

მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველის
ანგარიში

2020 წელს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორში
მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის შესახებ

შინაარსი

პანდემია და მისი გამოწვევები ენერგოსექტორში	4
ენერგომბუდსმენის სამსახური პანდემიის პირობებში	5
სამსახურის რეგიონალური წარმომადგენლობები	7
სახელმწიფო სუბსიდირება	8
სუბსიდირების პრაქტიკული გამოყენება	10
საერთაშორისო ურთიერთობები და თანამშრომლობა	12
მომართვიანობა და სტატისტიკა	13
დავების განხილვის წესი	17
წყალმომარაგების სექტორი	19
სტატისტიკა	20
კომპანიების მომსახურება პანდემიის პირობებში	21
წყალმომარაგების შეზღუდვა	22
წყლის მიწოდების პრობლემები	24
ხანდაზმული დავალიანება	24
სასმელი წყლის ხარისხის კონტროლი	26
მრიცხველის ჩვენებების აღება	27
თანხის დარიცხვა სულადობით	28
წყალმომარაგების ქსელზე მიერთება	30
ელექტროენერგეტიკის სექტორი	32
სტატისტიკა	33
კომპანიების მომსახურება პანდემიის პირობებში	34
ქსელის მდგომარეობა	35
უსაფუძვლო დარიცხვა	36
მრიცხველის შემოწმება	39
დეპოზიტი	41
ფორს-მაჟორი	42

ბუნებრივი გაზის სექტორი	44
სტატისტიკა	44
აქტუალური საკითხები	45
ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება.....	46
შემთხვევები საწარმოო ობიექტებზე.....	55
პრევენციული ღონისძიებები	57
ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია.....	59
ბუნებრივი გაზის გარეშე არსებული დასახლებებისა და სოფლების გაზიფიკაცია. გაზიფიკაციის სახელმწიფო პროგრამა	68
დავალიანებების ჩამოწერა	69
ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება.....	72
ბუნებრივი გაზის ახალი საყოფაცხოვრებო ტარიფების დადგენა	75
ბუნებრივი გაზის სტაბილური მიწოდება და ხარისხი.....	79

პანდემია და მისი გამოწვევები ენერგოსექტორში

2019 წლის 31 დეკემბერს ჩინეთის სახალხო რესპუბლიკის ხელისუფლებამ შეატყობინა ჯანდაცვის მსოფლიო ორგანიზაციას უცნობი ვირუსული პნევმონიის აფეთქების შესახებ ქალაქ უხანში. იმ დროს არავის ეგონა, რომ ახალი კორონავირუსი - COVID19 მსოფლიოსთვის მასშტაბურ შედეგებს გამოიწვევდა. ცივილიზაცია ისეთი გამოწვევის წინაშე დადგა, რომელიც არ ჰგავს არცერთ ადრინდელ კრიზისს და ეს კორონავირუსის არცოდნას უკავშირდება. მსოფლიო ეკონომიკას სერიოზული დარტყმა მიაყენა და იგი შოკურ მდგომარეობაში აღმოჩნდა.

2020 წლის 11 მარტს ჯანდაცვის მსოფლიო ორგანიზაციამ მიიღო გადაწყვეტილება ახალი კორონა ვირუსის COVID19-ის პანდემიად გამოცხადების შესახებ. აღნიშნული გადაწყვეტილების მიღება გამოიწვია დაავადების სწრაფი გავრცელების ტენდენციამ მსოფლიოს სხვადასხვა ქვეყანაში, რამაც მოსახლეობის მნიშვნელოვანი ნაწილი მოიცვა. „საზოგადოებრივი ჯანმრთელობის შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად, პანდემია არის გადამდები დაავადების უჩვეულოდ ფართო (რამდენიმე ქვეყნის, კონტინენტის ან მსოფლიო მასშტაბით) გავრცელება, რომელიც მოიცავს მოსახლეობის მნიშვნელოვან ნაწილს.

COVID19-ის პანდემია ჩვენი დროის გლობალური ჯანმრთელობის კრიზისია. 2020 წლის ბოლოს მისი გამოჩენის შემდეგ, ვირუსი, თითქმის ყველა კონტინენტზე გავრცელდა, ხოლო ევროპა ვირუსის ეპიცენტრი გახდა.

2020 წლის დასაწყისში COVID-19-ის შემთხვევების მატებასთან ერთად საქართველოშიც დაიწყო აქტიური დისკუსია სახელმწიფოს მიერ განხორციელებული ღონისძიებების ხასიათის შესახებ. აღსანიშნავია, რომ პანდემიის გამოცხადება თავისთავად არ გულისხმობს განსაკუთრებული სამართლებრივი რეჟიმის ამოქმედებას. ამგვარად, 2020 წლის 21 მარტს საქართველოს პრეზიდენტმა ქვეყნის მთელ ტერიტორიაზე გამოაცხადა საგანგებო მდგომარეობა.

საგანგებო მდგომარეობა განსაკუთრებული სამართლებრივი რეჟიმია, რომლის დროსაც იზღუდება ადამიანის უფლებები და იზრდება აღმასრულებელი შტოს უფლებამოსილებები. საგანგებო მდგომარეობა დროებითი ღონისძიებაა, რომელიც ცხადდება საქართველოს მოქალაქეთა უსაფრთხოების უზრუნველყოფისთვის და შეიძლება გამოცხადდეს ქვეყნის მთელ ტერიტორიაზე ან მის ნაწილზე.

ქვეყანაში გამოცხადებული საგანგებო მდგომარეობის შედეგად შეიზღუდა სხვადასხვა სახის საქმიანობა, რაც არ შეეხო ენერგოსექტორში მოქმედ საწარმოებს, რომლებიც ახორციელებენ ენერგორესურსების მიწოდებას მომხმარებლებისთვის, ისინი სრული დატვირთვით განაგრძობდნენ მუშაობას. თუმცა, ისევე, როგორც ბევრი სხვა კომერციული ორგანიზაცია, კომუნალური საწარმოებიც აღმოჩნდნენ რთული გამოწვევების წინაშე, რის გამოც შევიდა რიგი ცვლილებები არსებულ ნორმატიულ აქტებში და გამარტივდა საქმის წარმოების პროცედურები, აგრეთვე შეიცვალა ანათვალის აღებისა და მომხმარებლისათვის /გადასახადის გადახდის მეთოდები.

აღსანიშნავია, რომ კომპანიები გადავიდნენ დისტანციური მუშაობის რეჟიმში, რაც განპირობებული იყო დასაქმებულთა უფლებების დაცვით. მოქმედი შრომის კოდექსის თანახმად „დამსაქმებელი ვალდებულია უზრუნველყოს დასაქმებული სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის მაქსიმალურად უსაფრთხო სამუშაო გარემოთი“.

2020 წლის გაზაფხულზე აგრეთვე დაინერგა ახალი მომსახურება, რომლის ინიციატორი საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისია იყო. მომხმარებლებს გაუმარტივდათ ინფორმაციის მიღების შესაძლებლობა, კერძოდ, მობილურ ტელეფონებზე კოდის *303# აკრეფით მოქალაქეებს შეუძლიათ, გამოითხოვონ ელექტრონული ქვითარი, შეამოწმონ მიმდინარე სააბონენტო ბალანსი, მონაცემების მისაღებად სასურველ აბონენტზე დაარეგისტრირონ ან წაშალონ არასასურველი ნომერი.

აღნიშნული კოდით მომსახურება არის უფასო და ხელმისაწვდომია ყველა ტიპის მობილური ტელეფონისთვის, არ საჭიროებს სპეციალური პროგრამის ჩამოტვირთვასა და ინტერნეტთან წვდომას.

ენერგომომსახურების სამსახური პანდემიის პირობებში

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიასთან არსებული მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის (ენერგომომსახურების) სამსახური კანონის საფუძველზე შექმნილი ორგანოა, რომელიც დამოუკიდებლად საქმიანობს და მისი ძირითადი ვალდებულებაა, შექმნას დამატებითი დაცვის გარანტიები მომხმარებლებისთვის. ამასთან, უნდა აღინიშნოს, რომ საზოგადოებრივი დამცველი მოქმედებს მხოლოდ მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების ფარგლებში. შესაბამისად, მისი საქმიანობა სამართლებრივი ჩარჩოებით არის შემოფარგლული.

ენერგომბუდსმენი თავისი რეკომენდაციებით და საკანონმდებლო ინიციატივებით ცდილობს, დაამკვიდროს მომსახურების მაღალი სტანდარტები და გადაწყვიტოს პრაქტიკული სირთულეები კომპანიებსა და მომხმარებლებს შორის.

ენერგომბუდსმენის სამსახური, ისევე როგორც საქართველოს უწყება-დაწესებულებების უდიდესი ნაწილი, 2020 წლის მარტიდან გადავიდა დროებითი დისტანციური მუშაობის რეჟიმზე, ვინაიდან ამოსავალი წერტილი ეპიდემიის საფრთხის შემცირება და თითოეული თანამშრომლის ჯანმრთელობა იყო.

აღნიშნული გარემოებების ფონზე საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შეწყდა მოქალაქეების ყოველდღიური მიღება შენობის მისაღებში, თუმცა სათაო ოფისში ყოველთვის იმყოფებოდა მინიმუმ ორი თანამშრომელი, რომელიც პასუხისმგებელი იყო სატელეფონო ზარების მიღებასა და მიღებული განცხადებების საკანცელარიო პროგრამით რეგისტრაციაზე. ანალოგიური მიდგომა გავრცელდა რეგიონებში განთავსებულ წარმომადგენლობებზე, რომლის თანამშრომლები, საქმიანობის სპეციფიკიდან გამომდინარე, აქტიურად იყვნენ ჩართულნი სადაო საკითხების მოგვარებაში.

ამავე დროს შენობის მისაღებში მოეწყო იზოლირებული ადგილი, სადაც განთავსდა ტელეფონი, აუცილებელი საკანცელარიო მოწყობილობები, რომ ნებისმიერ მსურველს შეეძლო, ესარგებლა სატელეფონო კონსულტაციით და დაეწერა სასურველი განცხადება ამა თუ იმ სადაო საკითხთან დაკავშირებით. აგრეთვე აქტიურად მიმდინარეობდა განცხადებების მიღება ელექტრონული ფოსტისა და სოციალური ქსელის მეშვეობით. ამ ფაქტორების გათვალისწინებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის უკლებლივ ყველა თანამშრომელი, მათ შორის რეგიონებში განთავსებული წარმომადგენლობებში, ახორციელებდა თავის ფუნქციებს დისტანციურად.

მუშაობის დროს აქცენტი გაკეთდა მომხმარებლებისთვის სატელეფონო მომსახურებაზე და სოციალური ქსელით კონსულტაციებზე. ამ მიზნით მოქალაქეებს წარედგინათ თანამშრომლების სამსახურებრივი მობილური ტელეფონები და 24 საათიან რეჟიმში მიმდინარეობდა მათთვის სამართლებრივი დახმარება. აგრეთვე ელექტრონულად მიღებული საჩივრების განხილვა-გადაწყვეტა მიმდინარეობდა უშუალოდ კომპანიების უფლებამოსილ პირებთან სატელეფონო კომუნიკაციით.

2020 წლის მანძილზე კვლავ აქტიურად მიმდინარეობდა კამპანია მომხმარებელთა უფლებების ცნობიერების ასამაღლებლად, რაც, ქვეყანაში გავრცელებული ვირუსული ინფექციის გათვალისწინებით, გადაინაცვლა ონლაინ ფორმატში. ამ მიზნით, სოციალური ქსელის მეშვეობით ვრცელდებოდა ენერგომბუდსმენის მიმართვები ამა თუ იმ პრობლემატური საკითხის გადაწყვეტის შესაძლებლობის შესახებ, აგრეთვე რეკომენდაციები და რჩევები. მომზადდა საინფორმაციო პოსტერები, რომლებიც ასევე განთავსდა სოციალურ ქსელში და სამსახურის ვებ-გვერდზე.

როდესაც ქვეყანაში მოიხსნა გადაადგილებასთან დაკავშირებული შეზღუდვები, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ჯანდაცვის შესაბამისი უწყებების მიერ დადგენილი რეკომენდაციების გათვალისწინებით სრული დატვირთვით განაახლა მუშაობა სამუშაო ადგილებზე. თუმცა, ძალაში დარჩა მოქალაქეთა მიღების წესი - უშუალო კონტაქტი მოქალაქეებთან შეიცვალა სატელეფონო კონსულტაციითა და დახმარებით.

სამსახურის რეგიონალური წარმომადგენლობები

ენერგომბუდსმენის სამსახურის ეფექტურად მუშაობის მიზნით შეიქმნა რეგიონალური წარმომადგენლობები ქვეყნის დასავლეთ და აღმოსავლეთ ნაწილებში. სათაო ოფისი მდებარეობს დედაქალაქში (მისამართი: ქ. თბილისში, ა. მიცკევიჩის ქ. 19), ხოლო წარმომადგენლობები განთავსებულია ქ. ქუთაისში, ქ. ბათუმსა და ქ. თელავში, რამაც გაცილებით გაამარტივა ურთიერთობის შესაძლებლობა მომხმარებლებსა და ენერგომბუდსმენის სამსახურს შორის.

კახეთის რეგიონში მდებარე წარმომადგენლობა შედგება ერთი ადამიანისგან, რომელიც აქტიურად არის ჩართული რეგიონში არსებული ადმინისტრაციული ერთეულების პრობლემატური საკითხების გადაწყვეტის პროცესში. აღნიშნული საკითხები მოიცავს მომხმარებლის სამართლებრივ დახმარებას ენერგოკომპანიებთან ურთიერთობებში.

ქ. ბათუმში განთავსებული ოფისის თანამშრომელი, აგრეთვე, სრულად არის ჩართული აჭარის რეგიონის ტერიტორიაზე მომხმარებელთა ინტერესების სამსახურში.

რაც შეეხება დასავლეთის საქართველოს წარმომადგენლობას, აღსანიშნავია, რომ 2020 წლის დასაწყისში ოფისი გაფართოვდა, დაემატა 2 თანამშრომელი, რომლებიც ახორციელებენ საკმაოდ დიდი რეგიონების პრობლემების შესწავლასა და მონიტორინგს. დასავლეთის ოფისი მოიცავს, არამხოლოდ, იმერეთის მხარეს, არამედ უნდა მოიცვას რაჭა-ლეჩხუმი, სვანეთი, სამცხე და ნაწილობრივ გურიის რეგიონი ბათუმის ოფისთან ერთად.

როგორც ზემოთ ავღნიშნეთ, 2020 წლის უდიდესი ნაწილი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის უფლებამოსილებას ახორციელებდა დისტანციურ რეჟიმში. შესაბამისად, რეგიონალური წარმომადგენლობებიც იგივე სახით მუშაობდნენ. მომსახურების სრული სპექტრი მიმდინარეობდა სატელეფონო და ონლაინ რეჟიმში. მიგვაჩნია, რომ პანდემიის პირობებში გამოჩენილი აქტიურობა სამსახურის თითოეული თანამშრომლის მხრიდან პროფესიონალიზმისა და საქმისადმი ერთგულების კარგი მაჩვენებელია.

ყურადსაღებია, რომ მომხმარებელთა დიდი ნაწილი სხვადასხვა მიზეზების გამო,

მოკლებულია შესაძლებლობას, დიდი მანძილით დაშორებული მუნიციპალიტეტიდან ჩავიდეს, მაგალითად, ქ. ქუთაისში, ქ. ბათუმში, სათანადო სამართლებრივი დახმარების მიღების მიზნით. სწორედ ამიტომ გადაწყდა, გაგვემართა ე.წ. „მოდრავი ოფისის“ აქცია, რომელიც ჯერ კიდევ 2019 წელს დავიწყეთ და რომლის ფარგლებშიც საქართველოს ბევრ რეგიონში გაიმართა შეხვედრები მოსახლეობასთან. დაინტერესებულ მომხმარებლებს განემარტათ სამართლებრივი რეგულაციები კომუნალურ საწარმოებთან ურთიერთობის დროს, აგრეთვე, მათ მიიღეს კონსულტაციები კონკრეტული სადაო საკითხების გადაწყვეტის შესაძლებლობის შესახებ.

სამწუხაროდ, 2020 წელს დაგეგმილი „მოდრავი ოფისის“ აქცია შეჩერდა, ვინაიდან პანდემიის პირობებში ქვეყანაში გამოცხადებული გადაადგილებისა და შეკრებების შეზღუდვების ფონზე შეუძლებელი იყო უშუალო შეხვედრების გამართვა მოსახლეობასთან. მიუხედავად აღნიშნულისა, დამცველის სამსახურის ინიციატივამ გადაინაცვლა სოციალურ ქსელებში და მისი მეშვეობით გრძელდებოდა მომხმარებლებისთვის სამართლებრივი დახმარების აღმოჩენა და ინფორმაციის მიწოდება სხვადასხვა რეგულაციების შესახებ.

სახელმწიფო სუბსიდირება

COVID-19-ის პანდემიის პირობებში ერთ-ერთი უმთავრესი გამოწვევა მთელი მსოფლიოსთვის აღმოჩნდა გაჩერებული ეკონომიკა. ორგანიზაციებმა და სხვადასხვა საწარმოებმა იძულებით შეამცირეს სამუშაო ადგილები, ხოლო ამ გარემოებამ მძიმე შედეგი გამოიწვია მოსახლეობის უდიდესი ნაწილისთვის, მათ შემოსავალი დაკარგეს. ჯანმრთელობისათვის მაღალი რისკის პირობებში, ისედაც რთულ მდგომარეობაში აღმოჩენილი ადამიანები დადგნენ ელემენტარული ყოფითი პრობლემების წინაშე, მათ შორის კომუნალური მომსახურების გადასახადების გადახდასთან მიმართებაში.

მსოფლიოს მასშტაბით თითოეული სახელმწიფო შეუდგა ანტიკრიზისული გეგმის შემუშავებას. საქართველოს მთავრობის მიერ შექმნილმა უწყებათაშორისმა საკოორდინაციო საბჭომ, ეპიდემიოლოგიური ვითარებიდან გამომდინარე, მიიღო გადაწყვეტილება კომუნალური გადასახადების ნაწილობრივი სუბსიდირების შესახებ.

