

**მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველის
ანგარიში**

**2019 წელს ენერგეტიკისა
და წყალმომარაგების სექტორში
მომხმარებელთა უფლებრივი
მდგომარეობის შესახებ**



შინაარსი

შესავალი	5
ენერგომომბუდსმენი	5
ენერგომომბუდსმენის სამსახური.....	6
მომხმარებელი	7
მოწყვლადი მომხმარებელი.....	8
მედიაცია - დავების გადაწყვეტის ალტერნატივა.....	9
აქცია „მომრავი ოფისი“	10
საერთაშორისო ურთიერთობები და თანამშრომლობა	11
ცვლილებები მიწოდებისა და მოხმარების წესებში.....	12
მომართვიანობა.....	13
2019 წლის სტატისტიკური მონაცემები	14
წყალმომარაგების სექტორი.....	18
სტატისტიკა	19
სასმელი წყლის ხარისხის კონტროლი	21
მომსახურების ხარისხი	24
წყალმომარაგების შეზღუდვა	26
ხანდაზმული დავალიანება.....	29
ძველი მესაკუთრის დავალიანება	30
თანხის დარიცხვა სულადობით	31
მრიცხველის ჩვენებების აღება.....	33
წყალმომარაგების ქსელზე მიერთება	35
ელექტროენერგეტიკის სექტორი	41
სტატისტიკა	41
ხანდაზმული დავალიანება.....	42
ძველი მესაკუთრის დავალიანებების გადაკისრება ახალ მესაკუთრეზე	43
დეპოზიტი	44
უსაფუძვლო დარიცხვის შემთხვევები.....	46
მომსახურების ხარისხი	50
ქსელის მდგომარეობა.....	52

ელექტროენერჯის მიწოდების შეზღუდვა.....	52
მაზის ცვალებადობა	54
ბუნებრივი გაზის სექტორი	55
სტატისტიკა.....	55
აქტუალური საკითხები	56
ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება	57
ბუნებრივი გაზისგან გამოწვეული აფეთქებები და უბედური შემთხვევები. გაზის გაჟონვა და მხუთავი აირის (CO) დაგროვება. 2019 წლის სტატისტიკა. გეგმიური შემოწმებები და პრევენციული ღონისძიებები.....	57
ქეთევან წამებულის გამზირზე მომხდარი შემთხვევა (ქ. თბილისი).....	61
თემქის დასახლებაში მომხდარი შემთხვევა (ქ. თბილისი).....	62
ნაძალადევში, კნოლევის ქუჩაზე მომხდარი შემთხვევა (ქ. თბილისი)	63
ვარკეთილის დასახლებაში მომხდარი შემთხვევა (ქ. თბილისი)	64
ქ. ზესტაფონში მომხდარი შემთხვევა.....	65
დიდ დილოში ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი აფეთქება და მისი მძიმე შედეგები ..	66
ქ. წყალტუბო, 9 აპრილის ქუჩაზე მომხდარი აფეთქება	69
გურამიშვილის გამზირზე ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი აფეთქება (ქ. თბილისი)..	70
თევდორე მღვდლის ქუჩაზე ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი აფეთქება (ქ. თბილისი)	70
პრევენციული ღონისძიებები. საინფორმაციო კამპანია „გაუფრთხილდი სიცოცხლეს“.....	71
ახალი მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება - გაზიფიკაცია.....	72
ახალი მომხმარებლების მიერთების დროს წარმოქმნილი პრობლემები. სოციალურად დაუცველი ოჯახების და დევნილების გაზიფიკაცია. შიდა ქსელების მოწყობა/რეკონსტრუქცია და ბუნებრივი გაზის მიწოდების ვადების გაჭიანურება.	72
ახალი მომხმარებლისათვის შიდა ქსელის მოწყობა, ასევე კერძო დაკვეთით ქსელის მოწყობა/რეკონსტრუქცია, აღრიცხვის კვანძების გადატანა, გაზის დანადგარების დამატება	78
ბუნებრივი გაზის გარეშე არსებული დასახლებებისა და სოფლების გაზიფიკაცია. გაზიფიკაციის ახალი სახელმწიფო პროგრამა	80
გაზიფიკაციის პროცესში არსებული დარღვევები და კომპანიის პასუხისმგებლობა	82
ბუნებრივი გაზის ხანდაზმული და უსაფუძვლო დავალიანებები.....	84
ყაზბეგის მუნიციპალიტეტის სოფლებისა და, დუშეთის მოსახლეობის პრობლემა. აბონენტის ცვლილების დროს დავალიანებების უსაფუძვლოდ გადაკისრება.....	84

ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება.....	87
ზიანის ანაზღაურების გამო განხორციელებული უსაფუძვლო (ან ზედმეტი) დარიცხვები, თანხების კორექტირება და გადასახდელად გადანაწილება.....	87
ბუნებრივი გაზის ახალი რეგულირებადი საყოფაცხოვრებო ტარიფების დადგენა.....	90
მომხმარებლის კატეგორიის განსაზღვრა. განაწილების ლიცენზიატებისათვის ტარიფების მცირედი შემცირება და ზრდა. გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები	90
აღრიცხვიანობის მოწესრიგება. გაზსადენების და აღრიცხვის კვანძების მომხმარებლების ტერიტორიის გარეთ გატანა. დეტექტორების დაყენება	93
ბუნებრივი გაზის სტაბილური მიწოდება და ხარისხი. მომსახურების არსებული ხარისხი და მისი გაუმჯობესების ღონისძიებები.....	95
საანგარიშო წლის მნიშვნელოვანი აქტივობები.....	96

შესავალი

„მომხმარებელი, ყოველ ჩვენთაგანს გულისხმობს!“ - ამ სიტყვებით დაიწყო თავისი მოხსენება ამერიკის შეერთებული შტატების პრეზიდენტმა ჯონ ფ. კენედიმ (John F. Kennedy) ამერიკის შეერთებული შტატების კონგრესში 1962 წელს. ეს პოსტულატი ცხადყოფს, რომ ნებისმიერი პირი, რომელიც მოქმედებს თავისი პირადი მოთხოვნილებების დაკმაყოფილების მიზნით, მომხმარებელია. ეს ჯგუფი ძალიან დიდია, შესაბამისად, მას უნდა გააჩნდეს უფლებები და მოვალეობები.

2016 წლის ოქტომბერში ენერგეტიკულ გაერთიანებაში გაწევრიანების შედეგად, საქართველომ იტვირთა ვალდებულება, მოახდინოს ენერგეტიკის სფეროში საკუთარი კანონმდებლობის ჰარმონიზაცია ევროკავშირის კანონმდებლობასთან. ენერგო პოლიტიკის მთავარი მიზანი არის გაიზარდოს ქვეყნის ენერგო უსაფრთხოება, რაც უზრუნველყოფს ეროვნული ინტერესების დაცვას მისაღები რაოდენობის, ხარისხისა და ფასის სხვადასხვა ენერგეტიკული პროდუქტების შეუფერხებელი მიწოდების გზით. ამავე დროს, უმნიშვნელოვანეს მიმართულებას წარმოადგენს მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის გაუმჯობესება და მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველისთვის სტიმულია, რომ წარმოადგენდეს საიმედო პარტნიორს თითოეული მოქალაქისთვის, რომ ქმედითი, ორგანიზებული და ეფექტიანი სამსახურის შექმნის მთავარი პრინციპია - „კმაყოფილი მომხმარებელი“.

ენერგომბუდსმენი

ენერგომბუდსმენი - ასეთი სახელწოდება დამკვიდრდა საზოგადოებაში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველისთვის, რომელიც ენერგოკომპანიებთან ურთიერთობაში მომხმარებლების ინტერესებს წარმოადგენს და ადვოკატის ფუნქციას ასრულებს აბონენტთა კანონიერი უფლებების დასაცავად. მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა ენერგომბუდსმენის უმთავრესი ამოცანაა, რომელიც ყოველდღიურ საქმიანობაში მრავალფეროვნად ხორციელდება სამსახურის მხრიდან, თუმცა უნდა აღინიშნოს, რომ საზოგადოებრივი დამცველის უფლებამოსილება საკანონმდებლო ნორმებით არის განმტკიცებული.

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად, ენერგომბუდსმენი უფლებამოსილია: მიიღოს მონაწილეობა საკანონმდებლო და

აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ იმ ნორმატიული აქტების პროექტების მომზადებაში, რომლებმაც შესაძლებელია ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ინტერესებზე, აგრეთვე შეაფასოს მომხმარებლებზე სატარიფო და სხვა სახის სარეგულაციო ცვლილებების გავლენის შედეგები, კომპანიასთან დავის წარმოშობის შემთხვევაში კი 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 სამსახური კანონის საფუძველზე შექმნილი ორგანოა, რომელიც საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიასთან ერთად დამოუკიდებლად საქმიანობს და მისი ძირითადი ვალდებულებაა, შექმნას დამატებითი დაცვის გარანტიები მომხმარებლებისთვის.

ენერგომბუდსმენი, კანონმდებლობის შესაბამისად, ყოველწლიურად საჯაროდ აქვეყნებს საქმიანობის შემაჯამებელ და მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის ამსახველ ანგარიშებს. დამცველის საქმიანობა სრულად გამჭვირვალეა და კანონის სრული დაცვით ხორციელდება.

ენერგომბუდსმენის სამსახური

ენერგეტიკის დარგის მომხმარებელთა დაცვის მყარი გარანტიები განისაზღვრება მოქმედი კანონმდებლობით. დღეისათვის საქართველოში აქტიურად მუშაობს დამცველის სამსახური, რომლის ძირითად მისიას წარმოადგენს მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა.

სამსახური 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. შესაბამისად, ენერგომბუდსმენის აპარატი არის მთავარი გარანტი მომხმარებლებისათვის მათი ინტერესების დაცვის მიმართულებით.

სამსახურის ერთ-ერთ ამოცანას წარმოადგენს ცნობიერების ამაღლება და სამომხმარებლო ცოდნის გაღრმავება, რის გამოც წლიდან წლამდე დაგეგმილია გაცნობითი ხასიათის ღონისძიებები მომხმარებლების მაქსიმალური ინფორმირებულობისთვის. სწორედ ინფორმაციის ფართოდ გავრცელებას ემსახურება საზოგადოებრივი დამცველის ვებ-გვერდი და სოციალური ქსელი.

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.

ამ ანგარიშის მიზანია, მოახდინოს იმ ამოცანების იდენტიფიცირება და დაგეგმვა, რომლებიც შესაძლებელს გახდის სამსახურის მისიის ეფექტიან განხორციელებასა და სამომავლო ხედვის რეალიზებას.

მომხმარებელი

თითოეული ადამიანი ყოველდღიურ ცხოვრებაში მომხმარებელია და პირადი საჭიროებისათვის შეიძენს ნივთებს, ასევე სარგებლობს მომსახურებით. საბაზრო ეკონომიკის პირობებში, ერთი შეხედვით, ბაზარს შეუძლია, უზრუნველყოს ადამიანის მოთხოვნილებების დაკმაყოფილება ისე, რომ არ ილახებოდეს მისი ინტერესები, თუმცა პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ მომხმარებელი წარმოადგენს ნაკლები შესაძლებლობების მქონე „სუსტ“ მხარეს, რომელიც ვერ ახერხებს, ზოგადი პრინციპებით მისთვის მინიჭებული უფლებების სათანადო რეალიზაციას და საჭიროებს დამატებით დამცავ სამართლებრივ საშუალებებს.

დამოუკიდებელ სახელმწიფოდ ჩამოყალიბებამდე საქართველოში მომხმარებელთა უფლებები არ იყო და ვერც იქნებოდა სათანადოდ განვითარებული. აღნიშნული დასკვნა ეფუძნება იმას, რომ ევროპული სამართლის გაგებით არ არსებობდა ადამიანის უფლებები, ინდივიდუალური თავისუფლებები და, მით უფრო მომხმარებელთა უფლებები.

საქართველოს კონსტიტუციით დადგენილი მომხმარებელთა დაცვის გარანტიები, როგორც საჯარო, ისე კერძო სფეროს ეხება. ეს გარანტიები სოციალური სახელმწიფოს შექმნის მიზანზეა დაფუძნებული, რომელიც კონსტიტუციის პრეამბულაშია ჩამოყალიბებული და ერთ-ერთ მთავარ ღირებულებით საფუძველს ქმნის.

ევროპაში სოციალური სახელმწიფოს იდეა დაკავშირებულია „საერთო კეთილდღეობის“ იდეასთან, რომელიც ეფუძნება ბრიტანელი ეკონომისტის ჯონ მეინარდ კეინსის სწავლებას. საერთო კეთილდღეობის სახელმწიფოს კონცეფციის თანახმად, ნებისმიერი სახელმწიფო უდიდეს მნიშვნელობას უნდა ანიჭებდეს მოსახლეობის სოციალურ დაცვას, რაც მიზნად ისახავს მოსახლეობაში სოციალური განხეთქილების მინიმუმადე დაყვანას და ცხოვრების ღირსეული დონის შექმნას.

ადამიანის უფლებათა საყოველთაო დეკლარაციის შესაბამისად, ყოველ ადამიანს აქვს უფლება, ჰქონდეს ცხოვრების ისეთი დონე, რომელიც აუცილებელია მისი და მისი ოჯახის ჯანმრთელობისა და კეთილდღეობის შესანარჩუნებლად. კომუნალური მომსახურება სწორედ ის აუცილებელი პირობაა, რომელიც ყველა პირს უნდა ჰქონდეს უზრუნველყოფილი. გაეროს რეზოლუციით აგრეთვე განმტკიცებულია უფლება, რომ თითოეულმა მოქალაქემ იცხოვროს სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის უვნებელ გარემოში.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, 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.

2019 წელს პარლამენტმა მიიღო ახალი კანონი „ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ“, კანონმდებლობაში შემოდიხ ტერმინი „მოწყვლადი მომხმარებელი“, რომელიც განსაკუთრებულ ყურადღებას უთმობს მომხმარებელთა უფლებებისა და მოწყვლადი მომხმარებლების დაცვას. აღნიშნული კანონის მიღებით მნიშვნელოვანი ნაბიჯი გადაიდგა ევროკავშირთან ურთიერთობების გასამტკიცებლად.

მოწყვლადი მომხმარებელი

მოწყვლადი მომხმარებლის განმარტება მოცემულია ახალ კანონში „ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ“ და მას მიეკუთვნება „საყოფაცხოვრებო მომხმარებელი, რომელიც მისი სტატუსისა თუ მდგომარეობის გამო, საქართველოს შესაბამისი კანონმდებლობის საფუძველზე მინიჭებული აქვს სისტემით სარგებლობის ან/და ელექტროენერჯის ან/და ბუნებრივი გაზის მიღების ან/და წყალმომარაგების უფლება შეღავათიანი პირობებით“.

მოწყვლადი მომხმარებლის დაცვის მიზნით სახელმწიფო და ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოები კომისიასა და სხვა დაინტერესებულ მხარეებთან კონსულტაციის საფუძველზე შეიმუშავენ სპეციალურ პროგრამებს (ღონისძიებებს, შეღავათებს) ელექტროენერჯისა და ბუნებრივ გაზზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების ან/და ხელმისაწვდომობის გაზრდის ხელშეწყობის უზრუნველსაყოფად და განსაზღვრავენ აღნიშნული პროგრამებით მოსარგებლე შესაბამის მოწყვლად მომხმარებლებს.

კონსტიტუციის ზოგად დებულებებში განსაზღვრულია, რომ საქართველო „სოციალური სახელმწიფოა“, რაც სახელმწიფოს პოზიტიურ ვალდებულებებს ამძაფრებს. სოციალური სამართლიანობა, თანასწორობა და სოლიდარობა - ის ძირითადი ელემენტებია, რომლებიც

მიმართულია ადამიანის ღირსეული ყოფის უზრუნველსაყოფად და პირდაპირ კავშირს ინარჩუნებს ღირსების, როგორც ადამიანის აბსოლუტურ უფლებასთან.

სახელმწიფოს მიდგომა სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვან პროდუქტებზე (როგორებიცაა ელექტროენერგია, წყალი, გაზი) ბაზარზე ფასების რეგულირების საჯარო ინტერესზე მიგვიანიშნებს. მოსახლეობის მძიმე სოციალური ფონის გათვალისწინებით, მაგალითად, ტარიფების სუბსიდირების მეშვეობით ბაზარზე ჩარევა, სახელმწიფოს პოზიტიურ ვალდებულებად განიხილება. ამგვარად, ქვეყანაში მიმდინარე რეფორმების საბოლოო მიზანს წარმოადგენს მოწყვლადი მომხმარებლის კეთილდღეობის გაუმჯობესება.

სამწუხარო რეალობას წარმოადგენს მდგომარეობა, როდესაც ადამიანებს, ოჯახებს არ აქვთ შესაძლებლობა, მიიღონ მომსახურება ხელმისაწვდომ ფასად. ეს შეიძლება აგრეთვე გამოიხატოს როგორც ტექნიკური, აგრეთვე ფინანსური შესაძლებლობის არარსებობაში. სწორედ ასეთი მდგომარეობა განიხილება ენერგეტიკულ სიღარიბედ და საქართველოსთვის მისი დარეგულირების საკითხი დიდი გამოწვევაა.

ადიარებულია, რომ ენერგეტიკული დანახარჯები არ უნდა აღემატებოდეს ოჯახის შემოსავლის 10%-ს, თუმცა დანახარჯების ძალიან დაბალი მაჩვენებელიც შეიძლება მიანიშნებდეს ფარულ ენერგეტიკულ სიღარიბეზე, ვინაიდან მომხმარებელი არ იყენებს საჭირო რაოდენობის ენერგეტიკულ რესურსებს და ამით, შესაძლებელია, ზიანს აყენებს საკუთარ ჯანმრთელობას.

აღსანიშნავია, რომ ენერგეტიკული სიღარიბის ერთ-ერთ მახასიათებელ ფაქტორად აგრეთვე ითვლება ჯანმრთელობაზე ზეგავლენა. ეს ის შემთხვევებია, როდესაც მომხმარებლისათვის არ არის ხელმისაწვდომი თანამედროვე ენერჯის წყაროები და ტექნოლოგია (მაგალითად, გასათბობად იყენებს შეშას ან ისეთ დანადგარს, რომელიც საზიანოა ჯანმრთელობისთვის და სხვ.).

საქართველოში მოწყვლადი მომხმარებლისა და ენერგეტიკული სიღარიბის ცნებები შედარებით ახალია. შესაბამისად, სწორი გრძელვადიანი პოლიტიკის ჩამოსაყალიბებლად დიდი ყურადღება უნდა მივაქციოთ იმ კვლევებს, რეკომენდაციებს, რომლებსაც ევროპის განვითარებული ქვეყნები გვთავაზობენ.

მედიაცია - დავების გადაწყვეტის ალტერნატივა

მედიაცია დავების გადაწყვეტის ალტერნატიული საშუალებაა, რომლის მიზანია ნებისმიერი კონფლიქტის გადაჭრა მოლაპარაკების გზით. მედიატორი წარმოადგენს ნეიტრალურ პირს, რომელიც ეხმარება მოდავე მხარეებს (ან/და მათ წარმომადგენლებს) არსებული

კონფლიქტის ურთიერთსასარგებლო შეთანხმებით დასრულებაში. ამასთან, მედიაციის პროცესი წარიმართება უფრო სწრაფად და ნაკლებ დროში, ვიდრე ისინი შეძლებდნენ დამოუკიდებლად. მედიაცია მხარეებს აძლევს შესაძლებლობას, მოაგვარონ დავა სასამართლო და სხვა ადმინისტრაციული პროცესის გარეშე მხარეებმა მიაღწიონ ორმხრივ შეთანხმებას.

ენერგომბუდსმენის სამსახური რამდენიმე წლის მანძილზე თავის საქმიანობაში აქტიურად მიმართავს მედიაციის პროცესის დამკვიდრების ღონისძიებებს. ამ მიზნით რეგულარულად მიმდინარეობს საკონსულტაციო და სამუშაო შეხვედრები სხვადასხვა სადაო საკითხებზე, რომლებიც მომხმარებლების უკმაყოფილებას იწვევს. მედიატორის როლის შესრულებით საზოგადოებრივი დამცველი ცდილობს დროის მცირე მონაკვეთში, ადმინისტრაციული პროცესის დაწყების გარეშე დაკმაყოფილდეს მომხმარებლის ინტერესები მომსახურე კომპანიების ჩართულობით და მხარეების ურთიერთთანხმობით.

მედიაცია ეფუძნება მხარეთა ნებაყოფლობითობის, კეთილსინდისიერებისა და თანასწორობის, კონფიდენციალურობის დაცვის, მედიატორის დამოუკიდებლობისა და მიუკერძოებლობის პრინციპებს. მედიაციის პროცესი მთლიანად თავისუფალი და არაფორმალურია. მხარეებს შეუძლიათ პირველი შეხვედრის და შემდგომაც ნებისმიერ დროს შეწყვიტონ აღნიშნული პროცესი.

საქართველოს კანონმდებლობა ევროპული სამართლის განუყოფელი ნაწილია. ყველა დემოკრატიული სახელმწიფო მისწრაფის, რომ ქვეყანაში დაამკვიდროს დავების გადაწყვეტის ალტერნატიული შესაძლებლობები შესაბამისი ორგანიზაციების არსებობით, რაც პირველ რიგში, განპირობებული იმ გარემოებით, რომ მართმსაჯულება, ზოგადად, „ძვირი სიამოვნებაა“, ხოლო ასეთი ტიპის ორგანიზაციები კი ადვილად ხელმისაწვდომი, უსასყიდლო და სწრაფი უნდა იყოს ნებისმიერი დაინტერესებული პირისთვის.

აქცია „მომრავი ოფისი“

ენერგომბუდსმენი წარმოადგენს მომხმარებელთა ინტერესების დამცველს ქვეყნის მთელი მასშტაბით. როგორც ცნობილია, სამსახურის სათაო ოფისი მდებარეობს ქ. თბილისში, ხოლო რეგიონებში განთავსებულია რეგიონალური წარმომადგენლობები (ქ. ქუთაისი, ქ. ბათუმი, ქ. თელავი), რათა მომხმარებლებს გაუადვილდეთ მიმართვა დარღვეული უფლებების აღსადგენად. მიუხედავად აღნიშნულისა, პრაქტიკამ გვაჩვენა, რომ რეგიონებში მცხოვრები მოქალაქეები სრულად ვერ ფლობდნენ ინფორმაციას მათი დარღვეული უფლებების დაცვის შესაძლებლობისა და საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის შესახებ. სწორედ ამ გარემოებამ განაპირობა იმის აუცილებლობა, რომ 2019 წელს მთელი ქვეყნის მასშტაბით

განხორციელებულიყო ისეთი მნიშვნელოვანი აქტივობა როგორცაა „მოდრავი ოფისი“.

აქციამ „მოდრავი ოფისი“ სტარტი აიღო გაზაფხულზე, გურიის რეგიონში. ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში გაიმართა შეხვედრები მოსახლეობასთან და წარედგინა სრულყოფილი ინფორმაცია საზოგადოებრივი დამცველის უფლებამოსილებისა და საქმიანობის შედეგების თაობაზე. დამცველის სამსახურის თანამშრომლებმა გაუწიეს ინდივიდუალური სამართლებრივი კონსულტაციები დაინტერესებულ პირებს. მოდრავი ოფისის აქციის ფარგლებში ენერგომბუდსმენი კიდევ მრავალ რეგიონს ესტუმრა და შეხვდა ადგილობრივი თვითმმართველობის ხელმძღვანელებს, სოფლის გამგებლებს.

2019 წელს „მოდრავი ოფისი“ ჩატარდა: თიანეთში, წნორში, რუსთავში, ოზურგეთის, ჩოხატაურის, ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტებში. ქ. ბათუმში, შუახევში, ფასანაურში (დუშეთის მუნიციპალიტეტი), სოფ. ხრეთში (ჭიათურის მუნიციპალიტეტი), სოფ. შილდაში (ყვარლის მუნიციპალიტეტი), სოფ. მარტყოფში (გარდაბნის მუნიციპალიტეტი), სოფ. გომში (ხაშურის მუნიციპალიტეტი), დაბა ბაკურიანში (ბორჯომის მუნიციპალიტეტი), ქ. ზუგდიდში.

ადგილობრივი თვითმმართველობა წარმოადგენს იმ რგოლს, რომელიც ყველაზე კარგად არის ინფორმირებული მოქალაქეების სოციალური მდგომარეობის შესახებ, მათ ყოფით სირთულეებზე. სწორედ ამ რგოლთან გამართულმა შეხვედრებმა წარმოაჩინა ენერგომბუდსმენებთან მიმართებაში თითოეული მომხმარებლის პრობლემები. დამცველის სამსახურმა თავის პრიორიტეტულ მიმართულებად გამოყო რეგიონებში მცხოვრები მოქალაქეების საკითხები და მიმართავს ყველა სამართლებრივ ბერკეტს, დაიცვას მათი ინტერესები.

აღსანიშნავია, რომ აქცია „მოდრავი ოფისი“ ასევე გაგრძელდება 2020 წელს, ვინაიდან მომხმარებელთა ცნობიერებისა და სამომხმარებლო განათლების ამაღლება წარმოადგენს ენერგომბუდსმენის პრიორიტეტულ საქმიანობას.

საერთაშორისო ურთიერთობები და თანამშრომლობა

2018 წლიდან საქართველოს ენერგომბუდსმენის სამსახური „ეროვნული ენერგომბუდსმენების ქსელის“ (NEON - National Energy Ombudsmen Network) ასოცირებული წევრია. ეს ორგანიზაცია წარმოადგენს დამოუკიდებელ ევროპულ გაერთიანებას, რომლის წევრებიც ენერგოსექტორში მოქმედი ომბუდსმენები, მედიატორები და დავების ალტერნატიული გადაწყვეტის შესაძლებლობის მქონე დამოუკიდებელი პირები არიან.

საერთაშორისო თანამშრომლობის განმტკიცება მიზნად ისახავს ინფორმაციის, გამოცდილებისა და პრაქტიკის გაცვლას, კანონმდებლობის განვითარებასა და ჰარმონიზაციას საერთაშორისო სტანდარტებთან. ენერგომბუდსმენების ქსელის (NEON) წევრობა წარმოადგენს ეფექტური ურთიერთქმედების მაგალითს და დადებითად აისახება დამცველის სამსახურის ფუნქციონირებაზე. პარტნიორი ქვეყნების პრაქტიკის შესწავლა და გათვალისწინება ჩვენს ქვეყანაში მომხმარებელთა არსებული უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესებას უწყობს ხელს. ამ მიზნით ენერგომბუდსმენი მონაწილეობას იღებს სამუშაო შეხვედრებსა და კონფერენციებში, განიხილავს აქტუალურ საკითხებს, იღებს რეკომენდაციებსა და რჩევებს.

საქართველოს ენერგომბუდსმენის სამსახური ორგანიზაციის სამდივნოს რეგულარულად აწვდის ინფორმაციას მიმდინარე საქმიანობის შესახებ. საქართველოს ენერგომბუდსმენის საქმიანობის შედეგები პირველად გამოქვეყნდება 2019 წლის NEON-ის ყოველწლიურ ანგარიშში და მისი გაცნობის შესაძლებლობა ექნება ყველა დაინტერესებულ პირს ორგანიზაციის ოფიციალურად ვებ-გვერდზე (neon-ombudsman.org).

ცვლილებები მიწოდებისა და მოხმარების წესებში

ენერგოსექტორში მოქმედი წესები მიმართულია მომხმარებლებსა და ლიცენზიატ კომპანიებს შორის არსებული ურთიერთობების რეგულირებისაკენ და მიზნად ისახავს ორივე მხარის ინტერესების გათვალისწინებას. დამცველის სამსახურში შემოსული მომართვების საფუძველზე არსებული პრაქტიკის შესწავლამ ცხადყო, რომ საკანონმდებლო რეგულაციები მუდმივად საჭიროებენ განახლებას, დახვეწას, ვინაიდან საზოგადოება და მისი მოთხოვნები ვითარდება და იზრდება.

საანგარიშო წლის განმავლობაში საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ მიღებული იყო არაერთი მნიშვნელოვანი ცვლილება ელექტროენერჯის, წყალმომარაგებისა და ბუნებრივი გაზის დარგში. ენერგომბუდსმენის სამსახური ზედმიწევნით სწავლობს ყველა პროექტს და, საჭიროების შემთხვევაში, წარადგენს თავის მოსაზრებას მარეგულირებელ კომისიაში.

2019 წლის მანძილზე შემუშავებული ცვლილებების ნაწილი პოზიტიურად უნდა შეფასდეს, ვინაიდან გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ინტერესები და მიმართულია მათი ყოფითი საკითხების დასარეგულირებლად.

მაგალითად, დადებითად შეიძლება შეფასდეს სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესებში შესული ცვლილება (მე-9 მუხლის 4¹ პუნქტი), რომლის თანახმად მომსახურე კომპანიებს დაევალი სასმელი წყლის მრიცხველის ჩვენებების წაკითხვა ყოველთვიურად

(როგორც ეს ხდება ელექტროენერჯისა და ბუნებრივი გაზის მრიცხველის შემთხვევაში), ნაცვლად სამთვიანი პერიოდისა.

აგრეთვე პოზიტიურ შეფასებას იმსახურებს ქსელზე მიერთების ვადებთან დაკავშირებული კომპენსირების მექანიზმის ამოქმედება. ქსელზე მიერთების ვადის დარღვევის შემთხვევაში მიერთების საფასური მცირდება 50%-ით. რეგულაციებში შესული ცვლილებებით აგრეთვე განისაზღვრა გადასახადის კიდევ 50%-ით შემცირება (ანუ, საფასურის განულება) მიერთების მეორე ვადის დარღვევის შემთხვევაში, ხოლო თუ ადგილი ექნება ვადის მესამედ დარღვევას - ასეთ დროს კომპანია უხდის მომხმარებელს კომპენსაციას.

აღსანიშნავია, რომ კომპენსირების საკითხი მანამდე რეგულირდებოდა მიწოდებისა და მოხმარების წესებით. 2019 წლიდან აღნიშნული საკითხი მომსახურების ხარისხის წესებით განისაზღვრა.

როგორც ცნობილია, 2016 წლიდან მოქმედებს წესი, რომლის თანახმად ელექტროენერჯის მიმწოდებელი კომპანიები ვალდებული არიან ყოველთვიურ ქვითარში ასახონ 3 და მეტი წლის დავალიანებები. აღნიშნული ინფორმაციის შეტანა ქვითარში მიზნად ისახავდა მომხმარებლის კანონიერი უფლებების რეალიზაციის შესაძლებლობას, კერძოდ, უარი განეცხადებინათ ხანდაზმული დავალიანების გადახდაზე. მოცემული რეგულაციის ამოქმედებამ პოზიტიური შედეგები გამოიწვია და მომხმარებლებს წლების მანძილზე მილიონობით ლარი ჩამოეწერა. სწორედ ამ შედეგებმა განაპირობა ის ფაქტი, რომ მარეგულირებელმა კომისიამ გადაწყვიტა, ანალოგიური წესი შემოეღო წყალმომარაგებისა და ბუნებრივი გაზის სექტორებშიც. ამგვარად, 2019 წლიდან ამოქმედდა ცვლილება, რომლის თანახმად სასმელი წყლისა და ბუნებრივი გაზის მომხმარებლებს მიეცათ სამართლებრივად დასაბუთებული შესაძლებლობა, უარი ეთქვათ ძველი დავალიანებების გადახდაზე.

სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესებით აგრეთვე განისაზღვრა შერეული ტარიფი საოჯახო ტიპის სასტუმროებისთვის, რომლებსაც პირობითად „ჰიბრიდულ“ ტარიფს უწოდებენ. ენერგომბუდსმენმა აღნიშნული ცვლილებები უარყოფითად შეაფასა და აღნიშნულის შესახებ დეტალური ინფორმაცია მოცემულია წინამდებარე ანგარიშის წყალმომარაგების სექტორის თავში „ჰიბრიდული ტარიფი“.

მომართვიანობა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ყოველწლიური ანგარიში მოიცავს ამომწურავ ინფორმაციას მომხმარებელთა მომართვიანობის სტატისტიკური მონაცემების შესახებ. აღნიშნული მონაცემების შეგროვება წარმოადგენს საზოგადოების

უმნიშვნელოვანეს ინფორმაციულ რესურსს, ვინაიდან უამრავი პრობლემური საკითხი იღებს კონკრეტულ სახეს და იძენს მნიშვნელობას მხოლოდ იმ შემთხვევაში, როდესაც რაოდენობრივად აისახება სტატისტიკურ მაჩვენებლებში.

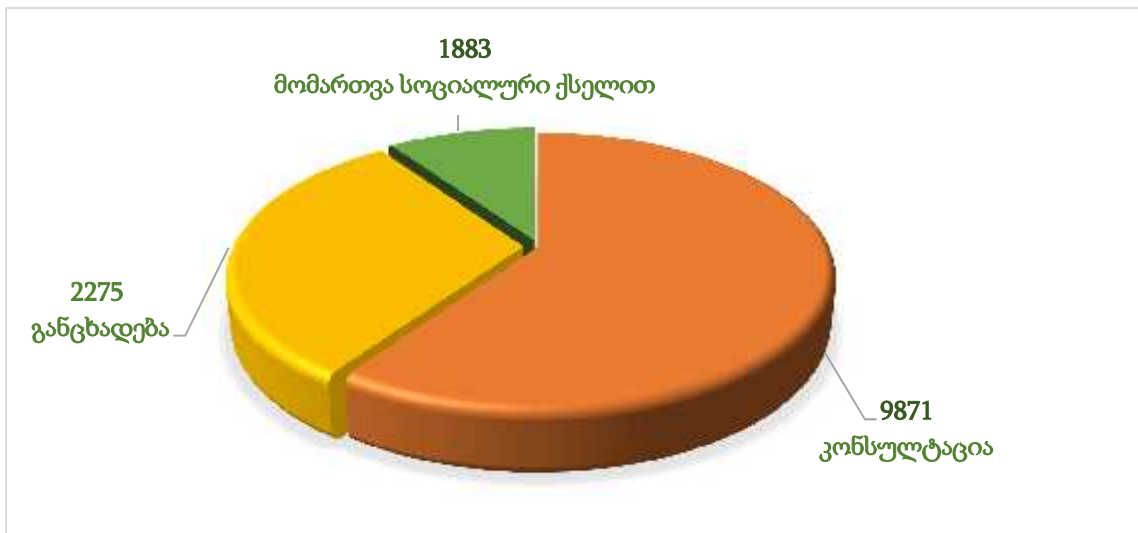
სტატისტიკური მონაცემების ძლიერი მხარე მდგომარეობს იმაში, რომ ისინი ქმნიან მკვეთრად გამოხატულ სურათს იმ საკითხებისა, რომლებიც საჭიროებენ შესწავლას ან გადაწყვეტას.

მონაცემების შეგროვება ხორციელდება სხვადასხვა საშუალებით. ინფორმაციის მოპოვების მნიშვნელოვან წყაროს მოქალაქეთა მისაღებში მიმდინარე საკონსულტაციო საქმიანობა წარმოადგენს. სამართლებრივი კონსულტაციის შედეგად დამცველის სამსახურში უამრავი მოქალაქე წარადგენს განცხადებებს/საჩივრებს, რომლებიც თვალნათლად ასახავენ ენერგოსექტორში არსებული პრობლემების არსს. დიდ როლს ასრულებს აგრეთვე მოქალაქეებისგან მიღებული ინფორმაცია სოციალური ქსელის მეშვეობით. ენერგომომხმარებლის სამსახურს მომართავენ როგორც მოქალაქეები, აგრეთვე მსხვილი და საშუალო ბიზნესის მქონე იურიდიული პირები. საკმაოდ მაღალია მომართვების რაოდენობა აგრეთვე სახელმწიფო უწყებების მხრიდან. მომართვიანობის შინაარსისა და რაოდენობის ანალიზი ყველაზე ნათლად წარმოაჩენს იმ პრობლემებს და გამოწვევებს, რომლებიც ენერგეტიკის დარგის მომხმარებლებს აწუხებს. მიგვაჩნია, რომ ზემოაღნიშნული გარემოებები ცალსახად ადასტურებს, თუ რამდენად დიდ როლს ასრულებს დამცველის სამსახური მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის კუთხით და მოდავე მხარეებს შორის წამოჭრილი საკითხების სწორი შეფასების გზით წარადგენს დასაბუთებულ რეკომენდაციებს.

