხრიდან. განაწილების ლიცენზიატებმა სრულად უნდა მიუთითონ აბონენტის რეკვიზიტებში იმ პიროვნების სახელი, გვარი და მისამართი, რომელსაც არეგისტრირებენ მომხმარებლად. თავის მხრივ მომხმარებლებმა მეტი ყურადღება უნდა გამოიჩინონ აბონენტის რეკვიზიტებთან დაკავშირებით და დროულად მიაწოდონ სრული ინფორმაცია შესაბამისი ფორმით კომპანიებს მათ საინფორმაციო ბაზაში არსებული მონაცემების დასაზუსტებლად ან შესაცვლელად.

კახეთის ენერგოდისტრიბუცია

(ელექტროენერგიის ხარისხი ავანსად გადახდილი თანხები, მოთხოვნის ხანდაზმულობა)

2017 წლის სექტემბრამდე კახეთის რეგიონში ელექტროენერგიის გამანწილებელი ლიცენზიატი კომპანია სს „კახეთის ენერგოდისტრიბუცია“ იყო, რომელიც წლების მანძილზე იმყოფებოდა გაკოტრების რეჟიმში და ვერ ახორციელებდა სათანადო მომსახურებას.

2017 წლის სექტემბრის თვეში სს „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ შეისყიდა აღნიშნული კომპანია და ამ გზით გააფართოვა მოქმედების არეალი.

გასული წლების ანგარიშებში მწვავედ განვიხილავდით კახეთის რეგიონში არსებულ რთულ მდგომარეობას მომხმარებელთა ელექტროენერგიით მომარაგების კუთხით. მომხმარებლები ასაჩივრებდნენ კომპანიის მხრიდან არასათანადო მომსახურებას, ელექტროენერგიის ხშირ შეწყვეტასა და ძაბვის ცვალებადობით ელექტროენერგიის მიწოდების შემთხვევებს.

სწორედ ზემოხსენებული მიზეზების გათვალისწინებით ენერგომბუდსმენის სამსახური განსაკუთრებულ ყურადღებას აქცევდა კახეთის რეგიონს, სადაც ამჟამად არის განთავსებული დამცველის სამსახურის რეგიონალური ოფისი (ქ. თელავი). სამსახური აქტიურად არის ჩართული ამ რეგიონის მოსახლეობის პრობლემების მოგვარებაში, რაც ხშირ შემთხვევაში დადებითი შედეგებით სრულდება.

როგორც უკვე არაერთხელ აღინიშნა, კახეთის რეგიონში 2017 წელს აქტუალური იყო მომხმარებლებისთვის საოჯახო ელექტროტექნიკის დაზიანების საკითხები. ტექნიკური

გაუმართაობის გამო, კახეთის სოფლებში ძაბვის ცვალებადობამ სერიოზული მატერიალურ ზიანი მიაყენა ადგილობრივ მოსახლეობას და არცერთ შემთხვევაზე კომპანიას პასუხისმგებლობა არ აუღია. სამწუხაროდ, ვერც მომხმარებლებმა მიმართეს სასამართლოს დავის გადასაწყვეტად.

სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ მიერ კახეთის ენერგოდისტრიბუციის შესყიდვის შემდეგ დღის წესრიგში დადგა რამდენიმე გამოკვეთილად აქტუალური საკითხი, რის თაობაზეც მომხმარებლები ყველაზე ხშირად მიმართავდნენ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს:

- მომხმარებელთა ბარათებზე არსებული ძველი დავალიანებები, რომელთა მიმართ ამოიწურა კრედიტორის მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადა და ამ დავალიანებაზე აზოებები ედავებოდა კახეთის ენერგოდისტრიბუციას.
- წინსწრებით გადახდილი თანხა, რომელიც ავანსის სახით ერიცხებოდა კახეთის ენერგოდისტრიბუციის აბონენტს, „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ არ ასახა.
- მოძველებული და მწყობრიდან გამოსული ინფრასტრუქტურა, ელექტროსადენები, დაზიანებული ბოძები.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ზემოაღნიშნული პრობლემები დეტალურად გააცნო „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ ხელმძღვანელობას და რამდენიმე რეკომენდაცია გაუგზავნა ხანდაზმული ვალების ჩამოწერის და ავანსად გადახდილი თანხების ბარათზე ასახვის მოთხოვნით.

დადებითად უნდა შეფასდეს კომპანიის გადაწყვეტილება ხანდაზმული დავალიანებების ნაწილში, ვინაიდან ეს თანხები მომხმარებელთა პირადი აღრიცხვის ბარათებიდან ჩამოიწერა სრულად. ამასთანავე, „ენერგო-პრო ჯორჯია“ აქტიურად შეუდგა ინფრასტრუქტურის გაუმჯობესებას, კომპანია გეგმავს საკმაოდ ბევრი ინვესტიციის განხორციელებას კახეთის რეგიონში.

სხვა პრობლემური საკითხების ირგვლივ მიმდინარეობს აქტიური მუშაობა.

მაღალმთიანი რეგიონები

საქართველოს მაღალმთიანი რეგიონების სოციალურ-ეკონომიკური პროგრესის სტიმულირებისათვის განისაზღვრა რიგი შეღავათები მაღალმთიან დასახლებაში მუდმივად მცხოვრები პირებისათვის, რაც მიზნად ისახავს მათი კეთილდღეობისა და ცხოვრების დონის გაუმჯობესებას.

კანონი “მაღალმთიანი რეგიონების განვითარების შესახებ” ითვალისწინებს ელექტროენერგიის მოხმარებისათვის დაწესებულ საფასურთან მიმართებაში აბონენტებისათვის შეღავათების დაწესებას. კერძოდ, საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის მიერ მაღალმთიან დასახლებაში მოხმარებული ელექტროენერგიის ყოველთვიური საფასურის 50 პროცენტის ანაზღაურებას, მაგრამ არაუმეტეს მოხმარებული 100 კვტ.სთ ელექტროენერგიის საფასურისა.

კანონით გარანტირებული შედეგებით მაღალმთიანი რეგიონის მაცხოვრებლები 2017 წლის პირველი იანვრიდან სარგებლობენ.

აღსანიშნავია, რომ სს „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ საკითხის ორგანიზება დროულად შეძლო და დადგენილი დროიდან ამ კომპანიის აბონენტები სრულყოფილად სარგებლობენ შედეგებით. გამონაკლისი იყო სს „კახეთის ენერგოდისტრიბუცია“. 2017 წლის მარტში, მონიტორინგის შედეგად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა გაარკვია, რომ კახეთის რეგიონის აბონენტები კანონით დადგენილ სარგებელს ვერ იღებდნენ, ხოლო კომპანია ამ საკითხზე არც კი მუშაობდა. საზოგადოებრივმა დამცველმა რეკომენდაციით მიმართა კახეთის ენერგოდისტრიბუციას და მოითხოვა მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა და მათი დარღვეული უფლების აღდგენა, თუმცა გარკვეული დროის შემდეგ კომპანიამ მაინც ვერ შეძლო საკითხის მოგვარება.

აღსანიშნავია ენერგომომზადების სამსახურის კახეთის რეგიონული წარმომადგენლობის ღვაწლი ამ საქმეში. დამცველის წარმომადგენელმა ადგილობრივ თვითმმართველობასთან მჭიდრო თანამშრომლობით და დახმარებით შეძლო კახეთის მთიანი სოფლების მაცხოვრებელთა სიის დაზუსტება, რაც სრულყოფილი სახით წარედგინა კომპანიას შესაბამისი შედეგების ასახვის მიზნით. აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით ენერგომომზადებელს წერილობითი მადლობა გადაუხადა სიღნაღის მუნიციპალიტეტში არსებულმა არასამთავრობო ორგანიზაციამ „ნუკრიანის სახელოსნოები“, სოციალურ ქსელში მივიღეთ უამრავი მადლიერი მომხმარებლის შეტყობინებები.

ენერგომომზადების სამსახურს მიაჩნია, რომ ზემოხსენებული საკანონმდებლო რეგულაციები სასიკეთო შედეგების მომტანია. ამასთანავე, აუცილებელია სხვადასხვა სოციალური პროგრამების განხორციელება ადგილობრივი თვითმმართველობის მხრიდანაც.

ბუნებრივი გაზის საკითხები

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიასთან არსებულ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2017 წლის განმავლობაში ბუნებრივი გაზის პრობლემატურ საკითხებთან დაკავშირებით შემოვიდა მოქალაქეთა 1350 განცხადება. შემოსული განცხადებები ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატების (კომპანიების) მიხედვით შემდგნაირად განაწილდა:

▪ შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	1163
▪ შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისი“	132
▪ სს „საქორგაზი“	16

▪ შპს „ტაბა“	16
▪ სს „ვისოლ პეტროლიუმ ჯორჯია“	14
▪ შპს „დიდი დილომი“	3
▪ შპს „ვარკეთილაირი“	3
▪ შპს „ჩირაღდანი 21-ე საუკუნე“	1
▪ შპს „აკრიანი 2006“	1
▪ შპს „ყამარი მ“	1

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული განცხადებების და მომხმარებელთა პრეტენზიების მიხედვით, ბუნებრივი გაზის სექტორში გამოიკვეთა შემდეგი აქტუალური საკითხები:

- ✓ ხანდაზმული და უსაფუძვლო დავალიანებების ჩამოწერის საკითხი. გარკვეულ ტერიტორიულ ერთეულებში მოსახლეობაზე არსებული დავალიანებების პრობლემა.
- ✓ ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია. ქსელზე მიერთების დროს წარმოქმნილი პრობლემები.
- ✓ ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება და ზიანის ანაზღაურების გამო განხორციელებული უსაფუძვლო (ან არასწორი) დარიცხვები.
- ✓ აბონენტის ცვლილების დროს მომხმარებლებზე ძველი მესაკუთრეების დავალიანებების უსაფუძვლოდ დაკისრება.
- ✓ მომხმარებლების არასაყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანა. ბუნებრივი გაზის ახალი ტარიფების დადგენა. ტარიფების ზრდა.
- ✓ ბუნებრივი გაზის აღრიცხვიანობის დარღვევა. შეუსაბამოდ მაღალი დარიცხვები და ხარჯები.
- ✓ ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება. გაზსადენების და აღრიცხვის კვანძების მომხმარებლების ტერიტორიის გარეთ გატანა. გეგმიური შემოწმებები.
- ✓ ბუნებრივი გაზის სათანადო ხარისხით მომსახურება. მომსახურების კომერციული ხარისხი.
- ✓ კომპანიების მხრიდან ბუნებრივი გაზის სექტორში დადგენილი წესებისა და მოთხოვნების დაცვა.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე მარეგულირებელმა კომისიამ ბუნებრივი გაზის საკითხებზე მიიღო 928 გადაწყვეტილება. ამასთანავე, კომპანიებს გაეგზავნათ 1254 რეკომენდაცია და 17 მიმართვა. აღნიშნულის საფუძველზე ბუნებრივი გაზის მომხმარებლებზე ჩამოწერილმა თანხამ საერთო ჯამში შეადგინა – 819 019.07 ლარი.

ბუნებრივი გაზის ხანდაზმული და უსაფუძვლო დავალიანებები

ყაზბეგის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობის პრობლემა

ბუნებრივი გაზის დავალიანებების საკითხებზე გასულ წლებში შემოსული განცხადებების რაოდენობა გაცილებით ჩამოუვარდებოდა ელექტროენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორებში შემოსული ანალოგიური განცხადებების რიცხვს, თუმცა, 2017 წლის დასაწყისში მდგომარეობა შეიცვალა და ხანდაზმული დავალიანებების შესახებ ბუნებრივი გაზის სექტორში განცხადებებმა საგრძნობლად იმატა, რაც განაპირობა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განაწილების არეალში აღნიშნული პრობლემის წამოჭრამ.

ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერაზე განცხადებების ყველაზე დიდი რაოდენობა შემოვიდა ყაზბეგის მუნიციპალიტეტიდან. აღნიშნული მუნიციპალიტეტის მოსახლეობა სარგებლობს სახელმწიფო შეღავათებით ბუნებრივ გაზზე. მძიმე სოციალური და კლიმატური პირობების გათვალისწინებით ზამთრის პერიოდში (15 ოქტომბრიდან 15 მაისამდე) ხორციელდება ბუნებრივი გაზის საფასურის სუბსიდირება და მოსახლეობისათვის ყოველთვიურად ანაზღაურდება 700 მ³-მდე ბუნებრივი გაზის ღირებულება. ბუნებრივი გაზის რაოდენობა, რომელიც აჭარბებს სუბსიდირებულ რაოდენობას, ასევე ზაფხულის პერიოდში მოხმარებული ბუნებრივი გაზის ღირებულება ანაზღაურდება მოსახლეობის მხრიდან.

მიუხედავად სახელმწიფო სუბსიდირებისა, მოსახლეობას (მთლიანობაში 1501 აბონენტს) 2007 წლიდან 2013 წლიდან ოქტომბრამდე პერიოდში დაუგროვდა ბუნებრივი გაზის დავალიანებები, რომელიც კომპანიის მიერ ბუნებრივი გაზის ქვითრებში აისახა 2016 წლის ბოლოსათვის. დავალიანებების მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადები იმ დროისათვის იყო ამოწურული.

გამოიკვეთა, რომ აღნიშნული საკითხი მასობრივ ხასიათს ატარებდა, შესაბამისად, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა შეხვედრა გამართა ყაზბეგის თემისა და ადგილობრივი თვითმმართველობის წარმომადგენლებთან. შეხვედრაზე განხილული იქნა არსებული ვითარება. ადგილობრივმა თვითმმართველობამ გამოთქვა მზადყოფნა, დახმარებოდა მოქალაქეებს განცხადებების შედგენაში, რაც ორგანიზებულად იგზავნებოდა ყაზბეგის მუნიციპალიტეტის გამგეობიდან. აღნიშნული თანამშრომლობის შედეგად 2017 წლის დასაწყისში მოსახლეობის უმეტესმა ნაწილმა (სულ

1047 მომხმარებელმა) განცხადებით მომართა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერის თაობაზე.

ყოველ ინდივიდუალურ აბონენტზე საზოგადოებრივმა დამცველმა რეკომენდაციით მიმართა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზს“, თუმცა, როგორც ყაზბეგის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობის შემთხვევაში, ასევე, შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ და სს „საქორგაზის“ განაწილების სხვა არეალებიდან შემოსულ დავალიანებების ჩამოწერის საკითხებზე აღნიშნული კომპანიები უარს აცხადებენ საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების შესრულებაზე. შესაბამისად, დავალიანებების ხანდაზმულობით ჩამოწერის საკითხებზე საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობით მიღებული იქნა მარეგულირებელი კომისიის 1000-ზე მეტი გადაწყვეტილება.

ძველი დავალიანების ჩამოწერის თხოვნით, 2017 წელს საზოგადოებრივ დამცველს მიმართა შპს „ყაზტრანს-გაზ თბილისის“ აბონენტების მცირე ნაწილმაც. აღნიშნული კომპანიის სასარგებლოდ, უნდა ითქვას, რომ ენერგომომხმარებლის ყველა შუამდგომლობა უპირობოდ დაკმაყოფილდა.