2020 წლის მანძილზე სახელმწიფო სუბსიდირების პროგრამა ორ ეტაპად წარიმართა. საქართველოს მთავრობის 3 აპრილის №220 დადგენილებით დამტკიცდა კომუნალური გადასახადების სუბსიდირების წესი და პირობები, რომლის თანახმად, საქართველოში ახალი კორონავირუსით გამოწვეული სოციალურ-ეკონომიკური მდგომარეობის გაუარესების გამო, მოსახლეობის დახმარების მიზნით განხორციელდა ”2020 წლის მარტის, აპრილისა და მაისის თვეებში (თითოეული თვისათვის) მოხმარებული ელექტროენერჯის,

ბუნებრივი გაზისა და სასმელი წყლის/წყალარინების გადასახადების სუბსიდირება“. სახელმწიფო დაფინანსება მოიცავს აგრეთვე დასუფთავების გადასახადსაც.

სახელმწიფო სუბსიდირების პროგრამა გავრცელდა იმ საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებზე, რომლებმაც საანგარიშო თვის პერიოდში მოიხმარეს 200 კილოვატ/საათი ან ნაკლები მოცულობის ელექტროენერჯია, აგრეთვე 200 კუბური მეტრი ან ნაკლები მოცულობის ბუნებრივი გაზი. სახელმწიფო ბიუჯეტიდან დაფინანსდა სასმელი წყლის/წყალარინების გადასახადები, აგრეთვე იმ საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის კატეგორიისთვის, რომელმაც საანგარიშო თვეში მოიხმარა 200 კილოვატ/საათი ან ნაკლები მოცულობის ელექტროენერჯია, სასმელი წყალი.

იმისათვის, რომ აღნიშნული ინფორმაცია მოსახლეობისთვის ადვილად ყოფილიყო აღქმული, მომხმარებლებს ფინანსურ ჭრილში განემარტათ მოხმარებული კომუნალური მომსახურების ღირებულება. მაგალითად, მოხმარებული ელექტროენერჯიის შემთხვევაში ერთი თვის მაქსიმალური გადასახადი დაფინანსდა ბიუჯეტიდან შემდეგი კომპანიების მიმართ:

სს „თელასის“ შემთხვევაში (ქ. თბილისი) - 37.11 ლარის ოდენობით;

სს „ენერჯო პრო ჯორჯიას“ შემთხვევაში (საქართველოს რეგიონები) - 36.4 ლარის ოდენობით.

მაგალითად, მოხმარებული ბუნებრივი გაზის შემთხვევაში ერთი თვის მაქსიმალური გადასახადი დაფინანსდა ბიუჯეტიდან შემდეგი კომპანიების მიმართ:

შპს „თბილისი ენერჯის“ (ქ. თბილისი) 92.2 ლარის ოდენობით,

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ შემთხვევაში (რეგიონები) - 113.8 ლარის ოდენობით,

სს „საქორგაზის“ შემთხვევაში - 113.9 ლარის ოდენობით.

პოზიტიურად უნდა შეფასდეს ის გარემოებაც, რომ მოქალაქეებს, რომლებმაც მოიხმარეს 200 კილოვატ/საათამდე ელექტროენერჯია და 200 კუბურ მეტრამდე ბუნებრივი გაზი და წინასწარ გადაიხადეს თვის გადასახადი ან ვისაც უკვე ავტომატურად ჩამოეჭრა გადასახდელი თანხა, თანხები დეპოზიტის სახით განთავსდა მათ სააბონენტო ბარათზე და შემდგომი გადახდების დროს იქნა გამოყენებული.

ჩვენს ხელთ არსებული ინფორმაციით, 2020 წლის მარტის, აპრილის, მაისის საანგარიშო თვეებში მთავრობის დადგენილების შესაბამისად კომუნალური სუბსიდიით ჯამში ისარგებლა 7 624 738 მომხმარებელმა, ხოლო კომუნალური სუბსიდიის ხარჯმა შეადგინა 167 694 134 ლარი.

2020 წლის მარტში საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისთვის ამოქმედდა აგრეთვე კომუნალურ სუბსიდირებაზე უარის თქმის პლატფორმა, სადაც დარეგისტრირებულ მომხმარებლებს შეეძლოთ, უარი ეთქვათ სახელმწიფო დაფინანსებაზე და თავად

გადაეხადათ კომუნალური გადასახადები. მოცემული პლატფორმით ისარგებლეს მოქალაქეებმა, რომლებსაც კომუნალური მხარდაჭერის გამოყენება არ სურდათ იმ მოტივით, რომ მათ ჰქონდათ გადახდის შესაძლებლობა და სურდათ გამოთავისუფლებული თანხები მიმართულიყო სხვა საჭირო და აუცილებელი პროგრამებისკენ.

კომუნალური გადასახადების სახელმწიფო სუბსიდირების პროგრამის მეორე ეტაპი 2020 წლის შემოდგომაზე დაიწყო და მოიცავდა ოთხი თვის (2020 წლის ნოემბრის, დეკემბრისა და 2021 წლის იანვრის, თებერვლის) გადასახადების გადახდას ბიუჯეტიდან. მთავრობის ეს ინიციატივა, რომელიც 2020 წლის 30 ოქტომბრის №655 დადგენილებაში აისახა, განპირობებული იყო საქართველოში არსებული საგანგაშო ეპიდემიოლოგიური რისკებითა და რთული ეკონომიკური მდგომარეობით. ვინაიდან მოახლოვებული ზამთრის პირობებში მომატებული ელექტროენერჯისა და ბუნებრივი გაზის მოხმარების დროს მოქალაქეები მძიმე ფინანსური სირთულეების წინაშე აღმოჩნდებოდნენ, კომუნალური გადასახადების დაფინანსებით ისინი იგრძნობდნენ მნიშვნელოვან შეღავათს.

ისევე, როგორც 2020 წლის დასაწყისში განხორციელებული სახელმწიფო სუბსიდირების პროგრამა, მეორე ეტაპიც მოიცავდა საანგარიშო თვის პერიოდში 200 კილოვატ/საათის ან ნაკლები მოცულობის ელექტროენერჯისა და 200 კუბურ მეტრი ან ნაკლები მოცულობის ბუნებრივი გაზის საფასურის კომპენსაციას.

სუბსიდირების პრაქტიკული გამოყენება

კომუნალური გადასახადების სუბსიდირების პროგრამა შეგვიძლია შევაფასოთ მხოლოდ პოზიტიურად. თუმცა, ამავე დროს, მოქალაქეებთან ურთიერთობის დროს წარმოიშვა რიგი პრაქტიკული საკითხი, რაც არაერთხელ განმარტა ენერგომომბუდსმენის სამსახურმა. კერძოდ, მომხმარებლების ნაწილმა ჩათვალა, რომ კონკრეტულ თვეებში მოხმარებული ელექტროენერჯის ან/და ბუნებრივი გაზის ან/და სასმელი წყლის/წყალარინების გადასახადების საფასურის ათვლა დაიწყებოდა თვის პირველივე რიცხვიდან და თვის ბოლო რიცხვში დასრულდებოდა. სამწუხაროდ, დღესდღეობით არსებული აღრიცხვის სისტემა ამის შესაძლებლობას არ გვაძლევს.

როგორც ცნობილია, კომუნალური საწარმოები მრიცხველის ჩვენებების აღებას ახორციელებენ თვის სხვადასხვა რიცხვებში, შესაბამისად, საანგარიშო თვეც სხვადასხვა საცხოვრებელ ადგილას მცხოვრებ მოქალაქეებს განსხვავებული აქვს. თუმცა, ამავე დროს აღსანიშნავია, რომ მიწოდებისა და მოხმარების წესები როგორც წყალმომარაგების, ისე ელექტროენერჯისა და ბუნებრივი გაზის სექტორში, ითვალისწინებს 30 დღიან პერიოდულობას კომუნალური გადასახადის დარიცხვისას. აღნიშნულიდან გამომდინარე,

მომხმარებლებს დაუფინანსდათ კომუნალური საფასური მთავრობის დადგენილებაში მითითებულ თვეებში მიწოდებული ქვითრის მონაცემების საფუძველზე.

მომხმარებლების ნაწილი დარჩა უკმაყოფილო კომპანიების ზემოთ აღნიშნული მიდგომით. თუმცა, მიგვაჩნია, რომ ამ ეტაპზე რთული იყო სხვა მიდგომით ყოფილიყო აღსრულებული დადგენილებაში ასახული რეგულაციები.

ენერგომომხმარებლის სამსახური მაქსიმალურად ცდილობდა სუბსიდირებასთან დაკავშირებული სრულყოფილი ინფორმაციის მიწოდებას მომხმარებლებისთვის, როგორც სატელევიზიო სივრცეში, ასევე სოციალური ქსელითა და მასობრივი ინფორმაციის სხვა საშუალებებით.

დეტალურად შევხვით მოცემულ საკითხს და განვმარტოთ, რომ ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორებში მოქმედი რეგულაციების (მათ შორის, „მიწოდებისა და მოხმარების წესების“) თანახმად, მომხმარებელთან მრიცხველის ჩვენების აღება უნდა მოხდეს თვეში ერთხელ. იმის გათვალისწინებით, რომ თითოეული კომპანია მომსახურებას უწევს ათასობით მომხმარებელს, შეუძლებელია ჩვენებების აღება ზუსტად ერთსა და იმავე დღეს. კომპანიების მუშაობის სპეციფიკიდან და სირთულიდან გამომდინარე. ხშირ შემთხვევაში, მრიცხველის ჩვენების აღების დრო არ ემთხვევა თვის დასაწყისსა და დასასრულს. ამასთან, ყოველი თვის ხარჯი მოიცავს მიმდინარე თვის კონკრეტულ რიცხვში აღებული ჩვენებიდან გასულ თვეში აღებულ ჩვენებამდე გაწეულ ხარჯს, რაც საანგარიშო თვეში გაწეული ხარჯია და შეიძლება სრულად არ მოიცავდეს ერთ, კონკრეტულად რომელიმე კალენდარულ თვეს.

კომპანიების წარმომადგენლების განმარტებით, საქართველოში ახალი კორონავირუსით (COVID 19) გამოწვეული მოსახლეობის სოციალურ-ეკონომიკური მდგომარეობის გაუარესების გამო კომუნალური გადასახადების სუბსიდირების პირველი პროგრამის (2020 წლის მარტი, აპრილი და მაისი) განხორციელების დროს, ჩვენებების აღების კომერციული გეგმების გათვალისწინებით, სუბსიდირებას დაექვემდებარა თებერვლიდან – მარტამდე, მარტიდან – აპრილამდე და აპრილიდან – მაისამდე (საანგარიშო თვეებში) დაფიქსირებული ჩვენებების მიხედვით მოხმარებული (აღრიცხული) ბუნებრივი გაზისა და ელექტროენერგიის საფასური, საქართველოს მთავრობის დადგენილებით განსაზღვრული ზღვრული ოდენობის მიხედვით.

შესაბამისად, კომპანიები აღნიშნული წესის საფუძველზე უზრუნველყოფენ საქართველოს მთავრობის 2020 წლის 30 ოქტომბრის №655 დადგენილების მოთხოვნების შესრულებას, ანუ წლის ნოემბრისა და დეკემბრის, ასევე 2021 წლის იანვრისა და თებერვლის თვეებში სუბსიდირების პერიოდების (საანგარიშო თვეების დასაწყისი და დასასრული) განსაზღვრას. კომპანიები აღნიშნავენ, რომ წინააღმდეგ შემთხვევაში, მოხმარებული ენერგიის ზუსტად თვის დასაწყისში და ბოლოში აღრიცხვის წარმოება გამოიწვევს კომპანიის თანამშრომლების (აღმრიცხველების) და კომპანიის დანახარჯების მკვეთრ ზრდას.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ენერგომომბუდსენმა მიმართა რეკომენდაციით შესაბამის უწყებას, რომ „კომუნალური გადასახადების სუბსიდირების წესისა და პირობების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2020 წლის 30 ოქტომბრის №655 დადგენილების პირველი მუხლის „ა“ და „ბ“ ქვეპუნქტებში ტერმინი „საანგარიშო თვე“ განისაზღვროს/დაზუსტდეს კომპანიის ქვითარში მითითებული აღრიცხვის პერიოდის მიხედვით. დამცველის ინიციატივა შევიდა ცვლილება შესაბამის ნორმატიულ აქტში.

საერთაშორისო ურთიერთობები და თანამშრომლობა

2020 წლის უმთავრესი გამარჯვება არის საქართველოს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის „ეროვნული ენერგომომბუდსმენების ქსელის“ (NEON - National Energy Ombudsmen Network) სრულუფლებიან წევრად აღიარება, რომელიც აერთიანებს ენერგოსექტორში მოქმედ ომბუდსმენებს, მედიატორებსა და დავების ალტერნატიული გადაწყვეტის შესაძლებლობის მქონე დამოუკიდებელ პირებს (ორგანიზაციის ოფიციალური ვებ-გვერდი: neon-ombudsman.org).

NEON ბელგიის კანონმდებლობისა და ევროკავშირში მოქმედი წესების საფუძველზე შექმნილი საერთაშორისო ორგანიზაციაა, რომელიც აერთიანებს ევროპული ქვეყნის უფლებადამცველ სამსახურებს, რომლებიც ეროვნულ დონეზე ქვეყანაში ენერგეტიკის სექტორის მომხმარებელთა ინტერესების დასაცავად ფუნქციონირებს. თავდაპირველად, ორგანიზაციის წევრად დაიშვებოდა მხოლოდ ევროკავშირის წევრი ქვეყანა, თუმცა საქართველოს აქტიური მონაწილეობის შედეგად, ორგანიზაციამ შეცვალა წესდების პუნქტები და საქართველოს ენერგომომბუდსმენის აპარატი დაუშვეს ასოცირებულ წევრად. 2020 წლის დეკემბერში წესდებაში განხორციელებული კიდევ ერთი ცვლილების მიხედვით NEON სრულუფლებიანი წევრის სტატუსის უფლებამოსილება მიენიჭა ევროპის საბჭოს წევრ ქვეყნებს, ნაცვლად ევროკავშირის წევრი ქვეყნებისა. აღნიშნული ცვლილების საფუძველზე საქართველოს ენერგომომბუდსმენის სამსახური „ეროვნული ენერგომომბუდსმენების ქსელის“ სრულუფლებიანი წევრის სტატუსი მოიპოვა, რაც ენერგომომბუდსმენის სამსახურს აძლევს შესაძლებლობას, ისარგებლოს ხმის უფლებით და დაიკავოს თანამდებობა ორგანიზაციის ადმინისტრაციულ ორგანოში.

ზემოთ აღნიშნული ფაქტი უდაოდ წინადადგმული და სასიხარულო სიახლეა, როგორც საქართველოს ენერგომომბუდსმენის სამსახურისთვის, ასევე წარმატებულია ჩვენი ქვეყნის ევროინტეგრაციისა და ევროპული მისწრაფებების განვითარების საქმეში.

როგორც უკვე არაერთხელ აღინიშნა წინა წლების საქმიანობის ანგარიშებში, ენერგომომბუდსმენის სამსახურის მიზანია კანონმდებლობის ჰარმონიზაცია საერთაშორისო

სტანდარტებთან. შესაბამისად, ენერგომზადსმენის საქმიანობა ეყრდნობა საერთაშორისო პრაქტიკისა და გამოცდილების მაგალითებს. აღნიშნულიდან გამომდინარე, NEON-ის მეშვეობით სამსახურს ევროპელი პარტნიორებთან ერთად უდაოდ შეუძლია ქვეყანაში მომხმარებელთა არსებული უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესება.

მსოფლიოში არსებული რთული ეპიდემიოლოგიური ვითარების მიუხედავად, საზოგადოებრივი დამცველი ონლაინ რეჟიმში იღებდა აქტიურ მონაწილეობას შეხვედრებსა და კონფერენციებში. აღნიშნული აქტივობა კიდევ ერთხელ ცხადყოფს, რომ საერთაშორისო თანამშრომლობა ვითარდება შეუფერხებლად.

მომართვიანობა და სტატისტიკა

2020 წელს ქვეყანაში განვითარებული ეპიდემიოლოგიური სიტუაცია აისახა აგრეთვე საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული წერილობითი განცხადებების რაოდენობაზე.

როგორც ცნობილია, ტრანსპორტით გადაადგილების შეზღუდვამ გამოიწვია დამცველის სათაო ოფისსა და რეგიონალურ წარმომადგენლობებში მომხმარებელთა მიმართვის რიცხვის შემცირება. შესაბამისად, მოქალაქეების მომართვიანობამ გადაინაცვლა კომუნიკაციის დისტანციურ საშუალებებზე (სატელეფონო და სოციალური ქსელით შეტყობინებების სახით).

მომხმარებლების სათანადო სატელეფონო მომსახურებამ და სოციალური ქსელით კონსულტაციების გაწევამ ჩვეული ფორმა მიიღო. ენერგომზადსმენის თანამშემწეები მობილური ტელეფონებით 24 საათიან რეჟიმში ახორციელებდნენ აბონენტების სამართლებრივ დახმარებას. აგრეთვე გამარტივდა მომხმარებელთა განცხადებების მიღების პროცედურა.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ყოველწლიური ანგარიში მოიცავს მომართვიანობის სტატისტიკურ მონაცემებს, რომელთა შესწავლა და ანალიზი წარმოაჩენს მომხმარებლების პრობლემატურ საკითხებს. ამასთან, აღსანიშნავია, რომ განცხადებების რიცხვი წლიდან წლამდე მცირდება, რაც მიგვანიშნებს იმ გარემოებაზე, რომ სისტემური ხასიათის პრობლემები არის შემცირებული. ამავე დროს, მკვეთრად გაიზარდა სატელეფონო და სოციალური ქსელით გაწეული კონსულტაციების რიცხვი. მიგვაჩნია, ეს გარემოება დადებითად უნდა შეფასდეს, ვინაიდან მომხმარებელს აღარ სჭირდება წერილობითი განცხადების შევსება კონკრეტული საკითხის გადასაწყვეტად.

2020 წლის სტატისტიკური მონაცემებით, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში რეგისტრირებული კორესპონდენციის რაოდენობა შეადგენს - 2 944, მათ შორის რეგისტრირებული განცხადებებია - 1 736.

ელექტრონული ფოსტისა და სოციალური ქსელის მეშვეობით მოგვმართა - 5878 მოქალაქემ.