2019 წლის სტატისტიკური მონაცემები

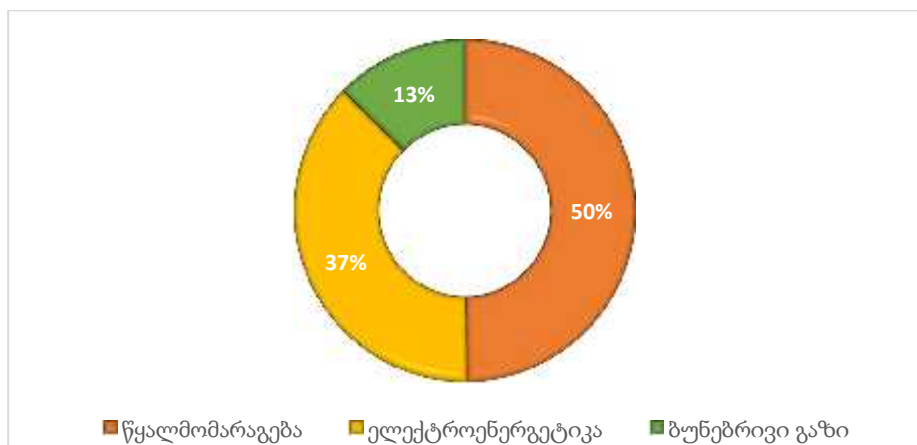
სტატისტიკური მონაცემებით, 2019 წელს საზოგადოებრივი დამცველის ოფისებში (მათ შორის რეგიონებში) დაფიქსირდა **9871** ვიზიტორი; რეგისტრირებული განცხადებების რაოდენობა შეადგენს - **2275**, ხოლო სოციალური ქსელის მეშვეობით მოგვმართა - **1883** მოქალაქემ.

2019 წლის მომართვიანობა

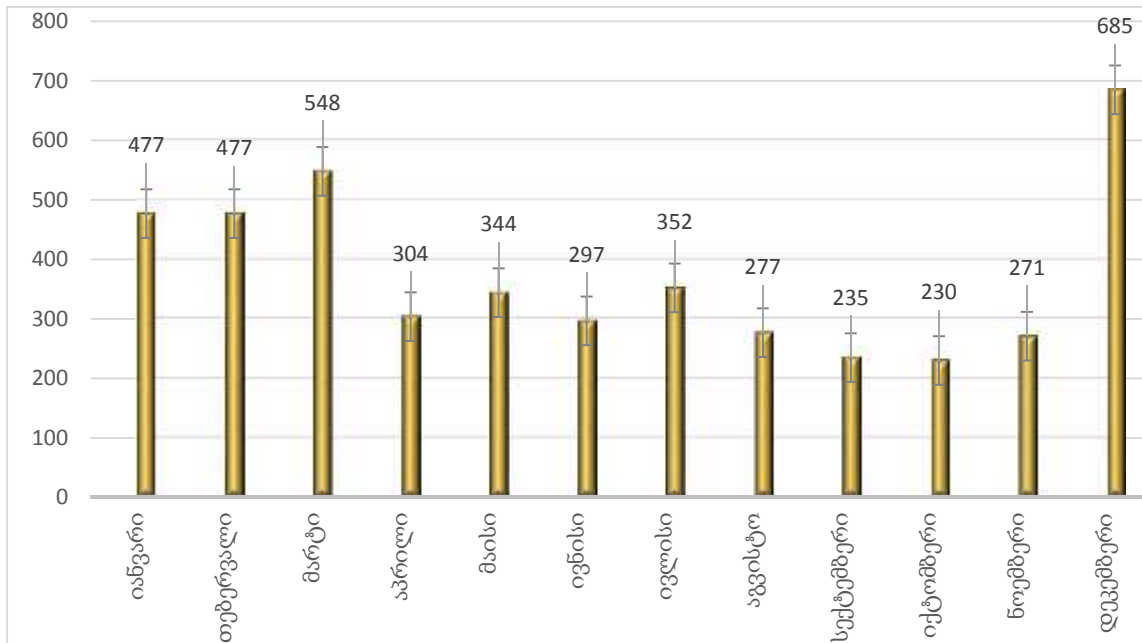


სექტორის მიხედვით 2019 წელს საჩივრები შემდეგნაირად გადანაწილდა:

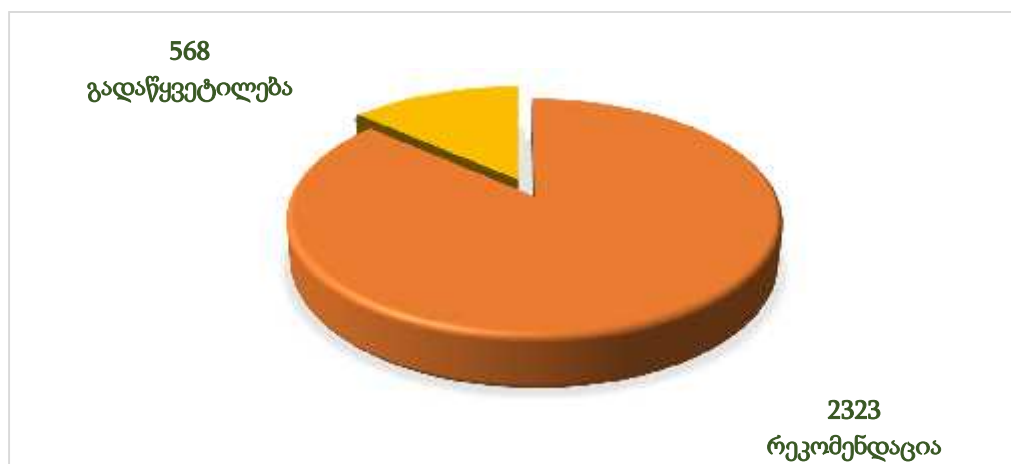
- წყალმომარაგება - 1132
- ელექტროენერგეტიკა - 855
- ბუნებრივი გაზი - 288



რეგისტრირებული კორესპონდენციის რაოდენობა თვეების მიხედვით

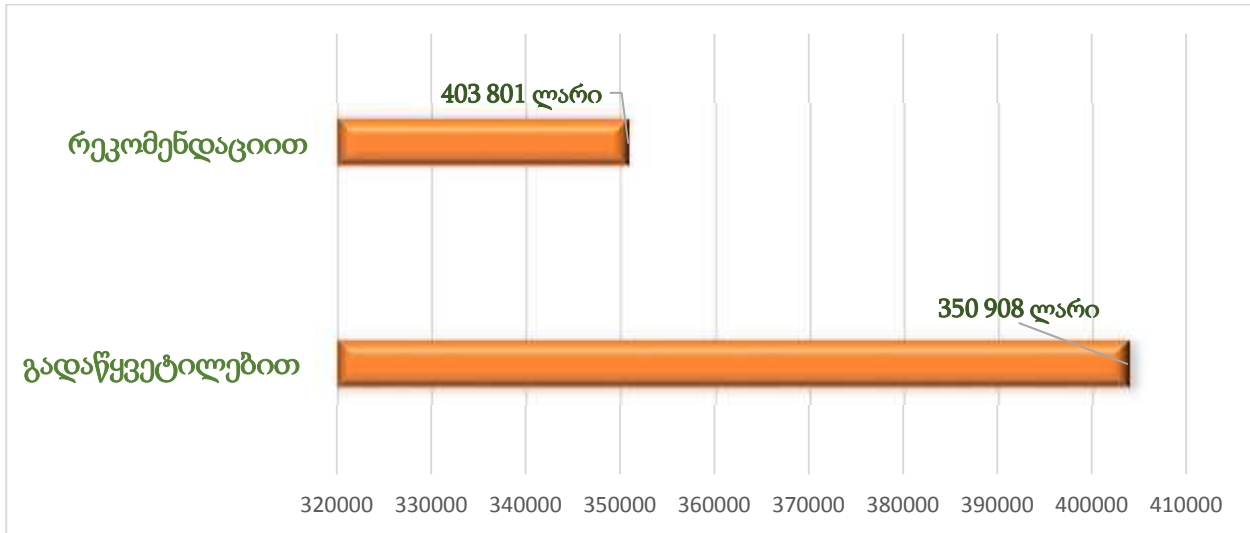


დამცველის რეკომენდაციები და კომისიის გადაწყვეტილებები



შენიშვნა: განხორციელდა ერთგვაროვანი საკითხების გაერთიანება და გამოტანილ იქნა 568 გადაწყვეტილება (825 განმცხადებლის მიმართ).

ჩამოწერილი თანხები



ჯამი - 754 710 ლარი

შენიშვნა: რეკომენდაციით ჩამოწერილი თანხები დარგების მიხედვით: წყალმომარაგება - 193 880.72 ლარი; ელექტროენერგეტიკა - 130 792.82 ლარი; ბუნებრივი გაზი - 24 251.43 ლარი

წყალმომარაგების სექტორი

დედამიწაზე სიცოცხლის საწყისს წყალი წარმოადგენს. წყლის გარეშე წარმოდგენილია ადამიანის საქმიანობაც. ნებისმიერ საწარმოო პროცესს საფუძვლად უდევს წყალი, ხოლო საყოფაცხოვრებო პირობებში წყალი გამოიყენება დასაღვეად და სანიტარულ-ჰიგიენური მიზნებისთვის. წყალმომარაგება და წყალარინება - მეურნეობის ის დარგია, რომელიც ყოველთვის იმუშავებს ქვეყანაში არსებული ნებისმიერი სოციალური და ეკონომიკური წყობილების დროს.

საქართველოს უმდიდრესი წყლის რესურსი აქვს, რომელსაც უსაფრთხო ტექნოლოგიური დამუშავება სჭირდება. მისი მოპოვება და გაწმენდა, მომხმარებლებისთვის გადაცემა, მიუხედავად მოხმარების მიზნისა - წარმოადგენს იმ აუცილებელ პროცესს, რომელიც ყოველდღიურად უწყვეტ რეჟიმში მიმდინარეობს. 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.

ყველასთვის ცნობილია, რომ საქართველოში ასეულობით მილიონი ლარი იხარჯება წყალმომარაგების ინფრასტრუქტურის გაუმჯობესებისთვის. ქვეყნის მასშტაბით უწყვეტ რეჟიმში მიმდინარეობს პროექტები. მიუხედავად ამგვარი ძალისხმევისა, წყალმომარაგების სექტორი კვლავ განიცდის პრობლემებს, რაც გამოიხატება დაზიანებული სისტემის არსებობაში, დაბალი წნევით სასმელი წყლის მიწოდებაში, ქსელზე მიერთების დაგვიანებული სამუშაოების შესრულებაში და სხვა.

წყალმომარაგების დარგის მთავარი გამოწვევაა წყალმომარაგებისა და წყალარინების ისეთი ინფრასტრუქტურის შექმნა, რომელიც გათვლილი იქნება მრავალწლიან მომსახურებაზე და უზრუნველყოფს მოსახლეობას სტაბილური წყალმომარაგებითა და გამართული წყალარინების სისტემით. შესაბამისად, თითოეული ლიცენზიატი კომპანიის საქმიანობაში უდიდესი როლი უნდა მიენიჭოს არსებული ინფრასტრუქტურისა და აქტივების მოვლა-პატრონობას, მათ ეფექტურ მართვას, წყლის ხარისხის კონტროლს, ახალი პროექტების განხორციელებას ევროპული სტანდარტების შესაბამისად. ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი გამოწვევაა ენერგოეფექტურობა და ტექნიკური დანაკარგების შემცირება.

პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ წლების მანძილზე აქტუალურ საკითხად რჩება სასმელი წყლის არარაციონალურად გამოყენების შემთხვევები. საზოგადოების დიდი ნაწილი არ

უფრთხილდება ისეთ სიმდიდრეს, როგორც არის წყლის რესურსი და უყაირათოდ ხარჯავს მას. წყლის რაციონალური მოხმარება თითოეული მოქალაქის ინტერესი უნდა გახდეს.

წყალი საკმაოდ ძვირი სიამოვნება გახდა, როგორც თავისი არსებობით, ისე ინფრასტრუქტურის მოწყობითაც. შესაბამისად, საფასურის გადახდით მომხმარებლები ხელს უწყობენ ხარისხიანი სასმელი წყლისა და სათანადო მომსახურების მიღების შესაძლებლობას.

ნებისმიერი საქონლის შესყიდვისას მომხმარებელი დაინტერესებულია მისი ხარისხით, გამონაკლისს არც წყალი წარმოადგენს. მოქმედი კანონმდებლობა განსაზღვრავს იმ მოთხოვნებს, რაც სასმელი წყლის ხარისხს შეეხება (უსაფრთხოება, გემო, ფერი, სუნი). წყლის მიწოდების მომსახურების მიმართ აგრეთვე დადგენილია სავალდებულო მოთხოვნები, როგორც არის უწყვეტობა, დროული რეაგირება ავარიის შემთხვევაში, ქსელის პერიოდულ განახლება და რეაბილიტაცია.

სტატისტიკა

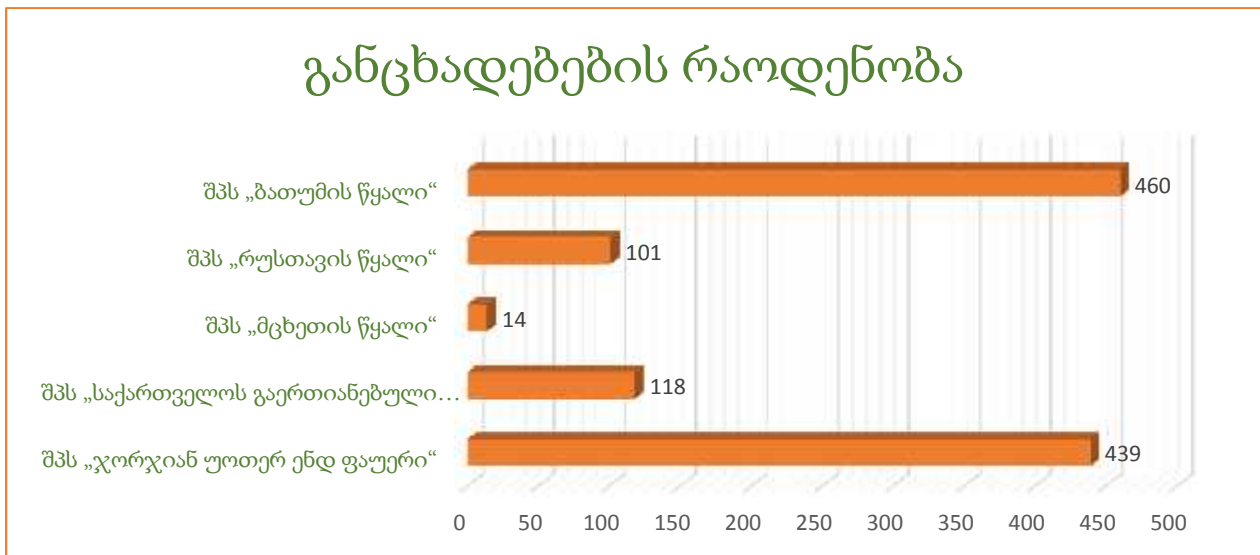
2019 წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში წყალმომარაგებასთან დაკავშირებული დავების რაოდენობა 1132 შეადგენს. შეიძლება დაზუსტებით ითქვას, რომ წყალმომარაგების სექტორი სადაო საკითხების მხრივ არ თმობს წამყვან პოზიციას უკვე რამდენიმე წელია. რეგისტრირებული საჩივრების რაოდენობა ამის ნათელი მაგალითია.

საზოგადოებრივი დამცველი უფლებამოსილია, მომხმარებლის სახელით გამოვიდეს მხარედ, ამასთან, გაეცნოს ყველა დოკუმენტსა და მასალას, რაც კანონმდებლობით ნებადართულია. შესაბამისად, ყველა ლიცენზიატი კომპანიის მომხმარებელი პოტენციურად არის ენერგომბუდსმენის დაცვის ქვეშ. სამწუხაროდ, რეგულირების მიღმა რჩება სადაო საკითხები, რომლებიც წარმოიშვება არალიცენზიატ კომპანიებსა და მომხმარებლებს შორის მაგალითად, მუნიციპალურ დაქვემდებარებაში არსებული წყლის სისტემა. აღნიშნულიდან გამომდინარე, ენერგომბუდსმენის კომპეტენცია სასმელი წყლის ყველა მომხმარებელზე ვერ ვრცელდება.

სამსახურში რეგისტრირებული განცხადებების შინაარსი წარმოაჩენს მომხმარებლების პრობლემურ საკითხებს, კერძოდ: აბონენტების პირადი აღრიცხვის ბარათებზე ასახული დავალიანებები, აგრეთვე უსაფუძვლო დარიცხვები, მათ შორის შეფასებითი ჩვენებების (არარეალური) საფუძველზე, წყლის დაბალი წნევით მიწოდება, წყალმომარაგებისა და წყალარინების ქსელზე მიერთება და სხვა.

2019 წელს წყალმომარაგების კომპანიების მიმართ წარმოდგენილი საჩივრები გადანაწილდა შემდეგნაირად:

- ✓ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ - 439
- ✓ შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“ – 118
- ✓ შპს „მცხეთის წყალი“ – 14
- ✓ შპს „რუსთავის წყალი“ – 101
- ✓ შპს „ბათუმის წყალი“ - 460



აღსანიშნავია, რომ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“, შპს „რუსთავის წყლისა“ და შპს „მცხეთის წყლის“ მიმართ რეგისტრირებული საჩივრების რაოდენობა წლებია ინარჩუნებს სტაბილურ ხასიათს. რაც შეეხება შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიას“, მიგვაჩნია, რომ მის მიმართ შემოსული საჩივრების რიცხვი არ ასახავს რეალურ სურათს იმ პრობლემური საკითხების რაოდენობისა, რასაც ადგილი აქვს რეგიონებში. 2018 წელს ენერგომბუდსმენის აპარატში დაფიქსირდა შპს „ბათუმის წყლის“ მიმართ მხოლოდ 1 საქმე, ხოლო საანგარიშო წლის განმავლობაში ეს რიცხვი გაიზარდა და შეადგინა 460 საქმეს. მკვეთრად არის აგრეთვე გაზრდილი საჩივრების რაოდენობა შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ მისამართით.

რამ განაპირობა ასეთი ზრდა? უპირველეს ყოვლისა, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებამ. 2019 წლის განმავლობაში ენერგომბუდსმენი რეგულარულად იმყოფებოდა სხვადასხვა მუნიციპალიტეტსა თუ ქალაქში. არც აჭარის რეგიონი გამოდგა გამონაკლისი. აქცია „მომრავი ოფისის“ ფარგლებში გაიმართა უამრავი შეხვედრა მომხმარებლებთან და

მათი უკმაყოფილების მიზეზი ხშირ შემთხვევაში სასმელი წყლის ძველი დავალიანების საკითხი იყო. სწორედ მოქალაქეების ინფორმირებამ მათი სამართლებრივი უფლებების შესახებ გამოიწვია კორესპონდენციის ზრდა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში.

სასმელი წყლის ხარისხის კონტროლი

საქართველოს მთავრობის 2014 წლის 15 იანვრის №58 დადგენილებით დამტკიცებული სასმელი წყლის ტექნიკური რეგლამენტი მკაფიოდ განსაზღვრავს სანიტარულ მოთხოვნებს სასმელი წყლის მიმართ. სასმელი წყალი უნდა იყოს უსაფრთხო. ამის განსაზღვრა შეუიარაღებელი თვალთშეამლგებელია, თუ ყურადღებას მივაქცევთ იმ გარემოებას, რომ წყალი უნდა იყოს უფერო, უსუნო, უგემო და არ უნდა გააჩნდეს სიმღვრივე. სწორედ ეს კომპონენტები განაპირობებენ წყლის ხარისხის შესაბამისობას მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილ ნორმატივებთან.

უსაფრთხო პროდუქტის მიღების უფლება მომხმარებლების ერთ-ერთი ფუნდამენტური უფლებაა, რომელიც გაეროს რეზოლუციით არის განმტკიცებული. შესაბამისად, ასეთი კატეგორიის საქმეები ენერგომბუდსმენის მკაცრი მონიტორინგის საგანს წარმოადგენს. სასმელი წყლის მიმწოდებელი ნებისმიერი კომპანია ვალდებულია რეგულარულად აწარმოოს სასმელი წყლის მოქმედი ტექნიკური რეგლამენტებით დადგენილ მაჩვენებლებთან შესაბამისობის კონტროლი და მონიტორინგი. მომხმარებლებისთვის უსაფრთხო და ჯანსაღი სასმელი წყლის მიწოდება წარმოადგენს წყალმომარაგების ლიცენზიატი კომპანიების ძირითად ამოცანას და ვალდებულებას.

აღსანიშნავია, რომ სასმელი წყლის ხარისხთან დაკავშირებული მოქალაქეთა განცხადებები არც 2019 წელს კარგავს აქტუალობას. წინა წლების ანგარიშებში დეტალურად იყო აღწერილი ის პროცედურები, რასაც მიმართავს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მოცემული კატეგორიის საქმეების შესწავლის დროს. ამასთან, პრაქტიკა გვიჩვენებს, რომ სასმელი წყლის დაბინძურების ფაქტის შესახებ მტკიცება უწყვეს უშუალოდ მომხმარებელს.

დამცველის სამსახურში დაფიქსირებული ნებისმიერი პრეტენზია სასმელი წყლის ვარგისიანობასთან დაკავშირებით, იგზავნება სურსათის ეროვნულ სააგენტოში შესაბამისი კვლევის ჩატარების მიზნით. სააგენტო წარმოადგენს დამოუკიდებელ, მიუკერძოებელ ორგანოს და მისი ლაბორატორიის ანალიზის პასუხი მიიჩნევა სანდოდ. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური წლების განმავლობაში თანამშრომლობს სურსათის ეროვნულ სააგენტოსთან და მიგვაჩნია, რომ ეს ურთიერთობა პოზიტიურად აისახება მომხმარებლების ინტერესებზე.

სასმელი წყლის ხარისხთან დაკავშირებული სადაო საკითხის შესწავლა გარკვეულ სირთულეებთან არის დაკავშირებული. კერძოდ, სასმელი წყლის დაბინძურების ამსახველი

ვიდეო-ჩანაწერი/ფოტო-მასალა კომპანიისათვის არ წარმოდგენს საკმარის მტკიცებულებას იმისათვის, რომ აიღოს პასუხისმგებლობა სასმელი წყლის დაბინძურების ფაქტზე. ხშირ შემთხვევაში, სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანია ხელს იშვერს მომხმარებელზე და მიუთითებს, რომ მასთან არსებული სასმელი წყლის მიმწოდებელი მილების მდგომარეობა არის დაზიანებული და სწორედ ეს გარემოება იწვევს სასმელი წყლის დაბინძურების ფაქტს. ვერ დავეთანხმებით კომპანიის ასეთ მიდგომას, ვინაიდან უგულებელყოფილია ის გარემოება, რომ დაზიანებული მილის შემთხვევაში დაბინძურებული (მღვრიე) წყალი უნდა მოდიოდეს რეგულარულად და არა ერთჯერადად, რასაც ადგილი აქვს პრაქტიკაში.

ენერგომომუდსმენის სამსახურს მიაჩნია, რომ ლიცენზიატი კომპანიის მხრიდან სასმელი წყლის ხარისხზე სათანადო რეაგირება და საკითხის დეტალური შესწავლა, დაეხმარება მას, თავიდან აიცილოს მომხმარებლების პრეტენზიები მოცემული კატეგორიის საქმეებთან დაკავშირებით და მაღალი სტანდარტების მქონე კომპანიის სტატუსი განამტკიცოს.

შემთხვევები პრაქტიკიდან:

მოქალაქეები უჩიოდნენ სასმელი წყლის ხარისხს ქ. თბილისში, ჩიტაიას და ჩიქობავას ქუჩებზე, კერძოდ წყალი იყო მღვრიე და დაბინძურებული. ყოველ ცალკეულ შემთხვევაზე საზოგადოებრივი დამცველის მხრიდან მოხდა სათანადო რეაგირება და შესაბამისი რეკომენდაციები გაიგზავნა მომსახურე კომპანიებთან. სასმელი წყლის ხარისხის შემოწმებასთან დაკავშირებით ასევე გაიგზავნა მიმართვები სსიპ „სურსათის ეროვნულ სააგენტოში“. მათ მიერ წარმოდგენილი პასუხებითა და სინჯების ლაბორატორიული შემოწმების შედეგებით სასმელი წყლის დაბინძურების ფაქტები არ ფიქსირდებოდა.

სოციალური ქსელის მეშვეობით გავრცელდა ინფორმაცია თეთრიწყაროს მუნიციპალიტეტში, დაბა მანგლისში მოსახლეობისთვის დაბინძურებული სასმელი წყლის მიწოდების თაობაზე. მოქალაქეები აღნიშნავდნენ, რომ ონკანებში მიედინებოდა ტალახიანი წყალი და განთავსებული ჰქონდათ ფოტოსურათები. კომპანიის მიერ წარმოდგენილი წერილობითი განმარტებით, მიმდინარეობდა აბონენტების გამრიცხველიანებასთან დაკავშირებული სამუშაოები, ასევე სასმელი წყლის სათავე ნაგებობის და წყალმომარაგების ქსელის რეაბილიტაციის პირველი ეტაპის სამშენებლო სამუშაოები, რომელიც ხორციელდება შპს „ნიუმენი“-ს მიერ. დაბა მანგლისში, იოანე მანგლელის ქუჩაზე მოწყობილი ახალი ქსელი შპს „ნიუმენი“-ს მიერ მოქმედ ქსელს მიუერთდა და ჩაირთო კომპანიასთან შეთანხმების გარეშე, რამაც გამოიწვია წყლის ხარისხის დარღვევა. ტექნიკური სამუშაოების გამო მაცხოვრებლებს არ მიეწოდებოდა სასმელი წყალი, რასაც დაემატა ქსელის რეცხვითი სამუშაოები. აღნიშნული მიზეზის გამო მომხმარებლებს გაეგზავნათ მოკლე ტექსტური შეტყობინებები რეკომენდაციით წყლის გამოყენების დაუშვებლობაზე ნებისმიერი დანიშნულებით. შეზღუდვის გამო მოსახლეობისთვის წყლის მიწოდება განხორციელდა წყალმზიდების საშუალებით.

საზოგადოებრივმა დამცველმა სოციალურ ქსელში გავრცელებული ვიდეომასალით შეიტყო ქ. ჭიათურის მოსახლეობისთვის დაბინძურებული სასმელი წყლის მიწოდების შესახებ, რის თაობაზეც საკუთარი ინიციატივით დაიწყო საქმისწარმოება. ჭიათურის მუნიციპალიტეტში (ფანცულაიას, პატარიძისა და სოფრომადის ქუჩები) და მის რამდენიმე სოფელში (პერევი, ითხვისი, შუქრუთი) სასმელი წყლის დაბინძურებასთან დაკავშირებით წერილობით მომართა საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატმაც. კომპანიის მიერ წარმოდგენილი განმარტებით, ზემოაღნიშნული ქუჩები და სოფლები არ წარმოადგენენ მისი მომსახურების არეალს და მითითებულ მისამართებზე მცხოვრებნი არ არიან რეგისტრირებული აბონენტებად. ასევე განმარტავდნენ, რომ ჭიათურის მუნიციპალიტეტში კომპანიის მომსახურების არეალში არსებული წყალმომარაგების სისტემა ძველი და ამორტიზებულია. 2017 წლის ოქტომბრიდან აზიის განვითარების ბანკის დაფინანსებით მიმდინარეობდა წყალმომარაგების ქსელის სარეაბილიტაციო სამუშაოები. რეაბილიტაციის შემდეგ ქ. ჭიათურა, სოფ. ნავარძეთი და სოფ. მსხლოვანი ისარგებლებდნენ გაუმჯობესებული წყალმომარაგების რეჟიმით. 2019 წლის 22 აგვისტოს (ვიდეო მასალის გავრცელების დღე) აღებული წყლის სინჯების შედეგები კი შეესაბამებოდა სასმელი წყლის ტექნიკური რეგლამენტით დადგენილ მოთხოვნებს.

საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატმა მოგვმართა მარნეულის მუნიციპალიტეტში, სოფელ შაუმიანის დევნილთა დასახლებაში წყალმომარაგების კუთხით არსებული მძიმე ვითარების შესახებ. მოსახლეობის ინფორმაციით, წყალს ჰქონდა სპეციფიური სუნი და გემო, მიჰყვებოდა ჭუჭყი და ნადგომი წყალი რამდენიმე საათის შემდეგ იღებდა მწვანე შეფერილობას. წყლის ხარისხი შეამოწმა სსიპ „სურსათის ეროვნულმა სააგენტომ“. ლაბორატორიული შემოწმების მიზნით სოფელ შაუმიანის დევნილთა დასახლებაში, ერთ-ერთი მაცხოვრებლის საცხოვრებელ ბინაში განხორციელდა სასმელი წყლის სინჯების აღება. ჩატარებული კვლევის შედეგების თანახმად, სასმელი წყლის სინჯი შეესაბამებოდა სასმელი წყლის ტექნიკური რეგლამენტის მოთხოვნებს.

დაბა მესტიაში, ახალშენის უბნის მოსახლეობის განმარტებით, გაზაფხულისა და შემოდგომის უხვი ნალექების დროს წყალი იმღვრეოდა და სასმელად უვარგისი ხდებოდა. ჩატარებული კვლევის შედეგად სასმელი წყლის ხარისხი ამ შემთხვევაშიც აკმაყოფილებდა არსებულ მოთხოვნებს.

ყოველივე ზემოთ აღნიშნულიდან გამომდინარე, სასმელი წყლის ხარისხთან დაკავშირებით არაერთი მომართვა დაფიქსირდა. პრობლემად რჩება ის ფაქტი, რომ დროულად ვერ ხერხდება ფაქტზე რეაგირება და სინჯის აღება დაბინძურების მომენტში. სასმელი წყლის სისტემაში სათავე ნაგებობიდან ან სხვაგვარად ხვდება დაბინძურება.

მომსახურების ხარისხი

2019 წლიდან მოქმედებს მარეგულირებელი კომისიის დადგენილება „მომსახურების ხარისხის წესების“ შესახებ. აღნიშნული წარმოადგენს ენერგეტიკის სექტორში მოქმედი კომპანიების მიერ გაწეული მომსახურების კონტროლის ერთიან მექანიზმს, რომელიც თანაბრად ვრცელდება სასმელი წყლის მიმწოდებელ კომპანიებზეც. ახალი წესებით, წყალმომარაგების კომპანიებს დაევალა ისეთი მნიშვნელოვანი დოკუმენტაციის წარმოება, როგორცაა ელექტრონული ჟურნალები. ამოქმედდა მომხმარებლისათვის გაუწეველი მომსახურების კომპენსირების, აგრეთვე საწარმოს დაჯარიმებისა და წახალისების მექანიზმები და სხვა.

წყალმომარაგების ლიცენზიატი პასუხისმგებელია წყალმომარაგების სისტემის მეშვეობით მომხმარებელთა სათანადოდ მომსახურებასა და წყალმომარაგებაზე. კომპანიამ უნდა დაიცვას ტექნიკური და უსაფრთხოების დადგენილი ნორმები და წესები, უზრუნველყოს მუდმივმოქმედი 24-საათიანი სატელეფონო ცხელი ხაზით მომსახურება, დაუყოვნებლივ მოახდინოს სათანადო რეაგირება შეტყობინებაზე სასმელი წყლით მომარაგების შეწყვეტის ან/და დაწნევის ცვალებადობის შესახებ, განახორციელოს წყალარინება (შესაბამისად, ჩამდინარე სითხის გარემოსაგან იზოლირება და მისი წყალსატევში ჩაშვებამდე სათანადოდ გაწმენდის უზრუნველყოფა).

საანგარიშო პერიოდში დაფიქსირდა განცხადებები სასმელი წყლის არასათანადო წნევით მიწოდების საკითხთან დაკავშირებით. განმცხადებლების განმარტებით, მათ საცხოვრებელ ბინებში სასმელი წყლის მიწოდება ხდებოდა დაბალი წნევით. კომპანიებს გაეგზავნათ რეკომენდაციები, დაუყონებლივ მოეხდინათ სათანადო რეაგირება და უზრუნველყოთ მათი განაწილების არეალში მყოფი მომხმარებლების შესაბამისი წნევით სასმელი წყლის უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო მომარაგება. აღსანიშნავია, რომ წნევასთან დაკავშირებული პრობლემა ლოკალურ ხასიათს უფრო ატარებენ.

დამცველის სამსახურში რეგისტრირებულია აგრეთვე მოქალაქეთა საჩივრები წყალარინების ქსელის დაზიანებასთან დაკავშირებით. განმცხადებლები გამოხატავენ უკმაყოფილებას კომპანიის მიერ არასათანადო რეაგირებაზე. ამ კატეგორიის საქმეებზე გაგზავნილი რეკომენდაციები დაკმაყოფილდა და წყალმომარაგების კომპანიამ აღმოფხვრა დაზიანებები.

შემთხვევები პრაქტიკიდან:

საანგარიშო წლის განმავლობაში შემოსული განცხადებებიდან შეგვიძლია გამოვყოთ მოქალაქე ი.ტ. მომართვა, რომლის თანახმად მომხმარებელი გამოხატავდა უკმაყოფილებას შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მიმართ ქ. თბილისის ცენტრალურ უბანში მდებარე კორპუსში უხარისხო სასმელი წყლის მიწოდებასთან დაკავშირებით: „წყალს მოყვება ქვიშა,

ამასთან არსებობს დაწინევის პრობლემა და დანადგარებს უჭირს მუშაობა“. კომპანიას წარედგინა რეკომენდაცია, რომ მოქმედი წესების დაცვით უზრუნველყოთ “მომხმარებლის შესაბამისი ხარისხის სასმელი წყლით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო წყალმომარაგება“. რაც შეეხება საკითხს სასმელი წყლის დაბალი წნევით მიწოდებაზე, ამ შემთხვევაში კომპანიის ტექნიკური სამსახურის თანამშრომლებმა ადგილზე შეამოწმეს წნევა და დაადგინდა, რომ $P=7,0$ ატმოსფერო საკმარისია ამ კონკრეტული შენობისთვის. შესაბამისად, წყალმომარაგების შეფერხება გამოწვეული იყო შიდა ქსელის გაუმართაობით, რომლის მოვლა-პატრონობა სახლთმფლობელის მოვალეობაა.

მსგავსი პრობლემით მოგვმართა მოქალაქე გ.ჯ., რომელიც პრეტენზიას გამოხატავდა დაბალი წნევით სასმელი წყლის მიწოდებაზე ზემოხსენებული კომპანიის მიმართ, რის გამოც ვერ ჩართო გათბობის ქვაბი, სარეცხი მანქანა. აღნიშნული პრობლემა მოსკოვის გამზირზე მდებარე საცხოვრებელი კორპუსის სხვა მაცხოვრებელსაც ჰქონდა. განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ კომპანია რეაგირებას არ ახდენს, მიუხედავად არაერთი მიმართვისა. აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით ენერგომბუდსმენმა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერს“ გაუგზავნა სამართლებრივად დასაბუთებული რეკომენდაცია. კომპანიას საკმაოდ დიდი დრო დასჭირდა საკითხის დასარეგულირებლად, თუმცა საბოლოო ჯამში, ტექნიკური ღონისძიებების შედეგად დაზიანება აღმოიფხვრა და საკითხი გადაწყდა მომხმარებლის სასარგებლოდ.

დამცველის სამსახურმა წარმოებაში იყო საქმე დაბა ბაკურიანში მდებარე კომპლექსის ბინათმესაკუთრეთა ამხანაგობის საჩივარი სასმელი წყლის არასათანადო წნევით მიწოდებასთან დაკავშირებით. განმცხადებლის განმარტებით, მკვეთრად არის გაუარესებული წყალმომარაგება - მესამე სართულიდან და ზემოთ ფაქტიურად შეწყდა წყალმომარაგება, რის გამოც მომხმარებლებს შეექმნათ სერიოზული პრობლემები. ამხანაგობამ მიმართა შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ ადგილობრივ სამსახურს, რომელმაც განმარტა, რომ პრობლემა განაპირობა კომპლექსში რეზერვუარის არქონამ და წყლის მოხმარების ზრდამ. ამასთან, არანაირი რეაგირება არ განახორციელა.