ნებისმიერი მომხმარებელი, რომელიც ყიდულობს ელექტროენერგიას, ბუნებრივ გაზს თუ სასმელ წყალს გამანაწილებელი კომპანიისგან, შედის მასთან სახელშეკრულებო ურთიერთობაში. საქართველოს 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. ხანდაზმულობის ვადის ამოწურვის შემდეგ მომხმარებელი უფლებამოსილია, უარი თქვას კომპანიის მოთხოვნის შესრულებაზე.

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.

გარდა აღნიშნულისა, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აქტიურად უწევს შუამდგომლობას სოციალურად დაუცველ ოჯახებს არსებული დავალიანებების ეტაპობრივად გადახდის საქმეში (სულ 17 განცხადება). მოცემულ შემთხვევაში საუბარია ისეთ დავალიანებებზე, რომელიც არ ექვემდებარება ხანდაზმულობით ან სხვა საფუძველით ჩამოწერას. 2017 წელს ასეთი დავალიანებების გადანაწილებაზე გაგზავნილი რეკომენდაციები თითქმის მთლიანად დაკმაყოფილდა. კომპანიებმა მათ მიერ დადგენილი წინასწარი შენატანების (რომელიც რიგ შემთხვევებში შეადგენს მთლიანი დავალიანების 40%-ს) გარეშე მოახდინეს დავალიანებების გადანაწილება. შესაბამისად, მომხმარებლებს კომპანიებთან შეთანხმებით მათთვის მისაღები და შეღავათიანი პირობებით გადაუნაწილდათ დაგროვებული დავალიანებები.

ახალი მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება - გაზიფიკაცია

ქსელზე მიერთების დროს წარმოქმნილი პრობლემები

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

2014 წლის ბოლოდან ამოქმედდა მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების ახალი რეგულაციები (წესები), რომელიც თავისი არსით მიერთების დაბალი საფასურის - 400 ლარის (0-6 მ³/სთ) და აღნიშნული საფასურის შეღავათიანი (ეტაპობრივი) გადახდის პირობებთან ერთად, 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 მოეთხოვებათ რაიმე დამატებითი დოკუმენტაციის, მათ შორის, საპროექტო და სანებართვო დოკუმენტაციის წარდგენა, დამატებითი ხარჯების გაღება, ხანგრძლივი ლოდინი ქსელზე მიერთებისთვის. პირიქით, მიერთების ახალი წესების პირობებში, კომპანიის მხრიდან ქსელზე მიერთების ვადების დარღვევის შემთხვევაში მოქმედებს კომპენსირების მექანიზმი. შესაბამისად, კომპანიის მხრიდან ქსელზე მიერთების ვადების დარღვევის შემთხვევაში მიერთების საფასური ნახევრდება.

გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების წესების დადგენის შემდეგ, გაზგამანაწილებელ კომპანიებში მოქალაქეთა მიმართვიანობამ საგრძნობლად იმატა, რასაც მოწმობს გამანაწილებელი კომპანიებიდან წარმოდგენილი ყოველწლიური სტატისტიკა. 2017 წელს შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისში“ გაზიფიკაციის მოთხოვნით შევიდა 9086 ინდივიდუალური განაცხადი, ხოლო 433 განაცხადი მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსის გაზიფიცირების შესახებ (21 658 ბინა). დღეის მდგომარეობით აღნიშნული მომხმარებლების ნახევარი გაზიფიცირებულია და მიეწოდება ბუნებრივი გაზი.

ამავე წელს ქსელზე მიერთების მსურველთა საკმაოდ დიდი რაოდენობა დაფიქსირდა იმ მსხვილ კომპანიებში, რომლებიც დედაქალაქის გარდა ძირითადად მოიცავენ საქართველოს სხვა დიდ ქალაქებს, რეგიონებსა და სოფლებს. შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განაწილების არეალში 2017 წელს დარეგისტრირდა 51 788 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი. დღეის მდგომარეობით დასრულდა 50 457 მომხმარებლის გაზიფიკაციის პროცესი. ასევე, დარეგისტრირდა 166 განაცხადი მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსის გაზიფიცირების შესახებ, რომლიდანაც დასრულდა 141 საცხოვრებელი კორპუსის გაზიფიკაციის პროცესი.

სს „საქორგაზის“ განაწილების არეალში 2017 წელს დარეგისტრირდა 8968 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი. დღეის მდგომარეობით დასრულდა 8530 მომხმარებლის გაზიფიკაციის პროცესი. ასევე, დარეგისტრირდა 41 განაცხადი მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსების გაზიფიცირების შესახებ, რომლიდანაც დასრულდა 37 საცხოვრებელი კორპუსის გაზიფიკაციის პროცესი. გასულ წლებთან შედარებით საქართველოს რეგიონებში ქსელზე მიერთების მსურველთა რაოდენობის ზრდა განაპირობა ქსელზე მიერთების ახალი რეგულაციების ძალაში შესვლამ და იმ განხორციელებულმა ცვლილებებმა, რომლითაც გაზიფიცირებულ დასახლებათა ჩამონათვალი განიცდიდა მუდმივ განახლებას და ემატებოდა ახალი დასახლებები და სოფლები. ენერგომომზდამენის ინიციატივით, აღნიშნულ ჩამონათვალს კიდევ დაემატა რამდენიმე ახალი სოფელი. მთლიანობაში, 2017 წელს დაემატა 132 დასახლება და სოფელი.

მაგალითად, თელავის მუნიციპალიტეტის სოფელ ფშაველსა და ლალისყურში მოსახლეობის გაზიფიცირების პროცესის დაწყების მიზნით 2017 წელს კომპანიამ მომხმარებლებისაგან წინასწარ მოითხოვა 800-1200 ლარი (საბანკო განვადების მეშვეობით), მათივე ხარჯებით ბუნებრივი გაზის ქსელების მშენებლობისათვის, რაც ენერგომომზდამენის აპარატის აქტიური ჩარევის შედეგად იქნა შეჩერებული.

აღნიშნული საკითხის დეტალური შესწავლისა და მარეგულირებელ კომისიასთან აქტიური მუშაობის შედეგად, თელავის მუნიციპალიტეტის სოფლების: ფშაველის, ლალისყურისა და ლაფანყურის გაზიფიცირების პროცესი სახელმწიფოს მიერ დაფინანსდა. საქართველოს მთავრობის 2017 წლის 3 აგვისტოს N1626 განკარგულების საფუძველზე შპს „საქართველოს გაზის ტრანსპორტირების კომპანიას“ დაევალა აღნიშნული სოფლების მოსახლეობისთვის ბუნებრივი გაზით მომარაგებისთვის საჭირო ღონისძიებების განხორციელება. აღნიშნული პროექტის დამთავრებისთანავე მოსახლეობა შეძლებს, ისარგებლოს გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებას 400 ლარიანი საფასურით, რაც დაახლოებით 3-ჯერ ნაკლებია სს „ვისოლ პეტროლიუმ ჯორჯიას“ მიერ შეთავაზებულ საფასურზე.

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 ვალდებული არიან, უზრუნველყონ მომხმარებელთა მიერთება, თუ ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელი მისაერთებელი ობიექტებიდან განთავსებულია არაუმეტეს 300 მეტრის რადიუსში.

გაზიფიკაციის საკითხები საზოგადოებრივმა დამცველმა ადგილზე შეისწავლა. ლოკალურად გაიმართა სამუშაო შეხვედრები, როგორც მოსახლეობასთან, ასევე კომპანიების და ადგილობრივი თვითმმართველობის წარმომადგენლებთან. შემოსული

ინფორმაციის და ბუნებრივი გაზის არსებული გამანაწილებელი ქსელების მდებარეობის გადამოწმების შედეგად, აღნიშნულ საკითხზე გაგზავნილი რეკომენდაციების უმეტესობა დაკმაყოფილდა. შესაბამისად, მომხმარებლების მიერთება განხორციელდა დადგენილი წესების მიხედვით, ყოველგვარი დამატებითი ხარჯების გაღების გარეშე.

გატარებული ღონისძიებების და მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების საფუძველზე, კომისიის მიერ დადგენილი პირობებით შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განაწილების არეალში დაიწყო და ეტაპობრივად მიმდინარეობს მცხეთის მუნიციპალიტეტის სოფელ ნავდარაანთკარის მოსახლეობის გაზიფიკაცია. გარკვეულ ტერიტორიულ ერთეულებში შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“ გაზიფიცირების სამუშაოებს ახორციელებს საქართველოს ენერგეტიკის სამინისტროსთან წინასწარ შეთანხმებული გეგმის მიხედვით. თეთრიწყაროს მუნიციპალიტეტის სოფელ წინწყაროს გაზიფიცირებაც კომპანიამ გაითვალისწინა 2017 წლის გეგმაში. ამასთან, დასრულდა აღნიშნული სოფლის გაზიფიკაციის პროექტი, ხოლო მოსახლეობის გაზიფიცირების სამუშაოები განხორციელდა 2017 წლის ბოლომდე.

რაც შეეხება გარდაბნის მუნიციპალიტეტის, სოფელ კრწანისის მოსახლეობის გაზიფიკაციას, შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისმა“ შეასრულა საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაცია და აღნიშნულ ტერიტორიაზე მოაწყო ბუნებრივი გაზის ცენტრალური გამანაწილებელი ქსელი. შესაბამისად, დღეის მდგომარეობით, სოფელ კრწანისის მოსახლეობის უმეტესი ნაწილის გაზიფიცირების პროცესი დასრულებულია.

ზემოაღნიშნული საკითხების მოგვარებაში აქტიურად იყო ჩართული თეთრიწყაროს მუნიციპალიტეტის მაჟორიტარი დეპუტატის ბიურო, რომელიც სისტემატურად გვაწვდიდა ინფორმაციას, როგორც უფლებების დარღვევის შესახებ, აგრეთვე კომპანიის მიერ გატარებული ღონისძიებების თაობაზე.

გაზიფიკაციის პრობლემა იდგა ვარკეთილის ერთ-ერთ ახლადდასახლებულ უბანში, სადაც შპს „ვარკეთილაირმა“ უარი განაცხადა ახალი მომხმარებლების მიერთებაზე იმ საფუძველით, რომ უბნის გაზსადენების მშენებლობა დაკავშირებული იყო საკმაოდ დიდ ფინანსებთან. მოქალაქეებმა წარმოდგენილ განცხადებებში განმარტეს, რომ 21-ე საუკუნეში დედაქალაქში ვერ სარგებლობდნენ ბუნებრივი გაზით და ზამთარში შეშით თბებოდნენ ან უწყვედად ელექტროენერგიის მოხმარებისთვის საკმაოდ სოლიდური თანხების გადახდა. შპს „ვარკეთილაირმა“ წარმოდგენილ წერილში აღნიშნა, რომ მითითებული ტერიტორია წარმოადგენდა ახლად გაშენებულ რაიონს - ვარკეთილი 2, პირველი მ/რ, ე.წ. „რადიოსადგურის ტერიტორია“, რომელიც არ შედიოდა კომპანიის სალიცენზიო არეალში. შპს „ვარკეთილაირის“ წერილში ასევე მითითებული იყო, რომ თუნდაც ერთი ახალი მომხმარებლის ქსელზე მიერთება გამოიწვევდა სხვა ანალოგიური მომხმარებლებისაგან ქსელზე მიერთების მოთხოვნას და მომავალში მთელი რაიონის გაზიფიცირებას (განაწილების არეალის გაფართოება), რომელიც დაკავშირებული იყო საკმაოდ დიდ ფინანსებთან (დაახლოებით 300 000 ლარი), რისი გაწევის შესაძლებლობაც კომპანიას არ გააჩნდა, თუმცა, განაწილების არეალის პრობლემის მიუხედავად, კომპანია გამოთქვამდა

მზადყოფნას მხოლოდ ნაწილობრივ (20%-ით) მოეხდინა ახალი რაიონის გაზიფიკაციის პროექტის დაფინანსება.

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელის ექსპლუატაცია და მომხმარებლების ბუნებრივი გაზით მომარაგება ხორციელდება არა კომპანიის განაწილების არეალის, არამედ კონკრეტული გამანაწილებელი ქსელის ფარგლებში და საჭიროების შემთხვევაში, გამანაწილებელი ქსელის გაფართოება, რეკონსტრუქცია, შეკეთება, დანადგარების ან/და მოწყობილობების (ასევე, მრიცხველის) დამონტაჟება-მიერთება, ექსპლუატაციიდან გამოყვანა ან ჩართვა შეიძლება განხორციელდეს მხოლოდ განაწილების ლიცენზიატის მეშვეობით. შესაბამისად, შპს „ვარკეთილაირს“ განემარტა, რომ კანონმდებლობით დადგენილი ფორმის განაცხადით მიმართვის შემთხვევაში კომპანიას უნდა განეხორციელებინა „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-19 და 19¹ მუხლებით განსაზღვრული ღონისძიებები (მომხმარებლის მიერთების პროცედურების).

საკითხი ადგილზე შეისწავლა საზოგადოებრივი დამცველისა და სემეკის ბუნებრივი გაზის დეპარტამენტის წარმომადგენლებმა. ტერიტორიის დათვალიერებით გაირკვა, რომ საცხოვრებელი სახლები ახალ უბანში მდებარეობდა კომპანიის გაზგამანაწილებელი ქსელიდან დაახლოებით 100-150 მეტრში.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ენერგომზადების შუამდგომლობების საფუძველზე კონკრეტულ მომხმარებლებზე მარეგულირებელმა კომისიამ მიიღო გადაწყვეტილებები, რომლითაც შპს „ვარკეთილაირს“ დაევალა მათი გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება კომისიის მიერ განსაზღვრულ ვადებში, მიერთების საფასურის (200 ლარით) განახევრება. მნიშვნელოვანია ის გარემოებაც, რომ საზოგადოებრივი დამცველის აქტიური ჩართულობის შედეგად, კომპანიამ გადაწყვიტა აღნიშნულ ტერიტორიაზე 2017 წლის აგვისტოს ბოლომდე ბუნებრივი გაზის ცენტრალური გამანაწილებელი (კაპიტალური) ქსელის მშენებლობა. აღნიშნული ქმედებით თითოეულ მოსახლეს მიეცა შესაძლებლობა და მიუერთდა ბუნებრივი გაზის ქსელს სემეკის მიერ დადგენილი პაკეტით.

ახალი საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების ვადა შეადგენს 40 სამუშაო დღეს (ეს ვადა განისაზღვრება მომხმარებლისათვის ბუნებრივი გაზის მრიცხველის მოწყობის ჩათვლით, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მოთხოვნილი არის ერთი დანადგარის და შიდა ქსელის მოწყობაც). გაზიფიცირების სამუშაოების აღნიშნულ ვადაში დაუსრულებლობის შემთხვევაში მიერთების საფასური ნახევრდება. როგორც ზემოთ მოყვანილ სტატისტიკაშია მითითებული, საანაგარიშო წლის განმავლობაში მომხმარებლები მოგვმართავდნენ, რომ კომპანიები არ ასრულებდნენ თავის ვალდებულებებს მიერთების ვადების დაცვის კუთხით.

