



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის

ა ნ გ ა რ ი შ ი

2018 წელს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორში

მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის შესახებ

„მომხმარებლები ეს არის უდიდესი ეკონომიკური ჯგუფი, რომელიც რეაგირებას ახდენს და რომელზედაც რეაგირებს ყოველი საზოგადოებრივი და კერძო ეკონომიკური გადაწყვეტილება. ეს არის ის უმნიშვნელოვანესი ბირთვი, რომლის შეხედულებებიც ხშირად გაუთვალისწინებელი რჩება“.

ჯონ კენედი

შინაარსი

დამცველი (ომბუდსმენი)	5
ენერგომბუდსმენი	5
ენერგომბუდსმენის მისია.....	6
ენერგომბუდსმენის საქმიანობა.....	7
მედიაცია	8
საერთაშორისო ურთიერთობები და თანამშრომლობა.....	10
მომართვიანობა	11
2018 წლის სტატისტიკური მონაცემები	12
შედარებითი სტატისტიკა	14
/ წლების მიხედვით /	14
განცხადებების რაოდენობა სექტორების მიხედვით	15
კონსულტაციის მისაღებად მიღებული მოქალაქეების სტატისტიკა	17
ელექტრონულ ფოსტისა და სოციალურ ქსელში მიღებული მომართვები	17
კომპანიების მისამართით რეკომენდაციების რაოდენობა	18
შუამდგომლობები მარეგულირებელი კომისიის მისამართით	18
ჩამოწერილი თანხები	19
წყალმომარაგება	21
სტატისტიკა	21
სასმელი წყლის ხარისხი.....	24
წყალმომარაგების შეზღუდვა.....	26
ხანდაზმული დავალიანება.....	27
უძრავი ქონების ძველი მესაკუთრის დავალიანებების	30
გადაკისრება ახალ მესაკუთრეზე	30
თანხის დარიცხვა სულადობით	31
შეფასებითი ჩვენებები	33
წყალარინების ქსელზე მიერთება.....	35
მიერთების საფასურის დარიცხვა-დაკორექტირება	35
მიერთების ვადის დარღვევა	36

წყალარინების მილის დიამეტრის განსაზღვრა.....	37
მომხმარებლის კატეგორიები ტარიფების მიხედვით.....	38
საცხოვრებელი ფართის გამქირავებლები.....	39
სატარიფო რეგულაციების ცვლილებების გავლენა მომხმარებლებზე.....	40
საზოგადოებრივი დამცველის წინადადებები და რეკომენდაციები.....	42
ელექტროენერგეტიკა.....	43
სტატისტიკა	43
საფეხურებრივი ტარიფები.....	44
უსაფუძვლო დარიცხვა.....	45
ხანდაზმული დავალიანება.....	47
უძრავი ქონების ძველი მესაკუთრის დავალიანებების გადაკისრება ახალ მესაკუთრეზე.....	48
მრიცხველის დაზიანება	49
მრიცხველის შემოწმება	50
მომსახურების ხარისხი.....	51
ბუნებრივი გაზი	54
სტატისტიკა	54
ბუნებრივი გაზის ხანდაზმული და უსაფუძვლო დავალიანებები	56
ახალი მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება - გაზიფიკაცია	57
დევნილთა სამინისტროს კორპუსები	60
ბუნებრივი გაზის ქსელის მშენებლობა.....	62
ახალი მომხმარებლისათვის შიდა ქსელის მოწყობა.....	65
გაზიფიკაციის მიღმა დარჩენილი სოფლები და დასახლებული პუნქტები.....	68
ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება და ზიანის ანაზღაურების გამო განხორციელებული უსაფუძვლო (ან ზედმეტი) დარიცხვები, თანხების კორექტირება და გადასახდელად გადანაწილება.....	69
აბონენტის ცვლილების დროს მომხმარებლებზე ძველი მესაკუთრეების დავალიანებების უსაფუძვლოდ დაკისრება.....	73
მომხმარებლის კატეგორიის განსაზღვრა. ბუნებრივი გაზის ახალი რეგულირებადი საყოფაცხოვრებო ტარიფების დადგენა. განაწილების ლიცენზიატებისათვის ტარიფების მცირედი შემცირება და ზრდა. გაზის არასყოფაცხოვრებო ტარიფების ზრდა.....	74
ბუნებრივი გაზის აღრიცხვიანობის დარღვევა. ბუნებრივი გაზის გაზრდილი (შეუსაბამოდ მაღალი) გადასახადები. გორისა და თელავის მუნიციპალიტეტების მოსახლეობის პრობლემა	78

ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება. ბუნებრივი გაზისაგან გამოწვეული აფეთქებები და მხუთავი აირის დაგროვება. 2018 წლის სტატისტიკა. დიდ დილომში მომხდარი აფეთქება. გეგმიური შემოწმებები და პრევენციული ღონისძიებები.....	81
დიდ დილომში ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი აფეთქება და შედეგები.....	84
აღრიცხვიანობის მოწესრიგება. გაზსადენების და აღრიცხვის კვანძების მომხმარებლების ტერიტორიის გარეთ გატანა.....	87
ბუნებრივი გაზის ხარისხი. მომსახურების (კომერციული) ხარისხი.....	88
კომპანიების მხრიდან ბუნებრივი გაზის სექტორში დადგენილი წესებისა და მოთხოვნების დაცვა	90

დამცველი (ომბუდსმენი)

ბოლო ათწლეულის განმავლობაში ჩვენს ქვეყანაში მიმდინარეობს სახელმწიფო მშენებლობისა და კონსტიტუციური წყობილების ჩამოყალიბების პროცესი. შესაბამისად, წარმოიშვა ადამიანის უფლებათა დამცავი სამართლებრივი მექანიზმების შექმნის აუცილებლობა. სწორედ ამ აუცილებლობამ განაპირობა განსაკუთრებული მნიშვნელობა, მიგვენიჭა უცხო ქვეყნების გამოცდილების მნიშვნელობას სამართლის განვითარების მიზნით, ისტორიული ფესვების, ტრადიციებისა და ტენდენციების გათვალისწინებით. ამგვარ პირობებში ომბუდსმენის ინსტიტუტი, როგორც თანამედროვე მსოფლიოში ადამიანის უფლებებისა და თავისუფლებების დაცვის სფეროში სამართლებრივი სისტემის უმნიშვნელოვანესი ელემენტი, ძალზე მიმზიდველი გახდა საქართველოსათვის.

დამცველის (ომბუდსმენის) ინსტიტუტი პირველად შვედეთში 1809 წელს დაარსდა და იგი აღიჭურვა აღმასრულებელი ხელისუფლებისა და სხვა ორგანოთა საქმიანობაზე კონსტიტუციური კონტროლის განხორციელების ფუნქციით. მას დაევალა ადმინისტრაციის თვითნებობისაგან მოქალაქეთა უფლებების დაცვა. მოგვიანებით ეს მაგალითი ევროპის სხვა ქვეყნებმაც აიტაცეს.

ომბუდსმენის ქართული ვარიანტი - სახალხო დამცველის თანამდებობა, საქართველოში პირველად 1995 წლის 24 აგვისტოს კონსტიტუციის საფუძველზე შემოიღეს, ხოლო პირველი სახალხო დამცველი 1997 წელს აირჩიეს.

ევროპის ქვეყნების გამოცდილების შესწავლამ ცხადყო, რომ საქართველოსთვის მისაღები იყო აგრეთვე დარგობრივი ომბუდსმენების ინსტიტუტის შემოღება, რომლებიც კონკრეტული სფეროს შესწავლის შედეგად კომპეტენტურობის გაცილებით მაღალი ხარისხით შეძლებენ სფეროში არსებული პრობლემების გაანალიზებასა და მათი გადაწყვეტის გზების მოძიებას.

დღესდღეობით საქართველოში ცნობილია ენერგეტიკის, კომუნიკაციებისა და ბიზნესის დარგში მოქმედი ომბუდსმენები. თითოეული მათგანის ფუნქცია განისაზღვრება მოქმედი კანონმდებლობით და წარმოადგენს ადამიანის უფლებათა დაცვის დამატებით გარანტიას.

ენერგოომბუდსმენი

საქართველოს კანონი „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ ადგენს სამართლებრივ საფუძვლებს უფლებადაცვითი ინსტიტუციის შესაქმნელად, რათა უზრუნველყოს ენერგეტიკის დარგის მომხმარებელთა დაცვის მყარი გარანტიები.

სწორედ ასეთ გარანტიას წარმოადგენს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის (ენერგოომბუდსმენის) სამსახურის შექმნა.

სამსახური ჩამოყალიბდა 2003 წელს და მისი საქმიანობა მიმართულია ენერგეტიკის სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვისაკენ მათი უფლებების სრულყოფილად რეალიზაციის მიზნით. დამცველის სამსახური წარმოადგენს აგრეთვე მხარეთა შორის წარმოშობილი დავების გადაწყვეტის დამოუკიდებელ და ეფექტურ საშუალებას.

მოქმედი კანონმდებლობა მკაფიოდ განსაზღვრავს დამცველის არჩევისა და დანიშვნის პირობებს. საქართველოს პარლამენტის დარგობრივი ეკონომიკისა და ეკონომიკური პოლიტიკის კომიტეტის მიერ იქმნება საზოგადოებრივი დამცველის შესარჩევი საკონკურსო კომისია, რომლის შემადგენლობაც დაკომპლექტებულია საპარლამენტო უმრავლესობის, უმცირესობისა და დამოუკიდებელი პარლამენტის წევრების წარმომადგენლებისაგან, აგრეთვე სახელმწიფო და არასამთავრობო სექტორების, საქართველოს სახალხო დამცველისა და შესაბამისი ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოს წარმომადგენლებისაგან. აღნიშნული საკონკურსო კომისიაში შედის არანაკლებ 12 წევრისა.

საკონკურსო კომისია საკონკურსო კომისიის თავმჯდომარისა და საზოგადოებრივი დამცველის არჩევის შესახებ გადაწყვეტილებებს იღებს სრული შემადგენლობის უმრავლესობით. აღნიშნული კომისიის გადაწყვეტილების საფუძველზე საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი კომისიის თავმჯდომარე გამოსცემს ბრძანებას საზოგადოებრივი დამცველის დანიშვნის შესახებ.

მოქმედი კანონმდებლობა განსაზღვრავს მთელ რიგ მოთხოვნებს საზოგადოებრივი დამცველობის კანდიდატების მიმართ. ასეთი მოთხოვნებია: უმაღლესი იურიდიული განათლება, საადვოკატო საქმიანობის განხორციელების უფლებამოსილება და აგრეთვე, ენერგეტიკის სფეროში არსებული რეგულაციებისა და მომხმარებელთა უფლებების კვალიფიციურ ცოდნა.

ამავე დროს კანონმდებლობით განსაზღვრული არის გარკვეული შეზღუდვები ენერგომომბუდსმენის პოზიციაზე წარდგენილი კანდიდატების მიმართ. კერძოდ, საზოგადოებრივი დამცველი არ შეიძლება იყოს რომელიმე პარტიის წევრი. კანონის ეს მოთხოვნა სრულად პასუხობს დამცველის მიერ განსახორციელებელი ფუნქციების შინაარსს, ვინაიდან "ინტერესების დამცველი" (ომბუდსმენი) თავისი ხასიათით არ წარმოადგენს ადამიანთა მხოლოდ გარკვეული ჯგუფის ინტერესებს, დამცველი საუბრობს ყველა ადამიანის სახელით.

ენერგომომბუდსმენის მისია

სამართლებრივი სახელმწიფო უზრუნველყოფს თითოეული მოქალაქის სამოქალაქო უფლებების დაცვის შესაძლებლობას, რაც მოიცავს მოქმედი კანონმდებლობით განმტკიცებული უფლებების, ასევე ამ უფლებების დაცვის შესაძლებლობის რეალიზაციას. სწორედ ამ გარანტიებს ემსახურება

ენერგომბუდსმენის ყოველდღიური საქმიანობა და მიზნად ისახავს მომხმარებლების ინტერესების დაცვას.

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონით განისაზღვრება მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის უფლებამოსილება, რის მიხედვითაც საზოგადოებრივ დამცველს უფლება აქვს:

- ✓ მიიღოს მონაწილეობა საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ იმ ნორმატიული აქტების პროექტების მომზადებაში, რომლებმაც შესაძლებელია ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ინტერესებზე.
- ✓ შეაფასოს მომხმარებლებზე სატარიფო და სხვა სახის სარეგულაციო ცვლილებების გავლენის შედეგები.
- ✓ კომპანიისთან დავის წარმოშობის შემთხვევაში დამცველს შეუძლია წარმოადგინოს მომხმარებელი და მისი სახელით გამოვიდეს როგორც მხარე ეროვნულ მარეგულირებელ ორგანოში, ამასთან გაეცნოს ყველა დოკუმენტს/მასალას, რაც ნებადართულია მარეგულირებელი ორგანოს მიერ გასაცნობად.

საზოგადოებრივი დამცველის ვალდებულება მომხმარებელთა ინტერესების დაცვაა. ზემოაღნიშნული ნორმების განმარტების მიხედვით, თავისი შინაარსით, საზოგადოებრივი დამცველი არის ადვოკატი, რომელიც მხარეს წარმოადგენს და ნებისმიერ შემთხვევაში მომხმარებელთა ინტერესების დამცველად გვევლინება. თუმცა დამცველის როლი ამით არ შემოიფარგლება, ვინაიდან ომბუდსმენისთვის ჩარჩო არ უნდა არსებობდეს და მან უნდა შეძლოს, რომ ერთდროულად იყოს ადვოკატიც, მომრიგებელიც, შუამავალიც და არბიტრიც.

პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ მომხმარებლები საკუთარი უფლებების დაცვაზე ზრუნვას იწყებენ მხოლოდ მას შემდეგ, როდესაც პირისპირ აღმოჩნდებიან პრობლემის წინაშე. შესაბამისად, ხშირ შემთხვევაში მოუძაადებელი ხვდებიან კომპანიის მიერ შემოთავაზებულ პირობებს.

ენერგომბუდსმენის სამსახურის პრიორიტეტული მიმართულებაა მომხმარებელთა სამომხმარებლო ცოდნის ამაღლება და საჭირო ინფორმაციის მიწოდება. სწორედ ინფორმაციის ფართოდ გავრცელებას ემსახურება საზოგადოებრივი დამცველის ვებ-გვერდი და სოციალური ქსელი.

ენერგომბუდსმენის საქმიანობა

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

და სამომავლო ღონისძიებები. მიზნად დავისახეთ, როგორც დარღვეული უფლებების აღმოფხვრა, აგრეთვე პრევენციულ ზომების გატარება.

ენერგომბუდსმენის რეკომენდაციები და საკანონმდებლო ინიციატივები მიმართულია არა მარტო მომხმარებელთა კონკრეტული ჯგუფის პრობლემების აღმოფხვრისკენ, არამედ ლიცენზიატი კომპანიების მიერ პრაქტიკული სირთულეების დამლევისაკენ, რაც ემსახურება მომხმარებლებთან ურთიერთობების გაუმჯობესებას. მიუხედავად მრავალი წარმატებულად დასრულებული საქმეებისა, ენერგომბუდსმენის გუნდი კვლავ განაგრძობს სწრაფვას უკეთესი შედეგების მისაღწევად.

ამასთან, ენერგომბუდსმენის სამსახური წარმოადგენს სანდო და მაღალი კვალიფიკაციის მქონე თანამშრომლებით დაკომპლექტებულ ერთეულს, რომლის ამოცანაა, დაამკვიდროს მომსახურების მაღალი სტანდარტები კომპანიებთან ურთიერთობაში და მიზნად ისახავს უკმაყოფილო მომხმარებლების რიცხვის შემცირებას.

დღესდღეობით არსებული მდგომარეობა კვლავ არ პასუხობს დასახულ მიზანს. მოცემული ანგარიშის მიზანი სწორედ ის არის, რომ თვალსაჩინო გახდეს მოქალაქეების წინაშე არსებული პრობლემები და გადაჭრის შესაძლებლობები. აღსანიშნავია ის გარემოებაც, რომ წინა წლებთან შედარებით მომხმარებლების ცნობიერება გაცილებით ამაღლებულია, რაზეც მეტყველებს ენერგომბუდსმენის სამსახურში ყოველდღიურად გაწეული კონსულტაციებისა და შემოსული წერილობითი განცხადებების რიცხვი.

აბონენტების მიერ წარმოდგენილი საჩივრები არის ერთგვარი მონიტორინგის მასალა ენერგოსექტორში არსებული მომხმარებლების უფლებრივი მდგომარეობის შესახებ, რომლის ანალიზი გვიჩვენებს გზებს ამ მდგომარეობის გასაუმჯობესებლად.

მიგვაჩნია, რომ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმიანობა სოციალურად მნიშვნელოვანი ფუნქციის შესრულებაა. 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 ენერგომბუდსმენს.

მედიაცია

ევროკავშირის დირექტივა დავების ალტერნატიული გადაწყვეტის შესახებ ადგენს, რომ ქვეყანაში აუცილებლად უნდა არსებობდეს სახელმწიფო ორგანიზაცია, რომელიც შეძლებს მომხმარებლების პრეტენზიების განხილვას სასამართლოსგან დამოუკიდებლად, ვინაიდან მართლმსაჯულება, ფაქტობრივად, ფუფუნებაა, ხოლო ასეთი ორგანიზაციები კი ადვილად

ხელმისაწვდომი, უსასყიდლო და სწრაფი უნდა იყოს ნებისმიერი დაინტერესებული პირისთვის. კომპეტენციის მიხედვით, ევროპის ქვეყნების კანონმდებლობა მომხმარებელთა უფლებადაცვით სამსახურებს სხვადასხვა ჭრილში განიხილავს, მაგალითად, ასეთია მედიატორი, მომლაპარაკებელი, ადვოკატი, არბიტრაჟი, დავების განხილვის ორგანო.

5 წლის წინ, როდესაც ახალი გუნდით მოვედით ენერგეტიკის სექტორში მომხმარებელთა უფლებების დასაცავად, სამსახურში საქმიანობა მხოლოდ ერთი მიმართულებით ხორციელდებოდა. მოქალაქეების მცირე ნაწილი მიმართავდა სამსახურს. ჩვენ მიზნად დავისახეთ ევროპული კანონმდებლობისა და საუკეთესო პრაქტიკის შესწავლა და იმპლემენტაცია. კანონის ძირითადი ჩანაწერი - მომხმარებელთა უფლებების დაცვა ძალიან ფართოდ განვმარტეთ და აქტიურად შევუდექით მედიატორული საქმიანობის განხორციელებას.

მომხმარებლებსა და მომსახურე კომპანიებს შორის მედიაციის კულტურის დამკვიდრება და განვითარება წარმოადგენს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ერთ-ერთ პრიორიტეტულ მიმართულებას.

მედიაცია მოლაპარაკების პროცესია, სადაც ნეიტრალური პირი - მედიატორი - დაპირისპირებულ მხარეებს ან/და მათ წარმომადგენლებს ეხმარება მათ შორის წარმოშობილი კონფლიქტის ურთიერთსასარგებლო შეთანხმებით დასრულებაში. მედიატორი შეთანხმების პირობებზე გავლენას არ ახდენს. ის მედიაციის პროცესს უძღვება და მოლაპარაკების მონაწილე მხარეებს ეხმარება შეთანხმებას მიაღწიონ უფრო სწრაფად და ნაკლებ დროში ვიდრე ისინი შემდგომადნენ დამოუკიდებლად. ენერგომომუდსმენის სამსახური მედიატორის როლის შესრულებით წარმოადგენს დამოუკიდებელ, მიუკერძოებელ პირს, რომელიც მხარეებს ეხმარება კონსენსუსის მიღწევაში. ამასთან, პროცესი დახურული და კონფიდენციალურია და, ჩვეულებრივ, მიმდინარეობს დახურულ ოფისში ან შეხვედრების გასამართ დარბაზში და მისი დეტალები არ საჯაროვდება.

მედიაციის პროცესი მთლიანად თავისუფალი და არაფორმალურია. მხარეებს შეუძლიათ პირველი შეხვედრის და შემდგომაც ნებისმიერ დროს შეწყვიტონ აღნიშნული პროცესი. ამასთან, მედიაცია მხარეებს აძლევს შესაძლებლობას, მოაგვარონ დავა სასამართლო პროცესის გარეშე და მიღებულ იქნას მხარეთათვის ორმხრივად სასარგებლო გადაწყვეტილება.

2018 წლის განმავლობაში გაიმართა არაერთი შეხვედრა მომხმარებლებისა და კომპანიების წარმომადგენლებს შორის და ამ შეხვედრებზე სადაო საკითხების უმრავლესობა გადაწყდა ორივე მხარისათვის მისაღები შედეგებით, მათივე ინტერესების გათვალისწინებით. მიგვაჩნია, რომ ასეთი მიდგომა წარმოადგენს მედიატორული საქმიანობის საუკეთესო მაგალითს, რაც ამაღლებს ნდობის ხარისხს შემდგომი ურთიერთობებისთვის.

საერთაშორისო ურთიერთობები და თანამშრომლობა

ენერგომბუდსმენის სამსახური დაინტერესებულია სხვადასხვა ქვეყანასთან ურთიერთობების გაფართოვებით. საერთაშორისო თანამშრომლობა, პარტნიორი ქვეყნების პრაქტიკის გათვალისწინება ხელს შეუწყობს ჩვენს ქვეყანაში მომხმარებელთა არსებული უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესებას. ამასთან, საქართველომ უკვე დააგროვა გამოცდილება, რომლის გაზიარებაც შეუძლია.

აღსანიშნავია, რომ 2018 წელი გაცილებით მეტად იყო დატვირთული საერთაშორისო აქტივობებით, ვიდრე წინამორბედი პერიოდი.

2018 წელს საქართველოს ენერგომბუდსმენის სამსახური „ეროვნული ენერგომბუდსმენების ქსელის“ (NEON - National Energy Ombudsmen Network) ასოცირებული წევრი გახდა. NEON შექმნილია და მოქმედებს ბელგიის კანონმდებლობის ქვეშ. ორგანიზაციის სათავე ოფისი ქ. ბრიუსელში მდებარეობს. ის წარმოადგენს დამოუკიდებელ ევროპულ გაერთიანებას, რომლის წევრებიც ენერგოსექტორში მოქმედი ომბუდსმენები, მედიატორები და დავების ალტერნატიული გადაწყვეტის შესაძლებლობის მქონე დამოუკიდებელი პირები არიან. მოცემული ორგანიზაციის წევრობა დადებითად აისახა ჩვენი სამსახურის ფუნქციონირებაზე, ვინაიდან ხელს უწყობს წევრებს შორის ინფორმაციის, გამოცდილებისა და პრაქტიკის გაცვლას.

ეროვნული ენერგომბუდსმენების ქსელის (NEON) მიზანია ევროპული კომისიის რეკომენდაციებისა და ევროკავშირის დირექტივების გათვალისწინებით გააფართოვოს დავების გადაწყვეტის შესაძლებლობები.

საქართველოს ენერგომბუდსმენის ასოცირებულ წევრად მიღება მოიცავს შესაძლებლობას, NEON-ის სხვა წევრებთან ერთად მიიღოს მონაწილეობა სამუშაო შეხვედრებში, მაღალი დონის კონფერენციებში, განიხილოს აქტუალური საკითხები და წარადგინოს რეკომენდაციები, რჩევები.

არსებული რეგულაციებით, ასოცირებულ წევრის სტატუსის მისაღებად ომბუდსმენი უნდა წარმოადგენდეს ენერგოკომპანიებისა და სახელმწიფო უწყებებისაგან დამოუკიდებელ ერთეულს, რომელიც თავის უფლებამოსილებებს მომხმარებელთა ინტერესების სასარგებლოდ ახორციელებს დამოუკიდებლად და სასამართლოს ჩარევის გარეშე.

საქართველოს ენერგომბუდსმენის სამსახური ყოველწლიურ ანგარიშს წარუდგენს ორგანიზაციის სამდივნოს, რომელსაც განიხილავენ გენერალურ შეხვედრაზე. საქართველოს ენერგომბუდსმენის 2017 წლის ანგარიში მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის შესახებ NEON-მა გასულ წელს მოისმინა ბრიუსელის გენერალურ შეხვედრაზე.

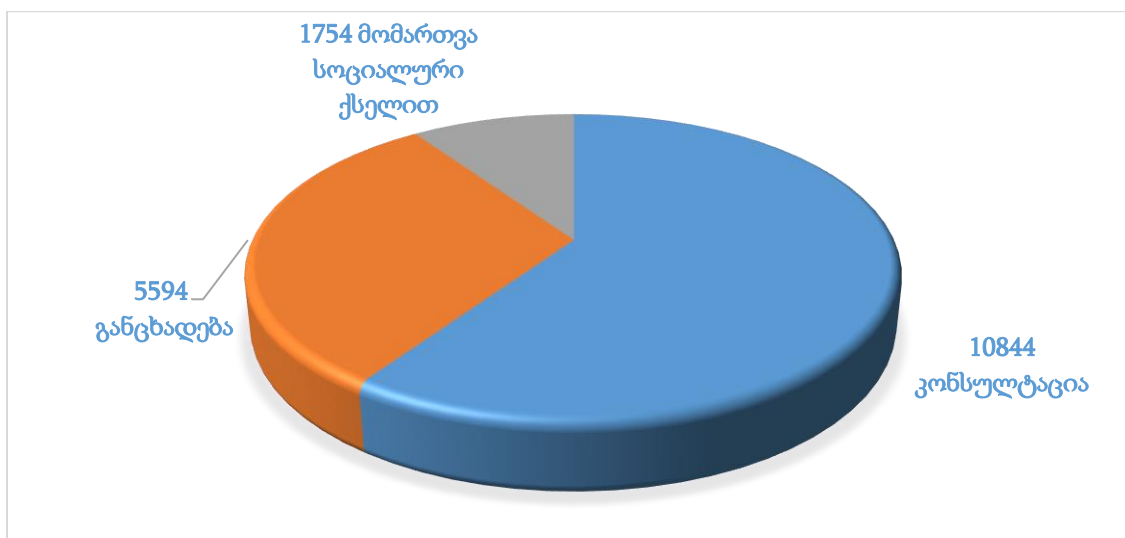
მომართვიანობა

უკანასკნელი რამდენიმე წლის განმავლობაში, ენერგომბუდსმენის სამსახურში მომართვიანობა რეკორდულ მაჩვენებლებს გაუტოლდა. განცხადებებით მოგვმართავენ როგორც მოქალაქეები, აგრეთვე მსხვილი და საშუალო ბიზნესის მქონე იურიდიული პირები. გაიზარდა, აგრეთვე მომართვების რაოდენობა სახელმწიფო უწყებების მხრიდან. ყოველივე ეს მიანიშნებს, თუ რამდენად დიდ როლს ასრულებს დამცველის სამსახური მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის კუთხით.

განცხადების/საჩივრის შეტანა დარღვეული უფლებების დაცვის მოთხოვნით სწრაფი, იაფი და ხელმისაწვდომი გზა არის მომხმარებლებისათვის. ენერგომბუდსმენის მომსახურება არის სრულიად უსასყიდლო. თუმცა, საკითხის განხილვის ნებისმიერ სტადიაზე მომხმარებლებს აქვთ უფლება მიმართონ მართლმსაჯულების განმახორციელებელ ორგანოს.

მაღალი მომართვიანობის მაჩვენებელია აგრეთვე ენერგომბუდსმენის სამსახურში ყოველდღიურ რეჟიმში მიმდინარე მოქალაქეთა მიღების პროცესი. მოცემული სერვისის ორგანიზებული მუშაობა მნიშვნელოვანი ინფორმაციის მოპოვების წყაროა. ამიტომაც, დამცველის აპარატში არსებულ მოქალაქეთა მისაღებში მომუშავე სპეციალისტი (იურისტ-კონსულტანტი) მაქსიმალურად არის ორიენტირებული მოქალაქეების პრობლემების მოსმენაზე, მათ შეფასებაზე და გადაწყვეტის გზების მოძიებაზე. იგი სრულყოფილ სამართლებრივ კონსულტაციას უწევს დაინტერესებულ პირებს და სთავაზობს სწორად დასაბუთებულ პოზიციას. ამ მიდგომით ხელმძღვანელობს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მოქალაქეთა მიღების დროს.

სტატისტიკური მონაცემებით, 2018 წელს საზოგადოებრივი დამცველის ოფისებში (მათ შორის რეგიონებში) 11 ათასამდე ვიზიტორი დაფიქსირდა. მოქალაქეთა მომართვიანობის შინაარსისა და რაოდენობის ანალიზი ყველაზე ნათლად წარმოაჩენს იმ პრობლემებს და გამოწვევებს, რომელიც ენერგეტიკის დარგის მომხმარებლებს აწუხებს.



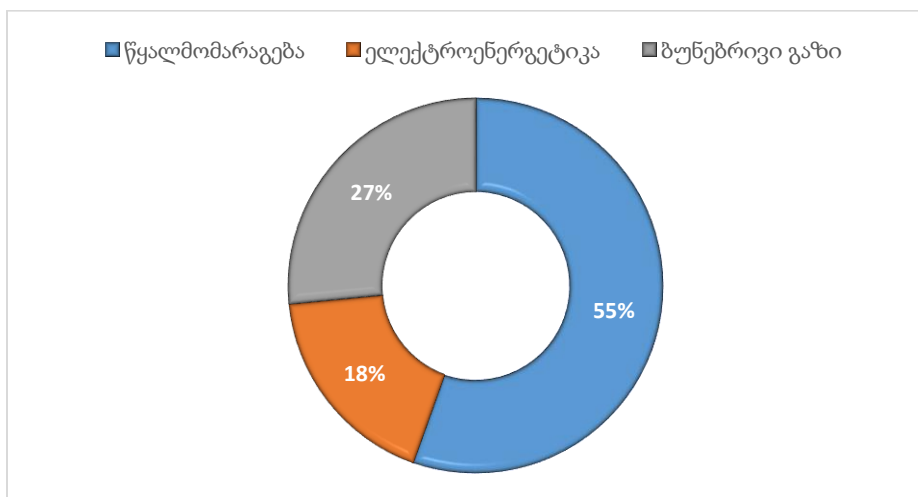
მოწესრიგებული საქმის წარმოების პროგრამა გვაძლევს შესაძლებლობას, რომ გამოვყოთ ძირითადი პრობლემური საკითხები:

- ✓ ელექტროენერგეტიკის სექტორში - ხანდაზმული დავალიანებები; საფეხურებრივი ტარიფების არასწორი დაანგარიშება.
- ✓ წყალმომარაგების სექტორში - ხანდაზმული დავალიანებები; სულადობით დარიცხული თანხების კორექტირება; შეფასებითი ჩვენებების დაფიქსირება; წყალმომარაგების ქსელზე დაერთება; სასმელი წყლის არასათანადო წნევით მიწოდება.
- ✓ ბუნებრივი გაზის სექტორში - ბუნებრივი გაზის მრიცხველის შეცვლასთან დაკავშირებით ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის საქმის აღძვრა და ზიანის ანაზღაურების სახით თანხის დარიცხვა; ხანდაზმული დავალიანებები; დავიანებული გაზიფიცირება (ბუნებრივი გაზის ქსელზე ახალი მომხმარებლის დაერთება). ბუნებრივი გაზის შიდა ქსელის მოწყობის რეგულაციების არქონა; საფრთხის შემცველი გარემო გაუმართავი და ინსტრუქციის გარეშე დამონტაჟებული დანადგარების გამო.