ენერგომბუდსმენის სამსახურის წარმომადგენლები ამხანაგობის წევრებთან ერთად ადგილზე გაეცნენ საკითხის ვითარებას, რა დროსაც დადასტურდა, რომ კომპლექსის წყალმომარაგების გაუარესება გამოიწვია ქსელზე ახალი ობიექტების უნებართვო დაერთებამ, აგრეთვე წყლის ავზისა და წყლის ტუმბოს მოწყობამ, ასევე ახალი მომხმარებლის თვითნებურმა ქმედებებმა, რაც გამოიხატა ახალი ობიექტის წყალმომარაგების გასაძლიერებლად არსებული კორპუსებისთვის ე.წ. „ვენტილების“ თვითნებურად გამორთვა/ჩართვებით და მომხმარებლებისთვის წყალმომარაგების პერიოდულად შეზღუდვით.

აღსანიშნავია, რომ კორპუსების წყალმომარაგება გამოსწორდა და ჩვეულ რეჟიმს დაუბრუნდა მას შემდეგ, რაც ახალი ობიექტის მფლობელმა განაცხადი შეიტანა „წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მომხმარებლის მიერთების შესახებ“ და კომპანიის მიერ მოეწყო ახალი წყალმომარაგების ქსელი და ახალ მომხმარებლის ქსელზე მიერთება განხორციელდა დადგენილი წესით.

წყალმომარაგების შეზღუდვა

წყალმომარაგების ლიცენზიატი კომპანიებისთვის განსაზღვრულია კონკრეტული ვალდებულება - უზრუნველყოს მომხმარებელი უწყვეტი და საიმედო წყალმომარაგებით. ამ მიზნით სასმელი წყლის მიწოდებელი კომპანიები ახორციელებენ ქსელის მოვლა-პატრონობას. როგორც ცნობილია, მთელი ქვეყნის მასშტაბით მიმდინარეობს წყალმომარაგების ქსელის მოძველებული ინფრასტრუქტურის რეაბილიტაცია. ამ საქმიანობაში წყალმომარაგების კომპანიებთან ერთად ჩართულია თვითმმართველობის ორგანოებიც *(აღსანიშნავია, რომ ადგილობრივი თვითმმართველობის კოდექსის მე-16 მუხლით განსაზღვრული მუნიციპალიტეტის ვალდებულება წყალმომარაგებისა და წყალარინების უზრუნველყოფასთან დაკავშირებით, ემთხვევა ლიცენზიატი კომპანიის ვალდებულებას)*. რა თქმა უნდა, სარემონტო სამუშაოების წარმოება დაკავშირებულია დიდ ხარჯებთან და მოითხოვს კომპლექსურ მიდგომას, მაგრამ საჭიროა პრიორიტეტული გახდეს კომპანიის მიდგომა, რომ მინიმუმადე იყოს დაყვანილი სარემონტო სამუშაოების რაოდენობა და ხანგრძლივობა.

დამცველის სამსახურში ხშირია მოქალაქეთა სატელეფონო ზარები, რომლებიც გამოხატავენ უკმაყოფილებას წყალმომარაგების შეზღუდვასთან დაკავშირებით. განსაკუთრებით ვაკცევთ ყურადღებას ისეთ მომხმარებლებს, რომლებთანაც რეგულარულად ხდება სასმელი წყლის მიწოდების შეზღუდვა ერთი და იგივე მიზეზით, მაგალითად, მიმდინარეობდა გეგმიური სარემონტო სამუშაოები. მოქალაქეთა ინფორმაციით, ქსელი ხშირად გამოდის მწყობრიდან.

საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ (შემდგომში - წესები) მე-2 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, „მიწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებლის შესაბამისი ხარისხის სასმელი წყლით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო წყალმომარაგება კანონმდებლობის, ამ წესებისა და მისი შესაბამისი ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესაბამისად“.

წესების 27-ე მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მომხმარებელთა წყალმომარაგება ქ. თბილისის ძველი საზღვრების ფარგლებში 2013 წლის

პირველი იანვრიდან და შემდეგ, ხოლო ახალი საზღვრების ფარგლებში 2015 წლიდან და შემდეგ უნდა იყოს უწყვეტი (24-საათიანი). ამასთან, მომხმარებელთა წყალმომარაგების პირობები არ უნდა გაუარესდეს.

წესების მე-14 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, „წყალმომარაგების ლიცენზიატი ვალდებულია, მომარაგების გეგმურ წყვეტამდე სარემონტო სამუშაოების შესახებ, ტექსტური შეტყობინებით აცნობოს შესაბამის არეალში არსებულ მომხმარებლებს სამუშაოების დაწყებამდე არაუმეტეს 5 და არანაკლებ 1 კალენდარული დღით ადრე მაინც. წყალმომარაგების ლიცენზიატი ვალდებულია, შეტყობინებაში ზუსტად მიუთითოს სამუშაოების დაწყების დრო და ხანგრძლივობა. იმ შემთხვევაში, თუ დაგეგმილი სამუშაოების შედეგად მომარაგება უწყდება შესაბამის თვითმმართველ ერთეულში არსებულ მომხმარებელთა 2 პროცენტზე მეტს, მაგრამ არანაკლებ 100 მომხმარებლისა, ზემოაღნიშნულ ვადაში წყალმომარაგების ლიცენზიატმა, ასევე უნდა გაავრცელოს შესაბამისი ინფორმაცია მედიასაშუალებებით, მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილი წესით. თუ წყალმომარაგების ლიცენზიატი ვერ ახერხებს გეგმური წყვეტის თაობაზე მომხმარებლის წინასწარ ინფორმირების ვადის დაცვას, სასმელი წყლით მომარაგების შეწყვეტა უნდა გადავადდეს. ამასთან, თუ წყალმომარაგების ლიცენზიატისგან დამოუკიდებელი მიზეზის გამო ვერ ხდება მომხმარებელთა წინასწარ ინფორმირების ვადის დაცვა, მომხმარებელთა ინფორმირება უნდა მოხდეს მოსალოდნელი წყვეტის შესახებ ინფორმაციის მიღებისთანავე“, ხოლო ამავე მუხლის 1¹ პუნქტის თანახმად, „წყალმომარაგების ლიცენზიატი ვალდებულია, შესაძლო მოკლე ვადაში აღმოფხვრას არაგეგმური წყვეტა. იმ შემთხვევაში, თუ მომარაგების აღდგენა საჭიროებს რთული სამუშაოების შესრულებას, წყალმომარაგების ლიცენზიატი ვალდებულია, რთული სამუშაოს კატეგორიის მინიჭებისთანავე, შესაბამის არეალში არსებულ მომხმარებლებს აცნობოს ტექსტური შეტყობინებით გათიშვის ზუსტი მიზეზი და მომარაგების აღდგენის სავარაუდო დრო. იმ შემთხვევაში, თუ მომარაგება შეუწყდა შესაბამის თვითმმართველ ერთეულში არსებულ მომხმარებელთა 2 პროცენტზე მეტს, მაგრამ არანაკლებ 100 მომხმარებლისა, ზემოაღნიშნულ ვადაში წყალმომარაგების ლიცენზიატმა ასევე უნდა გაავრცელოს შესაბამისი ინფორმაცია მის ოფიციალურ ვებგვერდზე.“ (2019 წელს მოქმედი რედაქცია).

როგორც უკვე აღინიშნა, საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ 2018 წლის 28 დეკემბერს №39 დადგენილებით დაამტკიცა „მომსახურების ხარისხის წესები“, რომლის მიზანი მდგომარეობს მომხმარებლისათვის გაწეული მომსახურების კომერციული ხარისხის გაუმჯობესება და წყალმომარაგების სეგმენტში - სასმელი წყლით საიმედო და უწყვეტი მომარაგება. აღნიშნული წესები აგრეთვე განსაზღვრავს მინიმალურ კრიტერიუმებს მომარაგების წყვეტის შემთხვევებისთვისაც.

მოცემული საქმეების განხილვის დროს პრობლემას წარმოადგენს - კომპანიის მიერ ტექნიკური სამუშაოს ხარისხის შემოწმების შეუძლებლობა, ვინაიდან მიგვაჩნია, რომ ხარისხიანად გარემონტებული ქსელი ან ახალი ქსელი მცირე დროში არ უნდა ზიანდებოდეს.

შემთხვევები პრაქტიკიდან:

2019 წლის განმავლობაში არაერთი სატელეფონო შეტყობინება შემოვიდა საზოგადოებრივ დამცველთან, რომელიც შეეხებოდა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუნდის“ მხრიდან სასმელი წყლის მიწოდების ხშირ შეწყვეტებს. მოქალაქეები უჩიოდნენ შეწყვეტების სიხშირეს და მის ხანგრძლივობას.

მოქალაქე ი.ჯ. მომართა ქ. თბილისში, ნუცუბიძის IV პლატოზე სასმელი წყლის ხშირ შეწყვეტებთან დაკავშირებით. მოქალაქე ასევე უკმაყოფილებას გამოთქვამდა სამუშაოების ხანგრძლივობისა და ზოგიერთ შემთხვევაში შეუტყობინებლობის გამო.

კომპანიის მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტაციის შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ 2019 წლის იანვრიდან ივლისის ჩათვლით მოქალაქეს წყალმომარაგება შეუწყდა 12-ჯერ, აქედან იანვარში დაფიქსირდა - 2, თებერვალში - 4, ხოლო მარტში - 1, აპრილში - 2, ივლისში - 3 შემთხვევა, ხოლო წყვეტის ხანგრძლივობა სხვადასხვა შემთხვევაში მერყეობდა 4-დან 12 საათამდე.

მოქალაქე თ.ჩ. მომართა ქ. თბილისში, ჯანაშიას ქუჩაზე მიმდინარე წყვეტებთან დაკავშირებით. მოცემულ შემთხვევაში კი დადგინდა, რომ 2019 წლის იანვრიდან ივლისის ჩათვლით მოქალაქეს წყალმომარაგება შეუწყდა 9-ჯერ, აქედან იანვარში დაფიქსირდა - 1, თებერვალში - 2, მარტში - 2, აპრილში - 1, მაისში - 2, ხოლო ივლისში - 1 შემთხვევა, ხოლო წყვეტის ხანგრძლივობა სხვადასხვა შემთხვევაში მერყეობდა 2-დან 8 საათამდე.

მოცემულ შემთხვევაში ორივე მისამართზე შეწყვეტები გამოწვეული იყო მიმდებარე ტერიტორიებზე წარმოქმნილი დაზიანებებით და ატარებდა არაგეგმიურ ხასიათს.

მომართვიანობის შინაარსიდან გამომდინარე ნათლად ჩანს, რომ წყალმომარაგების არსებული სისტემის ძირითადი მონაკვეთები მოძველებულია და საჭიროებს შეცვლა/განახლებას.

მნიშვნელოვანია შესრულებული სამუშაოს ხარისხის კონტროლი, რათა მინიმუმამდე იქნეს დაყვანილი განახლებულ ქსელზე მომხდარი დაზიანებების რაოდენობები. ასევე საჭიროა, მოკლე მონაკვეთებზე ჩამკეტ-მარეგულირებელი ურდულების დამონტაჟება. წყალმომარაგების ლიცენზიატებისთვის აღნიშნული წარმოადგენს დამატებით ხარჯს, თუმცა მიგვაჩნია, რომ მკვეთრად შემცირდება არეალი და მომხმარებელთა რაოდენობა, რომელთა ეზლუდებათ წყალმომარაგება.

ხანდაზმული დავალიანება

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა დიდი როლი ითამაშა მომხმარებლებისთვის მათი უფლებების გაცნობის თვალსაზრისით. ქვეყანაში არსებული რთული სოციალური მდგომარეობის პირობებში თითოეული მოქალაქე მტკივნეულად განიცდის კომუნალური მომსახურების ტარიფებს. მიმდინარე ხარჯებთან ერთად მომხმარებლებს ხშირად სთხოვენ ძველი დავალიანებების გადახდას, რისი გადახდის ვალდებულებაც, მოქმედი კანონმდებლობის პირობებში, მოქალაქეებს არ აქვთ. ეს გარემოება ეყრდნობა მოქმედ სამოქალაქო კოდექსს.

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 ენერჯეტიკისა 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).

ხანდაზმული დავალიანებების საკითხი აქტუალობას არ კარგავს და ეს თვალსაჩინოდ აისახა „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესებში“ განხორციელებულ ცვლილებებში. კერძოდ, 2019 წელს ამოქმედდა რეგულაცია, რომლის თანახმად, სასმელი წყლის მიწოდებელი კომპანია ვალდებულია ანგარიშსწორების ქვითარში განცალკევებულად ასახოს ის დავალიანება, რომლის წარმოშობის მომენტიდან გასულია 3 წელზე მეტი და

რომელიც მომხმარებელს პირდაპირი წერილობითი ფორმით არ უღიარებია ან/და არ არსებობს მხარეთა შორის შეთანხმება ამ დავალიანების გადანაწილებაზე. ამასთან, დაუშვებელია, მომხმარებლის პირდაპირი მითითების გარეშე, მიმწოდებლისთვის გადახდილი თანხის მიმართვა იმ დავალიანების დასაფარად, რომლის წარმოშობის მომენტიდან გასულია 3 წელზე მეტი და რომელიც მომხმარებელს პირდაპირი წერილობითი ფორმით არ უღიარებია ან/და არ არსებობს მხარეთა შორის შეთანხმება ამ დავალიანების გადანაწილებაზე. ასეთ შემთხვევაში, ზედმეტად გადახდილი თანხა გათვალისწინებული იქნება მომდევნო ანგარიშსწორებისას.

აღნიშნული საკანონმდებლო ცვლილებების შემუშავება წინ გადადგმული ნაბიჯია. მიგვაჩნია, რომ მოცემულ საკითხში ენერგომომუდსმენის სამსახურმაც შეიტანა დიდი წვლილი, ვინაიდან მაქსიმალური ძალისხმევა იყო მიმართული მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით ჩატარებულ აქტივობებში: ენერგომომუდსმენი რეგულარულად ატარებს შეხვედრებს მოსახლეობათან, აგრეთვე ტელევიზიისა და სოციალური ქსელის მეშვეობით წარადგენს რეკომენდაციებს.

წინა წლებთან შედარებით, როდესაც ხანდაზმული დავალიანებების საქმეები დამცველის სამსახურის კორესპონდენციის უდიდეს ნაწილს წარმოადგენდნენ, მათი რიცხვი 2019 წელს მკვეთრად შემცირდა. აღნიშნული ფაქტი აიხსნება, პირველ რიგში, იმ გარემოებით, რომ მომხმარებლებმა იციან თავისი უფლებები და ყოველთვის ქვითარში თვალსაჩინოდ ხედავენ ინფორმაციას ძველი დავალიანების შესახებ.

ძველი მესაკუთრის დავალიანება

უძრავი ქონების შეძენისას ხშირია შემთხვევები, როდესაც ახალი მესაკუთრე აღმოჩნდება ძველი მესაკუთრის მიერ გადაუხდელი სასმელი წყლის დავალიანების წინაშე. სამწუხაროდ, ბევრმა მოქალაქემ არ იცის, რომ მოქმედი კანონმდებლობა ათავისუფლებს სხვის მიერ მოხმარებული სასმელი წყლის დავალიანების გადახდის ვალდებულებისგან.

ენერგომომუდსმენის სამსახურში ფიქსირდება არაერთი განცხადება უძრავი ქონების ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული დავალიანების შესახებ. ამ შემთხვევაში, საკითხის შესწავლა იწყება უძრავი ქონების ნასყიდობის ხელშეკრულებით. კერძოდ, მოწმდება მყიდველის ნების გამოხატვის ფაქტი - აიღო თუ არა მან გამყიდველის მიერ დატოვებული დავალიანების გადახდის ვალდებულება. მხოლოდ ამ გარემოების დადასტურების შემთხვევაში წარმოიშობა ახალი მესაკუთრის ვალდებულება, გადაიხადოს ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული ვალი. სხვა დანარჩენ შემთხვევაში, სამსახური ხელმძღვანელობს მარეგულირებელი კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-

9 მუხლის მე-14 პუნქტით, რომელიც განსაზღვრავს, რომ „დაუმჯებელია, მიმწოდებლის მიერ ერთი მომხმარებლის დავალიანების გადაკისრება სხვა მომხმარებელზე, ამ უკანასკნელის წერილობითი თანხმობის გარეშე.“ ყოველ კონკრეტულ განცხადებაზე ენერგომბუდსმენის სამსახური ეცნობა ამონაწერს საჯარო რეესტრიდან, რომლის საფუძველზეც დასტურდება საკუთრების უფლების წარმოშობის თარიღი, რაც შესაძლებლობას იძლევა ზუსტად განისაზღვროს დავალიანების წარმოშობის თარიღიც.

სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესები არა მხოლოდ მომხმარებლის ინტერესების დაცვისკენ არის მიმართული, არამედ, აგრეთვე, ლიცენზიატი კომპანიების ფინანსურ ინტერესებისაც ითვალისწინებს. წესების მე-14 მუხლის მე-5 პუნქტში აღნიშნულია: „მომხმარებლის სხვა მისამართზე გადასვლის ან/და მიმწოდებლის მიერ მომსახურების შეწყვეტის შემთხვევაში მიმწოდებელს უფლება აქვს საბოლოო ანგარიშსწორების შედეგად წარმოქმნილი გადაუხდელი თანხა მოსთხოვოს ან/და დაარიცხოს გადახდაზე პასუხისმგებელ პირს ან დარიცხული დავალიანება გადაიტანოს ამ მომხმარებლის ახალ მისამართზე (ამ მიმწოდებლის მოქმედების არეალში მომხმარებლის სხვა მისამართზე გადასვლის შემთხვევაში).

მოცემული ნორმა მოიცავს წყალმომარაგების დავალიანების გადატანის შესაძლებლობას ძველი მესაკუთრის ახალ მისამართზე, თუ იგი მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მოქმედების არეალში ხვდება.

პრაქტიკა გვიჩვენებს, რომ წინა წლებთან შედარებით მოცემული კატეგორიის საქმეების რაოდენობა საგრძნობლად შემცირდა. ვვარაუდობთ, რომ ეს გამოწვეულია დამცველის რეკომენდაციების დასაბუთებულობითა და მომხმარებელთა მაღალი ცნობიერებით თავისი უფლებების შესახებ.

თანხის დარიცხვა სულადობით

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის N32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-9 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, სასმელი წყლის საფასურის დარიცხვა ხორციელდება ორი საფუძველით: ა) ინდივიდუალური მრიცხველის შემთხვევაში - მხოლოდ ამ ინდივიდუალური მრიცხველის ჩვენებაზე დაყრდნობით; ბ) გაუმრიცხველიანებელი საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის შემთხვევაში - სულადობის მიხედვით.

წინა წლებთან შედარებით ენერგომბუდსმენის სამსახურში რეგისტრირებულ საჩივრებში მკვეთრად შემცირდა სასმელი წყლის საფასურის სულადობით დარიცხვის საქმეები. მიგვაჩნია, რომ ეს გარემოება დადებითად უნდა შეფასდეს, ვინაიდან წყალმომარაგების

კომპანიები ითვალისწინებენ დამცველის რეკომენდაციებს და მომხმარებლების ინტერესების გათვალისწინებით მეტი ყურადღებით ეკიდებიან მოცემული კატეგორიის საქმეებს

პრაქტიკაში გვხვდება განცხადებები, რომელთა შინაარსის მიხედვით, მოქალაქეები ასაჩივრებენ კომპანიის მხრიდან დარიცხულ ყოველთვიურ საფასურს სულადობის საფუძველზე იმ გარემოებაზე მითითებით, რომ არ ცხოვრობენ ან ნაწილობრივ იმყოფებიან რეგისტრაციის მისამართზე.

მოქალაქეთა ცხოვრების ფაქტის დადასტურება შესაძლებელია სხვა კომუნალური მომსახურებით სარგებლობის დამადასტურებელი დოკუმენტაციის შესწავლის გზით (მაგალითად, ელექტროენერჯისა და ბუნებრივი გაზის ლიცენზიატებისგან გაცემული აბონენტის ბრუნვის ისტორიებით, ქვეყანაში არყოფნის შემთხვევაში, აგრეთვე საკონსულო აღრიცხვაზე ცნობით და ა.შ.). იმ შემთხვევაში, თუ აღნიშნულ ინფორმაციაზე დაყრდნობით ფიქსირდება ელექტროენერჯისა და ბუნებრივი გაზის ნულოვანი ხარჯი, ეს მონაცემები ჩაითვლება უტყუარ მტკიცებულებად, რომ ბინაში არავინ ცხოვრობდა და, შესაბამისად, არ ხდებოდა სასმელი წყლის მოხმარება.

დამცველის სამსახურში რეგისტრირებული განცხადებებიდან ასევე შეიძლება გამოვყოთ ისეთი საქმეები, სადაც მომხმარებლები არ ეთანხმებიან სასმელი წყლის საფასურის დარიცხვას, ვინაიდან კომპანია ეყრდნობა არასწორ მონაცემებს სულადობის შესახებ. როგორც ცნობილია, სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანიები სულადობრივ დარიცხვას ახორციელებენ კონკრეტულ მისამართზე რეგისტრირებული პირების რაოდენობის შესაბამისად საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მონაცემებზე დაყრდნობით. თუმცა, აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ საფასურის დარიცხვის უმთავრეს პირობას უნდა წარმოადგენდეს სასმელი წყლის მოხმარების ფაქტის არსებობა. სწორედ აღნიშნული ფაქტის დადასტურების შემთხვევაში უნდა დაეყრდნოს კომპანია სახელმწიფო სერვისების განვითარების (სამოქალაქო რეესტრი) სააგენტოს მონაცემებს და დაარიცხოს საფასური.

შემთხვევები პრაქტიკიდან:

მოქალაქე ი.მ. განმარტებით, სასმელი წყლის მიმწოდებელ კომპანიაში წარდგენილი ჰქონდა დოკუმენტები, რომლის მიხედვითაც ქ. თბილისში ერთ-ერთ მისამართზე რეგისტრირებულია ნული პირი, ასევე არ ხორციელდებოდა საცხოვრებელი სახლის წყალმომარაგება. მიუხედავად ამისა, კომპანიის მხრიდან დარიცხვები კვლავ გრძელდებოდა. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა შესაბამისი რეკომენდაციით მიმართა კომპანიას და წარუდგინა სსიპ „სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს“ მიერ გაცემული ცნობა რეგისტრირებულ პირთა შესახებ. ასევე ელექტროენერჯის პირადი

აღრიცხვის ბართი, რომლის მიხედვითაც ფიქსირდებოდა ნულოვანი ჩვენებები. რეკომენდაციის საფუძველზე შეჩერდა სულადობრივი დარიცხვა და დაკორექტირდა დარიცხული თანხებიც.

ანალოგიური საკითხები აგრეთვე იყო მოქალაქე ი.მ. და ვ.გ. შემთხვევებში, კომპანიას წარედგინა აღნიშნული მოქალაქეების ელექტროენერჯის მოხმარების ნულოვანი ხარჯის დამადასტურებელი დოკუმენტაცია. საკითხები გადაწყდა მომხმარებელთა სასარგებლოდ.

მრიცხველის ჩვენებების აღება

კომისიის მიერ 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“. ხოლო მე-4¹ პუნქტის მიხედვით: „წყალმომარაგების ლიცენზიატი და ინდივიდუალური აღრიცხვის კვანძის მქონე საყოფაცხოვრებო კატეგორიის მომხმარებელი უფლებამოსილნი არიან, გააფორმონ ხელშეკრულება, რომლის საფუძველზე წყალმომარაგების ლიცენზიატს მიეცემა უფლება, ინდივიდუალური მრიცხველის ჩვენება წაიკითხოს, 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. მრიცხველის ჩვენების ყოველი წაკითხვის შემდეგ წყალმომარაგების ლიცენზიატი ვალდებულია დაადგინოს სხვაობა სასმელი წყლის რეალურ მოხმარებასა და პირობითად დარიცხულ ღირებულებას შორის და მოახდინოს მონაცემების კორექტირება შემდეგი წესით:

- ა) თუ მომხმარებელის მიერ გადახდილი თანხა მეტია ვიდრე ფაქტობრივად მოხმარებული სასმელი წყლის ღირებულება, ზედმეტად გადახდილი თანხა უნდა გაიქვითოს მომდევნო ანგარიშსწორებისას;
- ბ) თუ მომხმარებლის მიერ გადახდილი თანხა ნაკლებია ფაქტობრივად მოხმარებული სასმელი წყლის ღირებულებაზე, წარმოშვებული დავალიანება მომხმარებელმა უნდა დაფაროს მომდევნო ანგარიშსწორებისას“ (2020 წლის 1 იანვრამდე მოქმედი რედაქცია).

2019 წლის საანგარიშო პერიოდში, ისევე როგორც გასულ წლებში, ენერგომზრუნველობის სამსახურს მომართეს სასმელი წყლის მომხმარებლებმა, რომლებმაც გამოხატეს პრეტენზია სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანიის მიმართ მრიცხველის ჩვენებების არარეგულარულად წაკითხვის გამო. პრაქტიკაში დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც სასმელი წყლის მრიცხველის ჩვენებების აღება არ ხდებოდა 3 თვიდან 2 წლამდე პერიოდში. ამ დროს მომხმარებლის სააბონენტო ბარათზე აისახებოდა ე.წ. შეფასებითი ჩვენებები, რაც

წინა თვეების მონაცემებზე დაყრდნობით ხორციელდებოდა და აბონენტს ერიცხებოდა გაცილებით ნაკლები თანხა. მოგვიანებით, როდესაც კომპანიის მიერ რეალურ ჩვენებებზე დაყრდნობით აისახებოდა რეალურად მოხმარებული სასმელი წყლის საფასური, დავალიანება სოლიდურ თანხას აღწევდა. რა თქმა უნდა, მოქალაქეებს შეექმნათ ფინანსური სირთულეები კომპანიის მიერ ერთიანად მოთხოვნილი გადასახადების გადახდისას.

კომპანიის მხრიდან დარღვევა გამოიხატებოდა შემდეგში, მომხმარებლებთან არ იყო გაფორმებული ხელშეკრულება მრიცხველის პერიოდულად წაკითხვის შესახებ, რაც ცალსახად არსებული რეგულაციის უგულებელყოფაა. მომხმარებლისთვის ერთიანად დარიცხული თანხის გადახდა კი რიგ სირთულეებთან არის დაკავშირებული და მომხმარებელთა საჩივრებიც სამართლიანია. აღსანიშნავია, რომ 2020 წლის პირველი იანვრიდან გაუქმდა მრიცხველის ჩვენების პერიოდულად წაკითხვის წესი და კომპანიას იმპერატიულად დაევალა მრიცხველის ჩვენების ყოველთვიურად დაფიქსირება.

როგორც უკვე აღინიშნა, მოქმედი ნორმები ცალსახად ითვალისწინებს, რომ მოხმარებული სასმელი წყლის აღრიცხვა წყალმომარაგების კომპანიების მიერ უნდა განხორციელდეს ყოველთვიურად. საპატიოდ ჩაითვლება მხოლოდ ის გარემოება, როდესაც აღმრიცხველს არ უშვებდნენ კვანძთან რეალური ჩვენების წასაკითხად. მომხმარებლის მიერ მიმწოდებლის წარმომადგენლის სასმელი წყლის მრიცხველთან არდაშვებად მიიჩნევა მომხმარებლის მიერ მიმწოდებლის წარმომადგენლის საქმიანობისთვის აშკარა ხელის შეშლა.

„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 მიმწოდებელს საწარმოს უფლება აქვს, შეუწყვიტოს მომხმარებელს სასმელი წყლით მომარაგება. ამავე დროს, გასათვალისწინებელია, რომ კომპანიის წარმომადგენელმა უნდა დაიცვას წესები, რომ მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, თვალსაჩინო იყოს კომპანიის მხრიდან თავისი ვალდებულებების კეთილსინდისიერად შესრულების ფაქტი. მიზანშეწონილია, რომ სასმელი წყლის მრიცხველთან მიმწოდებლის წარმომადგენლის განზრახ არდაშვების პირველივე შემთხვევის დადგომისას მიმწოდებელმა 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.“

წყალმომარაგების ქსელზე მიერთება

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში განსაკუთრებული ყურადღების საგანს წარმოადგენს საკითხები, რომლებიც წყალმომარაგების ქსელზე მიერთების ვადების დარღვევას შეეხება. ნებისმიერი მოქალაქე, რომელიც მიმართავს სასმელი წყლის მიმწოდებელ კომპანიებს ახალ მომხმარებლად რეგისტრაციის თხოვნით, უპირველეს ყოვლისა, დაინტერესებულია დროულად მიიღოს სასმელი წყალი.

მარეგულირებელი კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესები“ განსაზღვრავს ახალი მომხმარებლის წყალმომარაგებისა და წყალარინების ქსელზე მიერთების ვადებსა და შესაბამის საფასურს, რაც დამოკიდებულია მილის დიამეტრზე.

თუ გავითვალისწინებთ ჩვენი საზოგადოების სახასიათო თვისებას, უკლებლივ ყველას სურს სასურველი მომსახურება მიიღოს ძალიან სწრაფად. ნებისმიერი განმცხადებელი მოითხოვს, რომ მინიმალურ დროში განხორციელდეს მიერთების სამუშაოები. 2020 წლამდე მოქმედი წესები ითვალისწინებდა სასმელი წყლის წყალმომარაგების ქსელზე მიერთების სამუშაოებისთვის მაქსიმალურ პერიოდს 40-დან 50 სამუშაო დღემდე ვადით. საფასური კი 500 ლარიდან იწყებოდა. რაც შეეხება წყალარინების ქსელზე მიერთების სამუშაოებს, შესრულების ვადა ასევე 40-დან 50 სამუშაო დღემდე ვადით განისაზღვრებოდა, ხოლო საფასური - 1000 ლარიდან იწყებოდა.

მომსახურების მიღების მსურველი პირის მიერ წარდგენილი 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.

ახალი მომხმარებლის მიერთება წარმოადგენს მომსახურების კომერციული ხარისხის გარანტირებულ სტანდარტს. იმ შემთხვევაში, თუ კომპანიის მხრიდან ადგილი ექნება ქსელზე მიერთების ვადების დარღვევას, მოქმედებს კომპენსირების მექანიზმი, რომლის რაოდენობა და გადახდის წესი განისაზღვრება კომისიის მიერ 2018 წლის 28 დეკემბერს №39 დადგენილებით დამტკიცებული „მომსახურების ხარისხის წესების“ №2 დანართით.

გარანტირებული სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების პირველივე შეუსრულებლობის შემთხვევაში სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანია ვალდებულია, გადაუხადოს მომხმარებელს გაუწეველი მომსახურებისთვის განსაზღვრული კომპენსაცია კომისიის მიერ დადგენილი საფასურის 50%-ის ოდენობით, იმავე ვადის გადაცილებისას - საფასური ნულდება.

კომპენსაცია მომხმარებელს უნდა დაერიცხოს მის სააბონენტო ბარათზე (კრედიტის სახით), შემდგომი ანგარიშსწორებისთვის. ყურადსაღებია ის გარემოებაც, რომ კომპანიის მიერ გარანტირებული სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების დადგენილ ვადაში შეუსრულებლობისათვის კომპენსაციის გადახდა არ ათავისუფლებს მას ამ მომსახურების გაწევის ვალდებულებისაგან.

შემთხვევები პრაქტიკიდან:

ენერგომომხმარებლის სამსახურში დარეგისტრირდა არაერთი მომართვა, რომლის მიხედვითაც მომხმარებლები უკმაყოფილებას გამოხატავდნენ კომპანიის მიერ დაგვიანებით შესრულებული ქსელზე მიერთების სამუშაოებთან დაკავშირებით. მოქალაქე ზ.ძ. მოითხოვა ქ. თბილისში, თემქის დასახლებაში მდებარე კორპუსში წყალარინების ქსელზე მიერთების საფასურის კომპენსირება, ვინაიდან სამუშაოები დასრულდა ვადების დაგვიანებით. განცხადების საფუძველზე ლიცენზიატ კომპანიას წარედგინა შესაბამისი რეკომენდაცია. საკითხი გადაწყდა მომხმარებლის სასარგებლოდ.

მოქალაქე მ.ჯ-მ განცხადებით მომართა დამცველის სამსახურს და მოითხოვა სასმელი წყლის ქსელზე მიერთების საფასურის 550 ლარის ჩამოწერა. საქმის შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ მოქალაქე კომპანიისგან დამოუკიდებლად არის მიერთებული კომპანიის სასმელი წყლის სისტემაზე. კომპანიის წარმომადგენლებმა არსებულ სასმელი წყლის სისტემაზე დაამონტაჟეს მრიცხველი და შეადგინეს „მიღება-ჩაბარების და დამლის დადების აქტი“, ხოლო შემდგომ დაერიცხა დაერთების საფასური 550 ლარი (წყალმომარაგების ქსელზე თვითნებური მიერთების გამო). ადგილზე გადამოწმების შედეგად დადგინდა, რომ საცხოვრებელ სახლში არსებობდა სასმელი წყლის ძველი სისტემა, შესაბამისად მოქალაქეს არ მიუმართავს კომპანიისთვის წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მომხმარებლის მიერთების მოთხოვნის განაცხადით.

აღსანიშნავია, რომ კომპანიას მოქალაქისთვის სასმელი წყლის ქსელზე უნებართვო მიერთების გამო არ შეუდგინა ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი და არც ადმინისტრაციული სახდელი შეუფარდა. მიუხედავად ამისა, მიერთების საფასურად დაარიცხეს ზემოთ მითითებული თანხა. იმ პირობებში, როცა არ არსებობს უკანონო მიერთების, როგორც ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ფაქტი, მისგან გამომდინარე დარიცხვასაც არ გააჩნია სამართლებრივი საფუძველები. შესაბამისად გაუქმდა დარიცხვაც.

მოქალაქე ზ.ჩ. ითხოვდა ქსელზე დროულად მიერთებას და გარანტირებული სტანდარტის შეუსრულებლობის გამო კომპენსირებას. კომპანიიდან წარმოდგენილი დოკუმენტების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ ადგილი ჰქონდა წყალმომარაგების სისტემაზე მიერთებას ვადის დარღვევით.

საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2016 წლის 25 ივლისის №13 დადგენილებით დამტკიცებული „მომსახურების კომერციული ხარისხის წესების“ დანართი 2-ის მე-6 პუნქტის თანახმად: წყალმომარაგების სისტემაზე მიერთების შემთხვევაში:

- ა) კომისიის მიერ დადგენილი პაკეტით განსაზღვრული (სისტემაზე) მიერთების უზრუნველყოფის პერიოდის – ვადის პირველივე გადაცდენაზე მიერთების საფასური მცირდება იმ ოდენობით, რაც გათვალისწინებულია - მიწოდებისა და მოხმარების წესებით;
- ბ) იმავე ვადის ხელმეორედ გასვლის შემთხვევაში, თუ ისევ არ იქნება დასრულებული ქსელზე (სისტემაზე) მიერთების სამუშაოები, მიერთების საფასური ნულდება.

ზემოაღნიშნული გარემოებებიდან გამომდინარე, სასმელი წყლის სისტემაზე მიერთების სამუშაოები დასრულდა დაგვიანებით, რაც დასტურდება წარმოდგენილი აქტით, შესაბამისად დარღვეულია მიერთების ვადა. სასმელი წყლის სისტემაზე მიერთების სამუშაოების ვადის დარღვევის გამო საფასური განულდა, შესაბამისად გადახდილი თანხის (მიერთების საფასურის) 50% დაუბრუნდა მოქალაქეს. ხოლო წყალარინების სისტემაზე მიერთების ვადის დარღვევის გამო მიერთების საფასური განახევრდა 50%-ით და მოქალაქე აღარ გადაიხდის მიერთების საფასურის მეორე ნახევარს.