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების ვადების დარღვევის გამო, მიერთების საფასურის განახევრებაზე საქართველოს რეგიონებში მოქმედ კომპანიებს გაეგზავნათ 74 რეკომენდაცია, რომელიც თითქმის სრულად დაკმაყოფილდა და თითოეულ მოქალაქეს 200 ლარით შეუმცირდა ქსელზე მიერთების საფასური. იყო კოლექტიური განცხადებებიც, რომელზეც გაგზავნილი რეკომენდაციებიც ასევე დაკმაყოფილდა. რაც

შეეხება განცხადებებს შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ განაწილების არეალში, აღნიშნულზე 2017 წელს გაგზავნილი რეკომენდაციების უმეტესობა შესრულდა, როგორც ქსელზე მიერთების და ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყების ნაწილში, ასევე, მიერთების ვადების დარღვევის გამო საფასურის განახევრების ნაწილშიც.

გამონაკლისად შეიძლება ჩაითვალოს მხოლოდ რამდენიმე რეკომენდაცია, სადაც კომპანიას მომხმარებლის განაცხადზე უსაფუძვლოდ დადგენილი ჰქონდა ხარვეზი (კომპანიამ მომხმარებელი მიიჩნია არასაყოფაცხოვრებო კატეგორიის მომხმარებლად, ან უსაფუძვლოდ მიუთითა, რომ გაზგამანაწილებელი ქსელი მახლობლად არ მდებარეობდა). აღნიშნულზე იმსჯელა მარეგულირებელმა კომისიამ, რომელმაც შესაბამისი გადაწყვეტილებით მომხმარებლის მოთხოვნები დააკმაყოფილა და კომპანიას მისცა სათანადო განმარტება ხარვეზის დადგენის სამართლებრივ საფუძვლებთან დაკავშირებით.

შიდა ქსელის მოწყობა

მიერთების საერთო ვადების (შესაბამისად, ბუნებრივი გაზის მიწოდების ვადების) გაჭიანურებას ხშირად იწვევს მომხმარებელთა მიერ მოწყობილი საცხოვრებელი ბინების „შიდა ქსელების“ ტექნიკური გაუმართაობა, უსაფრთხოების, ან სხვა მოთხოვნებთან შეუსაბამობა.

მომხმარებლები ხშირად საკუთარი ძალებით, ან სხვადასხვა სამშენებლო ორგანიზაციების მეშვეობით ახორციელებენ თავისი 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. ამასთანავე, კომპანია ითხოვს ბუნებრივი გაზის დეტექტორების, ასევე ელექტრომექანიკური ჩამკეტი მოწყობილობების დაყენებას, რომლის მოთხოვნის საფუძველიც განმცხადებლებისთვის გაურკვეველია.

ვინაიდან, ბუნებრივი გაზის ქსელების ტექნიკური ნორმების შესაბამისად მოწყობის, ასევე, ბუნებრივი გაზის ხელსაწყოების უსაფრთხო ექსპლუატაციის საკითხები პირდაპირ არ წარმოადგენს მარეგულირებელი კომისიის კომპეტენციას, პრობლემის გარკვეულწილად დასარეგულირებლად იმსჯელა მარეგულირებელმა კომისიამ. მომხმარებლის მიერ შიდა ქსელის მოწყობის და ტექნიკური ექსპერტიზის დასკვნის წარდგენის საკითხთან დაკავშირებით აღინიშნა, რომ ასეთი დოკუმენტაციის აუცილებლობა ერთმნიშვნელოვნად განსაზღვრული არ არის.

მომხმარებლის შიდა ქსელის მოწყობა და, შესაბამისად, მასთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის წარმოება, როგორც წესი, ხორციელდება კომპანიასთან ან კვალიფიციურ

პირთან შეთანხმების საფუძველზე. ამასთან, გაზმომარაგებისათვის მომხმარებლის შიდა ქსელის მზადყოფნა უნდა დადასტურდეს გარკვეული სახის დოკუმენტაციით. არსებული დავებიდან გამომდინარე, მარეგულირებელმა კომისიამ განსაზღვრა დოკუმენტაციის ჩამონათვალი, რომელიც საშუალებას მისცემს მომხმარებლებს დაადასტურონ მათი შიდა ქსელის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების მზადყოფნა.

დოკუმენტაციაში უნდა აისახოს მომხმარებლის მფლობელობაში არსებულ შიდა ქსელზე გამოყენებული მასალები; შედუღების (ან შეერთების) მეთოდები; მილსადენების განლაგება; ბუნებრივი გაზის სისტემის სიმტკიცესა და ჰერმეტიულობაზე გამოცდა. ამასთან, მომხმარებელმა უნდა წარადგინოს სამუშაოების განმახორციელებელი პირების კვალიფიკაციის დამადასტურებელი დოკუმენტი და კვალიფიციური პირის მიერ შიდა ქსელის მზადყოფნის თაობაზე გაცემული დასკვნა.

მომხმარებელთა ბუნებრივი გაზის ქსელების არსებული სტანდარტების და ტექნიკური ნორმების შესაბამისად მოწყობის, ასევე ბუნებრივი გაზის ხელსაწყოების უსაფრთხო ექსპლუატაციის საკითხებზე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური 2017 წლიდან ახორციელებს მიზანმიმართულ კამპანიას. აღნიშნულ საკითხზე გაიმართა შეხვედრები საქართველოს ეკონომიკური განვითარების სამინისტროს, სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს, ადგილობრივი თვითმმართველობის და კომისიის წარმომადგენლებთან. თანამედროვე პირობებში, მომხმარებელთა შიდა ქსელები შესრულებულია ე.წ. მეტალოპლასტმასის მრავალშრიანი მილებით, რომელთა გამოყენებითაც გაზგაყვანილობის მონტაჟი უნდა განხორციელდეს შესაბამისი ტექნიკური რეგლამენტების და უსაფრთხოების მოთხოვნების გათვალისწინებით.

საკითხი მოითხოვს სიღრმისეულ შესწავლას და საჭიროა გაზგაყვანილობის მონტაჟის დროს მეტალოპლასტმასის მრავალშრიანი მილების გამოყენებისას არსებული საერთაშორისო სტანდარტებისა და პრაქტიკის დადგენა, რაზეც გარკვეული სახის ინფორმაცია, მათ შორის სტანდარტების ჩამონათვალი, წარმოადგინა საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნულმა სააგენტომ. კონკრეტული საერთაშორისო დოკუმენტების დამუშავების და საბოლოო პოზიციის შეჯერების შემდეგ საზოგადოებრივი დამცველის მხრიდან განხორციელდება სათანადო ცვლილებების ინიცირება საკანონმდებლო დონეზე. გარდა ამისა, შესაბამისი პროცედურების დასრულების შემდეგ დამცველის სამსახური უზრუნველყოფს მიღებული რეგულაციების შესახებ ინფორმაციის ყველასათვის ხელმისაწვდომობას.

ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება და ზიანის ანაზღაურების გამო განხორციელებული უსაფუძვლო (ან არასწორი) დარიცხვები

2017 წელს ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების გამო განხორციელებული უსაფუძვლო დარიცხვების საკითხებზე, მათ შორის, ბუნებრივი გაზის მრიცხველის დაზიანების გამო

ზიანის თანხების დარიცხვის, ასევე, ახალი მრიცხველის ღირებულების დაკისრების თაობაზე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართა არაერთმა განმცხადებელმა. აქედან, განცხადებების უმეტესობა დაფიქსირდა შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ და შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განაწილების არეალებიდან.

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 დადგენილებების და სათანადო დარიცხვების უმეტესობა მარეგულირებელი კომისიის მიერ გაუქმდა.

ძირითადი პრობლემა მდგომარეობდა ქალაქ თბილისის მაშტაბით მოძველებული და დაზიანებული მრიცხველების შეცვლის პროცესში ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების ოქმების უსაფუძვლოდ შედგენასა და მომხმარებლებისათვის ზიანის თანხის (მათ შორის ახალი მრიცხველების ღირებულების) დაკისრებაში. მაგალითისათვის საკმარისი იყო, რომ კომპანიას აღმოაჩინა 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 შედგენას და სამართალდარღვევის საქმეებიდან მომდინარე უსაფუძვლო დარიცხვებს, როგორც უკანონოდ მოხმარებული ბუნებრივი გაზის, ასევე, დაზიანებული მრიცხველის ღირებულების სახით.

აღსანიშნავია, რომ გასულ წლებში 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 განხორციელებულ ზემოქმედებაზე არის საუბარი, ყურადღება არ იყო გამახვილებული მრიცხველების შეფუთვისა და დალუქვის მდგომარეობაზე შემოწმების მომენტში, ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის არსზე, ასევე საქმის გადაწყვეტისათვის არსებით სხვა გარემოებებზე.

გასული, 2016 წლის ანგარიშში მითითებული იყო, რომ 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, რაც შემდგომში წარმოადგენდა მიყენებული ზიანისათვის თანხის დარიცხვის საფუძველს. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სათანადო გარემოებების სრულად გამოკვლევის და მტკიცებულების ობიექტურად შეფასების გარეშე იყო გადაწყვეტილი კონკრეტული მომხმარებლების პასუხისმგებლობის და ზიანის დაკისრების საკითხები.

ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევებზე პრობლემათა დეტალური ანალიზი ასახულია აგრეთვე საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2014-2015 წლების ანგარიშებში. 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.

2017 წელს, წინა საანგარიშო წლებთან შედარებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების სადავო დარიცხვებთან დაკავშირებით შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისიდან“ შემოსული განცხადებების რაოდენობა მნიშვნელოვნად შემცირდა, რაც მოწმობს, რომ ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების საკითხებზე გაწეული ძალისხმევის შედეგად შეიცვალა კომპანიების მიდგომებიც ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საკითხებთან მიმართებაში.

ამასთან აღსანიშნავია, რომ ბუნებრივი გაზის დატაცების შესახებ კომპანიის უფლებამოსილი პირების მიერ გამოტანილი ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების დადგენილებების კანონიერებას ძირითადად იხილავს მარეგულირებელი კომისიის საჩივრების დეპარტამენტი. რომელიც შესაბამისად ამზადებს საკითხებს კომისიის სხდომებზე განსახილველად და გადაწყვეტილებების მისაღებად, თუმცა, ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხების კანონიერების ნაწილში შესწავლა ისევ წარმოადგენს დამცველის სამსახურის ერთ-ერთ ძირითად ფუნქციას.

სტატისტიკის მიხედვით 2017 წელს შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ მიერ შედგა 3705 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, რაც საკმაოდ მაღალი მაჩვენებელია, მაგრამ ამასთანავე, მნიშვნელოვნად გაიზარდა შეწყვეტილი ადმინისტრაციული საქმეების მაჩვენებელიც. აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით შეწყვეტილია - 2966 საქმე (დაახლოებით 80,05 %), რაც კიდევ ერთხელ მიუთითებს, რომ გასულ წლებთან შედარებით ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საქმეების განხილვა კომპანიაში მიმდინარეობს ბევრად უფრო ობიექტურად და სამართლიანად.

პრობლემად ისევ რჩება გარკვეული შემთხვევები, როდესაც საქმეში არსებული მტკიცებულებებით (მათ შორის, ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის საქმის მასალებით) უდავოდ დასტურდება მოქალაქის მიერ ბუნებრივი გაზის უკანონოდ

მოხმარების ფაქტი. უკანონოდ მოხმარებული ბუნებრივი გაზის რაოდენობის და მისი ღირებულების განსაზღვრა კი არ არის შესაბამისობაში მოქმედ კანონმდებლობასთან. მოცემულ შემთხვევაში, ზიანის ოდენობის დადგენა უნდა განხორციელდეს კომისიის მიერ დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-9 მუხლით განსაზღვრული დარიცხვის მეთოდების სწორად შერჩევის, მომხმარებლის გაზის დანადგარების წარმადობის განსაზღვრის (სადაც უნდა გამოირიცხოს არამუშა მდგომარეობაში მყოფი და დაზიანებული გაზის დანადგარები) და სეზონურობის გათვალისწინებით.

დედაქალაქისაგან განსხვავებით, უკანასკნელ პერიოდში ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების ფაქტები გახშირდა რეგიონებში, როგორც სამართალდამრღვევთა მხრიდან ბუნებრივი გაზის მრიცხველების (უმეტეს შემთხვევებში მრიცხველის ქარხნული ლუქების დაზიანების, გახვრეტის და სხვა) დაზიანების, ასევე გამანაწილებელ ქსელზე უკანონო დაერთებების მეშვეობით.

სს „საქორგაზის“ ინფორმაციით, 2017 წელს უფლებამოსილი პირებისაგან შედგა 1168 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი. აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით შეწყდა მხოლოდ ერთი საქმე. პრობლემა მეტად აქტუალურია, რადგან მარეგულირებელი კომისიის სხდომაზე არაერთხელ გაჟღერდა, რომ მომხმარებლებს ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებაში სხვადასხვა არაკანონიერი გზებით დახმარებას უწევენ კომპანიის წარმომადგენლებიც, რაც შესაბამისი სამართალდამცავი ორგანოების შესწავლის საგანია.

მეორე პრობლემა უკავშირდება დაზიანებული მრიცხველების შესწავლას, რადგან განსაკუთრებით ჭიანურდება მრიცხველების ტრასოლოგიური და დაქტილოსკოპიური ექსპერტიზის ჩატარება ლ. სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნულ ბიუროში, გადატვირთულობის გამო. აქედან გამომდინარე, დიდ დროს მოითხოვს კომპანიებისაგან ექსპერტიზის დასკვნების წარმოდგენაც და დამცველის სამსახურში საქმეების განხილვაც.

აბონენტის ცვლილების დროს მომხმარებლებზე ძველი მესაკუთრეების დავალიანებების უსაფუძვლოდ დაკისრება.

საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების შესრულების კუთხით დადებითი ტენდენცია გრძელდება უძრავი ქონების ახალი მესაკუთრეების მიმართაც, რომელთაც მათგან დამოუკიდებელი მიზეზებით დაეკისრათ ძველი მესაკუთრეების ვალდებულებები. ენერგეტიკის სამივე სექტორში მოქმედი კომპანიები დავალიანების არსებობისას ახალ მომხმარებლებს უარს უცხადებენ აბონენტად რეგისტრაციაზე, თუ ისინი არ გადაიხდიან უძრავი ქონების ძველი მესაკუთრის დავალიანებას ან არ აღიარებენ წერილობითი ფორმით. უმრავლეს შემთხვევებში ასეთი მოთხოვნის სამართლებრივი საფუძველი არ არსებობს.

„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, კომპანიის წარმომადგენლები ვალდებული არიან, ყურადღებით გაეცნონ საჭირო უძრავი ქონების ნასყიდობის დოკუმენტაციას.