სატელეფონო საშუალებითა და ოფისში გაწეული სამართლებრივი კონსულტაციების რიცხვმა შეადგინა 12 037.

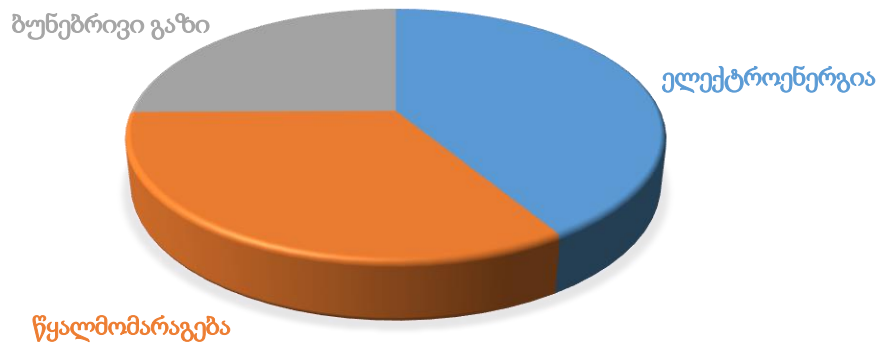
2020 წლის მომართვიანობა



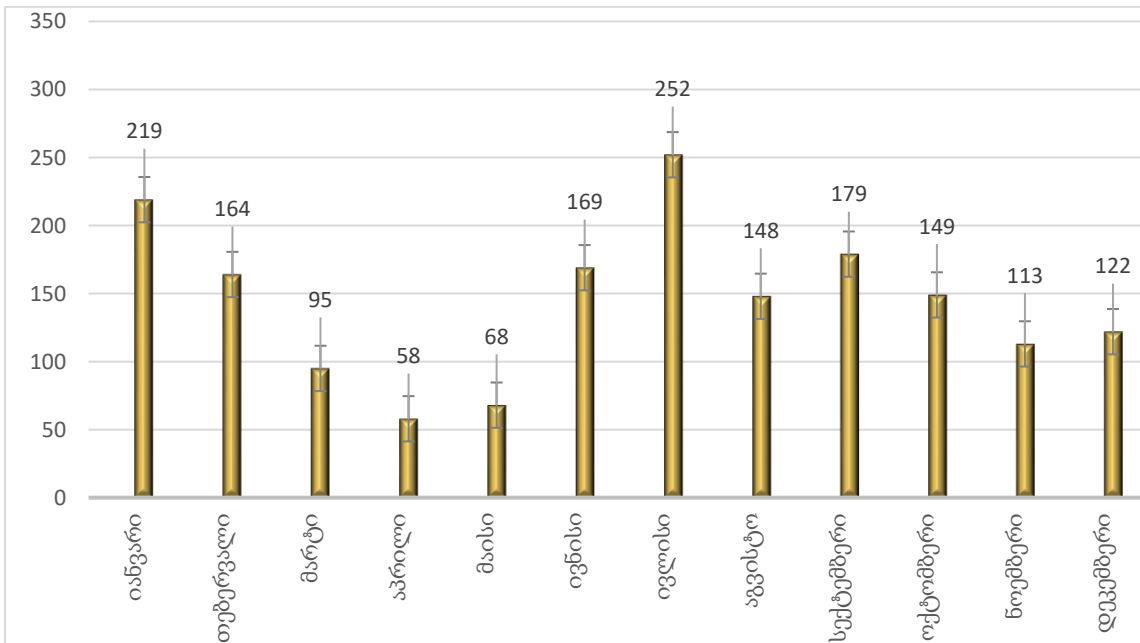
სექტორის მიხედვით 2020 წელს საჩივრები შემდეგნაირად გადანაწილდა:

- ელექტროენერგეტიკა - 713
- წყალმომარაგება - 567
- ბუნებრივი გაზი - 456

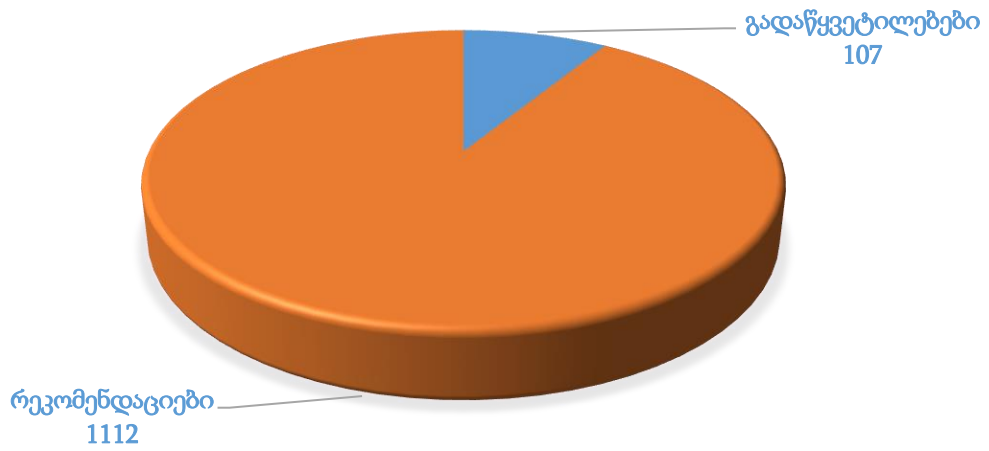
განცხადებები სექტორების მიხედვით



რეგისტრირებული განცხადებების რაოდენობა თვეების მიხედვით

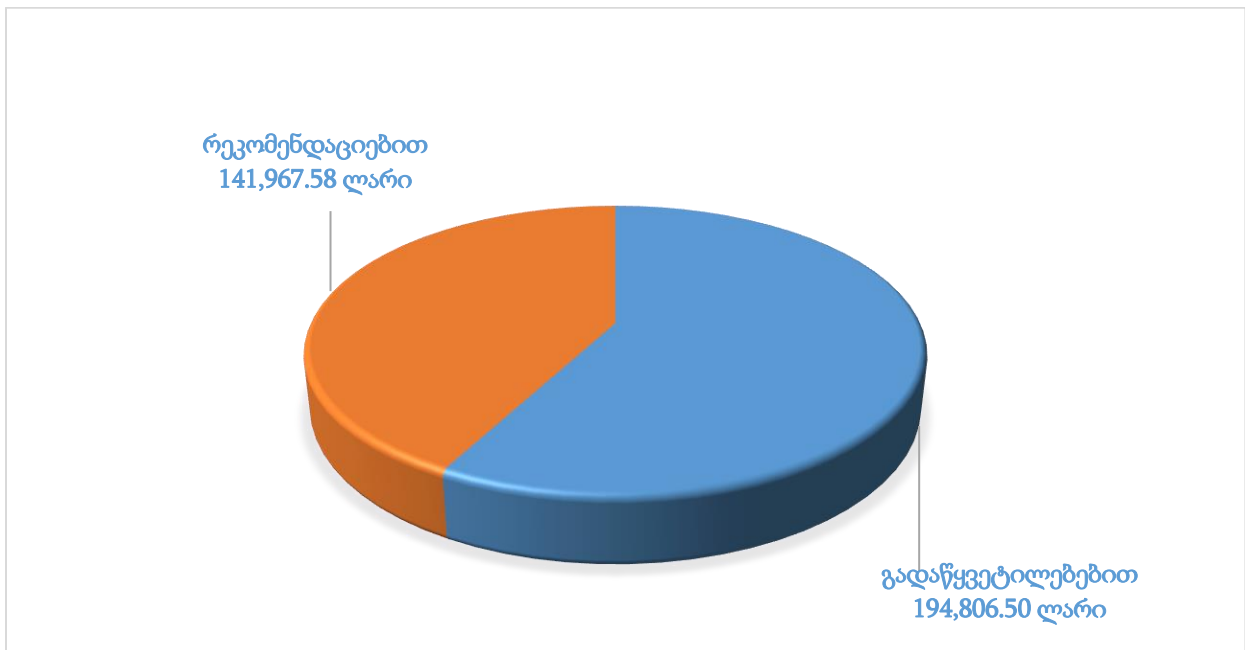


დამცველის რეკომენდაციები და კომისიის გადაწყვეტილებები



შენიშვნა: განხორციელდა ერთგვაროვანი საკითხების გაერთიანება და გამოტანილ იქნა 107 გადაწყვეტილება (229 საკითხზე).

ჩამოწერილი თანხები



ჯამში ჩამოწერილი თანხა შეადგენს 336,774.08 ლარს

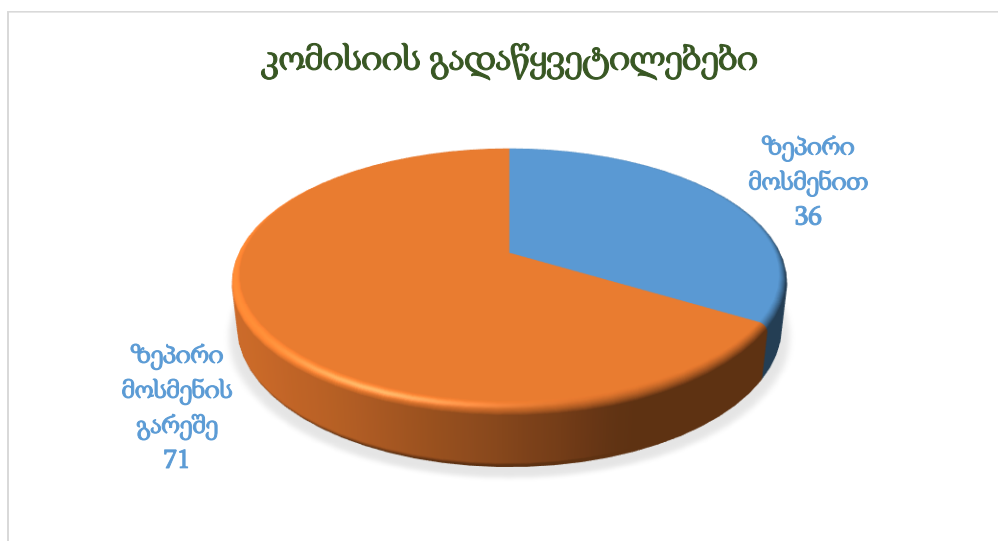
დავების განხილვის წესი

2020 წელს საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ 4 ივნისის №24 დადგენილებით დამტკიცდა ახალი ნორმატიული დოკუმენტი - „დავების განხილვის წესები“. ძალადასრულად გამოცხადდა 2017 წლის 29 დეკემბრის №54 დადგენილება „სადაო საკითხების განხილვის პროცედურული წესების“ თაობაზე, რომლის თანახმად კომისია სადავო საკითხებზე გადაწყვეტილებებს იღებდა ზეპირი მოსმენის საფუძველზე, თუმცა რიგ საკითხებზე გადაწყვეტილების მიღება შესაძლებელი იყო ზეპირი მოსმენის გარეშეც.

ახალი წესების მიხედვით გამარტივდა სადაო საკითხების ადმინისტრაციული წარმოება. კომისია საკითხების უმრავლესობაზე გადაწყვეტილებებს უკვე იღებს ზეპირი მოსმენის გარეშე, ანუ არ ტარდება სხდომები, და კომისიის წევრი ხმას აძლევს საქმისწარმოების ელექტრონული სისტემის მეშვეობით.

აღნიშნულმა სიახლემ გაცილებით შეამცირა მოქალაქეთა მომართვების განხილვის პერიოდი და შემჭიდრობულ ვადებში ხდება საკითხების გადაწყვეტა. თუმცა, ამავე დროს, განსაზღვრულ შემთხვევებში კომისიას შეუძლია გადაწყვეტილების მიღება ზეპირი მოსმენით საჯარო სხდომაზე განხილვის შემდეგ.

2020 წლის განმავლობაში ენერგომბუდსმენის სამსახურის მიერ კომისიაში განსახილველად ინიცირებული საკითხების რაოდენობა შეადგენდა 107, მათ შორის, ზეპირი მოსმენით განხილულ იქნა 36 საქმე, ხოლო ზეპირი მოსმენის გარეშე კომისიამ მიიღო 71 გადაწყვეტილება (მათ შორის, კოლექტიური საკითხები).



კომისიის №24 დადგენილებით დამტკიცებულ ახალ წესებში აისახა საზოგადოებრივი დამცველის გაზრდილი როლი კომისიის ადმინისტრაციულ წარმოებაში არსებული საკითხების განხილვის პროცესში. კერძოდ, სიახლეს წარმოადგენს ენერგომომუდსმენის მონაწილეობა კომისიის წარმოებაში არსებულ სადაო საკითხების განხილვის პროცესში. წესების თანახმად, კომპანიის წერილობითი მოსაზრებისა და თანდართული დოკუმენტების მიღებიდან 1 დღის ვადაში, კომისიის აპარატი ადმინისტრაციული წარმოების მასალას სრულად გადაუგზავნის საზოგადოებრივ დამცველს გასაცნობად (გარდა იმ შემთხვევისა, თუ მომხმარებელი წერილობით განაცხადებს უარს აღნიშნულის თაობაზე), ხოლო საზოგადოებრივი დამცველი უფლებამოსილია, გადაწყვიტოს წარადგინოს ამა თუ იმ საქმეზე თავისი წერილობითი მოსაზრება სადაო საკითხთან დაკავშირებით.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური სწავლობს სადავო საკითხს და უფლებამოსილია 10 დღის ვადაში მოამზადოს დასკვნები და წარადგინოს მოსაზრებები მომხმარებელთა უფლებების შესახებ, რაც ეგზავნებათ მოდავე მხარეებს. ამდენად, კომისიის გადაწყვეტილებების მიღებამდე, რაც თავის მხრივ დაკავშირებულია გარკვეულ პროცედურებთან, შესაძლებელია გაზიარებულ იქნას მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მოსაზრებები არსებულ დავებთან დაკავშირებით და ამით დავების პროცესები დასრულდეს.

არსებული მონაცემებით, 2020 წლის განმავლობაში დამცველის სამსახურში კომისიის აპარატიდან შემოვიდა 277 საქმე და აქტიურად დაიწყო სადავო საკითხებზე დამცველის მოსაზრებების გაგზავნა კომპანიებში, რომლებმაც წარდგენილი მოსაზრებების უმეტესობა გაითვალისწინეს და დავა დასრულდა. დანარჩენ შემთხვევებში კომისიის შესაბამისმა სამსახურმა საკითხები წარადგინეს მარეგულირებელი კომისიის სხდომებზე, ან ზეპირი მოსმენის გარეშე მიიღეს კომისიის დაუსწრებელი გადაწყვეტილებები.

უნდა აღინიშნოს, რომ ბოლო წლებში მარეგულირებელ კომისიაში დავების რაოდენობამ საგრძნობლად მოიმატა. შესაბამისად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურსაც დიდი ძალისხმევა ესაჭიროება კომისიაში შემოსული საკითხების განსახილველად და სათანადო დასკვნების მოსამზადებლად. ამასთან, თუ კონკრეტულ საკითხზე წერილობითი მოსაზრების წარდგენა ვერ ესწრება, მაშინ შესაბამის სამსახურთან ხდება პოზიციების შეჯერება და მხოლოდ აღნიშნულის შემდგომ მიიღება საბოლოო გადაწყვეტილება.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ჩართულობის თაობაზე საკანონმდებლო ცვლილებების შემუშავება აშკარად წინ გადადგმული ნაბიჯია. მიგვაჩნია, რომ მოცემულ საკითხში ენერგომომუდსმენის სამსახურმაც შეიტანა დიდი წვლილი, ვინაიდან მაქსიმალური ძალისხმევა იყო მიმართული მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით ჩატარებულ აქტივობებში, საკანონმდებლო ცვლილებების შემუშავებასა და მიღებაში.

შეგვიძლია გამოვყოთ კომისიის წარმოებაში არსებული სადაო საკითხი სს „თელასსა“ და შპს „კ.“ შორის, რა დროსაც მომხმარებელს დაერიცხა მაღალი გადასახადი. განმცხადებელი არ

დაეთანხმა კომპანიის მიერ დარიცხულ თანხას და მიმართა სემეკს. სამსახურში წარმოდგენილი მასალებისა და გარემონებების შესწავლის შედეგად დამცველის მოსაზრება იყო გათვალისწინებული და აბონენტის პირადი აღრიცხვის ბარათზე დარიცხული თანხა გაუქმდა, ხოლო დარიცხვა იქნება განხორციელებული მომდევნო დაკვირვების პერიოდზე.

ანალოგიური ტიპის არაერთი საკითხი იყო რეგისტრირებული ენერგომბუდსმენის სამსახურში. მათ შორის, სს „სოკარ ჯორჯია გაზსსა“ და რ.ლ. შორის არსებული საკითხი აგრეთვე გადაწყდა მომხმარებლის სასარგებლოდ. კერძოდ, მასზე დარიცხული თანხა განახევრდა.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, დავის განხილვის წესებში განხორციელებულმა ცვლილებამ პოზიტიური შედეგები გამოიღო, ვინაიდან საკითხის განხილვა ხდება ობიექტურად, უფრო ფართოდ და მომხმარებელთა ინტერესების გათვალისწინებას ემსახურება.

წყალმომარაგების სექტორი

წყალმომარაგების სისტემა წარმოადგენს რთულ მრავალფუნქციურ პროცესს, რომელიც უწყვეტად მუშაობს წელიწადში 365 დღე. უკანასკნელი წლების მანძილზე რიგ ქალაქსა თუ სოფელში წყალმომარაგებისა და წყალარინების სისტემის გაუმჯობესების მიზნით, საკმაოდ მსხვილი ინვესტიციები განხორციელდა და ჩატარდა სარეაბილიტაციო სამუშაოები. მიუხედავად აღნიშნულისა, წყალმომარაგების სექტორში არსებული სადაო საკითხების რაოდენობა კვლავ პირველ ადგილზეა.