ე.წ. ჰიბრიდული ტარიფი

წყალმომარაგების სექტორში მოქმედი რეგულაციები განსაზღვრავენ მომხმარებლების კატეგორიებს სასმელი წყლის მოხმარების მიზნებიდან გამომდინარე: ფიზიკური პირები, რომლებიც სასმელ წყალს საყოფაცხოვრებო მიზნებისთვის მოიხმარენ, წარმოადგენენ საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებს, ხოლო ყველა დანარჩენი მომხმარებელი განეკუთვნება არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლების კატეგორიას. 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.

ამგვარი გაყოფის პრაქტიკული მიზანი მდგომარეობს იმაში, რომ სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანიები განსხვავებული ტარიფით ემსახურებიან საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებს.

ათასობით მოქალაქემ საკუთარ საცხოვრებელ სახლებში გამოათავისუფლა ოთახები, სადაც სისტემატურად იღებს სტუმრებს სხვა ქვეყნებიდან, ნაწილმა შეიძინა ინდივიდუალური ბინები, აგრეთვე აშენდა და ფუნქციონირებს მრავალი სასტუმრო და საოჯახო ტიპის ჰოსტელი. 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 (ნაძალადევის რაიონი, ისანი, კრწანისი) ფაქტობრივად ყველა ოჯახში არის ოთახების დამქირავებლები. აგრეთვე, აღსანიშნავია საცხოვრებელი ფართების სეზონური გაქირავება (მთის კურორტები და ზღვისპირეთი).

საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე მარეგულირებელი კომისიის საჯარო სხდომაზე განსახილველად შევიდა ერთ-ერთი მოქალაქის საჩივარი, რომლის განხილვამ დიდი რეზონანსი გამოიწვია. კერძოდ, მოქალაქე ბ.ჩ-მ განცხადებით მომართა ენერგომბუდსმენს და მოითხოვა სასმელი წყლის უკანონო მოხმარების საფასურად დარიცხული თანხის გაუქმება და კომპანიასთან შემდგომი ანგარიშსწორების გაგრძელება საყოფაცხოვრებო ტარიფით. საქმის მასალებიდან გაირკვა, რომ წყალმომარაგების კომპანიის წარმომადგენლებმა აღმოაჩინეს, რომ მომხმარებელი www.booking.com-ის საშუალებით აქირავებდა საცხოვრებელი სახლის ოთახებს. აღნიშნული ფაქტის გადამოწმების შემდეგ მოქალაქეს, როგორც ინდივიდუალურ მეწარმეს, შეუდგინეს ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, რომელშიც აღნიშნეს, რომ „გადამოწმდა სასტუმრო, სადაც აღმოჩნდა წყლის მოხმარება მრიცხველის გარეშე“. მოქალაქემ გააპროტესტა ის გარემოება, რომ სახლში არ არის განთავსებული ე.წ. ნომრები და მისი ბინა წარმოადგენს საცხოვრებელ სახლს.

საკითხის განხილვა მიმდინარეობდა საჯარო სხდომაზე და დადგინდა, რომ მომხმარებელი ყოველთვიურად იხდიდა გადასახადს სულადობის მონაცემებზე დაყრდნობით, შესაბამისად, მოხმარებული სასმელი წყლის საფასურის დარიცხვა ხორციელდებოდა გაუმრიცხველიანებული საყოფაცხოვრებო მომხმარებლისთვის დადგენილი ოდენობით. ადგილზე გადამოწმდა „სასტუმრო“ და არცერთი მტკიცებულება არ ადასტურებდა მოქალაქე ბ.ჩ. საცხოვრებელ მისამართზე სასტუმროს ფუნქციონირებას. არსებულ მასალებში საუბარია მხოლოდ საცხოვრებელი ოთახების გაქირავებაზე, რასაც პერიოდულად ახორციელებს მომხმარებელი. აგრეთვე გაუგებარია, რის საფუძველზე განახორციელა კომპანიის წარმომადგენელმა მოქალაქის ინდივიდუალურ მეწარმედ აღნიშვნა. საქმის

მასალების მიხედვით ბ. ჩ. იყო დარეგისტრირებული ინდივიდუალურ მეწარმედ წლების მანძილზე და ეწეოდა სხვადასხვა სახის საქმიანობას, თუმცა კავშირში არ იყო სასტუმროს ბიზნესთან.

სწორედ ეს ფაქტობრივი გარემოებები გახდა იმის საფუძველი, რომ საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ დაიწყო მუშაობა სასმელი წყლის ახალი ტარიფის მოდელზე და დაადგინა ე.წ. ჰიბრიდული ტარიფი.

მოქმედ რეგულაციებში 2019 წელს შევიდა ცვლილება, რომელიც ითვალისწინებს საოჯახო ტიპის სასტუმროებისთვის ახალი ტარიფის დადგენას. წყალმომარაგების სექტორისთვის განისაზღვრა საოჯახო ტიპის სასტუმროს დეფინიცია: „საოჯახო სასტუმროს მფლობელ მომხმარებლად მიიჩნევა ფიზიკური პირი, რომელიც სასმელ წყალს ყიდულობს ერთდროულად საკუთარი საყოფაცხოვრებო მოხმარებისთვის და მის საცხოვრებელ ადგილზე ტურისტთა განსათავსებლად, მათი სისტემატიური და ორგანიზებული მომსახურებისათვის“.

სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესებით დადგინდა, რომ საოჯახო სასტუმროს მფლობელის მოხმარება უნდა აღირიცხოს და მოხმარებული სასმელი წყლის საფასური დაერიცხოს ერთ-ერთი შემდეგი წესით:

- ა) სასმელი წყლის მოხმარება მთელ ობიექტზე აღირიცხოს ერთობლივად, რა შემთხვევაშიც, არასაყოფაცხოვრებო ტარიფი დაერიცხება მოხმარებული სასმელი წყლის მხოლოდ იმ ოდენობას, რაც აღემატება თვის განმავლობაში 25 მ³-ს;
- ბ) სასმელი წყლის მოხმარება უძრავი ქონების იმ ნაწილზე, სადაც ხორციელდება ტურისტების მომსახურება, აღირიცხოს განცალკევებულად, რა შემთხვევაშიც, მოხმარებული სასმელი წყლის საფასური არასაყოფაცხოვრებო ტარიფით დაერიცხება მხოლოდ ამ ნაწილზე აღრიცხულ ოდენობას.

პირველი შემთხვევა გულისხმობს მომხმარებელთან ერთი მრიცხველის არსებობას. შესაბამისად, დადგენილი ლიმიტის გადაჭარბების შემთხვევაში, მომხმარებელი იხდის არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლისთვის დადგენილ საფასურს. რაც შეეხება მეორე მოდელს, მასში იგულისხმება სასმელი წყლის მოხმარების განცალკევებულად აღირიცხვა. ანუ, საოჯახო სასტუმროში დამონტაჟდება ორი მრიცხველი - საყოფაცხოვრებო (პირადი) მოხმარებისთვის და ტურისტების მომსახურებაზე დახარჯული წყლისთვის, რაც არასაყოფაცხოვრებო ტარიფით აღირიცხება.

მარეგულირებელმა კომისიამ არაერთხელ აღნიშნა, რომ ზემოხსენებული საკანონმდებლო ცვლილებები შეეხება მხოლოდ საოჯახო ტიპის სასტუმროებს, სადაც უშუალოდ მესაკუთრეებიც ცხოვრობენ და განათავსებენ სტუმრებსაც. ხოლო იმ პირებზე, რომლებიც აქირავებენ ბინებს, როგორც დღიურად, ასევე გრძელვადიანი პერიოდით და თავად ამ

ბინებში არ ცხოვრობენ, ე.წ. ჰიბრიდული ტარიფი არ გავრცელდება და კვლავაც სასმელი წყლისთვის საყოფაცხოვრებო ტარიფს გადაიხდიან.

რეგულაციებში განხორციელებული ცვლილებები ენერგომბუდსმენმა უარყოფითად შეაფასა. ასეთი შეფასება გამომდინარეობდა იმ გარემოებიდან, რომ საოჯახო ტიპის სასტუმროს განმარტება საქართველოს მოქმედ კანონმდებლობაში არ არის და, როგორც უკვე აღნიშნა, კომისიამ წესების მიზნებიდან გამომდინარე თავად განმარტა ტერმინი. დამცველის მოსაზრებით, წყალმომარაგების კომპანიებს ეძლევათ შესაძლებლობა თავისი შეხედულებისამებრ, მრავალმხრივად განმარტონ ნორმა და გავრცელონ ნებისმიერ ფიზიკურ პირზე, რომლის საცხოვრებელ ადგილად ითვლება უძრავი ქონება და თან მასპინძლობს სტუმრებს.

მაგალითისთვის შეიძლება მოვიყვანოთ შემდეგი ფაქტები: დედაქალაქში, ზოგიერთ კერძო დასახლებაში გამოიკითხა რამდენიმე სახლის მესაკუთრე, რომლებმაც აღნიშნეს, რომ საკუთარ საცხოვრებელ სახლებში (სადაც ცხოვრობენ ოჯახით) სისტემატიურად აქირავებენ ოთახებს სტუდენტებზე, რაც მათთვის შემოსავლის ერთადერთი წყაროა. მესაკუთრეთა განმარტებით, სტუდენტებთან შეთანხმებით, დიასახლისი ალაგებს გაქირავებულ ოთახებს, რეცხავს ტანსაცმელს და თეთრეულს. ბეჭდურ და სოციალურ მედიაში აგრეთვე ქვეყნდება ქირავნობის შესახებ განცხადებები, სადაც აღნიშნულია, რომ ბინა ქირავდება მხოლოდ გოგონებზე, ვინაიდან ბინაში იცხოვრებს დიასახლისიც (ძირითადად ეხება ეს კორპუსის ბინებს). აგრეთვე გვაქვს ოთახების დათმობის შემთხვევები კორპუსში განთავსებულ ბინებში, სადაც საცხოვრებლად რჩება ოჯახიც. ყველასთვის ცნობილია ბინების და ფართების გაქირავება სეზონურად ზღვისპირეთში (ე.წ. საწოლების გაქირავება) და მთის კურორტებზე.

ზემოთ მოყვანილი მაგალითები, რა თქმა უნდა, არ იძლევა საშუალებას, რომ აღნიშნული პირების საკუთრებაში არსებული უძრავი ქონება შეფასდეს საოჯახო ტიპის სასტუმროებად. მაგრამ არსებული პრაქტიკა გვაძლევს იმის საფუძველს, ვივარაუდოთ, რომ ვინაიდან არ არსებობს ე.წ. საოჯახო ტიპის სასტუმროების რეესტრი, აგრეთვე შეფასების ამომწურავი კრიტერიუმები, წყალმომარაგების კომპანიების თანამშრომლები თავად მიიღებენ გადაწყვეტილებას ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში - ითვლება თუ არა ფიზიკური პირი საოჯახო ტიპის სასტუმროს მფლობელად.

ელექტროენერგეტიკის სექტორი

ელექტროენერგია თანამედროვე ცხოვრების განუყოფელ ნაწილს წარმოადგენს და ეს საკვანძო დარგი კაცობრიობის ტექნოლოგიურ განვითარებას უწყობს ხელს. მისი ეფექტური ფუნქციონირება წარმოადგენს ქვეყნის ეკონომიკის წარმატებული განვითარების მნიშვნელოვან ფაქტორს.

არავისთვის არის გასაოცარი, რომ წლიდან წლამდე საქართველოში იზრდება ელექტროენერგიის მომხმარებელთა რიცხვი. შესაბამისად, ეს დარგი მუდმივად მოითხოვს განვითარებასა და სათანადო რეგულაციას. დღესდღეობით ჩვენ ქვეყანაში ელექტროენერგიის განაწილებას ახორციელებს ორი კომპანია: სს „ენერგო პრო ჯორჯია“ (რომელიც არის საქართველოში ყველაზე დიდი გადამცემი კომპანია და აქვს რამდენიმე მახასიათებელი: გადაცემა, ტრანზიტი და ელექტროენერგიის წარმოება) და სს „თელასი“ (ანაწილებს ელექტროენერგიას თბილისსა და მის შემოგარენში).

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.

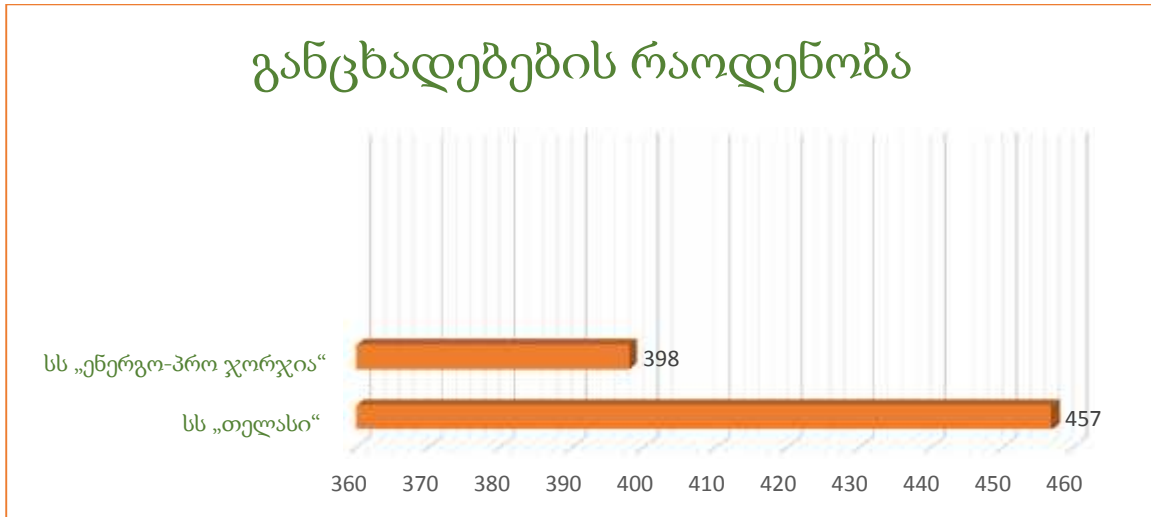
ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი პრობლემა, რაც საქართველოში არის, ეს მოძველებული ინფრასტრუქტურაა. განსაკუთრებით ეს შეინიშნება კახეთის რეგიონში, სადაც ოპერირებს სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“. თუმცა, აუცილებლად უნდა აღინიშნოს ის გარემოებაც, რომ კომპანიას აქვს გრძელვადიანი სტრატეგია, თუ როგორ მოაგვაროს არსებული პრობლემები. 2019 წლის განმავლობაში ლიცენზიატი კომპანიის მიერ ჩატარდა სარეაბილიტაციო სამუშაოები ამ რეგიონში, გამოიცვალა ამორტიზირებული ელექტროენერგიის გადამცემი ხაზების ბოძები, შეიცვალა ტრანსფორმატორები, აგრეთვე მიმდინარეობდა ძველი მრიცხველების ჩანაცვლება ახალი მრიცხველებით.

სტატისტიკა

კორესპონდენციის რაოდენობის შემცირების ტენდენცია იკვეთება ბოლო 3 წლის მანძილზე. 2019 წელიც ანალოგიური მახასიათებლით გამოირჩევა. საზოგადოებრივი დამცველის

სამსახურში დარეგისტრირდა 855 განცხადება, რაც 134 ერთეულით ნაკლებია წინა საანგარიშო წელთან შედარებით. განცხადებები გადანაწილდა შემდეგნაირად:

- ✓ სს „თელასი“ – 457
- ✓ სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“ - 398



ხანდაზმული დავალიანება

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

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური წლების მანძილზე აქტიურად ახორციელებს იმ მომხმარებელთა ინტერესების დაცვას, რომელთა სააბონენტო ბარათებზე ასახულია ძველი დავალიანებები. სწორედ ასეთმა აქტიურობამ გამოიწვია მარეგულირებელი კომისიის მიერ მოქმედ რეგულაციებში ისეთი ნორმის ასახვა, რომელიც ავალდებულებს კომპანიებს ყოველთვიურად წარსადგენ ქვითრებში ასახონ ძველი დავალიანებები. ამგვარი ინფორმაციის წარდგენით მომხმარებელს ეძლევა შესაძლებლობა, გამოიყენოს სამოქალაქო კოდექსით მინიჭებული უფლებამოსილება, უარი თქვას ხანდაზმული დავალიანების გადახდაზე. ამ კატეგორიის საქმეების პირველ პრიორიტეტად განსაზღვრა - იყო ენერგომომხმარებლის ყველაზე წარმატებული წამოწყება, რომელიც საქართველოს

მოსახლეობის უდიდეს ნაწილს შეეხო და ხანდაზმულობის საფუძველზე ჩამოწერილი თანხებიც საკმაოდ შთამბეჭდავია.

კიდევ ერთხელ გავუსვამთ ხაზს იმ გარემოებას, რომ ელექტროენერჯის გამანაწილებელი კომპანიის მიერ მომხმარებლისათვის ელექტროენერჯის მიწოდება წარმოადგენს სახელშეკრულებო ურთიერთობას. 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 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.

აღსანიშნავია, რომ სს “თელასის“ მიმართ მიმართული სადაო საკითხები მარეგულირებელი კომისიის სხდომაზე მინიმალური ოდენობითაა. სს „ენერჯო-პრო ჯორჯიას“ მიმართ არსებული დავების რიცხვი კი თითქმის ნულოვანია.

ძველი მესაკუთრის დავალიანებების გადაკისრება ახალ მესაკუთრეზე

მარეგულირებელი კომისიის დადგენილებებით გამტკიცებულია ნორმა, რომლის თანახმად „დაუშვებელია განაწილების ლიცენზიატის მიერ ერთი მომხმარებლის დავალიანების გადაკისრება სხვა მომხმარებელზე, ამ უკანასკნელის წერილობითი თანხმობის გარეშე“. ამ რეგულაციით ვხეძდვანელობთ ისეთი კატეგორიის საქმეებზე, როდესაც უძრავი ქონების ახალი მესაკუთრეები აღმოჩნდებიან ხოლმე ძველი მესაკუთრეების მიერ გადაუხდელი ელექტროენერჯის დავალიანების წინაშე.

მოცემული ტიპის საჩივრები რაოდენობრივად მკვეთრად არის შემცირებული დამცველის სამსახურში, თუმცა აქტუალურობას არ კარგავს, ვინაიდან სატელეფონო სამართლებრივი კონსულტაციების გაწევის დროს ერთ-ერთი ყველაზე პოპულარული საკითხია მომხმარებლისათვის. ამასთან აღსანიშნავია ის გარემოებაც, რომ 2019 წლის მანძილზე საზოგადოებრივი დამცველის უკლებლივ ყველა რეკომენდაცია დაკმაყოფილდა კომპანიების მიერ და ახალ მესაკუთრეებს ჩამოეწერათ ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული დავალიანებები.

რეკომენდაციების გაგზავნამდე დამცველის სამსახური მოიპოვებს რიგ მტკიცებულებებს (მაგალითად, უძრავი ქონების ნასყიდობის ხელშეკრულების ასლი), რომლებიც საშუალებას იძლევა დაადასტურონ დავალიანების გადახდის ვალდებულების არარსებობის ფაქტი.

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).

დეპოზიტი

მარეგულირებელი კომისიის მიერ 2008 წლის 18 სექტემბრის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-10 მუხლის თანახმად, განაწილების ლიცენზიატის მიერ დეპოზიტი შეიძლება მოთხოვნილ იქნეს იმ შემთხვევებში, თუ:

1. პირი, აბონენტად დარეგისტრირდა დროებით მის სარგებლობაში არსებული უძრავი ქონების მისამართზე, მათ შორის, უძრავი ქონების ნაწილით დროებით სარგებლობისას;
2. პირი გამანაწილებელ ქსელზე დროებით მიერთდა საყოფაცხოვრებო, სამშენებლო ან/და სხვა მიზნების განსახორციელებლად;
3. მომხმარებელს მომსახურება შეუწყდა ელექტროენერჯის უკანონოდ მოხმარებისთვის;
4. მომხმარებელმა სამჯერ ან მეტჯერ ვადაგადაცილებით გადაიხადა მოხმარებული ელექტროენერჯის საფასური 12-თვიანი პერიოდის განმავლობაში;
5. დავალიანების გადაუხდელობისთვის მომხმარებელს ელექტროენერჯით მომარაგება შეწყვეტილი აქვს 5 თვეზე მეტი პერიოდით;
6. არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლის მიერ ელექტროენერჯის მოხმარების საშუალო თვიური ღირებულება აღემატება 50 000 ლარს და არსებობს მოხმარებული ელექტროენერჯის საფასურის გადაუხდელობის მომეტებული რისკი, რის გამოც, როგორც განსაკუთრებულ შემთხვევაში, გონივრულია დეპოზიტის მოთხოვნა.

ელექტროენერჯის მიმწოდებელი კომპანიები საანგარიშო წლის მანძილზე აქტიურად იყენებენ რეგულაციებით გათვალისწინებულ უფლებას, დაარიცხონ მომხმარებლებს სადეპოზიტო შენატანი ზემოთ ჩამოთვლილ შემთხვევებში. ეს ერთგვარი გარანტიაა, რომ აბონენტმა დაფაროს მიწოდებული პროდუქტის საფასური. თუმცა, არსებობს რიგი პროცედურები, რომელთა შესრულება ევალებათ კომპანიებს თავისი უფლებამოსილების განხორციელების პროცესში. კერძოდ, დაუშვებელია კომპანიის მიერ დეპოზიტის დარიცხვის შესაძლო გამოყენების შესახებ უფლების გამოყენება წინასწარი შეტყობინების გარეშე.

ისეთ შემთხვევაში, როდესაც მომხმარებელმა სამჯერ ან მეტჯერ ვადაგადაცილებით გადაიხადა მოხმარებული ელექტროენერჯის საფასური 1 წლის მანძილზე კომპანიამ მოკლე ტექსტური შეტყობინების გაგზავნის გზით ან ქვითრის მეშვეობით მომხმარებელს უნდა აცნობოს დეპოზიტის დარიცხვის შესაძლო დარიცხვის შესახებ საფასურის ვადაგადაცილებით გადახდის ფაქტის განმეორებისას. აგრეთვე უნდა წარუდგინოს მონაცემები ამ მომხმარებლის მიერ ბოლო 12 თვის განმავლობაში დავალიანების ვადაგადაცილებით გადახდის თარიღებზე.

დავალიანების გადაუხდელობის გამო მომხმარებელს მომარაგების შეწყვეტიდან 3 თვის შემდეგ კომპანია ვალდებულია, მიაწოდოს აბონენტს ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ 5 თვეზე მეტი პერიოდით ელექტროენერჯის მომარაგების შეწყვეტის შემთხვევაში, კომპანია უფლებამოსილია, დაარიცხოს მას დეპოზიტი.

მიგვაჩნია, რომ წესებით იმპერატიულად განსაზღვრული მითითება სოციალურად დაუცველის სტატუსის მქონე პირებისთვის დეპოზიტის დარიცხვის დაუშვებლობის თაობაზე სამჯერ ან მეტჯერ ვადაგადაცილებით გადახდისა და 5 თვეზე მეტი პერიოდით ელექტროენერჯის მომარაგების შეწყვეტის შემთხვევებში, იმსახურებს დადებით შეფასებას, ვინაიდან მოწყვლადი მომხმარებლების ჯგუფი გაცილებით მძიმე პირობებში იმყოფება.

აღსანიშნავია კიდევ ერთი შემთხვევა, როდესაც ელექტროენერჯის განაწილების ლიცენზიატი კომპანია უფლებამოსილია, მოსთხოვოს მომხმარებელს, კერძოდ, მესაკუთრის თანხმობის საფუძველზე უძრავი ქონების დროებით სარგებლობის (მაგალითად, ქირავნობა, იჯარა) შემთხვევაში რეგისტრირებულ აბონენტს, მის დეპოზიტზე თანხის შეტანა და დარიცხული დავალიანების სრულად დაფარვა. კომპანია მაშინ ითხოვს დარიცხული დავალიანების სრულად გადახდას, თუ ამ დროებითი მფლობელის რეგისტრაცია იწვევს იმ აბონენტის რეგისტრაციის გაუქმებას, რომელსაც ერიცხება დავალიანება, ხოლო დარიცხული დავალიანების გადაუხდელობის ან დაფარვის პირობებზე შეუთანხმებლობის შემთხვევაში, განაწილების ლიცენზიატს უფლება აქვს განმცხადებელს უარი განუცხადოს აღნიშნულ მისამართზე აბონენტად რეგისტრაციაზე.

მოქმედი რეგულაციები აგრეთვე ადგენს, რომ დეპოზიტი არ უნდა იყოს ამ მომხმარებლის მიერ მოხმარებული ელექტროენერჯის საშუალო თვიურ თანხაზე მეტი (სეზონურობის გათვალისწინებით), ხოლო აბონენტის დროებით სარგებლობაში არსებული უძრავი ქონების მისამართზე რეგისტრაციის შემთხვევაში - ამ აბონენტის მიერ პირველ საანგარიშო პერიოდში მოხმარებული ელექტროენერჯის ოდენობაზე მეტი. ამასთან, დაუშვებელია მომხმარებლისაგან დეპოზიტზე თანხის შეტანის განმეორებით მოთხოვნა, თუ ამ მომხმარებლის მიერ დეპოზიტზე შეტანილი თანხა განაწილების ლიცენზიატის მიერ არ იქნა მიმართული მათ შორის წარმოქმნილი ვალდებულების დასაკმაყოფილებლად ან დაბრუნებული წესების მოთხოვნების შესაბამისად.

დეპოზიტზე შეტანილი თანხის დაბრუნების შესაძლებლობაც არის გათვალისწინებული მოქმედი წესებით. ასე, მაგალითად, თუ მომხმარებელმა ნებაყოფლობით უარი თქვა მომსახურებაზე და საბოლოო ანგარიშსწორებისას დარიცხული თანხა სრულად დაფარა, მას დაუბრუნდება თანხა. აგრეთვე იმ შემთხვევაში, თუ 12 თვის განმავლობაში მომხმარებელი კეთილსინდისიერად ასრულებდა მის მიერ ნაკისრ ვალდებულებებს და დარიცხული თანხა სრულად და დროულად არის გადახდილი, მასაც დაუბრუნდება თანხა. დეპოზიტზე შეტანილი თანხა უნდა დაუბრუნდეს მომხმარებელს, თუ აღარ იარსებებს დეპოზიტის მოთხოვნის წინაპირობა იმ არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლისთვის, რომლის ელექტროენერჯის მოხმარების საშუალო თვიური ღირებულება აღემატებოდა 50 000 ლარს და არსებობდა მოხმარებული ელექტროენერჯის საფასურის გადაუხდელობის მომეტებული რისკი.

უსაფუძვლო დარიცხვის შემთხვევები

საანგარიშო წლის განმავლობაში მომხმარებელთა განცხადებების დიდი ნაწილი კომპანიების მხრიდან უსაფუძვლო დარიცხვას შეეხებოდა. უსაფუძვლო დარიცხვის კატეგორიას შესაძლებელია მივაკუთვნოთ ისეთი შემთხვევები, როგორცაა, ტარიფის არასწორი გამოყენების შედეგად დარიცხული საფასური, დაზიანებული მრიცხველის მონაცემებზე დაყრდნობით დარიცხული გადასახდელი თანხა, მრიცხველის მონაცემების არასწორი ასახვის შედეგად გაზრდილი გადასახადი, არასწორად დარიცხული დეპოზიტები.

საფეხურებრივი ტარიფი

ჩვენს ქვეყანაში 2006 წლიდან მოქმედებს ელექტროენერჯის შესასყიდი ზღვრული (სამომხმარებლო) ტარიფები. 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 ელექტროენერჯია. ტარიფების საფეხურებად დაყოფა გულისხმობს აგრეთვე განსხვავებული საფასურის დადგენასაც. ამასთან, საქართველოში არსებული ელექტროენერჯის განაწილების ლიცენზიატი კომპანიებისთვის დადგენილია სხვადასხვა ტარიფი.

როგორც ცნობილია, ქ. თბილისსა და მის შემოგარენში ოპერირებს სს „თელასი“. აღნიშნული კომპანიის საყოფაცხოვრებო მომხმარებელთათვის საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ 2017 წლის დეკემბერში დაადგინა ელექტროენერჯის შესასყიდი ზღვრული ტარიფები, რაც იმოქმედებს 2018 წლის 1 იანვრიდან 2021 წლის 1 იანვრამდე.

საფეხური

*სამომხმარებლო ტარიფები დღგ-ს
ჩათვლით*

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

რაც შეეხება მეორე განაწილების ლიცენზიატ კომპანიას - სს „ენერჯო-პრო ჯორჯიას“, რომელიც დანარჩენ საქართველოს ემსახურება, მარეგულირებელმა კომისიამ საყოფაცხოვრებო მომხმარებელთათვის 2018 წლის 1 იანვრიდან 2021 წლის 1 იანვრამდე დაადგინა ელექტროენერჯის შესასყიდი ზღვრული ტარიფები:

საფეხური

*სამომხმარებლო ტარიფები დღგ-ს
ჩათვლით*

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

კომისიის 2008 წლის 18 სექტემბრის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-9 მე-2 პუნქტის შესაბამისად, მოხმარებული ელექტროენერჯის აღრიცხვა და საფასურის გადახდა უნდა განხორციელდეს ყოველთვიურად (საცალო მომხმარებლის მიერ მოხმარებული ელექტროენერჯის შესაბამისად). ამასთან, განსაზღვრულია, რომ თითოეული მომხმარებელი ელექტროენერჯის საფასურს იხდის 30 კალენდარულ დღეში მოხმარებული ელექტროენერჯის სრულ რაოდენობაზე იმ ტარიფით, რომელიც დაწესებულია მოხმარებული ელექტროენერჯის შესაბამის რაოდენობაზე.

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

დადებითად შეგვიძლია შევაფასოთ ის ფაქტი, რომ მომხმარებლების დიდმა ნაწილმა უკვე იცის საკუთარი უფლებები. სწორედ ეს განაპირობებს იმ გარემოებას, რომ ისინი მომართავენ ენერგომომხმარებლის სამსახურს, როდესაც ელექტროენერჯის მიწოდებელი კომპანიები არასწორი საფეხურით ახორციელებენ ელექტროენერჯის საფასურის დარიცხვას. რა თქმა უნდა, უკმაყოფილების მიზეზად სახელდება მომდევნო საფეხურის გაზრდილი ტარიფით განხორციელებული დაანგარიშება.

მსგავსად წინა წლისა, 2019 წელსაც იკვეთება, 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. მეტობით დარიცხული თანხა საშუალოდ 13-დან 25 ლარამდე მერყეობს.

აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ ერთი და იგივე მომხმარებელს რამდენჯერმე უწევს საფეხურებრივ ტარიფებთან დაკავშირებული სადავო საქმის აღძვრა, რაზეც მოქალაქეები გამოხატავენ სამართლიან პრეტენზიას. რთული სოციალური პირობების ფონზე თითოეული ფინანსური ვალდებულება მძიმე ტვირთად აწვება მომხმარებლებს. პოზიტიურად შეიძლება შეფასდეს ის გარემოება, რომ დამცველის რეკომენდაციის საფუძველზე სს „თელასი“ უპირობოდ აკორექტირეს დარიცხულ საფასურს. შესაბამისად, კომისიას არ უწევს მოცემული კატეგორიის საქმეების განხილვა საჯარო სხდომებზე.

მიგვაჩნია, რომ საფეხურებრივ ტარიფებთან დაკავშირებული საკითხები პრაქტიკაში გაცილებით მეტია, ვიდრე დამცველის სამსახურში რეგისტრირებული საჩივრები, ვინაიდან მომხმარებელთა უმრავლესობა გადასახადებს იხდის ქვითარში ასახული ინფორმაციის გადამოწმების გარეშე.

დაზიანებული მრიცხველი

ელექტროენერჯის მრიცხველის დაზიანების ფაქტები არც თუ იშვიათი მოვლენაა. განცხადებების უმრავლესობა მოდის დასავლეთ საქართველოსა და კახეთის რეგიონებზე. რეგიონალურ ოფისებს მიმართავს მომხმარებლების ის ნაწილი, რომელიც ასაჩივრებს მრიცხველების დაზიანების გამოვლენის შედეგად ე.წ. „კორექცია-აქტებით“ დარიცხულ თანხებს.

საჩივრების შესწავლის შედეგად დადგენილია, რომ მომხმარებლებთან დამონტაჟებული მრიცხველები არის მწყობრიდან გამოსული და, შესაბამისად, მოშლილია აღრიცხვიანობა. ასეთ დროს მრიცხველი, შესაძლებელია, არ აღრიცხავდეს მოხმარებულ ელექტროენერჯიას, აგრეთვე შეიძლება, მუშაობდეს აჩქარებით. ასეთ შემთხვევებში აბონენტს ზედმეტი გადასახადი ერიცხება.

მოცემული კატეგორიის საქმეების განხილვისას სირთულეს წარმოადგენს მრიცხველის დაზიანებისა და მისი აჩქარებით მუშაობის დადასტურება. ამისთვის მიზანშეწონილია, განხორციელდეს მრიცხველის ლაბორატორიული შემოწმება, თუმცა როდესაც აბონენტს აძლევენ განმარტებას, რომ მრიცხველის შემოწმების საფასური შესაძლებელია მას დაეკისროს, აბონენტი ხშირ შემთხვევაში ამაზე უარს აცხადებს დამატებითი გადასახადის დარიცხვის შიშით.

იმ შემთხვევაში, თუ დაზიანების გამო მრიცხველი არ აღრიცხავს ან სრულად არ აღრიცხავს მოხმარებულ ელექტროენერგიას, რაც იწვევს თვეების განმავლობაში აბონენტისათვის შემცირებული გადასახადის დარიცხვას, კომპანიის მიერ ასეთი ფაქტის აღმოჩენის შემდეგ მრიცხველი იცვლება, 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).

მოცემული კატეგორიის საქმეები სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ მიმართ არის რეგისტრირებული. ყოველ კონკრეტულ საკითხზე გაგზავნილ რეკომენდაციას კომპანია იხილავს ცენტრალურ დამრიცხავ კომისიაზე და უმრავლესობას აკორექტირებს მოქალაქეთა სასარგებლოდ.

მრიცხველის ჩვენებების არასწორად ასახვა

უსაფუძვლო დარიცხვის კიდევ ერთ მიზეზად შესაძლებელია იყოს კომპანიის წარმომადგენლის მიერ ელექტროენერგიის მრიცხველის ჩვენებების არასწორად ასახვა. ელექტროენერგიის მიწოდებისა და მოხმარების მოქმედი წესების თანახმად, „თუ მომხმარებლის ელექტროენერგიის მრიცხველის ჩვენება არასწორად იქნა წაკითხული, რის გამოც ქვითარი არასწორად იქნა გამოწერილი, განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია, ჩაასწოროს მომხმარებლის ანგარიში“.

დამცველის სამსახურში დაფიქსირდა ქ. ქუთაისში მცხოვრები მოქალაქე ც.მ. განცხადება, რომლის თანახმად მომხმარებელმა გამოხატა უკმაყოფილება მკვეთრად გაზრდილ გადასახადთან დაკავშირებით. წარდგენილი რეკომენდაცია სს „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ დააკმაყოფილა და დამრიცხავმა კომისიამ დააკორექტირა დარიცხული გადასახადი.

არასწორად დარიცხული დეპოზიტი

მოქმედი რეგულაციები განსაზღვრავს ლიცენზიატი კომპანიების უფლებამოსილებას, მოსთხოვოს მომხმარებელს მის დეპოზიტზე თანხის შეტანა. როგორც ზემოთ აღვნიშნეთ,

ერთ-ერთი საფუძველი არის ვალდებულების შესრულება ვადის დარღვევით. თუ აბონენტი დროულად არ გადაიხდის მოხმარებული ელექტროენერჯის საფასურს, კომპანიას შეუძლია უზრუნველყოს მოხმარებელზე დარიცხული დავალიანების ამოღება შესაბამისი პროცედურების დაცვით.

