

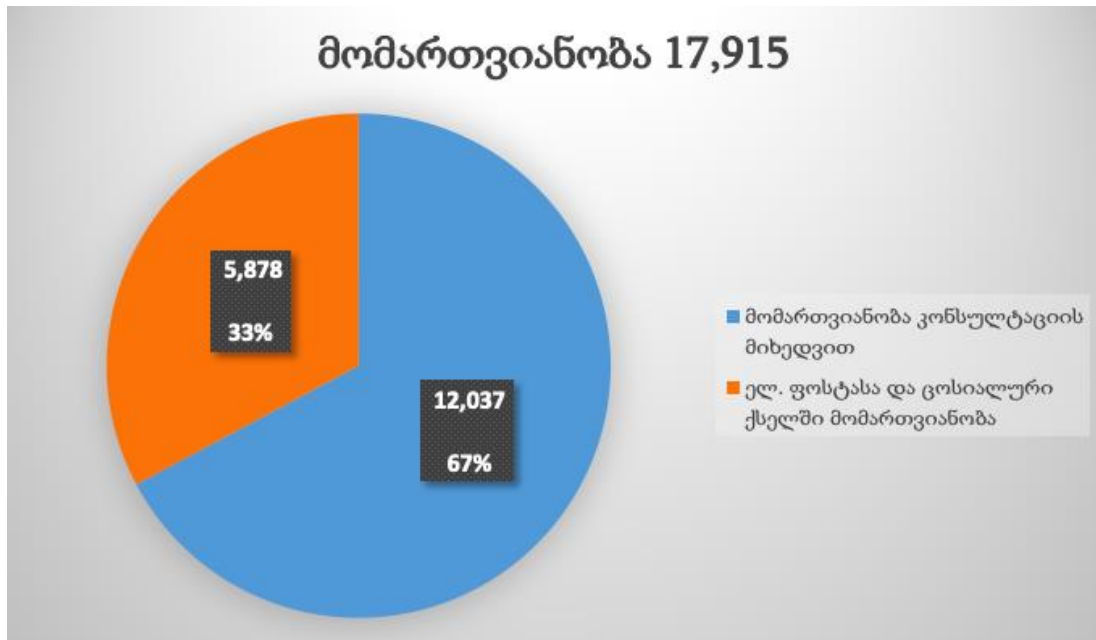
2020 წლის შეჯამება

მომართვიანობა

2020 წლის მსოფლიო პანდემიის პირობებში ენერგომბუდსმენის სამსახური კვლავ აგრძელებს აქტიურ მუშაობას მომხმარებელთა ინტერესების დასაცავად. იმის გათვალისწინებით, რომ წლის განმავლობაში ქვეყნის მასშტაბით დაწესებული იყო სხვადასხვა სახის შეზღუდვები, მათ შორის, ტრანსპორტით გადაადგილების კუთხით, რაც სირთულეს უქმნიდა მომხმარებლებს, მიემართათ დამცველის სამსახურისთვის როგორც თბილისში, ისე რეგიონებში, ენერგომბუდსმენის თანაშემწეები უყურადღებოდ არ ტოვებდნენ მომხმარებლის არცერთი მოთხოვნას: მოქალაქეების სამართლებრივი კონსულტაციები ონლაინ რეჟიმში მიმდინარეობდა. აგრეთვე, სოციალურ ქსელებისა და ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით გვიკავშირდებოდნენ და გვაცნობებდნენ არსებული პრობლემების შესახებ. შესაბამისად, განცხადებების მიღების პროცედურაც გამარტივდა და მომხმარებელთა უმრავლესობა სადაო საკითხების გადასაწყვეტად სამსახურს დისტანციურად მიმართავდა.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, ონლაინ გაწეული კონსულტაციებისა და სოციალური ქსელით წარმოდგენილი მომართვების რიცხვი მკვეთრად გაიზარდა (ჯამურად-17,915)

- კონსულტაციებისთვის (უმრავლესობა სატელეფონო კონსულტაციით, ასევე შეხვედრები ოფისში) მოგვმართა - 12,037 მოქალაქემ
- ელექტრონულ ფოსტასა და სოციალურ ქსელში მოგვმართა - 5,878 მოქალაქემ