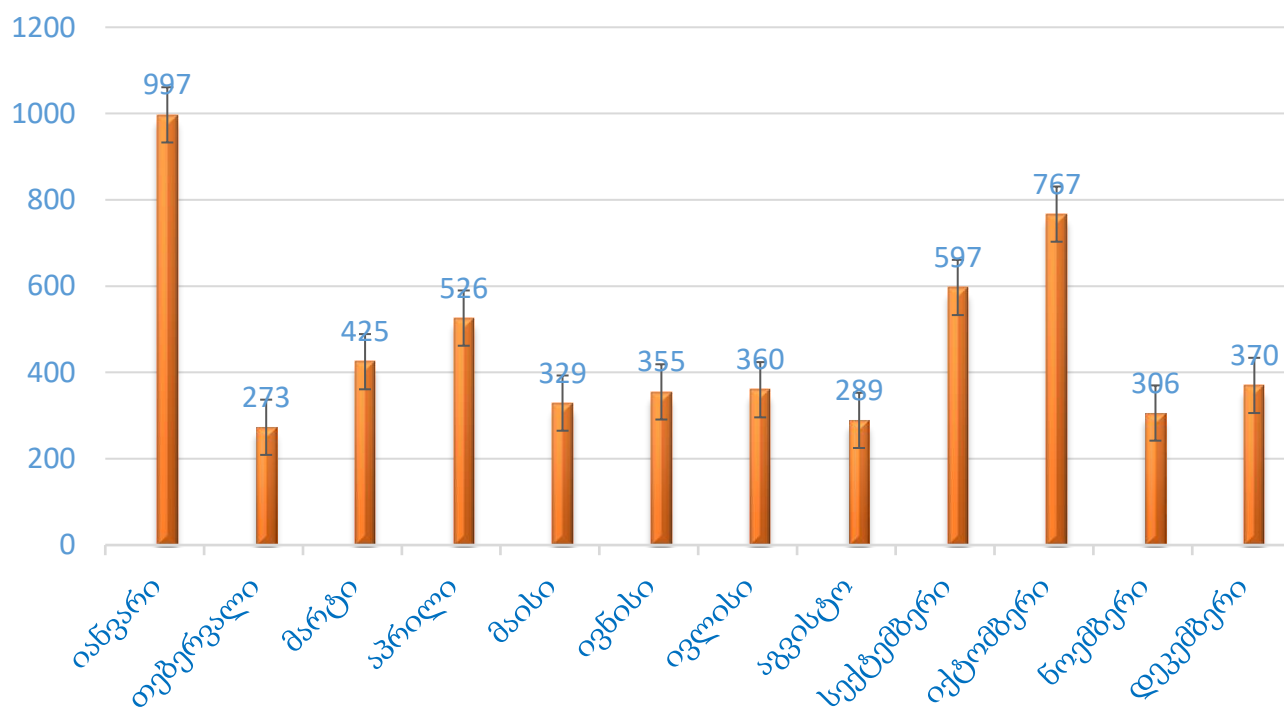
2018 წლის სტატისტიკური მონაცემები

სექტორის მიხედვით 2018 წელს საჩივრები შემდეგნაირად გადანაწილდა

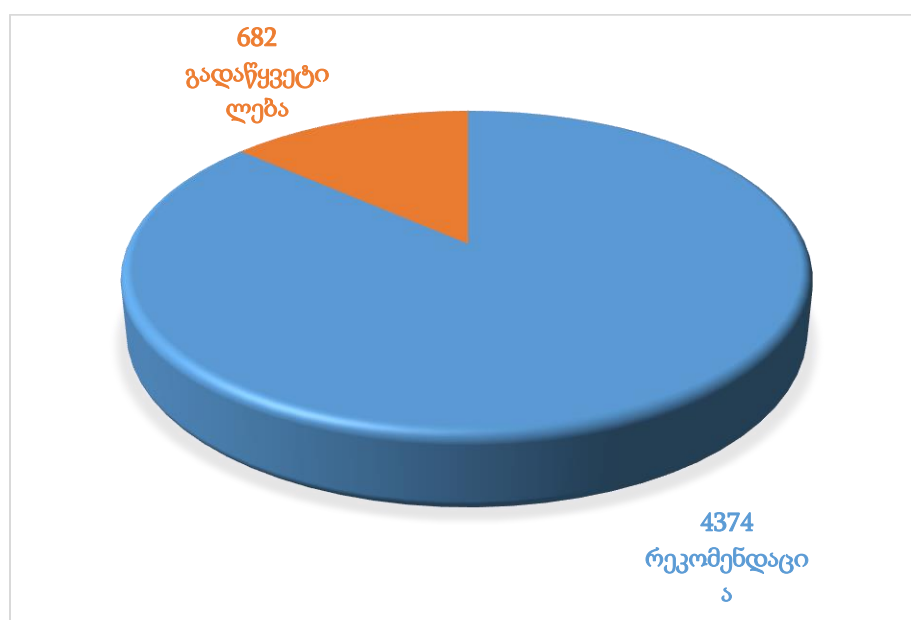
- წყალმომარაგება - 3102
- ელექტროენერგეტიკა - 1007
- ბუნებრივი გაზი - 1485



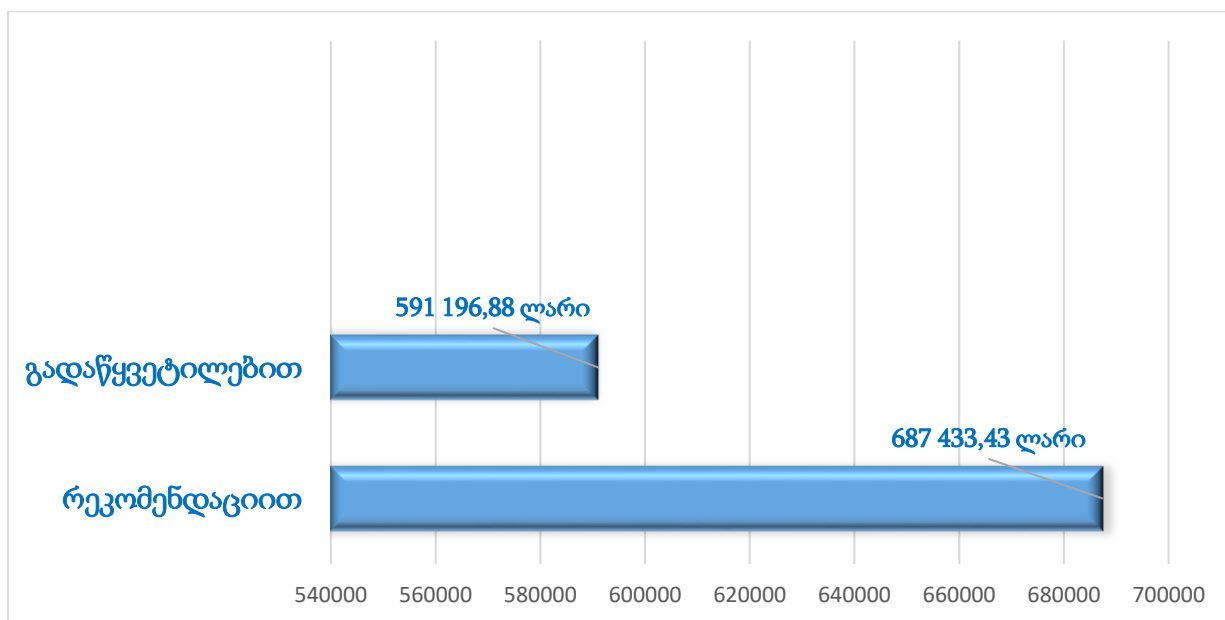
მომართვიაწობა თვეების მიხედვით



დამცველის რეკომენდაციები და კომისიის გადაწყვეტილებები



ჩამოწერილი თანხები



შედარებითი სტატისტიკა

/ წლების მიხედვით /

შემოსული კორესპონდენცია

2009 – 384 განცხადება

2010 – 626 განცხადება

2011 – 740 განცხადება

2012 – 424 განცხადება

2013 – 678 განცხადება

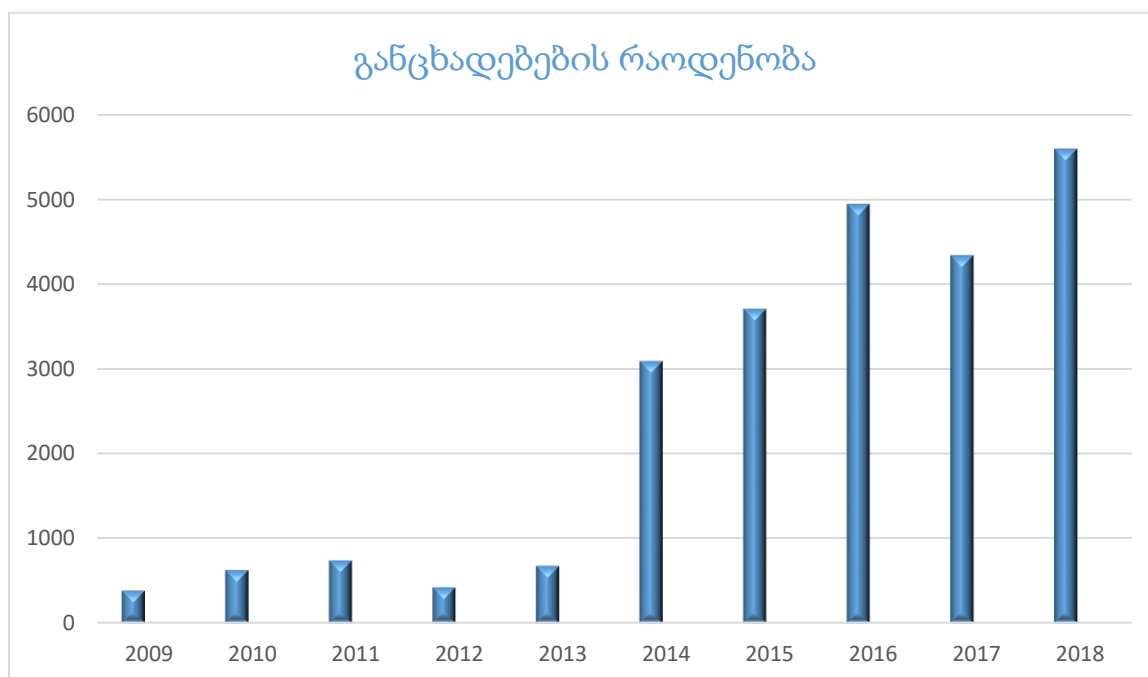
2014 – 3089 განცხადება

2015 – 3705 განცხადება

2016 – 4942 განცხადება

2017 – 4338 განცხადება

2018 – 5594 განცხადება



განცხადებების რაოდენობა სექტორების მიხედვით

2014

ელექტროენერგეტიკა – 1877

წყალმომარაგება – 825

ბუნებრივი გაზი - 387

2015

ელექტროენერგეტიკა – 1577

წყალმომარაგება – 1415

ბუნებრივი გაზი – 713

2016

წყალმომარაგება-2592

ელექტროენერგეტიკა - 1999

ბუნებრივი გაზი - 351

2017

წყალმომარაგება - 1718

ელექტროენერგეტიკა - 1270

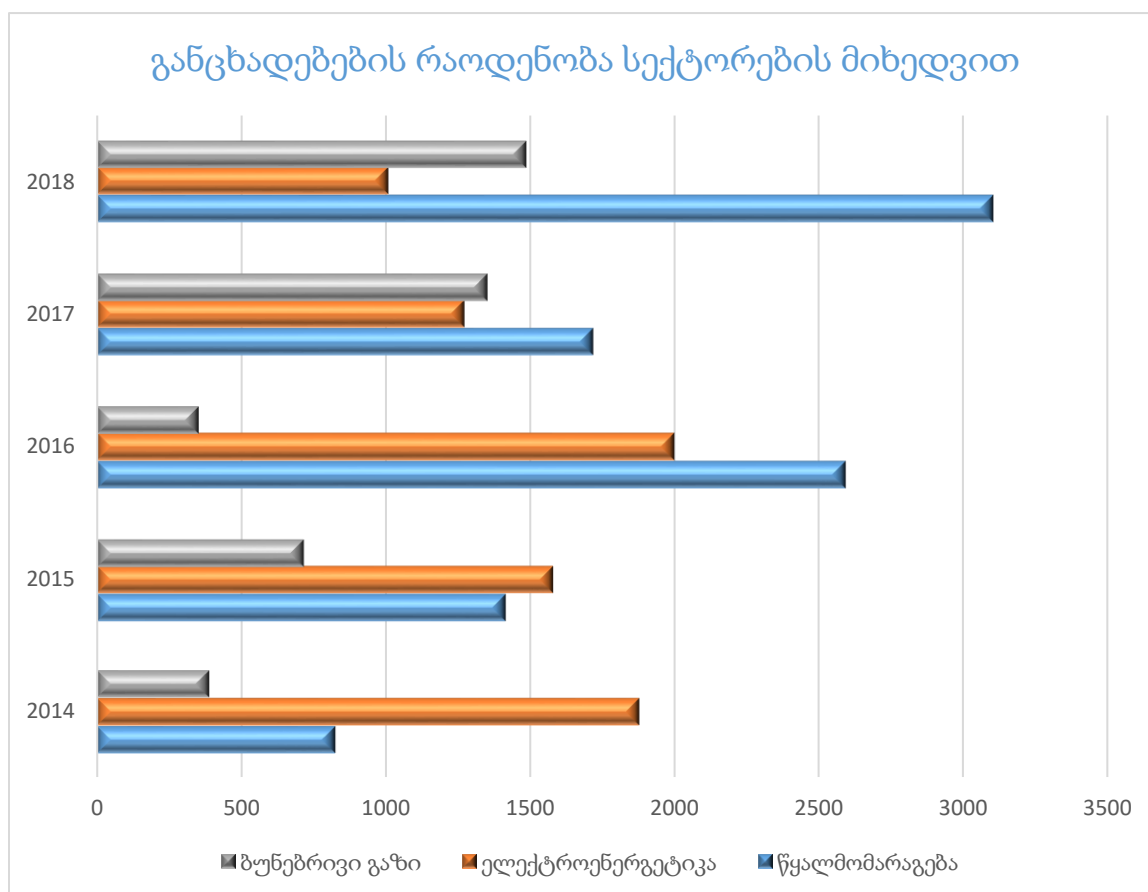
ბუნებრივი გაზი - 1350

2018

წყალმომარაგება - 3102

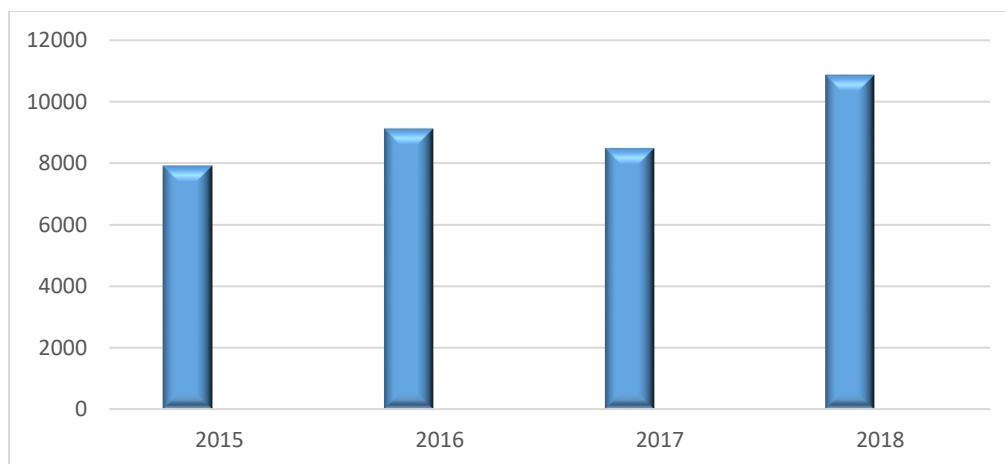
ელექტროენერგეტიკა - 1007

ბუნებრივი გაზი - 1485



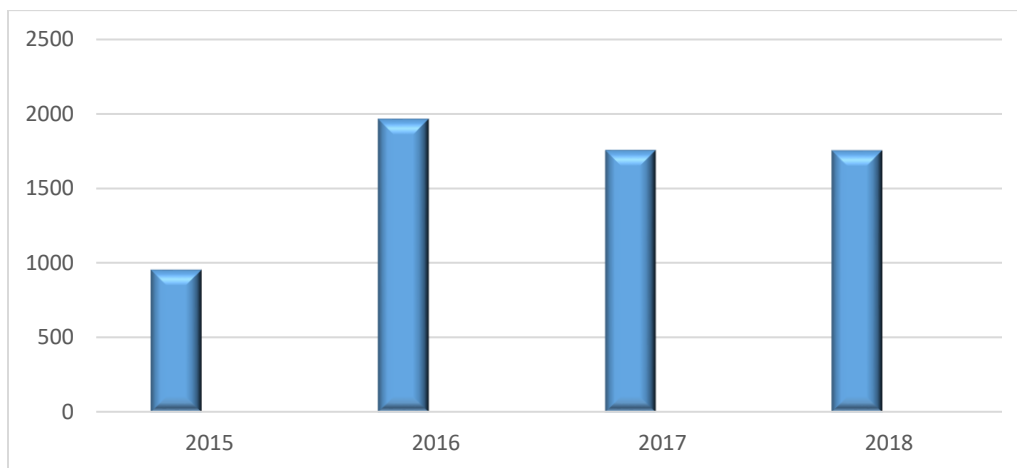
კონსულტაციის მისაღებად მიღებული მოქალაქეების სტატისტიკა

2015	2016	2017	2018
7908	9108	8474	10844



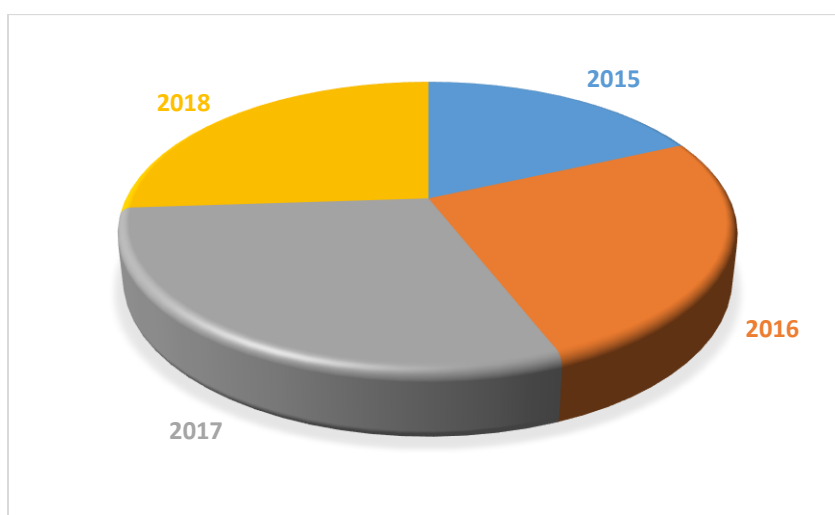
ელექტრონულ ფოსტისა და სოციალურ ქსელში მიღებული მომართვები

2015	2016	2017	2018
957	1965	1758	1754



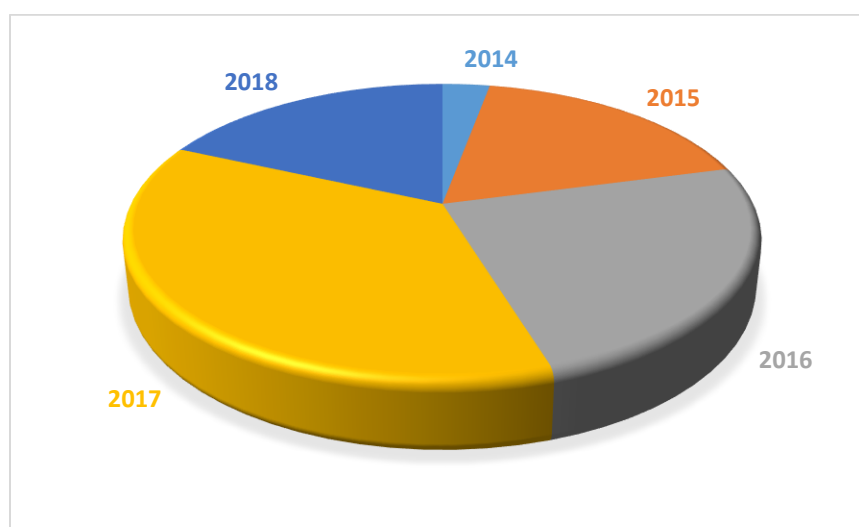
კომპანიების მისამართით რეკომენდაციების რაოდენობა

2015	2016	2017	2018
2822	4004	4625	4056



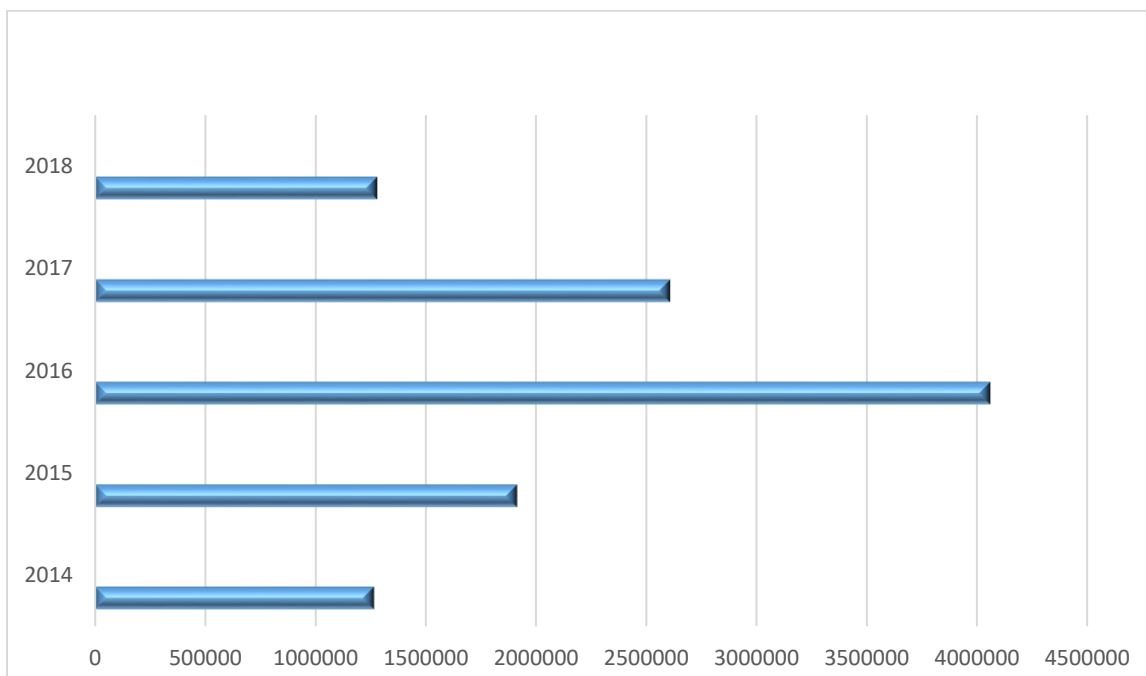
შუამდგომლობები მარეგულირებელი კომისიის მისამართით

2014	2015	2016	2017	2018
108	669	908	1358	682



ჩამოწერილი თანხები

2014	2015	2016	2017	2018	ჯამი
1 262 949.82 ლარი	1 911 102.07 ლარი	4 059 894.63 ლარი	2 603 193.2 ლარი	1 278 630,31 ლარი	11 115 770,03 ლარი



2014 - ჯამში 1 262 949.82 ლარი

რეკომენდაციებით - 458 582,93 ლარი.

გადაწყვეტილებებით - 804 366,89 ლარი

2015 - ჯამში 1 911 102.07 ლარი

რეკომენდაციებით - 514 426.3 ლარი

გადაწყვეტილებებით - 1 396 675.77 ლარი

2016 - ჯამში 4 059 894, 63 ლარი

რეკომენდაციებით - 1 474 336.96 ლარი

გადაწყვეტილებებით - 2 585 557.65 ლარი

2017 - ჯამში 2 603 193.2 ლარი

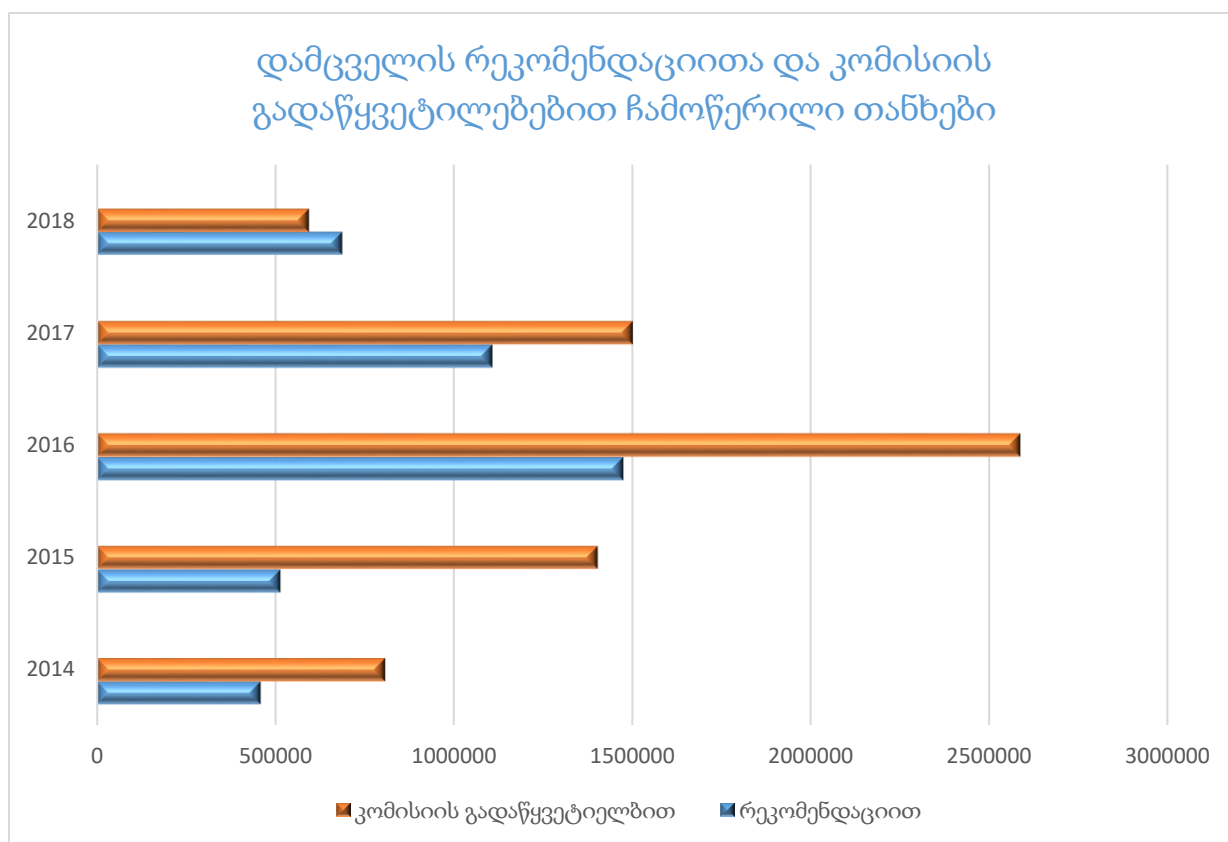
რეკომენდაციებით - 1 108 324.6 ლარი

გადაწყვეტილებებით - 1 494 868.7 ლარი

2018 - ჯამში 1 278 630,31 ლარი

რეკომენდაციებით - 687 433.43 ლარი

გადაწყვეტილებებით - 591 196.88 ლარი



წყალმომარაგება

წყალი - ნებისმიერი საზოგადოების ყველაზე ფასეული რესურსია, მიუხედავად მისი სოციალურ-ეკონომიკური ან ეკოლოგიური პირობებისა. წყალი აუცილებელია პლანეტის სიცოცხლის ყველა ფორმისათვის. მტკნარი წყლის რესურსებმა შეიძლება როგორც დააჩქარონ, ასევე შეზღუდონ სოციალური განვითარება და ტექნიკური პროგრესი. წყალმომარაგების უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად აუცილებელია წყლის რესურსების სისტემების დაცვა, აგრეთვე სტიქიური უბედურებების შედეგების შერბილება და წყლის რესურსების კომპლექსური და სამართლიანი მმართველობის უზრუნველყოფა.

წყალი, როგორც რესურსი, არის უსასყიდლო და ქვეყნის ყველა მოქალაქეს ეკუთვნის. ხოლო წყალი, როგორც პროდუქტი, როგორც საკუთარ ონკანში მომავალი სიკეთე, იყიდება და შესაბამისად, ყალიბდება ახალი ურთიერთობები წყლის მომხმარებელსა და მიმწოდებელს შორის.

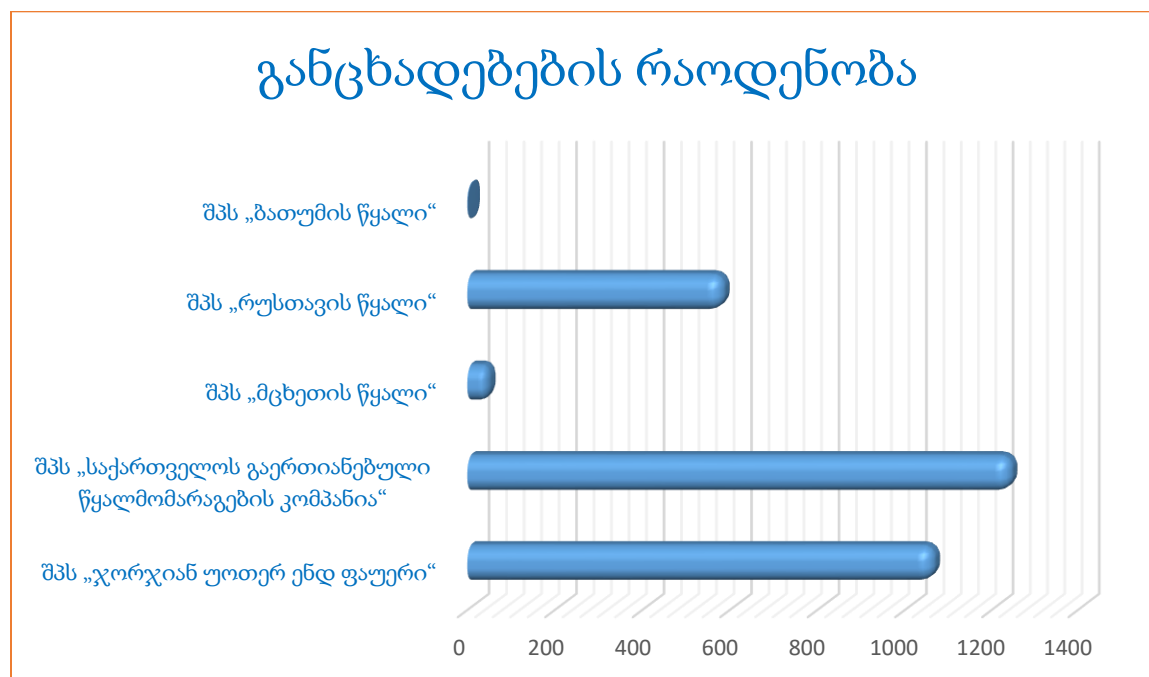
მნიშვნელოვანია, რომ წყალმომარაგების დროს მომხმარებელი ყიდულობს წყალს როგორც პროდუქტს და ამასთანავე იხდის მისი მიწოდების/მომსახურების საფასურს. ნებისმიერი საქონლის შესყიდვის დროს მომხმარებელი დაინტერესებულია მისი ხარისხით, გამონაკლისს არც წყალი წარმოადგენს (ხარისხიანი წყლის განსაზღვრისათვის დადგენილია უსაფრთხოების, გემოს, ფერის, სუნის და სხვა პარამეტრები). ანალოგიური მიდგომა ვრცელდება აგრეთვე წყლის მიწოდების მომსახურების მიმართაც, როდესაც მომხმარებელი მოითხოვს მიმწოდებელი კომპანიისაგან წყლის უწყვეტად მიწოდებას, დროულ რეაგირებას ავარიის შემთხვევაში, ქსელის პერიოდულ განახლებას და რეაბილიტაციას და სხვა აუცილებელ ხარჯებს. არსებული კანონმდებლობის თანახმად, წყალმომარაგება გულისხმობს სათანადო სასმელი წლის მიწოდებას და წყალარინების მომსახურებას.