შემთხვევები პრაქტიკიდან:

დამცველის წარმოებაში იყო საქმე, როდესაც ელექტროენერჯის გამანაწილებელმა კომპანიამ არასწორად დაარიცხა სადეპოზიტო თანხა. დასავლეთ საქართველოში არსებული ენერგომომხმარებლის ოფისში დარეგისტრირდა მოქალაქე ა.ნ. განცხადება, რომელიც არ ეთანხმებოდა სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ მიერ განხორციელებულ სადეპოზიტო თანხის დარიცხვას, ვინაიდან მის სააბონენტო ბარათზე ფიქსირდება მოხმარებული ელექტროენერჯის საფასურის გადახდისათვის დადგენილი ვადის მხოლოდ ორჯერ გადაცილება. აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით კომპანიაში გაიგზავნა შესაბამისი რეკომენდაცია და მოხმარებელს უკან დაუბრუნდა დეპოზიტის თანხა.

სამსახურში შემოვიდა ქ. ქუთაისში მცხოვრები მოქალაქე დ.ტ. ანალოგიური შინაარსის განცხადება. კომპანიამ დაუბრუნა მოხმარებელს დეპოზიტის სახით დარიცხული თანხა დამცველის რეომენდაციის საფუძველზე.

აღსანიშნავია კიდევ ერთი მაგალითი პრაქტიკიდან, როდესაც მოქალაქე გ.ე. გამოხატა პრეტენზია სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ მიმართ იმასთან დაკავშირებით, რომ აბონენტის ბარათზე 1 წლის მანძილზე დეპოზიტის სახით არსებული თანხით კომპანიამ არ გადაფარა მიმდინარე გადასახადი. შესაბამისად, მოხმარებელთან დაფიქსირდა საფასურის ვადაგადაცილებით გადახდა და აბონენტს კვლავ დაარიცხეს დეპოზიტი. მოქალაქემ განცხადებით მიმართა ენერგომომხმარებლის სამსახურს. საკითხის შესწავლის შედეგად კომპანიას წარედგინა სამართლებრივად დასაბუთებული რეკომენდაცია, რომლის საფუძველზეც მოხმარებელს დაუბრუნდა დეპოზიტის თანხა და სადაო საკითხი მხარეებს შორის დასრულდა განმცხადებლის სასარგებლოდ.

მომსახურების ხარისხი

2019 წლიდან ენერგეტიკის სექტორში ამოქმედდა საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ 2018 წლის 28 დეკემბერს №39 დადგენილებით დამტკიცებული „მომსახურების ხარისხის წესები“. შესაბამისად, ძალადაკარგულად გამოცხადდა 2016 წლის 25 ივლისის №13 დადგენილებით დამტკიცებული წესები.

ზემოხსენებული დოკუმენტის ამოქმედება მიზნად ისახავს ლიცენზიატი კომპანიების მიერ მომხმარებლებისთვის გაწეული მომსახურების კომერციული ხარისხის გაუმჯობესებას და ელექტროენერგიით, ბუნებრივი გაზითა და სასმელი წყლით მომხმარებლების საიმედო და უწყვეტ მომარაგებას.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, ელექტროენერგიის მიმწოდებელი კომპანიებისთვის დადგენილია რიგი სტანდარტი, რომლის შესრულების ვალდებულება მათ ეკისრებათ. მათ შორის, საჭირო პროგრამული უზრუნველყოფის საშუალებებით კომპანიამ სისტემატიურად უნდა განახორციელოს მომხმარებლებისთვის გაწეული მომსახურების ხარისხის შესახებ ინფორმაციის შეგროვება და ანალიზი. ეს მონაცემები ხელს შეუწყობს რეალური მდგომარეობის ასახვას და მიზანმიმართული ღონისძიებების დაგეგმვას. ამასთან, აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელი, რომელიც მოითხოვს კომპანიისგან რაიმე სახის მომსახურების გაწევას, ვალდებულია ხელი არ შეუშალოს მის წარმომადგენლებს თავისი უფლებამოსილების განხორციელებაში, ხოლო საჭიროების შემთხვევაში, აღმოუჩინოს მათ სათანადო დახმარება.

მომსახურების ხარისხის სტანდარტები იყოფა მომარაგების საიმედოობისა და მომსახურების კომერციული ხარისხის სტანდარტებად. მომსახურების ხარისხის სტანდარტი, მის შესრულებაზე დაწესებული ფინანსური ზემოქმედების ხასიათიდან გამომდინარე, შეიძლება იყოს **საერთო ან გარანტირებული**.

მომსახურების ხარისხის საერთო სტანდარტის სამიზნე მაჩვენებლები დადგენილია კალენდარული წლის განმავლობაში ელექტროენერგიის მიმწოდებელი კომპანიის მიერ მომხმარებელთა განუსაზღვრელი რაოდენობისთვის. მოცემული სტანდარტები ვრცელდება ისეთ მომსახურებაზე, როგორცაა: წყვეტის თარიღისა და ხანგრძლივობის თაობაზე მომხმარებელთა ინფორმირება; შიდა არაგეგმური წყვეტის გამო გამორთული მომხმარებლებისათვის მომარაგების აღდგენა; ქოლცენტრის ოპერატორის პასუხის გაცემის დრო სატელეფონო ზარზე; ელექტრომომარაგების წყვეტის საშუალო ხანგრძლივობის შემცირება.

რაც შეეხება გარანტირებულ სტანდარტს, მისი შესრულება გულისხმობს წესებით დადგენილი მოთხოვნების სრული დაცვით კომპანიის მიერ ინდივიდუალური მომხმარებლისათვის შემდეგი მომსახურების გაწევას: დავალიანების გადაუხდელობისთვის გათიშული მომხმარებლებისთვის მომარაგების აღდგენა; მომხმარებლის წერილობით ან ელექტრონულ მიმართვაზე დასაბუთებული პასუხის გაცემა/ტექსტური შეტყობინების გაგზავნა ან/და რეაგირება; მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე მრიცხველის ადგილზე შემოწმება; აბონენტად დარეგისტრირება და მოთხოვნილი პირობებით მომარაგების უზრუნველყოფა; ახალი მომხმარებლის მიერთება/სიმძლავრის გაზრდა; მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე მომარაგების ტექნიკური ხარისხის ადგილზე შემოწმება; ახალი

მომხმარებლის მიერთების ტექნიკური პირობის გაცემა; აღრიცხვის კვანძის მოწყობა და ქსელზე შეჭრა; მიკროსიმბლავრის ელექტროსადგურის მიერთება.

ქსელის მდგომარეობა

საქართველოში არსებული ელექტროენერჯის მიწოდებელი ქსელის ტექნიკური მდგომარეობა რომ საჭიროებს გაუმჯობესებასა და რეაბილიტაციას, საიდუმლო არ არის. მიგვაჩნია, რომ ზოგიერთ შემთხვევაში მნიშვნელოვან საფრთხესაც უქმნის მომხმარებლებს, კერძოდ, მოძველებული და ამორტიზებული ელექტროსადენები და ავარიული საყრდენები (ბოძები).

აღსანიშნავია, რომ ენერგომბუდსმენის სამსახურის რეგიონალური წარმომადგენლობები აქტიურად არიან ჩართულნი არსებული მოძველებული ელექტრობოძების შესახებ ინფორმაციის შეგროვებაში (მეტწილად სოფლებში). ისინი ახორციელებენ მოსახლეობისთვის საფრთხის შემცველი ელექტროხაზების მოძიებას და მონაცემების მიწოდებას სს „ენერგო-პრო ჯორჯიასთვის“, რასაც რეგულარული ხასიათი აქვს.

ვიმედოვნებთ, რომ მოძველებული და ამორტიზებული ელექტროსადენებისა და ავარიული საყრდენების შეცვლა მნიშვნელოვნად გააუმჯობესებს გამანაწილებელი ქსელის მუშაობას და მომხმარებელი უზრუნველყოფილი იქნება სათანადო ხარისხის ელექტროენერჯით.

ელექტროენერჯის მიწოდების შეზღუდვა

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში განსაკუთრებულად ხშირია მომხმარებელთა სატელეფონო შეტყობინებები ელექტროენერჯის ხშირ წყვეტებთან დაკავშირებით. ეს ეხება როგორც რეგიონებს, ასევე დედაქალაქს.

განსაკუთრებულ ყურადღებას იმსახურებს ინფორმაცია გეგმიური სამუშაოების გამო ელექტროენერჯის მიწოდების შეზღუდვებთან დაკავშირებით, აგრეთვე წყვეტის ინტენსივობის საკითხები. „მომსახურების ხარისხის წესები“ გამანაწილებელი კომპანიის მიმართ განსაზღვრავს რიგ მოთხოვნას, რომელიც შეეხება გეგმიური წყვეტის ხანგრძლივობას, კერძოდ: მარტივი სარეაბილიტაციო სამუშაოების შესრულების შემთხვევაში წყვეტის მაქსიმალური დრო არის 6 საათი, ხოლო რთული სამუშაოების დროს - 12 საათი.

რა თქმა უნდა, თითოეული მომხმარებლის მოთხოვნაა ელექტროენერჯის უწყვეტი მომარაგება, თუმცა ლიცენზიატი კომპანიის მიერ წარმოებული გეგმიური სარეაბილიტაციო სამუშაოები სწორედ მიმართულია თითოეული მომხმარებლის ინტერესების უზრუნველსაყოფად. მოცემულ შემთხვევებში უმთავრესია, რომ კომპანიებმა არ დაარღვიონ მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრული პირობები, მათ შორის, წყვეტის ზემოთ მითითებული ხანგრძლივობა.

გარდა ამისა, კომპანიებს საერთო სტანდარტის შესაბამისად ეკისრებათ ვალდებულება, დროულად შეატყობინონ მომხმარებლებს ელექტროენერჯის გეგმიური შეზღუდვის შესახებ. ეს შეტყობინება უნდა განხორციელდეს მოკლე ტექსტური შეტყობინებით ან ელექტრონული ფოსტის საშუალებით. ინფორმირება შესაბამის არეალში დაგეგმილი სარემონტო სამუშაოების შესახებ უნდა მოხდეს სამუშაოების დაწყებამდე არაუმეტეს 5 და არანაკლებ 1 კალენდარული დღით (24 საათით) ადრე. კომპანია ვალდებულია, შეტყობინებაში ზუსტად მიუთითოს სამუშაოების დაწყების დრო და ხანგრძლივობა.

იმ შემთხვევაში, თუ ადგილი აქვს ელექტროენერჯის არაგეგმიურ წყვეტას, კომპანია ვალდებულია აღნიშნულის შესახებ დაუყოვნებლივ შეატყობინოს შესაბამის არეალში მყოფ მომხმარებლებს (იგულისხმება ის აბონენტები, რომლებსაც აქვთ მიწოდებული საკონტაქტო მონაცემები), მაგრამ წყვეტის დასაწყისიდან არაუგვიანეს 3 საათისა. ამასთან, ინფორმაცია უნდა შეიცავდეს აგრეთვე გათიშვის ზუსტ მიზეზს და მომარაგების აღდგენის სავარაუდო დროს.

დამცველის სამუშაო პრაქტიკა მოწმობს, რომ არაგეგმიურ წყვეტის თემასთან დაკავშირებით აგრეთვე აქტუალურია საკითხი, თუ რა იწვევს ასეთ ხშირ შეზღუდვებს. როგორც უკვე აღინიშნა, ქსელის ტექნიკური მდგომარეობა საჭიროებს მკვეთრ გაუმჯობესებას. სწორედ დაზიანებული ელექტროსადენების შედეგად ხშირად ხდება ელექტროენერჯის მიწოდების შეწყვეტა.

შემთხვევები პრაქტიკიდან:

მაგალითისთვის შეგვიძლია მოვიყვანოთ იმერეთისა და გურიის რეგიონში არსებული სირთულეები ელექტროენერჯის ხშირი ინტენსივობით შეწყვეტასთან დაკავშირებით. შესაბამისად, დამცველის სამსახურმა რეკომენდაციით მიმართა ელექტროენერჯის მიწოდებელ კომპანიას, რის საფუძველზეც განხორციელდა პრობლემურ უბნებში დაზიანებული და ამორტიზირებული საყრდენების გამოცვლა. სწორედ ამ ფაქტებმა გააუმჯობესეს მომხმარებელთა მდგომარეობა, ვინაიდან მოგვარდა ელექტროენერჯის მიწოდების საკითხი.

მსგავსი ტიპის სადაო საკითხი იყო აგრეთვე ქ. ქუთაისში (გუგუნავას ქუჩა), სადაც დაზიანებული იყო სატრანსფორმატორო ჯიხურები. ენერგომომხმარებლის რეკომენდაციის

საფუძველზე განხორციელდა მისი შეკეთება, გადახურვა და მომხმარებლები სარგებლობენ უწყვეტი ელექტროენერგიით.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, განაწილების ლიცენზიატები ვალდებული არიან, ფლობდნენ ელექტროენერგიის გამანაწილებელ გამართულ ქსელს და მის შემადგენელ ელექტროდანადგარებს, რაც მომხმარებელთა საიმედო და უწყვეტ ელექტრომომარაგებას უზრუნველყოფს.

ძაბვის ცვალებადობა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმოებაშია მომხმარებელთა საჩივრები ელექტროენერგიის ძაბვის ცვალებადობაზე, სტანდარტებთან შეუსაბამო ელექტროენერგიის მიწოდებასა და ელექტროენერგიის ხშირ წყვეტებთან დაკავშირებით. მოქალაქეები აღნიშნავენ, რომ დაბალი ძაბვის გამო არ შეუძლიათ ელექტრომომწოდებლობების გამოყენება.

არსებული კანონმდებლობის თანახმად, 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.

ელექტროენერგიის ძაბვის დადგენილ პარამეტრებთან შეუსაბამობამ შესაძლებელია გამოიწვიოს ისეთი სახის პრობლემები, როგორცაა საყოფაცხოვრებო ელექტროტექნიკის დაზიანება. შესაბამისად, მიყენებული ქონებრივი ზიანი საკითხი აქტუალური ხდება მომხმარებლებისთვის.

შემთხვევები პრაქტიკიდან:

საანგარიშო წლის განმავლობაში რეგისტრირებული იყო ქ. ქუთაისში, ჯავახიშვილის ქუჩაზე მცხოვრები რამდენიმე მოქალაქის განცხადება, რომელთაც დაუზიანდათ საყოფაცხოვრებო ტექნიკა. დამცველის მიმართვის საფუძველზე კომპანიამ შეისწავლა თითოეული საკითხი, მოქალაქეს ლ.ლ. შეუძინა ახალი სარეცხი მანქანა (ვინაიდან შეუძლებელი იყო შეკეთება), ხოლო დანარჩენებისთვის უზრუნველყო დაზიანებული ტექნიკის შეკეთება თავისი ხარჯით. მიგვაჩნია, რომ ასეთი მიდგომა ენერგომომუდსმენის სამსახურისა და მომსახურე კომპანიების ნაყოფიერი თანამშრომლობის ბრწყინვალე მაგალითია.

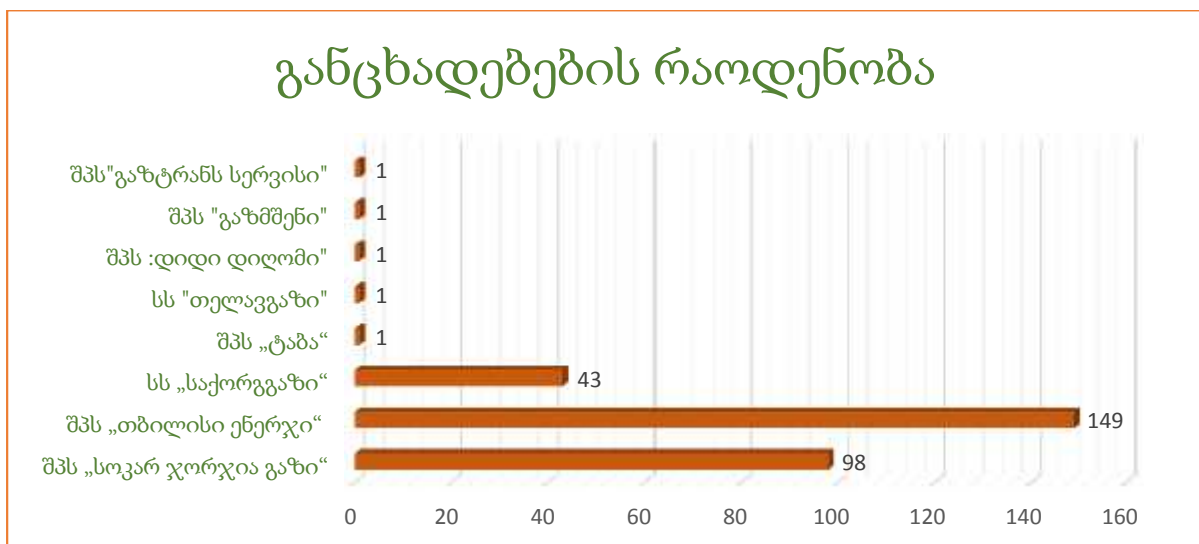
ბუნებრივი გაზის სექტორი

სტატისტიკა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2019 წლის განმავლობაში ბუნებრივი გაზის პრობლემატურ საკითხებთან დაკავშირებით შემოვიდა მოქალაქეთა 295 განცხადება. შემოსული განცხადებები ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატების (კომპანიების) მიხედვით შემდეგნაირად განაწილდა:

✓ შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	98
✓ შპს „თბილისი ენერჯი“	149
✓ სს „საქორგაზი“	43
✓ შპს „ტაბა“	1
✓ სს „თელავგაზი“	1
✓ შპს „დიდი დილომი“	1
✓ შპს „გაზმშენი“	1
✓ შპს „გაზტრანს სერვისი“	1

განცხადებების რაოდენობა



შენიშვნა: (მათ შორის არის კოლექტიური განცხადებებიც, რომელიც ეხება მომხმარებელთა ფართო წრეებს. მაგალითად: ჩამონათვალში ბოლო კომპანიის მიმართ წარმოდგენილი განცხადება შეეხება მთლიანად დასახლებული პუნქტის პრობლემას და განცხადებას ხელს აწერს - 78 პირი.)

აქტუალური საკითხები

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული განცხადებებიდან, მომხმარებელთა პრეტენზიებიდან, ასევე, სხვადასხვა საინფორმაციო საშუალებებში გავრცელებული ინფორმაციის საფუძველზე შესწავლილი საკითხებიდან, ბუნებრივი გაზის სექტორში გამოიკვეთა შემდეგი აქტუალური საკითხები:

- ✓ უსაფრთხოების პრობლემა - ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება. მომხმარებლების ინფორმირება, გეგმიური შემოწმებები და უსაფრთხოების დამატებითი ღონისძიებები.
- ✓ ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია. მიერთების დროს წარმოქმნილი პრობლემები. შიდა ქსელების მოწყობა/რეკონსტრუქცია და ბუნებრივი გაზის მიწოდების ვადების გაჭიანურება.
- ✓ ბუნებრივი გაზის გარეშე არსებული დასახლებებისა და სოფლების გაზიფიკაცია. გაზიფიკაციის ახალი სახელმწიფო პროგრამა.
- ✓ ქსელზე ახალი მომხმარებლების მიერთების (გაზიფიკაციის) პროცესში გამოვლენილი დარღვევები და კომპანიების პასუხისმგებლობა.
- ✓ ხანდაზმული და უსაფუძვლო დავალიანებების ჩამოწერის საკითხი. გარკვეულ ტერიტორიულ ერთეულებში მოსახლეობაზე არსებული დავალიანებების პრობლემა. დავალიანებების გადაკისრება.
- ✓ ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება და ზიანის ანაზღაურების გამო განხორციელებული უსაფუძვლო (ან არასწორი) დარიცხვები. დავალიანებების (მათ შორის, უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხების) შეღავათიანი პირობებით გადანაწილება.
- ✓ ბუნებრივი გაზის ახალი საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები. ტარიფების ცვლილებები. მომხმარებლის კატეგორიის განსაზღვრა. არასაყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანა.
- ✓ აღრიცხვიანობის მოწესრიგება. გაზსადენების და აღრიცხვის კვანძების მომხმარებლების ტერიტორიის გარეთ გატანა. ბუნებრივი გაზის და CO-ს დეტექტორების დაყენება.
- ✓ ბუნებრივი გაზის სტაბილური მიწოდება და ხარისხი. მომსახურების არსებული ხარისხი და მისი გაუმჯობესების ღონისძიებები

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე 2019 წელს საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ ბუნებრივი გაზის საკითხებზე მიიღო – 128 გადაწყვეტილება.

კომპანიებს გაეგზავნათ 308 რეკომენდაცია და 43 მიმართვა, რომელიც შეეხებოდა როგორც ერთეულ შემთხვევებს, ასევე მომხმარებელთა კოლექტიურ განცხადებებს. აღნიშნულის საფუძველზე, ბუნებრივი გაზის მომხმარებლებზე ჩამოწერილმა თანხამ საერთო ჯამში შეადგინა – 128 518.58 ლარი.

ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება

ბუნებრივი გაზისგან გამოწვეული აფეთქებები და უბედური შემთხვევები. გაზის გაჟონვა და მხუთავი აირის (CO) დაგროვება. 2019 წლის სტატისტიკა. გეგმიური შემოწმებები და პრევენციული ღონისძიებები

ბუნებრივი გაზის სექტორში ბოლო წლებში საკმაოდ რთული მდგომარეობა შეიქმნა მოსახლეობის უსაფრთხოების თვალსაზრისით. გასული წლების ანგარიშებში აღნიშნული იყო, რომ შემოდგომა-ზამთრის პერიოდების დადგომისთანავე განსაკუთრებით მძიმდებოდა მდგომარეობა უსაფრთხოების მიმართულებით. 2019 წელს შემოდგომა-ზამთრის პერიოდში დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზისაგან გამოწვეული შემთხვევები, მათ შორის, ათობით შემთხვევა, რომელიც ფატალური შედეგით დასრულდა.

განხორციელებული ღონისძიებების და სხვადასხვა სამსახურების ძალისხმევით მიუხედავად, 2019 წელს ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატების სამოქმედო არეალებში დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის აფეთქების, გაჟონვის, მოწამვლის (მხუთავი აირით - CO-თი ინტოქსიკაციის) და სხვა უბედური შემთხვევების ფაქტები, რაც გარკვეულწილად მიუთითებს იმაზე, რომ გატარებული ღონისძიებები არასაკმარისია მოსახლეობის უსაფრთხოების მაღალი სტანდარტების მიღებისათვის.

საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს სახელმწიფო საქვეუწყებო დაწესებულების - საგანგებო სიტუაციების მართვის სამსახურის ინფორმაციით, 2019 წლის განმავლობაში, საქართველოს მასშტაბით, სულ დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის გაჟონვით გამოწვეული აფეთქების - 15 შემთხვევა, რომლის შედეგადაც დაშავდა - 32, ხოლო დაიღუპა - 9 პირი.

ამავე ინფორმაციის თანახმად, საქართველოს სისხლის სამართლის კოდექსის 2401 მუხლის „ელექტრო, ან თბოენერჯის, გაზის, ნავთობის ან ნავთობპროდუქტების ობიექტზე უსაფრთხოების წესების დარღვევის“ საფუძველზე გამოძიება დაიწყო სისხლის სამართლის 189 საქმეზე (გამოძიების დაწყების მაჩვენებლები თავის მხრივ მოიცავს მონაცემებს იმ ენერგეტიკულ ობიექტებზეც, რომელიც არ შედის კომისიის რეგულირების სფეროში, თუმცა სამინისტროს შეყვანილი ჰყავს მონაცემთა ერთიან რეესტრში. ასეთი ობიექტებია: ნავთობის ობიექტები, გაზის დამტენი სადგურები, ე.წ. „ავტო გაზი“ და სხვა).

2019 წელს შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ არეალში დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის აფეთქების 3 შემთხვევა, რომლის შედეგადაც მოქალაქეებს მიადგათ მნიშვნელოვანი ქონებრივი ზიანი. ერთი შემთხვევა დასრულდა ადამიანის გარდაცვალებით. დაფიქსირდა მხუთავი აირისაგან (CO - ნახშირჟანგი, ან ნახშირბადის მონოქსიდი) მოწამლვის - 12 შემთხვევა, რომლიდანაც - 3 დასრულდა ლეტალური შედეგით. საანგარიშო წელს ბუნებრივი გაზით გამოწვეულ აფეთქებებზე, ბუნებრივი გაზით გამოწვეულ სხვა უბედურ შემთხვევებზე დეტალური ანალიზი იქნება მოყვანილი ანგარიშის შესავალ ნაწილში.

სს „საქორგაზის“ არეალში 2019 წელს, რომელშიც შედის ქალაქი რუსთავი, ასევე, ქალაქი გორი ბუნებრივი გაზის აფეთქების შემთხვევები არ დაფიქსირებულა. მაგრამ დაფიქსირდა მხუთავი აირისაგან (CO-თი) მოწამლვის 169 შემთხვევა, რომელიც საბედნიეროდ მძიმე შედეგებით არ დასრულებულა. როგორც სტატისტიკური მონაცემებიდან ჩანს, მხუთავი აირით მოწამლვის ფაქტები საკმაოდ ხშირია და ამ მხრივ კვლავ პრობლემურია ქალაქი რუსთავი.

რუსთავში, ბუნებრივი აირით ინტოქსიკაციის გახშირებული შემთხვევების გამო დაიწყო პრევენციული ღონისძიებები. პროცესში კომპანიასთან ერთად ჩაერთო ადგილობრივი თვითმმართველობის და გუბერნატორის ადმინისტრაციის წარმომადგენლებიც. საცხოვრებელ კორპუსებში შემოწმდა გაზომომარაგების 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.

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

დასახული ღონისძიებების შედეგად, 2019 წლის განმავლობაში, ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მოხმარების თემაზე მოსახლეობის ინფორმირების მიზნით ზემოაღნიშნულმა კომპანიებმა ჩაატარეს შემდეგი ღონისძიებები:

1. დაიბეჭდა და ხელმისაწვდომ ადგილებზე განთავსდა უსაფრთხოების წესების შემცველი ეტიკეტები;
2. მომხმარებლებს ბუნებრივი გაზის ქვითრებთან ერთად გაეგზავნათ საინფორმაციო ბუკლეტები;
3. კომპანიების ოფიციალურ ვებ-გვერდებზე, ასევე სერვის-ცენტრებში განთავსდა ვიდეორგოლები და პოსტები ბუნებრივი გაზისაგან შესაძლო საფრთხეებისა და მისი უსაფრთხო მოხმარების წესების შესახებ.
4. ცენტრალურ ტელევიზიებში გაშვებული იყო ვიდეორგოლები უსაფრთხოებასთან და ბუნებრივი გაზის მოხმარებასთან დაკავშირებით.

გარდა ამისა, შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ და სს „საქორგაზის“ მიერ 2019 წლის განმავლობაში მთლიანობაში ჩატარდა 419 390 გეგმიური შემოწმება და უსაფრთხოების დამატებითი ღონისძიება. შემოწმებების უმეტესობა განხორციელდა ისეთ მსხვილ ქალაქებში, როგორცაა: რუსთავი, ქუთაისი და გორი. ქ. რუსთავში ჩატარებული შემოწმებების თითქმის ნახევარში გამოვლინდა უსაფრთხოების ნორმების დარღვევა. კერძოდ,

- ✓ სს „საქორგაზის“ ქ. რუსთავის სერვისცენტრისა და ქ. რუსთავის მერიის ზედამხედველობის სამსახურის მიერ ერთობლივად ჩატარდა დამატებითი გეგმიური შემოწმება 41 550 აბონენტთან. საიდანაც 21 847 აბონენტთან ჩაიხსნა უსაფრთხოების ნორმების დარღვევით დამონტაჟებული გაზის დანადგარები.
- ✓ შიდა ქართლის რეგიონში 24 086 აბონენტთან ჩატარდა გეგმიური შემოწმება. აქედან, 147 აბონენტთან მოხდა დარღვევით დამონტაჟებული დანადგარის ჩახსნა.
- ✓ იმერეთში გეგმიური შემოწმება ჩატარდა 89 331 აბონენტთან, 9 631 აბონენტთან ჩაიხსნა უსაფრთხოებისა და ტექნიკური ნორმების დარღვევით დამონტაჟებული გაზის დანადგარები.

შპს „თბილისი ენერჯის“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, 2019 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალში ბუნებრივი გაზის გაჟონვის და CO-ს დაგროვების შედეგად დაფიქსირდა სულ - 177 შემთხვევა. აქედან, ორ შემთხვევაში მოხდა აფეთქება, რომლის შედეგადაც გარდაიცვალა - 5 ადამიანი. ჯანმრთელობის სხვადასხვა ხარისხის დაზიანება მიიღო 22-მა პირმა. CO-თი ინტოქსიკაციის 12 შემთხვევიდან გარდაიცვალა 21 ადამიანი. უნდა აღინიშნოს, რომ მხუთავი აირით ინტოქსიკაციის შემთხვევებიდან ყველაზე მძიმე იყო ქ. თბილისში, ქეთევან წამებულის გამზირზე მომხდარი უბედური შემთხვევა, რომელსაც ერთროულად ემსხვერპლა 7 ადამიანის სიცოცხლე.

შპს „თბილისი ენერჯის“ მიერ 2019 წელს განხორციელდა 241 999 აბონენტის გეგმიური შემოწმება და უსაფრთხოების დამატებითი ღონისძიება. ამასთანავე, განხორციელდა 33 120 აბონენტის არაგეგმიური შემოწმება. მთლიანობაში 41 515 აბონენტთან გამოვლინდა უსაფრთხოების ნორმების დარღვევით დამონტაჟებული გაზის დანადგარების არსებობა.

აღნიშნული დარღვევების გამო ბუნებრივი გაზის მიწოდება შეუწყდა 13 578 აბონენტს, მთელი წლის განმავლობაში 17 038 აბონენტთან აღმოიხვრა არსებული დარღვევები.

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.

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, ასევე, გაზის არასტანდარტული გამათბობლების ექსპლუატაციის საკითხი. ასეთი ტიპის დანადგარების საცხოვრებელ სათავსოებში განთავსება და მონტაჟი დაუშვებელია, რადგან აღნიშნული დანადგარები წვისათვის ჟანგბადს იღებს სათავსოდან, რასაც შესაძლოა მოჰყვეს ბუნებრივი გაზის არასრული წვა და დახურულ სათავსოში (ბინაში) მხუთავი აირის CO-ს მაღალი კონცენტრაციის დაგროვება.

CO (ნახშირჟანგი, ან ნახშირბადის მონოქსიდი) - თავის მხრივ წარმოადგენს ბუნებრივი გაზის წვის შედეგად მიღებულ უსუნო, უფერო, უგემო და მომწამლავ აირს, რომელიც ადამიანების სიცოხლისა და ჯანმრთელობისათვის იწვევს უმძიმეს შედეგებს. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებმა გასცეს სათანადო მითითებები, რათა სრულად იქნეს ასეთი ტიპის წყალგამაცხელებლები და დანადგარები გატანილი მომხმარებელთა საცხოვრებელი ბინებიდან და მოითხოვეს, აღნიშნული დანადგარების გამოყენება დაეკვემდებაროს 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 შეზღუდვების მქონე სტანდარტების დაწესება, ასევე 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. გასულ წელს, შპს „თბილისი-ენერჯიმ“ სადისპეტჩერო-საავარიო სამსახურის სწრაფი რეაგირების ჯგუფების რაოდენობა გაზარდა 6-დან 9 ერთეულამდე და დედაქალაქის ისანში დაემატა 114-ის კიდევ ერთი ახალი დისლოკაციის ადგილი.

დედაქალაქში, გასული წლების განმავლობაში ჩატარდა ათასობით გეგმიურ-გამაფრთხილებელი რევიზია და ჩაიხსნა უსაფრთხოების და ტექნიკური ნორმების დარღვევით მოწყობილი დაახლოებით ათასობით ბუნებრივი გაზის დანადგარი. თუმცა, რიგ შემთხვევებში, მომხმარებლებმა თვითნებურად აღადგინეს ბუნებრივი გაზის მიწოდება და ისევ დაართეს ქსელიდან ჩახსნილი საფრთხის შემცველი დანადგარები, რითაც დიდი საფრთხე შეუქმნეს საკუთარ, ასევე, გარშემო მყოფ პირთა სიცოცხლესა და ჯანმრთელობას.

ქეთევან წამებულის გამზირზე მომხდარი შემთხვევა (ქ. თბილისი)

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა შეისწავლა ქ. თბილისში, ქეთევან წამებულის გამზირის №67, ბინა №102-ში მომხდარი უბედური შემთხვევა. აღნიშნულ მისამართზე 2019 წლის 31 იანვარს აღმოაჩინეს 7 გარდაცვლილი მამაკაცი, რომელთა გარდაცვალების მიზეზად CO-თი ინტოქსიკაცია დასახელდა. როგორც გაირკვა, მეპატრონეს ბინა გაქირავებული ჰქონდა გარდაცვლილ პირებზე, რომლებიც დასაქმებული იყვნენ ერთ-ერთ სამშენებლო ობიექტზე.

გარდაცვალების მიზეზების დასადგენად პირველ ყოვლისა მივმართეთ შპს „თბილისი ენერჯის“, რომელმაც თავი შეიკავა ტრაგედიის გამომწვევ მიზეზებზე ინფორმაციის მოწოდებისაგან, რადგან მომხდართან დაკავშირებით საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტრომ დაიწყო გამოძიება სისხლის სამართლის კოდექსის 2401 მუხლით. თუმცა, კომპანიამ დამატებით წარმოადგინა აღნიშნული ბინის ბუნებრივი გაზის ქსელის და გაზის დანადგარების შემოწმების აქტები, ასევე, 2019 წლის 31 იანვარს კომპანიის საავარიო სამსახურის მიერ შემთხვევის ადგილზე შედგენილი დოკუმენტი - საავარიო განაცხადი.

ამ უკანასკნელი დოკუმენტის მიხედვით, ადგილზე მისულმა კომპანიის წარმომადგენლებმა საპატრულო პოლიციის თანამშრომლებთან ერთად შეამოწმეს ბინის გაზგაყვანილობა, გახსნეს გაზის ონკანი და გაზგაყვანილობიდან ბუნებრივი გაზის ჟონვა არ დაფიქსირდა. საყურადღებოა, რომ ბინაში გაზის გამათბობელთან და გაზქურასთან ერთად

დამონტაჟებული იყო ღია წვის კამერიანი (12 ლიტრიანი) წყალგამაცხელებელიც, რომელიც სავარაუდოდ წარმოადგენდა უბედური შემთხვევის გამომწვევ მიზეზს.

აღნიშნული დასკვნის გაკეთების საფუძველს ვვამლევს შემდეგი მნიშვნელოვანი გარემოებები: ჯერ კიდევ გასულ წლებში, 2017 წლის 13 მარტს, ასევე, 2018 წლის 9 მარტს მითითებულ მისამართზე კომპანიის მიერ განხორციელებულია გეგმიური შემოწმებები, რომლითაც დადგენილია, რომ აღნიშნული წყალგამაცხელებელი მოწყობილი იყო ტექნიკური და უსაფრთხოების მოთხოვნების დარღვევით, მისი ექსპლუატაცია იყო დაუშვებელი და შეწყდა წყალგამაცხელებლის ბუნებრივი გაზით მომარაგება, რისთვისაც ჩაიკეტა მისკენ მიმავალი ონკანი და დაედო კომპანიის ლუქი.

მომხმარებელი ესწრებოდა ჩატარებულ გეგმიურ შემოწმებას, რასაც ადასტურებს შემოწმების აქტებზე გაკეთებული ხელმოწერები და იგი გააფრთხილეს, რომ ეკრძალებოდა აღნიშნული გაზის დანადგარის თვითნებური ჩართვა. თუმცა, როგორც ჩანს, ბინის მეპატრონემ, ან შესაძლოა ბინის დამქირავებლებმა არაერთხელ განახორციელეს ჩახსნილ დანადგარზე ბუნებრივი გაზის თვითნებური აღდგენა და სიცოცხლისათვის საშიში დანადგარის გამოყენება.