მაგალითად, ქონების გაყიდვის და მესაკუთრის შეცვლისას მნიშვნელოვანია ნასყიდობასთან დაკავშირებული დოკუმენტების (მათ შორის, უძრავი ქონების ნასყიდობის ხელშეკრულების და სხვა დოკუმენტების) სრულყოფილად წარდგენა. ვინაიდან, უძრავი ქონების ნასყიდობასთან ერთად, შესაძლებელია მხარეებს შორის არსებობდეს შეთანხმება კომუნალურ დავალიანებებზეც. თუ მსგავსი შეთანხმება არ არსებობს და ნასყიდობის ხელშეკრულებაშიც ამის თაობაზე არაფერი წერია, მაშინ ახალი მესაკუთრე უნდა გათავისუფლდეს ამ ვალდებულებისგან და კომპანიამ უნდა იმოქმედოს ნორმატიული აქტით გათვალისწინებული წესის თანახმად.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ გაგზავნილი რეკომენდაციებიდან და მიმართვებიდან შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისმა“ არ შეასრულა მხოლოდ ორი რეკომენდაცია, რომელიც უკავშირდება ძველი მესაკუთრის დავალიანების ჩამოწერას მიერთების საფასურის ნაწილში. კომპანიის პოზიცია ამ საკითხზე არის შემდეგი: ვინაიდან მან კანონმდებლობის მოთხოვნათა დაცვით მიაერთა გამანაწილებელ ქსელზე ახალი აბონენტი, საიდანაც გაზს მოიხმარს ქონების ახალი მესაკუთრე, შესაბამისად, ახალ მესაკუთრეს ეკისრება მიერთების საფასურის ანაზღაურების ვალდებულება.

მოქმედი კანონმდებლობით, ახალი მომხმარებლის ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების საფასურის (400 ლარის) გადახდაზე ვალდებულება ეკისრება უშუალოდ იმ პირს, ვინც მოითხოვა ქსელზე მიერთება და შევიდა სახელშეკრულებო ურთიერთობაში განაწილების ლიცენზიატთან. მიერთების მსურველებს, ჩვენს შემთხვევებში უძრავი ქონების ძველ მესაკუთრეებს კომპანიასთან გაფორმებული აქვთ მიერთების საფასურის (25 ლარით) გადანაწილების ხელშეკრულებები, რომლებიც არ გაუქმებულა და ჩვეულებრივად ძალაშია.

ხელშეკრულების ბათილობა ან ამ ხელშეკრულებით დადგენილი ვალდებულების მესამე პირზე გადაკისრება შესაძლებელია მხოლოდ საქართველოს სამოქალაქო კოდექსით განსაზღვრულ შემთხვევებში. შესაბამისად, კომპანიის მიერ მითითებული გარემოებები ვერ იქნება არსებული ხელშეკრულების ბათილობის ან არსებული სამართლებრივი ურთიერთობის შეცვლის საფუძველი და დავალიანების ის ნაწილი, რომელიც წარმოადგენს მიერთების საფასურის დავალიანებას, ვერ დაეკისრება უძრავი ქონების ახალ მესაკუთრეს. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მომხმარებელთა ინტერესების დამცველის სამსახური უკვე 2018 წელს იდავებს აღნიშნულ საკითხებზე საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის საჯარო სხდომებზე.

მომხმარებლების არასაყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანა.

მომხმარებლის კატეგორიის განსაზღვრა.

ბუნებრივი გაზის ახალი საყოფაცხოვრებო ტარიფების დადგენა.

ტარიფების ზრდა.

2017 წლის განმავლობაში დაფიქსირდა საყოფაცხოვრებო მომხმარებლების განცხადებები, რომლებიც არასწორი იდენტიფიცირების გამო კომპანიებმა გადაიყვანეს არასაყოფაცხოვრებო ტარიფებზე. გარკვეულ შემთხვევებში აღნიშნულს საფუძვლად დაედო კომპანიების მხრიდან განხორციელებული შემოწმებები და შემოწმებების შედეგად შედგენილი აქტები. თუმცა ამ აქტებზე არ იყო მომხმარებლების ხელმოწერები და კომპანიის ცალმხრივი პოზიცია არ იძლეოდა სრულყოფილ სურათს შექმნილ მდგომარეობაზე. კერძოდ, დაიწყეს თუ არა აღნიშნულმა მომხმარებლებმა სამეწარმეო საქმიანობა, რაც საფუძვლად დაედებოდა არასაყოფაცხოვრებო ტარიფის გამოყენებას.

ამგვარი განცხადებების შესწავლით დადგინდა, რომ მსგავს შემთხვევას ადგილი არ ჰქონდა და კომპანიის მიერ არასაყოფაცხოვრებო ტარიფებზე გადაყვანა არ იყო საფუძვლიანი. შესაბამისად, ენერგომზღუდსმენის რეკომენდაციების საფუძველზე განმცხადებლებს ისევ დაუდგინდათ საყოფაცხოვრებო ტარიფი და განხორციელდა დარიცხული თანხების კორექტირება.

ტარიფის სწორად გამოყენების პრობლემა გამოიკვეთა ახალი მომხმარებლების მიერთების შემთხვევებშიც. განმცხადებლის საჯარო რეესტრის ამონაწერში ფართის დანიშნულების (მაგ: თუ ამონაწერში არ იყო ჩანაწერი „ბინა“) პირდაპირი ჩანაწერის არარსებობა კომპანიამ ჩათვალა მომხმარებლის არასაყოფაცხოვრებო კატეგორიად მიჩნევის საფუძვლად და მომხმარებელს განაცხადზე დაუდგინა ხარვეზი. წარმოდგენილი ინფორმაციით დადასტურდა, რომ კომპანიაში განაცხადი წარადგინა ფიზიკურმა პირმა „ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების მოთხოვნის შესახებ,“ განცხადში დააფიქსირა საყოფაცხოვრებო მომხმარებელი, ხოლო ბუნებრივი გაზის დანადგარების ჩამონათვალში კი გაზქურა (1.32 მ³) და გათბობის ქვაბი (2.45 მ³). ამასთან, მომხმარებელმა მიუთითა, რომ მიერთების საფასურს გადაიხდიდა გადანაწილებით.

საჯარო რეესტრის ამონაწერის მიხედვით ქსელზე მიერთების მსურველის ფართი წარმოადგენდა „დამხმარე ფართს“ მანსარდის სართულზე, რომლიდანაც პირდაპირ ვერ დგინდებოდა ბუნებრივი გაზის მოხმარების მიზანი (საყოფაცხოვრებო/ან არასაყოფაცხოვრებო). თუმცა, ამავდროულად მოქალაქემ წარმოადგინა დამატებითი დოკუმენტაცია ელექტროენერგიის მოხმარებასთან დაკავშირებით, ასევე მომხმარებლის კუთვნილ ფართში გადაღებული ფოტომასალა, რომელიც ასახავს საცხოვრებელი ბინის სურათს. შესაბამისად, კანონმდებლობით დადგენილი ფორმის განაცხადით (საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის შემთხვევა) მიმართვის შემთხვევაში კომპანიას უნდა მოეხდინა მომხმარებლის განაცხადის დამტკიცება, ასევე „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და

მოხმარების წესების“ მე-19 და 19¹ მუხლებით განსაზღვრული ღონისძიებების (მომხმარებლის მიერთების პროცედურების) განხორციელება. სამწუხაროდ, ამ საკითხზე საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაცია არ დაკმაყოფილდა, თუმცა მოქალაქის ინტერესი მაქსიმალურად დაიცვა სემეკმა დადებითი გადაწყვეტილებით.

2016 წლის ანგარიშში აღნიშნული იყო, რომ საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის ერთიანი ბუნებრივი გაზის ტარიფებით ანგარიშსწორება ვერ ხორციელდებოდა სხვადასხვა მიზეზებიდან გამომდინარე. პირველ მიზეზს წარმოადგენდა საქართველოს ენერგეტიკის მინისტრის 2007 წლის 25 სექტემბრის №69 ბრძანებით ბუნებრივი გაზის მიწოდების ტარიფების დერეგულირებულად გამოცხადება. აღნიშნული ბრძანებით დერეგულირებულად გამოცხადდა ასევე ის საყოფაცხოვრებო მომხმარებლები, რომლებმაც 2008 წლის 1 აგვისტოს შემდეგ მოახდინეს ბუნებრივი გაზის ქსელზე მიერთება (ე.წ. „ნაწილობრივი დერეგულირება“). მეორე მიზეზს წარმოადგენს ის ფაქტი, რომ საქართველოში მოქმედებს 26 განაწილების ლიცენზიატი, რომლებსაც დადგენილი აქვთ ბუნებრივი გაზის ტარიფების განსხვავებული ოდენობები.

2017 წელი ენერგეტიკაში საკმაოდ აქტიური იყო ტარიფების დადგენის თვალსაზრისით. ბუნებრივი გაზის სექტორში ახალი ტარიფები დაუდგინდა გაზის ისეთ მსხვილ ლიცენზიატებს, როგორიცაა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“ და სს „საქორგაზი“ დამატებული ღირებულების ჩათვლით აღნიშნული კომპანიებისათვის რეგულირებადი მოხმარების ზღვრულმა ტარიფმა შეადგინა:

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“

56.94 თეთრი/მ³;

სს „საქორგაზი“

57.011 თეთრი/მ³.

აღნიშნული ცვლილებით ბუნებრივი გაზის საფასური რამდენიმე თეთრით (მაქსიმალური ზრდა დაახლოებით 11 თეთრის ფარგლებში) გაიზარდა რეგულირებადი მომხმარებლებისათვის, თუმცა, ამასთანავე აღინიშნა, რომ ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფების ერთიან სივრცეში მოქცევა სამომავლოდ აღმოფხვრიდა იმ საფრთხეებს, რაც დაკავშირებული იყო ამ კატეგორიის ცალკეულ მომხმარებელთა ჯგუფებისათვის ტარიფების ზრდასთან. მარეგულირებელი კომისიის განმარტებით, ბოლო პერიოდში ბუნებრივი გაზის ტარიფების ზრდა დაკავშირებულია სავალუტო კურსის მკვეთრმა მატებასთან და რეგიონებში განსახორციელებელი ინვესტიციების დიდ მოცულობებთან. პირველი კომპანია, რომელმაც ჯერ კიდევ 2016 წელს გაზარდა საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის ბუნებრივი გაზის სამომხმარებლო ტარიფი 48-დან 59 თეთრამდე იყო სს „ვისოლ პეტროლიუმ ჯორჯია.“ აღნიშნული ცვლილებით კომპანიამ ტარიფი გაუზარდა დერეგულირებულ მომხმარებლებს.

საქართველოს ენერგეტიკის მინისტრის 2017 წლის 14 აგვისტოს №52 ბრძანებით ცვლილება შევიდა „ბუნებრივი გაზის მიწოდების საქმიანობის დერეგულირებისა და ნაწილობრივი დერეგულირების შესახებ“ საქართველოს ენერგეტიკის მინისტრის 2007 წლის 25 სექტემბრის №69 ბრძანებაში. ბრძანების მოქმედება ბუნებრივი გაზის ტარიფების „ნაწილობრივ დერეგულირებულად“ გამოცხადების ნაწილში ეტაპობრივად შეწყდება იმ ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებისათვის, რომლებსაც მომავალში კომისია დაუდგენს რეგულირებად ტარიფებს. აღნიშნულიდან გამომდინარე, დღევანდელი მოცემულობით, მარეგულირებელ კომისიაში შემოსულია ბუნებრივი გაზის დანარჩენი ლიცენზიატების სატარიფო განაცხადები და აღნიშნული კომპანიებისათვის ბუნებრივი გაზის ტარიფების დადგენა დაგეგმილია 2018 წლის პირველ ნახევარში. უნდა აღინიშნოს, რომ კომისიის მიერ დადგენილი ტარიფები მნიშვნელოვან გავლენას მოახდენს შემდგომში რეგიონების სოციალურ-ეკონომიკურ მდგომარეობაზე.

ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები უცვლელად შენარჩუნდა შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ მომხმარებლებისათვის. შესაბამისად, კომპანიის მომხმარებლებისათვის ბოლო წლების განმავლობაში ბუნებრივი გაზის ტარიფები ყველაზე სტაბილურია. თუმცა, დედაქალაქის ტერიტორიაზე მოქმედი სხვა განაწილების ლიცენზიატების მხრიდან მომდევნო წლის დასაწყისიდან დაანონსდა ბუნებრივი გაზის ტარიფების გაზრდა. საყოფაცხოვრებო ტარიფის ზრდის მიზეზად დასახელდა ის ფაქტი, რომ თბილისის მასშტაბით მოქმედ სხვა კომპანიებს ბუნებრივი გაზი მიეწოდებათ შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ მეშვეობით, რომელმაც 3 თეთრით გაზარდა მათთვის ბუნებრივი გაზის მიწოდების ტარიფი. ამდენად, 2018 წლის იანვრიდან ბუნებრივი გაზის ტარიფის გაზრდა 5 თეთრის ფარგლებში განხორციელდება შპს „ვარკეთილაირის“, შპს „ტაბას“ და შპს „ჩირალდანი 21-ე საუკუნის“ საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის. ბუნებრივი გაზის არსებული ტარიფი შენარჩუნდა შპს „ენერგოკავშირის“ შემთხვევაში, ხოლო შპს „დიდი დიღომის“ მხრიდან განხორციელდა ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფის მინიმალური გაზრდა - 1 თეთრის ფარგლებში.

განაწილების ლიცენზიატების მხრიდან ბუნებრივი გაზის ტარიფების ცვლილებებს თანმიმდევრულად აკვირდება მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური და სწავლობს მის კანონიერებას. 2017 წელს შემოწმდა რამდენიმე კომპანია (შპს „გასკო+“, შპს „დი-ვი-ესი“ და სხვები), რომლებმაც მოულოდნელად განახორციელეს ბუნებრივი გაზის ტარიფების გაზრდა. დარღვევები გამოვლინდა შპს „დი-ვი-ეს“-ის შემთხვევაში, რომელიც აწვდის ბუნებრივ გაზს გარდაბნის მუნიციპალიტეტის, სოფელ ყარაჯალარის საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებს.

წარმოდგენილი ინფორმაციით დადასტურდა, რომ კომპანიის საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებს, ვისთვისაც ბუნებრივი გაზის მიწოდების საქმიანობა გამოცხადებულია ნაწილობრივ დერეგულირებულად და შესაბამისად, მათთვის ბუნებრივი გაზის მიწოდება უნდა ხორციელდებოდეს „ბუნებრივი გაზის ტარიფების შესახებ“ კომისიის 2005 წლის 30 დეკემბრის №30 დადგენილების მე-4 მუხლში მოცემული ცხრილის 45-ე პუნქტით

განსაზღვრული ზღვრული ტარიფის - 1 მ³-ზე არაუმეტეს 41,102 თეთრის ფარგლებში, კომპანიამ კანონდებლობის მოთხოვნათა დარღვევით გაუზარდა ბუნებრივი გაზის ტარიფი, რითაც დაარღვია აღნიშნული მომხმარებლების უფლებები.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა კომისიას საქმის მასალები წარუდგინა შემდგომი სამართლებრივი რეაგირების მიზნით. სემეკის გადაწყვეტილებით შპს „დი-ვი-ეს“ 5000 ლარით დაჯარიმდა სალიცენზიო პირობის შეუსრულებლობის გამო.

ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება. ავარიები და გაჟონვები.

გაზსადენების და აღრიცხვის კვანძების მომხმარებლების ტერიტორიის გარეთ გატანა.

გეგმიური შემოწმებები.

ბუნებრივი გაზის სექტორში 2017 წელი ყველაზე მძიმე იყო მოსახლეობის უსაფრთხოების თვალსაზრისით. 2017 წლის ზამთრის პერიოდის დადგომისთანავე მდგომარეობა გართულდა რეგიონებში, განსაკუთრებით ქალაქ რუსთავში, სადაც თებერვალ-მარტში დაფიქსირდა ათამდე ფატალური შემთხვევა.

წარმოდგენილი ინფორმაციით, 2017 წლის განმავლობაში შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ განაწილების არეალში სავარაუდო გაჟონვის შედეგად მოხდა აფეთქების სამი ფაქტი, რომლის შედეგადაც მოქალაქეებს მიადგათ ქონებრივი ზიანი. აღნიშნულმა აფეთქებებმა გამოიწვია ერთი ადამიანის ჯანმრთელობის დაზიანება, ხოლო გარდაცვალების ფაქტი არ დაფიქსირებულა.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ არეალში დაფიქსირდა გაზის (ასევე, მზუთავი აირის) 9 გაჟონვის შემთხვევა, რომელთაგან, სამწუხაროდ, 3 დასრულდა ადამიანის გარდაცვალებით. ხოლო სს „საქორგაზის“ არეალში დაფიქსირდა გაზის (ასევე, მზუთავი აირის) 142 გაჟონვის შემთხვევა, რომელთაგან, სამწუხაროდ, 15 დასრულდა ადამიანის გარდაცვალებით. როგორც აღინიშნა, ქალაქ რუსთავში, ბუნებრივი აირით ინტოქსიკაციის გახშირებული შემთხვევების გამო კომპანიის, ადგილობრივი თვითმმართველობის და გუბერნატორის ადმინისტრაციის წარმომადგენლების მონაწილეობით დაიწყო პრევენციული ღონისძიებები. საცხოვრებელ კორპუსებში შემოწმდა ბუნებრივ გაზზე მომუშავე ხელსაწყოები. გადამოწმების შედეგად ქსელიდან ჩაიხსნა და დაილუქა ყველა ის დანადგარი, რომელიც უსაფრთხოების და ტექნიკური ნორმების დარღვევით იყო დამონტაჟებული.

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.

კერძოდ, „საცალო მომხმარებელი ვალდებულია ახალი ან გარემონტებული (შეკეთებული) გაზის ხელსაწყოების ექსპლუატაციაში გაშვებამდე უზრუნველყოს აღნიშნული გაზის ხელსაწყოების მიერთების ტექნიკური შემოწმება განაწილების ლიცენზიატის მეშვეობით. ხოლო განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია საცალო მომხმარებლის მოთხოვნისთანავე უზრუნველყოს ახალი ან გარემონტებული (შეკეთებული) გაზის ხელსაწყოების მიერთების ტექნიკური შემოწმება.“

პრაქტიკაში ბუნებრივი გაზის დანადგარების ვარგისიანობის, უსაფრთხოებისა და სწორი ექსპლუატაციის წესების შესახებ ინფორმაცია საკმაოდ მწირია. პრობლემის მოგვარებისათვის ახლო მომავალში შესაბამისი აკრედიტაციის მქონე ორგანოებმა თავისი კომპეტენციის ფარგლებში უნდა განახორციელონ ყველა აუცილებელი ღონისძიება, საჭიროების შემთხვევაში უფრო მაღალი სტანდარტების დაწესება, მოთხოვნების და კონტროლის გამკაცრება, როგორც სამართლებრივი, ასევე ტექნიკური თვალსაზრისით.

2017 წელს ენერგომომხმარებლის აპარატი აქტიურად ჩაერთო უსაფრთხოების კამპანიაში და მომხმარებელთა ინფორმირებულობის მიზნით სხვადასხვა მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით არაერთხელ ისაუბრა ბუნებრივი გაზის დანადგარების უსაფრთხო მონტაჟის აუცილებლობაზე. დამცველის რეკომენდაციით, ბუნებრივი გაზის განაწილების ყველა მსხვილი ლიცენზიატის მიერ დარიგდა საინფორმაციო ბუკლეტები, რომლებიც ბუნებრივი გაზის ქვითრებთან ერთად გაეგზავნათ მომხმარებლებს. ადგილობრივი ტელევიზიებით პერიოდულად ხდებოდა ვიდეორგოლების გაშვება ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მოხმარების თაობაზე. შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისმა“ სადისპეტჩერო-საავარიო სამსახურის სწრაფი რეაგირების ჯგუფების რაოდენობა გაზარდა 6-დან 9 ერთეულამდე და ქალაქს დაემატა 114-ის კიდევ ერთი ახალი დისლოკაციის ადგილი. დედაქალაქში, 2017 წლის განმავლობაში ჩატარდა 378 032 გეგმიურ-გამაფრთხილებელი რევიზია და ჩაიხსნა უსაფრთხოების და ტექნიკური ნორმების დარღვევით მოწყობილი ათასობით ბუნებრივი გაზის დანადგარი. შესაბამისად, მნიშვნელოვნად შემცირდა ბუნებრივი გაზისგან ავარიები და უბედური შემთხვევები.

მოსახლეობის უსაფრთხო გაზმომარაგებისათვის მნიშვნელოვანი ღონისძიებებია მოძველებული და დაზიანებული მრიცხველების ახალი თანამედროვე გამართული მრიცხველებით შეცვლის და მომხმარებლების ტერიტორიიდან ბუნებრივი გაზის აღრიცხვის კვანძების გარეთ გამოტანის პროცესები. 2017 წელს ქ. თბილისის მასშტაბით საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებთან შეიცვალა 9484 მრიცხველი, ხოლო მომხმარებელთა ტერიტორიიდან გამოტანილია 4623 მრიცხველი. ამასთან, მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსებიდან (107 საცხოვრებელი კორპუსიდან) კომპანიამ თავისი ხარჯებით გამოიტანა

ბუნებრივი გაზის ცენტრალური დგარები, მათი დიდი ნაწილი (88%) ვაკის და მთაწმინდის რაიონებში. სს „საქორგაზის“ არეალში ბუნებრივი გაზის მრიცხველები შეიცვალა 13 437 აბონენტთან. აქედან, 5060 მრიცხველი გაიტანეს მომხმარებლის ტერიტორიის გარეთ. ხოლო შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ არეალში ბუნებრივი გაზის მრიცხველები შეიცვალა 12 297 აბონენტთან.

ბუნებრივი გაზის მრიცხველების მომხმარებელთა ტერიტორიიდან გარეთ გატანის პროცესში, სამუშაოების დასრულების შემდეგ კომპანიის წარმომადგენლებმა საჭიროა ყურადღებით შეამოწმონ შესრულებული სამუშაოები და ქსელის ტექნიკური მდგომარეობა უსაფრთხოების მოთხოვნების დაცვის მიზნით. ამასთან, კომპანიამ მინიმუმამდე უნდა შეამციროს ბუნებრივი გაზის დანაკარგები და მისგან გამომდინარე არასწორი დარიცხვები. 2017 წლის განმავლობაში ტექნიკური სამუშაოების შემდეგ გამოწვეულ ბუნებრივი გაზის გაჟონვებზე განცხადებები შემცირდა, მაგრამ კომპანიების მხრიდან ამ მხრივ არასაკმარისი ღონისძიებების განხორციელებაზე მიუთითებს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში გაჟონვებზე და ავარიულ შემთხვევებზე განხილული საკითხები.

ბუნებრივი გაზის ხარისხი

მომსახურების (კომერციული) ხარისხი

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი კომპანიების საქმიანობაში 2017 წელსაც გამოვლინდა გარკვეული დარღვევები მომსახურების ხარისხის კუთხით, თუმცა ეს დარღვევები არ ატარებდა სისტემურ ხასიათს. გასული წლების მსგავსად რეგიონებში დაფიქსირდა მხოლოდ რამდენიმე შემთხვევა გადახდილი მომსახურების საფასურის კომპანიის მონაცემთა ბაზებში ასახვებთან დაკავშირებით, რაც გამოწვეული იყო საბანკო და გადახდის სხვა საშუალებებთან პერიოდულად არსებული ტექნიკური პრობლემებით, თუმცა, მსგავსი დარღვევების რიცხვი მნიშვნელოვნად შემცირდა.

საანგარიშო პერიოდში დაფიქსირდა 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, დაუყოვნებლივ 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.

მაგალითად, 2017 წლის დასაწყისში, ქალაქ ქუთაისში, ძლიერი ყინვების დროს დაზიანდა ბუნებრივი გაზის წნევის რეგულატორები (თბილისის ქუჩა, მკურნალის ქუჩა, იაშვილის ქუჩა, სოლომონ მეორეს ქუჩა), ასევე, ბაღდათში კახიანის ქუჩაზე, რის გამოც ამ უბანზე

ბუნებრივი გაზის მიწოდება ხორციელდებოდა დაბალი წნევით, ზოგიერთ ადგილებში კი პირიქით, ძალიან მაღალი წნევით. განსაკუთრებით, სადამოს საათებში, მომხმარებლები ვერ ამუშავებდნენ საყოფაცხოვრებო ტექნიკას ან საერთოდ ითიშებოდა, რაც საფრთხეს უქმნიდა ადგილობრივ მოსახლეობას. კომპანიაში დაფიქსირებული პრეტენზიების შემდეგ ჩატარდა შესაბამისი სამუშაოები და კომპანიამ დროულად განახორციელა დაზიანებული რეგულატორების შეკეთება.

სამწუხაროდ, წნევასთან დაკავშირებული პრობლემის მოგვარება ხორციელდება ხოლმე მხოლოდ ლოკალურად, ინდივიდუალური საჩივრის საფუძველზე, რის გამოც ეს საკითხი რჩება სისტემურ პრობლემად და აქტუალურია მუდმივად, განსაკუთრებით ზამთრის პერიოდში, როდესაც ბუნებრივი გაზის მოხმარება პიკს აღწევს.

2016 წლის 1 აგვისტოდან ეტაპობრივად 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. 2016 წლამდე აღნიშნული წესები არეგულირებდა მხოლოდ ელექტროენერგეტიკის სექტორში არსებული ლიცენზიატების მომსახურების ხარისხს.

ახალი წესებით, გაზგამანაწილებელ კომპანიებს დაევალა ისეთი მნიშვნელოვანი დოკუმენტაციის წარმოება, როგორიცაა ელექტრონული ჟურნალები. ამოქმედდა მომხმარებლისათვის გაუწეველი მომსახურების კომპენსირების მექანიზმი, საწარმოს დაჯარიმებისა და წახალისების მექანიზმები და სხვა. ამავდროულად, 2017 წლიდან კომისიაში დაიწყო სათანადო პროგრამული 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.

კომპანიების მხრიდან ბუნებრივი გაზის სექტორში დადგენილი წესებისა და მოთხოვნების დაცვა

ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორებში დღეისათვის მოქმედებს სათანადო ნორმატიული აქტები (წესები), რითაც კომპანიებსა და მომხმარებლებს შორის ურთიერთობა მკაცრ ნორმატიულ ჩარჩოებშია მოქცეული. გასულ წლებთან შედარებით მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ეფექტიანობა მნიშვნელოვნად გაიზარდა, მაგრამ ჯერ კიდევ ხშირად ირღვევა კომპანიების მხრიდან ურთიერთობის მარეგულირებელი ნორმატიული აქტების მოთხოვნები ან მათ არასწორი ინტერპრეტაცია მომხმარებლების უფლებების უპირობო დარღვევას იწვევს.

2017 წელს გამოვლიდა კომისიის მიერ დადგენილი წესებისა და მოთხოვნების დარღვევის ფაქტები მომხმარებელთა ინფორმირების, ასევე ბუნებრივი გაზის ქვითრის ფორმის დაუცველობის კუთხით. ერთ-ერთ ასეთ კომპანიას წარმოადგენდა სს „ვისოლ პეტროლიუმ ჯორჯია.“ კომპანიის განაწილების არეალიდან, კერძოდ, ქალაქ თელავიდან მომხმარებლებმა წარმოადგინეს ბუნებრივი გაზის ქვითრები, სადაც მითითებული იყო გაფრთხილება, რომ ბუნებრივი გაზის საფასურის გადაუხდელობის შემთხვევაში, მომხმარებელს დაეკისრება ჯარიმა 40.5 ლარის ოდენობით. საზოგადოებრივმა დამცველმა კომპანიას მოსთხოვა წერილობითი განმარტება, თუ რას წარმოადგენდა აღნიშნული თანხა, რა სამართლებრივი საფუძვლით მიუთითეს ქვითარში ასეთი ოდენობა. კომპანიის პასუხის თანახმად, თანხა წარმოადგენდა ე.წ. ჩაჭრა-აღდგენის ღირებულებას. საგულისხმოა, ამის შესახებ ქვითარზე მინიშნებული არ იყო.

კომპანიის ქმედების კანონიერების შესწავლის პროცესში დადგინდა, რომ ქვითარი გამოწერილი იყო 2017 წლის 9 აგვისტოს, ხოლო მომხმარებელს ბუნებრივი გაზის საფასურის გადახდას სთხოვდნენ 2017 წლის 15 აგვისტომდე, ანუ ქვითრის გამოწერიდან 7 კალენდარულ დღეში. აღნიშნული წარმოადგენს „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მოთხოვნათა დარღვევას, ვინაიდან წესების მე-10 მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, „საცალო მომხმარებელმა მოხმარებული ბუნებრივი გაზის საფასური უნდა გადაიხადოს ქვითარში მითითებულ ვადაში, რომელიც არ უნდა იყოს ქვითრის წარდგენიდან 15 კალენდარულ დღეზე ნაკლები. თუ გადახდის ვადის ბოლო დღე ემთხვევა უქმე ან დასვენების დღეს და ამ დღეებში გადახდის პუნქტები არ მუშაობს, ვადის დამთავრების დღედ ჩაითვლება მომდევნო სამუშაო დღე“.