მომხმარებლებისთვის სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანი პროდუქტის - უსაფრთხო და ჯანსაღი სასმელი წყლის მიწოდება წარმოადგენს წყალმომარაგების ლიცენზიატი კომპანიების ძირითად ამოცანას და ვალდებულებას. მოსახლეობისათვის ხარისხიანი სასმელი წყლით უზრუნველყოფა 24-საათიან უწყვეტ და სტაბილურ რეჟიმში უნდა მიმდინარეობდეს. ოპერატორი კომპანიების საქმიანობაში შედის აგრეთვე არსებული ინფრასტრუქტურის მშენებლობა და მოვლა-პატრონობაც. შესაბამისად, ყველა ლიცენზიატი კომპანიის მომხმარებელი პოტენციურად არის ენერგომბუდსმენის დაცვის ქვეშ. რაც შეეხება აბონენტებს, რომლებიც განიცდიან წყალმომარაგებასთან დაკავშირებულ პრობლემებს მუნიციპალურ დაქვემდებარებაში არსებულ წყალმომარაგების სისტემებზე, ისინი რჩებიან რეგულირების მიღმა და საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური სამწუხაროდ ვერ ახორციელებს თავის საქმიანობას ამ კატეგორიის მომხმარებლების მიმართ.

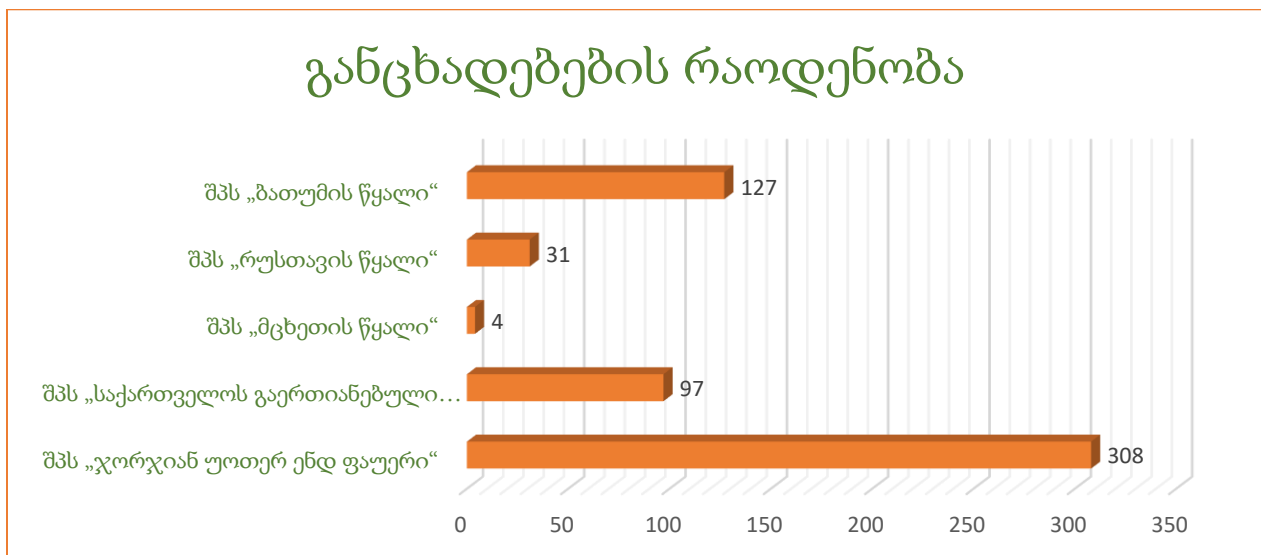
სტატისტიკა

2020 წლის სტატისტიკური მონაცემებით, საანგარიშო წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში წყალმომარაგებისა და წყალარინების საკითხებზე ოფიციალურად დარეგისტრირდა 567 განცხადება, თუმცა როგორც უკვე აღვნიშნეთ ეს არ არის მომართვიანობის სრულყოფილი სურათი, ვინაიდან ეპიდემიოლოგიური ვითარებიდან გამომდინარე განცხადებების ძირითადი რაოდენობა მივიღეთ სოციალურ ქსელებისა და სატელეფონო კომუნიკაციები საშუალებით.

მომხმარებლების განცხადებების შესწავლის შედეგად გამოიკვეთა უამრავი საკითხი, რომელიც დაკავშირებულია უსაფუძვლო დარიცხვასთან, დაზიანებული სისტემის არსებობასთან, დაბალი წნევით სასმელი წყლის მიწოდებასთან, ქსელზე მიერთების დაგვიანებული სამუშაოების შესრულებასთან და სხვ. რეგისტრირებული განცხადებების შინაარსი წარმოაჩენს მომხმარებლების პრობლემურ მიმართულებებს, რომლებიც მუდმივად საჭიროებენ მონიტორინგსა და ანალიზს.

2020 წელს წყალმომარაგების კომპანიების მიმართ წარმოდგენილი საჩივრები გადანაწილდა შემდეგნაირად:

- შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ - 308
- შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“ – 97
- შპს „მცხეთის წყალი“ – 4
- შპს „რუსთავის წყალი“ – 31
- შპს „ბათუმის წყალი“- 127



კომპანიების მომსახურება პანდემიის პირობებში

2020 წლის გამოწვევა ცალსახად აისახა წყლის მიმწოდებელი კომპანიების სამუშაო განრიგზე. ახალი კორონა ვირუსისგან გამოწვეული ვითარება უნდა განვიხილოთ გარემოებად, რის გამოც მომსახურე კომპანიები გადავიდნენ დისტანციური შრომის რეჟიმზე და კომპანიის თანამშრომლები სამუშაოს სახლიდან ასრულებდნენ.

დისტანციური რეჟიმი არ გავრცელდა მხოლოდ იმ სტრუქტურულ ერთეულებზე, რომელთა მუშაობა სტრატეგიულად მნიშვნელოვანი იყო წყალმომარაგების და წყალარინების სისტემების უსაფრთხო ფუნქციონირებისათვის. მკაცრი საკარანტინო რეჟიმის პირობებშიც კი, კომპანიის ტექნიკური ჯგუფები და საავარიო ბრიგადები ყველა ჰიგიენური წესის დაცვითა და რეკომენდაციის გათვალისწინებით სამუშაოებს შეუფერხებლად ასრულებდნენ.

კომპანიებიდან მიღებული ინფორმაციის თანახმად, კარანტინის გამოცხადების პერიოდში კომპანიამ სათაო ოფისისა და სერვის ცენტრების მომსახურება გადაიტანა ონლაინ რეჟიმში. სასურველი მომსახურების მისაღებად მომხმარებელს უწყვეტად შეეძლო, გაეგზავნა განაცხადი ელექტრონულ მისამართზე. ამასთანავე, სერვის ცენტრის ოპერატორები მომხმარებლებს უწევდნენ დისტანციურ კონსულტაციას და კომპანიის ელექტრონულ მისამართზე განაცხადის გაგზავნასა და განაცხადის შევსებაში ეხმარებოდნენ. მომხმარებლების განაცხადის რეგისტრაცია, საჭიროების შემთხვევაში, სატელეფონო ოპერატორების დახმარებით ხდებოდა.

პანდემიის პირობებში კომპანიის თანამშრომლებისა და მომხმარებლების უსაფრთხოების მიზნით დროებით შეიზღუდააღმრიცხველების ბინაზე ვიზიტი. მომხმარებელი მრიცხველის ჩვენებას მოკლე ტექსტური შეტყობინების საშუალებით აგზავნიდა. აღსანიშნავია აგრეთვე ის გარემოება, რომ აღნიშნულ საკითხებზე შშმ პირებს ინდივიდუალურ რეჟიმში ემსახურებოდნენ მომხმარებლებთან ურთიერთობის სამსახურის სპეციალისტები.

შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუნდრის“ მიერ წარმოდგენილი მონაცემებით, „პროფესიული სპეციფიკიდან გამომდინარე, სადისპეტჩერო სამსახური, ბიზნესცენტრები, ტექნიკური და საავარიო ჯგუფები, ჟინვალჰესის, სათავე ნაგებობების, საფილტრების და სატუმბე სადგურების, რეზერვუარებისა და ლაბორატორიის თანამშრომლების ნაწილი, გადაადგილდებოდნენ კომპანიის კუთვნილი ტრანსპორტით და სამუშაოების შესრულებას უსაფრთხოების ნორმების ყველა დაცვით აგრძელებდნენ ადგილზე.

ტექნიკური და საავარიო ბრიგადები ასევე 24 საათიან რეჟიმში მზადყოფნაში იყვნენ, რათა დროულად აღმოფხვრილიყო დაზიანებები და არ შეზღუდულიყო წყალმომარაგება.“

წყალმომარაგების შეზღუდვა

წყალმომარაგების ლიცენზიატი კომპანიებმა უნდა უზრუნველყონ მომხმარებელი უწყვეტი და საიმედო წყალმომარაგებით. ეს ვალდებულება გაწერილია მარეგულირებელი კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესებით“. თუმცა, მომხმარებლების დიდი ნაწილი გამოთქვამს პრეტენზიას კომპანიების მიმართ სასმელი წყლის მიწოდების ხშირ შეზღუდვასთან დაკავშირებით.

წყალმომარაგების ქსელი ხშირად გამოდის მწყობრიდან და ადგილი აქვს კომპანიების მხრიდან მომსახურების შეწყვეტას. უდავოა, რომ სარემონტო სამუშაოების წარმოება დაკავშირებულია დიდ ხარჯებთან და მოითხოვს კომპლექსურ მიდგომას, მაგრამ კომპანიისთვის პრიორიტეტული უნდა გახდეს, რომ მინიმუმადე იყოს დაყვანილი აღნიშნული სამუშაოების რაოდენობა და ხანგრძლივობა. ლიცენზიატმა კომპანიებმა შეძლებისდაგვარად მაქსიმალური ოპერატიულობით უნდა იმოქმედონ, რომ უმოკლეს ვადებში აღადგინონ სათანადო ხარისხით მომსახურება და მიაწოდონ მომხმარებელს მოქმედი რეგულაციებით დადგენილი შესაბამისი ხარისხის წყალი.

„მომსახურების ხარისხის წესები“, დამტკიცებული საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ 2018 წელს, განსაზღვრავს მომსახურების ხარისხის სტანდარტებს და მინიმალურ კრიტერიუმებს მომარაგების წყვეტის შემთხვევებისთვის. მომხმარებლები ინფორმირებულნი უნდა იყვნენ წყვეტის თარიღისა და ხანგრძლივობის თაობაზე.

ყურადღება გვსურს გავამახვილოთ ერთ-ერთ შემთხვევაზე პრაქტიკიდან, როდესაც 2020 წლის იანვრის თვეში დუშეთის მუნიციპალიტეტში, მთა ვარცლაზე (ახალი გუდაური) შემთხვევაზე, რა დროსაც დაფიქსირდა სასმელი წყლის მიწოდების ხშირი წყვეტა. აღნიშნულმა გარემოებამ გარკვეული ფინანსური ზიანი მიაყენა იმ მომხმარებლებს, რომელთა ძირითად საქმიანობასაც წარმოადგენდა ბინების/აპარტამენტების გაქირავება. სოციალურ ქსელებში აქტიურად გავრცელდა უკმაყოფილო მომხმარებლების მიერ გამოთქმული არაერთი პრეტენზია. ენერგომომზადების აპარატშიც იყო უამრავი მომართვა აღნიშნულ პრობლემასთან დაკავშირებით.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში პირველი შეტყობინება დაფიქსირდა 2019 წლის ბოლო დღეს - 31 დეკემბერს. მიწოდებული ინფორმაციის თანახმად, სასმელი წყლის მიწოდების შეფერხება გამოვლინდა აგრეთვე ბორჯომის მუნიციპალიტეტში, დაბა ბაკურიანშიც. ამგვარად, ორივე ზამთრის კურორტი აღმოჩნდა სერიოზული პრობლემის წინაშე და მყისიერად ვერ მოხერხდა საკითხის გადაჭრა. ვინაიდან წყალმომარაგების

შეზღუდვა გაგრძელდა ერთ კვირამდე ვადით, დამსვენებლებმა მალევე დატოვეს საცხოვრებელი ადგილები.

კომპანიის მიერ წარმოდგენილი განმარტებით, 2020 წლის იანვრის დასაწყისში ზემოაღნიშნულ ტერიტორიაზე სასმელი წყლის მიწოდების შეფერხებები გამოწვეული იყო კომპანიისგან დამოუკიდებელი მიზეზით (სასმელი წყლის დებეტის შემცირება კლიმატური პირობების გამო).

კლიმატური პირობების ცვლილებასთან დაკავშირებით უნდა აღინიშნოს, რომ მართლაც შესაძლებელია გარკვეული პრობლემები შეუქმნას წყალმომარაგების ლიცენზიატ კომპანიებს, თუმცა საკურორტო ზონებში აუცილებელია სეზონური პიკების დროს განსაკუთრებული მობილიზება და წყალმომარაგების ინფრასტრუქტურის მაქსიმალური გამართულობის უზრუნველყოფა. მსგავსი წყვეტების სიხშირის და ხანგრძლივობის გათვალისწინებით ირღვევა ძირითადი პრინციპები (უწყვეტი და საიმედო მომსახურება), ასევე ადგილი აქვს საკურორტო ზონების პარალიზებას, რაც ჯაჭვურ რეაქციას იწვევს და ტურისტული სფეროს განვითარების სხვადასხვა ელემენტებზე უარყოფითად აისახება.

არსებული ინფორმაციით, კომპანიამ ჩაატარა მთელი რიგი სამუშაოები, მოაწყო სატუმბო სადგური. ტუმბო-აგრეგატების უწყვეტი მუშაობისთვის დაამონტაჟა გენერატორები და მოაწყო დამატებითი პოლიეთილენის მაგისტრალური ხაზი. ერთკვირიანი მუშაობის შედეგად კი გუდაურის სასმელი წყლით მომარაგება კვლავ უწყვეტ რეჟიმში ხორციელდებოდა.

რთულ მეტეოროლოგიურ პირობებში ჩატარებული ტექნიკური სამუშაოების წარმოება შეაფერხა პრობლემის სწრაფი მოგვარება, საკითხის გადაწყვეტას დასჭირდა ხანგრძლივი დრო, რამაც, თავის მხრივ, გაზარდა უკმაყოფილო მომხმარებლების რიცხვი.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, ნებისმიერმა ენერგოკომპანიამ უნდა გამოიჩინოს მაქსიმალური ძალისხმევა დასასვენებელ კურორტებზე არსებული ინფრასტრუქტურის მომზადებისათვის, რომ მომხმარებელთა რაოდენობის პიკური მაჩვენებელი არ აისახოს სასმელი წყლის მიწოდებისა და მომსახურების ხარისხზე. მიზანშეწონილი, რომ ტექნიკური სახის სამუშაოები და მათზე ზედამხედველობა საკურორტო სეზონის დაწყებამდე დიდი ხნით ადრე დაიწყოს, რაც საშუალებას მისცემს კომპანიას, აირიდოს მსგავსი პრობლემები.

საანგარიშო წლის დასაწყისში დაბა გუდაურსა და დაბა ბაკურიანში დაფიქსირებული შემთხვევები მიგვანიშნებს იმ გარემოებაზე, რომ სს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიამ“ მეტი მობილიზაცია და მზადყოფნა უნდა გამოხატოს თითოეული აბონენტის მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით, რომ თავიდან აიცილოს მომხმარებელთა უფლებების მასობრივი დარღვევა.

წყლის მიწოდების პრობლემები

თითოეულ მოქალაქეს, რომელიც წარმოადგენს ლიცენზიატი კომპანიის მომხმარებელს, გარანტირებული აქვს უფლება, მიიღოს საიმედო და უწყვეტი მომარაგება. ეს პრინციპი განმტკიცებულია „მომსახურების ხარისხის წესებით“. შესაბამისად, სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანიები ვალდებული არიან, უზრუნველყონ მათი განაწილების არეალში მყოფი მომხმარებლების შესაბამისი წნევით სასმელი წყლის უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო მომარაგება. გარანტიის სახით ამოქმედდა მომხმარებლისათვის გაუწეველი მომსახურების კომპენსირების, აგრეთვე საწარმოს დაჯარიმებისა და წახალისების მექანიზმები და სხვა.

სამწუხაროდ, სამუშაო პრაქტიკაში ვხვდებით შემთხვევებს, როდესაც აბონენტებისთვის სასმელი წყლის მიწოდება ფერხდება გარკვეული ტექნიკური პრობლემების გამო. ხშირ შემთხვევაში ადგილი აქვს წყალმომარაგების/წყალარინების ქსელის გაუმართაობას. ამ პრობლემის აღმოფხვრის მიზნით მთელი ქვეყნის მასშტაბით უკვე წლების მანძილზე მიმდინარეობს ინფრასტრუქტურის განახლება, რაც კომპლექსურ მიდგომას საჭიროებს.

მოქალაქეებისთვის აგრეთვე აქტუალურია საკითხი მათ საკუთრებაში არსებულ შიდა ქსელთან დაკავშირებით. მოქმედი რეგულაციების თანახმად, პასუხისმგებლობა მის მოვლა-პატრონობაზე გადადის უშუალოდ მომხმარებელზე. წესების თანახმად, „მიმწოდებელი ახორციელებს წყალარინების ქსელის მოვლა-პატრონობას მომხმარებლის მფლობელობაში მყოფ ტერიტორიამდე (ნაგებობამდე), წყალარინების ქსელზე მიერთებული ყველა სხვა განშტოების და შენობის შიდა გაყვანილობის მოვლა-პატრონობას ახორციელებს მომხმარებელი ან მომხმარებელთა ჯგუფი, ვის მფლობელობაშიც იმყოფება ეს ტერიტორია“.

ხანდაზმული დავალიანება

წინა წლების საქმიანობის ანგარიშები თვალსაჩინოდ წარმოადგენს, რომ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმოებაში არსებული მთელი რიგი კატეგორიის საქმეებიდან გამორჩეულად დიდი მაჩვენებელი მოდის ხანდაზმული დავალიანებების კორექტირების თემაზე.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური ხელმძღვანელობს მოქმედი სამოქალაქო კანონმდებლობით, რომლის თანახმად, 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 (თუ მომხმარებელს ვალდებულების არსებობა არა აქვს აღიარებული წერილობით, გადახდით ან კანონით განსაზღვრული სხვა ფორმით).

ერთი შეხედვით, ხანდაზმული დავალიანებების თემა წარმოადგენს მარტივი კატეგორიის საქმეს, თუმცა პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ მოცემულ სადაო საკითხზე დაფიქსირებული მიმართვების რაოდენობა იმდენად მაღალი იყო ბოლო წლების მანძილზე, რომ ენერგომბუდსმენის სამსახურმა დროის მნიშვნელოვანი რესურსი დახარჯა საკითხის გადასაწყვეტად.