მეორე მნიშვნელოვანი გარემოება არის ტრაგედიის დღეს საავარიო სამსახურის მიერ შემთხვევის ადგილზე შედგენილი დოკუმენტში (სავარიო განაცხადში) მითითებული ფაქტი, აღნიშნული წყალგამაცხელებლის გამწოვი მილის მდგომარეობის შესახებ. საავარიო სამსახურმა აღმოაჩინა, რომ წყალგამაცხელებლის გამწოვ მილში იყო ფრინველების ბუდე, რომელიც შესაძლოა კიდევ დამატებით ყოფილიყო ტრაგედიის გამომწვევი მიზეზი, რადგან გაზის წვის შედეგად წარმოქმნილი აირების გამწოვ მილში დაბრკოლების არსებობა დამატებით ზრდიდა საფრთხეს და დაუშვებელს ხდიდა ამ დანადგარის გამოყენებას, რამაც საბოლოოდ ასეთი მასშტაბის უბედური შემთხვევა გამოიწვია.

თემქის დასახლებაში მომხდარი შემთხვევა (ქ. თბილისი)

2019 წლის პირველ თებერვალს ქ. თბილისში, თემქის დასახლების მე-3 მ/რ-ის, მე-5 კვ. მე-15 კორპუსის, ბინა №118-ში, CO-თი ინტოქსიკაცია მიიღო 6-მა ადამიანმა, რომლებიც გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებებში. მომხდართან დაკავშირებით კომპანიამ დამატებით წარმოადგინა აღნიშნული ბინის ბუნებრივი გაზის ქსელის და გაზის დანადგარების გეგმიური შემოწმების აქტები, ასევე, 2019 წლის პირველ თებერვალს კომპანიის საავარიო სამსახურის მიერ შემთხვევის ადგილზე გამოძახებისას შედგენილი დოკუმენტი.

როგორც წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან დგინდება, 2018 წელს მომხმარებელთან ორჯერ განხორციელდა გეგმიურ-გამაფრთხილებელი შემოწმება. ორივე შეთხვევაში დაფიქსირდა, რომ მომხმარებლის ბინაში „ფუჯიამა“-ს ტიპის გაზის გამათბობელთან და

გაზქურასთან ერთად დამონტაჟებული იყო ღია წვის კამერიანი (10 ლიტრიანი) წყალგამაცხელებელიც, რომელიც მოწყობილი იყო ტექნიკური ნორმების და უსაფრთხოების მოთხოვნების დარღვევით, შესაბამისად, შეწყდა წყალგამაცხელებლის ბუნებრივი გაზით მომარაგება, რისთვისაც ჩაიკეტა მისკენ მიმავალი ონკანი და დაედო კომპანიის ლუქი.

2019 წლის პირველ თებერვალს, შემთხვევის ადგილზე მისულმა კომპანიის წარმომადგენლებმა დააფიქსირეს შემდეგი: მომხმარებლის საცხოვრებელ ბინაში ზემოთ ჩამოთვლილ დანადგარებთან ერთად, სამზარეულო ოთახში დამატებით (შესაძლოა თვითნებურად) დამონტაჟებული იყო ღია წვის კამერიანი (12 ლიტრიანი) წყალგამაცხელებელი, რომელიც სავარაუდოდ წარმოადგენდა ოჯახის 6 წევრის CO-თი ინტოქსიკაციის გამომწვევ მიზეზს. ბუნებრივი გაზის დანადგარების თვითნებურად დამატება, მომხმარებლის, ან სხვა არაკვალიფიციური პირის მიერ, ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატის გვერდის ავლით და ლიცენზიატის სათანადო შემოწმების გარეშე ყოვლად დაუშვებელია.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური 2019 წლის განმავლობაში საქართველოს რეგიონების, ასევე, დედაქალაქის სხვადასხვა მუნიციპალიტეტების მასშტაბით ჩატარებული საინფორმაციო კამპანიის ფარგლებში ყოველთვის ხაზს უსვამდა მომხმარებელთა მხრიდან კომპანიების ჩართულობის აუცილებლობაზე გაზის დანადგარების მონტაჟის (ასევე, დემონტაჟის), გაზის ქსელების რეკონსტრუქციის, ქსელის გადატანის თუ სხვა სახის სამუშაოების განხორციელების დროს. ასევე, „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-6 მუხლის მე-2 პუნქტის იმპერატიულ მოთხოვნაზე, რომლის თანახმადაც, „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.“

ნაძალადევში, კნოლევის ქუჩაზე მომხდარი შემთხვევა (ქ. თბილისი)

მორიგი უბედური შემთხვევა დაფიქსირდა 2019 წლის 28 თებერვალს ქ. თბილისში, ნაძალადევში, კნოლევის ქუჩაზე ერთ-ერთ საცხოვრებელ სახლში, სადაც გარდაცვლილი იპოვეს 2 ადამიანი. გარდაცვალების სავარაუდო მიზეზად დასახელდა CO-თი ინტოქსიკაცია. წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან დგინდება, რომ 2018 წელს მომხმარებელთან გეგმიურ-გამაფრთხილებელი შემოწმება ვერ განხორციელდა, რადგან კომპანიის მხრიდან დაფიქსირდა, რომ ბინა იყო დაკეტილი.

შემთხვევის დღეს, ადგილზე მისულმა კომპანიის წარმომადგენლებმა დააფიქსირეს, რომ მომხმარებლის საცხოვრებელ ბინაში ტექნიკური ნორმების დარღვევით იყო დამონტაჟებული „ნიკალა“-ს ტიპის გაზის გამათბობელი. ასევე, ადგილი ჰქონდა მრიცხველის წარმადობაზე დანადგარების ჯამური სიმძლავრის გადამეტებას. კომპანია მოცემულ შემთხვევაში ვერ მიანიშნებს უბედური შემთხვევის გამომწვევ მიზეზზე, თუმცა, საყურადღებოა აღნიშნულ მისამართზე საავარიო ჯგუფის მიერ აღმოჩენილი სხვა დარღვევების ფაქტებიც.

კერძოდ, აბონენტის მრიცხველზე დაერთებული იყო ქვემრიცხველები (სავარაუდოდ, გასაქირავებელი ბინებისათვის), რომლის მოწყობის საფუძვლიანობაზე დოკუმენტაცია ვერ მოიძებნა. ამავე საცხოვრებელი სახლის ეზოში დარღვევით იყო დამონტაჟებული 3 ცალი ღია წვის კამერიანი წყალგამაცხელებელი. რომლებსაც კომპანიამ ცენტრალური მრიცხველიდან შეუწყვიტა ბუნებრივი გაზის მიწოდება.

კნოლევის ქუჩაზე მომხდარი უბედური შემთხვევა განსაკუთრებით ხაზგასასმელია, რადგან როგორც განხილულმა საქმეებმა აჩვენა პრობლემა ხშირად მომდინარეობს დროებით დაკეტილი და შემდგომში გაქირავებული ბინებიდან. ხშირად ხდება, რომ დაკეტილ ბინებში ახლად შესული მობინადრეები, ან დაქირავებულები არ ატყობინებენ კომპანიას გაზის დანადგარების უსაფრთხოების გადამოწმების შესახებ, რაც მეტწილად ზრდის ასეთი დანადგარებიდან მომდინარე საფრთხეებს. აქვე უნდა აღინიშნოს, მოცემულ შემთხვევაში აღმოჩენილი დარღვევები, რაც ვერ იქნა დაფიქსირებული გეგმიური შემოწმებების დროს 2018 წლის 23 იანვრამდე, ვერ გამოვლინდა ვერც მომდევნო ერთწლიან პერიოდშიც, თუნდაც აღმრიცხველის მიერ ყოველთვიური შემოვლების დროს, რაც იმაზე მიანიშნებს, რომ შემოწმების ინტენსივობა, გეგმიური იქნება ეს თუ არაგეგმიური, მაქსიმალურად უნდა გაიზარდოს უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად.

ვარკეთილის დასახლებაში მომხდარი შემთხვევა (ქ. თბილისი)

2019 წლის 21 იანვარს შპს „ვარკეთილაირის“ ქოლცენტრს დაუკავშირდნენ 112-დან, საიდანაც კომპანიას აცნობეს, რომ ქ. თბილისში, ვარკეთილი 3-ის დასახლების, მე-3ა მ/რ. 341 - ე კორპუსის ერთ-ერთ საცხოვრებელ ბინაში აღმოაჩინეს ორი გარდაცვლილი ადამიანი, რომელთა სიკვდილის მიზეზად დასახელდა ბუნებრივი გაზით (CO) ინტოქსიკაცია. კომპანიის წარმომადგენლების მიერ ადგილზე ჩატარებული შემოწმებით დადგინდა, რომ გარდაცვალების მიზეზი, სავარაუდოდ იყო მხუთავი აირის დაგროვება საცხოვრებელ ბინაში. რომელიც გამოიწვია არასტანდარტულმა გაზის გამათბობელმა ე.წ. „რეფლექტორმა“.

კომპანიის განმარტებით, აღნიშნულ შემთხვევამდე ბინაში იმყოფებოდა კომპანიის აღმრიცხველი, თუმცა, ბინაში რეფლექტორის არსებობა არ დაფიქსირებულა. აბონენტს ბინაში ჰქონდა მხოლოდ ორსანთურიანი გაზქურა. კომპანიამ განმარტა, რომ 2014 წელს

კომპანიის დირექტორის ბრძანებით კომპანიის თანამშრომლებს დაევალოთ მითითებები მიეცათ მომხრებლებისათვის ბუნებრივი გაზის არასტანდარტული და საფრთხის შემცველი დანადგარების, სხვა უსაფრთხო დანადგარებით ჩანაცვლების აუცილებლობის შესახებ. აღნიშნული მითითების, აქტით განსაზღვრულ ვადაში შეუსრულებლობის შემთხვევაში კი, შეეწყვიტათ აბონენტის გაზით მომარაგება.

ხსენებულ საკითხთან მიმართებაში დამატებით გაიმართა სამუშაო შეხვედრა, სადაც შპს „ვარკეთილარის“ ხელმძღვანელობამ მიუთითა დამატებითი რეგულაციების შემოღების აუცილებლობის შესახებ. კომპანიას გაეცნო მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ხედვა არსებულ პრობლემებთან მის მოგვარებასთან მიმართებაში. შედეგად შპს „ვარკეთილარში“ გაიმართა საგანგებო სხდომა, სადაც კომპანიის აღმრიცხველებსა და ზეინკლებს მიეცათ მითითება, გაზის არასტანდარტული დანადგარების ღია წვის წყალგამაცხელებლის, რეფლექტორის და სხვა მსგავსი ხელსაწყოთა აღმოჩენის შემთხვევაში, დამატებითი გაფრთხილებისა და ვადის გარეშე ჩაუხსნან აბონენტებს მსგავსი ხელსაწყოები, ხოლო აუცილებლობის შემთხვევაში დაუყოვნებლივ შეწყვიტონ გაზმომარაგება. არსებული რეალობიდან გამომდინარე, უსაფრთხოების გამო მკაცრი მიდგომები დაინერგა სხვა კომპანიებშიც.

შპს „ვარკეთილარმა“ დამატებით წარმოადგინა განხორციელებული შემოწმებების ამსახველი დოკუმენტაცია და ვიდეომასალა, სადაც მკაფიოდ არის გამოვლენილი არსებული დარღვევები. მაგალითად, გაზის დანადგარების თვითნებური მონტაჟის ფაქტები, უსაფრთხოების მოთხოვნების დარღვევები, გაზის დანადგარების არასწორი მოწყობის შედეგად გაზის სისტემებში, მათ შორის გაზის მრიცხველებში წყლის შეშვების ფაქტები, გარკვეულ შემთხვევებში მომხმარებლების მიერ გაწეული წინააღმდეგობები და სხვა პრობლემები, რაზეც აქტიურად ვმუშაობდით 2019 წლის განმავლობაში.

ქ. ზესტაფონში მომხდარი შემთხვევა

2019 წლის 16 სექტემბერს ქ. ზესტაფონში მომხდარი უბედური შემთხვევისაგან გარდაიცვალა 3 ადამიანი, დედა და მისი მცირეწლოვანი შვილები. გარდაცვლილების მეზობლები ტრაგედიის ერთ-ერთ ვერსიად წყლის გამათბობლიდან ბუნებრივი გაზის გაჟონვას, (უფრო ზუსტად, როგორც წინა შემთხვევებში, მხუთავი აირის დაგროვებას) ასახელებენ. გავრცელებული ინფორმაციით, უკანასკნელ პერიოდში ბინა იყო გაქირავებული უბედურ შემთხვევამდე რამდენიმე დღით ადრე და ბინა ოჯახთან ერთად იქირავა სწორედ გარდაცვლილმა ქალბატონმა.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ ინფორმაციით, ქ. ზესტაფონში, ბიბილაშვილის ქუჩის №8, ბინა №9-ში ბუნებრივი გაზის ქსელის მოწყობა განხორციელდა 2009 წლამდე, მაშინდელი ლიცენზიატის შპს „ზესტაფონიგაზის“ მიერ, რის გამოც ბუნებრივი გაზის ქსელის მოწყობის

საპროექტო და ტექნიკური დოკუმენტაცია ვერ მოიძებნა. ამასთან, მთელი მომდევნო პერიოდის განმავლობაში მომხმარებლის მიმართვა კომპანიაში არ დაფიქსირებულა, რომელიც დაადგენდა თუ როდის განხორციელდა საფრთხის შემცველი დანადგარის მონტაჟი.

კომპანია აღნიშნავს, რომ „გაზის სისტემების უსაფრთხოების ზოგადი მოთხოვნების შესახებ ტექნიკური რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს მთავრობის 2014 წლის 22 იანვრის №101 დადგენილების მე-18 მუხლის, მე-2 პუნქტის მიხედვით, „პასუხისმგებლობა საცხოვრებელ ბინებში გაზის საყოფაცხოვრებო ხელსაწყოების უსაფრთხო ექსპლუატაციაზე ეკისრებათ მობინადრეებს.“ ამასთან, კომპანიის ინფორმაციით, როგორც აბონენტის ბრუნვის ისტორიიდან ჩანს, მომხმარებელს ჰქონდა ბუნებრივი გაზის მცირე ხარჯები და აღნიშნულ მისამართზე მუდმივად არ ცხოვრობდა, რის გამოც გეგმიური შემოწმება ბინაში ვერ მოხერხდა. უბედურ შემთხვევამდე ამავე კორპუსში, განხორციელებული გეგმიური შემოწმებით 8 მომხმარებელთან ჩაიხსნა ტექნიკური ნორმების და უსაფრთხოების მოთხოვნების დარღვევით დამონტაჟებული დანადგარები.

ვინაიდან, წინასწარი გამოძიების მიმდინარეობისას სისხლის სამართლის საქმის მასალებზე წვდომა არა გვაქვს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური იმედს გამოთქვამს, რომ ისევე როგორც ზემოაღნიშნულ საქმეზე, ასევე, სხვა მსგავს საქმეებზე საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროში დაწყებული გამოძიება ზუსტად დაადგენს ტრაგედიების გამომწვევ მიზეზებს და მიიღებს სწორ სამართლებრივ შეფასებებს მომხდარ უბედურ შემთხვევებთან დაკავშირებით.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ ბუნებრივი გაზის უსაფრთხოების საკითხებზე ინდივიდუალური შემთხვევების შესწავლის და ანალიზის შედეგად გამოიკვეთა, რომ მომხდარი შემთხვევების დაახლოებით 70%-ის გამომწვევ მიზეზს წარმოადგენს მომხმარებელთა, ხშირ შემთხვევებში კი, ბინების გამქირავებლების თვითნებური ქმედებები, ან დაუდევრობა. ხაზგასმით აღნიშნავთ, რომ მსგავსი უკანონო ქმედებები დიდ საფრთხეს უქმნის როგორც მათი ოჯახის წევრების, ასევე, დამქირავებლების და იმავე კორპუსში მცხოვრებ სხვა ოჯახების (მეზობლების) სიცოცხლესა და ჯანმრთელობას.

დიდ დილომში ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი აფეთქება და მისი მძიმე შედეგები

მძიმე შემთხვევა დაფიქსირდა 2019 წლის 16 იანვარს ქ. თბილისში, დიდ დილომში, ავთანდილის ქუჩაზე. საკითხი, მისი აქტუალობიდან გამოდინარე, შევიდა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2018 წლის ანგარიშში, სადაც ხაზი გაესვა მომხდარ ფაქტთან დაკავშირებულ მნიშვნელოვან გარემოებებს, რომელიც

აუცილებლად უნდა იქნას გათვალისწინებული, რათა სამომავლოდ თავიდან ავიცილოთ ასეთი ხასიათის და მასშტაბის უბედური შემთხვევები.

2019 წლის 16 იანვარს ქ. თბილისში, დიდ დილომში. ავთანდილის ქუჩის №8, მე-6 სართულის, ბინა №49-ში ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი აფეთქების გამო გარდაიცვალა სულ 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. განსაკუთრებით დაზიანდა №49-ის გვერდით მდებარე ბინა, სადაც გარდაიცვალა 3 პირი. მოსახლეობის უსაფრთხოებიდან გამომდინარე, თბილისის მერის განკარგულებით, კორპუსის მაცხოვრებლები გადაყვანილი იქნენ ალტერნატიულ საცხოვრებელ მისამართებზე.

ზემოაღნიშნული შემთხვევის შესწავლის მიზნით, მივმართეთ შპს „თბილისი ენერჯის“ წარმოდგინათ ინფორმაცია მითითებულ მისამართზე ბუნებრივი გაზის გაჟონვის ფაქტის შესახებ. კერძოდ, რა მიზეზებმა გამოიწვია ბუნებრივი გაზის გაჟონვა. ასევე, წარმოედგინათ კომპანიის საავარიო სამსახურში შესული სატელეფონო შეტყობინებების (მათ შორის 114-ის) ჩანაწერები. კომპანიას ასევე დაევალა წარმოედგინა აღნიშნული საცხოვრებელი კორპუსის გაზომარაგების საპროექტო და სანებართვო დოკუმენტაცია, სამუშაოების შემსრულებელი კომპანიის დასახელება, სრული ტექნიკური დოკუმენტაცია, გაზომარაგების 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 გაზომარაგების ქსელის ექსპლუატაციაში მიღების აქტი. აღნიშნულ აქტში რაიმე არსებითი შენიშვნა ან გაზომარაგების 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 მომარაგებაც.

შპს „თბილისი ენერჯიმ“ 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.

ენერგომომსახურების სამსახური ყურადღებას ამახვილებს ამ საქმის შემდეგ მნიშვნელოვან გარემოებებზე: შპს „თბილისი ენერჯიმ“ 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 სადარბაზოებში იგრძნობოდა ბუნებრივი გაზის სუნი.

პირველი სატელეფონო შეტყობინება საავარიო სამსახურის ცხელ ხაზზე განხორციელდა 15:55 საათზე, რაზეც გაგზავნილი იქნა კომპანიის საავარიო ბრიგადა, რომელმაც 20 წუთიანი შემოწმების შედეგად ბუნებრივი გაზის გაჟონვა ვერ დააფიქსირა. მეორე სატელეფონი 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. ამასთან, მეორე შემოწმებაზე შედგენილი დოკუმენტიდან საერთოდ ვერ დგინდება, რა სახის ღონისძიება განხორციელა, ან განხორციელა თუ არა საერთოდ რაიმე სახის რეაგირება საავარიო ჯგუფმა. საავარიო სამსახურის დოკუმენტებიდან ასევე ვერ დგინდება გამოიყენეს თუ არა სპეციალური ტექნიკური საშუალებები ბუნებრივი გაზის გაჟონვის აღმოჩენის მიზნით.

დიდ დიღომში მომხდარი აფეთქებიდან ორი დღის შემდეგ, 18 იანვარს სამართალდამცავმა ორგანოებმა დააკავეს კომპანიის საავარიო სამსახურის ორივე თანამშრომელი. გამოძიება დაიწყო სსკ 2201 მუხლით - სამსახურებრივი გულგრილობის და სსკ 2401 მუხლით -

ელექტრო ან თბოენერჯის, გაზის, ნავთობის, ან თბოენერჯის ობიექტებზე უსაფრთხოების წესების დარღვევის ფაქტებზე. 2019 წლის 15 ოქტომბერს თბილისის საქალაქო სასამართლომ დიდ დილომში, ავთანდილის ქუჩაზე კორპუსის აფეთქების საქმეზე დაკავებული პირები დამნაშავეებად ცნო. მოსამართლე ნინო ნაჭყებია კომპანიის ყოფილ თანამშრომლებს 4-4 წლით თავისუფლების აღკვეთა მიუსაჯა.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ერთმნიშვნელოვნად შეიძლება იმის თქმა, რომ მოცემულ საქმესთან მიმართებაში არსებულმა დარღვევებმა (ასევე ხარვეზებმა, რომელზეც 2018 წლის ანგარიშშია მითითებული), არაკვალიფიციურმა და არასრულყოფილმა შემოწმებამ ბუნებრივია ვერ უზრუნველყო პრევენცია და დიდ დილომში მომხდარი უბედური შემთხვევის თავიდან აცილება.

ქ. წყალტუბო, 9 აპრილის ქუჩაზე მომხდარი აფეთქება

2019 წლის 26 იანვარს ქ. წყალტუბოში, 9 აპრილის ქუჩაზე დილის 9:30 საათზე ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი აფეთქების გამო სამმა მოქალაქემ მიიღო ჯანმრთელობის დაზიანება. აფეთქების გამომწვევი მიზეზების შესწავლიდან და წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან გაირკვა, რომ ქ. წყალტუბოში, 9 აპრილის ქუჩაზე საცხოვრებელი სახლის პირველ სართულზე განთავსებულია კვების ობიექტი (ინდივიდუალური მეწარმე), რომლის საქმიანობას წარმოადგენდა საკვები პროდუქტების წარმოება.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განმარტებით, ობიექტის მეპატრონის მიმართვის საფუძველზე საწარმოს 2018 წლის 6 ივნისიდან შეწყვეტილი ჰქონდა ბუნებრივი გაზის მიწოდება. მომხმარებელმა განმეორებით 2019 წლის 19 იანვარს მიმართა კომპანიას და მოითხოვა ბუნებრივი გაზის მიწოდების აღდგენა. იმავე დღეს, კომპანიის შესაბამისმა სამსახურებმა მომხმარებლის მფლობელობაში არსებული გაზის დანადგარების 2 სანთურიანი გაზქურის, შიდა ქსელის და მასზე დამონტაჟებული ჩამკეტი არმატურის ტექნიკური დათვალიერების შემდეგ ობიექტს აღუდგინეს ბუნებრივი გაზის მიწოდება.

როგორც დადგინა ბუნებრივი გაზის მიწოდების აღდგენის შემდგომ მოხმარებელთან თვითნებურად, არასტანდარტული მილით დაამონტაჟეს ბუნებრივი გაზის ე.წ. „საშაურმე“ აპარატი, ასევე გაზის წყალგამაცხელებელი, რომლიდანაც გაზის მილი ჩამოვარდნილი იყო მიერთების ადგილიდან, რაც საწარმოში ბუნებრივი გაზის დაგროვების და შემდგომში აფეთქების მიზეზი გახდა. აღნიშნული გარემოება თავად მომხმარებელმა დაადასტურა პოლიციის თანამშრომლებთან გასაუბრებისას.

გურამიშვილის გამზირზე ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი აფეთქება (ქ. თბილისი)

2019 წლის 19 ოქტომბერს ქ. თბილისში, გურამიშვილის გამზირის №34-ის, ბინა №13-ში ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი აფეთქების გამო 4-მა მოქალაქემ მიიღო ჯანმრთელობის დაზიანება, რომლებიც გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებებში. ამასთანავე, მოხდა მაშტაბური ნგრევა, დაზიანდა საცხოვრებელი ბინები და ავტომანქანები. 77 ოჯახი თბილისის მერიამ გადაიყვანა ალტერნატიულ საცხოვრებელ ბინებსა და სასტუმროებში. სამწუხაროდ, მოგვიანებით პირი, რომელიც აფეთქების დროს ბინაში იმყოფებოდა მიღებული დამწვრობისაგან გარდაიცვალა.

როგორც წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან გამოიკვია, 2018 წლის 29 ნოემბერს აღნიშნულ მოხმარებელთან განხორციელდა გეგმიური შემოწმება. შემოწმებით დადგინდა, რომ აბონენტის მრიცხველი აღრიცხავდა დაბალ ხარჯს და მასთან მოწყობილი იყო 4 სანთურიანი გაზქურა და უკრაინული დახურულ კამერიანი წყალგამაცხელებელი. მომხმარებელთან ასევე დარღვევით იყო დამონტაჟებული ღია წვის კამერიანი წყალგამაცხელებელიც, რომლის ონკანიც დაილუქა და ამ დანადგარზე შეუწყდა გაზის მიწოდება.

მომხდარ აფეთქებასთან დაკავშირებით მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში წარმოდგენილია მხოლოდ 2018 წლის გეგმიური შემოწმების აქტი ამდენად, ინფორმაცია საკმაოდ მწირია და რაიმე დასკვნის გაკეთება საკმაოდ ძნელია. მომხდარ ფაქტთან დაკავშირებით დაწყებულია გამოძიება.

თევდორე მღვდლის ქუჩაზე ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი აფეთქება (ქ. თბილისი)

2019 წლის 28 ოქტომბერს დაახლოებით 21 საათზე ქ. თბილისში, თევდორე მღვდლის ქუჩის №38, მე-5 სართულზე, ბინა №13-ში ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი აფეთქების გამო ერთმა მოქალაქემ მიიღო ჯანმრთელობის დაზიანება, რომელიც გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებაში. ამასთანავე, მოხდა ნგრევა, დაზიანდა საცხოვრებელი ბინები და ავტომანქანები. 5 ოჯახი თბილისის მერიამ გადაიყვანა ალტერნატიულ საცხოვრებელ ბინებსა და სასტუმროებში.

კომპანიის განმარტებით, აღნიშნულ ბინაში გეგმიური შემოწმება ჩატარებული არ ყოფილა. თუმცა შემთხვევის დღეს, ადგილზე მისულმა კომპანიის წარმომადგენლებმა დააფიქსირეს, რომ მომხმარებლის საცხოვრებელი ბინის სამხარეულოში დამონტაჟებული იყო გაზქურა და „ლენინგრადის“ ტიპის ღია წვის კამერიანი წყლის გამაცხელებელი. მაგრამ ბინაში შემავალი 16 მმ-იანი გაზის ქსელის ონკანიდან გამომავალი რეზინის მილი შტუცერულ

შეერთებაში მთლიანად იყო მოტეხილი და დარჩენილი იყო ღია მდგომარეობაში. აფეთქების მიზეზიც სავარაუდოდ სწორედ დაზიანების ადგილიდან ბუნებრივი გაზის გაჟონვას უკავშირდებოდა.

როგორც შემთხვევის ადგილის დათვალიერებამ აჩვენა, ბუნებრივი გაზის აფეთქებამ ძირითადად დააზიანა ერთი ოთახი და დაანგრია აივნის მხარეს არსებული კედელი. ამასთანავე ბზარები შეინიშნებოდა საცხოვრებელი კორპუსის საყრდენ კედლებზეც, ხოლო პირმა რომელიც ბინაში იმყოფებოდა მიიღო დამწვრობა.

პრევენციული ღონისძიებები. საინფორმაციო კამპანია „გაუფრთხილდი სიცოცხლეს“

განაწილების ლიცენზიატების მიერ განხორციელებულ ღონისძიებებზე დამატებით მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა წამოიწყო უსაფრთხოების საინფორმაციო კამპანია „გაუფრთხილდი სიცოცხლეს.“ რომლის ფარგლებშიც ენერგომბუსმენმა და სამსახურის თანამშრომლებმა ვიზიტები განახორციელეს დედაქალაქის არაერთ უბანში და საქართველოს რეგიონებში. პროცესში აქტიურად ჩაერთო მაჟორიტარი დეპუტატების ბიუროები.

განხორციელდა შეხვედრები მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსების ამხანაგობის თავმჯდომარეებთან. ასევე, მომხმარებელთა საცხოვრებელ ბინებში ვიზიტებიც, სადაც მომხმარებლებს ადგილზე განემარტათ ბუნებრივი გაზიდან მომდინარე საფრთხეები და გაზის დანადგარების უსაფრთხო ექსპლუატაციის წესები. აღნიშნულ შეხვედრებში აქტიურად იყვნენ ჩართული კომპანიის წარმომადგენლები, რომლებიც ბინის მფლობელების ნებართვით ადგილზე ახდენდნენ ბუნებრივი გაზის დანადგარების, გაზგაყვანილობისა და სავენტილაციო არხების დათვალიერებას. კონსულტაციებს უწევდნენ მომხმარებლებს უსაფრთხოების პრობლემურ საკითხებზე.

2019 წელს გატარებული უსაფრთხოების ღონისძიების ფარგლებში ბუნებრივი გაზის ლიცენზიატებმა საქართველოს სხვადასხვა ქალაქებში (რუსთავი, ქუთაისი და სხვა) შეამოწმეს ბაგა-ბალების გაზმომარაგების ქსელები და ბუნებრივი გაზის დანადგარები. როგორც კომპანიამ დაადგინა, ბარების უმეტესობას ბუნებრივი გაზის გათბობის დანადგარები განთავსებული ჰქონდა ტექნიკური რეგლამენტის მოთხოვნების დარღვევით. კერძოდ, გათბობის დანადგარები განთავსებული უნდა ყოფილიყო განცალკევებით მდგომ ვოილერებში, რაც ბალების ადმინისტრაციის მხრიდან დაცული არ იყო.

კომპანიებმა მიიღეს გადაწყვეტილება დაუყოვნებლი შეეწყვიტათ გაზმომარაგება აღნიშნულ ობიექტებზე, თუმცა გათბობის საჭვებების სწორად მოწყობა, მისი აშენება ასევე ტექნიკური დოკუმენტაციის მომზადება გარკვეულ დროსთან და პროცედურებთან არის

დაკავშირებული, შესაბამისად, კომპანიებს გაეგზავნათ რეკომენდაციები და განემარტათ, რომ პრობლემის ერთდოულად მოგვარება ვერ განხორციელდებოდა.

მიგვაჩნია, რომ აღნიშნული ფაქტი წარმოადგენს მაღალი საზოგადოებრივი ინტერესის საგანს, ვინაიდან ზამთრის სეზონის დადგომასთან ერთად აქტუალურ საკითხს წარმოადგენს გათბობის უზრუნველყოფა საბავშვო ბაღებში. ამგვარად, ყველანაირი სამუშაოები, რაც დაკავშირებულია ლიცენზიატი კომპანიების მიერ ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო და უწყვეტ მიწოდებასთან, უნდა ჩატარდეს დროულად და კომპეტენტურ უწყებებთან ერთობლივად შემუშავებული განრიგის შესაბამისად. აღნიშნული გარემოება განპირობებულია საბავშვო ბაღების შეუფერხებლად ფუნქციონირების აუცილებლობით.

ახალი მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება - გაზიფიკაცია

ახალი მომხმარებლების მიერთების დროს წარმოქმნილი პრობლემები.

სოციალურად დაუცველი ოჯახების და დევნილების გაზიფიკაცია. შიდა ქსელების მოწყობა/რეკონსტრუქცია და ბუნებრივი გაზის მიწოდების ვადების გაჭიანურება.

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.

მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების ახალი რეგულაციების (წესების) ამოქმედებამ, მიერთების დაბალმა საფასურმა - 400 ლარი (0-6 მ3/სთ) და აღნიშნული საფასურის შეღავათიანი (ეტაპობრივი) გადახდის პირობებმა, ათასობით საყოფაცხოვრებო მომხმარებლისათვის, მათ შორის, სოციალურად დაუცველი ოჯახებისათვის საბოლოოდ განაპირობა ბუნებრივი გაზის ხელმისაწვდომობა. 2014 წლის შემდგომ ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე დამატებულ მომხმარებელთა რაოდენობამ გადააჭარბა - 160 000 აბონენტს.

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთება მოიცავს მიერთების მთელ პროცესს - დაინტერესებული პირის მიერ კომპანიისათვის მიმართვიდან მომხმარებლისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყების ჩათვლით, რაც განაპირობებს მის განსაკუთრებულ ეფექტურობას. მომხმარებლებს არ მოეთხოვებათ რაიმე დამატებითი დოკუმენტაციის, მათ შორის, საპროექტო და სანებართვო დოკუმენტაციის მოპოვება და წარდგენა, დამატებითი ხარჯების გაღება, ხანგრძლივი ლოდინი ქსელზე მიერთებისთვის.

ენერგომომზადების სამსახურში 2019 წელს განხილულმა საქმეებმა აჩვენა, რომ ასევე ეფექტურად მოქმედების მიერთების საფასურის ე.წ. „კომპენსირების“ მექანიზმიც. ეს მექანიზმი ნიშნავს, რომ მომხმარებელს მიუღებელი მომსახურების კომპენსირება შეუძლია მიერთების საფასურის უკან დაბრუნებით, ან მის სააბონენტო ბარათზე ასახვით, კომპანიასთან შემდგომი ანგარიშსწორებისათვის. მარეგულირებელი კომისიის მიერ დამტკიცებული „მომსახურების ხარისხის წესების“ თანახმად, კომპანიის მხრიდან ქსელზე მიერთების წესების და მიერთების ვადების დარღვევის შემთხვევაში შესაძლებელია მიერთების საფასურის განახევრება, ასევე, მისი მთლიანად კომპენსირება – განულება.

ბოლო წლებში გაზგამანაწილებელ კომპანიებში ქსელზე მიერთების მსურველთა მიმართვიანობამ საგრძნობლად იმატა, რასაც მოწმობს ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი კომპანიებიდან წარმოდგენილი ყოველწლიური სტატისტიკა. 2019 წელს შპს „თბილისი ენერჯის“ (ყოფილი შპს „ყაზტრანსგაზ–თბილისის“) ოფისებში გაზიფიკაციის მოთხოვნით შევიდა 7 331 ინდივიდუალური განაცხადი, რომლიდანაც დამტკიცდა 4 756 განაცხადი. დღეის მდგომარეობით აღნიშნული მომხმარებლებიდან 4 552 გაზიფიცირებულია და მიწოდება ბუნებრივი გაზი.

ქსელზე მიერთების მსურველთა დიდი რაოდენობა დაფიქსირდა იმ მსხვილ კომპანიებში, რომლებიც დედაქალაქის გარდა ძირითადად მოიცავენ საქართველოს სხვა დიდ ქალაქებს, რეგიონებსა და სოფლებს. თუმცა, გასულ წლებში განხორციელებული გაზიფიკაციის პროგრამის შემდეგ მიერთების მსურველთა რაოდენობა 2018 წელთან გარკვეულწილად შემცირდა. შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განაწილების არეალში 2019 წელს დარეგისტრირდა 26 257 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი. 2019 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალს დაემატა 173 ახალი დასახლებული პუნქტი.

სს „საქორგაზის“ განაწილების არეალში 2019 წელს დარეგისტრირდა 9 887 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი. დღეის მდგომარეობით დასრულდა 8 453 მომხმარებლის გაზიფიკაციის პროცესი. 2019 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალს ახალი დასახლებული პუნქტები არ დამატებულა.

2019 წელს აქტიური ნაბიჯები გადაიდგა სხვადასხვა სახელმწიფო ობიექტებში ჩასახლებული დევნილი და სოციალურად დაუცველი ოჯახების კომუნალური მომსახურებით უზრუნველსაყოფად. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა საქართველოს პარლამენტის მომართვის საფუძველზე შეისწავლა ქ. თბილისში, ცინცაძის პირვ. 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 ელექტროენერჯისა 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, ელექტროენერჯის, 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,“ მიერ ზემოაღნიშნულ ობიექტებზე გაცემულ იქნა სათანადო წერილობითი თანხმობები, რათა განხორციელდეს მოსახლეობის ინდივიდუალური გამრიცხველიანება და მათი ელექტროენერჯით ასევე, ბუნებრივი გაზით სათანადო მომარაგება. გარდა აღნიშნული განცხადებებისა, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შუმოსული იყო სხვა მომართვებიც სახელმწიფო საკუთრებაში არსებულ ობიექტებზე თანხმობების გაცემის შესახებ, თუმცა ჩვენთვის უცნობი მიზეზებიდან გამომდინარე, სააგენტომ უარი განაცხადა თანხმობების გაცემაზე.