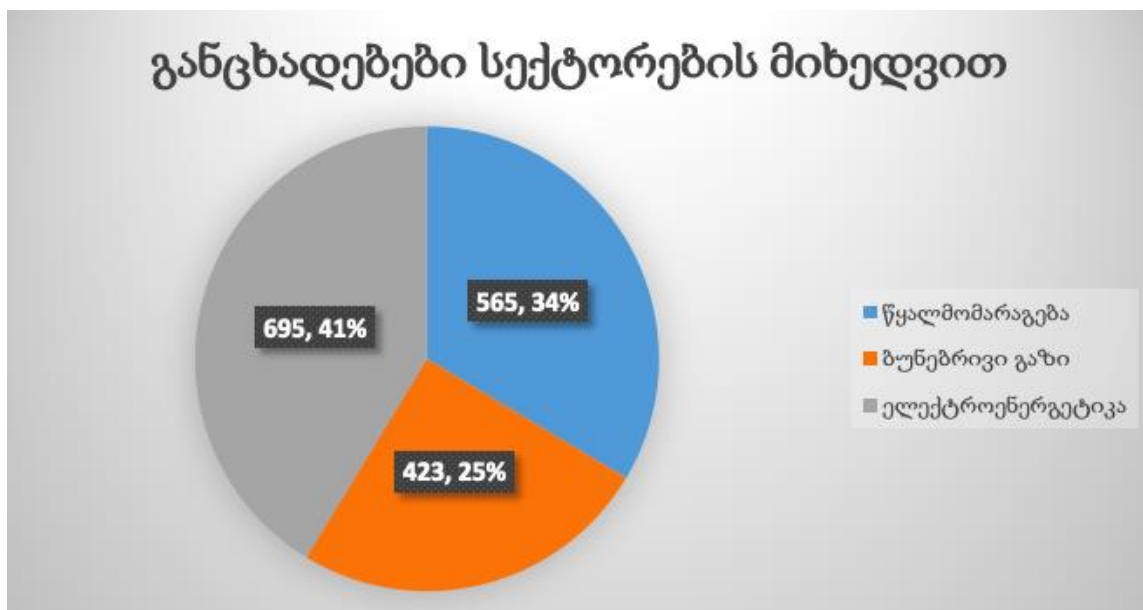


2020 წელს სულ დარეგისტრირდა - 2,858 კორესპონდენცია, აქედან 1,683 განცხადება (23 დეკემბრის მონაცემებით)



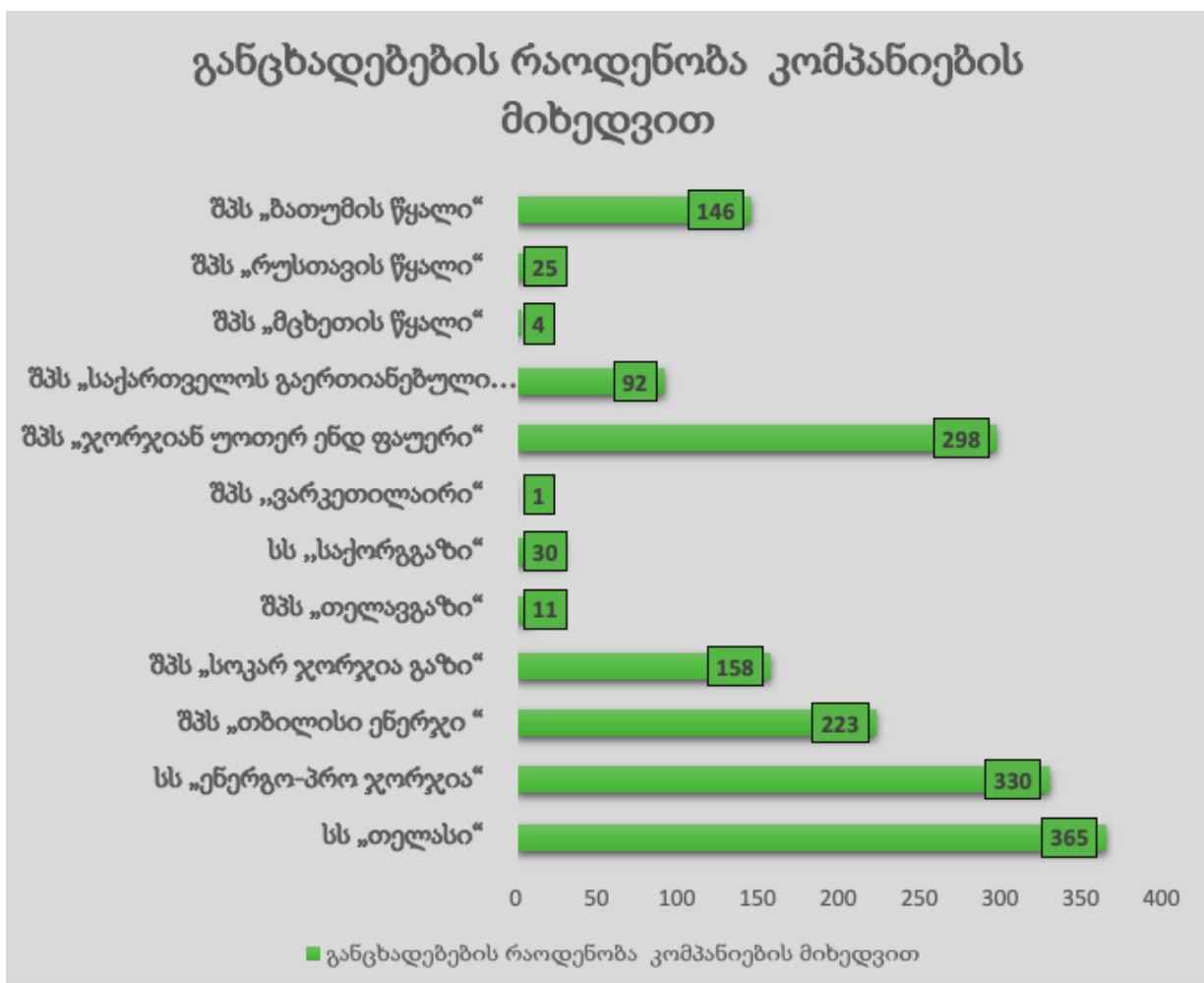
განცხადებათა რაოდენობა სექტორის მიხედვით