სტატისტიკა

2018 წელს წყალმომარაგების სექტორში საჩივრების რაოდენობა **2930**-ს შეადგენს, მათ შორის:

- ✓ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ - 1062
- ✓ შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“ – 1241
- ✓ შპს „მცხეთის წყალი“ – 45
- ✓ შპს „რუსთავის წყალი“ – 581
- ✓ შპს „ბათუმის წყალი“ - 1

არსებულ მომართვიანობის სტატისტიკა თვალსაჩინოდ წარმოაჩენს ენერგომზდუნადობის სამსახურის ცნობადობის გაზრდის მაჩვენებელს. მოქალაქეებს გაუჩნდათ მოლოდინი, რომ მათი უფლებები არ იქნება უგულვებელყოფილი და აქტიურად მიმართავენ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველის რეგიონულ სამსახურებს.



წყალმომარაგების ინფრასტრუქტურის გაუმჯობესების მიზნით, ქვეყნის მასშტაბით, უამრავი პროექტი მიმდინარეობს, თუმცა სასმელი წყლის პრობლემა კვლავ მთავარ გამოწვევად რჩება. წყალმომარაგების სისტემა - რთული მრავალფუნქციური პროცესია, რომელიც უწყვეტად მუშაობს 365 დღე წელიწადში. წყალმომარაგების სექტორში ოპერატორი კომპანიების საქმიანობა უკავშირდება წყლის მოპოვებასა და მომხმარებელამდე სტაბილურად მიწოდებას. გარდა ამისა, საქმიანობაში შედის არსებული ინფრასტრუქტურის მშენებლობა და მოვლა-პატრონობა, ასევე წყლის ხარისხის უზრუნველყოფა.

კომპანიების ვალდებულებაა მოსახლეობისათვის ხარისხიანი სასმელი წყლის უწყვეტ, 24-საათიან რეჟიმში მიწოდება, აგრეთვე წყალმომარაგებისა და წყალარინების სისტემის მოწესრიგება და გარემოზე მავნე ზემოქმედების შესამცირებლად საერთაშორისო სტანდარტების შესაბამისი წყალარინების გამწმენდი ნაგებობების მშენებლობა.

უკანასკნელი წლების მანძილზე განხორციელდა პროექტები, რომლებიც რამდენიმე ქალაქში მოიცავდა ინფრასტრუქტურის ნაწილის განახლებას, ვინაიდან ვერ მოხერხდა სისტემების სრულად რეაბილიტაცია ფინანსური პრობლემების გამო. ინვესტიციები აზიისა და ევროპის უმსხვილესი ფინანსური ინსტიტუტების მხარდაჭერით განხორციელდა.

გაეროს რეზოლუციით განმტკიცებულია უფლება, რომ თითოეულმა მოქალაქემ იცხოვროს სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის უვნებელ გარემოში. ამ მიზნით კი საჭიროა, რომ ლიცენზიატმა კომპანიებმა საქმიანობის შესრულებისას დაიცვან ეკოლოგიური უსაფრთხოებისა და მოსახლეობის ჯანმრთელობის დაცვის მოთხოვნები, გაითვალისწინონ გარემოს დაცვის, ბუნებრივი რესურსების რაციონალური გამოყენებისა და გარემოს აღდგენის ღონისძიებები.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, *წყალარინების ინფრასტრუქტურა* წარმოადგენს აქტუალური საკითხს, ვინაიდან განაპირობებს ადამიანის სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის უსაფრთხო გარემოს.

არ არის გასაკვირი, რომ წყალარინების ქსელი ძალიან მოძველებული და ამორტიზებულია, რადგან ათეული წლებია მათი მასშტაბური რეაბილიტაცია არ მომხდარა.

შესაბამისად, აუცილებელია არსებული პრობლემების კომპლექსურად მოგვარება და თანამედროვე სტანდარტების შესაფერისი ინფრასტრუქტურის შექმნა, ვინაიდან განვითარებული ტექნოლოგიების საუკუნეში წყალმომარაგებისა და წყალარინების საიმედო მომსახურების უზრუნველყოფა თანამედროვეობის მნიშვნელოვან კრიტერიუმს წარმოადგენს.

ერთ-ერთი აქტუალური საკითხი არის სასმელი წყლის არარაციონალურად გამოყენება. საზოგადოების დიდი ნაწილი არ უფრთხილდება ისეთ სიმდიდრეს, როგორიც არის წყლის რესურსი და უყარათოდ ხარჯავს მას. წყალი საკმაოდ ძვირი სიამოვნება გახდა, როგორც თავისი არსებობით, ისე ინფრასტრუქტურის მოწყობითაც. შესაბამისად, საფასურის გადახდით მომხმარებლები ხელს უწყობენ ხარისხიანი სასმელი წყლისა და ხარისხიანი მომსახურების მიღების შესაძლებლობას. მოქალაქეებმა უნდა გაითავისონ, რომ წყლის *რაციონალური მოხმარება* მათ ინტერესებში შედის.

მსოფლიოს წამყვანმა ქვეყნებმა წყალმომარაგება აღიარეს ეკონომიკური და სოციალური განვითარების ცენტრალურ კვანძად, ვინაიდან, მას გააჩნია სასიცოცხლო მნიშვნელობა ჯანმრთელობისათვის, კვების პროდუქტების წარმოებისათვის, აგრეთვე, ენერგიის გამომუშავებისათვის.

უმნიშვნელოვანეს საკითხს წყალმომარაგების დარგში წარმოადგენს სასმელი წყლის ხარისხის კონტროლი. სწორედ ამიტომ არის აუცილებელი გარემოს დაცვისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტროების, აგრეთვე, სურსათის ეროვნული სააგენტოს კოორდინირებული მუშაობა.

სტატისტიკური მონაცემები ცხადყოფს, რომ მოქალაქეთა საჩივრების რაოდენობის მიხედვით წყალმომარაგების სექტორი კვლავ ლიდერ პოზიციაზეა. 2018 წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში წყალმომარაგებისა და წყალარინების საკითხებზე 2930 განცხადება დაფიქსირდა. მათი უდიდესი ნაწილი ჯერ კიდევ მომხმარებელთა პირადი აღრიცხვის ბარათებზე ასახულ დავალიანებებს შეეხება, რომელთა მოთხოვნის

ხანდაზმულობის ვადები უკვე გასულია და კრედიტორს (ლიცენზიატ კომპანიას) აღარ აქვს მათი მოთხოვნის უფლება სამოქალაქო კანონმდებლობის თანახმად.

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

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

აღსანიშნავია მოქალაქეთა მდგომარეობა, რომლებიც არ წარმოადგენენ ლიცენზიატი კომპანიების აბონენტებს, თუმცა განიცდიან წყალმომარაგებასთან დაკავშირებულ პრობლემებს. ასე, მაგალითად, 2018 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოვიდა საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის წერილი ცაგერის მუნიციპალიტეტის, სოფელი ორბელის წყალმომარაგების პრობლემაზე. მოსახლეობას წლებია არ მიეწოდება სასმელი წყალი. მათ შორის, სოფელში არსებულ სკოლასა და სკოლამდელი აღზრდის დაწესებულებას. სამწუხაროდ, საკითხის შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ ლიცენზიის მქონე კომპანია არ ახორციელებს სოფელ ორბელის წყალმომარაგებას.

მიგვაჩნია, რომ ყველა ადამიანს აქვს უფლება სამართლიან ფასად მიიღოს სასმელი წყალი და სათანადო მომსახურება. ლიცენზიის მქონე კომპანია დაინტერესებული უნდა იყოს არეალების გაფართოებით და ყოველწლიურად სულ უფრო მეტ მომხმარებელს უნდა ემსახურობდეს.

სასმელი წყლის ხარისხი

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.

როგორც უკვე არაერთხელ აღინიშნა, მომხმარებლებისთვის უსაფრთხო და ჯანსაღი სასმელი წყლის მიწოდება წარმოადგენს წყალმომარაგების ლიცენზიატი კომპანიების ძირითად ამოცანას და ვალდებულებას. შესაბამისად, საზოგადოებრივი დამცველი ამახვილებს ყურადღებას მოცემული კატეგორიის საქმეებზე.

სასმელი წყლის მიმწოდებელი ნებისმიერი კომპანია, ვალდებულია რეგულარულად აწარმოოს სასმელი წყლის მოქმედ ტექნიკურ რეგლამენტებთან 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 გაძლიერებული საკონტროლო რეჟიმი.

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.

პრაქტიკა მეტყველებს, რომ ხშირ შემთხვევაში მომხმარებლებთან არსებული სასმელი წყლის მიმწოდებელი მიწების მდგომარეობა არის დაზიანებული, რამაც შესაძლებელია გამოიწვიოს სასმელი წყლის დაბინძურება.

2018 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს განცხადებით მიმართა საქართველოს ადამიანის უფლებათა დაცვის აქტივისტთა კავშირმა. განცხადებაში აღნიშნული იყო, რომ შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ მიერ ჭიათურის მუნიციპალიტეტსა და მასში შემავალი სოფლებისათვის მიწოდებული სასმელი წყლის ხარისხი არ შეესაბამება საქართველოში მოქმედი ტექნიკური რეგლამენტით გათვალისწინებულ ნორმებს, ასევე სასმელი წყლის ქსელი არის სავალალო მდგომარეობაში.

ლიცენზიატ კომპანიას წარედგინა რეკომენდაცია, რომ მოქმედი კანონმდებლობით მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებლის შესაბამისი ხარისხის სასმელი წყლით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო წყალმომარაგება. ასევე, სასმელი წყლის წყალმომარაგების სისტემაში სასმელი წყლის ხარისხი, დაწნევა და სხვა პარამეტრები უნდა შეესაბამებოდეს სასმელი წყლის სექტორში მოქმედ ნორმებს და სახელმწიფო სტანდარტებს. სასმელი წყლით მომხმარებლის მომარაგებისას მიმწოდებელი პასუხისმგებელია საქართველოში მოქმედი სტანდარტებით და ტექნიკური რეგლამენტებით განსაზღვრული სასმელი წყლის მიწოდებაზე.

კომპანიის განმარტებით ჭიათურის მუნიციპალიტეტის მომსახურების არეალში არსებული წყალმომარაგების სისტემა ძველი და ამორტიზებულია. ასევე, 2017 წლიდან კომპანია აზიის განვითარების ფონდის დაფინანსებით ახორციელებს ქ. ჭიათურის წყალმომარაგების ქსელის სარეაბილიტაციო სამუშაოებს, რომლის დასრულებაც ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია 2019 წლის აპრილში. აღნიშნული სამუშაოების დასრულების შემდეგ გაუმჯობესდება ქ. ჭიათურის, სოფ. ნავარძეთისა და სოფ. მსხლოვანის წყალმომარაგება.

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, არ რჩება რეაგირების გარეშე. თუმცა, ყურადსაღებია ის გარემოებაც, რომ მომხმარებლის მიერ სასმელი წყლის დაბინძურების ფაქტის გამოვლენის დროს შეუძლებელია წყლის ანალიზის აღება დაუყოვნებლივ სპეციალისტის მიერ. სწორედ ეს განაპირობებს მომხმარებლის მხრიდან მტკიცების სირთულეს წყლის დაბინძურების ფაქტის შესახებ.

ენერგოკომპანიებიდან მოწოდებული ინფორმაციის გადამოწმების მიზნით, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური წლების განმავლობაში თანამშრომლობს სურსათის ეროვნულ სააგენტოსთან, როგორც დამოუკიდებელ, მიუკერძოებელ ორგანოსთან. დამცველის სამსახურში დაფიქსირებული ნებისმიერი პრეტენზია სასმელი წყლის ვარგისიანობასთან დაკავშირებით, იგზავნება დასახელებულ ორგანოში შესაბამისი კვლევის ჩასატარებლად და მხოლოდ სააგენტოს ლაბორატორიის ანალიზის პასუხი მიიჩნევა სანდოდ. რამდენიმეწლიანი თანამშრომლობის განმავლობაში უამრავი ასეთი ფაქტის დასახელება არის შესაძლებელი.

წყალმომარაგების შეზღუდვა

როგორც ცნობილია, ქვეყნის უმეტეს ქალაქებსა და დაბებში არსებული ინფრასტრუქტურა გასული საუკუნის შუა პერიოდში არის მოწყობილი. ამასთან, მასშტაბური რეაბილიტაცია ათწლეულების მანძილზე არ ჩატარებულა. შესაბამისად, წყალმომარაგების ქსელი ხშირად გამოდის მწყობრიდან და ადგილი აქვს მომსახურების შეწყვეტას. კომპანიებმა მაქსიმალურად უმოკლეს ვადებში უნდა უზრუნველყონ აღდგენითი სამუშაოების წარმოება.

ისევე, როგორც წინა საანგარიშო წლის პერიოდში, 2018 წლის განმავლობაშიც კვლავ აქტუალურია ქ. ქუთაისში მიმდინარე წყალმომარაგების სარეაბილიტაციო სამუშაოები. რეაბილიტაცია მიმდინარეობს ინტენსიური ტემპით.

წყალმომარაგების პრობლემა დაფიქსირდა აგრეთვე დმანისის მუნიციპალიტეტის სოფელ ზემო ოროზმანში, სადაც რვა ოჯახი განიცდიდა წყლის მიწოდებასთან დაკავშირებულ სირთულეს. ენერგომხუდსმენის რეკომენდაციით შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“ ექვს შემთხვევაში აღმოფხვრა პრობლემა, ხოლო ორ ოჯახთან მიმართებაში განსაზღვრა ვადა. ამასთან, წყალმომარაგების კომპანია სისტემატიურად ახორციელებდა სასმელი წყლის სინჯების შემოწმებას და სასმელი წყლის ხარისხი შეესაბამებოდა საქართველოს კანონმდებლობას.

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

წყალმომარაგების კომპანიები მოკლე ტექსტური შეტყობინებების გაგზავნის გზით განაგრძობენ მომხმარებელთა ინფორმირებას წყალმომარაგების შეზღუდვის შესახებ. მომხმარებლებს განსაკუთრებით აღიზიანებს წყალმომარაგების აღდგენის დროის ცვლილება, რომელიც აგრეთვე, მოკლე ტექსტური შეტყობინებით იგზავნება. აღსანიშნავია, რომ დედაქალაქის ზოგიერთ ცენტრალურ უბანზე აღდგენითი სამუშაოები დროულად სრულდება და ამ მხრივ სიტუაცია 2018 წელს საგრძნობლად გამოსწორდა, თუმცა რჩება მთელი რიგი უბნები, სადაც ავარიული და ტექნიკური სამუშაოები კვლავაც დიდხანს მიმდინარეობს და ეს პრობლემა მწვავედ დგას.

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).

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 ჩამოწრაზე.

მოცემული კატეგორიის საქმეები წლების მანძილზე წარმოადგენს ყველაზე მრავალრიცხოვან კორესპონდენციას ენერგომომუდსმენის სამსახურში. 2018 წელს მასობრივად მოგვმართავდნენ მოქალაქეები დუშეთის მუნიციპალიტეტის დაბა ჟინვალიდან. სასმელი წყლის მომხმარებლები ასაჩივრებდნენ შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ მიერ მათ სააბონენტო ბარათებზე დარიცხულ თანხებს. მათი განმარტებით, კომპანია უსაფუძვლოდ მოითხოვდა მათგან დარიცხული თანხების გადახდას.

საზოგადოებრივი დამცველი დაინტერესდა მოქალაქეთა აღნიშნული მომართვებით და პირადად შეხვდა დაბა ჟინვალის მაცხოვრებლებს, სადაც განუმარტა, რომ სამი და მეტი წლის წინ დაგროვებული დავალიანების გადახდის მოთხოვნა ხანდაზმულია და, შესაბამისად, გადახდას აღარ ექვემდებარება. სამუშაო შეხვედრაზე დაისახა ის სამართლებრივი გზა, რაც საშუალებას მისცემს მოსახლეობას, გათავისუფლდეს ძველი დავალიანებებიდან. დამცველის მიერ წარდგენილი რეკომენდაციები კომპანიამ არ დააკმაყოფილა, რის გამოც ენერგომომუდსმენის სამსახურმა შუამდგომლობებით მიმართა საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას და მოითხოვა საქმეების საჯარო ადმინისტრაციული წესით განხილვა. აღსანიშნავია, რომ მარეგულირებელმა კომისიამ გაიზიარა საზოგადოებრივი დამცველის არგუმენტები და დაკმაყოფილდა მომხმარებლების მოთხოვნები ხანდაზმული დავალიანებების ჩამოწერის თაობაზე.

აღსანიშნავია ის გარემოებაც, რომ ხანდაზმულ დავალიანებებთან დაკავშირებით საზოგადოებრივი დამცველი აგრეთვე რეგულარულად მიმართავს რეკომენდაციებით შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუნდ“, რომელიც უპირობოდ ასრულებს მათ.

წინა წლების ანგარიშებში არაერთხელ აღინიშნა, რომ კომპანიის წარმომადგენლები ხშირად სარგებლობენ მომხმარებლის არაინფორმირებულობით და შეცდომაში შეჰყავთ ისინი როდესაც მომხმარებლის ინტერესების საწინააღმდეგო გარიგებებს სთავაზობენ. აღნიშნული შეეხება აბონენტის პირადი აღრიცხვის ბარათზე ასახული ძველი დავალიანების რესტრუქტურირების პირობას. გარიგების თანახმად, მომხმარებელი იღებს ვალდებულებას, გადაიხადოს თანხა გარკვეული დროის განმავლობაში.

პრაქტიკამ აჩვენა, რომ მომხმარებლები უმეტეს წილად თანხმდებიან კომპანიის შეთავაზებებს, ვინაიდან არ იციან საკუთარი უფლებები. ისინი დაუფიქრებლად აწერენ ხელს ხელშეკრულებებს დავალიანების გადანაწილებაზე და ამით თავად იზღუდავენ შესაძლებლობას, რომ მოითხოვონ ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერა. მსგავს შემთხვევებში საზოგადოებრივი დამცველის მხრიდან სამართლებრივი დახმარება ფაქტობრივად შეუძლებელია, ვინაიდან ორ სუბიექტს (მომხმარებელი და კომპანია) შორის გამოხატული ნება სადაო შეიძლება გახდეს მხოლოდ სასამართლოში. ამ მხრივ წარმატებას მივაღწიეთ მოქალაქე თ.ჩ.-ს საქმეში. მოქალაქემ ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერასთან დაკავშირებით კონსულტაციისათვის მიმართა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერს“ და დამატებით წარადგინა ელექტროენერგიის ბრუნვის ისტორია, რომელიც ასახავდა ნულოვან ხარჯს. აღნიშნული დოკუმენტი ადასტურებდა, რომ კონკრეტულ მისამართზე 2013 წლის ზაფხულიდან არავინ ცხოვრობდა და, შესაბამისად, მომხმარებელი არ სარგებლობდა სასმელი წყლით. ამასთან, გასულია სამ წელზე მეტი დრო და, როგორც ზემოთ აღინიშნა, სამი და მეტი წლის წინ დაგროვებული დავალიანების გადახდის მოთხოვნა ხანდაზმულია და კრედიტორს აღარ აქვს მოთხოვნის კანონიერი უფლება.

ასეთ შემთხვევაში კომპანიის წარმომადგენელმა უნდა განუმარტოს მომხმარებელს არსებული რეგულაციებით გათვალისწინებული უფლება-მოვალეობები.

სამწუხაროდ, თ.ჩ.-ის საკითხის შესწავლისას კომპანიის მხრიდან დაფიქსირდა რადიკალურად განსხვავებული მიდგომა. კომპანიამ ისარგებლა მომხმარებლის არაინფორმირებულობით და შესთავაზა გარიგება დავალიანების რესტრუქტურის შესახებ, რაც ერთმნიშვნელოვნად ეწინააღმდეგებოდა მოქალაქის ინტერესებს და მოქმედ კანონმდებლობას.

ვალის აღიარების ხელშეკრულებაზე ხელმოწერიდან რამდენიმე დღეში მოქალაქემ მომართა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს სამართლებრივი დახმარებისთვის. მიღებული კონსულტაციის შედეგად თ.ჩ.-მ უარი განაცხადა ხელშეკრულების პირობების შესრულებაზე, ვინაიდან კომპანიის წარმომადგენლებმა შეცდომაში შეიყვანეს და აიძულეს ვალის გადანაწილება.

საზოგადოებრივმა დამცველმა შესაბამისი რეკომენდაციით მიმართა კომპანიას და მოითხოვა ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერა. აღნიშნული რეკომენდაცია კომპანიამ დააკმაყოფილა და მომხმარებელს ჩამოაწერა ხანდაზმული დავალიანება. ამასთან ერთად, დაკორექტირდა სულადობრივი დარიცხვები იმ პერიოდზე, როდესაც საცხოვრებელ ბინაში არავინ ცხოვრობდა და სასმელის წლის მოხმარებას ადგილი არ ჰქონდა.

კვლავ ხშირია შემთხვევები, როდესაც სახეზეა ვალის აღიარება წერილობითი ფორმით, თუმცა კომპანიასთან გაფორმებულ ხელშეკრულებას ხელს აწერს პირი, რომელიც არ არის რეგისტრირებული აბონენტად და ამავე დროს არ წარმოადგენს იმ უძრავი ქონების მესაკუთრეს, სადაც ლიცენზიატი კომპანია ახორციელებს მომსახურებას. ასეთ შემთხვევაში

ნების გამოვლენა მოხდა არაუფლებამოსილი პირის მიერ (ძირითადად, ესენი არიან უძრავი ქონების დამქირავებლები ან ბინაში დროებით მცხოვრები პირები) და ხელშეკრულება არ იწვევს მომხმარებლის მიმართ სამართლებრივ შედეგებს, ვინაიდან დადებულია წარმოდგენლობითი უფლებამოსილების გარეშე. ამ კატეგორიის საქმეები მეტწილად გამოიკვეთა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენ ფაუერისა“ და შპს „რუსთავის წყალის“ სამოქმედო არეალში. ასეთი ტიპის საქმეებზე გაგზავნილი არაერთი რეკომენდაცია დაკმაყოფილდა მომხმარებლების სასარგებლოდ. უკანასკნელ პერიოდში კი მოცემული ტიპის დავები მკვეთრად შემცირდა, რასაც საზოგადოებრივი დამცველი დადებითად აფასებს.

უძრავი ქონების ძველი მესაკუთრის დავალიანებების

გადაკისრება ახალ მესაკუთრეზე

დამცველის სამსახურში გაიზარდა ისეთი კატეგორიის დავების რიცხვი, როდესაც უძრავი ქონების ახალი მესაკუთრეები მოითხოვენ ძველი მესაკუთრეების მიერ დატოვებული სასმელი წყლის დავალიანების გაუქმებას.

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, ასეთ შემთხვევებში სწორედ ამ წესებით იმოქმედოს.

მომხმარებლის მიერ საკითხის წარმოდგენისთანავე, საზოგადოებრივი დამცველის აპარატი იკვლევს ყველა საჭირო გარემოებას და დოკუმენტაციას, პირველ რიგში კი ახალი მესაკუთრის მიერ წარმოდგენილ უძრავი ქონების ნასყიდობის ხელშეკრულების პირობებს. ინტერესის საგანს განეკუთვნება კონკრეტული გარემოება: ფიქსირდება თუ არა მყიდველის ნების გამოხატვის ფაქტი მყიდველის მიერ დატოვებული დავალიანების გადახდის ვალდებულებასთან მიმართებაში. უარყოფითი პასუხის შემთხვევებში ახალ მესაკუთრეს არ გააჩნია ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული კომუნალური დავალიანებების გადახდის ვალდებულება.

მოცემული კატეგორიის საკითხების შესწავლის დროს გამოვლინდა ფაქტები, რომ მოქალაქეები არასრულად არიან ინფორმირებულნი ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული დავალიანების გადახდის თაობაზე. შესაბამისად, კომპანიების მხრიდან უნდა მოხდეს

მომხმარებლების სრული და ზუსტი ინფორმირება მათი უფლებებისა და მოვალეობების შესახებ.

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 ენერგომომუდსმენის 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

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ყოველწლიურ ანგარიშებში აქტუალურ თემად რჩებოდა სასმელი წყლის საფასურის სულადობით დარიცხვასთან დაკავშირებული დავები. აღსანიშნავია, რომ წინა წლებთან შედარებით ამ კატეგორიის საქმეების რიცხვი 2018 საანგარიშო წლის პერიოდში გაცილებით შემცირდა.

მომხმარებლები ასაჩივრებენ კომპანიის მხრიდან განხორციელებულ ყოველთვიურ საფასურს სულადობის საფუძველზე, ვინაიდან მხოლოდ ნაწილობრივ იმყოფებიან ან საერთოდ არ ცხოვრობენ რეგისტრაციის მისამართზე.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის N32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ (შემდგომში – წესები) მე-9 მუხლის პირველი პუნქტი განსაზღვრავს ანგარიშსწორების საფუძველებს:

- ა) ინდივიდუალური მრიცხველის შემთხვევაში - მხოლოდ ამ ინდივიდუალური მრიცხველის ჩვენებაზე დაყრდნობით;

ბ) გაუმრიცხველიანებელი საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის
შემთხვევაში - სულადობის მიხედვით.

თუმცა, უმთავრეს პირობას წარმოადგენს სასმელი წყლის მოხმარების ფაქტის არსებობა.

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

წყალმომარაგების კომპანია რეგულარულად ახორციელებს მონაცემების განახლებას რეგისტრირებულ პირთა შესახებ სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოდან მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე. ამრიგად, კომპანიის მხრიდან განხორციელებული დარიცხვები დასაბუთებულია. თუმცა, ამავე დროს მომხმარებლის პრეტენზიაც არის სამართლიანი.

ენერგომზუდსმენის სამსახურს მიაჩნია, რომ კომპანიის მიერ დარიცხვის საფუძვლად მხოლოდ სახელმწიფო სერვისების განვითარების (სამოქალაქო რეესტრი) სააგენტოს მონაცემებზე მითითება, ეწინააღმდეგება წესების მოთხოვნებს. აღნიშნული მონაცემები კომპანიამ უნდა გამოიყენოს მომხმარებელთა სულადობის დასადგენად მას შემდეგ, რაც დაადგენს, რომ მომხმარებელი სასმელ წყალს მოიხმარს და მოხმარებული სასმელი წყლის აღრიცხვა არ ხორციელდება ინდივიდუალური მრიცხველის საშუალებით.

პრაქტიკამ ცხადყო, რომ პირის (პირთა) ცხოვრების ფაქტის დადასტურება შესაძლებელია სხვა კომუნალური მომსახურებით სარგებლობის დამადასტურებელი დოკუმენტაციის შესწავლის გზით. მათ შორის, ელექტროენერგიისა და ბუნებრივი გაზის ლიცენზიატებისგან გაცემული აბონენტის ბრუნვის ისტორიებით, ქვეყანაში არყოფნის შემთხვევაში, აგრეთვე საკონსულო აღრიცხვაზე ცნობით და ა.შ. იმ შემთხვევაში, თუ ელექტროენერგიისა და ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი კომპანიებიდან მიღებული ინფორმაცია მიუთითებს ელექტროენერგიისა და ბუნებრივი გაზის ნულოვანი ხარჯის შესახებ, აღნიშნული მონაცემები ჩაითვლება უტყუარ მტკიცებულებად, რომ ბინაში არავინ ცხოვრობდა და არ ხდებოდა სასმელი წყლის მოხმარება.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, მომხმარებელზე სულადობრივი დარიცხვა სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოდან წარმოდგენილი ინფორმაციის საფუძველზე - საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ შეფასებულია უსაფუძლოდ. აღსანიშნავია, რომ ამგვარი ტიპის საქმეებზე ომზუდსმენის რეკომენდაციები ყოველთვის გათვალისწინებული იყო კომპანიების მხრიდან, მხოლოდ რამდენიმე შემთხვევაში, თითოეული მომხმარებლის უფლების დასაცავად დამცველმა მიმართა მარეგულირებელ კომისიას, ვინაიდან შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ ითხოვდა ცნობებს საცხოვრებელი ადგილიდან. მოქალაქეებს სთხოვდა უტყუარი ცნობის წარდგენას მისი საცხოვრებელი ადგილის შესახებ, რაც მოკლებულია სამართლებრივ საფუძველს და კომპანიას ამგვარი

დოკუმენტაციის მოთხოვნის უფლება არ გააჩნია. ენერგომზადების შუამდგომლობები მომხმარებელთა სასარგებლოდ გადაწყდა.

იმ შემთხვევაში, თუ წყალმომარაგების ლიცენზიატისთვის რთული ან შეუძლებელია განსაზღვროს სულადობის რაოდენობა გაუმრიცხველიანებელი საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის, 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 განხორციელოს ინდივიდუალური მრიცხველის ჩვენებაზე დაყრდნობით მე-9 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად.

შეფასებითი ჩვენებები

2018 წლის საანგარიშო პერიოდში სასმელი წყლის მომხმარებელთა მხრიდან არაერთი საჩივარი დაფიქსირდა წყალმომარაგების საფასურის შეფასებითი ჩვენებების საფუძველზე დარიცხვასთან დაკავშირებით. მოქალაქეები ითხოვდნენ კომპანიის წარმომადგენლებს ყოველთვიურად წაეკითხათ მრიცხველის ჩვენებები და დაეკორექტირებინათ დარიცხვები.

ინდივიდუალური მრიცხველის არსებობის შემთხვევაში, მოხმარებული სასმელი წყლის აღრიცხვა და საფასურის დარიცხვა უნდა განხორციელდეს ყოველთვიურად, გარდა საგამონაკლისი შემთხვევისა.

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.

კონკრეტულ საქმეებზე კომპანიის მიერ წარმოდგენილი პირადი აღრიცხვის ბარათების შესწავლის შედეგად გაირკვა, რომ მრიცხველის ჩვენებების წაკითხვა არ ხდებოდა ორიდან 25 თვემდე პერიოდის განმავლობაში. ძირითად შემთხვევაში მომხმარებელთან არ არის გაფორმებული ხელშეკრულებები მრიცხველის ჩვენებების პერიოდულობით წაკითხვის თაობაზე, ასევე, უმეტესად ინდივიდუალური აღრიცხვის კვანძები მოწყობილია საცხოვრებელი ტერიტორიის გარეთ. მომხმარებელთა ნაწილს შეფასებითი ჩვენებებით ერიცხებოდა გაცილებით ნაკლები თანხა, თუმცა რეალური ჩვენების წაკითხვის შემდეგ სააბონენტო ბარათებზე ისახებოდა სოლიდური დავალიანებები, რაც მომხმარებელთა უკმაყოფილებას იწვევდა. ფაქტია, რომ ზემოაღნიშნული ნორმები სისტემატურად ირღვევა კომპანიის მხრიდან, რაც უარყოფითად აისახება მომხმარებელთა ინტერესებზე.