2019 წლის 22 იანვარს პროცესის მონაწილე მხარეებს შორის გამართულ სამუშაო შეხვედრაზე, ადგილობრივი თვითმმართველობის გამგეობებმა გამოთქვეს მზადყოფნა მოახდინონ ბუნებრივი გაზის ქსელზე მომხმარებლების მიერთებისათვის, თითოეულზე - 400 ლარის გამოყოფა, რაც დადგენილია მარეგულირებელი კომისიის მიერ. შესაბამისად, აღნიშნული საცხოვრებელი კორპუსების ამხანაგობების მიერ დაზუსტებული სიების მიწოდების შემდეგ შედგა გაზმომარაგების პროექტი და დაიწყო სამუშაოები საცხოვრებელი ბინების ბუნებრივი გაზით მომარაგებისათვის.

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 ასევე წარმოადგენს ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი კომპანიების გამანაწილებელი ქსელების გადაკვეთაზე ახალი მომხმარებლების მიერთება. ე.წ. „განაწილების არეალების“ დადგენის პრობლემა. კომპანიები ქსელზე მიერთების მსურველებს უარს უცხადებენ იმ მოტივით, რომ მომხმარებლები არ იმყოფებიან მათ განაწილების არეალებში და მიეკუთვნებიან სხვა კომპანიის არეალებს. ან შესაძლოა

სხვადასხვა კომპანიების გამანაწილებელი ქსელები საკმაოდ ახლოს იმყოფებოდნენ ერთმანეთთან და გაურკვეველი იყოს რომელი კომპანია არის უფლებამოსილი განახორციელოს ახალი მომხმარებლის მიერთება.

აღნიშნული პრობლემასთან დაკავშირებით მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა განიხილა დედაქალაქის ახალ ტერიტორიულ საზღვრებში მოსახლეობის გაზიფიკაციის სხვადასხვა შემთხვევები. მაგალითად, აღსანიშნავია დიდი ლილოს ტერიტორიაზე მდებარე, სოფელი ნასაგურის მოსახლეობის გაზიფიკაციის საკითხი. ვინაიდან, შპს „თბილისი ენერჯის“ ახლომდებარე გაზის ქსელიდან მოსახლეობის გაზიფიკაცია ვერ განხორციელდა გაზსადენის არასაკმარისი სიმძლავრის გამო, აქტიური მუშაობის შედეგად გადაწყდა დამატებით ახალი 1200 მ სიგრძის გაზსადენის მშენებლობა მოსახლეობის გაზმომარაგებისათვის, რაც ზამთრის სეზონის დადგომამდე სისრულეში იქნა მოყვანილი და აღნიშნულ ტერიტორიაზე მცხოვრებ პირებს მიეწოდათ ბუნებრივი გაზი.

ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიით დადგენილი არეალის მომიჯნავე ტერიტორიებზე მოსახლეობის ქსელზე მიერთებაზე უარი განაცხადა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა.“ კომპანია უთითებდა, რომ მომხმარებლის მიერ მითითებული ტერიტორია – თბილისი, თეკლა ბატონიშვილის ქუჩა არ მდებარეობდა მის სამოქმედო არეალში და ვერ უზრუნველყოფდა მომხმარებლის ქსელზე მიერთებას. აღნიშნულ ტერიტორიაზე ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიას ფლობდა შპს „გაზმშენი,“ რომელიც ვალდებული იყო ეწარმოებინა ახალი მომხმარებლების მიერთების სამუშაოები.

უნდა აღინიშნოს, რომ შპს „გაზმშენი“ იმყოფება გაკოტრების რეჟიმში და რანდენიმე წელია საქმეს აწარმოებს აღსრულების ეროვნული ბიურო, რის გამოც კომპანია ფაქტობრივად აღარ ახორციელებს ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიით განსაზღვრულ არცერთ საქმიანობას, მათ შორის ბუნებრივი გაზის ქსელზე ახალი მომხმარებლების მიერთებას. თუმცა, შპს „გაზმშენის“ ქსელზე მიერთებული მომხმარებლების მომსახურებას ახორციელებს შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი,“ რომელიც ახალი მომხმარებლების მიერთებას არ ახდენს და თვლის, რომ აღნიშნული შესაძლებელია განახორციელოს მისთვის გამანაწილებელი ქსელის მფლობელობაში გადაცემის და შესაბამის ლიცენზიაში ცვლილებების შეტანის შემდგომ.

შპს „გაზმშენის“ გაკოტრების მმართველთან კონსულტაციების შემდგომ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა კომპანიებს მისცა განმარტება, რომ არ არის მკაცრად განსაზღვრული, რომ ახალი მომხმარებლის ქსელზე მიერთების ყველა პროცედურა ექსკლუზიურად განაწილების ლიცენზიატმა განახორციელოს, მთავარია მათ თავდაპირველად მიიღონ მომხმარებლის განაცხადი და გასცენ ტექნიკური პირობა. ამასთანავე, ქსელის და აღრიცხვის კვანძის მოწყობის შედგომ კანონით დადგენილი წესით ექსპლუატაციაში მიიღონ ისინი და დაარეგისტრირონ მომხმარებელი ახალ აბონენტად. უშუალოდ ქსელის საპროექტო და სამშენებლო სამუშაოები შეუძლიათ შეასრულონ სხვა პირებმაც, რომელთაც გააჩნიათ შესაბამისი კვალიფიკაცია და აღნიშნულის დამადასტურებელი დოკუმენტაცია.

მიერთების პროცესში დარღვევები 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.

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 უნდა განხორციელდეს განაწილების ლიცენზიატის მეშვეობით.

ზემოაღიშნულთან ერთად მნიშვნელოვანია არეალების გაფართოების საკითხიც. 2019 წელს შპს „თბილისი ენერჯიმ“ გააფართოვა ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელი გარკვეული მიმართულებებით. თუმცა, გაფართოებულ არეალებში მომხმარებლებს დაუგვიანა ბუნებრივი გაზის მიწოდება, რაც ქსელის გადაცემის პროცედურებით ახსნა და განაცხადების განმეორებით წარდგენა მოითხოვა. 2019 წლის ზაფხულში შპს „თბილისი ენერჯიმ“ შეიძინა მცხეთის მუნიციპალიტეტის, სოფელ მუხათგვერდში არსებული გამანაწილებელი ქსელი, თუმცა ქსელის საბოლოო გადაფორმებამდე და ლიცენზიაში ცვლილებების შეტანამდე მიღებული მოსახლეობის განაცხადები არ დაახარვეზა და არც რაიმე სამუშაო შეასრულა, რამაც მიერთების ვადების დიდი დროით (ორჯერ) დარღვევა გამოიწვია. ენერგომომხმარებლის სამსახურის შუამდგომლობის საფუძველზე მარეგულირებელმა კომისიამ მიღებული გადაწყვეტილებებით მოახდინა მიერთების საფასურის სრულად კომპენსირება (განულება).

დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც მიერთებისათვის დადგენილ ვადაში (40 სამუშაო დღე) კომპანიებმა საერთოდ არაფერი განახორციელეს, ამასთან, ბოლო დღეს, მე-40 სამუშაო დღეს მოაწყვეს ბუნებრივი გაზის მრიცხველი და გააფორმეს მრიცხველის მოწყობის აქტი, რითაც სამუშაოები დასრულებულად ჩათვალეს (სამუშაოების დასრულებულად ასახვა განახორციელეს იმ ელექტრონულ პროგრამაშიც, რომლითაც მარეგულირებელი კომისია მონიტორინგს უწევს კომპანიების მხრიდან მიერთების წესების დაცვას), ხოლო ბუნებრივი გაზის მიწოდებლობის მიზეზად მომხმარებლის ადგილზე არ ყოფნა, ან საყოფაცხოვრებო დანადგარების არქონა დაასახელეს. ამასთან, კომპანია უთითებდა, რომ მსგავს შემთხვევებში მომხმარებლები ვალდებულნი იყვნენ განმეორებით წერილობით მიემართათ კომპანიისათვის და მოეთხოვათ ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყება.

როგორც ადგილზე დათვალიერებით დადასტურდა, კომპანიამ სადარბაზოებში მოაწყო მხოლოდ ბუნებრივი გაზის მრიცხველები (აღრიცხვის კვანძები), თვითონ მომხმარებლების

ბინებამდე მიმავალი ბუნებრივი გაზის ქსელების მოწყობა კი არ განხორციელებულა. შესაბამისად, კომპანიას ამ დროისათვის არასრულად ჰქონდა შესრულებული მიერთების სამუშაოები და ბუნებრივი გაზის მიწოდება კომპანიის მიზეზითვე ვერ განხორციელდა.

მომხმარებლებისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყება განხორციელდა ჩვენი სამსახურის მიმართვებისა და რეკომენდაციების გაგზავნის შემდგომ, კომპანიას ასევე მიეცა განმარტება, რომ მიერთების სამუშაოების შეუსრულებლობის დროს, ისეთი აქტების გაფორმება, რომელიც არ ასახავს ბუნებრივი გაზის მიწოდებლობის რეალურ მიზეზებს, და რომელსაც არ აქვს მომხმარებელთა ხელმოწერები წარმოადგენს კომპანიის თანამშრომელთა მხრიდან უხეშ კანონდარღვევას. შესაბამისად, მარეგულირებელმა კომისიამ სრულიად სამართლიანად არ მიიღო მხედველობაში ბოლო დღეს შედგენილი აქტები და მოახდინა მიერთების საფასურის კომპენსირება, ამასთანავე კომისიის შესაბამის დეპარტამენტს დაევალა შეესწავლა კომპანიის ქმედებების კანონშესაბამისობა.

გაზიფიკაციის საკითხებთან დაკავშირებით არაერთხელ გაიმართა სამუშაო შეხვედრები, როგორც მოსახლეობასთან, ასევე კომპანიების და ადგილობრივი თვითმმართველობის წარმომადგენლებთან. შემოსული ინფორმაციის და ბუნებრივი გაზის არსებული გამანაწილებელი ქსელების მდებარეობის გადამოწმების შედეგად, აღნიშნულ საკითხზე გაგზავნილი რეკომენდაციების უმეტესობა დაკმაყოფილდა. შესაბამისად, მომხმარებლების მიერთება განხორციელდა დადგენილი წესების მიხედვით. 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 პროცედურები).

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.

გასულ წლებთან შედარებით ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების საკითხებზე განცხადებები მნიშვნელოვნად შემცირდა, რაც აშკარად 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. ამიტომაც, 2019 წელს მომხმარებელთა ინტერესების სამსახურს მრავლად ჰქონდა ისეთი შემთხვევებიც, როდესაც მისი რეკომენდაციით მიერთების საფასური განულდა, ანუ განხორციელდა მისი სრულად კომპენსირება.

ახალი მომხმარებლისათვის შიდა ქსელის მოწყობა, ასევე კერძო დაკვეთით ქსელის მოწყობა/რეკონსტრუქცია, აღრიცხვის კვანძების გადატანა, გაზის დანადგარების დამატება

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 (რიგ შემთხვევებში სამართლიანადაც) აცხადებენ განაწილების ლიცენზიატები.

მომხმარებლის შიდა ქსელის მოწყობა და, შესაბამისად, მასთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის წარმოება, როგორც წესი, ხორციელდება კომპანიასთან ან კვალიფიციურ პირთან შეთანხმების საფუძველზე. ამასთან, გაზომომარაგებისათვის 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.
5. კვალიფიციური პირის მიერ შიდა ქსელის მზადყოფნის თაობაზე გაცემული დასკვნა.

2019 წელს მნიშვნელოვნად შემცირდა შიდა ქსელების დოკუმენტაციის წარდგენის გამო ახალი მომხმარებლისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდების გაჭიანურებასთან დაკავშირებით შემოსული განცხადებების რაოდენობა, რასაც ხელი შეუწყო მარეგულირებელი კომისიის მიერ გარკვეული სტანდარტების შემოღებამ. ამასთანავე, გაჩნდა კვალიფიციური კომპანიები, რომელთაც შეუძლიათ შედარებით მოკლე ვადებში გასცენ კვალიფიციური დასკვნები.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს ხშირად მომართავენ მომხმარებლები ტექნიკურ საკითხებთან და განსაკუთრებით უსაფრთხოების საკითხებთან დაკავშირებით, რაზეც მათ ეძლევათ სათანადო განმარტებები. აღნიშნული ძირითადად განპირობებულია ინფორმაციის ნაკლებობით და კომპანიებიდან სათანადო ინფორმაციის მიუღებლობით. ხშირად კომპანიის ტექნიკური პერსონალი არ უწყევს შესაბამის კონსულტაციებს მომხმარებლებს ტექნიკურ საკითხებზე. ხშირად არ არის გამოყოფილი ახალ მომხმარებლებთან ე.წ. „საკონტაქტო პირები“, რომელიც წარმოადგენს კომპანიების პირდაპირ ვალდებულებას.

ბოლო პერიოდში დამცველის სამსახურს მასობრივად მომართავენ მომხმარებლები, რომლებიც აღნიშნავენ, რომ მათთვის ბუნებრივი გაზის მიწოდება თვეების განმავლობაში ჭიანურდება, რადგან, შიდა ქსელების პროექტირებაზე, ასევე, შიდა ქსელების მოწყობის სამუშაოების შესრულებაზე და ექსპლუატაციაში მიღებაზე კომპანიას დადგენილი აქვს ხანგრძლივი ვადები, რომელიც ხშირ შემთხვევაში ირღვევა.

მომხმარებლის დაკვეთით, შიდა ქსელების მოწყობაზე არ ვრცელდება მარეგულირებელი კომისიის რეგულაციები და ვადები, საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე სტანდარტული პირობით (მიერთება, ერთი წერტილის მოწყობის ჩათვლით) მიერთების შემთხვევის გარდა და აღნიშნულს, კომპანია თავად განსაზღვრავს, მომხმარებლებთან გაფორმებული ხელშეკრულებებით. ანალოგიური მდგომარეობაა როდესაც მომხმარებლები ითხოვენ ბუნებრივი გაზის ახალი დანადგარების დამატებას, აღრიცხვის კვანძების გადატანას, ქსელის რეკონსტრუქციას და სხვა სამუშაოების განხორციელებას.

მსგავსი დაკვეთებით მიმართვიანობა ყველაზე მაღალი არის დედაქალაქში, შპს „თბილისი ენერჯის“ მიმართ. კომპანიასა და მომხმარებლებს შორის დადებული ხელშეკრულებების ვადები თითქმის ერთიდაიგივეა და პროექტირების ვადა შეადგენს 15 სამუშაო დღეს, ხოლო შესაბამისი სამუშაოების შესრულების ვადა კი 45 სამუშაო დღეს. მიუხედავად იმისა, რომ გაზიფიცირების ვადები საკმაოდ სოლიდურია კომპანია ხშირად ვერ ახერხებს სამუშაოების დროულად შესრულებას და მომხმარებლებისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდებას.

კომპანიის განმარტებით, სამუშაოების შესრულება ხორციელდება რიგითობის მიხედვით, თუმცა, ხშირად ვადების გაჭიანურება გამოწვეულია კომპანიის ქვეკონტრაქტორების მიერ, სამუშაოების დაგვიანებით შესრულებით, ასევე, სამუშაოს არასათანადო, ან უხარისხო შესრულებით. კომპანია ასევე განმარტავს, რომ ვინაიდან, შიდა ქსელების მოწყობა არარეგულირებადი საქმიანობაა შესაბამისად, არ უნდა მოხდეს მარეგულირებლის მხრიდან ასეთ ურთიერთობაში ჩარევა და მომხმარებლებს უფლება აქვთ მიმართონ სასამართლოს.

კერძო სამართლებრივ ურთიერთობებში სასამართლოს მეშვეობით მომხმარებლის უფლების დაცვა გარანტირებულია კანონით და ნებისმიერ პირს შეუძლია მიმართოს მას, თუმცა, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური კანონის საფუძველზე წარმოადგენს მომხმარებლების დაცვის დამატებით გარანტიას და აქედან გამომდინარე, კომპანიასთან აქტიური მუშაობის შემდეგ მიღწეული იქნა შეთანხმება,

ხელშეკრულების ვადების დარღვევის შემთხვევაში რეკომენდაციების გაგზავნის შესახებ. შედეგად, 2019 წლის განმავლობაში გაგზავნილი რეკომენდაციების (მათ შორის, მრავალშვილიან და მძიმე სოციალურ პირობებში მყოფ ოჯახებზე რეკომენდაციების) საფუძველზე არაერთ მომხმარებელს მიაწოდა კომპანიამ ბუნებრივი გაზის სამსახურისათვის მომართვიდან 10 დღის ვადაში.

ბუნებრივი გაზის გარეშე არსებული დასახლებებისა და სოფლების გაზიფიკაცია. გაზიფიკაციის ახალი სახელმწიფო პროგრამა

2019 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 ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2018 წლის 30 აგვისტოს №68/16 გადაწყვეტილებით ძალადაკარგულად გამოცხადდა „გაზიფიცირებულ დასახლებათა ჩამონათვალის დამტკიცების შესახებ“ კომისიის 2014 წლის 3 ნოემბრის №43/1 გადაწყვეტილება. დამტკიცდა „არაგაზიფიცირებულ დასახლებათა ჩამონათვალი,“ რომელშიც არ შედის არცერთი ზემოთმითითებული სოფელი, თუმცა, ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატი უარს აცხადებს ამ სოფლების გაზიფიცირებაზე,

როგორც დადგინდა, თერჯოლის მინიციპალიტეტის, ზედა საზანოს ადმინისტრაციულ ერთეულში შემავალი სოფელი შიმშილაქედი (მათ შორის, წერილში მითითებული თურქაძეების უბანი) არ შედიოდა კომპანიის სამოქმედო არეალში და არ იყო გათვალისწინებული კომპანიის საინვესტიციო ვალდებულებებში, რის გამოც, დამატებით შუამდგომლობით მივმართეთ საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს.

„საქართველოს მოსახლეობის ბუნებრივი გაზით მომარაგების ხელშეწყობისათვის 2019-2021 წლებში განსახორციელებელ ღონისძიებათა შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2019 წლის 5 აპრილის №791 განკარგულების მიხედვით თერჯოლის მინიციპალიტეტის, სოფელი შიმშილაქედი გათვალისწინებულ იქნა 2019 წელს განსახორციელებელ გაზიფიკაციის (სამშენებლო) ღონისძიებებში. ამ ეტაპზე, სოფელ შიმშილაქედში დასრულდა ცეტრალური გაზსადენების სამშენებლო სამუშაოები. შესაბამისად, მოსახლეობას მიეცა შესაძლებლობა მიუერთდნენ ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელს და მიიღონ ბუნებრივი გაზი.

გარდა ამისა, „საქართველოს მოსახლეობის ბუნებრივი გაზით მომარაგების ხელშეწყობისათვის 2019-2021 წლებში განსახორციელებელ ღონისძიებათა შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2019 წლის 5 აპრილის №791 განკარგულებაში საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობით განხორციელდა ცვლილება №2193, რომლის მიხედვით აბაშის მუნიციპალიტეტის, სოფელი ონტოფო და სენაკის მუნიციპალიტეტის, სოფელი ბეთლემი გათვალისწინებულ იქნა 2019 წელს განსახორციელებელ გაზიფიკაციის საპროექტო ღონისძიებებში. ხოლო სამშენებლო სამუშაოები დაგეგმილია მომდევნო - 2020 წელს.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოვიდა წალკის მოსახლეობის განცხადება გაზიფიკირებასთან დაკავშირებით. განცხადებაში აღნიშნული იყო, რომ წალკის გაზიფიკაციის პროცესი ბოლომდე დასრულებული არ არის და მელიქიშვილის, 8 მარტის, ზუბალოვის, ვაჟა-ფშაველასა და კლდეკარის ქუჩების მოსახლეობას არ მიეწოდებოდა ბუნებრივი გაზი. მითითებული ქუჩების გაზიფიკაციის საკითხთან დაკავშირებით მიმართეს კომპანიას, თუმცა, აღნიშნულზე კომპანიიდან პასუხი ვერ მიიღეს (იხ. დანართი).

ქალაქი წალკა შედიოდა საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2014 წლის 3 ნოემბრის №43/1 გადაწყვეტილების დანართი 1-ით დამტკიცებულ გაზიფიკირებულ დასახლებათა ჩამონათვალში (№456), შესაბამისად, აღნიშნული ქალაქის მოსახლეობას უფლება აქვს კომისიის მიერ დადგენილი ახალი მომხმარებლის ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების წესებით და მიერთების საფასურის მიხედვით მიუერთდნენ კომპანიის ქსელს და მიიღონ კომპანიის მომსახურება.

ქალაქი წალკა ცენტრალური გაზით იყოფა ორ ნაწილად, აქედან, ერთ-ერთი ნაწილი დღეისათვის გაზიფიკირებულია. მეორე ნაწილის გაზიფიკირების სამუშაოები განსაზღვრულია მთავრობის დადგენილებით განსახორციელებელ ღონისძიებებში, რის გამოც კომპანიამ უარი განაცხადა ცენტრალური მაგისტრალის მოწყობამდე მოსახლეობის გაზიფიკაციაზე და მათი განაცხადების მიღებაზე. ადგილზე გამართული შეხვედრის დროს კომპანიას და მოსახლეობას განემარტათ, რომ მომხმარებლებს უფლება აქვთ, მოითხოვონ ქსელზე მიერთება კომპანიის გამანაწილებელი ქსელიდან 300 მეტრის რადიუსში, რომლის ფარგლებშიც ხვდება მოსახლეობის გარკვეული ნაწილი, ხოლო დანარჩენი ქსელზე მიერთდება ეტაპობრივად.

წალკის მოსახლეობის წარმოადგენლებს გადაეცათ კომისიის მიერ დადგენილი (ინდივიდუალური და ერთობლივი) განაცხადების ფორმები, რომლებიც შეიტანეს კომპანიის ადგილობრივ ოფისში. კომპანიამ მოსახლეობის განაცხადები კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით მიიღო წარმოებაში და დაიწყო მომხმარებელთა ქსელზე მიერთების სამუშაოები.

გრძელდება სოფლების მოსახლეობისთვის ბუნებრივი გაზით მომარაგებისთვის საჭირო ღონისძიებების განხორციელება. მათ შორის, მოხვდა დუშეთის მუნიციპალიტეტის, დაბა

ფასანაურის სოფლები: ცხვედიეთი და ბანცური რომელიც საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ იქნა წარდგენილი. ანალოგიურად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური გააგრძელებს სახელმწიფო უწყებებთან და სამინისტროებთან მუშაობას გაზიფიკაციის პროცესის მიღმა დარჩენილი სოფლებისა და დასახლებული პუნქტების პრობლემის მოგვარების მიზნით.

გაზიფიკაციის პროცესში არსებული დარღვევები და კომპანიის პასუხისმგებლობა

2019 წლამდე თელავის მუნიციპალიტეტში ოპერირებდა სს „ვისოლ პეტროლიუმ ჯორჯია.“ წლების განმავლობაში მიერთების საფასური სს „ვისოლ პეტროლიუმ ჯორჯიას“ მიერ დადგენილი იყო და მერყეობდა 800-დან 1500 ლარამდე. კომპანია ხშირად არღვევდა კომისიის მოთხოვნებს მიერთების საფასურის ნაწილში და მომხმარებლებს ახდევინებდა ზედმეტ თანხებს. 2019 წელს გატარებული ღონისძიებების და მოქალაქეთა ინფორმირების შედეგად თელავის მუნიციპალიტეტის 3 სოფელში (გულგულა, ვანთა, აკურა) ათობით მოქალაქემ შეძლო გაზიფიცირება, კომისიის მიერ დადგენილი - 400 ლარიანი საფასურით.

აღსანიშნავია 2019 წლის დასაწყისში გამოვლინდა ფაქტი, სადაც სს „ვისოლ პეტროლიუმ ჯორჯიამ“ თელავის მუნიციპალიტეტის, სოფელ ყარაჯალაში მცხოვრები 106 ოჯახიდან ქსელზე მიერთების საფასურის სახით წინასწარ აიღო 98 000 ლარი, თუმცა გაზიფიკაციის სამუშაოები ბოლომდე არ შეასრულა. 2019 წლის დასაწყისში კომპანია შეიძინა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“, რომელიც ჩამოყალიბდა დამოუკიდებელ ერთეულად და ეწოდა შპს „თელავგაზი“. როგორც შპს „სოკარ ჯორჯია გაზთან“ მოლაპარაკების დროს გახდა ცნობილი აღნიშნული ფაქტის შესახებ შემსყიდველი კომპანია არ ფლობდა შესაბამის ინფორმაციას. ჩვენი სამსახურის აქტიური ჩართულობით მალევე განხორციელდა აღნიშნული ოჯახების გაზიფიცირება, დამატებით მიერთების საფასურის გადახდის გარეშე.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოვიდა მარნეულის მუნიციპალიტეტის, სოფელ მეორე ქესალოში მცხოვრები მოსახლეობის განცხადება გაზიფიცირებასთან დაკავშირებით. განცხადებაში აღნიშნულია, რომ გასული წლის შემოდგომაზე მოსახლეობისაგან შეგროვდა თანხები და სოფელში დაიწყო გაზიფიკაციის სამუშაოები, თუმცა, აღნიშნული სამუშაოები შეჩერდა, რის გამოც დარჩენილი არიან გაზიფიკაციის გარეშე. მოსახლეობა ითხოვს სოფელში ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელის მოწყობას და ბუნებრივი გაზის მიწოდებას.

მარნეულის მუნიციპალიტეტის, სოფელი მეორე ქესალო შედიოდა საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2014 წლის 3 ნოემბრის №43/1 გადაწყვეტილების დანართი 1-ით დამტკიცებულ გაზიფიცირებულ დასახლებათა ჩამონათვალში (№745), შესაბამისად, აღნიშნული სოფლის მოსახლეობას

უფლება აქვს კომისიის მიერ დადგენილი ახალი მომხმარებლის ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების წესებით და მიერთების საფასურის მიხედვით მიუერთდნენ კომპანიის ქსელს და მიიღონ კომპანიის მომსახურება.

საკითხის შესწავლის მიზნით მივმართეთ მითითებულ სოფელში ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატს შპს „გაზტრანს სერვისს“, საიდანაც გვეცნობა, რომ სოფელ მეორე ქესალოში მოსახლეობის 70% გაზიფიცირებულია. დანარჩენი მოსახლეობის გაზიფიცირება დაწყებულია. კერძოდ, ჩადებულია გაზის მიწისქვეშა ქსელი და ბუნებრივი გაზის მოსახლეობისათვის მიწოდება დასრულდება შემოდგომამდე. თუმცა, მოსახლეობა საპირისპიროდ აღნიშნავდა, რომ გაზიფიკაციის სამუშაოები უკვე რამდენიმე თვეა შეჩერებულია და ფაქტობრივად არაფერი კეთდებოდა.

2019 წლის 31 ივლისს 12:00 საათზე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ორგანიზებით დაიგეგმა სამუშაო შეხვედრა მომხმარებლის და კომპანიის წარმომადგენლებს შორის, მაგრამ შპს „გაზტრანს სერვისის“ წარმომადგენლები შეხვედრაზე არ გამოცხადდნენ. მორიგი სატელეფონო საუბრისას აღნიშნული კომპანიის დირექტორმა განაცხადა, რომ უშუალოდ თვითონ ახორციელებს ყველა პროცედურას და ამ ეტაპზე მოსვლას ვერ ახერხებს, რადგან ჯანმრთელობის მძიმე მდგომარეობის გამო იმყოფება საავადმყოფოში. კომპანიის ხელმძღვანელს განვუმარტეთ, რომ შეგვეძლო შეხვედრის გადადება მისთვის სასურველ დროს, თუმცა შემდგომშიც კომპანიის ხელმძღვანელმა თავი აარიდა ჩვენთან კომუნიკაციას.

მოსახლეობის წარმომადგენელმა განაცხადა, რომ შპს „გაზტრანს სერვის“-თან კომუნიკაციის პრობლემა თვითონაც გააჩნიათ, რადგან კომპანიას ოფისი არ გააჩნია, ამასთან, მარნეულის მუნიციპალიტეტის, სოფელ კაპანახში განთავსებულია კომპანიის დირექტორის საცხოვრებელი სახლი, სადაც ამ ეტაპზე არავინ იმყოფება და შესაბამისად, კომპანიასთან კომუნიკაცია შეუძლებელია. რაც შეეხება მოსახლეობისაგან თანხების შეგროვების კანონიერებას, მათ განაცხადეს, რომ მიმართეს სამართალდამცავ ორგანოებს. შექმნილი მდგომარეობიდან გამომდინარე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მიმართა მარეგულირებელ კომისიას განეხილა მარნეულის მუნიციპალიტეტის, სოფელ მეორე ქესალოს მოსახლეობის გაზიფიკაციასთან დაკავშირებით შპს „გაზტრანს სერვისის“ პასუხისმგებლობის საკითხი.

2019 წლის 29 აგვისტოს დამცველის სამსახურის და მარეგულირებელი კომისიის წარმომადგენლების მიერ განხორციელდა ზემოაღნიშნულ სოფელში არსებული სიტუაციის ადგილზე შესწავლა. როგორც გასვლითი შემოწმების შედეგად გამოიკვეთა, კომპანია არ ახორციელებს მომხმარებელთა ჯეროვან მომსახურებას. კომპანიას არ გააჩნია მუდმივმოქმედი ოფისი. კომპანიის დირექტორის განცხადების თანახმად, კომპანიის წარმომადგენელი იმყოფება მარნეულის მუნიციპალიტეტის სოფელ კაპანახის საკრებულოს შენობაში, თუმცა, შემოწმების დროს საკრებულოში არავინ იყო, ვინც დაიტოვებდა მომხმარებლების განაცხადებს.

მოგვიანებით, კომისიის საჯარო სხდომაზე მოსულმა კომპანიის დირექტორმა განაცხადა, რომ შემოწმების დროს წარმომადგენელი საპატიო მიზეზით დროებით გასული იყო ოფისიდან, თუმცა აღსანიშნავია, რომ მის მიერ მითითებულ მისამართზე არ იყო განთავსებული რაიმე ნიშანი, რითაც შესაძლებელი იქნებოდა იდენტიფიცირება, რომ შპს „გაზტრანს სერვისი“ აღნიშნულ შენობაში ახორციელებს მომხმარებელთა მომსახურებას.

შპს „გაზტრანს სერვისი“ საკითხის შესწავლისას მომხმარებლების უფლებების დარღვევასთან ერთად გამოიკვეთა სალიცენზიო პირობების სხვა დარღვევებიც. კერძოდ, კომპანია კომისიაში არ აგზავნის ანგარიშებს, არ ავსებს ელექტრონულ ჟურნალებს, რომელიც სავალდებულოა ახალი მოხმარებლის განაცხადის მიღების შემთხვევაში და სხვა. აღნიშნული დარღვევების გამო კომპანია დაჯარიმდა 5 000 ლარით. თუმცა, როგორც მოგვიანებით გამოირკვა კომპანია ისევ არ ასრულებს სალიცენზიო პირობებს, რის გამოც ჩვენი აზრით უნდა გატარდეს უფრო მკაცრი ღონისძიებები, საჭიროების შემთხვევაში კი ჩამოერთვას კომპანიას განაწილების ლიცენზია.

ბუნებრივი გაზის ხანდაზმული და უსაფუძვლო დავალიანებები

ყაზბეგის მუნიციპალიტეტის სოფლებისა და, დუშეთის მოსახლეობის პრობლემა. აბონენტის ცვლილების დროს დავალიანებების უსაფუძვლოდ გადაკისრება.

ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერაზე განცხადებების ყველაზე დიდი რაოდენობა შემოვიდა ყაზბეგის მუნიციპალიტეტიდან 2018 წელს. 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, მოსახლეობას 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 დავიანებით), დავალიანებების მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადები არის ამოწურული, რაც საშუალებას იძლევა მოსახლეობას ჩამოეწეროს აღნიშნული დავალიანებები.

გამოიკვეთა, რომ აღნიშნული პრობლემა მასობრივ ხასიათს ატარებს. ყაზბეგის მუნიციპალიტეტის შემდგომ განცხადებები შემოვიდა დუშეთის მუნიციპალიტეტიდან და სხვა რაიონებიდან. პრობლემის აქტუალობიდან გამომდინარე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური პერიოდულად შეხვედრებს მართავს ადგილობრივი თვითმმართველობის წარმომადგენლებთან, სადაც იხილება არსებული ვითარება. ადგილობრივმა თვითმმართველობამ გამოთქვა მზადყოფნა, დაეხმაროს მოქალაქეებს განცხადებების შედგენაში. მოქალაქეთა განცხადებები ორგანიზებულად იგზავნება მუნიციპალიტეტების გამგეობებიდან.

ყოველ ინდივიდუალურ აბონენტზე საზოგადოებრივმა დამცველმა რეკომენდაციით მიმართა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზს“, თუმცა, როგორც ყაზბეგის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობის შემთხვევაში, ასევე, შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ და სს „საქორგაზის“ განაწილების სხვა არეალებიდან შემოსულ განცხადებებზე საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების შესრულებაზე აღნიშნულმა კომპანიებმა უარი განაცხადეს.

შესაბამისად, დავალიანებების ხანდაზმულობით ჩამოწერის საკითხებზე საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობით საანგარიშო პერიოდში, 2019 წელს მიღებული იქნა მარეგულირებელი კომისიის 100-ზე მეტი გადაწყვეტილება. აღნიშნული წარმოადგენდა განცხადებების მცირე ნაწილს, რომელიც დარჩენილი იყო 2018 წელს განცხადებების მასობრივი შემოსვლის შემდგომ. ხოლო უშუალოდ 2018 წელს მარეგულირებელმა კომისიამ დამცველის სამსახურის შუამდგომლობით ყაზბეგის მუნიციპალიტეტის საკითხებზე მიიღო 1000-ზე მეტი გადაწყვეტილება

ძველი დავალიანების ჩამოწერის თხოვნით, 2019 წელს საზოგადოებრივ დამცველს ასევე მიმართა სხვადასხვა ბუნებრივი გაზის სექტორში მოქმედი კომპანიების აბონენტების მცირე ნაწილმაც. შპს „თბილისი ენერჯი“ ბოლო სამი წელია, ენერგომომდისმენის ყველა შუამდგომლობას თუ რეკომენდაციას უპირობოდ აკმაყოფილებს დავალიანების ჩამოწერის თაობაზე. ამასთან, როგორც ბოლო პერიოდში განცხადებებზე შემოსულ პასუხებზე დაკვირვებამ აჩვენა კომპანიამ მაქსიმალურად გამოიყენა თავისი უფლება მიემართა სასამართლოსათვის და სასამართლოს მეშვეობით დაეკისრებინა დავალიანებები მოხმარებლებისათვის.

ძირითადად, სასამართლო გადაწყვეტილებები მიღებულია დაუსწრებელი გადაწყვეტილებების სახით, მოპასუხისაგან შესაგებლის წარუდგენლობის, ან მომხმარებლის სასამართლო პროცესზე გამოუცხადებლობის გამო, რომელიც როგორც წესი, არ საჩივრდება და პირდაპირ შედის კანონიერ ძალაში. შესაბამისად, ასეთი გადაწყვეტილებები არ იცვლება, არც უქმდება და დამცველის სამსახური ვეღარ ახდენს შემდგომ რეაგირებას.

ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერასთან ერთად, დამცველის სამსახური აქტიურად აგზავნის რეკომენდაციებს სხვა მომხმარებელთა (მაგალითად: უძრავი ქონების მესაკუთრეთა) დავალიანების ჩამოწერასთან დაკავშირებით. ასეთი რეკომენდაციების შესრულება თითქმის ყოველთვის ხორციელდება არა მარტო შპს „თბილისი ენერჯის“ მხრიდან, არამედ, მსხვილი ლიცენზიატების შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ და სს

„საქორგაზის“ მხრიდანაც. ამასთან, ენერგეტიკის სამივე სექტორში მოქმედი კომპანიები თანდათან ნერგავენ პრაქტიკას გარკვეულწილად თვითონ განიხილონ უძრავი ქონების ახალი მესაკუთრეებისაგან დავალიანებების ჩამოწერის საკითხები და არსებული დავალიანებები გადაიტანონ შესაბამის (ვალდებულების მქონე) 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 კომისიის ნორმატიული აქტით გათვალისწინებული წესის შესაბამისად.