- ელექტროენერგეტიკა - 695
- ბუნებრივი გაზი - 423
- წყალმომარაგება - 565



განცხადებათა რაოდენობა შემდეგნაირად გადანაწილდა კომპანიების მიხედვით

- სს "თელასი"- 365
- სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“- 330
- შპს „თბილისი ენერჯი“- 223
- შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“- 158
- შპს „თელავგაზი“- 11
- სს „საქორგგაზი“- 30
- შპს „ვარკეთილაირი“- 1
- შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“- 298
- შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“- 92
- შპს „მცხეთის წყალი“- 4
- შპს „რუსთავის წყალი“- 25
- შპს „ბათუმის წყალი“- 146



საკითხები

ყურადსაღებია, რომ საჩივრების დიდი რაოდენობა შეეხებოდა კომპანიების მიერ განხორციელებულ დარცხვებს. სადაო საკითხების ნაწილი ეხებოდა სახელმწიფო სუბსიდირების პროგრამით სარგებლობის შეუძლებლობას. მოქალაქეები აგრეთვე გამოხატავდნენ უკმაყოფილებას კომპანიების მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებით. განმცხადებლები აგრეთვე მოითხოვდნენ ხანდაზმული დავალიანებების ჩამოწერას.

სატელეფონო კონსულტაციების უმრავლესობა სახელმწიფო სუბსიდირების საკითხებს შეეხებოდა. აქტუალური იყო საკითხი კომპანიების მხრიდან მრიცხველის ჩვენებების დროულად აღების პრობლემასთან დაკავშირებით, ვინაიდან სწორედ ეს ფაქტორი განაპირობებდა სახელმწიფო სუბსიდირების პროგრამაში მონაწილეობას.

განცხადებების რაოდენობის თვლსაზრისით 2020 წელს ლიდერობს ელექტროენერგეტიკის სფერო. წყალმომარაგების სექტორი, წინა წელთან შედარებით, გადმოინაცვლა მეორე ადგილზე, ხოლო ბუნებრივი გაზის კომპანიების მიმართ წარმოდგენილი განცხადებების ოდენობა ბოლო ადგილზეა.