საპატიოდ ითვლება მხოლოდ ის გარემოება, როდესაც როდესაც აღმრიცხველს არ უშვებდნენ კვანძთან რეალური ჩვენების წასაკითხად. თუმცა ამ შემთხვევაშიც, კომპანიის წარმომადგენელი უნდა მოიქცეს დადგენილი ნორმების შესაბამისად. „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. თუმცა „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესები“ არ განსაზღვრავს სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანიის ქმედებებს, როდესაც მრიცხველის

ჩვენების აღება შეუძლებელია სხვა მიზეზით. ამგვარად, მიგვაჩნია, რომ აღნიშნული ნორმის (წესების მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტი) გამოყენება შესაძლებელია ყველა მსგავსი ურთიერთობის მოსაწესრიგებლად (კანონის ანალოგიის პრინციპი).

ენერგომბუდსმენი მოუწოდებს ლიცენზიატ კომპანიებს მაქსიმალურად გაკონტროლდეს ჩვენებების წაკითხვის პერიოდულობა, ასევე შეთანხმების შემთხვევაში, მომხმარებლებთან გაფორმდეს შესაბამისი ხელშეკრულებები სამართლებრივი პროცედურების დაცვის მიზნით.

წყალარინების ქსელზე მიერთება

მიერთების საფასურის დარიცხვა-დაკორექტირება

ენერგომბუდსმენის სამსახურის მიერ შესწავლილი საკითხების რიცხვს დაემატა აგრეთვე წყალარინების ქსელზე მიერთებასთან დაკავშირებული საფასურის არასწორად დარიცხვის შემთხვევები.

კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის N32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესები“ მკაფიოდ განსაზღვრავს იმ შემთხვევებს, რა დროს შეიძლება მოეთხოვოს პირს მიერთების საფასურის გადახდა. კერძოდ, წესების მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად „წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მომხმარებლის მიერთებისას, მიერთების საფასური გადაიხდება მხოლოდ ამ წესებით პირდაპირ გათვალისწინებულ შემთხვევაში. მიერთების საფასური ერთჯერადი გადასახდელია. ამასთან, მხარეები შეიძლება შეთანხმდნენ მიერთების საფასურის საავანსო და ეტაპობრივი გადახდის წესზე“. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, მიერთების მსურველი (განმცხადებელი) ვალდებულია, წყალმომარაგების სისტემაზე მიერთების მოთხოვნით (ელექტრონული ან წერილობითი ფორმით) მიმართოს შესაბამის წყალმომარაგების ლიცენზიატს“. წესების მე-18¹ მუხლის მიხედვით, საცხოვრებელი ბინის, საწარმოს ან სხვა ობიექტის მშენებლობის შემთხვევაში, როდესაც ადგილი აქვს წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მომხმარებლის მიერთებას (ამ წესების მე-18 მუხლის მე-3, მე-4 და მე-5 პუნქტების შესაბამისად), პირმა (ან პირთა ჯგუფმა) „წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მომხმარებლის მიერთების მოთხოვნის შესახებ“ განაცხადით უნდა მიმართოს წყალმომარაგების ლიცენზიატს (ელექტრონული ან წერილობითი ფორმით).

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს განცხადებით მიმართა შპს „ვ.პ“-მა, რომლის თანახმად მან მოითხოვა წყალმომარაგების ქსელზე მიერთების საფასურის დარიცხვის კანონიერების შესწავლა.

საქმის ფაქტობრივი გარემოებები მეტყველებდა იმაზე, რომ მომხმარებელი რეგისტრირებული იყო აბონენტად, წარდგენილი ქვითრის საფუძველზე ყოველთვიურად იხდიდა სასმელი წყლის საფასურს, თუმცა ქვითარში არ იყო ასახული წყალარინების ღირებულება.

საკითხის შესწავლისას დადგინდა, რომ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერმა“ ვერ დაადასტურა აღნიშნული ობიექტის წყალმომარაგების ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების შესრულების სამუშაოები (ახალი მომხმარებლის კუთვნილ ტერიტორიაზე მიერთებისთვის ყველა სამუშაო - სრული ტექნოლოგიური ციკლი, წყალმომარაგების სისტემის გაყვანის, საშუალებების შეძენის, საპროექტო-სამშენებლო სამუშაოების ჩათვლით). ამასთანავე, არ მოიპოვება მტკიცებულებები, რომელიც ადასტურებს შპს „ვ.პ“-ს ბრალს თვითნებურ დაერთებაზე. შესაბამისად შპს „ვ.პ“-ს წყალარინების ქსელზე უნებართვოდ მიერთების გამო არ შეუდგინა ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი და არც ადმინისტრაციული სახდელი შეუფარდა, ანუ, იგი ადმინისტრაციულ სამართალდამრღვევად არ იყო ცნობილი, თუმცა აღურიცხავი წყლის მოხმარების აქტით მაინც დაარიცხა წყალარინების ქსელზე უნებართვოდ მიერთების საფასური 11500 ლარის ოდენობით.

ვინაიდან, მხარეებს შორის ურთიერთობები ვერ მოგვარდა რეკომენდაციისა და მედიატორული საქმიანობის განხორციელების გზით, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა შუამდგომლობით მიმართა მარეგულირებელ კომისიას და საჯარო სხდომაზე საკითხი ზემოაღნიშნული იურიდიული პირის სასარგებლოდ გადაწყდა, რის შემდეგაც შპს „ვ.პ“-ს ჩამოეწერა უსაფუძვლოდ დარიცხული დავალიანება 11500 ლარი.

მიერთების ვადის დარღვევა

კომპანიის მხრიდან ქსელზე მიერთების ვადების დარღვევის შემთხვევაში მოქმედებს კომპენსირების მექანიზმი. შესაბამისად, კომპანიის მხრიდან ქსელზე მიერთების ვადების დარღვევის შემთხვევაში მიერთების საფასური ნახევრდება.

კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ შესაბამისად, განაცხადის დამტკიცება განაწილების ლიცენზიატს აკისრებს ვალდებულებას, წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მიერთების

მსურველს (განმცხადებელს) გაუწიოს მომსახურება და უზრუნველყოს იგი მის კუთვნილ ტერიტორიამდე წყალმომარაგებისათვის საჭირო მომსახურებითა და საშუალებებით (სრული ტექნოლოგიური ციკლით), ხოლო წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მიერთების მსურველი (განმცხადებელი) კისრულობს ვალდებულებას გადაიხადოს წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური და დაიცვას მოქმედი კანონმდებლობითა და ამ წესებით განსაზღვრული პირობები.

წყალმომარაგების ლიცენზიატმა განაცხადის მიღებიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში უნდა დაადგინოს განაცხადის და მასში არსებული მოთხოვნის სრულყოფილება.

ამასთან, კომისიის 2016 წლის 25 ივლისის №13 დადგენილებით დამტკიცებული „მომსახურების კომერციული ხარისხის წესების“ მე-4 მუხლის თანახმად, ახალი მომხმარებლის მიერთება წარმოადგენს მომსახურების კომერციული ხარისხის გარანტირებულ სტანდარტს, რომლის შეუსრულებლობის შემთხვევაში, კომპენსაციის რაოდენობა და გადახდის წესი განისაზღვრება „მომსახურების კომერციული ხარისხის წესების“ №2 დანართით.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმოებაში იყო არაერთი საკითხი, რომლის თანახმად, განმცხადებლები სწორედ მიერთების საფასურის ოდენობას ასაჩივრებდნენ. ასე, მაგალითად, მოქალაქე ზ.ბ.-ემ გამოხატა პრეტენზია შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მისამართით და მოითხოვა წყალარინების ქსელზე მიერთების საფასურის კომპენსირება (განახევრება/განულება), ვინაიდან, წყალარინების ქსელზე მიერთების სამუშაოები დასრულდა დადგენილი ვადების დარღვევით. მოცემულ საქმეზე გაგზავნილი რეკომენდაცია კომპანიამ დააკმაყოფილა, მოაწყო ქსელი და, ამასთან, მომხმარებელს გაუნუღდა გადასახდელი.

წყალარინების მილის დიამეტრის განსაზღვრა

წყალარინების ქსელზე მიერთებასთან დაკავშირებული დავების რიცხვს განეკუთვნება, აგრეთვე საკითხები, როდესაც ახალი მომხმარებელი არ ეთანხმება ლიცენზიატი კომპანიის მიერ 150 მმ დიამეტრის მილით მიერთებას წყალარინების ქსელზე და მოითხოვს 100 მმ დიამეტრის მილით მიერთებას.

მარეგულირებელი კომისიის მიერ დადგენილი „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ დანართებით განისაზღვრება ახალი მომხმარებლის წყალმომარაგების სისტემაზე მიერთების საფასური, რაც დამოკიდებულია სასმელი წყლისა და წყალარინების მილის დიამეტრზე:

წყალარინების მილის დიამეტრი	მაქსიმალური მიერთების პერიოდი, სამუშაო დღე	წყალარინების ქსელზე მიერთების საფასური დღე-ის ჩათვლით
100 მმ	40	1000 ლარი
150 მმ	50	11500 ლარი
200 მმ	50	20500 ლარი

ენერგომომუდსმენის სამსახურში დაფიქსირდა რამდენიმე განცხადება, რომლის თანახმად, წყალმომარაგების ქსელზე მიერთების მსურველმა მიმართა კომპანიას და მოითხოვა 100 მმ დიამეტრის მილით მიერთება ქსელზე, ხოლო კომპანიის შესაბამისმა სამსახურმა წარადგინა დასკვნა, რომ მისაერთებელი „ობიექტისათვის რეკომენდირებულია მოეწყოს წყალარინების ქსელის 150 მმ დიამეტრის განშტოება“. ასეთი შინაარსის დავები ძირითადად გვხვდება შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერთან“, შპს „რუსთავის წყალთან“ და შპს „მცხეთის წყალთან“. კომპანიის მიერ წარმოდგენილი დასკვნები კონკრეტულ მოქალაქეებთან მიმართებაში ძირითადად მცდარია და უფრო დიდი დიამეტრის განშტოების მოწყობა საჭიროა ქსელის სამომავლო განვითარებისთვის და არა ერთი რომელიმე მომხმარებლის წყალარინების სისტემის მოსაწყობად. შესაბამისად, მომხმარებლისთვის ასეთი პირობის შეთავაზება უსამართლოა და ეწინააღმდეგება მათ ინტერესებს, ვინაიდან დიამეტრების მიხედვით, ფასები რადიკალურად განსხვავდება.

ზემოაღნიშნულმა კომპანიებმა ენერგომომუდსმენის აპარატიდან და მარეგულირებელი კომისიიდან მიიღეს არაერთი მითითება აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით, რაც ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში მომხმარებლის სასარგებლოდ სრულდება, თუმცა ეს არის საკმარისი. კომპანიამ უნდა სრულად შეცვალოს მიდგომა და მსგავსი ქმედებები არ გაიმეორეს სხვა მოქალაქეებთან.

გარდა ამისა, მიგვაჩნია, რომ 150 მმ დიამეტრის განშტოების მოწყობის ფასი განმეორებით უნდა შესწავლოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ და ის უნდა დაკორექტირდეს 100 მმ დიამეტრის განშტოების მოწყობის ფასთან მიმართებაში.

მომხმარებლის კატეგორიები ტარიფების მიხედვით

„სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ დამტკიცების შესახებ საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26

ნომბრის №32 დადგენილების მე-3 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლები ორ კატეგორიად იყოფა:

ა) საყოფაცხოვრებო მომხმარებელი - ფიზიკური პირი, რომელიც სასმელ წყალს ყიდულობს და მოიხმარს მხოლოდ საყოფაცხოვრებო მიზნებისათვის;

ბ) არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელი - საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის გარდა ყველა სხვა მომხმარებელი.

მოქმედი ნორმის თანახმად, ნათლად ირკვევა, რომ ფიზიკური პირები, რომლებიც სასმელ წყალს საყოფაცხოვრებო მიზნებისთვის მოიხმარენ, წარმოადგენენ საყოფაცხოვრებო მომხმარებელს, შესაბამისად, მათზე ვრცელდება საყოფაცხოვრებო მომხმარებელთათვის დადგენილი ტარიფი. რაც შეეხება არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებს, ამ კატეგორიაში შედის საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის გარდა ყველა სხვა მომხმარებელი. არსებული პრაქტიკის თანახმად, ძირითადად ესენი არიან იურიდიული პირები, იქნება ეს საჯარო სამართლის იურიდიული პირის/ადმინისტრაციული ორგანოს, კერძო სამართლის იურიდიული პირის თუ არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირის სტატუსით არსებული ორგანიზაციები მიუხედავად მათი საქმიანობის შინაარსისა.

ზემოაღნიშნული ნორმა საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის კატეგორიას პირველი ქვეპუნქტის თანახმად, მიაკუთვნებს მხოლოდ ფიზიკურ პირებს, რაც გამორიცხავს იურიდიულ პირებზე საყოფაცხოვრებო ტარიფის გავრცელების შესაძლებლობას.

საცხოვრებელი ფართის გამქირავებლები

თანამედროვე მსოფლიო ეკონომიკის განვითარების უდიდესი პროცენტი ქვეყანაში ტურიზმის განვითარებას უკავშირდება, სწორედ ამიტომ ევროპის ქვეყნების გამოცდილი პრაქტიკაა ლოიალური საგადასახადო პოლიტიკა ამ სეგმენტისთვის. ტურისტული ნაკადის ზრდამ თავისთავად დააყენა დღის წესრიგში სასტუმროებზე, საოჯახო სასტუმროებსა და ინდივიდუალურ ბინებზე მოთხოვნილების ზრდა. შესაბამისად, ასეულობით ადამიანი დაკავდა აღნიშნული საქმიანობით. ნაწილმა საკუთარ საცხოვრებელ სახლებში გამოათავისუფლა ოთახები, სადაც სისტემატურად იღებს სტუმრებს, ნაწილმა შეიძინა ინდივიდუალური ბინები, აგრეთვე აშენდა და ფუნქციონირებს მრავალი სასტუმრო და საოჯახო ტიპის ჰოსტელი. სტუმრების მოსაზიდად საქართველოშიც აქტიურად გამოიყენება მსოფლიოში კარგად ცნობილი ვებ გვერდები: „ბუქინგკომი“ და „ეარბიენზი“.

არაოფიციალური სტატისტიკის მიხედვით, დღეისათვის საქართველოში უცხოელი ტურისტების მოსაზიდად საცხოვრებელი ფართების გაქირავებით დაკავებულია 10 000-ზე მეტი პიროვნება, რომელიც აქტიურად თანამშრომლობს სწორედ ზემოაღნიშნულ ვებგვერდებთან. გარდა ამისა,

საცხოვრებელი ფართების გაქირავება ხშირია საქართველოს მოქალაქეებზეც, რომლებიც სხვადასხვა მიზეზით არიან დაინტერესებული უძრავი ქონების ქირავნობით. აქტუალურია ოთახების და ბინების გაქირავება სტუდენტებზე, სადაც შეიძლება საცხოვრებელში რჩებოდეს დიასახლისიც. დედაქალაქის და სხვა დიდი ქალაქების მასშტაბით, უბნებში, სადაც ინდივიდუალური სახლები მასობრივად არის შემორჩენილი (ნამალადევის რაიონი, ისანი, კრწანისი) ფაქტობრივად ყველა ოჯახში არის ოთახების დამქირავებლები. აგრეთვე, აღსანიშნავია საცხოვრებელი ფართების სეზონური გაქირავება (მთის კურორტები და ზღვისპირეთი).

საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით, ქირავნობის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე ურთიერთობები არ განიხილება სამეწარმეო საქმიანობად. „მეწარმეთა შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის პირველი ქვეპუნქტით, „მეწარმე სუბიექტები არიან: ინდივიდუალური მეწარმე, სოლიდარული პასუხისმგებლობის საზოგადოება (სპს), კომანდიტური საზოგადოება (კს), შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება (შპს), სააქციო საზოგადოება (სს, კორპორაცია) და კოოპერატივი.

ვინაიდან საცხოვრებელი ფართების ქირავნობა მასშტაბურ სახეს იღებდა, აღმასრულებელი ხელისუფლების შესაბამისმა უწყებამ ცალკე მოწესრიგების სფეროდ მიიჩნია ეს ურთიერთობები.

„გადასახადების ადმინისტრირების შესახებ“ საქართველოს ფინანსთა მინისტრის 2010 წლის 31 დეკემბრის №996 ბრძანების 1112 მუხლით მოწესრიგებულია საცხოვრებელი ფართობის გამქირავებელ პირთა რეესტრის წარმოების და საცხოვრებელი ფართობის იურიდიულ პირებზე გამქირავებელი პირების მიერ საგადასახადო შეღავათით სარგებლობის წესი. დასახელებული მუხლის თანახმად, გამქირავებელ პირთა რეესტრში პირის რეგისტრაცია არ არის სუბიექტის იურიდიულ პირად რეგისტრაციის საფუძველი. როგორც ვხედავთ, კანონის და ნორმატიული აქტის მიხედვით, პირები, რომლებიც საცხოვრებელ ფართებს აქირავებენ არიან ფიზიკური პირები და არა მეწარმეები.

სატარიფო რეგულაციების ცვლილებების გავლენა მომხმარებლებზე

პრაქტიკაში არსებული მიდგომებიდან გამომდინარე, როგორც ზემოთ აღვნიშნეთ, სასმელი წყლის მომხმარებლები ფაქტობრივად, დაყოფილნი არიან ფიზიკურ და იურიდიულ პირებად, შესაბამისად, ხშირად გვსმენია ე.წ. კომერციული ტარიფი, ტარიფი კომერციული სექტორისთვის და ა.შ. სწორედ აქედან გამომდინარე, 2018 წლამდე, საცხოვრებელი ბინების გამქირავებლები ყოველთვის სასმელი წყლის გადასახადს იხდიდნენ საყოფაცხოვრებო მომხმარებლისთვის დადგენილი ტარიფით. 2018 წლის მეორე ნახევარში შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერმა“ დაიწყო მასშტაბური ღონისძიება საცხოვრებელი ფართების გამქირავებელთა გამოსავლენად და ინფორმაცია მოიძია ვებგვერდებზე „ბუკინგჰომი“ და „ეარბინი“. მისამართების მიხედვით

მოიძებნა სახლის მესაკუთრეები და გამოვლინდა, რომ ისინი რეალურად ეწევიან ამ საქმიანობას. ასეთი აბონენტები კომპანიამ ცნო ადმინისტრაციულ სამართალდამრღვევებად და ზიანის ანაზღაურების სახით სოლიდური თანხებიც მოითხოვა. მომხმარებლებმა აღნიშნული ფაქტები გაასაჩივრეს, როგორც ენერგომომზადსმენთან, აგრეთვე მარეგულირებელ კომისიაში. სწორედ ეს გარემოება გახდა ამ ცვლილებებზე მუშაობის დაწყების საფუძველი. შესაბამისად, ნებისმიერი სახის ცვლილება, რომელიც ამ კუთხით განხორციელდება არ შედის მომხმარებელთა ინტერესებში და ის უარყოფითი ხასიათის იქნება, ვინაიდან, მათ მხოლოდ საყოფაცხოვრებო ტარიფით გადახდა მოეთხოვებოდათ ზემოაღნიშნულ ვითარებამდე.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი კომისია მივიდა დასკვნამდე, რომ საჭიროა ახალი რეგულაციების დაწესება ზემოაღნიშნული კატეგორიის მომხმარებლებისათვის და საჯაროდ წარმოადგინა ცვლილებათა პაკეტი.

შემოთავაზებული პროექტის მიხედვით, მომხმარებლის კატეგორიების განმარტებაში განხორციელდება ცვლილება, კერძოდ შესაბამის ნორმატიულ აქტს დაემატება:

„9¹. ამ წესების მიზნებისათვის, საოჯახო სასტუმროს მფლობელ მომხმარებელზე ვრცელდება საყოფაცხოვრებო მომხმარებელზე დადგენილი მოთხოვნები, მე-9 მუხლის თავისებურებების გათვალისწინებით.“

ბ) მე-9 მუხლის პირველ პუნქტს დაემატოს 1¹ პუნქტი:

„11. ამ წესების მიზნებისათვის, საოჯახო სასტუმროს მფლობელ მომხმარებლად მიიჩნევა ფიზიკური პირი, რომელიც სასმელ წყალს ყიდულობს და მოიხმარს როგორც საკუთარი საყოფაცხოვრებო მიზნებისათვის, ასევე, მის საცხოვრებელ ადგილზე, სტუმრების სისტემატური მომსახურებისათვის.

ნორმის განმარტებიდან ირკვევა, რომ საოჯახო სასტუმროდ ჩაითვლება საცხოვრებელი ფართი, სადაც მესაკუთრეებიც ცხოვრობენ და ამავდროულად სახლში სტუმრებს იღებენ. ეს კი იმას ნიშნავს, რომ წლის განმავლობაში, ოჯახს სტუმარი ეყოლება თუ არ ეყოლება, ნაწილობრივ გადაიხდის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფით (თუკი ლიმიტს გადააჭარბებს), ხოლო მცირე ნაწილს საყოფაცხოვრებო ტარიფით.

ე.ი. არასაყოფაცხოვრებო ტარიფის გავრცელების ობიექტი სწორედ ეს ვიწრო ჯგუფი იქნება, რომლებიც საკუთარ საცხოვრებელ სახლში თმობენ გარკვეულ ფართს სტუმრების გამასპინძლებისთვის, ამიტომ ისმის კითხვა - რა განსხვავებაა შინაარსობრივად სხვა უძრავი ქონების მესაკუთრეებთან, რომელთაც ინდივიდუალური ბინები აქვთ და ზუსტად ამ მიზნისთვის აქირავებენ ან აქირავებენ ფართებს გრძელვადიანი მიზნებისთვის და ამაში ზუსტად ისეთივე სარგებელს იღებენ, როგორსაც ეს ე.წ. საოჯახო სასტუმროს მფლობელები.

ცვლილების განხორციელებამდე კომისიამ უნდა გაითვალისწინოს, რომ ე.წ. საოჯახო სასტუმროს მრავალი ფორმა არსებობს თბილისსა და სხვა ქალაქებშიც. მაგალითად, თბილისში, კერძოდ დასახლებებში გამოვკითხეთ რამდენიმე ბინის მფლობელი, რომელთაც განმარტეს, რომ ისინი სისტემატურად აქირავებენ ოთახებს სტუდენტებზე, რაც შემოსავლის ერთადერთი წყაროა ზოგიერთი მათგანისთვის. აგრეთვე, უძრავლეს შემთხვევებში სტუდენტი ახალგაზრდების

მშობლებთან შეთანხმებით, დიასახლისი ალაგებს გაქირავებულ ოთახებს და რეცხავს ტანსაცმელს და თეთრეულს. ამასთანავე, ქირავნობის შესახებ განცხადებაში ხშირად ვკითხულობთ, რომ ბინა ქირავდება მხოლოდ გოგონებზე, ვინაიდან ბინაში იცხოვრებს დიასახლისიც. აღსანიშნავია, ბინების და ფართების გაქირავება სეზონურად ზღვისპირეთში (ე.წ. კოიკების გაქირავება) და მთის კურორტებზე.

ნათლად ჩანს, რომ ამ ნორმის მიღების შემთხვევაში, მხოლოდ ერთი ჯგუფი აღმოჩნდება განსხვავებულ მდგომარეობაში, რაც ცალსახად დისკრიმინაციულია და დაუშვებელია. საქართველოს კონსტიტუციის და აღიარებული საერთაშორისო აქტების თანახმად, იკრძალება ყველა სახის დისკრიმინაცია. ასეთი მიდგომით გამოცემული ნორმატიული აქტები კი მოკლებულია საფუძველს და ის ეწინააღმდეგება საერთო სამართლებრივ მართლწესრიგს.

საზოგადოებრივი დამცველის წინადადებები და რეკომენდაციები

მოქმედი ნორმის სიტყვა-სიტყვითი განმარტებიდან ირკვევა, რომ მომხმარებელთა დაყოფა წყლის მოხმარების მიზნებიდან უნდა გამომდინარეობდეს, შესაბამისად, ამ მუხლში ცვლილებების განხორციელების საჭიროება არ არსებობს, თუკი კომპანია მას სწორად წაიკითხავს და განმარტავს. ფიზიკური პირები, ვიდრე ისინი არ არსებობენ რომელიმე ორგანიზაციულ-სამართლებრივი ფორმით და დაკავებულნი არიან ოთახების თუ ბინების გაქირავებით, ითვლებიან საყოფაცხოვრებო ტიპის მომხმარებლებად, ვინაიდან სასმელი წყლის მოხმარების მიზანი არ იცვლება და მიუხედავად სტუმრების მიღებისა, ის იგივე რჩება, რაც საკუთარი ოჯახის წევრების მოთხოვნილების დასაკმაყოფილებლად. ფიზიკური პირები, რომლებიც სისტემატურად აქირავებენ საცხოვრებელ ფართებს არ არიან მეწარმეები, მათ საქმიანობას არა აქვს ორგანიზებული სახე, არ ჰყავთ თანამშრომლები (დამლაგებელი, დაცვის სამსახური, მზარეული, მომსახურე პერსონალი), არ აწარმოებენ ბუღალტერიას და არ ახორციელებენ გამოქვითვებს, შესაბამისად, მათი საქმიანობა ვერ შეედრება სასტუმროს საქმიანობას, სადაც ცხოვრების საფასურში შეიძლება შედიოდეს აუზით და სპა ცენტრებით მომსახურების თანხებიც.

ფიზიკურ პირებს არასაყოფაცხოვრებო ტარიფის გადახდა შესაძლოა დაეკისროს მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუკი სასმელი წლის მოხმარება გასცდება საყოფაცხოვრებო მიზნებს და სარგებლის მიღება (მისი საქმიანობა) უშუალოდ დაკავშირებული იქნება წყლის მოხმარებასთან (მაგალითად, სამრეცხაოს ფუნქციონირება, საკუთარი აუზის შეთავაზება ცურვის გაკვეთილებისთვის ან სარელაქსაციოდ). მოცემულ შემთხვევებში იკვეთება წყლის მოხმარების კომერციული მიზანი, რის გამოც შეიძლება აბონენტს განესაზღვროს არასაყოფაცხოვრებო ტარიფი.

შემოთავაზებულ პროექტს საზოგადოებრივი დამცველი უარყოფითად აფასებს მომხმარებელთა ინტერესებიდან გამომდინარე.

ელექტროენერგეტიკა

ელექტროენერგეტიკა საბაზისო ინფრასტრუქტურული დარგია და მისი ეფექტური ფუნქციონირება წარმოადგენს ქვეყნის ეკონომიკის წარმატებული განვითარების მნიშვნელოვან ფაქტორს. ამასთან ერთად, იგი მსოფლიოს საკვანძო დარგია, რომელიც განსაზღვრავს კაცობრიობის ტექნოლოგიურ განვითარებას ამ სიტყვის გლობალური თვალსაზრისით.

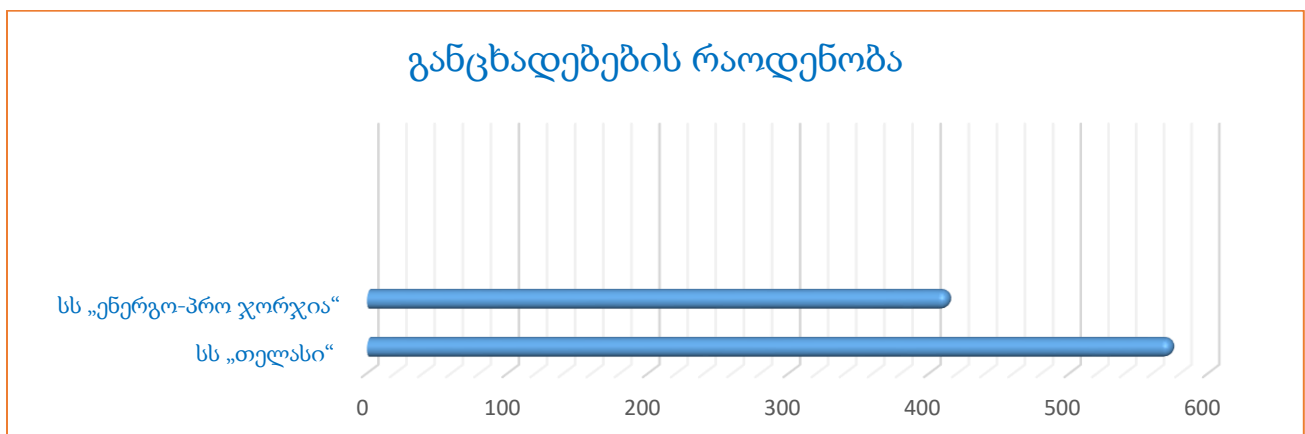
ელექტროენერგეტიკა მოიცავს არა მხოლოდ ელექტროენერგიის წარმოების (გენერაციის) მეთოდების მთელ სპექტრს, არამედ მის ტრანსპორტირებას საბოლოო მომხმარებელამდე. ელექტროენერგეტიკის განვითარება, მისი სრულყოფა და ოპტიმიზაცია, რომელიც მოწოდებულია მუდმივად მზარდი მოთხოვნილების დასაკმაყოფილებლად - წარმოადგენს თანამედროვე და მომავალი მსოფლიოს ერთ-ერთ უმთავრეს ამოცანას.

საქართველოც შეუერთდა ამ გამოწვევას და წლიდან წლამდე ჩვენს ქვეყანაში ელექტროენერგიის მომხმარებელთა რიცხვი სულ უფრო მზარდია. შესაბამისად, მოცემული დარგის არსებული რეგულაციები უფრო და უფრო საჭიროებენ დახვეწას.