ბოლოს, უნდა აღინიშნოს, რომ 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 მომხმარებელს (აბონენტს) უწყვეტს 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. „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესებში“ განხორციელებული ცვლილებების მიხედვით ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებს დაევალიათ ბუნებრივი გაზის ქვითრებში განცალკევებულად ასახონ 3 წელზე მეტი ხნის დავალიანებები და აღნიშნული მიზეზით

მომსახურების შეწყვეტა არ განახორციელონ. შესაბამისად, მომხრებლებს თავისუფლად შეუძლიათ მოითხოვონ ქვითარში მითითებული ხანდაზმული ვალის ჩამოწერა.

ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება

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

2019 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 ინტერსების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართა არაერთმა განმცხადებელმა.

გასულ წლებში ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საკითხების გადაწყვეტისას კომპანიების მხრიდან ადგილი ჰქონდა უხეშ კანონდარღვევებს. კერძოდ, არასაკმარისი მტკიცებულებებისა და კომპანიის დაუსაბუთებელი გადაწყვეტილებების საფუძველზე ხდებოდა მომხმარებლების სამართალდამრღვევად ცნობას და ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის თანხების უსაფუძვლოდ დარიცხვას, რის გამოც, კომპანიების მიერ ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევებზე მიღებული დადგენილებების და სათანადო დარიცხვების უმეტესობა მარეგულირებელი კომისიის მიერ გაუქმდა.

ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებასთან დაკავშირებულ ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების (დატაცების) საქმეებს განიხილავს უშუალოდ მარეგულირებელი კომისიის აპარატი (მისი ერთ-ერთი სამსახური), რომელიც გადაწყვეტილებებს ძირითადად იღებს ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის დადგენილებების კანონიერებასთან დაკავშირებით. ხოლო ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების გამო მიყენებული ზიანის და განხორციელებული დარიცხვების კანონიერების შესწავლას ახდენს ენერგომომზდამენის სამსახური, რაზეც გასცემს შესაბამის რეკომენდაციებს.

თუმცა, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს საზოგადოებრივი დამცველის სამართლებრივი დახმარება საქმის განხილვის ნებისმიერ ეტაპზე, მათ შორის, ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის დადგენილებების კანონიერების განხილვისა და საკითხის გადაწყვეტის დროს, ასევე მოითხოვოს, რომ საზოგადოებრივმა დამცველმა წარმოადგინოს მომხმარებელი მარეგულირებელი კომისიის საჯარო სხდომაზე დადგენილების კანონიერების გადაწყვეტის დროს. 2019 წელს კომისიის საჯარო სხდომებზე არაერთ მომხმარებელს გაეწია წარმომადგენლობა აღნიშნული წესით და საკითხების უმეტესობა მომხმარებელთა სასარგებლოდ გადაწყდა.

2019 წელს, წინა საანგარიშო წლებთან შედარებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების სადავო დარიცხვებთან დაკავშირებით შპს „თბილისი-ენერჯიდან“ შემოსული განცხადებების რაოდენობა მნიშვნელოვნად შემცირდა, რაც მოწმობს, რომ ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების საკითხებზე გაწეული ძალისხმევის შედეგად შეიცვალა კომპანიების მიდგომებიც ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საკითხებთან მიმართებაში და კომპანიებმა ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საქმეებზე დანერგეს შედარებით სწორი პრაქტიკა.

წარმოდგენილი სტატისტიკის მიხედვით 2019 წელს შპს „თბილისი-ენერჯის“ მიერ შედგა 1338 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, რაც 1056 ოქმით ნაკლებია 2018 წელს შედგენილ ოქმებთან შედარებით. ამასთანავე, მნიშვნელოვნად გაიზარდა შეწყვეტილი ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საქმეების მაჩვენებელიც. საანგარიშო წელს განხილული სამართალდარღვევის საქმეებიდან, საქმის წარმოება შეწყდა 946 საქმეზე, აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით შეწყვეტილია - 682 საქმე (დაახლოებით 50.97 %), რაც მიუთითებს, რომ გასულ წლებთან შედარებით ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საქმეების განხილვა კომპანიაში მიმდინარეობს ბევრად უფრო ობიექტურად და სამართლიანად.

ბოლო წლებში ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების ფაქტები გახშირდა რეგიონებშიც. სამართალდამრღვევთა მხრიდან დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის მრიცხველების (უმეტეს შემთხვევებში მრიცხველის ქარხნული ლუქების დაზიანების, გახვრეტის და სხვა) დაზიანების, ასევე გამანაწილებელ ქსელზე უკანონო (უმრიცხველო/ან მრიცხველის გვერდის ავლით) დაერთებების შემთხვევები. სს „საქორგგაზის“ ინფორმაციით, 2019 წელს უფლებამოსილი პირებისაგან შედგა 1174 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით შეწყდა 4 საქმე.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ მიერ 2019 წლის განმავლობაში შედგა 1803 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, ანუ 111 ოქმით მეტი 2018 წელს შედგენილ ოქმებთან შედარებით. აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით საქმის წარმოება შეწყდა 94 სამართალდარღვევის საქმეზე (მხოლოდ - 5.2 %), რაც კიდევ ერთხელ მიუთითებს, რომ გასულ წლებთან შედარებით ადმინისტრაციული სამართალდარღვევები საგრძნობლად არის მომატებული რეგიონების მაშტაბით მოქმედ ყველაზე მსხვილი კომპანიების არეალებში. ამასთანავე, საკმაოდ დაბალია ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საქმეების წარმოების შეწყვეტის მაჩვენებლებიც.

გვხვდება გარკვეული შემთხვევები, როდესაც საქმეში არსებული მტკიცებულებებით (მათ შორის, ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის საქმის მასალებით) უდავოდ დასტურდება მოქალაქის მიერ ბუნებრივი გაზის უკანონოდ მოხმარების ფაქტი. უკანონოდ მოხმარებული ბუნებრივი გაზის რაოდენობის და მისი ღირებულების განსაზღვრა კი არ არის შესაბამისობაში მოქმედ კანონმდებლობასთან. მოცემულ შემთხვევაში, ზიანის ოდენობის დადგენა უნდა განხორციელდეს კომისიის მიერ დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-9 მუხლით განსაზღვრული დარიცხვის

მეთოდების სწორად შერჩევის, მომხმარებლის გაზის დანადგარების წარმადობის განსაზღვრის (სადაც უნდა გამოირიცხოს არამუშა მდგომარეობაში მყოფი და დაზიანებული გაზის დანადგარები) და სეზონურობის გათვალისწინებით.

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 არა პირდაპირ 3 თვიანი პერიოდის, არამედ, უკანონო მოხმარების პერიოდის საფუძველზე.

აღნიშნულის მიხედვით დასარიცხვი პერიოდი საშუალოდ შეადგენს ერთ თვეს, რაც წარმოადგენს 3 თვეზე დარიცხული თანხების კორექტირების საფუძველს. 2019 წელს ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხების კორექტირებაზე ენერგომბუდსმენის სამსახურის შუამდგომლობით მიღებულ იქნა რამდენიმე გადაწყვეტილება. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ ამავე საკითხებზე გაგზავნილი რეკომენდაციების საფუძველზე განაწილების ლიცენზიატებმა გაითვალისწინეს სეზონურობის მიხედვით დარიცხვის პროცედურებიც.

გარდა აღნიშნულისა, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აქტიურად უწევს შუამდგომლობას მომხმარებლებს არსებული დავალიანებების, ასევე, ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხების ეტაპობრივად გადახდის საქმეში (სულ 32 განცხადება). მოცემულ შემთხვევაში საუბარია ისეთ დავალიანებებზე, რომელიც არ ექვემდებარება ხანდაზმულობით ან სხვა საფუძველით ჩამოწერას.

2019 წელს ასეთი დავალიანებების გადანაწილებაზე გაგზავნილი რეკომენდაციები შპს „თბილისი ენერჯის“ მიერ თითქმის მთლიანად დაკმაყოფილდა. კომპანიამ მის მიერ დადგენილი წინასწარი შენატანის (რომელიც რიგ შემთხვევებში შეადგენს მთლიანი დავალიანების 40%-ს) გარეშე მოახდინა დავალიანებების გადანაწილება. შესაბამისად, მომხმარებლებს კომპანიებთან შეთანხმებით მათთვის მისაღები და შეღავათიანი პირობებით გადაუნაწილდათ დავალიანებები და ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხები.

ამავე წელს, დავალიანებების გადანაწილებაზე გაგზავნილი რეკომენდაციების შესრულებაზე უარი განაცხადეს შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“ და სს „საქორგაზმა.“ კომპანიების განმარტებით, ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება განსაკუთრებულ ზიანს აყენებს აღნიშნულ კომპანიებს და ვერ განახორციელებენ უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხების გადანაწილებას.

ბუნებრივი გაზის ახალი რეგულირებადი საყოფაცხოვრებო ტარიფების დადგენა

მომხმარებლის კატეგორიის განსაზღვრა. განაწილების ლიცენზიატებისათვის ტარიფების მცირედი შემცირება და ზრდა. გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები

2019 წლის განმავლობაში დაფიქსირდა მომხმარებლების განცხადებები, რომლებიც ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატმა კომპანიებმა გადაიყვანეს ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფებზე. გარკვეულ შემთხვევებში აღნიშნულს საფუძვლად დაედო კომპანიების მხრიდან განხორციელებული შემოწმებები და შემოწმებების შედეგად შედგენილი აქტები. თუმცა, არ იყო დასაბუთებული დაიწყეს თუ არა აღნიშნულმა მომხმარებლებმა სამეწარმეო საქმიანობა, რაც საფუძვლად დაედებოდა არასაყოფაცხოვრებო ტარიფის გამოყენებას.

შესაბამისად, წარმოდგენილი საკითხების საფუძვლიანად შესწავლის შემდგომ გაწეულ იქნა რეკომენდაციები, მიღებულ იქნა კომისიის გადაწყვეტილებაც, რომლითაც განხორციელდა დარიცხული თანხების კორექტირება. ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაიყვანა კომპანიებმა ე.წ. „საოჯახო სასტუმროებიც.“ აღნიშნულს საფუძვლად დაედო წყალმომარაგების სექტორში განვითარებული მიდგომები. თუმცა, წყალმომარაგებაში ამოქმედდა ჰიბრიდული ტარიფი და ანგარიშსწორება შესაძლებელია ორივე ტარიფით მოხმარებული წყლის მოცულობიდან გამომდინარე.

სრულყოფილი რეგულაციების მიღებამდე ბუნებრივი გაზის სექტორში გამოსავლის მოძებნა შესაძლებელია საყოფაცხოვრებო და კომერციული დანიშნულების ფართების გამოჯვრით და ცალცალკე საანგარიშსწორებო მრიცხველების მოწყობით. მხოლოდ ასეთ შემთხვევაში მიეცემათ მომხმარებლებს შესაძლებლობა საცხოვრებელ ფართში ანგარიშსწორება მოახდინონ ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფით.

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

შპს „თბილისი ენერჯი“

46.137 თეთრი/მ3;

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“

56.928 თეთრი/მ3;

სს „საქორგაზი“

56.990 თეთრი/მ3.

ამდენად, ბუნებრივი გაზის სექტორში მოქმედი მსხვილი კომპანიებისათვის მოქმედი საყოფაცხოვრებო ტარიფები მცირედით შემცირდა. ამასთან, მსხვილი კომპანიებისათვის ბუნებრივი გაზის შესასყიდი ფასის შენარჩუნება ძირითადად განაპირობა სახელმწიფოს მიერ ბუნებრივი გაზის მიწოდების ფასის თანადაფინანსებამ. საყოფაცხოვრებო ტარიფის შემცირების განაკვეთი თითოეული კომპანიისათვის შემდეგნაირად გამოიყურება:

შპს „თბილისი ენერჯი“

0.002 თეთრი/მ3;

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“

0.001 თეთრი/მ3;

სს „საქორგაზი“

0.009 თეთრი/მ3.

დედაქალაქის ტერიტორიაზე მოქმედი სხვა განაწილების ლიცენზიატების, ამავედროულად რეგიონებში მოქმედი ბუნებრივი გაზის სხვადასხვა ლიცენზიატების სატარიფო განაცხადების საფუძველზე მარეგულირებელმა კომისიამ 2019 წლის ბოლოს ბუნებრივი გაზის რეგულირებადი საყოფაცხოვრებო ტარიფები (ზედა ზღვარი) დაუდგინა შემდეგ კომპანიებს: სს „ენერგოკავშირს,“ შპს „ვარკეთილაირს,“ სს „თელავგაზს,“ შპს „ტაბას,“ სს „საჩხერეგაზს“ და შპს „არზუ გაზს.“

სს „ენერგოკავშირი“

49.444 თეთრი/მ3;

შპს „ვარკეთილაირი“

48.678 თეთრი/მ3;

სს „თელავგაზი“

53.018 თეთრი/მ3;

შპს „ტაბა“

57.584 თეთრი/მ3;

სს „საჩხერეგაზი“

51.415 თეთრი/მ3;

შპს „არზუ გაზი“

55.362 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 2018 წელს დადგენილ ტარიფებთან შედარებით შემდეგნაირად გამოიყურება:

სს „ენერგოკავშირი“

0.082 თეთრი/მ3 (შემცირება);

შპს „ვარკეთილაირი“

0.012 თეთრი/მ3 (შემცირება);

სს „თელავგაზი“

0.005 თეთრი/მ3 (შემცირება);

შპს „ტაბა“

0.001 თეთრი/მ3 (შემცირება);

სს „საჩხერეგაზი“

0.032 თეთრი/მ3 (შემცირება).

საქართველოს ენერჯეტიკის მინისტრის 2017 წლის 14 აგვისტოს №52 ბრძანებით ცვლილება შევიდა „ბუნებრივი გაზის მიწოდების საქმიანობის დერეგულირებისა და ნაწილობრივი დერეგულირების შესახებ“ საქართველოს ენერჯეტიკის 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 2020 წლის პირველ ნახევარში. უნდა აღინიშნოს, რომ კომისიის მიერ დადგენილი ტარიფები მნიშვნელოვან გავლენას მოახდენს შემდგომში მოსახლეობის სოციალურ-ეკონომიკურ მდგომარეობაზე.

საქართველოს ენერჯეტიკის მინისტრის 2007 წლის 25 სექტემბრის №69 ბრძანებით ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები დერეგულირებულად არის გამოცხადებული და ამ ნაწილში მოქმედებს „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 შემოიფარგლება.

2018 წელს დაიწო ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების ეტაპობრივი ზრდა სხვადასხვა კომპანიებმა. მათ შორის, შპს „თბილისი ენერჯიმაც,“ 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 და უარყოფითად შეფასდა ენერგომბუდსმენის მხრიდან.

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

მოსახლეობის უსაფრთხო გაზომარაგებისათვის 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. 2019 წელს ქ. თბილისის მასშტაბით საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებთან შეიცვალა 16 060 ბუნებრივი გაზის მრიცხველი, ხოლო მომხმარებელთა ტერიტორიიდან კომპანიამ თავისი ხარჯებით გამოიტანა 698 მრიცხველი. აქედან, მრავალბინიანი საცხოვრებელი სახლებიდან გამოტანილია 228 აბონენტის მრიცხველი, ხოლო დანარჩენი განხორციელდა კერძო სექტორში. 2018 წელს, კომპანიის მხრიდან მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსებიდან ბუნებრივი გაზის მომხმარებელთა მრიცხველების და ცენტრალური დგარების გამოტანა არ განხორციელებულა, რაც აღნიშნული იყო გასულ ანგარიშში.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ არეალში ბუნებრივი გაზის დაზიანებული (მოძველებული) მრიცხველები შეიცვალა 37 407 საყოფაცხოვრებო მომხმარებელთან. ხოლო სს „საქორგაზის“ არეალში ბუნებრივი გაზის მრიცხველები შეიცვალა 14 851 აბონენტთან. აქედან. მომხმარებლების ტერიტორიის გარეთ გატანილი მრიცხველების რაოდენობამ შეადგინა 705 ერთეული. ზოგადად, ბუნებრივი გაზის ქსელების მოწესრიგების და ბუნებრივი გაზის მრიცხველების მომხმარებლების ტერიტორიიდან გატანასთან ერთად უნდა აღინიშნოს, რომ სს „საქორგაზმა“ 2019 წელს საკუთარი ინიციატივით ბუნებრივი გაზის მომხმარებლებთან დაამონტაჟა 1336 ბუნებრივი გაზის და CO–ს დეტექტორი.

ბუნებრივი გაზის და CO–ს დეტექტორები (შესაძლებელია იყოს ცალცალკე, ან ორივე ერთად - კომბინირებული) არის უსაფრთხოების მოწყობილობა, რომელიც ბუნებრივი გაზის გაჟონვის ან მხუთავი აირის (CO–ს) დაგროვების შემთხვევაში გამოსცემს ხმოვან სიგნალს. ასევე, ახდენს ბუნებრივი გაზის მიწოდების შეწყვეტას, თუ მასზე მიერთებულია გაზის ავტომატური ამომრთველი.

ვინაიდან, დღეის მდგომარეობით უსაფრთხოების სექტორში გარკვეული რეგულაციები ჯერ კიდევ არ არის მიღებული, მათ შორის, არ არის სავალდებულო დეტექტორების მოწყობა. ასეთ პირობებში ძალიან მნიშვნელოვანია კომპანიების მხრიდან ინდივიდუალურად გატარებული ღონისძიებები უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად. ამ მხრივ სს „საქორგაზის“ მიერ დეტექტორების დამატებით მოწყობა მნიშვნელოვნად ამაღლებს

უსაფრთხოების სტანდარტს და კომპანიისგან მსგავსი ღონისძიებები არის აშკარად წინ გადადგმული ნაბიჯი.

2019 წელს ენერგომომზადების რეკომენდაციით რამდენიმე კორპუსში განხორციელდა ცენტრალური დგარების და ბუნებრივი გაზის გაყვანილობის შემოწმება უსაფრთხოების კუთხით. იმ კორპუსებში, სადაც აღმოჩნდა, რომ არსებობდა საფრთხის შემცველი მიწები და ჟონავდა ბუნებრივი გაზი, კომპანიამ ჩაატარა სარემონტო სამუშაოები. რეკომენდაციები გაიგზავნა საქართველოს რეგიონებში დაზიანებული ქსელების აღდგენის საკითხებზეც (მაგ: დაბა ფასანაურის საკითხი), სადაც კომპანიამ შესაძლოდ მოკლე ვადებში უზრუნველყო ქსელის ტექნიკურად სწორად მოწყობა.

განსაკუთრებულ შემთხვევას ადგილი ჰქონდა მცეთის მუნიციპალიტეტის სოფელ ნაფეტვრებში, სადაც დაზიანების გამო ბუნებრივი გაზის მიწოდება ერთდროულად შეუწყდა ასობით ბუნებრივი გაზის მომხმარებელს. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი და მისი თანაშემწეები 2019 წლის 4 თებერვალს იმყოფებოდნენ მცხეთის მუნიციპალიტეტის, სოფელ ნაფეტვრებში, სადაც ადგილზე გაეცნენ მოსახლეობის გაზომარაგების მხრივ შექმნილ პრობლემებს. აღმოჩნდა, რომ ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელის დაზიანების გამო ბუნებრივი გაზის მიწოდება სამი დღე შეწყვეტილი ჰქონდა ადგილობრივ მოსახლეობას.

ადგილზე გადამოწმებით დადგინდა, რომ ნაფეტვრებში, ცენტრალური გაზის სამშენებლო სამუშაოების დროს, მძიმე ტექნიკით განხორციელდა გათხრითი სამუშაოები, რომლისგანაც დაზიანდა ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელის საყრდენები, ზოგი საყრდენი საერთოდ წაიქცა, გარკვეული ნაწილი კი არის არამყარად დამაგრებული, რადგან ძირი მთლიანად ჰქონდა გამოთხრილი. მთლიანობაში დაზიანებული იყო დაახლოებით 500 მ სიგრძის გამანაწილებელი ქსელი. ცენტრალური მილის დიდი ნაწილი იყო საყრდენებიდან ჩამოვარდნილი და ეგდო გაზის ნაპირზე. გარდა ამისა, დაზიანებული იყო მომხმარებლებისაკენ გამავალი განშტოებებიც და ბუნებრივი გაზის მრიცხველების ყუთებიც, რაც ჩვენი სამსახურის მხრიდან დაფიქსირდა ოქმში, რასაც თან დაერთო ფოტომასალა.

მოცემულ ეტაპზე შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ მხრიდან არანაირი აღდგენითი ღონისძიება არ ხორციელდებოდა. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, კომპანიას მივმართეთ დაუყოვნებლივ დაეწყოთ დაზიანებული ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელის აღდგენითი სამუშაოები და მაქსიმალურად მოკლე ვადაში უზრუნველყოთ მომხმარებლებისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდების აღდგენა. ასევე, მოეწოდებინათ დეტალური ინფორმაცია ავარიის გამომწვევ მიზეზებთან დაკავშირებით.

კომპანიამ მთლიანად გამორიცხა თავისი ბრალეულობა მომხმარებელთა დაკავშირებით და აღნიშნა, რომ ავარია გამოწვეული იყო მცხეთის მერიის კონტრაქტორი (გზის სამუშაოების მწარმოებელი) კომპანიის მიერ, რომელმაც ათიათასობით ლარის ზარალი მიაყენა კომპანიას და მომხმარებლებს. ქსელის განსაკუთრებით მძიმე დაზიანებიდან გამომდინარე, კომპანია

თავის მხრივ იძულებული გახდა შეეწყვიტა ბუნებრივი გაზის მიწოდება აფეთქების თავიდან ასაცილებლად და მოსახლეობის უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად.

კომპანიას განემარტა, რომ საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2009 წლის 9 ივლისის №12 დადგენილებით დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-2 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებლის შესაბამისი პარამეტრების ბუნებრივი გაზით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო მომარაგება კანონმდებლობის, ლიცენზიის პირობების, ამ წესებისა და მისი შესაბამისი ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესაბამისად.

შესაბამისად, სამსახურის აქტიური ჩართულობით კომპანიასთან მიღწეულ იქნა შეთანხმება ქსელის აღდგენის სამუშაოების დაჩქარებული წესით დაწყების და მოსახლეობისათვის ბუნებრივი გაზის აღდგენის შესახებ. ამასთან, ენერგომომბუდსმენის სამსახური სრულად იზიარებდა კომპანიის პოზიციას იმ ნაწილში, რომელიც შეეხებოდა კომპანიისათვის დამდგარ მატერიალურ ზიანს, რაზეც კომპანიას სრული უფლება გააჩნდა ვალდებული პირისაგან მოეთხოვა ზიანის სრული ანაზღაურება, მათ შორის სასამართლოს მეშვეობით.

ბუნებრივი გაზის სტაბილური მიწოდება და ხარისხი. მომსახურების არსებული ხარისხი და მისი გაუმჯობესების ღონისძიებები

საანგარიშო პერიოდში დაფიქსირდა განცხადებები ბუნებრივი გაზის არასათანადო ხარისხით მიწოდების საკითხთან დაკავშირებით. განმცხადებლების განმარტებით, მათ ბინებში ბუნებრივ გაზს არ ჰქონდა სათანადო ხარისხი. უმეტეს შემთხვევებში ბუნებრივი გაზის მიწოდება ხდებოდა დაბალი წნევით, ხშირი იყო გაზის მიწოდების წყვეტებიც, რის გამოც სათანადოდ ვერ სარგებლობდნენ გაზის 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.

ბუნებრივი გაზის მიწოდების პრობლემა გასულ წლებში აქტუალური იყო თელავის მუნიციპალიტეტში. დაახლოებით 8 570 აბონენტი ზამთრის პერიოდში მოკლებული იყო უწყვეტ და გაზის სათანადო ხარისხით მომარაგებას. ენერგომომხმარებლის სამსახურის შუამდგომლობით სს „თელავგაზმა“ 2019 წელს შეიმუშავა და მარეგულირებელ კომისიას დასამტკიცებლად წარუდგინა ამ პრობლემის გადაჭრისათვის საჭირო საინვესტიციო გეგმა. 2019 წლის დეკემბერში მარეგულირებელმა კომისიამ დაამტკიცა კომპანიის საინვესტიციო გეგმა, რომლის განხორციელებაც ეტაპობრივად დაიწყება 2020 წელს. გეგმის პირობებში განხორციელდება თელავის მუნიციპალიტეტის სოფლების გაზმომარაგების ქსელების რეაბილიტაცია.

2018 წლიდან ეტაპობრივად ამოქმედდა მარეგულირებელი კომისიის დადგენილება „მომსახურების ხარისხის წესების“ შესახებ. აღნიშნული წარმოადგენს ენერგეტიკის სექტორში მოქმედი კომპანიების მიერ გაწეული მომსახურების კონტროლის ერთიან მექანიზმს, რომელიც თანაბრად ვრცელდება ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ კომპანიებზეც. 2016 წლამდე ანალოგიური წესები არეგულირებდა მხოლოდ ელექტროენერგეტიკის სექტორში არსებული ლიცენზიატების მომსახურების ხარისხს.

ახალი წესებით, გაზგამანაწილებელ კომპანიებს დაევალებათ ისეთი მნიშვნელოვანი დოკუმენტაციის წარმოება, როგორცაა ელექტრონული ჟურნალები. ამოქმედდა მომხმარებლისათვის გაუწეველი მომსახურების კომპენსირების მექანიზმი, საწარმოს დაჯარიმებისა და წახალისების მექანიზმები და სხვა. ამავდროულად, ბოლო პერიოდში კომისიაში დაიწყო სათანადო პროგრამული უზრუნველყოფა, რაც შესაძლებელს ხდის რეალურ დროში გაკონტროლდეს კომპანიების მხრიდან სავალდებულო ინფორმაციის შექმნა, პროგრამაში შეტანა და შენახვა. „მომსახურების ხარისხის წესების“ ამოქმედება მთლიანობაში მნიშვნელოვნად აუმჯობესებს ენერგეტიკის სექტორში არსებული კომპანიების მომსახურებას.

საანგარიშო წლის მნიშვნელოვანი აქტივობები

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური ყოველწლიურად გეგმავს იმ ღონისძიებებს, რომელთა მიზანი მოსახლეობის ფართო მასებისთვის საინფორმაციო კამპანიის ჩატარებაა. ჩვენს ეპოქაში უმნიშვნელოვანესი როლი ენიჭება სრულყოფილი და ამომწურავი ინფორმაციის მიწოდებას მომხმარებლებისთვის, ვინაიდან

სწორედ მაღალი ცნობიერება განაპირობებს განათლებული სამოქალაქო საზოგადოების არსებობას.

წინამდებარე ანგარიშში არაერთხელ აღინიშნა, თუ რა აქტივობები გაატარა ენერგომბუდსმენის სამსახურმა მისთვის კანონით მინიჭებული უფლებამოსილების განსახორციელებლად. მოცემულ თავში კი გვსურს წარმოვაჩინოთ ამ აქტივობების ერთიანი სურათი:

აქცია „მომრავი ოფისი“

დამცველის სამსახურმა აქცია „მომრავი ოფისი“ 2019 წელს დაიწყო. აქციის იდეა არის ის, რომ დაცველი იყოს ყველგან, სადაც მომხმარებლები არიან და იყოს უშუალო კონტაქტში ყველასთან, ვინც თვლის, რომ რაიმე ფორმით დაირღვა მისი ინტერესები ენერგოკომპანიასთან ურთიერთობაში.

წლების განმავლობაში მომართვიანობა შესამჩნევად იზრდებოდა, თუმცა ვთვლით, რომ რეგიონული ოფისების სიმცირე იწვევს მოქალაქეთა არაინფორმირებულობას, განსაკუთრებით მთიან და ეთნიკურად სხვა ეროვნებას მიკუთვნებული ხალხით დასახლებულ რეგიონებში. სწორედ ამიტომ, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა დაიწყო აქცია „მომრავი ოფისი“, რაც გულისხმობს თვითონ სამსახურის თანამშრომლების გასვლას მუნიციპალიტეტებსა თუ სოფლებში, კონსულტაციების გამართვას და განცხადებების შეგროვებას ადგილზე, ისე რომ მოქალაქეს აღარ მოუწევს, იაროს ქალაქიდან ქალაქში ან ემბოს ინფორმაცია ინტერნეტში, განსაკუთრებით თუ ხელი არ მიუწვდება ამ სიკეთეებზე. ამ იდეის განხორციელებისთვის აუცილებელი იყო საზოგადოებრივი სივრცე, სადაც მოქალაქეებთან შეხვედრები იქნებოდა ორგანიზებული. სწორედ ამ მიზნით მივმართეთ იუსტიციის სამინისტროს და მთელი წლის განმავლობაში აქტიურად ვითანამშრომლეთ საზოგადოებრივი ცენტრების წარმომადგენლებთან სხვადასხვა სოფლებში. დამცველსა და მომხმარებლებს შორის შეხვედრები სწორედ საზოგადოებრივი ცენტრების შენობებში განხორციელდა. გამოიკვეთა დაინტერესებისა და ჩართულობის დადებითი ტენდენცია მომხმარებლების მხრიდან. ენერგომბუდსმენის სამსახურისთვის გაფართოვდა ინფორმაციის მოძიების არეალი და სათანადო რეაგირების შესაძლებლობა. მიღებული ინფორმაციის გაანალიზებამ წარმოაჩინა, თუ რა გამოწვევების წინაშე დგას დღევანდელ დღეს ენერგეტიკის ესა თუ ის სექტორი.

ელექტროენერჯის, სასმელი წყლისა და ბუნებრივი გაზის სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად „მომრავი ოფისის“ აქცია 2020 წელსაც გაგრძელდება, სადაც ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოების წარმომადგენლებიც იქნებიან ჩართული.

კამპანია „გაუფრთხილდი სიცოცხლეს“

კამპანია „გაუფრთხილდი სიცოცხლეს“ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ყველაზე მნიშვნელოვანი წამოწყებაა. ასეთი აქტივობის აუცილებლობა კრიტიკულად შესამჩნევი გახდა 2019 წლის დასაწყისშივე, ვინაიდან გაზომომარაგების სექტორში უსაფრთხოების სფეროში არსებული მდგომარეობა განგაშს იწვევდა. ძირითადი პრობლემა, როგორც უკვე აღვნიშნეთ, არის მოდერნიზებული რეგულაციების არარსებობა, თუმცა მეორე უფრო მნიშვნელოვანი არის ის, რომ დაბალია მომხმარებელთა ცოდნა ბუნებრივი გაზისა და გაზის დანადგარების მოხმარების შესახებ. ვიგრძენით ერთგვარი პასუხისმგებლობა ცნობიერების ამაღლების საკითხთან მიმართებაში და დღის წესრიგში დადგა მასობრივი კამპანიის ჩატარების აუცილებლობა. ეს უნდა ყოფილიყო შესამჩნევი, ადვილად აღსაქმელი და მოსასმენი ყველა მოქალაქისთვის. პირველი აქციები გაიმართა დედაქალაქის მასშტაბით და ამ საქმეში თანადგომა ვთხოვეთ ქ. თბილისის საკრებულოს. შედეგა გაფართოებული შეხვედრა საკრებულოს თავმჯდომარის თანდასწრებით და შევთანხმდით თანამშრომლობაზე. გაზის უსაფრთხო მოხმარების თაობაზე აქციები განხორციელდა სამაჟორიტარო უბნების მიხედვით, სადაც აქტიურად იყვნენ ჩართული თვითონ საკრებულოს დეპუტატებიც. ენერგომომბუდსმენის თანამშრომლები აქციებს სპეცილური მაისურებით ესწრებოდნენ, სადაც მინიშნება არის ისევ და ისევ უსაფრთხოებაზე. დაიბეჭდა საინფორმაციო ბუკლეტები და აქტიურად გავრცელდა. კამპანიაში ჩართული იყო შპს „თბილისი ენერჯი“, რომელიც ესწრებოდა შეხვედრებს და საინტერესო ტექნიკურ ინფორმაციებს აწვდიდა მოსახლეობას.

მისასალმებელია, რომ ასეთივე კამპანია საკუთარი ინიციატივი წამოიწყოთ თავად კომპანიამ „თბილისი ენერჯიმ“, რომელსაც ენერგომომბუდსმენიც ესწრებოდა.

ენერგომომბუდსმენის სამსახური განაგრძობს აქციას „გაუფრთხილდი სიცოცხლეს“ და დედაქალაქის შემდეგ აქციები გადაინაცვლებს რეგიონულ სოფლებსა და ქალაქებში.

თანამშრომლობა USAID-თან

საზოგადოებრივი დამცველის აქტიური მონაწილეობით მიმდინარეობდა სამუშაო შეხვედრები, რომლის ორგანიზება ხორციელდებოდა USAID-ის ენერგეტიკული პროგრამის ფარგლებში, რომელიც ეხება მოწყვლადი მომხმარებლების ჯგუფის დაცვითი სტრატეგიის შემუშავებას. აგრეთვე მიმდინარეობდა მუშაობა მოქმედ რეგულაციებში შესაბამისი ცვლილებების განხორციელებაზე.

ანტიკორუფციული საბჭო

ანტიკორუფციულ საბჭოსთან თანამშრომლობის ფარგლებში ენერგომომბუდსმენის სამსახური აწარმოებს პოტენციური ან არსებული კორუფციის მახასიათებლების რისკების გაცნობიერებას, რათა შესაძლებელი იყოს მათზე რელევანტური ღონისძიებებით

ზემოქმედება. არსებული სტრატეგიის პირობებში სააზოგადოებრივი დამცველი რეგულარულად წარუდგენს საბჭოს სამოქმედო გეგმას და მისი შესრულების ანგარიშებს.

საერთაშორისო კონფერენცია

ენერგომბუდსმენის აპარატმა 2019 წლის აპრილში საერთაშორისო კონფერენციას უმასპინძლა. 16 აპრილს სასტუმრო „სტამბაში“ ენერგომბუდსმენმა სალომე ვარდიაშვილმა საზოგადოებას 2018 წლის ანგარიში წარუდგინა და დარგში არსებულ პრობლემებზე, გამოწვევებზე, დასახულ გეგმებზე ისაუბრა. ღონისძიებაზე დასასწრებად საქართველოში ოფიციალური ვიზიტით იმყოფებოდნენ „ეროვნული ენერგომბუდსმენების ქსელის“ (NEON - National Energy Ombudsmen Network) მოქმედი პრეზიდენტი იანუშ გვიაზდოვსკი და გენერალური მდივანი ანეტა ჯანთენი. ღონისძიება საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების მინისტრმა ქ-ნ ნათია თურნავამ, საქართველოს პარლამენტის ადამიანის უფლებათა დაცვისა და სამოქალაქო ინტეგრაციის კომიტეტის თავმჯდომარემ ქ-ნ სოფიო კილაძემ და საერთაშორისო ორგანიზაცია „ეროვნული ენერგომბუდსმენების ქსელის“ (NEON) პრეზიდენტმა ბატონმა იანუშ გვიაზდოვსკიმ გახსნეს.

კონფერენციაზე ენერგეტიკის სექტორის მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარებისა და უფლებების დაცვის მექანიზმებზე იმსჯელეს. თავის მხრივ, ანეტა ჯანთენმა წარმოადგინა NEON-ის საქმიანობის ანგარიში და განვითარების სამომავლო ხედვა. უცხოელმა კოლეგებმა დამცველის საქმიანობა დადებითად შეაფასეს და აღნიშნეს, რომ ეს არის კარგი მუშაობის მაგალითი და ევროპის ქვეყნებს შეუძლიათ საქართველოს პრაქტიკული მაგალითების გაზიარება.

როგორც ცნობილია, საქართველო „ეროვნული ენერგომბუდსმენების ქსელის“ (NEON - National Energy Ombudsmen Network) წევრია 2018 წლიდან და ენერგომბუდსმენი სალომე ვარდიაშვილი აქტიურ მონაწილეობას იღებს ორგანიზაციის სახელით გამართულ ყველა შეხვედრაში, წარადგენს წლიურ ანგარიშებს და მონაწილეობას იღებს დაგეგმილ ტრენინგებში.