წარმოდგენილი ქვითრის უკანა მხარე ასევე არ შეესაბამებოდა იმ მოთხოვნებს, რაც დაწესებულია მარეგულირებელი კომისიის მიერ. კერძოდ, „ბუნებრივი გაზის მომხმარებლებისათვის განკუთვნილ ქვითრებზე დასატანი დამატებითი ინფორმაციის განსაზღვრის თაობაზე“ კომისიის 2016 წლის 8 დეკემბრის №82/39 გადაწყვეტილებით განისაზღვრულია ის აუცილებელი ინფორმაცია, (ტექსტი, ელექტრონული ფოსტის, ქოლ ცენტრის ნომრისა თუ ვებ-გვერდის მისამართის მითითებით), რაც მომხმარებელს საგრძნობლად უადვილებს როგორც ინფორმაციის მიღებას, ასევე დარღვეული უფლებების დაცვას.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე, კომისიამ დადასტურებულად მიიჩნია, რომ კომპანიის მიერ მომხმარებლებისათვის წარდგენილი ქვითრები არ შეესაბამებოდა დადგენილ მოთხოვნებს. სს „ვისოლ პეტროლიუმ ჯორჯიას“ მომხმარებლებისათვის წარდგენილი ბუნებრივი გაზის ქვითრები მიჩნეულ უნდა იქნას „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მოთხოვნებთან შეუსაბამოდ და აქედან გამომდინარე, კომპანიას დაევალოს, მომხმარებლებისათვის წარსადგენი ქვითრების მოყვანა წესებთან სრულ შესაბამისობაში. აღნიშნული მოთხოვნების შეუსრულებლობის შემთხვევაში, სს „ვისოლ პეტროლიუმ ჯორჯიას“ დაეკისრება ფინანსური სანქციები.

შპს „სოკარ-ჯორჯია გაზი“ 2017 წლის განმავლობაში არ ასახავდა სრულყოფილ ინფორმაციას აბონენტებისათვის წარდგენილ ქვითრებზე, რასაც მომხმარებლები ყველაზე ხშირად აპროტესტებდნენ. ამასთან, აღნიშნული კომპანია აღარ აწვდის მომხმარებლებს ბეჭდურ ქვითარს. ყურადსაღებია, რომ კომპანიამ ბეჭდური ქვითრის წარდგენა თვითნებურად შეწყვიტა. აღნიშნულის თაობაზე მომხმარებლებთან არავითარი შეთანხმება არ დაფიქსირებულა.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური კიდევ ერთხელ ხაზს უსვამს კანონმდებლობის მოთხოვნების ზუსტად შესრულების აუცილებლობას, ასევე, მომხმარებელთა ამომწურავად ინფორმირების მნიშვნელობას და განმარტავს, რომ აღნიშნული თვალსაზრისით ელემენტარული დარღვევაც კი გამოიწვევს მომხმარებელთა უფლებების დარღვევას და უარყოფითად აისახება მათ ინტერესებზე.

ელექტროენერგეტიკის სექტორისაგან განსხვავებით, ბუნებრივი გაზის ყოველთვიური საფასურის გადაუხდელობის, ან გადახდის დაგვიანების შემთხვევაში მომსახურების შეწყვეტის, ასევე, მისი აღდგენის ღირებულების ოდენობის განსაზღვრის საკითხი დღეისათვის დარეგულირებული არ არის. „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ 21-ე მუხლით დადგენილია მხოლოდ კომპანიის უფლება დაარიცხოს მომხმარებელს ქსელიდან ჩახსნისა და აღდგენის ღირებულება. იგივე წესი მოქმედებს ბუნებრივი გაზის უკანონოდ მოხმარების ან/და უსაფრთხოების წესების დარღვევის გამო ქსელიდან ჩახსნილ მომხმარებელზეც.

მომსახურების შეწყვეტა-აღდგენის საფასური

ბუნებრივი გაზის სექტორში მოქმედი განაწილების ლიცენზიატები მომსახურების შესაწყვეტად იყენებენ ორ ძირითად მეთოდს: მომსახურების შეწყვეტა დალუქვით და მომსახურების შეწყვეტა „აირშედულებით“ (ე. წ. მილსადენის ჩაჭრით). უნდა აღინიშნოს, რომ მომხმარებლისათვის მომსახურების შეწყვეტა ჩაჭრის მეთოდით შედარებით ნაკლებად გამოიყენება (მაგ: შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ არეალში 2017 წელს დაახლოებით 1000-მდე აბონენტი), თუმცა, მისი ღირებულება საგრძნობლად აღემატება დალუქვით ბუნებრივი გაზის შეწყვეტის/აღდგენის ღირებულებას.

დალუქვით მომსახურების შეწყვეტის ღირებულება თითქმის ყველა კომპანიისათვის შეადგენს დაახლოებით 5 ლარს. 2017 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც კომპანიებმა „ფიქტიურად“ დაარიცხეს მომხმარებლებს დალუქვის ღირებულება. კერძოდ, გადახდის ვადის გასვლის შემდგომ მომხმარებლებს დაერიცხათ - 5 ლარი და კომპანიამ აღნიშნული ბაზაშიც დააფიქსირა, მაგრამ ფაქტობრივად, მათთვის მომსახურების შეწყვეტა და დალუქვა, ასევე, რაიმე სხვა ქმედება, კომპანიამ არ განახორციელა. საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციით მომხმარებლებს პირად ანგარიშზე დაუბრუნდათ აღნიშნული თანხები.

ზემოთ ნახსენები იყო ჩაჭრის მეთოდით მომსახურების შეწყვეტის/აღდგენის სს „ვისოლ პეტროლიუმ ჯორჯიას“ მიერ დადგენილი ღირებულების შესახებ (40.5 ლარი). შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ შემთხვევაში აღნიშნულის ღირებულება შეადგენს 37.75 ლარს, ხოლო შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ და სს „საქორგაზის“ შემთხვევაში - 30 ლარს. ბუნებრივი გაზის აირშედულებით შეწყვეტა/აღდგენა მოითხოვს კომპანიის მხრიდან შესაბამისი ქმედებების და სამუშაოების შესრულებას, რაც თავის მხრივ, დაკავშირებულია გარკვეულ ხარჯებთან, თუმცა, მიგვაჩნია, რომ კომპანიების მიერ დადგენილი საფასური საკმაოდ მაღალია და მძიმე ტვირთად აწევა მომხმარებლებს. გარდა ამისა, ის კომპანიის მიერ არის დადგენილი და იწვევს სამართლიან ეჭვს, რომ თანხის ოდენობის განსაზღვრის პროცესში მხოლოდ ერთი მხარის ინტერესი არის გათვალისწინებული. სწორედ ამიტომ სამართლიანი იქნება, რომ შეწყვეტა/აღდგენის ტარიფი იყოს ფიქსირებული და ის დაანგარიშდეს მარეგულირებელი კომისიის მიერ თითოეული კომპანიისთვის. მომსახურების შეწყვეტის/აღდგენის ღირებულების დასადგენად მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა შეიმუშავა კონკრეტული წინადადებები, რომელიც კომისიაში უახლოეს მომავალში იქნება წარდგენილი.

სატელეფონო მომსახურების მონიტორინგი

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ერთგვარ ტრადიციად იქცა ძირითად ანგარიშთან ერთად თემატური ანგარიშის წარმოდგენა, რომელიც კონკრეტულად ერთ საკითხზეა ფოკუსირებული. საანგარიშო წლის ბოლოს ენერგომომზდისმენის აპარატმა განახორციელა საქართველოს ენერგოკომპანიების ცხელი ხაზის და სატელეფონო ოპერატორების მონიტორინგი.

კლასიკური გაგებით, ე.წ. „ცხელი ხაზი“ - წარმოადგენს გადაუდებელი საჭიროებისთვის განკუთვნილ ტელეფონის ნომერს, რომლის დანიშნულებაცაა სამსახურის საქმიანობასთან დაკავშირებული ინფორმაციის მიღება, რომელიც დაუყოვნებელ რეაგირებას მოითხოვს. ცხელი ხაზი უნდა მუშაობდეს 24 საათიან რეჟიმში. გარდა ამისა, ორგანიზაციას უნდა ჰქონდეს საკონტაქტო სატელეფონო ნომერი ტექნიკური თუ სამართლებრივი კონსულტაციებისთვის, რათა მოქალაქემ მიიღოს ამომწურავი პასუხი მისთვის საინტერესო საკითხებზე, განსაკუთრებით ორგანიზაციაში მის მიერ წარდგენილ განცხადებებზე.

ზოგიერთ კომპანიას ცხელი ხაზი და საკონტაქტო სატელეფონო ნომერი განსხვავებული აქვს, ხოლო უმრავლესობას კი მხოლოდ ერთი საკონტაქტო აქვს, სადაც ხდება, როგორც გადაუდებელი შემთხვევების დაფიქსირება, ასევე სასურველი ინფორმაციის მიღება.

ცხელი ხაზის და სატელეფონო ნომრების მონიტორინგის ჩატარების მიზანი იყო ისეთი საკითხების შესწავლა, როგორიცაა: ფუნქციონირებს თუ არა ცხელი ხაზი კომპანიაში;

რამდენად ოპერატიულად პასუხობს ოპერატორი; წარუდგენს თუ არა კომპანიის წარმომადგენელი მომხმარებელს ამომწურავ ინფორმაციას მის მიერ დასმულ საკითხთან დაკავშირებით; განუმარტავს თუ არა ოპერატორი მომხმარებელს მისთვის გარანტირებულ უფლებებს, რამდენად თავაზიანად ემსახურებან ოპერატორები მოქალაქეებს და ა.შ.

შემოწმების მიზნით, ენერგომბუდსმენის აპარატის თანამშრომლები სხვადასხვა მობილური ოპერატორებიდან პირადად რეკავდნენ კომპანიებში. ძირითადი შეკითხვები იყო სამართლებრივი ხასიათის და მოითხოვდნენ სრულყოფილ კონსულტაციას. კომპანიის ვებ-გვერდიდან აღებული ინფორმაციების თანახმად, დაისვა შეკითხვები მომსახურების შეზღუდვის თაობაზე.

ბუნებრივი გაზის მიმწოდებელი კომპანიები

სს „ვისოლ პეტროლიუმ ჯორჯია“

ავტომობილზე არის, ოპერატორმა 5 წამში აიღო ყურმილი.

პასუხი გასცა კომპანიის თანამშრომელმა, რომელმაც გაზმომარაგების ქსელზე ახალ აბონენტად მიერთების საკითხთან დაკავშირებით დამცველის აპარატის თანამშრომელი ორჯერ გადაამისამართა სხვადასხვა სამსახურში.

საკითხის გადასაწყვეტად სთხოვეს კომპანიის ოფისში მისვლა ქ. თელავში და წერილობითი განცხადების წარდგენა. დეტალური ინფორმაციის მისაღებად კი მთავარ ინჟინერთან შეხვედრა დაასახელეს. გაზმომარაგების ქსელზე მიერთების საფასურთან და სამუშაოს შესრულების ვადებთან დაკავშირებულ შეკითხვაზე, ოპერატორმა პასუხი ვერ გასცა.

შპს „ჩირაღდანი XXI საუკუნე“

ავტომობილზე არ ფუნქციონირებს, ოპერატორმა 10 წამში აიღო ყურმილი.

სატელეფონო ზარზე პასუხი გასცა კომპანიის წარმომადგენელმა, რომელსაც ენერგომბუდსმენის თანამშრომელმა კონსულტაცია სთხოვა ახლად შეძენილ ბინაში აბონენტად რეგისტრაციისა და ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული დავალიანების გადახდის სავალდებულოობის საკითხთან დაკავშირებით.

კომპანიის წარმომადგენელმა განმარტა, რომ ახალმა მესაკუთრემ უნდა გადაიხადოს ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული დავალიანება, თუ სხვა „მოლაპარაკება“ არ აქვს ძველ მესაკუთრესთან. მიმანიშნებელი შეკითხვის შემდეგ - არის თუ არა რამე წესი მოცემული საკითხის დასარეგულირებლად, კომპანიის თანამშრომელმა უარყოფითი პასუხი გასცა.

აღსანიშნავია, რომ დაინტერესებული პირისათვის მიცემული ზემოხსენებული ინფორმაცია არ შეესაბამება კომისიის მიერ დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესებით“ დადგენილ რეგულაციებს, რომლის თანახმად: „დაუშვებელია

მიმწოდებლის ან განაწილების ლიცენზიატის მიერ ერთი საცალო მომხმარებლის დავალიანების გადაკისრება სხვა მომხმარებელზე, ამ უკანასკნელის წერილობითი თანხმობის გარეშე“. შესაბამისად, კომპანიის თანამშრომელმა შეცდომაში შეიყვანა დაინტერესებული პირი.

ზემოხსენებული შემთხვევა იძლევა ვარაუდის საფუძველს, რომ კომპანიის წარმომადგენელი არასრულყოფილ ინფორმაციას აწვდის რიგით მომხმარებელს და, ზოგ შემთხვევაში, შეცდომაშიც კი შეჰყავს იგი.

შპს „სოკარ-ჯორჯია გაზი“

შპს „სოკარ-ჯორჯია გაზის“ ცხელი ხაზის ნომერია: 16 114. მობილურიდან განხორციელებული ზარი უფასოა.

შპს „სოკარ-ჯორჯია გაზის“ ცხელ ხაზზე დარეკვისას ჩაირთო ავტომოპასუხე, რომელიც აცნობებს მომხმარებლებს, რომ საინფორმაციო სამსახურის მიერ საუბარი იწერება სერვისის გაუმჯობესების მიზნით. ავტომოპასუხე გადავიდა ლოდინის რეჟიმში. ოპერატორმა უპასუხა 1 წუთის და 12 წამის გასვლის შემდგომ.

დაინტერესებულ პირს სურდა კონსულტაციის მიღება ერთ-ერთ სოფელში ბუნებრივი გაზის შეყვანასთან დაკავშირებით. დაისვა შეკითხვა, რა დოკუმენტაცია იყო საჭირო და ვისთვის უნდა მიემართა პირს. ოპერატორის მიერ გაცემული პასუხი იყო სრულყოფილი: ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებისათვის მარეგულირებელი კომისიის მიერ განსაზღვრული განაცხადით დაინტერესებულ პირს უნდა მიემართა კომპანიისათვის და უნდა წარედგინა პირადობის დოკუმენტისა და საჯარო რეესტრის ამონაწერის ქსეროასლი.

ოპერატორმა ამომწურავი ინფორმაცია წარადგინა ქსელზე მიერთების ღირებულების 400 ლარიანი პაკეტის შესახებ (ერთი წერტილის მოწყობის ჩათვლით). აგრეთვე განმარტა სამუშაოებისათვის დადგენილი ვადა (40 სამუშაო დღე) და ღირებულების პორციების სახით ეტაპობრივად გადახდის შესაძლებლობა. კომპანიის წარმომადგენელმა დეტალურად აღწერა ქსელზე მიერთების პროცედურა, რომ დამატებით რაიმე თანხის გადახდა საჭირო არ იყო და 400 ლარში შედიოდა ქსელის მოწყობა და მრიცხველის ღირებულებაც.

საუბარი ოპერატორთან გაგრძელდა 3 წუთი. ბოლოს კომპანიის წარმომადგენელმა აცნობა დაინტერესებულ პირს რეგიონალური ოფისის საკონტაქტო ინფორმაცია.

სს „საქორგაზი“

სოკარ-ჯორჯია გაზსა და საქორგაზს აქვს საერთო ცხელი ხაზის ნომერი.

ავტომოპასუხე არის, თუმცა ჩანაწერი აცნობებს მოქალაქეებს, რომ ისინი უკავშირდებიან სოკარ-ჯორჯია გაზს და საქორგგაზი ნახსენები არ არის. ოპერატორმა 5 წამში აიღო ყურმილი.