სტატისტიკა

წინა საანგარიშო წელთან შედარებით, როდესაც ელექტროენერგიის განაწილების ლიცენზიატი კომპანიების წინააღმდეგ 1270 განცხადება იყო დარეგისტრირებული, 2018 წელს საჩივრების რიცხვი შემცირებულია და **989-ს** შეადგენს, მათ შორის:

- ✓ სს „თელასი“ – **573**
- ✓ სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“ - **416**



საფეხურებრივი ტარიფები

საქართველოს მოსახლეობისათვის ელექტროენერგიის შესასყიდი ზღვრული (სამომხმარებლო) ტარიფები არის სამსაფეხურიანი. აღნიშნული რეგულაციები მოქმედებს 2006 წლიდან. ტარიფი დაყოფილია 3 საფეხურად: I საფეხურს მიეკუთვნება 0 კვტ. სთ-დან 101 კვტ. სთ-ის ჩათვლით, II საფეხურს 101 კვტ. სთ-დან 301 კვტ. სთ-ის ჩათვლით, ხოლო III საფეხურს 301 კვტ. სთ-დან მოხმარებული ელექტროენერგია. შესაბამისად, განსხვავებულია საფასურებიც.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ დადგენილი პირობების შესაბამისად, საფეხურებრივი ტარიფი არ ვრცელდება საერთო მოხმარების მრიცხველებით განხორციელებულ დარიცხვაზე. ასეთ დროს, საყოფაცხოვრებო მომხმარებლები (მოსახლეობა) ინდივიდუალური მრიცხველის არარსებობის შემთხვევაში, მოხმარებული ელექტროენერგიის საფასურს იხდიან პირველი საფეხურის (101 კვტ. სთ-ის ჩათვლით) ტარიფით.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ სს „თელასის“ საყოფაცხოვრებო მომხმარებელთათვის 2018 წლის 1 იანვრიდან 2021 წლის 1 იანვრამდე დაადგინა 220/380 ვოლტ ძაბვაზე მოხმარებული ელექტროენერგიის რაოდენობის მიხედვით ელექტროენერგიის შესასყიდი ზღვრული ტარიფები (30 კალენდარულ დღეში):

<i>საფეხური</i>	<i>სამომხმარებლო ტარიფები დღე-ს ჩათვლით</i>
101 კვტ.სთ-ის ჩათვლით	14.544 თეთრი/კვტ. სთ
101 კვტ.სთ-დან 301 კვტ.სთ-ის ჩათვლით	18.556 თეთრი/კვტ. სთ
301 კვტ.სთ-დან ზევით	23.040 თეთრი/კვტ. სთ

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ საყოფაცხოვრებო მომხმარებელთათვის 2018 წლის 1 იანვრიდან 2021 წლის 1 იანვრამდე დაადგინა 220/380 ვოლტ ძაბვაზე მოხმარებული ელექტროენერგიის რაოდენობის მიხედვით ელექტროენერგიის შესასყიდი ზღვრული ტარიფები (30 კალენდარულ დღეში):

101 კვტ.სთ-ის ჩათვლით	14.237 თეთრი/კვტ. სთ
101 კვტ.სთ-დან 301 კვტ.სთ-ის ჩათვლით	18.213 თეთრი/კვტ. სთ
301 კვტ.სთ-დან ზევით	22.733 თეთრი/კვტ. სთ

2017 წელს მოქმედ საყოფაცხოვრებო ტარიფებთან შედარებით 2018 წელს სს „თელასის“ მომხმარებელთათვის საფეხურებრივი ტარიფი გაიზარდა 1.564 თეთრით (დღგ-ის ჩათვლით), ხოლო სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ მომხმარებლებისთვის 1.282 თეთრით (დღგ-ის ჩათვლით).

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.

უსაფუძვლო დარიცხვა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმოებაში არსებული საკითხებიდან გადაუჭრელ პრობლემად რჩება მოქალაქეთა განცხადებების ის კატეგორია, რომელიც განეკუთვნება მოხმარებული ელექტროენერგიისათვის არასწორი საფეხურებრივი ტარიფით დარიცხულ გადასახადებს.

2018 წლის განმავლობაში ენერგომბუდსმენის სამსახურში დარეგისტრირდა უამრავი განცხადება, რომლის თანახმად, მომხმარებლები გამოხატავდნენ პრეტენზიებს ელექტროენერგიის მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ მოხმარებული ელექტროენერგიის არასწორად დაანგარიშებასთან დაკავშირებით, ვინაიდან დარიცხვა განხორციელებული იყო მომდევნო საფეხურის გაზრდილი ტარიფით.

მომხმარებლისათვის თვალსაჩინო დოკუმენტს წარმოადგენს ქვითარი, რომელშიც აღინიშნება თვეში დახარჯული ელექტროენერგიის ოდენობა.

ელექტროენერგიის მომხმარებელთა საჩივრების შესწავლის შედეგად გამოიკვეთა, რომ განაწილების ლიცენზიატების მიერ მრიცხველის ჩვენების წაკითხვა რიგ შემთხვევებში ხდებოდა 28-ე, 29-ე დღეს. საშუალო დღიური ხარჯის გადაანგარიშების შედეგად კი მომხმარებელს ერიცხებოდა შემდგომი საფეხურის ტარიფით გათვალისწინებული გადასახადი. ძირითად შემთხვევაში ადგილი ქონდა მეორე საფეხურის მომხმარებლების გადაყვანას მესამე საფეხურის ტარიფში.

კომპანიიდან წარმოდგენილი დოკუმენტების და აბონენტის ბრუნვის ისტორიის შესწავლის შედეგად გამოვლინდა განსახვავებული შემთხვევებიც. კერძოდ, ელექტროენერგიის მრიცხველიდან საწყისი ჩვენება წაკითხული იყო 2018 წლის 19 ოქტომბერს, ხოლო მომდევნო ჩვენება 2018 წლის 20 ნოემბერს - 32 დღეს. შესაბამისად, მოხმარებული ელექტროენერგიის რაოდენობა გადავიდა მესამე საფეხურში. პრობლემური გახლდათ იანვრის თვეც. მომხმარებელთა განმარტებით მრიცხველების ჩვენებები კომპანიის წარმომადგენლებმა ზოგიერთ შემთხვევაში წაიკითხეს 5 დღის დაგვიანებით, რაც აიხსნებოდა უქმე დღეების არსებობით. ორივე შემთხვევაში მეტობით დარიცხული თანხა 13-დან 25 ლარამდე მერყეობს.

მოქმედი რეგულაციებით, ყოველი მომხმარებელი გადასახადს იხდის 30 კალენდარულ დღეში მოხმარებული ელექტროენერგიის რაოდენობის მიხედვით შესაბამისი საფეხურის ტარიფის გათვალისწინებით და კომპანიები ვალდებული არიან განუხრელად დაიცვან დადგენილი წესები.

აღსანიშნავია ის 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 ენერგომბუდსმენის სამსახურში მიმართვის გზით, ვინაიდან კომპანია ნებაყოფლობით არ ახორციელებს კორექტირებას. მიგვაჩნია, რომ მომხმარებელი არ არის ვალდებული, ყოველ თვე შეამოწმოს კომპანიის მიერ მიწოდებული ქვითარი და განსაზღვროს, რამდენად შეესაბამება დარიცხული გადასახადი მოხმარებული კილოვატ საათების შესაბამისი საფეხურის ტარიფს.

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

აღსანიშნავია, რომ ელექტროენერგიის მომხმარებელთა უმრავლესობა გადასახადებს იხდის ქვითარში ასახული ინფორმაციის გადამოწმების გარეშე. ეს გარემოება მეტყველებს იმაზე, რომ არსებული დარღვევები გაცილებით მეტია, ვიდრე საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში დაფიქსირებული საჩივრები.

საზოგადოებრივი დამცველი მიმართავს ელექტროენერგიის გამანაწილებელ კომპანიებს და მარეგულირებელ კომისიას, რომ ერთობლივი გადაწყვეტილებით შეცვალონ არსებული სისტემა, რაც გამორიცხავს მსგავსი ტიპის პრეტენზიებს მომხმარებელთა მხრიდან. აღნიშნული წინადადება რამდენიმე წლის წინ წარედგინა კომისიას, თუმცა რაიმე სახის გადაწყვეტილება ჯერ არ არის მიღებული.

ხანდაზმული დავალიანება

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

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

ყურადსაღებია ის გარემოება, რომ მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებამ და მათ მიერ საკუთარი ინტერესების დაცვის სურვილმა პოზიტიური შედეგი გამოიღო და მოცემული კატეგორიის საქმეების რაოდენობა მკვეთრად შემცირდა, რასაც ხელს უწყობს კომპანიების

მზაობა, რომ დამცველის რეკომენდაციის საფუძველზე დაკმაყოფილდეს მომხმარებლის მოთხოვნა. 2018 წელს სს „თელასის“ წინააღმდეგ არსებული დავები მკვეთრად შემცირდა, ხოლო სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ მისამართით კი არცერთი დავა არ განხილულა საჯარო სხდომაზე. აღსანიშნავია საგარეჯოს მუნიციპალიტეტის სოფლების მაგალითი. დაახლოებით ათამდე სოფლის მოსახლეობას სააბონენტო ბარათებზე ერიცხებოდა მრავალი წლის წინ წარმოშობილი ვალები, რომელიც სს „ენერგოდისტრიბუციის“ მომსახურების პერიოდში დაგროვდა სხვადასხვა მიზეზით. აღნიშნული ვალი ჯამში შეადგენდა დაახლოებით 6 მილიონ ლარს. „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ აღნიშნული დავალიანებები ავტომატურად ასახა აბონენტების ბარათებზე, თუმცა 1 თვის შემდეგ საზოგადოებრივი დამცველის დასაბუთებული რეკომენდაცია გაითვალისწინა და რიცხული დავალიანებები ამოიღო აბონენტთა პირადი აღრიცხვის ბარათებიდან.

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

უძრავი ქონების ძველი მესაკუთრის დავალიანებების გადაკისრება ახალ მესაკუთრეზე

ელექტროენერგეტიკის სფეროშიც აქტუალურ საკითხად რჩება სხვა პირის მიერ მოხმარებული ელექტროენერგიის საფასურის გადახდის მოთხოვნა. საკითხი შეეხება ისეთი კატეგორიის საქმეებს, როდესაც ახალი მესაკუთრეები აღმოჩნდებიან ხოლმე ძველი მესაკუთრეების მიერ გადაუხდელი ელექტროენერგიის დავალიანების წინაშე. მოცემული ტიპის საქმეები მრავლად არის ენერგომომზადების აპარატში:

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.

მოცემული რეგულაცია განმტკიცებულია სემეკის დადგენილებებით, რომლის თანახმად „დაუშვებელია განაწილების ლიცენზიატის მიერ ერთი მომხმარებლის დავალიანების გადაკისრება სხვა მომხმარებელზე, ამ უკანასკნელის წერილობითი თანხმობის გარეშე“, და კომპანია ვალდებულია, სწორედ ამ წესებით იმოქმედოს. (აღსანიშნავია, რომ ამგვარი

მოთხოვნა თანაბრად ვრცელდება როგორც ელექტროენერგიის, ასევე ბუნებრივი გაზისა და სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ).

გარდა აღნიშნულისა, 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).

ყურადსაღებია ის ფაქტი, რომ საანგარიშო წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის უკლებლივ ყველა რეკომენდაცია, რომელიც ამავე დროს მოიცავდა შესაბამის მტკიცებულებებს (მაგალითად, უძრავი ქონების ნასყიდობის ხელშეკრულების ასლი, რომლის საფუძველზეც დასტურდება ვალდებულების არარსებობის ფაქტი), დაკმაყოფილდა კომპანიების მიერ და ახალ მესაკუთრეებს ჩამოეწერათ ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული დავალიანებები.

მრიცხველის დაზიანება

ენერგომომსახურის სამსახურში რეგისტრირებულია არაერთი განცხადება, რომელიც შეეხება ელექტროენერგიის მრიცხველების დაზიანების ფაქტებს. ამგვარი განცხადებების უმრავლესობა ფიქსირდება სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ მისამართით დასავლეთ საქართველოში. საზოგადოებრივი დამცველის ქუთაისის ოფისს რეგულარულად მიმართავენ მომხმარებლები, რომლებიც ასაჩივრებენ მრიცხველების დაზიანების გამოვლენის შედეგად ე.წ. „კორექცია-აქტებით“ დარიცხულ თანხებს.

როგორც პრაქტიკა გვიჩვენებს, მომხმარებლები გამოხატავენ პრეტენზიებს, რომ მათთან დამონტაჟებული მრიცხველები არის მწყობრიდან გამოსული და, შესაბამისად, მოიშალა აღრიცხვიანობა. ასეთ დროს მრიცხველი ან არ აღრიცხავს მოხმარებულ ელექტროენერგიას ან მუშაობს აჩქარებით და აბონენტს ზედმეტი გადასახადი ერიცხება. ორივე შემთხვევაში მომხმარებელს პრობლემა ექმნება:

- ✓ *მრიცხველი, რომელიც აჩქარებით მუშაობს და იწვევს ზედმეტი გადასახადის დარიცხვას*

ამ დროს პრობლემას წარმოადგენს მრიცხველის დაზიანებისა და მისი აჩქარებით მუშაობის დადასტურება. კერძოდ, მოქალაქეები განცხადებებში აღნიშნავენ, რომ მრიცხველი არ აღრიცხავს იმ რაოდენობით ელექტროენერგიას, რასაც მოიხმარენ და კომპანია მრიცხველის

ადგილზე შემოწმებით ამას ვერ ადასტურებს. მიზანშეწონილია, განხორციელდეს მრიცხველის ლაბორატორიული შემოწმება, თუმცა როდესაც აბონენტს აძლევენ განმარტებას, რომ მრიცხველის შემოწმების საფასური შესაძლებელია მას დაეკისროს, აბონენტი ხშირ შემთხვევაში უარს აცხადებს დამატებითი გადასახადის დარიცხვის შიშით და, ფაქტობრივად, ვერ ხერხდება მრიცხველის გაუმართაობის დადასტურება.

✓ *მრიცხველი, რომელიც არ აღრიცხავს ან არასრულყოფილად აღრიცხავს მოხმარებულ ელექტროენერგიას*

ამ შემთხვევაში, მრიცხველი დაზიანების გამო არ აღრიცხავს ან სრულად არ აღრიცხავს მოხმარებლის მიერ მოხმარებულ ელექტროენერგიას, რაც იწვევს თვეების განმავლობაში აბონენტისათვის შემცირებული გადასახადის დარიცხვას. კომპანიის მიერ ასეთი ფაქტის აღმოჩენის შემდეგ იცვლება მრიცხველი, ხოლო აბონენტს მრიცხველის შეცვლამდე არსებულ პერიოდზე ერიცხება გადასახადი „ელექტროენერგიის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-11 მუხლის მე-13 პუნქტის მიხედვით. ასეთ შემთხვევებში აღურიცხავად მოხმარებული ელექტროენერგიის დაანგარიშებისას კომპანია იყენებს დაკვირვების პერიოდს (წინა ან მომდევნო წლის ანალოგიურ პერიოდს).

ამ ტიპის სადავო საკითხების შესწავლის შედეგად გამოვლინდა, რომ აღურიცხავად მოხმარებული ელექტროენერგიის რაოდენობა და საფასური არ იყო სწორად დაანგარიშებული და მოქალაქეს იმაზე მეტი თანხა დაერიცხა, ვიდრე ამას კანონმდებლობა ითვალისწინებდა. ყოველ კონკრეტულ საკითხზე გაგზავნილ რეკომენდაციას „ენერგო-პრო ჯორჯია“ იხილავს ცენტრალურ დამრიცხავ კომისიაზე და უმრავლესობა კორექტირდება მოქალაქეთა სასარგებლოდ.

რეგიონში მცხოვრებ მომხმარებელთა უკმაყოფილებას იწვევს, აგრეთვე, კომპანიის მიერ ინფორმაციის შეუტყობინებლობა ისეთ საკითხებზე, როგორიცაა კომპანიის ინიციატივით მრიცხველის შეცვლა, ვინაიდან ეს იწვევს დამატებით ეჭვებს და უნდობლობას კომპანიის მიმართ. მიგვაჩნია, რომ ამ ფაქტს მეტი ყურადღებით უნდა მიუდგეს კომპანიის წარმომადგენლობა და ნებისმიერი ეჭვი მრიცხველის გაუმართაობაზე, მისი შეცვლის აუცილებლობაზე წინასწარ უნდა გაუზიაროს მომხმარებელს.

მრიცხველის შემოწმება

მოქმედი კანონმდებლობით, დაინტერესებულ პირს (მათ შორის, მომხმარებელს) წერილობითი განაცხადის საფუძველზე შეუძლია განაწილების ლიცენზიატს მოსთხოვოს საექსპერტო (ოფიციალური) გაზომვის ჩატარება აღრიცხვიანობის სიზუსტის დადგენის მიზნით. ასეთ შემთხვევაში განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია, აღნიშნული

მოთხოვნის შესრულებისათვის საჭირო მოქმედების დაწყებამდე მომხმარებელს წერილობით მისცეს განმარტება საექსპერტო (ოფიციალური) გაზომვის ჩატარებასთან დაკავშირებული პროცედურებისა და შესაძლო ხარჯების შესახებ, რომელიც შეიძლება მას დაეკისროს.

განაწილების ლიცენზიატის მიერ ელექტროენერგიის მრიცხველის სიზუსტის არაგეგმური შემოწმება შეიძლება მოხდეს მომხმარებლის მოთხოვნის საფუძველზე. განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია, მოთხოვნისთანავე აცნობოს დანარჩენ მხარეებს დაგეგმილი შემოწმების შესახებ. მომხმარებლის მოთხოვნის საფუძველზე ელექტროენერგიის მრიცხველის არაგეგმურ შემოწმებასთან დაკავშირებულ ხარჯებს იხდის მომხმარებელი, გარდა საგამონაკლისო შემთხვევებისა.

ელექტროენერგიის მრიცხველი შეიძლება შემოწმდეს საქართველოს სტანდარტების, ტექნიკური რეგლამენტებისა და მეტროლოგიის ეროვნულ სააგენტოში ან/და საქართველოში აკრედიტებული ნებისმიერი ლაბორატორიის მიერ, დაინტერესებული პირის მითითებით. იმ შემთხვევაში, თუ ელექტროენერგიის მრიცხველის ცდომილება არ შეესაბამება მის დაშვებულ საპასპორტო ცდომილებას, მომხმარებლის აღრიცხვის კვანძის სათანადოდ მოწყობის ხარჯებს, მათ შორის, ელექტროენერგიის მრიცხველის დამოწმებისა და დამონტაჟების საფასურს, გადაიხდის განაწილების ლიცენზიატი (გარდა ამ წესებით განსაზღვრული ელექტროენერგიის უკანონო მოხმარების შემთხვევებისა). ასევე, მომხმარებელს არ შეიძლება დაეკისროს ელექტროენერგიის მრიცხველის შემოწმების საფასურის გადახდა, თუ ელექტროენერგიის მრიცხველის გეგმური შემოწმების პერიოდი ან შემოწმების ვადა გადაცილებულია.

განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია, უზრუნველყოს მომხმარებლის ან/და მათი წარმომადგენლების ელექტროენერგიის მრიცხველის შემოწმებაზე დასწრება მრიცხველის შემოწმების ადგილისა და ზუსტი დროის შეტყობინებით. განაწილების ლიცენზიატმა აღნიშნული შემოწმების შესახებ მიმწოდებელსა და მომხმარებელს წინასწარ უნდა აცნობოს 3 სამუშაო დღით ადრე მაინც.

მომსახურების ხარისხი

ძაბვის ცვალებადობა / ქსელის მდგომარეობა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში რეგულარულად ფიქსირდება შეტყობინებები ელექტროენერგიის კომპანიების მიერ გაწეულ არასათანადო მომსახურებასთან დაკავშირებით, მათ შორის, მომხმარებელთა საჩივრები ელექტროენერგიის ძაბვის ცვალებადობაზე, სტანდარტებთან შეუსაბამო ელექტროენერგიის

მიწოდებასა და ელექტროენერგიის ხშირ წყვეტებთან დაკავშირებით როგორც ინდივიდუალურად, ისე კოლექტიურად. მოსახლეობა უკმაყოფილებას გამოხატავს და მიუთითებს, რომ დაბალი ძაბვის გამო არ შეუძლიათ ელექტრომოწყობილობების გამოყენება.

საქართველოში დღეს მოქმედი კანონმდებლობით, გამანაწილებელ ქსელში ელექტროენერგიის სიხშირე, ძაბვა და სხვა პარამეტრები უნდა შეესაბამებოდეს ელექტროენერგიის სექტორში მოქმედ ნორმებს და სახელმწიფო სტანდარტებს. ასევე, ელექტროენერგიით მომარაგებისას განაწილების ლიცენზიატები (სს „თელასი“ და სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“) პასუხისმგებლები არიან ელექტროენერგიის იმ პარამეტრებზე, რომლის გამოსწორება ან შეცვლა შეიძლება მათ მიერ.

მიუხედავად იმისა, რომ ელექტროენერგიის ხარისხის მაჩვენებლების განსაზღვრა ტექნიკური პარამეტრებით ხდება, რიგით მომხმარებელს აგრეთვე 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.

როგორც უკვე აღვნიშნეთ, რიგ შემთხვევებში ძაბვის ცვალებადობა იწვევს საყოფაცხოვრებო ტექნიკის დაზიანებას, რაც ქონებრივ ზიანს აყენებს მომხმარებლებს. მიუხედავად იმისა, რომ ზიანის ანაზღაურების საკითხი სამოქალაქო სამართლებრივ ურთიერთობას განეკუთვნება, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების საფუძველზე კომპანიის მიერ ზოგიერთ შემთხვევაში ხდებოდა დაზიანებული ტექნიკის შეკეთება.

განსაკუთრებით აღსანიშნავია კახეთის რეგიონის მდგომარეობა, რომელსაც წლების განმავლობაში მომსახურებას უწევდა გადახდიუწნარობის რეჟიმში მყოფი კომპანია. 2018 წელს კი ის შეცვალა „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“. კვლავ პრობლემურია ელექტროგადამცემი ქსელებისა და საყრდენი ბოძების ავარიული მდგომარეობა, რომელიც მომეტებული საფრთხის წყაროს წარმოადგენს მოსახლეობისთვის და ამავდროულად გავლენას ახდენს კომპანიების მიერ გაწეული მომსახურების ხარისხზე. ზოგიერთ შემთხვევაში დაზიანებულია სატრანსფორმატორო ჯიხურები, რის გამოც მოსახლეობას ხშირად უწყდება ელექტროენერგიის მიწოდება. მისასალმებელია ენერგო-პრო ჯორჯიას შემხვედრი ნაბიჯები, რომელიც ყოველ გაგზავნილ რეკომენდაციაზე ცდილობს, უმოკლეს დროში აღმოფხვრას პრობლემა, შეცვალოს დაზიანებული ქსელი ან ჩაატაროს რეაბილიტაცია. მიუხედავად უდიდესი ინვესტიციებისა, სისტემური პრობლემები აქტუალურია და ამ ეტაპზე ვცდილობთ მათ ლოკალურ მოწესრიგებას მომსახურე კომპანიასთან ურთიერთთანამშრომლობით.

საზოგადოებრივ დამცველს წერილით მიმართა გურჯაანის მუნიციპალიტეტის მერიამ. განცხადებაში აღნიშნული იყო სოფელ ზემო კაჭრეთში არსებული ელექტროენერგიის

სადენებისა და საყრდენი ბოძების სავალალო მდგომარეობის შესახებ, რომელიც საფრთხეს უქმნიდა სოფლის მოსახლეობას.

გამანაწილებელი ქსელის მდგომარეობასთან დაკავშირებით საჩივარი შემოვიდა აგრეთვე ზუგდიდის მუნიციპალიტეტის სოფელი კახათიდანაც. განცხადებაში აღნიშნავდნენ, რომ გამანაწილებელ ქსელს ხანძარი გაუჩნდა, ხოლო დამწვარი სადენები არ იყო შეცვლილი, რაც კვლავ ქმნიდა ხანძრის გაჩენის საფრთხეს.

ორივე შემთხვევაზე მოხდა სწრაფი რეაგირება და სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ გაეგზავნა შესაბამისი რეკომენდაციები, რის საფუძველზეც დარღვევები მოკლე დროში აღმოიფხვრა.

პრეტენზიები დაფიქსირდა რეგიონებიდან სატრანსფორმატორო ჯიხურების გადატვირთულობაზე, რაც აისახებოდა მომსახურების ხარისხზე. ენერგომომზდენის მიმართვების საფუძველზე განსაკუთრებით პრობლემურ უბნებზე კომპანიის მოაწყო დამატებითი ტრანსფორმატორები.

გარდა ზემოაღნიშნული პრობლემებისა, დაფიქსირდა არაერთი სატელეფონო შეტყობინება ელექტროენერგიის ხშირ წყვეტებთან დაკავშირებით როგორც რეგიონებიდან, აგრეთვე დედაქალაქის მასშტაბით.

საჩივრების გარკვეული ნაწილი ეხებოდა გეგმიური სამუშაოების გამო ელექტროენერგიის მიწოდების შეზღუდვებს, მის ინტენსივობას და შემდგომ ელექტროენერგიის მიწოდების აღდგენას მითითებულ დროზე გვიან. უმეტეს შემთხვევაში სამუშაოები ჭიანურდებოდა და იწვევდა მომსახურების აღდგენის დროის გადავადებას, რაც უარყოფითად აისახებოდა როგორც საყოფაცხოვრებო, ისე არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებზე. აღნიშნულ გაღიზიანებას კიდევ უფრო ამძაფრებდა ინფორმაციის ნაკლებობა. მომხმარებელთა ნაწილი არ იყო ინფორმირებული შესაბამისი ფორმით მიმდინარე პროცესებთან დაკავშირებით.

მომხმარებელთა განმარტებით რეგიონებში ხშირია მომსახურების შეწყვეტა უამინდობის დროს, აღდგენითი სამუშაოები კი ჭიანურდება. საჩივრები ასევე ეხებოდა აჭარის რეგიონში გეგმიური სამუშაოების გამო მომსახურების შეზღუდვების სიმრავლეს.

აღსანიშნავია, რომ განაწილების ლიცენზიატები ვალდებული არიან, ფლობდნენ ელექტროენერგიის გამანაწილებელ გამართულ ქსელს და მის შემადგენელ ელექტროდანადგარებს, მათ შორის, გაზომვის საშუალებებს (მრიცხველებს) და სხვა სახის ელექტრომოწყობილობებს. ისინი ვალდებული არიან, უზრუნველყონ მომხმარებელთა საიმედო და უწყვეტი ელექტრომომარაგება.

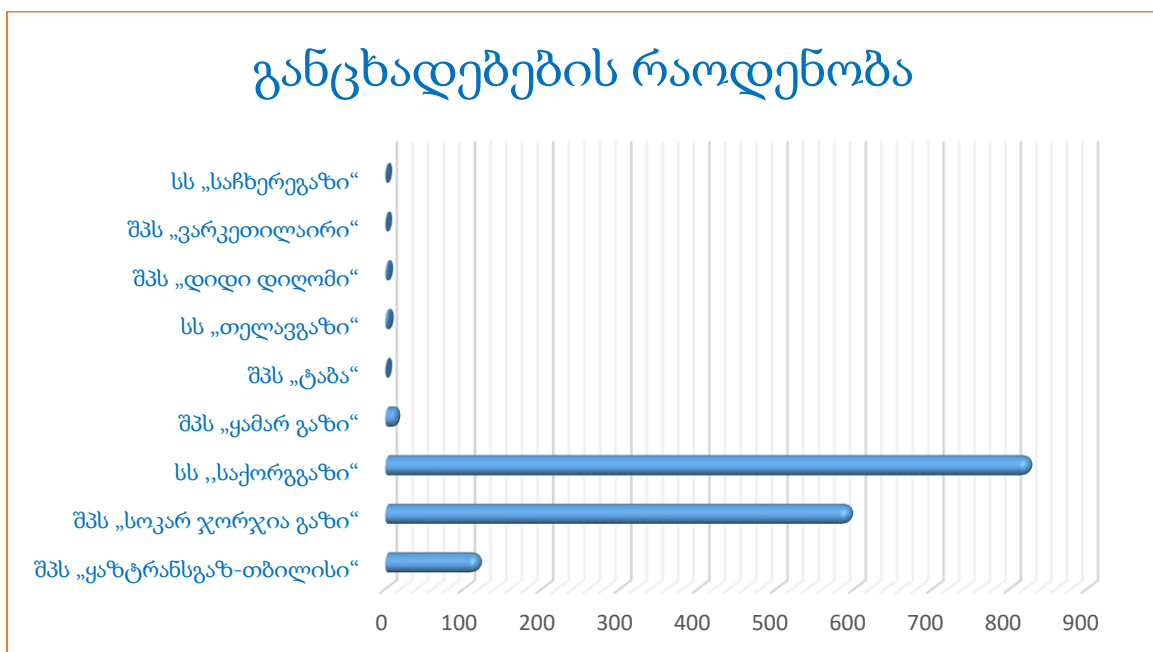
მიგვაჩნია, რომ მოძველებული და ამორტიზებული ელექტროსადენებისა და ავარიული საყრდენების (ბოძების) შეცვლა მნიშვნელოვნად გააუმჯობესებს გამანაწილებელი ქსელის მუშაობას და მომხმარებელი უზრუნველყოფილი იქნება სათანადო ხარისხის ელექტროენერგიით.

ბუნებრივი გაზი

სტატისტიკა

2018 წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ბუნებრივი გაზის პრობლემატურ საკითხებთან დაკავშირებით მოქალაქეთა **1485** განცხადება დაფიქსირდა. შემოსული განცხადებები ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატების (კომპანიების) მიხედვით შემდეგნაირად განაწილდა:

✓ შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	524
✓ შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისი“	122
✓ სს „საქორგაზი“	815
✓ შპს „ტაბა“	1
✓ სს „თელავგაზი“	4
✓ შპს „დიდი დილომი“	3
✓ შპს „ვარკეთილარი“	1
✓ სს „საჩხერეგაზი“	1
✓ შპს „ყამარი მ“	14



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. მიერთების დროს წარმოქმნილი პრობლემები. შიდა ქსელების მოწყობა. გაზიფიკაციის მიღმა დარჩენილი სოფლები და დასახლებული პუნქტები.
- ✓ ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება და ზიანის ანაზღაურების გამო განხორციელებული უსაფუძვლო (ან არასწორი) დარიცხვები.
- ✓ დავალიანებების (მათ შორის, უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხების) შეღავათიანი პირობებით გადანაწილება.
- ✓ აბონენტის ცვლილების დროს მომხმარებლებზე ძველი მესაკუთრეების დავალიანებების უსაფუძვლოდ დაკისრება.
- ✓ მომხმარებლის კატეგორიის განსაზღვრა. არასაყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანა. ბუნებრივი გაზის ახალი საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები. ტარიფების ცვლილებები.
- ✓ ბუნებრივი გაზის აღრიცხვიანობის დარღვევა. ბუნებრივი გაზის გაზრდილი (შეუსაბამოდ მაღალი) გადასახადები. გორისა და თელავის მუნიციპალიტეტების მოსახლეობის პრობლემა.
- ✓ ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება. გაზსადენების და აღრიცხვის კვანძების მომხმარებლების ტერიტორიის გარეთ გატანა. გეგმიური შემოწმებები.
- ✓ ბუნებრივი გაზის სფეროში მოქმედი სტანდარტები - მრავალშრიანი მეტალოპლასტმასის მილები და უსაფრთხოების დეტექტორები.
- ✓ 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 680 გადაწყვეტილება.

კომპანიებს გაეგზავნათ 707 რეკომენდაცია და 17 მიმართვა, რომელიც შეეხებოდა მომხმარებელთა საკმაოდ ფართო წრეს.

აღნიშნულის საფუძველზე, ბუნებრივი გაზის მომხმარებლებზე ჩამოწერილმა თანხამ საერთო ჯამში შეადგინა – 264 544.9 ლარი.

ბუნებრივი გაზის ხანდაზმული და უსაფუძვლო დავალიანებები

ყაზბეგის მუნიციპალიტეტის სოფლების, დუშეთის და წეროვანის მოსახლეობის პრობლემა

2017 წლის დასაწყისში ხანდაზმული, ანუ 3 წელზე უფრო ძველი დავალიანებების შესახებ განცხადებებმა ბუნებრივი გაზის სექტორში საგრძნობლად იმატა, რაც ძირითადად განაპირობა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განაწილების არეალში ხანდაზმული დავალიანებების პრობლემის წამოჭრამ. 2017 წელს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა განიხილა და კომისიას გადაწყვეტილების მისაღებად წარუდგინა 1000-ზე მეტი საქმე, თუმცა, ამით პრობლემა არ ამოწურულა და 2018 წლის განმავლობაში მითითებულ საკითხებზე ისევ შემოვიდა ასეულობით განცხადება.