წყალმომარაგების სექტორში არსებული ლიცენზიატი კომპანიებიდან გამოვყოფდით შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუნდ“, აგრეთვე შპს „რუსთავის წყალსა“ და შპს „მცხეთის წყალს“, რომლებიც დამცველის რეკომენდაციის საფუძველზე ახორციელებდნენ ხანდაზმული დავალიანებების კორექტირებას აბონენტების სასარგებლოდ და საკითხის გადაწყვეტა ხდებოდა მცირე დროში.

სამწუხაროდ, ანალოგიური მიდგომით არ გამოირჩევა შპს „ბათუმის წყალი“, რომლის მიმართ ენერგომბუდსმენის სამსახურში დაფიქსირდა ასეულობით განცხადება ხანდაზმული დავალიანების გაუქმების თხოვნით. ვინაიდან კომპანიამ არ დააკმაყოფილა საზოგადოებრივი დამცველის სამართლებრივად დასაბუთებული რეკომენდაციები, საკითხის განხილვამ გადაინაცვლა ადმინისტრაციულ ორგანოში. საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ გამოიტანა არაერთი გადაწყვეტილება და შპს „ბათუმის წყლის“ აბონენტებს დაუკმაყოფილდათ (ან ნაწილობრივ დაუკმაყოფილდათ) მოთხოვნები ხანდაზმული დავალიანებების გაუქმებასთან დაკავშირებით.

ენერგომბუდსმენის სამსახურმა 2014 წლიდან პრიორიტეტულ მიმართულებად გამოაცხადა აბონენტთა პირადი აღრიცხვის ბარათებზე არსებული ძველი დავალიანებების გაუქმების საკითხი. აღსანიშნავია, რომ მანამდე ხანდაზმული დავალიანებების თემა უყურადღებოდ იყო დატოვებული და სამსახურს დასჭირდა აქტიური მუშაობა როგორც კომპანიებთან, ისე მომხმარებლებთან. დამცველის მიერ ინიცირებული აქტივობები მიზნად ისახავდა მომხმარებლების ცნობიერების ამაღლებას მათი უფლება-მოვალეობების გაცნობის მიზნით, კომპანიებში იგზავნებოდა უამრავი სამართლებრივად დასაბუთებული რეკომენდაცია, ტარდებოდა შეხვედრები, სადაც დამცველი მარეებს შორის არსებული დავის გადასაწყვეტად გამოდიოდა მედიატორის როლში.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, დამცველის სამსახურმა დიდი როლი შეასრულა ენერგოკომპანიების საქმიანობაში მომხმარებლებთან ურთიერთობის პოლიტიკის გადახედვასაც. შესაბამისად, შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ გადაწყვეტილება, რომლის თანახმად უპირობოდ განხორციელდა საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისთვის ხანდაზმული დავალიანებების ჩამოწერა 2020 წლის პირველივე კვარტალში, პოზიტიურად შეიძლება შევაფასოთ. ჩვენს ხელთ არსებული ინფორმაციით, დაახლოებით 91 ათას მომხმარებელს ჯამში ჩამოეწერათ 11 მილიონ ლარზე მეტი ოდენობის ხანდაზმული დავალიანება. კომპანიის აღნიშნული ქმედების შედეგად მომხმარებლებს შეუმსუბუქდათ კომუნალური ხარჯების ტვირთი, ხოლო კომუნალურმა საწარმომ დაზოგა შრომითი და ფინანსური რესურსები.

სასმელი წყლის ხარისხის კონტროლი

წყლის ხარისხის კონტროლი წარმოადგენს ერთ-ერთი მნიშვნელოვან გამოწვევას. ქვეყანაში არსებული რეგულაციების მიხედვით, სასმელი წყალი უნდა იყოს უსაფრთხო და აღწერილია მისი მახასიათებლები: უფერო, უსუნო, უგემო და არ უნდა გააჩნდეს სიმღვრივე. სწორედ ეს კომპონენტები განაპირობებენ წყლის ხარისხის შესაბამისობას მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილ ნორმატივებთან. შესაბამისად, სასმელი წყლის მიმწოდებელი ნებისმიერი კომპანია, ვალდებულია რეგულარულად აწარმოოს სასმელი წყლის მოქმედ ტექნიკურ რეგლამენტებთან შესაბამისობის კონტროლი და მონიტორინგი.

უსაფრთხო პროდუქტის მიღების უფლება მომხმარებლების ერთ-ერთი ფუნდამენტური უფლებაა და მომხმარებლებისთვის უსაფრთხო და ჯანსაღი სასმელი წყლის მიწოდება წარმოადგენს წყალმომარაგების ლიცენზიატი კომპანიების ძირითად ამოცანას და ვალდებულებას.

წინა წლების საქმიანობის ანგარიშებში აღწერილია მოცემული კატეგორიის საქმეებთან დაკავშირებული სირთულეები. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური კვლავ განაგრძობს თანამშრომლობას სურსათის ეროვნულ სააგენტოსთან.

ლიცენზიატი კომპანიის მიერ სასმელი წყლის ხარისხთან დაკავშირებული საკითხის დეტალური შესწავლა ეხმარება კომპანიას, თავიდან აიცილოს მომხმარებლების პრეტენზიები მოცემული კატეგორიის საქმეებთან დაკავშირებით. მაგალითისთვის შესაძლებელია გავიხსენოთ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმოებაში არსებული საქმე, როდესაც დარეგისტრირდა ბინათმესაკუთრეთა ამხანაგობის მომართვა თბილისის ერთ-ერთ უბანში სასმელი წყლის ხარისხთან დაკავშირებით.

განმცხადებლის განმარტებით, სასმელ წყალს მოყვებოდა ქვიშა და მომხმარებლებს უზიანდებოდათ სხვადასხვა სახის საყოფაცხოვრებო ტექნიკა. აღსანიშნავია ის გარემოება, რომ ჯერ კიდევ „თბილწყალის“ ფუნქციონირების პერიოდში მოქალაქეთა საცხოვრებელ კორპუსთან მოწყობილი იყო ბეტონის ჭა, სადაც განთავსებული იყო წყლის ჩამკეტი ურდული, ფილტრები და მრიცხველი. მისი მიერთება შეცდომით მოხდა სხვა გაუქმებულ ქსელზე, შესაბამისად, მრავალბინიან საცხოვრებელ კორპუსის აბონენტებს არ გააჩნდათ არანაირი საშუალება, შიდა დაზიანების შემთხვევაში, გადაეკეტათ წყლის მიწოდება და ისე აღმოეფხვრათ დაზიანება.

ენერგომომუდსმენის სამსახურმა შეისწავლა აღნიშნული განცხადება და მისი ჩართულობის შედეგად კომპანია დათანხმდა მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსის საკადასტრო ხაზების გარეთ მოეწყო ჩამკეტი-მარეგულირებელი ურდულები ფილტრთან ერთად.

მიგვაჩნია, რომ ამგვარი მიდგომით, შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერმა“ გამოიჩინა მაღალი პასუხისმგებლობა და მომხმარებლებს მიეწოდებათ სათანადო ხარისხის სასმელი წყალი.

მრიცხველის ჩვენებების აღება

საანგარიშო წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში კვლავ ფიქსირდება მრიცხველის ჩვენების წაკითხვასთან დაკავშირებული დავები. თუმცა, აღსანიშნავია, რომ 2020 წლის იანვრიდან სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესებში შესული ცვლილებები დადებითად აისახა მომხმარებლების მდგომარეობაზე. ლიცენზიატ კომპანიებს დაევალებათ მრიცხველის ჩვენების დაფიქსირება ყოველ თვეში, განსხვავებით „წესების“ წინა რედაქციით გათვალისწინებული პირობისა, რა დროსაც მოხმარებული სასმელი წყლის ღირებულება აბონენტს ერიცხებოდა პირობითად – წინა სამი თვის საშუალო მოხმარების მიხედვით (ე.წ. „შეფასებითი ჩვენებების“ მიხედვით).

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის (შემდგომში - კომისია) 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-9 მუხლის მე-6 პუნქტი ჩამოყალიბდა შემდეგი შინაარსით: „ინდივიდუალური მრიცხველის არსებობის შემთხვევაში, მოხმარებული სასმელი წყლის აღრიცხვა და საფასურის დარიცხვა ხორციელდება ყოველთვიურად, გარდა ამ წესებით პირდაპირ გათვალისწინებული შემთხვევისა“.

ცვლილებების შეტანის აუცილებლობა განპირობებული იყო იმ გარემოებით, რომ მრიცხველის რეალური ჩვენებების წაკითხვის შორის პერიოდი, ხშირ შემთხვევებში,

საკმაოდ ხანგრძლივი გახლდათ და კომპანიები არაკეთილსინდისიერად იყენებდნენ პერიოდულად წაკითხვის წესს.

2020 წელს ქვეყანაში არსებული რთული ეპიდემიოლოგიური სიტუაციიდან გამომდინარე, როდესაც შეიზღუდა გადაადგილება, აგრეთვე კომპანიის წარმომადგენლები ვერ ახერხებდნენ მომხმარებლებთან დამონტაჟებული მრიცხველის ჩვენებების აღებას, სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესებს დაემატა სპეციალური ნორმა, რომელიც არეგულირებს ფორს-მაჟორის პირობებში მრიცხველის ჩვენების დაფიქსირების პროცედურას. ფორს-მაჟორის შემთხვევაში, წყალმომარაგების ლიცენზიატმა მომხმარებლებს, რომელთა მრიცხველი დამონტაჟებულია მათ დაცულ ტერიტორიაზე (მათ შორის, საცხოვრებელ ბინაში), უნდა მისცეს მრიცხველის ჩვენების, ასევე მრიცხველის ჩვენების ფოტოსურათის, საკომუნიკაციო საშუალებების გამოყენებით (მათ შორის, მოკლე ტექსტური შეტყობინების, ელ. ფოსტის და სხვა საკომუნიკაციო საშუალებებით) წარდგენის შესაძლებლობა.

თანხის დარიცხვა სულადობით

დამცველის სამსახურში რეგისტრირებული განცხადებების ნაწილი სულადობრივ გადასახადებთან დაკავშირებულ საკითხებს შეეხება. რიგ შემთხვევებში მომხმარებლები არ ეთანხმებიან სასმელი წყლის საფასურის ოდენობას და მიუთითებენ, რომ კომპანია ეყრდნობა არასწორ მონაცემებს სულადობის შესახებ.

სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანიები საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მონაცემებზე დაყრდნობით ახორციელებენ სულადობრივ დარიცხვას კონკრეტულ მისამართზე რეგისტრირებული პირების რაოდენობის შესაბამისად.

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

მოქმედი რეგულაციების თანახმად, მოხმარებული სასმელი წყლის საფასურის დარიცხვა ხორციელდება ორი გზით: ინდივიდუალური მრიცხველის შემთხვევაში მხოლოდ ამ ინდივიდუალური მრიცხველის ჩვენებაზე დაყრდნობით, ხოლო გაუმრიცხველიანებელი საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის შემთხვევაში სულადობის მიხედვით.

მარეგულირებელმა კომისიამ სულადობრივ დარიცხვასთან დაკავშირებით განმარტა, რომ კომპანიამ მომხმარებელს სასმელი წყლის საფასური უნდა დაარიცხოს მისი მოხმარების

შემთხვევაში. შესაბამისად, სასმელი წყლის საფასურის დარიცხვისთვის უპირობო აუცილებლობაა წყლის მომხმარებლის ფაქტის დადასტურება. კომპანიის მიერ დარიცხვის საფუძველად მხოლოდ სსიპ „სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს“ (სამოქალაქო რეესტრის) მონაცემების მითითება ეწინააღმდეგებოდა მიწოდებისა და მოხმარების წესების მოთხოვნებს. თავდაპირველად უნდა დადგინდეს სასმელი წყლის მოხმარების და გამოირიცხოს ინდივიდუალური მრიცხველის მეშვეობით დარიცხვის ფაქტები.

დაფიქსირდა არაერთი შემთხვევა, როდესაც მოქალაქეების ნაწილი არ იხდიდა გადასახადებს არცხოვრების პერიოდში და უგროვდებოდა დავალიანება. შემდგომ კი, ინფორმაციის ცნობადობის ამალღებისა და გაწეული კონსულტაციების შედეგად, მოგვმართავდნენ დარიცხული თანხების ჩამოწერისა ან/და გადახდილი თანხების დაბრუნების მოთხოვნით. ზოგიერთ შემთხვევაში გადახდილი თანხების უკან დაბრუნების შედეგად ინდივიდუალურ სააბონენტო ბარათზე ასახული თანხის ოდენობა რამდენიმე ასეულ ლარსაც შეადგენდა.

დადებითად უნდა შეფასდეს კომპანიის თანამშრომლობის სურვილი, რაც გამოიხატება ენერგომბუდსმენის სამსახურის მიერ მიმართული სარეკომენდაციო წერილის საფუძველზე ინდივიდუალურ სააბონენტო ბარათებზე განხორციელებული დარიცხვების კორექტირებაში. კომპანიას სარეკომენდაციო წერილთან ერთად ეგზავნება არცხოვრების დამადასტურებელი დოკუმენტიც, რომელიც შეიძლება მისი შინაარსიდან გამომდინარე სხვადასხვა სახის იყოს.

2020 წლის თებერვალში „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესებში“ შევიდა დამატება და დადგენილი ნორმის მიხედვით (როდესაც კომისიის მიერ მიღებულია გადაწყვეტილება კონკრეტულ არეალში (ტერიტორიულ ფარგლებში) ელექტროენერჯის, ბუნებრივი გაზის, წყალმომარაგების ან/და დასუფთავების მომსახურების გაწევის, აგრეთვე შესაბამისი მომსახურების საფასურის/მოსაკრებლის გადახდევინების ერთიანი ადმინისტრირების ინტეგრირებული და კოორდინირებული უზრუნველყოფის სისტემით (ერთიანი ადმინისტრირების სისტემა) განხორციელების შესახებ), ერთიანი ადმინისტრირების სისტემის ფარგლებში არსებული ცალკეული გაუმრიცხველიანებელი საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის სულადობის ოდენობის კონკრეტულ შემთხვევაში განსაზღვრა ხორციელდება ერთ-ერთი შემდეგი წესით:

ა) თუ ლიცენზიატის ხელთ არსებული მონაცემთა ბაზების სსიპ „სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს“ მონაცემთა ბაზებთან ჰარმონიზების შედეგად დადგინდება, რომ მომხმარებლის უძრავ ქონებაში რეგისტრირებული არ არის არცერთი პირი და:

ა. ა) ლიცენზიატსა და მომხმარებელს შორის შედგენილია წერილობითი შეთანხმება უძრავ ქონებაში მცხოვრებ პირთა ოდენობის (სულადობის) დაზუსტების თაობაზე –

მომხმარებელს სასმელი წყლის საფასური დაერიცხება შეთანხმებაში მითითებულ სულადობის მიხედვით;

ა. ბ) თუ არ არსებობს სულადობის დამადასტურებელი არცერთი დოკუმენტი, მაგრამ ერთიანი ადმინისტრირების სისტემის ადმინისტრატორთან არსებული მონაცემების მიხედვით, საანგარიშო თვის განმავლობაში დასტურდება მომხმარებლის უძრავ ქონებაში არანაკლებ 20 კვტ. სთ. ელექტროენერჯის მოხმარება – მომხმარებელს სასმელი წყლის საფასური დაერიცხება 1 სულზე;

ბ) მიუხედავად მომხმარებლის სულადობის დადასტურებული მონაცემისა, თუ ერთიანი ადმინისტრირების სისტემის ადმინისტრატორთან არსებული მონაცემების მიხედვით, საანგარიშო თვის განმავლობაში მომხმარებლის უძრავ ქონებაში მოხმარებული იქნა არაუმეტეს 10 კვტ. სთ. ელექტროენერჯია – მომხმარებელს სასმელი წყლის საფასური არ დაერიცხება.

წყალმომარაგების ქსელზე მიერთება

წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მომხმარებლის მიერთების წესები და მოთხოვნები ასახულია მარეგულირებელი კომისიის დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესებში“. ახალი მომხმარებლის წყალმომარაგების სისტემაზე მიერთების ვადები და საფასური აგრეთვე არის განსაზღვრული წესებით.

წესები არეგულირებს საკითხებს, რა დროს შეიძლება მოეთხოვოს პირს მიერთების საფასურის გადახდა, რომელიც ერჯერადია და რომლის გადახდაზეც მხარეები შეიძლება შეთანხმდნენ საავანსო და ეტაპობრივი გადახდის გზით. მიერთების მსურველი (განმცხადებელი) ვალდებულია, წყალმომარაგების სისტემაზე მიერთების მოთხოვნით (ელექტრონული ან წერილობითი ფორმით) მიმართოს შესაბამის წყალმომარაგების ლიცენზიატს.

წყალმომარაგების ლიცენზიატი ვალდებულია, ახალი მომხმარებლის წყალმომარაგების სისტემაზე მიერთების საფასურის (ამ წესების შესაბამისად სრულად ან ნაწილობრივ) გადახდის შემდეგ, ახალი მომხმარებლის (ან მომხმარებლების) წყალმომარაგების სისტემაზე მიერთების სამუშაოები (სრული ტექნოლოგიური ციკლი) განახორციელოს დასახლებათა (ქალაქი, დაბა, სოფელი) ტერიტორიულ საზღვრებში, წყალმომარაგების ლიცენზიატის მფლობელობაში არსებული წყალმომარაგების ქსელიდან (სასმელი წყლის/წყალმომარაგების ქსელიდან, რომელშიც მიედინება სასმელი წყალი, ხოლო წყალარინების ქსელზე მიერთებისას - მოქმედი წყალარინების ქსელიდან) 200 მეტრის რადიუსში. ამასთან, წესებით დადგენილი 100-დან – 200 მეტრი რადიუსის ახალი მომხმარებლის წყალმომარაგების

სისტემაზე მიერთების საფასური არ ვრცელდება კომისიის მიერ განსაზღვრულ იმ ტერიტორიულ საზღვრებზე, სადაც არ არის მოწყობილი წყალმომარაგების სისტემა. სასმელი წყლის წყალმომარაგების ქსელიდან რადიუსის გაანგარიშებაში არ გაითვალისწინება წყალმომარაგების ის მილსადენები, რომლებშიც სასმელი წყალი უწყვეტად არ მიედინება სატუმბო სადგურებისა და რეზერვუარების ჰიდრავლიკური რეჟიმებიდან გამომდინარე (სადაც აღნიშნული რეჟიმი განპირობებულია ტექნიკური საჭიროებით და არა სასმელი წყლის შეზღუდვით/გრაფიკით მიწოდებით).