„საქორგგაზის“ ოპერატორთან ქ. რუსთავეში მცხოვრები ერთ-ერთი მოქალაქის პრეტენზია გაჟღერდა (მისივე თანხმობით). ენერგომომზადების თანამშრომელმა კომპანიის ოპერატორს დაუსვა შეკითხვები თვეების მანძილზე ბუნებრივი გაზის გადახდის ქვითრის მიუღებლობასთან დაკავშირებით, რის შესახებაც წერილობითი გაფრთხილება არ მიუღია და კომპანიასთან ამ საკითხზე არ შეთანხმებულა.

ბუნებრივი გაზის მიმწოდებელი კომპანიის წარმომადგენელმა განმარტა, რომ ბეჭდური ქვითრის შეცვლის შესახებ ყველას აცნობეს მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით, აგრეთვე ინფორმაცია გაავრცელეს სოციალურ ქსელის (Facebook) და აღმრიცხველების მეშვეობით.

დამცველის სამსახურის თანამშრომელმა აგრეთვე დასვა კითხვა ქვითრის ბეჭდური სახით მიღების შესაძლებლობის თაობაზე, რაზეც მიიღო პასუხი, რომ აღნიშნულ გამონაკლისს კომპანია უშვებს ასაკოვანი და მობილური ტელეფონის არმქონე პირთათვის. თუმცა, კომპანიის ადგილობრივი ოფისისათვის მიმართვის შემთხვევაში, შესაძლებელია მოგვარდეს ეს საკითხი.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიაჩნია, რომ გაუმართლებელია ზემოხსენებული სახით ნებისმიერი სახის ინფორმაციის მიწოდება მომხმარებლისათვის, ვინაიდან მოსახლეობის გარკვეული ნაწილი (მაგალიათად, პენსიონერები) ინფორმაციას ეცნობა არა სოციალური ქსელის მეშვეობით, არამედ მასობრივი ინფორმაციის გავრცელების სხვა საშუალებებით (ტელევიზია, ბეჭდური გამოცემები). ამასთან ერთად მოქალაქეთა დიდი ნაწილი უშუალოდ არ ეკონტაქტება კომპანიის წარმომადგენლებს (აღმრიცხველებს). შესაბამისად, კომპანიის წარმომადგენლის მიერ გაცემული პასუხი დაინტერესებული პირისათვის დამაკმაყოფილებელი არ იყო.

რაც შეეხება მომხმარებლისათვის ქვითრის წარდგენას, ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესები ითვალისწინებს მის მიწოდების შესაძლებლობას მომხმარებლისათვის ბეჭდური ან ელექტრონული სახით. ელექტრონული ფორმით ქვითრის წარდგენა დაიშვება მხოლოდ მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში (მათ შორის, მოკლე ტექსტური შეტყობინების, ელ.ფოსტის ან/და სხვა ელექტრონული კომუნიკაციის საშუალებითა და ფორმატში). აღნიშნულიდან გამომდინარე, აუცილებელ პირობას წარმოადგენს აბონენტის თანხმობა ელექტრონული ფორმით ქვითრით მიღებაზე. ზემოხსენებულ შემთხვევაში დაინტერესებული პირის მხრიდან ასეთი თანხმობა გამოხატული არ ყოფილა, როგორც ყველა სხვა შემთხვევაში.

შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისი“

კონსულტაციის მიღების მიზნით ენერგომომუდსმენის თანამშრომელმა დარეკა კომპანიის ცხელ ხაზზე, სადაც ფუნქციონირებს ავტომოპასუხე და რომელიც სთავაზობს მომხმარებელს შესაბამისი ღილაკის არჩევით დაუკავშირდეს კომპანიის სამსახურებს (მათ შორის, საავარიო სამსახურს). ოპერატორთან გასაუბრების მსურველთათვის გათვალისწინებულია ლოდინის რეჟიმი. ავტომოპასუხის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის შემდეგ ოპერატორმა დაუყოვნებლივ გასცა პასუხი.

დაინტერესებულმა პირმა აღწერა თავისი პრობლემა, რომლის თანახმად, ახლადშემძენილი უძრავი ქონების ძველი მესაკუთრე იყო კომპანიის აბონენტი, თუმცა, სახლი დაინგრა და მიმდინარეობს ახლის მშენებლობა. დაისვა შეკითხვა, თუ რა სახით უნდა მოხდეს ახალი აბონენტის რეგისტრაცია.

კომპანიის წარმომადგენლის მიერ გაცემული პასუხი შეეხებოდა ახალი მომხმარებლის მიერ გაზმომარაგების ქსელზე მიერთების 400 ლარიანი პაკეტის შესახებ ინფორმაციას. ამავე დროს ოპერატორმა განმარტა, რომ აბონენტის აღდგენასაც ითვალისწინებს მოქმედი რეგულაციები. ამისათვის კი საჭიროა კომპანიაში წერილობითი განცხადებითა და სხვა დამატებითი დოკუმენტაციით მიმართვა.

შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ ცხელ ხაზს საზოგადოებრივი დამცველის თანდასწრებით დაურეკა ერთ-ერთმა მომხმარებელმა. მან მოითხოვა სამართლებრივი კონსულტაცია და ოპერატორს განუმარტა, რომ უძრავი ქონების შეძენის შემდეგ აღმოაჩინა დავალიანება, რომელიც მას არ ეკუთვნის და იკითხრა, როგორ შეიძლებოდა ამ საკითხის დარეგულირება. ამის შემდეგ მოქალაქემ განმარტა, რომ სურდა აბონენტის მონაცემების შეცვლა. კომპანიის ოპერატორმა შეამოწმა აბონენტის პირადი ბარათი და მოითხოვა ბარათზე რიცხული დავალიანების დაფარვა, რის შემდეგაც შესაძლებელი იქნებოდა აბონენტის მონაცემებში ცვლილების დაფიქსირება.

აღნიშნული სატელეფონო საუბრის შემდეგ დაინტერესებულმა პირმა თავისი უფლებების დასაცავად განცხადებით მიმართა საზოგადოებრივი დამცველს და ზემოხსენებული გარემოებები აღწერა წარმოდგენილ განცხადებაში. მიგვაჩნია, რომ აღნიშნული ქმედება ეწინააღმდეგება მომხმარებელთა ინტერესებს და კომპანიამ მაქსიმალური ყურადღება უნდა მიაქციოს სატელეფონო ოპერატორების გადამზადებას.

ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატი კომპანიების მიერ 2016 წლის ბოლოს გატარდა მნიშვნელოვანი ღონისძიებები სატელეფონო მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით. მაგალითად, 2016 წლის სექტემბრიდან შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ კოლ-ცენტრი (ტელ: 240 40 04) გადავიდა 24 საათიან მომსახურებაზე. გაორმაგდა ოპერატორების რაოდენობა და მომსახურებაში ჩაერთვნენ 9 რაიონული სადისრიბუციო ცენტრის ოპერატორები.

სს „თელასი“

ფუნქციონირებს ავტომოპასუხე, რომელიც ახორციელებს დაინტერესებული პირების გადამისამართებას სხვადასხვა სამსახურებში შესაბამისი დილაკების მითითებით: კომპანიის თანამშრომლებთან დასაკავშირებლად, ინფორმაცია დავალიანების, ელექტროენერგიის შეწყვეტის ან ახალ აბონენტად რეგისტრირების შესახებ, თუ გააჩნია ინფორმაცია ელექტროენერგიის დატაცების ან თელასის თანამშრომელთა მხრიდან რაიმე სახის დარღვევის შესახებ. სხვა შემთხვევებში, მოქალაქე ელოდება ოპერატორს. ოპერატორთან გასაუბრების მსურველისთვის დაწესებულია ლოდინის რეჟიმი. ამასთან, ოპერატორი აფრთხილებს მომხმარებელს, რომ მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით საუბარი იწერება. საზოგადოებრივი დამცველის თანამშრომელი 40 წამის განმავლობაში იმყოფებოდა ლოდინის რეჟიმში, რის შემდეგაც სატელეფონო ზარი გაითიშა.

მოგვიანებით საზოგადოებრივი დამცველის თანამშრომელმა განახორციელა კიდევ ერთი სატელეფონო ზარი, რომელზეც ოპერატორმა უპასუხა 48 წამში. დაისვა შეკითხვა უძრავი ქონების გაყოფისას საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის აბონენტად რეგისტრაციის საკითხთან დაკავშირებით. კომპანიის წარმომადგენლის მიერ გაწეული კონსულტაცია შეეხებოდა ახალ მომხმარებლის რეგისტრაციას 400 ლარიანი პაკეტის ფარგლებში.

აღსანიშნავია, რომ მარეგულირებელი კომისიის მიერ დამტკიცებული ელექტროენერგიის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესები ითვალისწინებს რეგულაციებს, რომლის თანახმად „თუ ადგილი აქვს უძრავი ქონების გაყოფას (აბონენტის გაყოფას) და არსებობს გამოყოფილი ქონების მესაკუთრის მიერ აბონენტად – საყოფაცხოვრებო მომხმარებლად რეგისტრაციის მოთხოვნა, განაწილების ლიცენზიატი უფლებამოსილია, აბონენტად რეგისტრაციისთვის მომხმარებელს დაარიცხოს მხოლოდ აღრიცხვის კვანძის მოწყობაზე გაწეული ხარჯი, მაგრამ არა უმეტეს 100 ლარისა დღგ-ს ჩათვლით (მათ შორის, მრიცხველისა და სხვა დანადგარებისა თუ საშუალებების შეძენისა და მოწყობის ხარჯი)“.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, ენერგომომუდსმენის სამსახურს მიაჩნია, რომ სს „თელასის“ ოპერატორი თვითონ არ იყო სათანადოდ მომზადებული, რის გამოც შეცდომაში შეიყვანა დაინტერესებული პირი, ვინაიდან არაფერი უთქვამს მრიცხველის საფასურის გადახდასა და აბონენტად რეგისტრაციის წესის შესახებ. აღნიშნული მოქმედებით დარღვეულია მომხმარებლის ინფორმირებულობის უფლება მიიღოს უტყუარი და სანდო ინფორმაცია.

სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“

კომპანიაში არსებული ავტომოპასუხე აწესებს ოპერატორთან გასაუბრების მსურველისათვის ლოდინის რეჟიმს. ოპერატორმა უპასუხა 13 წამში.

კონსულტაციის მიღების მიზნით, დამცველის სამსახურის თანამშრომელმა დასვა იგივე შეკითხვა, არის თუ არა შესაძლებელი არსებული აბონენტის გაყოფა და რა სახის

ლონისძიებები უნდა განახორციელოს დაინტერესებულმა მხარემ. ოპერატორი საუბრობდა თავაზიანად. თავდაპირველად ოპერატორმა მიუთითა ახალ აბონენტად რეგისტრაციისთვის დაწესებულ 400 ლარიან პაკეტზე. დეტალების დაზუსტების შემდეგ ოპერატორმა მიაწოდა ინფორმაცია, თუ როგორ დარეგისტრირებულიყო აბონენტად მხოლოდ მრიცხველის საფასურის გადახდის საფუძველზე.

კომპანიაში მეორედ განხორციელებული ზარის შემთხვევაში, ოპერატორმა უპასუხა 14 წამში. დამცველის სამსახურის თანამშრომელმა დასვა შეკითხვა ძველი მესაკუთრის დავალიანების ჩამოწერის შესაძლებლობასა და ელექტროენერგიის მიწოდების აღდგენასთან დაკავშირებით. კომპანიის წარმომადგენელმა განმარტა, რომ ელექტროენერგიის მიწოდების აღდგენისთვის დავალიანება უნდა გადაეხადა მას ან ძველ მესაკუთრეს.

დაინტერესებულმა მხარემ განაცხადა სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ ოპერატორთან, რომ არ ეთანხმება კომპანიის მიერ ვალის მოთხოვნას, ვინაიდან დასტურდება, რომ ელექტროენერგია არ იყო მოხმარებული ახალი მესაკუთრის მიერ. ამასთან, ოპერატორს მიეწოდა ინფორმაცია ძველი მესაკუთრის მოძიების შეუძლებლობის შესახებ. მიუხედავად აღნიშნულისა, კონსულტაციის შედეგად მიღებული პასუხი არ შეცვლილა და ოპერატორმა კვლავ მიუთითა ძველი ან ახალი მესაკუთრის მიერ დავალიანების გადახდაზე. კომპანიის წარმომადგენელმა აგრეთვე არ განუმარტა დაინტერესებულ პირს გასაჩივრების უფლების შესახებ.

აღსანიშნავია, რომ კომისიის მიერ დამტკიცებული წესების თანახმად, „დაუშვებელია განაწილების ლიცენზიატის მიერ ერთი მომხმარებლის დავალიანების გადაკისრება სხვა მომხმარებელზე, ამ უკანასკნელის წერილობითი თანხმობის გარეშე“.

ზემოხსენებული შემთხვევა მიანიშნებს, რომ მომხმარებლებს არ მიეწოდებათ სრულყოფილი ინფორმაცია კომპანიიდან.

წყალმომარაგების კომპანიები

შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“

კომპანიაში არსებული ავტომატურად მომხმარებლებს წარუდგენს ინფორმაციას ტონალურ რეჟიმში და აცნობებს კომპანიის სამოქმედო არეალში დაგეგმილი წყალმომარაგების შეზღუდვის შემთხვევების შესახებ. აბონენტს აგრეთვე ეძლევა შესაძლებლობა, დაუკავშირდეს კომპანიის თანამშრომლებს, ხოლო ოპერატორთან გასაუბრების მსურველთათვის გათვალისწინებულია ლოდინის რეჟიმი.

ოპერატორმა უპასუხა 50 წამში. საზოგადოებრივი დამცველის თანამშრომლის მიერ დასმულ შეკითხვაზე, რომელიც ითვალისწინებდა პროცედურების განმარტებას წყალმომარაგების ქსელზე ახალი საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის მიერთების თაობაზე, კომპანიის წარმომადგენელმა განმარტა წყალარინების ქსელზე მიერთებისათვის

დადგენილი საფასური და ვადები. ამასთან, აღნიშნა, რომ ქსელზე მიერთებისათვის საჭიროა განისაზღვროს, თუ რა დიამეტრის მილით მოხდება დაერთება, ვინაიდან საფასური დამოკიდებულია მილის დიამეტრზე: თუ წყალარინების ქსელზე მიერთებისათვის საკმარისი დიამეტრით 100 მმ-იანი მილი, მაშინ საფასური შეადგენს - 1000 ლარს, ხოლო 150 მმ-იანი მილით დაერთების შემთხვევაში - 11 500 ლარს.

შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“

ინფორმაცია ტონალურ რეჟიმში არ არის. ოპერატორმა უპასუხა 31 წამში.

ენერგომომზადების თანამშრომელმა კონსულტაციის მიღების მიზნით დასვა შეკითხვა წყალმომარაგების ტარიფებთან დაკავშირებით საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის. კომპანიის წარმომადგენელმა გასცა ამომწურავი პასუხი და მიაწოდა ინფორმაცია, თუ რა კრიტერიუმებით ხდება მომხმარებლების დაყოფა საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო კატეგორიებად.