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.

კომპანიის განმარტებით, მიუხედავად სახელმწიფო სუბსიდირებისა, მოსახლეობის დაახლოებით 1500-მდე აბონენტს, 2007 წლიდან 2013 წლიდან ოქტომბრამდე პერიოდში დაუგროვდა ბუნებრივი გაზის დავალიანებები, რომელიც კომპანიის მიერ ბუნებრივი გაზის ქვითრებში აისახა 2016 წლის ბოლოსათვის. მიუხედავად იმისა, რომ აღნიშნული დავალიანებების ასახვა მოხდა კანონდარღვევით (ასევე, 3 წელზე მეტი დაგვიანებით), დავალიანებების მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადები არის ამოწურული, რაც აღნიშნული დავალიანებების ჩამოწერის საფუძველია.

გამოიკვეთა, რომ აღნიშნული პრობლემა მასობრივ ხასიათს ატარებდა. ყაზბეგის მუნიციპალიტეტის შემდგომ განცხადებები დაფიქსირდა დუშეთის მუნიციპალიტეტიდან, ხოლო წლის ბოლოსათვის წეროვანის დევნილთა დასახლებიდან. პრობლემის აქტუალობიდან გამომდინარე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური პერიოდულად შეხვედრებს მართავდა ადგილობრივი თვითმმართველობის წარმომადგენლებთან. ადგილობრივმა თვითმმართველობამ გამოთქვა მზადყოფნა, დახმარებოდა მოქალაქეებს განცხადებების შედგენაში, რის შედეგადაც განცხადებები ორგანიზებულად იგზავნებოდა ყაზბეგის მუნიციპალიტეტის გამგეობიდან.

ყოველ აბონენტზე ინდივიდუალურად 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 დავალიანებების ჩამოწერაზე და საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების შესრულებაზე, აღნიშნულმა კომპანიებმა უარი განაცხადეს. შესაბამისად, დავალიანებების ხანდაზმულობით ჩამოწერის საკითხებზე საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობით საანგარიშო პერიოდში მიღებული იქნა მარეგულირებელი კომისიის 500-ზე მეტი გადაწყვეტილება.

ძველი დავალიანების ჩამოწერის თხოვნით, 2018 წელს საზოგადოებრივ დამცველს ასევე მიმართა სხვადასხვა ბუნებრივი გაზის სექტორში მოქმედი კომპანიების აბონენტების მცირე ნაწილმაც. შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ სასარგებლოდ უნდა ითქვას, რომ ენერგომომდისმენის 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 მომხმარებელს უფლება აქვს, უარი თქვას კომპანიის მოთხოვნის შესრულებაზე და უფლებამოსილ ორგანოში განცხადების წარდგენით მოითხოვოს ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერა.

პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც კომპანია მომხმარებელთან (აბონენტთან) წყვეტს მომსახურებას მის ბარათზე არსებული ძველი დავალიანების გამო, ან შეწყვეტის მუქარით აიძულებს მისთვის სასარგებლო გარიგების დადებას - გადაიხადოს ან გადასახდელად გადაინაწილოს ძველი დავალიანება, რაც სრულად უკანონოა და ეწინააღმდეგება მარეგულირებელი კომისიის მიერ დადგენილ რეგულაციებს.

ახალი მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება - გაზიფიკაცია

ახალი სოფლების და დასახლებული პუნქტების გაზიფიკაცია. სოციალურად დაუცველი ოჯახების და დევნილების გაზიფიკაცია. ქსელზე მიერთების დროს წარმოქმნილი პრობლემები, გაზიფიკაციის პროგრამის მიღმა დარჩენილი სოფლები და დასახლებული პუნქტები.

ბუნებრივი გაზის ხელმისაწვდომობა, შესაბამისად, ახალი მომხმარებლების გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება ბოლო წლებში 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 მოპოვება და 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. 2018 წელს შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისში“ გაზიფიკაციის მოთხოვნით შევიდა 9108 ინდივიდუალური განაცხადი, დღეის მდგომარეობით აღნიშნული მომხმარებლებიდან 5729 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 2018 წელს დარეგისტრირდა 47 684 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი. აქედან, 333 განაცხადი მრავალბინიანი (ორი, ან ორზე მეტი ახალი მომხმარებლის) საცხოვრებელი კორპუსის გაზიფიცირების შესახებ. დღეის მდგომარეობით დასრულდა 43 534 მომხმარებლის გაზიფიკაციის პროცესი. 2018 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალს დაემატა 176 დასახლებული პუნქტი.

სს „საქორგგაზის“ განაწილების არეალში 2018 წელს დარეგისტრირდა 15 056 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი. აქედან, 73 განაცხადი მრავალბინიანი (ორი, ან ორზე მეტი ახალი მომხმარებლის) საცხოვრებელი კორპუსის გაზიფიცირების შესახებ. დღეის

მდგომარეობით დასრულდა 14 162 მომხმარებლის გაზიფიკაციის პროცესი. 2018 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალს დაემატა 88 დასახლებული პუნქტი. გასულ წლებთან შედარებით საქართველოს რეგიონებში ქსელზე მიერთების მსურველთა რაოდენობის ზრდა განაპირობა ქსელზე მიერთების ახალი რეგულაციების ძალაში შესვლამ და მარეგულირებელი კომისიისაგან განხორციელებულმა ცვლილებებმა, რომლითაც გაზიფიცირებულ დასახლებათა ჩამონათვალი განიცდიდა მუდმივ განახლებას და ემატებოდა ახალი დასახლებები და სოფლები.

2018 წელს აქტიური ნაბიჯები გადაიდგა სხვადასხვა სახელმწიფო ობიექტებში ჩასახლებული დევნილი და სოციალურად დაუცველი ოჯახების კომუნალური მომსახურების გასაუმჯობესებლად. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა საქართველოს პარლამენტის მომართვის საფუძველზე შეისწავლა ქ. თბილისში, ცინცადის პირგ. შესახვევის №1-ში, საყვირის ქუჩის №2-ში, ვასილ თამარაშვილის ქუჩის №40-ში (ყოფ. მე-7 სკოლის შენობა) და ნავთლულის ქუჩის №6-ში (ქ. წამებულის გამზ. №11/12, ყოფილი საბავშვო ბაღის შენობა) მცხოვრები დევნილების და სოციალურად დაუცველი ოჯახებისათვის ელექტროენერგიისა და ბუნებრივი გაზის მიწოდების საკითხები.

შენობები, სადაც აღნიშნული ოჯახები არიან შესახლებულები, დღეის მდგომარეობით, წარმოადგენს სახელმწიფოს საკუთრებას, ან სარგებლობაში აქვს გადაცემული ქალაქ თბილისის თვითმმართველ ერთეულს (გარდა ამისა, ვასილ თამარაშვილის ქუჩის №40-ში არსებული შენობა იმყოფება საქართველოს განათლების, მეცნიერების, კულტურისა და სპორტის სამინისტროს ბალანსზე).

მოქმედი კანონმდებლობით, ელექტროენერგიის, ბუნებრივი გაზის და სასმელი წყლის გამანაწილებელ ქსელებზე მომხმარებელთა მიერთებისათვის და სათანადო კომუნალური მომსახურების მიღებისათვის საჭიროა უძრავი ქონების მესაკუთრის წერილობითი თანხმობა. გასულ წლებში საკმაოდ პრობლემატური იყო თანხმობების მიღება სახელმწიფო ორგანოებიდან, რადგან ისინი მიზანშეწონილად არ მიიჩნევდნენ სახელმწიფო საკუთრებაში არსებულ შენობებში შესახლებული დევნილი და სოციალურად დაუცველი მოსახლეობის ინდივიდუალურ გამრიცხველიანებას, განსაკუთრებით იმ სახელმწიფო ობიექტებში, რომლებიც შეტანილი იყო საპრივატიზაციო ობიექტების ნუსხაში.

საქართველოს ეკონომიკური განვითარების სამინისტროს სსიპ „სახელმწიფო ქონების ეროვნული სააგენტოს“, საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან იძულებით გადაადგილებულ პირთა, განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტროს, ქალაქ თბილისის მერიის და მისი გამგეობების, ასევე საქართველოს პარლამენტის ადამიანის უფლებათა დაცვის კომიტეტის ერთობლივი ჩართულობით აღნიშნულ ობიექტებზე გაცემულ იქნა სათანადო წერილობითი თანხმობები, რათა განხორციელდეს მოსახლეობის ინდივიდუალური გამრიცხველიანება და მათი ელექტროენერგიით ასევე, ბუნებრივი გაზით სათანადო მომარაგება.

წერილობითი თანხმობების მოპოვების შემდგომ გამართულ სამუშაო შეხვედრებზე, ადგილობრივი თვითმმართველობის გამგეობებმა გამოთქვეს მზადყოფნა თითოეული აბონენტის 400 ლარიანი პაკეტის დაფინანსებაზე, რაც დადგენილია მარეგულირებელი კომისიის მიერ. ხოლო ელექტროენერგიის ქსელების მოწყობის და მოსახლეობის ინდივიდუალური გამრიცხველიანების დაფინანსების საკითხს ისინი განიხილავენ შესაბამისი ადგილობრივი ბიუჯეტებიდან მიზნობრივი თანხების გამოყოფის საფუძველზე.

დევნილთა სამინისტროს კორპუსები

ცხინვალის რეგიონიდან დევნილი მოსახლეობის უფლებების მასობრივი დარღვევა გამოვლინდა ქ. გორში, მოსკოვის ქუჩაზე (იგივე ანწუხელიძის ქუჩის №1) ახლადაშენებული ოთხი საცხოვრებელი კორპუსის გაზიფიცირებასთან დაკავშირებით, რაზეც მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს 2018 წლის 28 მაისს მომართა საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან იძულებით გადაადგილებულ პირთა, განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტრომ.

საქართველოს მთავრობის 2017 წლის 18 თებერვლის №240 განკარგულებით დამტკიცებული „იძულებით გადაადგილებულ პირთა – დევნილთა მიმართ 2017-2018 წლებში სახელმწიფო სტრატეგიის განხორციელების სამოქმედო გეგმის“ მიხედვით, საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან იძულებით გადაადგილებულ პირთა, განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტრომ ზემოთ მითითებულ მისამართზე დევნილი ოჯახების გრძელვადიანი განსახლებისათვის ააშენა ოთხი 10 სართულიანი საცხოვრებელი კორპუსი, რომელიც გათვლილია 480 დევნილ ოჯახზე.

წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან დადგინდა, რომ 2017 წლის პირველ აგვისტოს დევნილთა საცხოვრებელი კორპუსის გაზიფიცირებაზე სამინისტროს შესაბამისმა სამსახურმა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზს“ თითოეულ საცხოვრებელ კორპუსზე განცალკევებულად, ელექტრონულად გადაუგზავნა ოთხი განაცხადი. ამასთან, კომპანიას გადაეგზავნა დევნილთა სიები და მასთან მიღწეულ იქნა შეთანხმება, რომ მიერთების მთლიან საფასურს სამინისტრო დაფარავდა (გადარიცხავდა) გაზიფიცირების სამუშაოების დასრულებისთანავე.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“ განაცხადები მიიღო და დაიწყო გაზიფიცირების სამუშაოების წარმოება, რაზეც წერილობით აცნობა კიდევ სამინისტროს 2017 წლის 20 ოქტომბერს. 2018 წლის მაისის თვეში კი გაზიფიცირების სამუშაოები, ბუნებრივი გაზის ინდივიდუალური მრიცხველების მოწყობის ჩათვლით დასრულდა, თუმცა, დევნილებისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდება (ჩართვა) არ განხორციელდა, რადგან, შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“ ასევე,

აღნიშნულ არეალში მოქმედმა განაწილების ლიცენზიატმა - სს „საქორგგაზმა“ სამინისტროს წერილობით განუმარტეს, რომ ქ. გორში განაწილების ლიცენზიატს წარმოადგენს სს „საქორგგაზი“ და შესაბამისად, სს „საქორგგაზში“ წარდგენილი უნდა ყოფილიყო მომხმარებელთა, ამ შემთხვევაში დევნილების ინდივიდუალური განაცხადები მარეგულირებელი კომისიის მიერ დადგენილი ფორმით.

კომპანიის აღნიშნული ქმედება განპირობებული იყო ახალი მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებისათვის დადგენილი ვადების უხეში დარღვევით. კერძოდ, კომპანიის მხრიდან ორჯერ იყო გაშვებული მიერთებისათვის განსაზღვრული 60 სამუშაო დღიანი ვადა, რაც იმის საფუძველს წარმოადგენდა, რომ მიერთების საფასურის კომპენსირების მექანიზმის ამოქმედების გამო, კომპანია ვეღარ მიიღებდა მიერთების საფასურს - 192 000 ლარს. მომხმარებელთა ახალი განაცხადების წარდგენით (რისი მოთხოვნაც, რა თქმა უნდა იყო სრულიად უკანონო) კი კომპანია იმედოვნებდა, რომ მიერთების ვადა თავიდან აითვლებოდა და კომპანია მიერთების საფასურს ამ გზით აინაზღაურებდა.

2015 წლის 31 დეკემბრის დავალების ხელშეკრულებით შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“ ახორციელებს სს „საქორგგაზის“ კონკრეტულ დავალებებს და წარმოადგენს სს „საქორგგაზის“ უფლებამოსილ წარმომადგენელს - რწმუნებულს. მათ შორის, ახალ მომხმარებელთა ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებების ნაწილში, რაც კიდევ ერთელ ამტკიცებდა, რომ შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“ უკანონოდ მოითხოვა სს „საქორგგაზში“ მომხმარებლების განაცხადების თავიდან წარდგენა და დაარღვია მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნები.

აღნიშნულ დავაში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ჩართვისთანავე დაიწყო ქ. გორში, მოსკოვის ქუჩაზე (იგივე ანწუხელიძის ქუჩის №1) არსებულ საცხოვრებელ კორპუსებში დევნილი ოჯახების ინდივიდუალურ აბონენტებად რეგისტრაცია, დევნილთა სამინისტროს მიერ წარმდგენილი სიების მიხედვით და მათთვის ბუნებრივი გაზის მიწოდება. რაც შეეხება მიერთების საფასურის კომპენსირებას (განულებას), ენერგომომუდსმენის კანონიერი მოთხოვნის მიუხედავად, კომისიამ მაინც ჩათვალა, რომ აღნიშნული კომპანიას უნდა ანაზღაურებოდა, რის საფუძვლადაც მიუთითა განაცხადის ფორმის დაუცველობაზე (კერძოდ, დანართის არარსებობაზე), რაც სადავო საკითხს არ წარმოადგენდა. აღნიშნული დანართი თავის დროზე კომპანიას ერთიანი სიის სახით მიაწოდა დევნილთა სამინისტრომ.

ბუნებრივი გაზის ქსელის მშენებლობა

მოსახლეობის გაზიფიკაციის პროცესში თავი იჩინა ახალი წესებისა და პროცედურების შესრულების პრობლემამ. რიგ შემთხვევებში, კომპანიებმა უარი განაცხადეს მომხმარებლების მიერ ქსელზე მიერთების განაცხადების ჩაბარებაზე იმ მოტივით, რომ მათ საცხოვრებელ ადგილას არ არსებობდა მისაერთებელი გამანაწილებელი ქსელი, შესაბამისად კომპანიებმა მოითხოვეს ბუნებრივი გაზის ქსელების მშენებლობა მომხმარებლების მიერ, მათივე ხარჯებით. ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი კომპანიები ვალდებულნი არიან, უზრუნველყონ მომხმარებელთა მიერთება, თუ ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელი მისაერთებელი ობიექტებიდან განთავსებულია არაუმეტეს 300 მეტრის რადიუსში.

პრობლემას წარმოადგენს ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი კომპანიების გამანაწილებელი ქსელების გადაკვეთაზე ახალი მომხმარებლების მიერთება. ე.წ. „განაწილების არელების“ დადგენის პრობლემა. კომპანიები ქსელზე მიერთების მსურველებს უარს უცხადებენ იმ მოტივით, რომ მომხმარებლები არ იმყოფებიან მათ განაწილების არელებში და მიეკუთვნებიან სხვა კომპანიის არელებს. ან შესაძლოა სხვადასხვა კომპანიების გამანაწილებელი ქსელები საკმაოდ ახლოს იმყოფებოდნენ ერთმანეთთან და გაურკვეველი იყოს რომელი კომპანია არის უფლებამოსილი განხორციელოს ახალი მომხმარებლის მიერთება.

აღნიშნული პრობლემა ხშირად თავს იჩენს სწორედ მაშინ, როცა ახალი მომხმარებლის მიერთების სამუშაოები უნდა დასრულდეს, ანუ მიერთების საბოლოო ეტაპზე, მაშინ როცა მიერთებაზე უფლებამოსილი კომპანიის განსაზღვრა უნდა განხორციელდეს მიერთების საწყის ეტაპზე. „ახალი მომხმარებლის ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების შესახებ“ განაცხადის შეტანიდან 5 სამუშაო დღეში, ანუ იმ ვადაში, რომელშიც კომპანიამ განაცხადზე შესაძლოა დაადგინოს არსებული ხარვეზი. ამ ვადის დარღვევა იწვევს მომხმარებლის უფლებების დარღვევას და მისთვის ზიანის მიყენებას.

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 უნდა განხორციელდეს განაწილების ლიცენზიატის მეშვეობით.

გაზიფიკაციის პრობლემური საკითხები საზოგადოებრივმა დამცველმა ადგილზე შეისწავლა დაგამართა 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. ამასთან კომპანიებს განემარტათ, რომ კანონმდებლობით დადგენილი ფორმის განაცხადით მიმართვის შემთხვევაში კომპანიებს ზედმიწევნით ზუსტად უნდა განეხორციელებინათ „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-19 და 19¹ მუხლებით განსაზღვრული ღონისძიებები (მომხმარებლის მიერთების პროცედურების).

მორიგი პრობლემა, რომელიც ახალი მოხმარებლების მიერთების პროცესში გამოიკვეთა დაკავშირებულია კომპანიების მიერ გაზიფიკაციის სამუშაოების წარმოებისას შესაბამისი ნებართვების მოპოვებასთან სხვადასხვა სახელმწიფო და ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოებიდან. გარკვეულ შემთხვევებში მომხმარებლების მიერთება დიდი დროის განმავლობაში ვერ განხორციელდა, რადგან ქალაქ თბილისის მერიის შესაბამისი სამსახურებიდან კომპანიას უარი ეთქვა ახლად დაგებული ასფალტის საფარის გათხრაზე და სამუშაოების წარმოებაზე. ასევე, ვერ იქნა შეთანხმება მიღწეული მეზობელი მიწის ნაკვეთის მესაკუთრეებთან გაზის ქსელის გატარებასთან დაკავშირებით.

როგორც წესი, ასფალტის საფარის გათხრაზე უარის დროს, ადგილობრივი თვითმმართველობა ითხოვს ასფალტის საფარის გვირაბული წესით გახვრეტას. აღსანიშნავია ქ. თბილისში, დელისის მე-3 ქუჩის (იგივე გაზაფხულის ქუჩა) შემთხვევა, სადაც ქალაქ თბილისის მერიის შესაბამისი სამსახურებიდან თანხმობების მოპოვების მიუხედავად, ასფალტის საფარის გვირაბული წესით გახვრეტა ვერ განხორციელდა, რადგან 30-50 სმ სიღრმეზე აღმოჩნდა მაღალი სიმკვრივის კლდოვანი გრუნტი, რის გამოც ჰორიზონტალური ბურღვა და სათანადო სამუშაოები ვერ მოხერხდა. შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ ინფორმაციით, კომპანიის მიერ მითითებული ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელი იყო უახლოესი წერტილი ახალი მომხმარებლის ბუნებრივი გაზის ქსელზე მისაერთებლად, სხვა ალტერნატიული წერტილებიდან კომპანიის ინფორმაციით ბუნებრივი გაზის მიწოდება ვერ ხერხდება და კომპანია მოკლებულია შესაძლებლობას ქსელზე მიაერთოს აღნიშნული მომხმარებელი და მიაწოდოს ბუნებრივი გაზი.

საკითხი ადგილზე შეისწავლა საზოგადოებრივი დამცველისა და სემეკის ბუნებრივი გაზის დეპარტამენტის წარმომადგენლებმა. ტერიტორიის დათვალიერებით გაირკვა, რომ კომპანიის მიერ მითითებული წერტილიდან ბუნებრივი გაზის მიწოდება ვერ ხერხდება ვინაიდან: 1. ახალ აშენებული საცხოვრებელი კორპუსები განთავსებულია საკმაოდ ახლოს და არ არის გათვალისწინებული ქვეითთა სავალი ბილიკი, ე.წ. „ტროტუარი“. 2. გზაზე ასფალტის საფარი არის ახლადდაგებული და ადგილობრივი გამგეობა კატეგორიული წინააღმდეგია მის გათხრაზე, 3. მაღალი სიმკვრივის კლდოვანი გრუნტის გამო კი ბურღვა და სათანადო სამუშაოები ვერ განხორციელდა.

მიუხედავად ამისა, კომპანია უსაფუძვლოდ უთუთებდა, რომ მომხმარებელს მიემართა სასამართლოსათვის, რადგან ვერ იქნა შეთანხმება მიღწეული მეზობელი მიწის ნაკვეთის მესაკუთრეებთან მათ ნაკვეთზე გაზის ქსელის გატარებასთან დაკავშირებით. უნდა აღინიშნოს, რომ საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 180-ე მუხლის თანახმად, სასამართლოზე მიმართვა უნდა მოხდეს, როცა აღნიშნული წარმოადგენს ერთადერთ აუცილებელ გზას საჯარო გზებთან, ელექტრო, გაზისა და წყალმომარაგების ქსელთან. მოცემულ შემთხვევაში კი საკითხის ადგილზე შესწავლამ აჩვენა, რომ აღნიშნულ უბანში მდებარეობდა ორი ალტერნატიული წერტილი კომპანიის გაზგამანაწილებელი ქსელიდან დაახლოებით 100-150 მეტრში.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, საბოლოო გადაწყვეტილების მიღების მიზნით ენერგომომუდსმენმა წეილით მიმართა მარეგულირებელ კომისიას. საჭიროების შემთხვევაში კომპანიამ უნდა უზრუნველყოს ბუნებრივი გაზის ცენტრალური გამანაწილებელი (კაპიტალური) ქსელის მშენებლობა. აღნიშნულის საფუძველზე დელისის მე-3 ქუჩის მაცხოვრებლებს მიეცემა შესაძლებლობა, მიუერთდნენ ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელს, მიიღონ ბუნებრივი გაზი, სემეკის მიერ დადგენილი წესით და საფასურის გადახდის პირობით.

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 რეკომენდაციები, 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 2018 წელს გაგზავნილი რეკომენდაციების უმეტესობა შესრულდა, როგორც ქსელზე მიერთების და ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყების ნაწილში, ასევე, მიერთების ვადების დარღვევის გამო საფასურის განახევრების ნაწილშიც.

გასულ წლებთან შედარებით ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების საკითხებზე განცხადებები მნიშვნელოვნად შემცირდა, რაც ასკარად დადებითი ტენდენციაა, თუმცა პრობლემატური საკითხები პერიოდულად მაინც იჩენს თავს. მათ შორის მიერთების

ვადების უხეში დარღვევების საშუალებითაც, როდესაც ქსელზე მიერთების ვადები ორჯერ ან მეტჯერაც არის დარღვეული.

კომისიის 2016 წლის 25 ივლისის №13 დადგენილებით დამტკიცებული „მომსახურების კომერციული ხარისხის წესების“ დანართი №2-ის თანახმად, მომსახურების კომერციული ხარისხის გარანტირებული სტანდარტის შეუსრულებლობის შემთხვევაში დადგენილია კომპენსირების წესი. კერძოდ, ბუნებრივი გაზის ან/და წყალმომარაგების სისტემაზე მიერთების შემთხვევაში, მიერთების იმავე ვადის ხელმოწერაზე გასვლის შემთხვევაში, თუ ისევ არ იქნება დასრულებული ქსელზე (სისტემაზე) მიერთების სამუშაოები, მიერთების საფასური ნულდება. 2018 წელს მომხმარებელთა ინტერესების სამსახურს მრავლად ჰქონდა ისეთი შემთხვევებიც, როდესაც მისი რეკომენდაციით მიერთების საფასური განუღდა, ანუ განხორციელდა მისი სრულად კომპენსირება.

ახალი მომხმარებლისათვის 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, დოკუმენტაციის არასრულყოფილი წარდგენა და სხვა მიზეზები. მომხმარებლები ხშირად საკუთარი ძალებით, ან სხვადასხვა სამშენებლო ორგანიზაციების მეშვეობით ახორციელებენ თავისი ქსელების მოწყობას, რომლის ექსპლუატაციაზეც უარს აცხადებენ განაწილების ლიცენზიატები. დღეისათვის ქვეყანაში მოქმედი რეგულაციები არ კრძალავს თავისუფალ არჩევანს ფიზიკური პირებისთვის და სამშენებლო კომპანიებისთვის, მათი სურვილის მიხედვით განახორციელონ ბუნებრივი გაზის შიდა ქსელების მონტაჟი. სწორედ ეს წარმოადგენს ძირითადი საფრთხის წყაროს, ვინაიდან, გაზის ქსელზე მომუშავე პირები არ არიან სპეციალური ცოდნის ადამიანები, რის გამოც შეცდომების რისკი ძალიან მაღალია.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა არაერთი სამუშაო შეხვედრა მიუძღვნა უსაფრთხოების თემას. ტრადიციულად, ცივი სეზონის დასაწყისში ყოველ წელს იმართებოდა საინფორმაციო თათბირები გამანაწილებელი კომპანიების თანდასწრებით და ვმსჯელობდით რისკების აღმოფხვრის, არსებული სართხეების და აუცილებელი რეგულაციების შესახებ.

საზოგადოებრივი დამცველი კიდევ ერთხელ მოუწოდებს საქართველოს მთავრობას, საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას, ყველა სხვა კომპეტენტურ ორგანოს, ერთობლივი მუშაობით, შემუშავდეს სათანადო რეგულაციები. უპირველეს ყოვლისა, აუცილებელია სპეციალური აკრედიტაციის მქონე

ორგანიზაციების ჩამოყალიბება, რომელსაც ეყოლება გადამზადებული პერსონალი და მათ ექნებათ გაზის მეურნეობებში დაშვები და მუშაობის უფლება.

ბუნებრივი გაზის ქსელების ტექნიკური ნორმების შესაბამისად მოწყობის, ასევე, ბუნებრივი გაზის ხელსაწყოების უსაფრთხო ექსპლუატაციის საკითხები პირდაპირ არ წარმოადგენს მარეგულირებელი კომისიის კომპეტენციას, მაგრამ პრობლემის გარკვეულწილად დასარეგულირებლად ერთი წლის წინ გამართულ სხდომებზე 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. კერძოდ, დოკუმენტაციაში უნდა აისახოს:

1. მომხმარებლის მფლობელობაში არსებულ შიდა ქსელზე გამოყენებული მასალები; შედუღების (ან შეერთების) მეთოდები;
2. მილსადენების განლაგება;
3. ბუნებრივი გაზის სისტემის სიმტკიცესა და ჰერმეტიულობაზე გამოცდა.
4. ამასთან, მომხმარებელმა უნდა წარადგინოს სამუშაოების განმახორციელებელი პირების კვალიფიკაციის დამადასტურებელი დოკუმენტი და
5. 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

მიღებით, რომელთა გამოყენებითაც გაზგაყვანილობის მონტაჟი უნდა განხორციელდეს შესაბამისი ტექნიკური რეგლამენტების და უსაფრთხოების მოთხოვნების გათვალისწინებით.

შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, მომხმარებელთა შიდა ქსელები შესრულებულია მეტალოპლასტმასის მრავალშრიანი მილებით, რომელთა გამოყენებითაც გაზგაყვანილობის მონტაჟი ხორციელდება მოქმედი ტექნიკური რეგლამენტების გათვალისწინებით. კერძოდ, საქართველოს სტანდარტების, ტექნიკური რეგლამენტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს 2008 წლის 27 თებერვლის №43 მითითების საფუძველზე საქართველოს სტანდარტების და ტექნიკური რეგლამენტების რეესტრში შეტანილი ALUPEX-ის „აირის მილების სისტემების მონტაჟის სქემები, მეთოდები და მონტაჟის წესების“ მოთხოვნათა შესაბამისად.

მეტალოპლასტმასის მრავალშრიანი მილების მონტაჟის შემთხვევაში აუცილებელ პირობას წარმოადგენს ასევე ელექტრო (თერმული) ვენტილის და ელექტრო სიგნალიზატორის (დეტექტორის) მოწყობაც. აღნიშნული მოწყობილობები უნდა იყოს სერტიფიცირებული და გამოიყენება გაჟონვის დროს გაზის ნაკადის ავტომატურად შეწყვეტის მიზნით.

საჭიროა გაზგაყვანილობის მონტაჟის დროს მეტალოპლასტმასის მრავალშრიანი მილების გამოყენებისას არსებული საერთაშორისო სტანდარტებისა და პრაქტიკის დადგენა, რაზეც გარკვეული სახის ინფორმაცია წარმოადგინა საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნულმა სააგენტომ. დამცველის სამსახურის ინციტაცივით შესყიდულ იქნა ორი საერთაშორისო დოკუმენტი (ინგლისურენოვანი ვერსია):

1. სსტ ISO 17484-1:2014/2017 „პლასტმასების მილგაყვანილობის სისტემები - მრავალშრიანი მილის სისტემები შიდა სათავსოებში გაზის მონტაჟისათვის მაქსიმალური მუშა წნევით 5 ბარამდე (500 კპასკალი) და მისი ჩათვლით - ნაწილი 1: სპეციფიკაციები სისტემებისათვის“;
2. სსტ ISO 17484-2:2009/2018 „პლასტმასების მილგაყვანილობის სისტემები - მრავალშრიანი მილის სისტემები შიდა სათავსოებში გაზის მონტაჟისათვის - ნაწილი 2: ქმედებების კრებული“.

რომელთა 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.