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.

ახალი მომხმარებლის მიერთება წარმოადგენს მომსახურების კომერციული ხარისხის გარანტირებულ სტანდარტს. გარანტირებული სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების პირველივე შეუსრულებლობის შემთხვევაში სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანია ვალდებულია, გადაუხადოს მომხმარებელს გაუწყველი მომსახურებისთვის განსაზღვრული კომპენსაცია კომისიის მიერ დადგენილი საფასურის 50%-ის ოდენობით, იმავე ვადის გადაცილებისას - საფასური ნულდება.

2020 წლიდან ამოქმედდა ახალი რეგულაციები სასმელი წყლის წყალმომარაგების ქსელზე მიერთების სამუშაოებისთვის, გაიმიჯნა ტერიტორიული ერთეულები, თუ სად ხორციელდება ქსელის განთავსება - თვითმმართველ ქალაქში თუ მუნიციპალიტეტში. ამის მიხედვით, დადგინდა მიერთების საფასურიც. მიერთების საფასურის გაანგარიშებისთვის აგრეთვე აუცილებელია სასმელი წყლისა და წყალარინების მილის დიამეტრის ცოდნა.

2020 წლამდე მიერთების საფასურის მინიმალური ოდენობა შეადგენდა 500 ლარს, ხოლო წესებში შეტანილი ცვლილებების მიხედვით, სასმელი წყლის მიერთების საფასური შეადგენს მუნიციპალიტეტში - 400 ლარს, ხოლო თვითმმართველ ქალაქში - 800 ლარს.

თუ 2020 წლამდე ქსელზე მიერთების ვადა 40-დან 50 სამუშაო დღემდე იყო გათვალისწინებული, ამჟამად 100 მ რადიუსში შესასრულებელი მიერთების სამუშაოების მინიმალური ვადა განისაზღვრება კვლავ 40 სამუშაო დღით თვითმმართველი ქალაქის შემთხვევაში, ხოლო 50 სამუშაო დღით - მუნიციპალიტეტებში. მაქსიმალური ვადა კი 70 დღე შეადგენს თვითმმართველ ქალაქში, ხოლო 80 სამუშაო დღე - მუნიციპალიტეტში.

როგორც უკვე აღინიშნა, კომპანიის მიერ გარანტირებული სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების დადგენილ ვადაში შეუსრულებლობის შემთხვევაში, მომხმარებელმა შეიძლება მოითხოვოს კომპენსაციის გადახდა, რაც ამავე დროს არ ათავისუფლებს კომპანიას მომსახურების გაწევის ვალდებულებისაგან. კომპენსაცია

მომხმარებელს უნდა დაერიცხოს მის სააბონენტო ბარათზე (კრედიტის სახით), შემდგომი ანგარიშსწორებისთვის.

მიწოდებისა და მოხმარების წესებში ზემოაღნიშნული ცვლილებების სამართლებრივი კუთხით შეფასებისას დადებით მხარეს წარმოადგენს რეგულაციებში გაცილებით მეტი ტექნიკური ნიუანსებისა და დეტალური ინფორმაციის ასახვა, რაც დაეხმარება თითოეულ მომხმარებელს უკვე ჩვენს სამუშაო პრაქტიკაში არსებული პრობლემების თავიდან აცილებაში. წესებში განხორციელებული ცვლილებები სწორედ რომ პრაქტიკული მაგალითების შესწავლისა და ანალიზის შედეგია. თუმცა, არ შეიძლება არ გავითვალისწინოთ ის ნეგატიური გავლენა, რაც მომხმარებლებისთვის მძიმე ფინანსურ ტვირთად აისახება ქსელზე მიერთების საფასური გაზრდის სახით.

ელექტროენერგეტიკის სექტორი

საქართველოში რთული ეპიდემიოლოგიური მდგომარეობა მკვეთრად აისახა ზოგადად ენერგეტიკაზე. უპირველეს ყოვლისა, ამის მიზეზი არის ეკონომიკური ვარდნა, რაც მთელ მსოფლიოში შეინიშნება, ყოველივე ეს კი განპირობებულია ენერჯის მოხმარებისა და გადახდისუნარიანობის შემცირებით როგორც ბიზნესში, ასევე მოსახლეობაში.

ახალი კორონავირუსის ეპიდემიის გამო მთელ რიგ ქვეყნებში, მაგალითად, დიდ ბრიტანეთსა და საფრანგეთში, ელექტროენერჯის სადისტრიბუციო კომპანიებმა ელექტროენერჯის საფასურის და სხვა კომუნალურ გადახდებთან დაკავშირებით მოხდა საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისთვის გადახდების სხვადასხვა ვადით გადავადება. ჩვენ ქვეყანაში კი განხორციელდა კომუნალური გადასახადების სრული სუბსიდირება რამდენიმე თვის განმავლობაში გარკვეული კატეგორიის მომხმარებლისათვის, რაც სახელმწიფო ბიუჯეტიდან ხორციელდება.

როგორც ცნობილია, საქართველოში არსებული გენერაციის წყაროები ელექტროენერჯიაზე მზარდ მოთხოვნას ვერ აკმაყოფილებს და საქართველო ყოველწლიურად მის იმპორტს ახორციელებს. მიუხედავად იმისა, რომ 2020 წელს პანდემიის გამო ელექტროენერჯის საერთო მოხმარება შემცირდა და ეს ტენდენცია გრძელდება, ვინაიდან მოიკლო მოხმარებამ

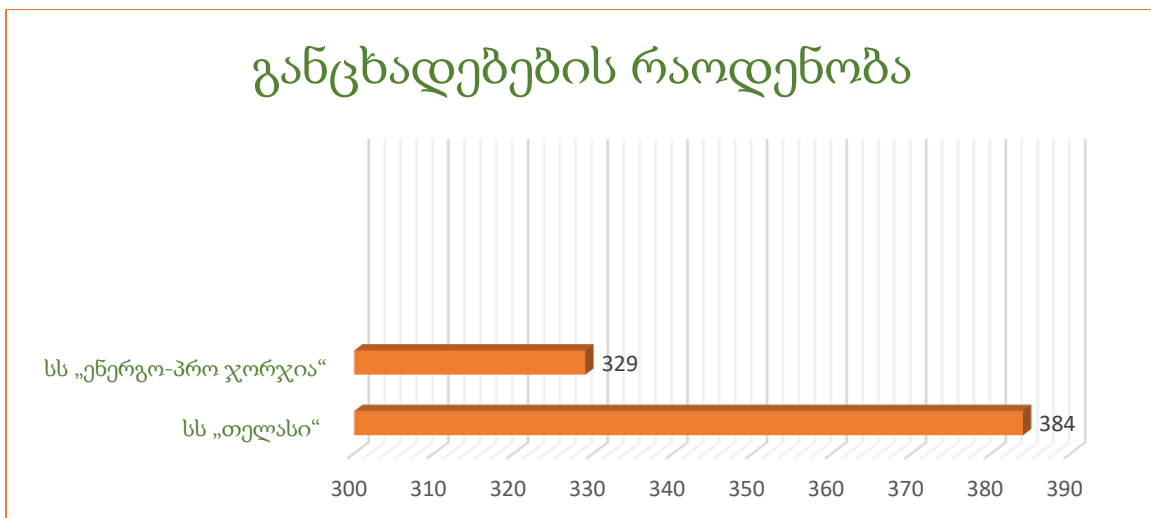
სამრეწველო, ტურისტულ სექტორში, აგრეთვე მცირე და საშუალო ბიზნესში, ტრანსპორტში და ასე შემდეგ, ქვეყანამ მაინც ვერ შეძლო დამოუკიდებლად ეზრუნველყო საჭირო ენერჯის გამომუშავება და მეზობელი ქვეყნებიდან ელექტროენერჯის იმპორტი გახდა საჭირო.

ეპიდემიის გამო შემცირებული შემოსავლები მკვეთრად აისახება უკლებლივ ყველა ენერგეტიკულ კომპანიაზე, ამის შესახებ ევროპელი ექსპერტები ამბობენ. აღნიშნული ფაქტი კი ზრდის აუცილებელი სარეაბილიტაციო სამუშაოების გადადებისა და მიმდინარე სარემონტო სამუშაოების შეწყვეტის რისკს. ეს გარემოებები კი საშიშია ტექნიკური თვალსაზრისით და საჭიროებს მომეტებულ ყურადღებას.

სტატისტიკა

2020 წლის განმავლობაში მიღებული კორესპონდენცია შემცირებულია, რაც ახალი კორონავირუსით გამოწვეული გადაადგილების შეზღუდვებითაც შეგვიძლია ავხსნათ. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში დარეგისტრირდა 713 განცხადება. კომპანიების მიხედვით განცხადებები გადანაწილდა შემდეგნაირად:

- სს „თელასი“ – 384
- სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“ - 329



კომპანიების მომსახურება პანდემიის პირობებში

პანდემიის პირობებში საკარანტინე წესების მიუხედავად ელექტროენერჯის მიმწოდებელი კომპანიები აქტიურ რეჟიმში ახორციელებდნენ თავის სამსახურებრივ ვალდებულებებს. როგორც ცნობილია, 2020 წლის 13 მარტიდან საქართველოს სახელმწიფო საქვეუწყებო დაწესებულებების და კერძო კომპანიების დიდი ნაწილი გადავიდა დისტანციური მუშაობის რეჟიმზე და დაწესდა სხვადასხვა სახის შეზღუდვები. სს „ენერჯო-პრო ჯორჯია“ არ წარმოადგენდა გამონაკლისს და ნაწილობრივ დისტანციური მუშაობის განრიგით განაგრძობდა საქმიანობას.

კომპანიიდან წარმოდგენილი ინფორმაციის თანახმად, იმისათვის, რომ არ შეჩერებულიყო აბონენტებისთვის სერვისის მიწოდება, კომპანიის მომსახურების ცენტრებში განთავსდა საკონტაქტო ინფორმაცია, სადაც შესაძლებელი იქნებოდა მომსახურების მიღება. მოქალაქეები აქტიურად მიმართავდნენ ქოლ-ცენტრისა და ელექტრონული ფოსტის მისამართზე, მიმართვები აგრეთვე ხორციელდებოდა კომპანიის ვებ-გვერდისა და სოციალური ქსელის მეშვეობით, ასევე აბონენტებთან ურთიერთობის სპეციალისტებთან უშუალო სატელეფონო კომუნიკაციის საშუალებით. არსებული მონაცემებით, მოქალაქეთა მოთხოვნებზე რეაგირება ხდებოდა მათ მიერ ქოლ-ცენტრში მომართვის საფუძველზე წერილობითი მიმართვის გარეშე. კომპანიის სათაო ოფისში განთავსებული იყო განცხადებისა და განაცხადების ფორმები და საკორესპონდენციო ყუთი, რომელშიც მომხმარებლების ათავსებდნენ უკვე შევსებულ განაცხადებს.

რაც შეეხება სს „თელასის“ მიერ მიღებულ ზომებს საგანგებო რეჟიმის მოქმედების პერიოდში, კომპანიამ თანამშრომლების უსაფრთხოების დაცვის მიზნით მიიღო გადაწყვეტილება, რომლის საფუძველზეც ის პირები, რომლებიც ყოველდღიურ საქმიანობას ახორციელებდნენ კომპიუტერული პროგრამების (ბილინგის პროგრამა, დოკუმენტბრუნვის პროგრამა და ა.შ.) გამოყენებით, გადაყვანილ იქნა დისტანციურ სამუშაო რეჟიმზე. სათაო ოფისში მუშაობას განაგრძობდა ძირითადად კომპანიის ხელმძღვანელი მუშაკები, რმლებიც მონიტორინგს უწევდნენ დისტანციური მუშაობის პროცესს.

კომპანიის მიერ წარმოდგენილი ონაცემებით, „სერვის ცენტრები მუშაობდნენ ნაწილობრივი დატვირთვით და ასრულებდნენ შემდეგი სახის სამუშაოებს: მრიცხველის მაჩვენებლის აღება, დავალიანების გადაუხდელობის გამო ელექტროენერჯის შეზღუდვა (იმ მომხმარებლების, რომლებიც არ მოხვდნენ სახელმწიფო კომუნალური გადასახადების სუბსიდირების პროგრამაში), მომხმარებლებისთვის ელექტროენერჯის უწყვეტი მომარაგების უზრუნველყოფა (ქსელის დაზიანების აღმოფხვრა)“. კომპანიამ მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით მიაწოდა ინფორმაცია მომხმარებლებს, რომ განცხადებების მიღებას განახორციელებს დისტანციურად ელექტრონული სერვისების გამოყენებით (კომპანიის ვებ-

გვერდი telasi.ge, ელექტრონული ფოსტა telasi@telasi.ge). სათაო ოფისში უწყვეტ რეჟიმში განაგრძობდა კომპანიის ქოლ ცენტრი.

აღსანიშნავია, რომ კომპანია მოკლებული იყო შესაძლებლობას, განეხორციელებინა მომსახურება იმ მომხმარებლებისთვის, რომელთაც არ ჰქონდათ წვდომა ინტერნეტთან და მომსახურების მისაღებად საჭირო იყო წერილობითი განაცხადით მომართვა. აღნიშნული კატეგორიის მომხმარებლებს შეეძლოთ, ესარგებლათ კომპანიის ქოლ ცენტრის ცხელი ხაზის მომსახურებით.

ქსელის მდგომარეობა

მარეგულირებელი კომისიის მიერ დამტკიცებული ელექტროენერჯის მიწოდებისა და მოხმარების წესები შეიცავს იმპერატიული ხასიათის ნორმას, რომელიც ავალდებულებს ელექტროენერჯის განაწილების ლიცენზიატს, უზრუნველყოს თითოეული მომხმარებელი შესაბამისი პარამეტრების ელექტროენერჯით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო მომარაგება. აღნიშნულიდან გამომდინარე, ელექტროენერჯის მიმწოდებელი ქსელი უნდა ფუნქციონირებდეს გამართულად და, ამასთან, არ უნდა უქმნიდეს საფრთხეს აბონენტებს.

მოცემული საკითხი ჯერჯერობით არ კარგავს აქტუალურობას, ვინაიდან ჯერ კიდევ ფიქსირდება მოძველებული და ამორტიზებული ელექტროსადენებისა და ავარიული საყრდენების (ბოძების) უამრავი ფაქტი. მოცემული შემთხვევების უმრავლესობა რეგიონებზე მოდის, რაზეც, უმეტეს წილად, ენერგომბუდსმენის სამსახურის რეგიონალური წარმომადგენლობები ახორციელებენ რეაგირებას. მიგვაჩნია, რომ მოსახლეობისთვის საფრთხის შემცველი ელექტროხაზების შეცვლა უნდა წარმოადგენდეს ერთ-ერთ პრიორიტეტულ მიმართულებას კომპანიების საქმიანობაში.

მომხმარებლებთან მჭიდრო ურთიერთობის საფუძველზე ენერგომბუდსმენის სამსახურში წლების მანძილზე რეგულარულად აწვდის ინფორმაციას და შესაბამის ფოტო-მასალას კონკრეტული შემთხვევებთან დაკავშირებით, რის საფუძველზეც ელექტროენერჯის მიმწოდებელი კომპანიები ითვალისწინებენ დამცველის რეკომენდაციებს და ახორციელებენ მოძველებული/ამორტიზებული ბოძების შეცვლას.

ასე, მაგალითად, 2020 წლის მანძილზე კახეთის რეგიონში დაფიქსირდა მომართვები როგორც მოქალაქეებისგან, აგრეთვე ადმინისტრაციული ორგანოებისგან (მათ შორის, ქ. თელავის ადმინისტრაციული ერთეულების წარმომადგენლები, საკრებულოს დეპუტატები, ქ. წნორის მერია, თელავის მუნიციპალიტეტის სოფლების მომხმარებლები და სხვ.), რომელთა თანახმად განმცხადებლებმა წარმოადგინეს დაზიანებული და საფრთხის

შემცველი ელექტროხაზების ამსახველი მასალები. სს „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ ყურადღებით შეისწავლა მიწოდებული ინფორმაცია და შეცვალა ასზე მეტი საყრდენი.

როგორც ცნობილია, სს „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ კახეთის რეგიონში ჩაიბარა უკიდურესად მძიმე მდგომარეობაში არსებული ინფრასტრუქტურა. ამგვარად, კომპანიას უწევს ელექტროგადამცემი ხაზების, სატრანსფორმატორო პუნქტების სარეაბილიტაციო სამუშაოები, რაც საჭიროებს დიდ ფინანსურ და ადამიანურ რესურსს.

ენერგომბუდსმენის სამსახურში შემოდის ინფორმაცია აგრეთვე საყოფაცხოვრებო ტექნიკის დაზიანების შესახებ, რაც აგრეთვე ქსელის მდგომარეობას უკავშირდება. არასათანადო ხარისხის ელექტროენერჯის მიწოდების შემთხვევები (მაზვის ცვალებადობა) დაფიქსირდა ქ. ახმეტაში, ქ. თელავში, აგრეთვე გურჯაანისა და ყვარლის მუნიციპალიტეტებში.

აღსანიშნავია ფაქტი, რომელიც საანგარიშო წლის ივლისის თვეში მოხდა ქ. რუსთავში, როდესაც მაღალი მაზვის ელექტროენერჯის მიწოდების შედეგად რამდენიმე კორპუსის მომხმარებლებს შეუწყდათ ელექტროენერჯის მიწოდება და დაუზიანდათ საყოფაცხოვრებო ტექნიკა. ოპერატიულმა ჯგუფმა სწრაფად ჩაატარა დაზიანების აღმოფხვრის სამუშაოები.