კომპანიაში განხორციელდა მეორე სატელეფონო ზარიც, ოპერატორმა უპასუხა 21 წამში. საზოგადოებრივი დამცველის თანამშრომელმა დასვა შეკითხვა ახალ აბონენტად რეგისტრაციისათვის საჭირო დოკუმენტების და პროცედურების თაობაზე.

წყალმომარაგების კომპანიის წარმომადგენელმა დეტალურად განმარტა, რომ აბონენტად რეგისტრაციის მსურველმა შესაბამისი განაცხადით უნდა მიმართოს კომპანიას, წარადგინოს საკუთრებისა და პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტაცია, ხოლო კომპანია აბონენტად რეგისტრაციის შესახებ განაცხადის მიღებიდან არა უგვიანეს ხუთი სამუშაო დღისა ვალდებულია დაარეგისტრიროს პირი აბონენტად და უზრუნველყოს მისი წყალმომარაგება მარეგულირებელი კომისიის მიერ დამტკიცებული წესებით განსაზღვრული პირობების დაცვით.

შპს „რუსთავის წყალი“

ინფორმაცია ტონალურ რეჟიმში არ არის. ოპერატორმა უპასუხა 22 წამში.

საზოგადოებრივი დამცველის თანამშრომელმა შეკითხვით მიმართა ოპერატორს, თუ როგორ უნდა დარეგისტრირდეს დაინტერესებული პირი აბონენტად. კომპანიის წარმომადგენელმა განმარტა მოქმედი წესებით გათვალისწინებული პირობები.

კომპანიაში განხორციელდა მეორე სატელეფონო ზარი. ოპერატორმა უპასუხა 35 წამში და ენერგომომზადების თანამშრომელმა მას სთხოვა კონსულტაცია წყალმომარაგების ტარიფებთან დაკავშირებით საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის. ოპერატორმა განმარტა, რომ გამრიცხველიანებული საყოფაცხოვრებო მომხმარებლისათვის სასმელი წყლის საფასური შეადგენს 0.405 ლარს/მ³,

სულადობით დარიცხვისას მომხმარებელს სულზე ერიცხება 2.281 ლარი ერთ სულზე, ხოლო არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის ტარიფი შეადგენს 3.644 ლარს/მ³.

შპს „ბათუმის წყალი“

ინფორმაცია ტონალურ რეჟიმში არ არის. კომპანიის ოპერატორმა უპასუხა 35 წამში.

კომპანიის წარმომადგენელთან გაჟღერდა პრეტენზია სასმელი წყლის საფასურის ზედმეტად დარიცხვასთან დაკავშირებით. დაინტერესებულ პირს ოპერატორმა განუმარტა გასაჩივრების უფლების შესახებ, აგრეთვე მიუთითა შესაბამისი ორგანო (საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისია), სადაც შესაძლებელი იყო საჩივრის შეტანა.

საზოგადოებრივი დამცველის თანამშრომელმა მეორედ განახორციელა სატელეფონო ზარი, რაზეც ოპერატორმა გასცა პასუხი 28 წამში. დაისვა შეკითხვა, რა შემთხვევაში ერიცხება მომხმარებელს დეპოზიტი. ოპერატორმა განმარტა, რომ დეპოზიტის დარიცხვის უფლება კომპანიას აქვს, თუ: 1) მომხმარებელი აბონენტად დარეგისტრირდა მის სარგებლობაში დროებით არსებული უძრავი ქონების მისამართზე; 2) მომხმარებელმა 12 თვის განმავლობაში სამჯერ ან მეტჯერ ვადაგადაცილებით გადაიხადა მოხმარებული ელექტროენერგიის, სასმელი წყლის ან ბუნებრივი გაზის საფასური; 3) მომხმარებელს სასმელი წყლის, ელექტროენერგიის ან ბუნებრივი გაზის მიწოდების მომსახურება შეუწყდა უკანონო მოხმარებისთვის.

შპს „ქობულეთის წყალი“

ინფორმაცია ტონალურ რეჟიმში არ არის. ოპერატორმა უპასუხა 15 წამში.

ენერგომომზდუმენის სამსახურის თანამშრომელი დაინტერესდა კომპანიის სამოქმედო არეალში გეგმიური და არაგეგმიური გათიშვებით. კომპანიის წარმომადგენელმა წარადგინა ამომწურავი ინფორმაცია.

საზოგადოებრივი დამცველის თანამშრომელმა განმეორებით მიმართა კომპანიას კონსულტაციისათვის. ოპერატორმა უპასუხა 57 წამში. დაისვა შეკითხვა, თუ რა შემთხვევაში უნდა შეიცვალოს სასმელი წყლის მრიცხველი. კომპანიის წარმომადგენელმა განმარტა, რომ მრიცხველის შეცვლა შესაძლებელია იმ შემთხვევაში, თუ მრიცხველს ამოეწურა ექსპლუატაციის ვადა ან მრიცხველი დაზიანდა.

შპს „საჩხერის წყალკანალი“

ინფორმაცია ტონალურ რეჟიმში არ არის. ოპერატორმა უპასუხა 52 წამში.

კომპანიის თანამშრომლის მიმართ დაისვა კითხვა აბონენტის მონაცემების ცვლილებაზე, როდესაც უძრავი ქონების ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებულია დავალიანება.

ოპერატორმა განმარტა, რომ უპირველეს ყოვლისა, უნდა დაიფაროს დავალიანება, ხოლო ამის შემდეგ შესაძლებელია აბონენტის მონაცემებში ცვლილების განხორციელება, ვინაიდან მოქალაქემ ნაკლოვანი ნივთი იყიდა, პასუხისმგებლობაც მას ეკისრება.

შპს „მცხეთის წყალი“

ინფორმაცია ტონალურ რეჟიმში არ არის. სატელეფონო ზარზე არ პასუხობენ.

განმეორებით განხორციელებულ ზარზე კომპანიის თანამშრომელმა უპასუხა 37 წამში. ენერგომომბუდსმენის თანამშრომლის შეკითხვაზე წყალმომარაგებისა და წყალარინების ქსელზე მიერთების პროცედურებთან დაკავშირებით, ოპერატორმა პასუხი ვერ გასცა და მისცა რჩევა, რომ მისულიყო ოფისში და გასაუბრებოდა ტექნიკურ პერსონალს.

შპს „სოფურსა“ და შპს „მარნეულის სოფლის წყალს“ - ცხელი ხაზი არ აქვთ.

საერთაშორისო ურთიერთობები და თანამშრომლობა

NEON

NEON – (National Energy Ombudsmen Network) ეროვნული ენერგომომბუდსმენების ქსელი საერთაშორისო გაერთიანებაა, რომელიც შექმნილია და მოქმედებს ბელგიის კანონმდებლობის ქვეშ. ორგანიზაციის სათავე ოფისი მდებარეობს ქ. ბრიუსელში. აღნიშნული ორგანიზაცია წარმოადგენს დამოუკიდებელ ევროპულ გაერთიანებას, რომელიც შედგება ენერგოსექტორში არსებული ომბუდსმენებისა და მედიაციის სამსახურებისგან დავების ალტერნატიული გადაწყვეტის შესაძლებლობით. NEON-ის წევრები წარმოადგენენ ავტონომიურ და დამოუკიდებელ ერთეულებს, ან მიეკუთვნებიან დამოუკიდებელ ორგანიზაციას.

მოცემული ორგანიზაციის მიზანია, ხელი შეუწყოს ენერგომომხმარებლების დაცვასა და ნდობის გაღრმავებას; გააფართოვოს დავების გადაწყვეტის შესაძლებლობები ევროპული კომისიის რეკომენდაციებისა და ევროკავშირის დირექტივების გათვალისწინებით; წარმოადგინოს თავისი წევრები ევროპის მასშტაბით და დააკავშიროს სხვა ევროპულ ორგანიზაციებთან ენერგეტიკისა და მომხმარებელთა დაცვის სფეროში; უზრუნველყოს წევრებს შორის ინფორმაციის, გამოცდილებისა და პრაქტიკის გაცვლა.

NEON-ის სრულუფლებიანი წევრის სტატუსის მისაღებად საჭიროა რიგი კრიტერიუმების დაკმაყოფილება:

- ✓ ომბუდსმენი უნდა იყოს ენერგოკომპანიებისა და სახელმწიფო დაწესებულებებისაგან დამოუკიდებელი ერთეული, რომელიც ამკვიდრებს დავების გადაწყვეტის შესაძლებლობას სასამართლოს ჩარევის გარეშე.
- ✓ ომბუდსმენი აწესრიგებს ურთიერთობებს მოქმედი კანონმდებლობისა და სხვა რეგულაციების გათვალისწინებით ობიექტურობისა და სამართლიანობის პრინციპებზე დაყრდნობით.
- ✓ ომბუდსმენი ფლობს უფლებამოსილებას, რომ ჩაატაროს კვლევები და ჩამოაყალიბოს მოსაზრებები, აგრეთვე წარადგინოს რეკომენდაციები სხვადასხვა საკითხთან დაკავშირებით.
- ✓ ომბუდსმენი ყოველწლიურად აქვეყნებს ანგარიშს გაწეული სამუშაოს შესახებ, რომელიც ხელმისაწვდომია მოქალაქეებისათვის.

NEON-ის დებულება აგრეთვე ითვალისწინებს „ასოცირებული წევრის“ სტატუსის მიღების შესაძლებლობას. ასოცირებული წევრი შეიძლება იყოს ორგანიზაცია, რომლის ქვეყანა არ არის ევროპის კავშირის წევრი.

აღნიშნული სტატუსის მისაღებად ომბუდსმენი უნდა წარმოადგენდეს ენერგოკომპანიებისა და სახელმწიფო უწყებებისაგან დამოუკიდებელ ერთეულს, რომელიც თავის უფლებამოსილებებს მომხმარებელთა ინტერესების სასარგებლოდ ახორციელებს დამოუკიდებლად და სასამართლოს ჩარევის გარეშე. NEON-ის სხვა წევრებთან ერთად ასოცირებული წევრი აღჭურვილია ყველა სახის უფლებამოსილებით - მიიღოს მონაწილეობა სამუშაო შეხვედრებში, განიხილოს აქტუალური საკითხები და წარადგინოს რეკომენდაციები, რჩევები.

2017 წელი გაცილებით მეტად იყო დატვირთული საერთაშორისო აქტივობებით, ვიდრე წინამორბედი პერიოდი. თუმცა საერთაშორისო ურთიერთობებს საფუძველი 2015 წელს ჩაეყარა. თავდაპირველად, ენერგომომბუდსმენმა რამდენიმე ევროპული ქვეყნის კოლეგას წერილები მისწერა, სადაც გაცნობას სთხოვდა და მათი საქმიანობით ინტერესდებოდა.

2016 წელს ენერგომომბუდსმენი სტუმრის სტატუსით მიიწვიეს ქ. ბრიუსელში „ეროვნული ენერგომომბუდსმენების ქსელის“ (NEON –National Energy Ombudsmen Network) გენერალურ სხდომაზე, სადაც საზოგადოებრივი დამცველი შეხვედრაზე სიტყვით წარსდგა და კოლეგებს თავისი კანონისმიერი ფუნქციები და უფლებამოსილება, აგრეთვე სამსახურის სტრუქტურა და საქმიანობის შედეგები გააცნო. გაცნობითი შეხვედრა ორმხრივად შთამბეჭდავი იყო. ამ შეხვედრის შემდეგ საზოგადოებრივი დამცველი მჭიდრო კონტაქტში იყო ევროპულ ორგანიზაციასთან, საქართველოს ენერგომომბუდსმენს იწვევდნენ ყველა გენერალურ სხდომაზე და ისმენდნენ სამსახურის წლიურ ანგარიშებს, კონკრეტულ საქმეებს, ითხოვდნენ სტატისტიკურ მონაცემებს, კვარტალურ ანგარიშებს. „ნეონმა“ დიდი ინტერესი გამოხატა საქართველოს მიმართ.

2017 წელს დაიწყო აქტიური კონსულტაციები საქართველოსთვის სტატუსის მინიჭების შესახებ. ერთხმად აღიარეს, რომ საქართველოს ენერგომომბუდსმენის აპარატი იქნებოდა ამ

გაერთიანების ღირსეული წევრი, თუმცა ორგანიზაციის სრულუფლებიანი წევრობა დამოკიდებულია ქვეყნის ევროპის კავშირის წევრობაზე. საქართველო კი ამ ეტაპზე არ არის ევროპული კავშირის წევრი-ქვეყანა. 2017 წლის ოქტომბერში, ბრიტანეთში გამართულ გენერალურ სხდომაზე, „ნეონის“ წევრებმა ორგანიზაციის წესდებაში ცვლილებებს მხარი ერთხმად დაუჭირა სწორედ საქართველოს ენერგომომზდისმენის აპარატის გამო და ამ ორგანიზაციაში დაუშვეს ევროკავშირის არაწევრი ქვეყანა, ხოლო შემდეგ გენერალურ სხდომაზე, ქ. პარიზში საქართველოს ენერგომომზდისმენის სამსახური „ეროვნული ენერგომომზდისმენების ქსელის“ ასოცირებული წევრი გახდა.

ენერგომომზდისმენის სამსახური დაინტერესებულია სხვადასხვა ქვეყანასთან ურთიერთობების გაფართოვებით, რაც ხელს შეუწყობს მომავალში შესაძლო პრობლემების თავიდან არიდებას, აგრეთვე არსებული პრობლემების გადაჭრის გზების მოძიებას პარტნიორი ქვეყნების პრაქტიკის გათვალისწინებით.

ამასთან, საქართველომ უკვე დააგროვა თავისი გამოცდილება, რომლის გაზიარების მიზნით ენერგომომზდისმენის და მისი აპარატის თანამშრომლები მიიწვიეს ქ. კიევში. უკრაინა პირველ ნაბიჯებს დგამს ენერგოსექტორში არსებული მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის კუთხით. აღნიშნულ სფეროში არსებული მარეგულირებელი კომისია სამთავრობო სტრუქტურებთან ერთად აქტიურად განიხილავს ენერგომომზდისმენის ინსტიტუტის დაარსების აუცილებლობას.

2017 წლის თებერვალში გაიმართა სამუშაო შეხვედრა ქ. კიევში, რომელსაც უკრაინულ დელეგაციასთან ერთად ესწრებოდნენ საქართველოსა და აშშ-ს წარმომადგენლები. მონაწილეებს შორის განიხილებოდა ენერგეტიკის სექტორში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმები, მათი განმახორციელებელი ორგანიზაციების ფუნქციები და ა.შ.

უკრაინასა და საქართველოს აერთიანებს ხანგრძლივი დროის ურთიერთობები, აგრეთვე საერთო წარსული. სწორედ საქართველოს გამოცდილება უფრო მიმზიდველი გახდა უკრაინელი კოლეგებისათვის. რეკომენდაციებთან ერთად მათ წარედგინათ სამსახურის ყოველდღიური მუშაობის ამსახველი ინფორმაცია.