გაზიფიკაციის მიღმა დარჩენილი სოფლები და დასახლებული პუნქტები

2018 წელს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა საქართველოს პარლამენტის, ასევე საქართველოს ადამიანის უფლებათა დაცვის აქტივისტთა კავშირის მომართვის საფუძველზე დაიწყო თერჯოლის მუნიციპალიტეტის, სოფელ შიმშილაქედის (თურქაძეების უბანი), აბაშის მუნიციპალიტეტის, სოფელ ონტოფოს, ასევე, სენაკის მუნიციპალიტეტის, სოფელ ბეთლემის გაზიფიცირების და ბუნებრივი გაზის მიწოდების საკითხების შესწავლა.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2018 წლის 30 აგვისტოს №68/16 გადაწყვეტილებით დამტკიცდა „არაგაზიფიცირებულ დასახლებათა ჩამონათვალი“ და ძალადაკარგულად გამოცხადდა „გაზიფიცირებულ დასახლებათა ჩამონათვალის დამტკიცების შესახებ“ კომისიის 2014 წლის 3 ნოემბრის №43/1 გადაწყვეტილება. „არაგაზიფიცირებულ დასახლებათა ჩამონათვალში“ არ შედის არცერთი ზემოთმითითებული სოფელი, თუმცა, ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატი უარს აცხადებს ამ სოფლების გაზიფიცირებაზე, რადგან კომპანიის განმარტებით, აღნიშნული არ შედის მის სამოქმედო (სალიცენზიო) არეალში. ამასთანავე, კომპანიის მიერ განსახორციელებელი საინვესტიციო გეგმები შეთანხმებული უნდა იყოს მარეგულირებელ კომისიასთან.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა შემოსული განცხადებების საფუძველზე მიმართა მარეგულირებელ კომისიას და ლიცენზიატ კომპანიებს თერჯოლის მუნიციპალიტეტის, სოფელ შიმშილაქედის (თურქაძეების უბანი), აბაშის მუნიციპალიტეტის, სოფელ ონტოფოს, ასევე, სენაკის მუნიციპალიტეტის, სოფელ ბეთლემის მოსახლეობის გაზიფიკაციასთან დაკავშირებით. თუმცა, წარმოდგენილ პასუხებში მითითებულია, რომ დღეის მდგომარეობით მითითებულ სოფლებზე არცერთი კომპანიის ლიცენზია არ ვრცელდება. ამასთან, კომპანიებმა თავი შეიკავეს გაზიფიცირებისათვის ინვესტიციების განხორციელებაზე და შესაბამისი წინადადებების კომისიაში წარმოდგენაზე, იმ მოტივით რომ აღნიშნული ინვესტიციები შესაძლებელია არ იქნას გათვალისწინებული ბუნებრივი გაზის ტარიფების დადგენის დროს.

გასულ წლებში დაწყებული გაზიფიკაციის პროცესი, რომელსაც რეორგანიზაციის განხორციელებამდე კურირებდა საქართველოს ენერგეტიკის სამინისტრო იყო საკმაოდ წარმატებული პროექტი. აღნიშნულის საფუძველზე ბუნებრივი გაზი მიეწოდა ასეულობით სოფელსა და დასახლებულ პუნქტს. საბოლოოდ გაზიფიკაციაზე თანხების გამოყოფა განხორციელდა საქართველოს მთავრობის 2017 წლის 3 აგვისტოს N1626 განკარგულების

საფუძველზე, რომლითაც შპს „საქართველოს გაზის ტრანსპორტირების კომპანიას“ დაევალა სოფლების მოსახლეობისთვის ბუნებრივი გაზით მომარაგებისთვის საჭირო ღონისძიებების განხორციელება. მათ შორის, მოხვდა თელავის მუნიციპალიტეტის სოფლებიც, რომელიც საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა წარადგინა. ანალოგიურად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური გააგრძელებს სახელმწიფო უწყებებთან და სამინისტროებთან მუშაობას გაზიფიკაციის პროცესის მიღმა დარჩენილი სოფლებისა და დასახლებული პუნქტების პრობლემის მოგვარების მიზნით.

ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება და ზიანის ანაზღაურების გამო განხორციელებული უსაფუძვლო (ან ზედმეტი) დარიცხვები, თანხების კორექტირება და გადასახდელად გადანაწილება

2018 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 როგორც შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“, ასევე, შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ და სს „საქორგაზის“ განაწილების არეალებიდან.

გასულ წლებში ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საკითხების გადაწყვეტისას კომპანიების 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 მოძველებული და დაზიანებული მრიცხველების შეცვლის პროცესში ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების ოქმების უსაფუძვლოდ შედგენასა და მომხმარებლებისათვის ზიანის თანხის (მათ შორის ახალი მრიცხველების ღირებულების) დაკისრებაში. გასული წლების ანგარიშებში 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 მიიჩნეოდნენ ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ფაქტის არსებობას, რაც შემდგომში წარმოადგენდა მიყენებული ზიანისათვის თანხის დარიცხვის საფუძველს.

უმეტეს შემთხვევებში, სათანადო გარემოებების სრულად გამოკვლევის და მტკიცებულების ობიექტურად შეფასების გარეშე იყო გადაწყვეტილი კონკრეტული მომხმარებლების პასუხისმგებლობის და ზიანის დაკისრების საკითხები. 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.

შედეგად, 2018 წელს, წინა საანგარიშო წლებთან შედარებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების სადავო დარიცხვებთან დაკავშირებით შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისიდან“ შემოსული განცხადებების რაოდენობა მნიშვნელოვნად შემცირდა, რაც კიდევ ერთხელ მოწმობს, რომ ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების საკითხებზე გაწეული ძალისხმევით 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.

წარმოდგენილი სტატისტიკის მიხედვით 2018 წელს შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ მიერ შედგა 2394 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, რაც 1311 ოქმით ნაკლებია 2017 წელს შედგენილ ოქმებთან შედარებით. ამასთანავე, მნიშვნელოვნად გაიზარდა შეწყვეტილი ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საქმეების მაჩვენებელიც. საანგარიშო წელს განხილული 2382 სამართალდარღვევის საქმიდან, საქმის წარმოება შეწყდა 1829 საქმეზე, აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით შეწყვეტილია - 1722 საქმე (დაახლოებით 72,2 %), რაც კიდევ ერთხელ მიუთითებს, რომ გასულ წლებთან შედარებით

ადმინისტრაციული სამართალდაღვევების საქმეების განხილვა კომპანიაში მიმდინარეობს ბევრად უფრო ობიექტურად და სამართლიანად.

დედაქალაქისაგან განსხვავებით, ბოლო წლებში 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 (უმრიცხველო/ან მრიცხველის გვერდის ავლით) დაერთებების მეშვეობით.

სს „საქორგაზის“ ინფორმაციით, 2018 წელს უფლებამოსილი პირებისაგან შედგა 1689 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, ანუ 521 ოქმით მეტი 2017 წელს შედგენილ ოქმებთან შედარებით. აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით არცერთი საქმე არ შეწყვეტილა.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ მიერ 2018 წლის განმავლობაში შედგა 1692 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, ანუ 1039 ოქმით მეტი 2017 წელს შედგენილ ოქმებთან შედარებით. აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით საქმის წარმოება შეწყდა 34 სამართალდარღვევის საქმეზე (მხოლოდ - 2 %), რაც კიდევ ერთხელ მიუთითებს, რომ გასულ წლებთან შედარებით ადმინისტრაციული სამართალდაღვევები საგრძნობლად არის მომატებული რეგიონების მაშტაბით მოქმედ ყველაზე მსხვილი კომპანიების არეალებში. ამასთანავე, საკმაოდ დაბალია ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საქმეების წარმოების შეწყვეტის მაჩვენებლებიც.

ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საქმეებში ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი საკითხია დაზიანებული მრიცხველების მდგომარეობის შესწავლა, რადგან განსაკუთრებით ჭიანჭურდება 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.

გვხვდება გარკვეული შემთხვევებიც, 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.

კერძოდ, ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის დასარიცხი თანხის ოდენობა უნდა დაანგარიშდეს წესების მე-9 მუხლის „გ“ ქვეპუნქტით დადგენილი წესით, მრიცხველზე გარეგნულად შესამჩნევი დაზიანებების არსებობის შემთხვევებში შესაძლებელია ბუნებრივი გაზის უკანონოდ მოხმარების დაწყების თარიღის განსაზღვრა (მრიცხველის შემოწმების ან ბოლო ჩვენების ჩაწერის თარიღი). ამდენად, როდესაც უკანონოდ მოხმარებული ბუნებრივი გაზის მოცულობის დადგენა შეუძლებელია, მაგრამ ცნობილია განაწილების ლიცენზიატის მომსახურებით უკანონოდ სარგებლობის დაწყების თარიღი, მოხმარებული ბუნებრივი გაზის რაოდენობა დაანგარიშდება მომხმარებლის გაზის დანადგარების ან/და ხელსაწყოების დადგმული სიმძლავრეების (დღე-ღამეში 6-საათიანი პერიოდის) წარმადობის და უკანონო მოხმარების პერიოდის დაანგარიშების საფუძველზე.

ამ ქვეპუნქტის მიხედვით დასარიცხვი პერიოდი საშუალოდ შეადგენს ერთ თვეს, რაც წარმოადგენს 3 თვეზე დარიცხული თანხების კორექტირების საფუძველს. 2018 წელს ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხების კორექტირებაზე ენერგომზღუდსმენის სამსახურის შუამდგომლობით მიღებულ იქნა რამდენიმე გადაწყვეტილება. თუმცა, აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ ამავე საკითხებზე გაგზავნილი რეკომენდაციები უფრო მრავლად შეასრულეს ბუნებრივი გაზის გადანაწილების ლიცენზიატებმა.

გარდა აღნიშნულისა, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აქტიურად უწევს შუამდგომლობას მომხმარებლებს არსებული დავალიანებების, ასევე, ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხების ეტაპობრივად გადახდის თაობაზე (სულ 23 განცხადება). მოცემულ შემთხვევაში საუბარია ისეთ დავალიანებებზე, რომელიც არ ექვემდებარება ხანდაზმულობით ან სხვა საფუძველით ჩამოწერას.

სამწუხაროდ, ბუნებრივი გაზის სექტორში მოქმედი მიწოდებისა და მოხმარების წესები არ ითვალისწინებს მომხმარებლის უფლებას, მოითხოვოს ისეთი ტიპის დავალიანებების გადანაწილება, რომელიც დაგროვდა თვითონ კომპანიის უსაფუძვლო ქმედებების შედეგად. აღსანიშნავია, რომ ეს ჩანაწერი არსებობს ელექტროენერგეტიკისა და სასმელი წლის მომხმარებლებისთვის შესაბამის ნორმატიულ აქტებში. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ჯერ კიდევ 2015 წელს წარუდგინა წინადადება მარეგულირებელ კომისიას შესაბამისი ცვლილებების განხორციელების შესახებ, თუმცა ადმინისტრაციული საქმის წარმოება ამ ეტაპზეც არ არის დაწყებული.

2018 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 დავალიანებები და ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხები.

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. ამასთან, ენერგეტიკის სამივე სექტორში მოქმედი კომპანიები თანდათან ნერგავენ პრაქტიკას გარკვეულწილად თვითონ განიხილონ უძრავი ქონების ახალი მესაკუთრეებისაგან დავალიანებების ჩამოწერის საკითხები და არსებული დავალიანებები გადაიტანონ შესაბამის პირებზე, თუ ისინი მათ არეალში, სხვა მისამართებზე არიან აბონენტები, ან მიმართონ სასამართლოს.

„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“. კომპანიის წარმომადგენლები ვალდებულნი არიან, დაადგინონ აქვს თუ არა ადგილი აბონენტად რეგისტრაციის მსურველი პირისაგან დავალიანების აღიარებას, შესაბამისად, ყურადღებით გაეცნონ აბონენტად რეგისტრაციისათვის წარდგენილ დოკუმენტაციას, მათ შორის, 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 უკავშირდებოდა ძველი მესაკუთრის დავალიანების ჩამოწერას მიერთების საფასურის ნაწილში. კომპანიის პოზიცია ამ საკითხზე იყო 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. კერძოდ,

კომპანიამ აღნიშნა, რომ ახალ მესაკუთრეს არ მოეთხოვება უძრავი ქონების ძველი მესაკუთრის დავალიანების (მოხმარებული ბუნებრივი გაზის ნაწილში) 220.43 ლარის გადახდა. ხოლო დარჩენილი დავალიანება - 166.54 ლარი წარმოადგენს გაზიფიკაციის თანხას და ვინაიდან, აღნიშნულ მისამართზე ბუნებრივ გაზს მოიხმარს უძრავი ქონების ახალი მესაკუთრე, კომპანია ვერ დააკმაყოფილებს მის მოთხოვნას გაზიფიკაციის თანხის ჩამოწერის თაობაზე.

მოქმედი კანონმდებლობით, ახალი მომხმარებლის ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების საფასურის (400 ლარის) გადახდაზე ვალდებულია ეკისრება უშუალოდ იმ პირს, ვინც მოითხოვს 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 სამსახურმა 2018 წელს იდგა აღნიშნულ საკითხებზე საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის საჯარო სხდომებზე, რომელმაც გააკეთა სათანადო განმარტება და მიიღო გადაწყვეტილება მომხმარებელთა სასარგებლოდ.

მომხმარებლის კატეგორიის განსაზღვრა. ბუნებრივი გაზის ახალი რეგულირებადი საყოფაცხოვრებო ტარიფების დადგენა.

განაწილების ლიცენზიატებისათვის ტარიფების მცირედი შემცირება და ზრდა. გაზის არასყოფაცხოვრებო ტარიფების ზრდა

2018 წლის განმავლობაში დაფიქსირდა მომხმარებლების განცხადებები, რომლებიც ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატმა კომპანიებმა გადაიყვანეს ბუნებრივი გაზის არასყოფაცხოვრებო ტარიფებზე. გარკვეულ შემთხვევებში აღნიშნულს საფუძვლად დაედო კომპანიების მხრიდან განხორციელებული შემოწმებები და შემოწმებების შედეგად შედგენილი აქტები. გასული წლის ანგარიშში აღნიშნული იყო, რომ 2017 წელს განხილული

საქმეები არ იძლეოდა სრულყოფილ სურათს შექმნილ მდგომარეობაზე. კერძოდ, არ იყო დასაბუთებული დაიწყეს თუ არა აღნიშნულმა მომხმარებლებმა სამეწარმეო საქმიანობა, რაც საფუძვლად დაედებოდა არასაყოფაცხოვრებო ტარიფის გამოყენებას.

შესაბამისად, წარმოდგენილი საკითხების საფუძვლიანად შესწავლის შემდგომ კომპანიებს გაეგზავნა რეკომენდაციები, რომ მომხმარებლების არასაყოფაცხოვრებო ტარიფებზე გადაყვანა არ იყო საფუძვლიანი. შესაბამისად, ენერგომომზღვრის რეკომენდაციების საფუძველზე განმცხადებლებს ისევ დაუდგინდათ საყოფაცხოვრებო ტარიფი და განხორციელდა დარიცხული თანხების კორექტირება.

უნდა აღინიშნოს, რომ ბუნებრივი გაზის ერთ-ერთი მსხვილი კომპანია შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისი“ მომხმარებლების კატეგორიების, ასევე, ტარიფების გამოყენების საკითხს იხილავს კომისიური წესით. შესაბამისად, ამ მხრივ კომპანიის მიერ დანერგილია სწორი პრაქტიკა. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, 2018 წლის განმავლობაში ბუნებრივი გაზის ტარიფების არასწორი გამოყენების ფაქტები არ დაფიქსირებულა.

2018 წელი ენერგეტიკაში საკმაოდ აქტიური იყო ბუნებრივი გაზის ტარიფების დადგენის თვალსაზრისით. წლის ბოლოს ბუნებრივი გაზის სექტორში ახალი ტარიფები დაუდგინდა გაზის ისეთ მსხვილ ლიცენზიატებს, როგორიცაა შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისი“, შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“ და სს „საქორგაზი“ დამატებული ღირებულების ჩათვლით აღნიშნული კომპანიებისათვის 2019 წლის პირველი აიანვიდან მოქმედი რეგულირებადი მოხმარების ზღვრულმა ტარიფმა შეადგინა:

შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისი“	46.139 თეთრი/მ3;
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	56.929 თეთრი/მ3;
სს „საქორგაზი“	56.999 თეთრი/მ3.

ამდენად, ბუნებრივი გაზის სექტორში მოქმედი მსხვილი კომპანიებისათვის მოქმედი საყოფაცხოვრებო ტარიფები მცირედით შემცირდა. ამასთან, უკანასკნელი ორი კომპანიისათვის ტარიფის შენარჩუნება ძირითადად განაპირობა სახელმწიფოს მიერ გაზიფიკაციის პროცესში ქსელების მშენებლობისათვის გაწეული დაახლოებით 35 მილიონი ლარის გადახდის ვალდებულების 2022 წლამდე გადავადებამ. შემცირების განაკვეთი თითოეული კომპანიისათვის შემდეგნაირად გამოიყურება:

შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისი“	0.014 თეთრი/მ3;
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	0.011 თეთრი/მ3;
სს „საქორგაზი“	0.012 თეთრი/მ3.

დედაქალაქის ტერიტორიაზე მოქმედი სხვა განაწილების ლიცენზიატების მხრიდან 2018 წლის დასაწყისიდან დაანონსდა ბუნებრივი გაზის ტარიფების გაზრდა. საყოფაცხოვრებო

ტარიფის ზრდის მიზეზად დასახელდა ის ფაქტი, რომ თბილისის მასშტაბით მოქმედ სხვა კომპანიებს ბუნებრივი გაზი მიწოდებათ შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ მეშვეობით, რომელმაც 3 თეთრით გაზარდა მათთვის ბუნებრივი გაზის მიწოდების ტარიფი. ამდენად, 2018 წლის იანვრიდან ბუნებრივი გაზის ტარიფის გაზრდა 5 თეთრის ფარგლებში განხორციელდა შპს „ვარკეთილაირის“, შპს „ტაბას“ და შპს „ჩირაღდანი 21-ე საუკუნის“ საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის. ბუნებრივი გაზის არსებული ტარიფი შენარჩუნდა შპს „ენერგოკავშირის“ შემთხვევაში, ხოლო შპს „დიდი დილომის“ მხრიდან განხორციელდა ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფის მინიმალური გაზრდა - 1 თეთრის ფარგლებში.

ამავდროულად მარეგულირებელ კომისიაში შემოსული იყო ბუნებრივი გაზის სხვადასხვა ლიცენზიატების სატარიფო განაცხადები და აღნიშნული კომპანიებისათვის ბუნებრივი გაზის ტარიფების დადგენა განხორცილდა 2018 წლის პირველი ნახევრის ბოლოს. კერძოდ, ბუნებრივი გაზის რეგულირებადი საყოფაცხოვრებო ტარიფები (ზედა ზღვარი) დაუდგინდა სს „ვისოლ პეტროლიუმ ჯორჯიას“, რომელმაც შეიცვალა მფლობელი, გახდა სოკარის ჯგუფის საკუთრება და მისი ახალი სახელწოდებაა - სს „თელავგაზი.“ მასთან ერთად ახალი ტარიფები დაუდგინათ შემდეგ კომპანიებს: სს „ენერგოკავშირის“, სს „საჩხერეგაზს“, შპს „ვარკეთილაირს“, და შპს „ტაბას.“

სს „თელავგაზი“	53.023 თეთრი/მ3;
სს „ენერგოკავშირი“	49.526 თეთრი/მ3;
სს „საჩხერეგაზი“	51.447 თეთრი/მ3;
შპს „ვარკეთილაირი“	48.690 თეთრი/მ3;
შპს „ტაბა“	57.585 თეთრი/მ3.

მიღებული ბუნებრივი გაზის ტარიფების მოქმედების პერიოდად განისაზღვრა 2018 წლის მეორე ნახევრიდან 2019 წლის ბოლომდე (ანუ, 31 დეკემბრამდე) არსებული პერიოდი. ამასთან, აღნიშნული კომპანიებისათვის სატარიფო ცვლილებები შემდეგნაირად გამოიყურება:

სს „თელავგაზი“	0.023 თეთრი/მ3 (ზრდა);
სს „ენერგოკავშირი“	0.974 თეთრი/მ3 (შემცირება);
სს „საჩხერეგაზი“	7.447 თეთრი/მ3 (ზრდა);
შპს „ვარკეთილაირი“	1.81 თეთრი/მ3 (შემცირება);
შპს „ტაბა“	6.815 თეთრი/მ3 (ზრდა).

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 საყოფაცხოვრებო ტარიფებს.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, დღევანდელი მოცემულობით, მარეგულირებელ კომისიაში შემოსულია ბუნებრივი გაზის დანარჩენი ლიცენზიატების სატარიფო განაცხადები და აღნიშნული კომპანიებისათვის ბუნებრივი გაზის ტარიფების დადგენა დაგეგმილია 2019 წლის განმავლობაში. უნდა აღინიშნოს, რომ კომისიის მიერ დადგენილი ტარიფები მნიშვნელოვან გავლენას მოახდენს შემდგომში მოსახლეობის სოციალურ-ეკონომიკურ მდგომარეობაზე.

გასული წლის ანგარიშში ხაზგასმული იყო, რომ ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფების ერთიან სივრცეში მოქცევა სამომავლოდ აღმოფხვრიდა იმ საფრთხეებს, რაც დაკავშირებული იყო ამ კატეგორიის ცალკეულ მომხმარებელთა ჯგუფებისათვის სამომხმარებლო ტარიფების მკვეთრ ზრდასთან. მარეგულირებელი კომისიის განმარტებით, ბოლო პერიოდში ბუნებრივი გაზის ტარიფების ზრდა დაკავშირებულია სავალუტო კურსის მკვეთრ მატებასთან და რეგიონებში განხორციელებელი ინვესტიციების დიდ მოცულობებთან. როგორც ზემოთმოყვანილი მონაცემები მიუთითებს, ბუნებრივი გაზის სამომხმარებლო ტარიფების დერეგულირებული ნაწილიდან რეგულირებად ტარიფებზე გადასვლამ სხვადასხვა კომპანიებისათვის განსხვავებული შედეგები გამოიწვია. ზოგიერთებისთვის ტარიფის გაზრდა, ზოგიერთისათვის კი პირიქით, მისი შემცირება.

საქართველოს ენერგეტიკის მინისტრის 2007 წლის 25 სექტემბრის №69 ბრძანებით ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები დერეგულირებულად არის გამოცხადებული და ამ ნაწილში მოქმედებს ე. წ. „თავისუფალი ფასები.“ ამდენად, არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების დადგენას ახორციელებენ თვით ამ სექტორში მოქმედი კომპანიები, კომისიის მიერ განსაზღვრული წესებით, რომელიც მხოლოდ მომხმარებელთა ინფორმირების, ახალი ტარიფების გაცნობის წესისა და მათი საჯარო გამოცხადებით შემოფარგლება.

2018 წელს დაიწო ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების ეტაპობრივი ზრდა სხვადასხვა კომპანიებმა. მათ შორის, შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისმაც,“ რომელიც წლების განმავლობაში უცვლელად ინარჩუნებდა ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფს - 75 თეთრი/მ3-ის ნიშნულზე. 2018 წლის სექტემბრიდან კომპანიამ 80.5 თეთრი/მ3-მდე გაზარდა ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფი. ხოლო წლის ბოლოს, ისევ დააანონსა ტარიფის გაზრდა. ამჯერად, 2019 წლის თებერვლის თვის დასაწყისიდან ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფი გაიზარდა 86 თეთრი/მ3-მდე.

2018 წლის ივნისიდან შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“ 86 თეთრი/მ3-მდე გაზარდა ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფი. ხოლო წლის ბოლოს, ისევ დააანონსა ტარიფის გაზრდა. ამჯერად, 2019 წლის მარტის თვის დასაწყისიდან ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო

ტარიფი გაიზარდა 95 თეთრი/მ3-მდე. კომპანიების მიერ დადგენილი ახალი არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების განაკვეთები საკმაოდ დიდი ცვლილებაა ტარიფების გაზრდისკენ (ანუ, 11 თეთრით ზრდა) მოკლე ვადიან პერიოდში. მოცემულ შემთხვევაში, „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განცხადება არ არის საკმარისად არგუმენტირებული და მათ მიერ შემოთავაზებული ტარიფის ოდენობა არ იწვევს ნდობას. აღსანიშნავია, რომ სოკარ ჯორჯია გაზი ემსახურება საქართველოს რეგიონებს, სადაც არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელს წარმოადგენს ძირითადად მცირე და საშუალო ბიზნესი, რომლის მომხმარებელიც, აგრეთვე, არის შედარებით დაბალანაზღაურებადი კონტიგენტი და სოციალურად დაუცველი მოსახლეობა. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, კომპანიის გადაწყვეტილება უარყოფითად აისახება რეგიონულ ქალაქებსა და სოფლად მცხოვრებ მოქალაქეებზე.

მიგვაჩნია, რომ გაზის მიწოდების საქმიანობა სრულად უნდა იყოს რეგულირებადი და ტარიფების დადგენა უნდა განხორციელდეს მხოლოდ მარეგულირებელი კომისიის მიერ, მკაცრად განსაზღვრული მეთოდოლოგიის მიხედვით.

ბუნებრივი გაზის აღრიცხვიანობის დარღვევა. ბუნებრივი გაზის გაზრდილი (შეუსაბამოდ მაღალი) გადასახადები. გორისა და თელავის მუნიციპალიტეტების მოსახლეობის პრობლემა

2017-2018 წლის ზამთრის პერიოდში გამოვლინდა მომხმარებლებისათვის ბუნებრივი გაზის რაოდენობის შეუსაბამოდ მაღალი ხარჯებით დარიცხვები, რაც ძირითადად გამოწვეული იყო ბუნებრივი გაზის მრიცხველების დაზიანების და ბუნებრივი გაზის გაჟონვების შედეგად. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების საფუძველზე განხორციელდა ყველა ასეთი აბონენტის როგორც ბუნებრივი გაზის მრიცხველის, ასევე, გაზომმარაგების ქსელის და დანადგარების შემოწმება. გამოვლინდა გარკვეული პრობლემები, მათ შორის მომხმარებელთა ქსელების გაუმართაობა და გაჟონვები, რამაც განაპირობა შეუსაბამოდ მაღალი ხარჯები. გარკვეულ შემთხვევებში კი, მომხმარებელთა მითითება ბუნებრივი გაზის ხარჯების შეუსაბამობის შესახებ არ დადასტურდა.

შეუსაბამოდ მაღალი დარიცხვების პრობლემამ მწვავედ იჩინა თავი 2017 წლის ზამთრის პერიოდის დადგომისთანავე ქალაქ გორში და მის შემოგარენში. ასევე, თელავის მუნიციპალიტეტის სოფლებში. თავდაპირველად, საინფორმაციო საშუალებებით გავრცელდა ინფორმაცია გორში, მოსახლეობისათვის 2017 წლის დეკემბრის თვის ბუნებრივი გაზის შეუსაბამოდ მაღალი (ორჯერ და უფრო მეტჯერ გაზრდილი) გადასახადების დარიცხვის შესახებ, რამაც მოსახლეობის პროტესტი გამოიწვია. ამასთან დაკავშირებით, აქცია გაიმართა ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატის - სს

„საქორგაზის“ ადგილობრივ ოფისთან, სადაც მოსახლეობა ითხოვდა სათანადო განმარტებებს გაზრდილი გადასახადების შესახებ.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმომადგენლები და მარეგულირებელი კომისიის წარმომადგენლები იმყოფებოდნენ ქალაქ გორში, სტალინის ქუჩის №7-ში, სადაც დემოკრატიული ჩართულობის ცენტრის ორგანიზებით გაიმართა შეხვედრა მოსახლეობასთან, ადგილობრივი მუნიციპალიტეტის, კომპანიის, ეკონომიკის სამინისტროს და არასამთავრობო სექტორის წარმომადგენლებთან. შეხვედრაზე მომხმარებლებმა განმარტეს, რომ მიმართეს კომპანიის ადგილობრივ ხელმძღვანელობას, რომელმაც მოსახლეობას განუმარტა, რომ გადასახადების ზრდა გამოიწვია ბუნებრივი გაზის ტარიფის გაზრდამ და კლიმატური პირობების შეცვლამ ზამთრის პერიოდის დადგომასთან დაკავშირებით.

არსებულ პრობლემებზე სასაუბროდ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის თანამშრომლების არაერთხელ ჩავიდნენ ქ.გორში. მომხმარებლებს განემარტათ, კომპანიებთან დავის წარმოშობის როგორ უნდა დაიცვან საკუთარი უფლებები. მომხმარებელთა განცხადებების წარმოდგენის პროცესში აქტიურად ჩაერთო დემოკრატიული ჩართულობის ცენტრი და ადგილობრივი თვითმმართველობა.

საკითხის შესწავლის საწყის ეტაპზე ძირითადად გამოიკვეთა რამდენიმე მნიშვნელოვანი გარემოება, რაზეც ქვემოთ გვექნება საუმარი. პირველი, მომხმარებლებს ბუნებრივი გაზის ღირებულების შესახებ ეგზავნებოდათ მხოლოდ ტექსტური (SMS) შეტყობინებები, რომლებიც მხოლოდ დარიცხული ბუნებრივი გაზის ღირებულებაზე-ყოველთვიურ თანხაზე შეიცავდა ინფორმაციას და არ მიეწოდებოდათ ბუნებრივი გაზის ყოველთვიური ქვითრები, რის გამოც, ისინი ვერ ახერხებენ მოხმარებული ბუნებრივი გაზის რაოდენობების შედარებას გასული თვეების ხარჯებთან.

მეორე, დადგინდა, რომ 2017 წლის დეკემბრის თვეში კომპანიის აღმრიცხველებმა ბუნებრივი გაზის მრიცხველებიდან ჩვენებების აღება განახორციელეს 3-4 დღის დაგვიანებით (30 კალენდარული დღის ნაცვლად, 33-34 დღეში), რითაც გაზარდეს და დაარღვიეს კანონმდებლობით განსაზღვრული ვადა, კერძოდ, მრიცხველის ჩვენებების აღების 30 დღიანი ვადა.

მესამე დამატებითი გარემოება არის, რომ 2017 წლის ივლისის თვიდან სს „საქორგაზისთვის“ მოქმედებდა ბუნებრივი გაზის გაზრდილი ტარიფი. საყოფაცხოვრებო მომხმარებლისათვის - 57.011 თეთრი/მ3, რაც დაახლოებით 11 თეთრით აღემატებოდა მანამდე მოქმედი ბუნებრივი გაზის ტარიფებს. უდავოა, რომ ყველა ზემოაღნიშნულმა გარემოებამ თავისი გავლენა მოახდინა ბუნებრივი გაზის გადასახადის საბოლოოდ ფორმირებაზე. აქედან, პირველი ორი წარმოადგენს მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნების უხეშ დარღვევას, რის თაობაზეც კომპანიას მიეცა გაფრთხილება და დარღვევები მომდევნო თვიდან გამოსწორდა. წინააღმდეგ შემთხვევაში დადგებოდა კომპანიის პასუხისმგებლობის საკითხი.

გარდა ამისა, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა გორის პრობლემასთან დაკავშირებით მიიღო დაახლოებით 800-მდე განცხადება (დამატებით 200-მდე განცხადება მიიღო კომისიის საჩივრების სამსახურმა). შესაბამისად, დაიწყო განცხადებების ინდივიდუალურად შესწავლაც. თითოეული აბონენტის შემთხვევაში გადამოწმდა მიმდინარე და გასული წლების ყოველთვიური მოხმარებები. გარკვეულ შემთხვევებში დადგინდა, რომ 2017 წლის ნოემბერ-დეკემბერში მოხმარებული ბუნებრივი გაზის მოცულობა არ აღემატებოდა 2016 წლის ანალოგიურ თვეებში მოხმარებული ბუნებრივი გაზის მოცულობას. შესაბამისად, არ დასტურდებოდა მოხმარებული ბუნებრივი გაზის მოცულობის მკვეთრი გაზრდა.