აბონენტებისთვის მიყენებული ზიანის ანაზღაურებასთან დაკავშირებით კომპანიაში შეიქმნა ზარალის დამდგენი კომისია და ეტაპობრივად განხორციელდა ტექნიკის დაზიანებით მიყენებული ზიანის ანაზღაურება ან/და ტექნიკის შეკეთება. რიგმა მომხმარებელმა თავად შეაკეთა დაზიანებული ტექნიკა და გაწეული ხარჯის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარდგენისას აუნაზღაურდათ მიყენებული ზიანი.

სამწუხაროდ, ამ ეტაპზე, მოუგვარებელი რჩება ბევრი საკითხი, თუმცა, ვიმედოვნებთ, რომ დამცველის სამსახური და ელექტროენერჯის მიმწოდებელი კომპანია ერთობლივი ძალისხმევით აღმოფხვრის არსებულ სირთულეებს.

უსაფუძვლო დარიცხვა

სანდაზმული დავალიანებები. საფეხურებრივი ტარიფების გამოყენება.

ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული დავალიანება. დაზიანებული მრიცხველები.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური წლების მანძილზე აქტიურად ახორციელებს იმ მომხმარებელთა ინტერესების დაცვას, რომელთა სააბონენტო ბარათებზე ასახულია უსაფუძვლოდ დარიცხული დავალიანებები, მათ შორის ხანდაზმულობის საფუძველზე.

წლების მანძილზე დამცველის სამსახური დახმარებას უწევს ასეთი კატეგორიის მომხმარებლებს და ახორციელებს დარიცხული თანხების ჩამოწერას.

სამუშაო პრაქტიკამ ცხადყო, რომ ელექტროენერჯის მიმწოდებელმა კომპანიებმა უყურადღებოდ არ დატოვეს და გაითვალისწინეს ენერგომბუდსმენის რეკომენდაციები, რაც აისახა დამცველის სამსახურის შემოსული განცხადებების რაოდენობაზე. მკვეთრად შემცირდა მომხმარებლების მომართვები არსებული დავალიანების ჩამოწერის თხოვნით ხანდაზმულობის საფუძველზე.

რაც შეეხება სხვა ტიპის საჩივრებს უსაფუძვლო დარიცხვებთან დაკავშირებით, მათ შორის შეიძლება გამოვყოთ საფეხურებრივი ტარიფის არასწორად გამოყენების შემთხვევები. როგორც ცნობილია, საქართველოში არსებული ელექტროენერჯის განაწილების ლიცენზიატი კომპანიებისთვის დადგენილი სხვადასხვა სამომხმარებლო ტარიფი დაყოფილია სამ 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).

ყოველთვიურ ქვითარში ასახული ტარიფები მჭიდროდ არის დაკავშირებული ელექტროენერჯის მიმწოდებელი კომპანიის მიერ მრიცხველის ჩვენებების აღების საკითხთან. თითოეული მომხმარებელი ელექტროენერჯის საფასურს იხდის 30 კალენდარულ დღეში მოხმარებული ელექტროენერჯის სრულ რაოდენობაზე იმ ტარიფით, რომელიც დაწესებულია მოხმარებული ელექტროენერჯის შესაბამის რაოდენობაზე. საფეხურებრივ ტარიფებს შორის არსებული სხვაობა ფინანსურად მძიმე ტვირთს წარმოადგენს სოციალურად დაუცველი კატეგორიის მომხმარებლებისთვის. თუმცა, რეგისტრირებული განცხადებების შინაარსის შესწავლის შედეგად გამოიკვეთა, რომ კომპანიების მიერ საფეხურებრივი ტარიფების არასწორად გამოყენების ფაქტები წინა წლებთან შედარებით მკვეთრად არის შემცირებული.

უსაფუძვლოდ დარიცხული დავალიანების საქმეების კატეგორიას მიეკუთვნება აგრეთვე საკითხები ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული დავალიანების ახალ მესაკუთრეზე გადაკისრების თაობაზე. თუმცა, აღსანიშნავია, რომ 2020 წლის მანძილზე ასეთი კატეგორიის საქმეების რიცხვი უმნიშვნელოა. ამგვარად, დამცველის სამსახურის აქტიურმა მიდგომამ დადებითი შედეგი გამოიღო, რაც მისასალმებელია.

მოქალაქეთა განცხადებების ნაწილი დაზიანებული აღრიცხვის კვანძის ჩვენებების საფუძველზე განხორციელებულ დარიცხვებს შეეხება. როგორც პრაქტიკა გვიჩვენებს, მომხმარებლები მოგვმართავენ იმ შემთხვევებში, როდესაც მათთან დამონტაჟებული მრიცხველები არის მწყობრიდან გამოსული და, შესაბამისად, მოიშალა აღრიცხვიანობა. ასეთ დროს მრიცხველი ან არ აღრიცხავს მოხმარებულ ელექტროენერჯიას ან მუშაობს აჩქარებით და აბონენტს ზედმეტი გადასახადი ერიცხება.

მსგავსი ფაქტის გამოვლენისთანავე კომპანია ცვლის მრიცხველს, ხოლო აბონენტს აღურიცხავად მოხმარებული ელექტროენერჯის საფასური ერიცხება. დარიცხვა გაანგარიშება ხდება „ელექტროენერჯის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-11 მუხლის მე-13 პუნქტის საფუძველზე წინა ან მომდევნო წლის ანალოგიურ პერიოდზე დაკვირვებით.

დამცველის სამსახური დეტალურად სწავლობს საკითხთან დაკავშირებულ გარემოებებს. ასე, მაგალითად, თუ გამოვლინდა ისეთი შემთხვევებიც, როდესაც საცხოვრებელი სახლი დაკეტილი იყო გარკვეული პერიოდით, ხოლო კომპანიის წარმომადგენლებს სწორედ ამ პერიოდში ხსნიდნენ მრიცხველს და უფიქსირებდნენ მრიცხველის გაუმართაობას, დამცველის რეკომენდაციის საფუძველზე კომპანია აკორექტირებდა დარიცხვებსა და დაკვირვების პერიოდებს.

კომპანიის მხრიდან უსაფუძვლო დარიცხვის შემთხვევებიდან ყურადსაღებია ერთ-ერთი პრაქტიკული მაგალითი, რომელიც ენერგომომუდსმენის დასავლეთ საქართველოს წარმომადგენლობის წარმოებაში იყო. შპს „ტ.“-ის საწარმოში დამონტაჟებული აღრიცხვის კვანძი გამოვიდა მწყობრიდან და აღურიცხავი ელექტროენერჯის საფასურის ოდენობის გაანგარიშება განხორციელდა აბონენტის მიერ წინა წლის ანალოგიურ პერიოდში მოხმარებული ელექტროენერჯის რაოდენობის მიხედვით. ამავე დროს აღსანიშნავია, რომ საწარმო ფლობდა ე.წ. „საკონტროლო მრიცხველს“, თუმცა ლიცენზიატმა კომპანიამ არ გაითვალისწინა ეს გარემოება. ფაქტობრივი გარემოებების შესწავლამ ცხადყო, რომ საკონტროლო მრიცხველმა ზუსტად აღრიცხა მოხმარებული ელექტროენერჯის ოდენობა, რაც განსხვავდება ძირითადი მრიცხველით აღურიცხავი მოხმარებული ელექტროენერჯის რაოდენობისგან. ამასთან, გასათვალისწინებელია ის, რომ სს „ენერჯო-პრო ჯორჯიას“ მიერ აღებულ დაკვირვების პერიოდში საწარმოს ჰქონდა ელექტროენერჯის დიდი მოხმარება. შესაბამისად, დაანგარიშებული თანხა გამოვიდა მკვეთრად მაღალი.

განმცხადებლის პრეტენზია, რომ თანხა დაანგარიშებულიყო საკონტროლო მრიცხველის მონაცემების საფუძველზე, მიგვაჩნია, რომ იყო საფუძვლიანი. მოცემულ საქმეზე კომპანიაში გაიგზავნა დამცველის რეკომენდაცია, სადაც ყურადღება გამახვილდა მოცემულ ფაქტზე, ასევე იმ გარემოებაზე, რომ საკონტროლო მრიცხველის ჩვენებით აღრიცხული ოდენობა მკვეთრად აღემატება (დაახლოებით ხუთჯერ მეტი) კომპანიის მიერ დაკვირვების პერიოდით დაანგარიშებულ თანხას. აღსანიშნავია, რომ კომპანია სადაოდ არ ხდიდა საკონტროლო მრიცხველის არსებობის ფაქტს, ასევე ეჭვს ქვეშ არ აყენებდა საკონტროლო მრიცხველით აღრიცხული ელექტროენერჯის ოდენობას, თუმცა ელექტროენერჯის მიწოდებისა და მოხმარების წესებში შესაბამისი რეგულაციის არარსებობის გამო ვერ მოხდა დარიცხული თანხის დაკორექტირება. ჩვენს ხელთ არსებული მონაცემებით, მოცემული სადაო საკითხი განხილვა ამ ეტაპზე მიმდინარეობს ქუთაისის საქალაქო სასამართლოში.

მსგავსი პრაქტიკული საკითხი წარმოადგენს კარგ საფუძველს იმისათვის, რომ საკონტროლო მრიცხველის არსებობის შემთხვევაში მიმწოდებელმა კომპანიებმა გაანგარიშებისთვის არ გამოიყენონ დაკვირვების პერიოდი. შესაბამისად, მიზანშეწონილია, რომ რეგულაციებში გათვალისწინებულ იქნას ასეთი კატეგორიის შემთხვევები.

მრიცხველის შემოწმება

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში არის მომხმარებელთა მომართვები, რომლის თანახმად განმცხადებლები აღნიშნავენ, რომ აბონენტებთან დამონტაჟებული ელექტროენერჯის მრიცხველები არასწორად აღრიცხავენ ელექტროენერჯის მოხმარებას. მსგავსი ფაქტის დადასტურების დემთხვევაში განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია, ჩაასწოროს აღრიცხვის მონაცემები მომხმარებლის სააბონენტო ბარათზე.

საკითხი მრიცხველის არასწორად მუშაობის დადასტურებასთან დაკავშირებით გულისხმობს აღრიცხვის კვანძის შემოწმების შესაძლებლობას დაინტერესებული პირის მიერ აღრიცხვიანობის სიზუსტის დადგენის ნებისმიერ ეტაპზე. განაწილების ლიცენზიატის მიერ ელექტროენერჯის მრიცხველის სიზუსტის არაგეგმური შემოწმება შეიძლება მოხდეს მომხმარებლის მოთხოვნის საფუძველზე. განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია, მოთხოვნისთანავე აცნობოს დანარჩენ მხარეებს დაგეგმილი შემოწმების შესახებ. ასეთ შემთხვევაში განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია, აღნიშნული მოთხოვნის შესრულებისათვის საჭირო მოქმედების დაწყებამდე მომხმარებელს წერილობით მისცეს განმარტება საექსპერტო (ოფიციალური) გაზომვის ჩატარებასთან დაკავშირებული პროცედურებისა და შესაძლო ხარჯების შესახებ, რომელიც შეიძლება მას დაეკისროს.

ელექტროენერჯის მრიცხველის შემოწმებაში იგულისხმება გაზომვის საშუალების (მრიცხველის) ვიზუალური დათვალიერება, საჭიროების შემთხვევაში სხვადასხვა მეთოდების საშუალებით ფაქტობრივი ცდომილების განსაზღვრა, მისი დამოწმება, საექსპერტო (ოფიციალური) გაზომვა.

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

საფასურის გადახდა, თუ ელექტროენერჯის მრიცხველის გეგმური შემოწმების პერიოდი ან შემოწმების ვადა გადაცილებულია.

ენერგომომსახურების სამსახურის წარმოებაში არსებული სადაო საკითხებიდან ყურადსაღებია რუსული წარმოების KACKAД-301-MT ტიპის სამფაზა ელექტროენერჯის მრიცხველის აღრიცხვიანობის საკითხი. კერძოდ, რიგ შემთხვევებში (ზოგიერთი ელექტროენერჯის დანადგარის ჩართვისას) მითითებული ტიპის მრიცხველის მიერ აღრიცხული ელექტროენერჯის დანახარჯი არასწორია და განიცდის ცდომილებას კომპანიის სასარგებლოდ.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველის სამსახურსა და მარეგულირებელ კომისიაში განხილულ იქნა არაერთი საკითხი, რომელიც გამოწვეული იყო KACKAД -ის ტიპის მრიცხველებში აღრიცხვიანობის დარღვევით (რიგ შემთხვევებში პერიოდული დარღვევით, ზოგიერთი ელექტრო დანადგარების ჩართვისას).

სსიპ „საქართველოს მეტროლოგიის ცენტრი“ განხორციელებული შემოწმება ადასტურებს, რომ მრიცხველი მუშაობს დასაშვები ცდომილების ფარგლებში და ვარგისია შემდგომი ექსპლუატაციისთვის. თუმცა ამ შემთხვევაში ვერ ხორციელდება ყველა პარამეტრზე შემოწმება და ცდომილების კოეფიციენტის დასადგენად საჭირო ხდება ალტერნატიული ექსპერტიზის ჩატარება.

შპს „ტექნიკური ექსპერტიზის ცენტრი“ შემოწმების შედეგად ადგენს მრიცხველის მიერ აღრიცხული მოხმარებული ელექტროენერჯის ცდომილების კოეფიციენტს და ამ მონაცემის გათვალისწინებით ხორციელდება ხარჯის გადაანგარიშება. ალტერნატიული ექსპერტიზა დამატებით ხარჯთან არის დაკავშირებული და სემეკი მოკლებულია სამართლებრივ შესაძლებლობას, იმსჯელოს მომხმარებლისათვის აღნიშნული ხარჯის ანაზღაურების მოთხოვნაზე.

რაც შეეხება მრიცხველის ექსპერტიზაში გადახდილი თანხის დაბრუნებას, საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 18 სექტემბრის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მიხედვით, განაწილების ლიცენზიატის მიერ ელექტროენერჯის მრიცხველის სიზუსტის არაგეგმური შემოწმება შეიძლება მოხდეს მომხმარებლის მოთხოვნის საფუძველზე. განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია, მოთხოვნისთანავე აცნობოს დანარჩენ მხარეებს დაგეგმილი შემოწმების შესახებ. მომხმარებლის მოთხოვნის საფუძველზე ელექტროენერჯის მრიცხველის არაგეგმურ შემოწმებასთან დაკავშირებულ ხარჯებს იხდის მომხმარებელი. არის გამონაკლისი შემთხვევებიც, როდესაც მომხმარებელს არ შეიძლება დაეკისროს ელექტროენერჯის მრიცხველის შემოწმების საფასურის გადახდა, თუ ელექტროენერჯის მრიცხველის გეგმური შემოწმების პერიოდი ან შემოწმების ვადა გადაცილებულია.

ელექტროენერჯის მრიცხველი შეიძლება შემოწმდეს საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნულ სააგენტოში ან/და საქართველოში აკრედიტებული ნებისმიერი ლაბორატორიის მიერ, დაინტერესებული პირის მითითებით. იმ შემთხვევაში, თუ ელექტროენერჯის მრიცხველის ცდომილება არ შეესაბამება მის დაშვებულ საპასპორტო ცდომილებას, მომხმარებლის აღრიცხვის კვანძის სათანადოდ მოწყობის ხარჯებს, მათ შორის, ელექტროენერჯის მრიცხველის დამოწმებისა და დამონტაჟების საფასურს, გადაიხდის განაწილების ლიცენზიატი (გარდაწესებით განსაზღვრული ელექტროენერჯის უკანონო მოხმარების შემთხვევებისა).

დეპოზიტი

მარეგულირებელი კომისიის მიერ 2008 წლის 18 სექტემბრის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესები“ ითვალისწინებს მომხმარებელზე დარიცხული თანხის ამოღების უზრუნველყოფის მექანიზმებს და განსაზღვრავს განაწილების ლიცენზიატს უფლებას, მოსთხოვოს მომხმარებელს კომპანიის დეპოზიტზე თანხის შეტანა და აბონენტის მიერ დროულად გადაუხდელობის შემთხვევაში, აღნიშნული თანხიდან დაფაროს მომხმარებელზე დარიცხული დავალიანება. ისიც არის გასათვალისწინებელი, რომ ეს უფლებამოსილებაც არის შეზღუდული კომპანიისთვის რიგი პროცედურების დაცვის აუცილებლობით, რომელთა შესრულება ევალებათ კომპანიებს თავისი უფლებამოსილების განხორციელების პროცესში. მაგალითად, დაუშვებელია კომპანიის მიერ დეპოზიტის დარიცხვის შესაძლო გამოყენების შესახებ უფლების გამოყენება წინასწარი შეტყობინების გარეშე.

არსებული რეგულაციების მიხედვით 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.

წესები ითვალისწინებს კომპანიის მიერ მომხმარებლისთვის დეპოზიტის დარიცხვის რამდენიმე შესაძლებლობას. ასე, მაგალითად, დეპოზიტის მოთხოვნა დაიშვება იმ პირის მიმართ, რომელიც აბონენტად დარეგისტრირდა დროებით მის სარგებლობაში არსებული უძრავი ქონების მისამართზე, მათ შორის, უძრავი ქონების ნაწილით დროებით სარგებლობისას; აგრეთვე თუ პირი გამანაწილებელ ქსელზე დროებით მიერთდა საყოფაცხოვრებო, სამშენებლო ან/და სხვა მიზნების განსახორციელებლად.

კომპანია უფლებამოსილია გამოიყენოს დარიცხული თანხის ამოღების აღნიშნული მექანიზმი, თუ: მომხმარებელს მომსახურება შეუწყდა ელექტროენერჯის უკანონოდ

მოხმარებისთვის; მომხმარებელმა სამჯერ ან მეტჯერ ვადაგადაცილებით გადაიხადა მოხმარებული ელექტროენერჯის საფასური 12-თვიანი პერიოდის განმავლობაში; დავალიანების გადაუხდელობისთვის მომხმარებელს ელექტროენერჯით მომარაგება შეწყვეტილი აქვს 5 თვეზე მეტი პერიოდით.

იმ შემთხვევაში, თუ არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლის მიერ ელექტროენერჯის მოხმარების საშუალო თვიური ღირებულება აღემატება 50 ათას ლარს და არსებობს მოხმარებული ელექტროენერჯის საფასურის გადაუხდელობის მომეტებული რისკი, ელექტროენერჯის მიმწოდებელი კომპანია უფლებამოსილია, მოითხოვოს დეპოზიტი.