ელექტროენერჯის გამანაწილებელი კომპანიების მიმართ არსებული პრეტენზიები ძირითადად შეეხება ხანდაზმულ და უსაფუძვლოდ დარცხულ დავალიანებებს, აგრეთვე დეპოზიტის თემას. წამოიჭრა საკითხები ტექნიკური სამუშაოების დაგვიანებასთან დაკავშირებით. რეგიონებში დღემდე აქტუალურია მოძველებული ინფრასტრუქტურის შეცვლის საკითხები.

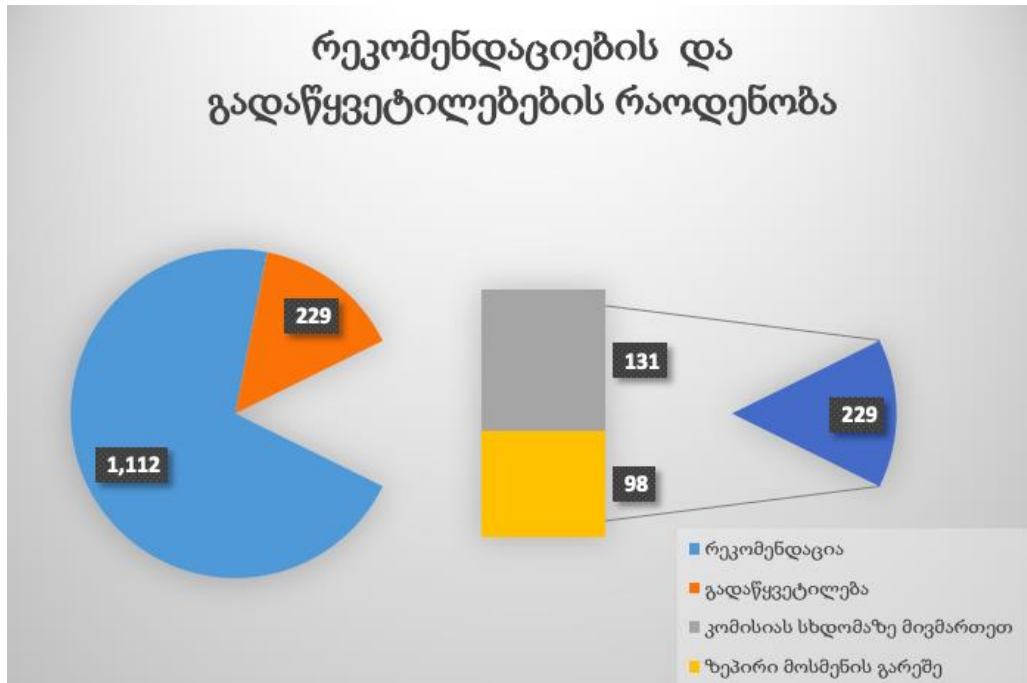
წყალმომარაგების კომპანიების მიმართ წარმოდგენილი საჩივრების დიდი ნაწილი მომსახურების ხარისხსა და უსაფუძვლოდ დარცხულ თანხებს შეეხება, აგრეთვე ქსელზე არსებული დაზიანებების აღმოფხვრის საკითხებს.

რაც შეეხება ბუნებრივი გაზის სექტორში არსებულ პრობლემურ საკითხებს, ბევრია განცხადება ბუნებრივი გაზის ქსელზე ახალ მომხმარებლად დაერთებასთან დაკავშირებული ვადების დარღვევის შესახებ. სადაო საკითხები აგრეთვე ხანდაზმულ, უსაფუძვლოდ დარცხულ თანხებსა და გაზის უკანონო მოხმარების გამო ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საქმეებს შეეხება.

რეკომენდაციები და გადაწყვეტილებები

2020 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურიდან კომპანიების მისამართით გაიგზავნა 1,112 რეკომენდაცია, ხოლო მარეგულირებელ კომისიას მივმართეთ 131

შუამდგომლობით, ზეპირი მოსმენის გარეშე განხილულ იქნა კიდევ 98 შუამდგომლობა (მათ შორის კოლექტიური), რამაც ჯამში შეადგინა 229 საკითხი.



საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების საფუძველზე კომპანიების მიერ ჩამოწერილმა თანხამ 2020 წლის განმავლობაში 141,967.58 ლარი შეადგინა.

ხოლო სემეკის საჯარო სხდომებზე ჩვენი შუამდგომლობების საფუძველზე 194,806.50 ლარი ჩამოიწერა.

ჯამში ჩამოწერილმა თანხამ 336,774.08 ლარი შეადგინა.