რაც შეეხება განცხადებების საერთო რაოდენობის 30%-ს, სადაც აშკარა იყო მოხმარებული ბუნებრივი გაზის რაოდენობის გაზრდა, მათზე მუშაობა გაგრძელდა. განხორციელდა ყველა ასეთი აბონენტის, როგორც ბუნებრივი გაზის მრიცხველის, ასევე, გაზმომარაგების ქსელის და დანადგარების შემოწმება. მომხმარებლებს მიეცათ წერილობითი განმარტებები, რომ საკითხზე საბოლოო დასკვნების და გადაწყვეტილებების მიღება შესაძლებელი იქნება თუ ისინი მოითხოვენ თავიანთი მრიცხველების აკრედიტებულ ლაბორატორიებში, ან შესაბამის საექსპერტო დაწესებულებებში მათ შემოწმებას, მეტროლოგიური მახასიათებლების, ასევე, ცდომილებების დადგენის მიზნით.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური განმარტავს, რომ აღრიცხვიანობის დარღვევის შემთხვევები საკმაოდ ეფექტურად შეიძლება დარეგულირდეს თვით გაზმომარაგების კომპანიების მხრიდანაც. პირველ რიგში, ზედმიწევნით ზუსტად უნდა დაფიქსირდეს ჩვენების აღებასთან დაკავშირებული პრობლემის არსი და შედგეს შესაბამისი აქტი. მეორე, ამომწურავად შეფასდეს მრიცხველის ლაბორატორიული დამოწმების აქტში აღნიშნული ყველა ფაქტობრივი გარემოება. კერძოდ, ვარგისია თუ არა მრიცხველი ექსპლუატაციისათვის, აღემატება თუ არა ცდომილება დასაშვებ ზღვარს, იკითხება თუ არა საბოლოო ჩვენება და ა. შ. რაც, თავის მხრივ წარმოადგენს დარიცხული ბუნებრივი გაზის რაოდენობის კორექტირების სამართლებრივ საფუძველს.

უნდა შეფასდეს, შესაძლებელია თუ არა, რომ ბუნებრივი გაზის მრიცხველზე აღრიცხული შეუსაბამოდ მაღალი ხარჯი წარმოადგენდეს რეალურ ხარჯს, მომხმარებლის ბუნებრივი გაზის დანადგარების წარმადობის გათვალისწინებით. რისთვისაც საჭიროა, გულდასმით შემოწმდეს გაზმომარაგების ქსელი და მომხმარებლის ბუნებრივი გაზის დანადგარები. ზემოაღნიშნული საფუძვლების არსებობის შემთხვევაში, აღრიცხვიანობის დარღვევის პერიოდში განხორციელებული დარიცხვა უნდა დაკორექტირდეს ანალოგიურ პერიოდში გამართული აღრიცხვის კვანძის (მოწესრიგებული აღრიცხვის) პირობებში მოხმარებული ბუნებრივი გაზის რაოდენობის შესაბამისად (სეზონურობის გათვალისწინებით).

ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება. ბუნებრივი გაზისაგან გამოწვეული აფეთქებები და მხუთავი აირის დაგროვება. 2018 წლის სტატისტიკა. დიდ დილომში მომხდარი აფეთქება. გეგმიური შემოწმებები და პრევენციული ღონისძიებები

აღრიცხვიანობის მოწესრიგება. გაზსადენების და აღრიცხვის კვანძების მომხმარებლების ტერიტორიის გარეთ გატანა.

ბუნებრივი გაზის სექტორში ბოლო წლებში საკმაოდ რთული მდგომარეობა შეიქმნა მოსახლეობის უსაფრთხოების თვალსაზრისით. ჯერ კიდევ გასული წლის ანგარიშში აღნიშნული იყო, რომ 2017 წლის ზამთრის პერიოდში მდგომარეობა გართულდა რეგიონებში, განსაკუთრებით ქალაქ რუსთავში, სადაც 2017 წლის თებერვალ-მარტში დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზისაგან გამოწვეული ათზე მეტი ფატალური შემთხვევა.

კომპანიების მხრიდან განხორციელებული ღონისძიებების და სხვადასხვა სამსახურების ძალისხმევით მიუხედავად, 2018 წელს მითითებული სს „საქორგაზის“ და შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ სამოქმედო არეალში დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის აფეთქების, მოწამვლის და უბედური შემთხვევების არაერთი შემთხვევა რაც გარკვეულწილად მიუთითებს იმაზე, რომ გატარებული ღონისძიებები არასაკმარისია მოსახლეობის უსაფრთხოების მაღალი სტანდარტების მიღებისათვის.

2018 წელს სს „საქორგაზის“ არეალში, რომელშიც შედის ქალაქი რუსთავი (ასევე, ქალაქი გორი) დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის აფეთქების 8 შემთხვევა, რომლის შედეგადაც მოქალაქეებს მიაღდათ მნიშვნელოვანი ქონებრივი ზიანი. ასევე, დაფიქსირდა მხუთავი აირისაგან მოწამვლის 92 შემთხვევა. აღნიშნულმა შემთხვევებმა გამოიწვია 2 ადამიანის გარდაცვალება. ქალაქ რუსთავსა და ქალაქ გორში.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ არეალში 2018 წელს დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის აფეთქების 2 შემთხვევა, რომლის შედეგადაც მოქალაქეებს მიაღდათ მნიშვნელოვანი ქონებრივი ზიანი. გაზის გაჟონვის (ასევე, მხუთავი აირის დაგროვების) 3 შემთხვევა, რომელმაც გამოიწვია 3 ადამიანის მოწამვლა, 3 შემთხვევა ქალაქ ზუგდიდში და მცხეთაში დასრულდა ადამიანთა გარდაცვალებით.

როგორც აღინიშნა, რუსთავში, ბუნებრივი აირით ინტოქსიკაციის გახშირებული

შემთხვევების გამო დაიწყო პრევენციული ღონისძიებები. პროცესში კომპანიასთან ერთად ჩაერთო ადგილობრივი თვითმმართველობის და გუბერნატორის ადმინისტრაციის წარმომადგენლებიც. საცხოვრებელ კორპუსებში შემოწმდა გაზომმარაგების ქსელები, ასევე, ბუნებრივ გაზზე მომუშავე ხელსაწყოები. როგორც გეგმიური, ასევე არაგეგმიური გადამოწმების შედეგად ქსელიდან ჩაიხსნა და დაილუქა ათასობით დანადგარი, რომელიც უსაფრთხოების და ტექნიკური ნორმების დარღვევით იყო დამონტაჟებული.

2017 წლის ნოემბერში, ანუ ზამთრის პერიოდის დადგომამდე, როდესაც ბუნებრივი გაზისაგან გამოწვეული შემთხვევების რაოდენობა მატულობს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა დაგეგმა სამუშაო შეხვედრა ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებთან, მათ შორის, სს „საქორგაზის“ და შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“, მარეგულირებელი კომისიის და სახელმწიფო ორგანიზაციების წარმომადგენლებთან. შეხვედრის მიზანს წარმოადგენდა გეგმიური შემოწმებების გარდა, მოსახლეობის უსაფრთხოებისათვის სტრატეგიის შემუშავება და პრევენციული ღონისძიებების განხორციელება.

2018 წლის განმავლობაში, ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მოხმარების თემაზე მოსახლეობის ინფორმირების მიზნით კომპანიებმა ჩაატარეს შემდეგი ღონისძიებები:

- ✓ დაიბეჭდა და გაიკრა უსაფრთხოების წესების შემცველი სტიკერები;
- ✓ კომპანიების ოფიციალურ ვებ-გვერდებზე განთავსდა ვიდეორგოლები და პოსტები ბუნებრივი გაზისაგან შესაძლო საფრთხეებისა და მისი უსაფრთხო მოხმარების წესების შესახებ;
- ✓ უსაფრთხოების შესახებ ვიდეო რგოლები 2018 წლის მარტისა და ნოემბრის თვეებში (14 დღიანი პერიოდულობით) გაშვებული იყო საზოგადოებრივ მაუწყებელზე, აჭარის ტელევიზიით და 8 რეგიონული ტელევიზიების საშუალებით;
- ✓ 2018 წლის დეკემბერში სპეციალურად დაიბეჭდა სტატია გაზეთ „რუსთავში“.

შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, 2018 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალში ბუნებრივი გაზის გაჟონვის შედეგად მოხდა აფეთქების სამი ფაქტი, რომლის შედეგადაც მოქალაქეებს მიაღგათ ქონებრივი ზიანი. აღნიშნულმა აფეთქებებმა გამოიწვია 5 ადამიანის ჯანმრთელობის დაზიანება, ასევე, 2 ადამიანის გარდაცვალება.

რეგიონებისა და დედაქალაქის მასშტაბით მომხდარი 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 დანადგარების ექსპლუატაციის შედეგად. ბუნებრივი გაზის ნებისმიერი დანადგარის მონტაჟი უნდა განხორციელდეს ტექნიკური სტანდარტებისა და უსაფრთხოების მოთხოვნათა სრული დაცვით და კომპანიის წარმომადგენლების მკაცრი ზედამხედველობის

პირობებში. შესაბამისად, დაუშვებელია ბუნებრივი გაზის სისტემების სამონტაჟო სამუშაოები შესრულდეს არაკვალიფიციური პირების მიერ და მისი ექსპლუატაცია განხორციელდეს კომპანიის სათანადო ნებართვის და ზედამხედველობის გარეშე.

კერძოდ, კომისიის 2009 წლის 9 ივლისის №12 დადგენილებით დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-6 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, „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.“

ბუნებრივი გაზის დანადგარების ვარგისიანობის, უსაფრთხოებისა და სწორი ექსპლუატაციის წესების შესახებ ინფორმაცია მომხმარებლებისათვის საკმაოდ მწირია. პრობლემას წარმოადგენს ღია ტიპის, ე. წ. „ერთ კამერიანი“ წყალგამაცხელებლების ექსპლუატაციის საკითხი. ასეთი ტიპის წყალგამაცხელებლების საცხოვრებელ სათავსოებში განთავსება და მონტაჟი დაუშვებელია, რადგან იწვევს დახურულ სათავსოში მხუთავი აირის CO-ს დაგროვებას, შესაბამისად, ადამიანების სიცოხლისა და ჯანმრთელობისათვის უმძიმეს შედეგებს. ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებმა გასცეს სათანადო მითითებები, რათა სრულად იქნეს ასეთი ტიპის წყალგამაცხელებლები გატანილი მომხმარებელთა საცხოვრებელი ბინებიდან და მოითხოვეს აღნიშნული პროცესი დაექვემდებაროს გარკვეულ აკრძალვებს.

პრობლემის საბოლოო მოგვარებისათვის საჭიროა შესაბამისი აკრედიტაციის მქონე ორგანოებმა, მათ შორის, საქსტანდარტმა, თავისი კომპეტენციის ფარგლებში განახორციელოს ყველა აუცილებელი ღონისძიება, საჭიროების შემთხვევაში მოახდინოს აკრძალვების და მაღალი სტანდარტების დაწესება, გაზის დანადგარების მონტაჟზე სპეციალური მოთხოვნების და კონტროლის გამკაცრება, როგორც სამართლებრივი, ასევე ტექნიკური თვალსაზრისით.

საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციით, ბუნებრივი გაზის განაწილების ყველა მსხვილი ლიცენზიატის მიერ დარიგდა საინფორმაციო ბუკლეტები, ბუნებრივი გაზის უსაფრთხოების საკითხებზე, რომლებიც ბუნებრივი გაზის ქვითრებთან ერთად გაეგზავნათ მომხმარებლებს. 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, 2018 წლის განმავლობაში ჩატარდა ათასობით გეგმიურ-გამაფრთხილებელი რევიზია და ჩაიხსნა უსაფრთხოების და ტექნიკური ნორმების დარღვევით მოწყობილი დაახლოებით 65 000 ბუნებრივი გაზის დანადგარი. თუმცა, რიგ შემთხვევებში,

მომხმარებლებმა თვითნებურად აღიდგინეს ბუნებრივი გაზის მიწოდება და ისევ დაართეს ქსელიდან ჩახსნილი საფრთხის შემცველი დანადგარები. მაგალითისათვის, მოვიყვანთ შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ მიერ წარმოდგენილ სტატისტიკას 2018 წლის თებერვლის თვეში დედაქალაქში ხელმეორედ ჩაჭრილი კუსტარული გაზგამათბობლებისა და წყალგამაცხელებლების შესახებ, რაიონების მიხედვით. გაზის მოხმარების უსაფრთხოების ნორმების ყველაზე ხშირი დარღვევა სტატისტიკურად გლდანის, ჩუღურეთის, ნაძალადევის, სამგორისა და ისნის რაიონებში დაფიქსირდა:

გლდანი	399	კრწანისი	147
ჩუღურეთი	378	ვაზისუბანი	121
ნაძალადევი	349	სანჯონა	106
სამგორი	306	მთაწმინდა	85
ისანი	200	საბურთალო	58
ნუცუბიძე	160	წყნეთი	47
ვაკე	150	დიდუბე	23
დიდლომი	23		

მოცემულ შემთხვევებში, განმეორებითი შემოწმების დროს, ბინის მეპატრონეებს თვითნებურად ჰქონდათ აღდგენილი გაზის მიწოდება ღია კამერიან ბუნებრივი გაზის დანადგარებზე და ასევე, ხშირ შემთხვევებში საკვამლე მილი დაერთებული ჰქონდათ კორპუსის სავენტილაციო არხთან, რაც კატეგორიულად აკრძალულია.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ ბუნებრივი გაზის უსაფრთხოების საკითხებზე ინდივიდუალური შემთხვევების შესწავლის და ანალიზის შედეგად გამოიკვეთა, რომ მომხმარებელთა (ან ბინების მესაკუთრეთა), თვითნებური ქმედებები, ან დაუდევრობა. ხაზგასმით აღნიშნავთ, რომ მსგავსი უკანონო ქმედებები დიდ საფრთხეს უქმნის როგორც მათი ოჯახის წევრების, ასევე, იმავე კორპუსში მცხოვრებ სხვა ოჯახების (მეზობლების) სიცოცხლესა და ჯანმრთელობას.

დიდ დილომში ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი აფეთქება და შედეგები

ბოლო პერიოდში ყველაზე მძიმე შემთხვევა დაფიქსირდა 2019 წლის 16 იანვარს ქ. თბილისში, დიდ დილომში. მართალია, აღნიშნული თარიღი არ შედის საანგარიშო

პერიოდში, მაგრამ მისი აქტუალობიდან გამოდინარე, აუცილებელია ხაზი გაესვას მომხდარ ფაქტთან დაკავშირებულ რამდენიმე მნიშვნელოვან გარემოებას, რომელიც აუცილებლად უნდა იქნას გათვალისწინებული, რათა სამომავლოდ თავიდან ავიცილოთ ასეთი ხასიათის და მასშტაბის უბედური შემთხვევები.

მიმდინარე წლის 16 იანვარს ქ. თბილისში, დიდ დილომში. ავთანდილის ქუჩის №8, მე-6 სართულის, ბინა №49-ში ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი აფეთქების გამო გარდაიცვალა 4 ადამიანი, მათ შორის ერთი არასრულწლოვანი და 6-მა მოქალაქემ მიიღო ჯანმრთელობის სხვადასხვა ხარისხის დაზიანება, რომლებიც სასწრაფო სამედიცინო დახმარების ბრიგადამ გადაიყვანა სამკურნალო დაწესებულებებში. აფეთქების შედეგად მოხდა ნგრევა და დაზიანდა საცხოვრებელი ბინები. თბილისის მერის განკარგულებით, კორპუსის მაცხოვრებლები გადაყვანილი იქნენ ალტერნატიულ საცხოვრებელ მისამართებზე.

ენერგომომუდსმენი პირადად ადევნებდა თვალს განვითარებულ მოვლენებს. მან აფეთქების ადგილი იმავე საღამოს მოინახულა და საქმისათვის აუცილებელი დეტალები გამოიკვლია.

ზემოაღნიშნული შემთხვევის შესწავლის მიზნით, აგრეთვე, მივმართეთ შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისს“ წარმოდგინათ ინფორმაცია მითითებულ მისამართზე ბუნებრივი გაზის გაჟონვის ფაქტის შესახებ. კერძოდ, რა მიზეზებმა გამოიწვია ბუნებრივი გაზის გაჟონვა. ასევე, წარმოდგინათ კომპანიის საავარიო სამსახურში შესული სატელეფონო შეტყობინებების (მათ შორის 114-ის) ჩანაწერები და აღნიშნული საცხოვრებელი კორპუსის გაზომომარაგების საპროექტო და სანებართვო დოკუმენტაცია, სამუშაოების შემსრულებელი კომპანიის დასახელება, სრული ტექნიკური დოკუმენტაცია, გაზომომარაგების ქსელის ექსპლუატაციაში მიღების და ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყების აქტების ჩათვლით.

დადგინდა, რომ აღნიშნულ მისამართზე არსებული მრავალბინიანი საცხოვრებელი სახლი წარმოადგენს ახალაშენებულ საცხოვრებელ კორპუსს (ორი სადარბაზოთი), რომელიც დღეის მდგომარეობით მერიის ზედამხედველობის სამსახურის მიერ არ არის მიღებული ექსპლუატაციაში. თუმცა, კორპუსის გაზიფიკაციის პროექტი და სანებართვო დოკუმენტაცია მომზადებულია შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ მიერ და ამავე კომპანიის მიერ არის ნაწარმოები ბუნებრივი გაზის ქსელის (მათ შორის, შიდა ქსელის) მოწყობის სამუშაოები. გაზიფიკაციის პროექტის მიხედვით, ბუნებრივი გაზის აღრიცხვის კვანძები და მრიცხველები განთავსებულია მომხმარებელთა ბინების გარეთ, სართულებზე განლაგებულ კიბის უჯრედებში.

2017 წლის 28 დეკემბერს დასრულდა კორპუსის გაზიფიცირების სამუშაოები, რაზეც შედგა გაზომომარაგების ქსელის ექსპლუატაციაში მიღების აქტი. აღნიშნულ აქტში რაიმე არსებითი შენიშვნა ან გაზომომარაგების ქსელის ხარვეზი დაფიქსირებული არ არის. ამდენად, როგორც ირკვევა, ბუნებრივი გაზის ქსელი კომპანიამ მოაწყო წინასწარ შემუშავებული პროექტის მიხედვით და იგი ჩაბარების მომენტისთვის იყო გამართულ მდგომარეობაში.

ანალოგიურად, 2018 წლის 2 თებერვალს შედგა აქტი „ბუნებრივი გაზის მიწოდების შეწყვეტა/აღდგენის, გაზის მრიცხველის მოხსნა/მონტაჟის შესახებ“, ავთანდილის ქუჩის №8, მე-6 სართულის, ბინა №49-სთან დაკავშირებით. აქტიდან დგინდება, რომ დაილუქა ბუნებრივი გაზის მრიცხველი და გაზის უსაფრთხო მოხმარებაზე აბონენტს ჩაუტარდა ზეპირი ინსტრუქტაჟი. აქტში პირდაპირ არ არის მითითებული, მაგრამ სავარაუდოდ, აღნიშნული თარიღიდან დაიწყო აბონენტის ბუნებრივი გაზით მომარაგება.

შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისმა“ თავი შეიკავა აფეთქების გამომწვევი მიზეზების დასახელებისაგან, რადგან კომპანიის განმარტებით მომხდარ ფაქტთან დაკავშირებით მიმდინარეობს გამოძიება. თუმცა, გავრცელებული ინფორმაციის, ბუნებრივი გაზის სუნის გავრცელებასთან დაკავშირებით კომპანიის საავარიო სამსახურში შესული შეტყობინებების შინაარსის, შემთხვევის ადგილის დათვალიერებით და საცხოვრებელ კორპუსზე, კერძოდ, მე-6 სართულზე აფეთქების შედეგად წარმოქმნილი დაზიანებებიდან გამომდინარე, შესაძლებელია დასკვნის გაკეთება, რომ აფეთქება გამოიწვია კორპუსის მე-6 სართულზე №49 ბინაში ბუნებრივი გაზის საკმაოდ მაღალი კონცენტრაციის არსებობამ.

ენერგომომუდსმენის სამსახური ყურადღებას ამახვილებს ამ საქმის შემდეგ მნიშვნელოვან გარემოებებზე: შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ საავარიო სამსახურიდან წარმოდგენილი დოკუმენტაციდან და საავარიო სამსახურის ცხელი ხაზის (114-ის) ჩანაწერებიდან დგინდება, რომ შემთხვევის დღეს, აღნიშნული მისამართიდან ორჯერ განხორციელდა მოქალაქეების სატელეფონო ზარები, რომლებიც კომპანიას ატყობინებდნენ, რომ სადარბაზოში იგრძნობოდა ბუნებრივი გაზის სუნი.

პირველი სატელეფონო შეტყობინება საავარიო სამსახურის ცხელი ხაზზე განხორციელდა 15:55 საათზე, რაზეც გაგზავნილი იქნა კომპანიის საავარიო ბრიგადა, რომელმაც 20 წუთიანი შემოწმების შედეგად ბუნებრივი გაზის გაჟონვა ვერ დააფიქსირა. მეორე სატელეფონო ზარი, ამჯერად სხვა მოქალაქისაგან განხორციელდა 17:50 საათზე, რაზეც ასევე გაიგზავნა კომპანიის იგივე საავარიო ბრიგადა, თუმცა, როგორც წინა შემთხვევაში, ბუნებრივი გაზის გაჟონვა ვერც ამჯერად დააფიქსირეს.

უკანასკნელი შემოწმების შემთხვევაში კომპანიის საავარიო სამსახურის თანამშრომლების ადგილზე მისვლის და წამოსვლის დრო ერთმანეთს თითქმის ემთხვევა (მისვლის დრო: 18:35:59, წამოსვლის დრო: 18:36:48) და დროის სხვაობა შეადგენს მხოლოდ 49 წამს, რაც მოწმობს, რომ დროის ასეთ მცირე მონაკვეთში შეუძლებელია კომპანიის თანამშრომლებს განხორციელებინათ ობიექტის სრულყოფილი და კვალიფიციური შემოწმება და დაედგინათ ბუნებრივი გაზის გაჟონვის რეალური მიზეზი.

აღნიშნულ შემთხვევაზე საავარიო სამსახურის მიერ შედგენილ დოკუმენტში, დაფიქსირდა მხოლოდ ის, რომ შევიდა იგივე განაცხადი რაც პირველ შემთხვევაში. მეორე შემოწმებაზე შედგენილი დოკუმენტიდან საერთოდ ვერ დგინდება, რა სახის ღონისძიება განხორციელა, ან განხორციელა თუ არა საერთოდ რაიმე სახის რეაგირება საავარიო სამსახურის ამ ჯგუფმა.

საავარიო სამსახურის დოკუმენტებიდან ასევე ვერ დგინდება გამოიყენეს თუ არა სპეციალური ტექნიკური საშუალებები ბუნებრივი გაზის გაჟონვის აღმოჩენის მიზნით.

დიდ დილომში მომხდარი აფეთქებიდან ორი დღის შემდეგ, 18 იანვარს სამართალდამცავი ორგანოების მიერ დაკავებული იქნა კომპანიის საავარიო სამსახურის ორივე თანამშრომელი. გამოძიება მიმდინარეობს სსკ 2201 მუხლით - სამსახურებრივი გულგრილობის და სსკ 240¹ მუხლით - ელექტრო ან თბოენერგიის, გაზის, ნავთობის, ან თბოენერგიის ობიექტებზე უსაფრთხოების წესების დარღვევის ფაქტებზე.

მოცემულ ეტაპზე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს არ აქვს შესაძლებლობა გაეცნოს გამოძიების მასალებს, მისი კონფიდენციალურობიდან გამომდინარე, თუმცა, ჩვენი ძალებით მოძიებული მასალების შესწავლის შედეგად დიდ დილომში მომხდარი ფაქტთან დაკავშირებით შეიძლება შემდეგ დარღვევებზე ყურადღების გამახვილება:

1. შპს „ყაზტრანსგაზ-თბილისის“ საავარიო ბრიგადის მიერ ჩატარებული შემოწმების დეტალები ორივე შემთხვევაში ბუნდოვანია და არ იძლევა გატარებული ღონისძიებების ამომწურავი ანალიზის შესაძლებლობას.
2. წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან ვერ დგინდება, რომ ავთანდილის ქუჩის №8 კორპუსის, მე-6 სართულის, 49-ე ბინაში მოწყობილი იყო უსაფრთხოების დეტექტორი და ავტომატური ამომრთველი, რაც სავალდებულო იყო ბუნებრივი გაზის ქსელების მეტალოპლასტმასის მრავალშრიანი მილების გამოყენების შემთხვევაში.
3. გაზის მრიცხველის დალუქვისა და ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყების აქტში არ არის დაფიქსირებული მომხმარებლის გაზდანადგარების შესახებ, რომელიც თავის მხრივ შეიძლებოდა გაჟონვის წყარო ყოფილიყო.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ერთმნიშვნელოვნად შეიძლება იმის თქმა, რომ მოცემულ საქმესთან მიმართებაში კომპანიის მხრიდან არსებულმა დარღვევებმა (ხარვეზებმა), არაკვალიფიციურმა და არასრულყოფილმა შემოწმებამ ვერ უზრუნველყო პრევენცია და დიდ დილომში მომხმდარი უბედური შემთხვევის თავიდან აცილება.

აღრიცხვიანობის მოწესრიგება. გაზსადენების და აღრიცხვის კვანძების მომხმარებლების ტერიტორიის გარეთ გატანა

მოსახლეობის უსაფრთხო გაზმომარაგებისათვის მნიშვნელოვანი ღონისძიებაა გაუმართავი ქსელების რეკონსტრუქცია და აღდგენა, ასევე, მოძველებული და დაზიანებული

მრიცხველების ახალი თანამედროვე გამართული მრიცხველებით შეცვლა და მომხმარებლების ტერიტორიიდან ბუნებრივი გაზის აღრიცხვის კვანძების გარეთ გატანა. 2018 წელს ქ. თბილისის მასშტაბით საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებთან შეიცვალა 27 024 ბუნებრივი გაზის მრიცხველი, ხოლო მომხმარებელთა ტერიტორიიდან გამოიტანეს 1670 მრიცხველი. გასული წლებისგან განსხვავებით, 2018 წელს, კომპანიის მხრიდან მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსებიდან ბუნებრივი გაზის ცენტრალური დგარების გამოტანა არ განხორციელებულა.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ არეალში ბუნებრივი გაზის დაზიანებული (მომველებული) მრიცხველები შეიცვალა 13 292 საყოფაცხოვრებო მომხმარებელთან. აქედან, 1678 მრიცხველი გაიტანეს მომხმარებლის ტერიტორიიდან. ხოლო სს „საქორგაზის“ არეალში ბუნებრივი გაზის მრიცხველები შეიცვალა 14 256 აბონენტთან. მომხმარებლების ტერიტორიის გარეთ გატანილი მრიცხველების რაოდენობამ კი შეადგინა 357 ერთეული.

ამასთან, ენერგომზღუდსმენის რეკომენდაციით რამდენიმე კორპუსში განხორციელდა ცენტრალური დგარების და ბუნებრივი გაზის მილების შემოწმება უსაფრთხოების კუთხით. იმ კორპუსებში, სადაც აღმოჩნდა, რომ არსებობდა საფრთხის შემცველი მილები და ჟონავდა ბუნებრივი გაზი, კომპანიამ ეტაპობრვად ჩაატარა სარემონტო სამუშაოები. ასეთი სამუშაოები განხორციელდა მაგალითად. ქალაქ ქუთაისში, ბალანჩივადის ქუჩის №2-ში და სულხან საბას ქუჩის №21-ში.

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. 2018 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 2018 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 ხარისხით მიწოდების საკითხთან დაკავშირებით. განმცხადებლების განმარტებით, მათ ბინებში გაზქურის გამოყენებისას ბუნებრივ გაზს წვის დროს ჰქონდა „წითელი“ შეფერილობა, რაც შესაძლებელია გამოწვეული ყოფილიყო გაზის დაბალი ხარისხით, არასრული წვით ან სხვა მიზეზით. გარკვეულ შემთხვევებში ბუნებრივი გაზის მიწოდება ხდებოდა დაბალი წნევით, რის გამოც სათანადოდ ვერ სარგებლობდნენ საყოფაცხოვრებო დანადგარებით.

შესაბამისად, განმცხადებლები ითხოვდნენ ბუნებრივი გაზის სათანადო ხარისხით და პარამეტრებით მიწოდებას. კომპანიებს გაეგზავნათ რეკომენდაციები, დაუყონებლივ მოეხდინათ სათანადო რეაგირება და უზრუნველყოთ მათი განაწილების არეალში მყოფი მომხმარებლების შესაბამისი პარამეტრების ბუნებრივი გაზით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო მომარაგება მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად, რაც კომპანიების მხრიდან შესრულდა.

სამწუხაროდ, წნევასთან დაკავშირებული პრობლემის მოგვარება ხორციელდება ხოლმე მხოლოდ ლოკალურად, ინდივიდუალური საჩივრის საფუძველზე, რის გამოც ეს საკითხი რჩება სისტემურ პრობლემად და მუდმივად აქტუალურია, 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 2017 წლის ნოემბრიდან დაევალებათ ისეთი მნიშვნელოვანი დოკუმენტაციის წარმოება, როგორიცაა ელექტრონული ჟურნალები. ამოქმედდა მომხმარებლისათვის გაუწეველი მომსახურების კომპენსირების მექანიზმი, საწარმოს დაჯარიმებისა და წახალისების მექანიზმები და სხვა. ამავდროულად, 2017 წლის ბოლოდან კომისიაში დაიწყო სათანადო პროგრამული უზრუნველყოფა, რაც შესაძლებელს ხდის 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.

ისევე, როგორც გასულ წლებში, 2018 წელს გამოვლინდა კომისიის მიერ დადგენილი წესებისა და მოთხოვნების დარღვევის ფაქტები მომხმარებელთა ინფორმირების, ასევე ბუნებრივი გაზის ქვითრის ფორმების დაუცველობის კუთხით. ერთ-ერთ ასეთ კომპანიას წარმოადგენდა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი.“ კომპანიის ზოგიერთმა რეგიონულმა ფილიალმა ბეჭდური ფორმის ქვითარი საერთოდ ამოიღო ხმარებიდან და მომხმარებლებისათვის ინფორმაციის მიწოდება განახორციელეს მხოლოდ ერთი ელექტრონული საშუალებით - SMS შეტყობინებით. აღნიშნულზე კომპანიას განემარტა, რომ „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მიხედვით, მომხმარებლისათვის მხოლოდ ელექტრონული ფორმით ქვითრის მიწოდების უფლება მათ აქვთ მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში.

მომხმარებლის თანხმობის არქონის შემთხვევაში კომპანია არ არის უფლებამოსილი თვითნებურად ამოიღოს ხმარებიდან ქვითრის ბეჭდური ფორმა. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური უდიდეს მნიშვნელობას ანიჭებს ბეჭდური ქვითრების უკანა მხარეზე დასატან დამატებით ინფორმაციას კომისიის და ენერგომზიდსმენის სამსახურის შესახებ, რომელიც განსაზღვრულია კომისიის 2016 წლის 8 დეკემბრის №82/39 გადაწყვეტილებით. აღნიშნული ინფორმაცია შეიცავს სამსახურის მისამართს, ელექტრონული ფოსტის, ქოლ ცენტრის ნომრისა თუ ვებ-გვერდის მისამართებს, რაც მომხმარებელს საგრძნობლად უადვილებს როგორც ინფორმაციის მიღებას, ასევე დარღვეული უფლებების უფლებამოსილ ორგანოებში დაცვას.