ერთ-ერთი საკითხი, რომელიც დამცველის სამსახურის წარმოებაში იყო, არის შპს „პ.“-ს განცხადება. აბონენტმა სადაოდ გახადა სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ მიერ დარიცხული დეპოზიტის ოდენობა, ვინაიდან ელექტროენერჯის მიმწოდებელი კომპანიის მიერ თანხის დაანგარიშება განხორციელდა მომხმარებლის მიერ საქმიანობის შეწყვეტამდე 1 წლის განმავლობაში მოხმარებული ელექტროენერჯის მიხედვით.

საკითხის შესწავლისას გაირკვა, რომ საქმიანობის შეწყვეტამდე საწარმოს ყოველთვიური გადასახადი შეადგენდა 4–8 ათას ლარამდე, ხოლო საქმიანობის შეწყვეტის შემდეგ მოხმარება შემცირდა 200 ლარამდე. აქედან გამომდინარე, გაჩერებულ საწარმოს სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ ანგარიშზე უნდა ჩაერიცხა 11 ათას ლარამდე ოდენობის დეპოზიტის თანხა, რისი საშუალებაც მომხმარებელს არ ქონდა გაჩერებული საწარმოს პირობებში. აღნიშნულის საფუძველზე განმცხადებელი ითხოვდა დეპოზიტის თანხის შემცირებას.

ყურადსაღებია ის გარემოება, რომ მოქმედი წესები არ ითვალისწინებენ მსგავსი შემთხვევის მარეგულირებელ ნორმებს, რის გამოც ლიცენზიატ კომპანიას არ აქვს გადაანგარიშების სამართლებრივი საფუძველი.

ფორს-მაჟორი

საანგარიშო პერიოდში არსებული რთულმა ეპიდემიოლოგიურმა პირობებმა განაპირობა ისეთი აქტუალური საკითხის წინ წამოწევა როგორცაა „დაუძლეველი ძალა“. სამივე სექტორში (წყალმომარაგება, ელექტროენერჯის, ბუნებრივი გაზი) მოქმედი მიწოდებისა და მოხმარების წესები 2020 წლამდე არ ითვალისწინებდა ცალკე რეგულაციის არსებობას, ვინაიდან დაუძლეველი ძალის საკითხი რეგულირდებოდა სამოქალაქო კანონმდებლობით.

ქვეყანაში ახალი კორონა ვირუსით გამოწვეულმა ვითარებამ ცხადყო, რომ კომპანიასა და მომხმარებლებს შორის არსებული სახელშეკრულებო ურთიერთობების შესრულება შესაძლებელია აღმოჩნდეს გარკვეული სირთულეების წინაშე. ამგვარად, მარეგულირებელმა კომისიამ ელექტროენერჯის მოქმედ წესებში მე-10¹ მუხლად ჩამოაყალიბა ფორს-მაჟორის

განსაზღვრება: „დაუძლეველი ძალა, როგორცაა მიწისძვრა, წყალდიდობა, ეპიდემია, სახელმწიფო გადატრიალება, საგანგებო მდგომარეობა და სხვა, რომლებიც არ არის დამოკიდებული საწარმოზე და არ ექვემდებარება მის კონტროლს, გააჩნია წინასწარ გაუთვალისწინებელი ხასიათი, შეუძლებელი იქნებოდა მისი თავიდან აცილება და რომელთა გამოც საწარმო ვერ ასრულებს წესებით გათვალისწინებულ პირობებს“.

როგორც ცნობილია, პანდემიის დროს დაწესებული შეზღუდვების ფონზე კომპანიის წარმომადგენლები გადავიდნენ დისტანციური მუშაობის რეჟიმზე და, შესაბამისად, შეუძლებელი იყო აღმრიცხველების მიერ მომხმარებლებთან დამონტაჟებული მრიცხველებიდან ჩვენებების აღება. ასეთ პირობებში განაწილების ლიცენზიატს მიეცა შესაძლებლობა, ეხელმძღვანელა ახალი რეგულაციებით და მიემართა საკომუნიკაციო საშუალებებისათვის, რომ მონაცემთა ბაზაში დაეფიქსირებინა აბონენტის აღრიცხვის კვანძზე ასახული ჩვენება. კერძოდ, მომხმარებელმა, რომლის მრიცხველი დამონტაჟებულია მის დაცულ ტერიტორიაზე (მათ შორის, საცხოვრებელ ბინაში), უნდა მიაწოდოს კომპანიის წარმომადგენელს მრიცხველის ჩვენება, ასევე მრიცხველის ჩვენების ფოტოსურათი საკომუნიკაციო საშუალების გამოყენებით. საკომუნიკაციო საშუალებებში იგულისხმება მოკლე ტექსტური შეტყობინება, ელექტრონული ფოსტა და სხვა.

მომხმარებლის მიერ მითითებული შესაძლებლობის გამოუყენებლობის შემთხვევაში, განაწილების ლიცენზიატი უფლებამოსილია მოხმარებული ელექტროენერჯის ოდენობა დაიანგარიშოს შესაბამისი მომხმარებლის მიერ, წინა წლის, იმავე თვეში მოხმარებული ელექტროენერჯის ოდენობის მიხედვით. განსხვავება რეალურ და დარიცხულ მოხმარებას შორის უნდა გადაანგარიშდეს მომხმარებლის მრიცხველის რეალური ჩვენების განაწილების ლიცენზიატის მიერ აღებისთანავე. თუმცა, ამავე დროს უნდა იყოს გათვალისწინებული შემდეგი ფაქტორები:

1. განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია, წინასწარ, 2 სამუშაო დღით ადრე აცნობოს მარეგულირებელ კომისიას, ზემოხსენებული რეგულაციის გამოყენების გადაწყვეტილების შესახებ (შეტყობინება უნდა შეიცავდეს მე-10¹ მუხლის მე-2 პუნქტის გამოყენების აუცილებლობის შესახებ დასაბუთებას, ტერიტორიულ არეალსა და სარგებლობის სავარაუდო პერიოდს);
2. განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია, როგორც ინდივიდუალური ტექსტური შეტყობინებით, ისე მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით ყოველთვიურად, წინასწარ აცნობოს მომხმარებლებს მე-10¹ მუხლის მე-2 პუნქტით განსაზღვრული პირობების გამოყენების შესახებ. ასევე, მიუთითოს ის ელექტრონული საშუალებები (ნომერი/ელექტრონული ფოსტის მისამართი), რომელთა გამოყენებითაც შესაძლებელი იქნება მომხმარებლის მიერ მრიცხველის ჩვენების გაგზავნა;
3. მომხმარებელი უფლებამოსილია, განაწილების ლიცენზიატს გაუგზავნოს მრიცხველის ჩვენება, რომელიც დაფიქსირდება წინა ანგარიშსწორების ქვიტარში მოცემული მრიცხველის ჩვენების აღების თარიღიდან ერთი თვის თავზე (ან

განაწილების ლიცენზიატის ინდივიდუალურად მოთხოვნის შემთხვევაში), ხოლო განაწილების ლიცენზიატი უფლებამოსილია, ტექსტური შეტყობინებით ინდივიდუალურად მოითხოვოს ინფორმაციის ხელმეორედ გაგზავნა, დამატებითი მტკიცებულების გადაგზავნა ან გამოიყენოს პირობითი დარიცხვის მეთოდი, მიწოდებული ინფორმაციის უზუსტობის დადასტურების შემთხვევაში (იმის გათვალისწინებით, რომ მონაცემების შესწავლისას უპირატესობა უნდა მიენიჭოს უფრო მეტი სიზუსტის გარემოებას).

წესების თანახმად (მე-10¹ მუხლის მე-3 პუნქტი), კომპეტენტური ორგანოს მიერ ფორს-მაჟორის დადასტურების შემთხვევაში, თუ დგინდება ელექტროენერჯის განაწილების საქმიანობაზე ან/და მომხმარებლებზე გავლენის ფაქტი, წესებით განსაზღვრული ვალდებულების შესრულებასთან მიმართებაში, ფორს-მაჟორის მოქმედების არეალსა და პერიოდში ჩერდება დეპოზიტის დარიცხვა იმ საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებზე, რომლებმაც სამჯერ ან მეტჯერ ვადაგადაცილებით გადაიხადეს მოხმარებული ელექტროენერჯის საფასური 12-თვიანი პერიოდის განმავლობაში ან დავალიანების გადაუხდელობისთვის ელექტროენერჯით მომარაგება შეწყვეტილი აქვს 5 თვეზე მეტი პერიოდი. თუმცა, აღსანიშნავია, რომ ამ რეგულაციის მოქმედება ვრცელდება საგანგებო მდგომარეობის დასრულებიდან ერთი თვის განმავლობაში.

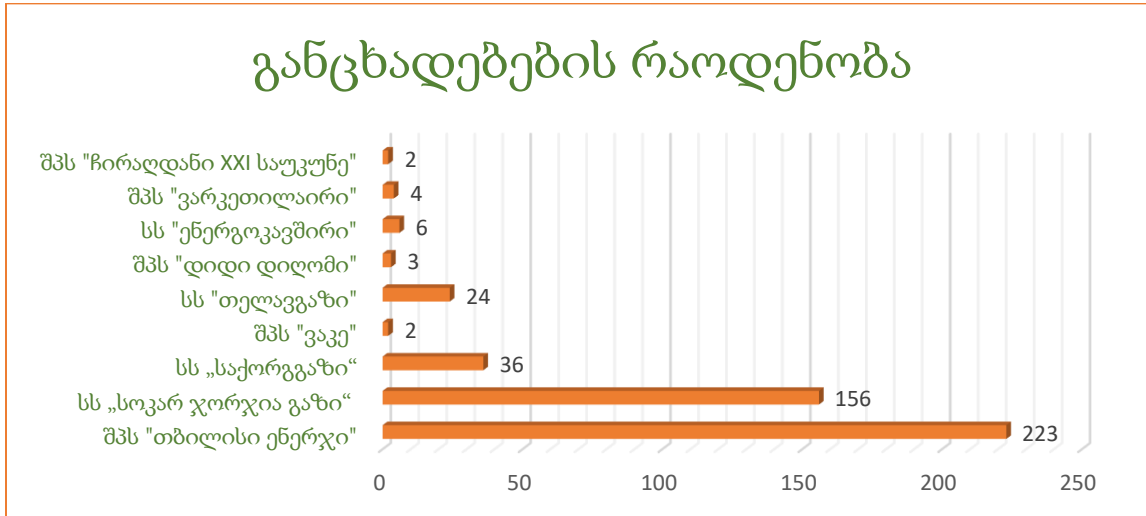
ბუნებრივი გაზის სექტორი

სტატისტიკა

საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიასთან არსებულ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2020 წლის განმავლობაში ბუნებრივი გაზის პრობლემატურ საკითხებთან დაკავშირებით შემოვიდა მოქალაქეთა 456 განცხადება. შემოსული განცხადებები ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატების (კომპანიების) მიხედვით შემდეგნაირად განაწილდა:

➤ შპს „თბილისი ენერჯი“	223
➤ შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	156
➤ სს „საქორგაზი“	36
➤ შპს „ვაკე“	2
➤ სს „თელავგაზი“	24

- შპს „დიდი დილომი“ 3
- სს „ენერგოკავშირი“ 6
- შპს „ვარკეთილარი“ 4
- შპს „ჩირაღდანი XXI საუკუნე“ 2



მათ შორის არის კოლექტიური განცხადებებიც, რომელიც ეხება მომხმარებელთა ფართო წრეს. მაგალითად: მრავალსართულიანი საცხოვრებელი კორპუსების გაზიფიცირების საკითხები, და სხვა. კომისიის საჩივრების სამსახურიდან ბუნებრივი გაზის საკითხებზე გადმოიგზავნა - 54 შუამდგომლობა, უმეტესად სამართალდარღვევებისა და ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების საკითხებთან დაკავშირებით.

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

აქტუალური საკითხები

- უსაფრთხოების პრობლემა - ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება. პანდემიის გავლენა შემოწმების პროცესზე და გეგმიური შემოწმებების შეწყვეტა. მოსახლეობის ინფორმირება და უსაფრთხოების დამატებითი ღონისძიებები.

- ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია და 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.
- ხანდაზმული და უსაფუძვლო დავალიანებების ჩამოწერის საკითხი. ძველ მესაკუთრეთა დავალიანებების უსაფუძვლოდ გადაკისრება. დეპოზიტების დარიცხვა პანდემიის პერიოდში.
- ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება და ზიანის ანაზღაურების გამო განხორციელებული უსაფუძვლო (ან არასწორი) დარიცხვები. დარიცხული თანხების შეღავათიანი პირობებით გადანაწილება.
- ბუნებრივი გაზის ახალი ტარიფები. საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების ცვლილებები. მომხმარებლის კატეგორიის განსაზღვრა. პანდემიის პერიოდში მომხმარებლების საყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანა.
- ბუნებრივი გაზის სტაბილური მიწოდება და ხარისხი. მომსახურების არსებული ხარისხი და მისი გაუმჯობესების ღონისძიებები.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე 2020 წელს საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ ბუნებრივი გაზის საკითხებზე მიიღო – 9 გადაწყვეტილება, აქედან, 6 დაუსწრებელი გადაწყვეტილება. კომპანიებს გაეგზავნათ 257 რეკომენდაცია და 32 მიმართვა, რომელიც შეეხებოდა როგორც ერთეულ შემთხვევებს, ასევე მომხმარებელთა კოლექტიურ განცხადებებს.

ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება

2020 წლის სტატისტიკა. პანდემიის გავლენა გეგმიურ შემოწმებებზე და სხვა პრევენციული ღონისძიებები.

ბუნებრივი გაზის სექტორში ბოლო წლებში საკმაოდ რთული მდგომარეობა შეიქმნა მოსახლეობის უსაფრთხოების თვალსაზრისით. მდგომარეობა განსაკუთრებით მძიმდება შემოდგომა-ზამთრის პერიოდების დადგომისთანავე. უსაფრთხოების მიმართულებით განხორციელებული ღონისძიებების და სხვადასხვა სამსახურების ძალისხმევის შედეგად, 2020 წელს ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატების სამოქმედო არეალებში დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის აფეთქების, გაჟონვის, მოწამვლის (მხუთავი არით CO-თი

ინტოქსიკაციის) და სხვა უბედური შემთხვევების ფაქტები, თუმცა, მათი რაოდენობა მნიშვნელოვნად ჩამოუვარდება გასულ წლებში მომხდარი შემთხვევების რაოდენობას.

უნდა აღინიშნოს, რომ ყველაზე რთული იყო 2018 და 2019 წლები. მიუხედავად იმისა, რომ აღნიშნული პერიოდის დადგომამდე, ჯერ კიდევ 2017 წლის ნოემბერში, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ორგანიზებით გაიმართა გაფართოებული ფორმატის შეხვედრა შემოდგომა-ზამთრის პერიოდის დადგომის და მოსალოდნელ საფრთხეებთან დაკავშირებით, თავდაპირველ ეტაპზე გატარებული ღონისძიებები არასაკმარისი აღმოჩნდა მოსახლეობის უსაფრთხოების მაღალი სტანდარტების უზრუნველყოფისთვის.

როგორც ზემოთ აღინიშნა, 2019 წლის დაწყებისთანავე მდგომარეობა გართულდა და ამავე წლის პირველ მეოთხედში მიაღწია ყველაზე მაღალ მაჩვენებელს. მძიმე შემთხვევები დაფიქსირდა დედაქალაქში. ორ შემთხვევაში, ბუნებრივი გაზის დაგროვებისაგან მოხდა აფეთქება, რომლის შედეგადაც გარდაიცვალა - 5 ადამიანი. ჯანმრთელობის სხვადასხვა ხარისხის დაზიანება მიიღო 22 პირმა, ხოლო მხუთავი აირით, CO-თი ინტოქსიკაციის 12 შემთხვევიდან გარდაიცვალა - 21 ადამიანი.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, დაუყოვნებლივ დაიწყო უსაფრთხოების დამატებითი ღონისძიებების გატარება, მათ შორის ხაზგასასმელია გააქტიურებული საინფორმაციო კამპანია ბუნებრივი გაზის უსაფრთხოების საკითხებზე, რამაც შესაძლებელი გახადა 2020 წელს მოსახლეობის უსაფრთხოების მიმართულებით მდგომარეობა გარკვეულწილად გაუმჯობესებულიყო. თუმცა, საკითხი არ კარგავს აქტუალურობას და მიზანშეწონილია უსაფრთხოების ღონისძიებების გაგრძელება.

საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს სახელმწიფო საქვეუწყებო დაწესებულების - საგანგებო სიტუაციების მართვის სამსახურის ინფორმაციით, 2020 წლის განმავლობაში, საქართველოს სისხლის სამართლის კოდექსის 240¹ მუხლის „ელექტრო, ან თბოენერჯის, გაზის, ნავთობის ან ნავთობპროდუქტების ობიექტზე უსაფრთხოების წესების დარღვევის“ საფუძველზე გამოძიება დაიწყო სისხლის სამართლის 94 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 სხვები). იმავე საფუძველზე წინა საანგარიშო პერიოდში გამოძიება დაიწყო სისხლის სამართლის - 189 საქმეზე.

2020 წელს შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განაწილების არეალში დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის აფეთქების 2 შემთხვევა, რომლის შედეგადაც მოქალაქეებმა მიიღეს ჯანმრთელობის დაზიანება და მიაღდათ მნიშვნელოვანი ქონებრივი ზიანი. დაფიქსირდა მხუთავი აირისაგან (CO - ნახშირჟანგი (იგივე, ნახშირბადის მონოქსიდით) მოწამლვის შემთხვევებიც.

საბედნიეროდ, ლეტალური შედეგით არცერთი არ დასრულებულა (აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ 2020 წლის 31 დეკემბერს სავარაუდოდ ბუნებრივი გაზით უბედური შემთხვევა მოხდა ზესტაფონში, ქვედა საზანოში, რასაც ემსხვერპლა ორი ადამიანის სიცოცხლე, ერთმა მიიღო ჯანმრთელობის დაზიანება. ამ ეტაპზე მიმდინარეობს საკითხის შესწავლა და დეტალური ანალიზი განხილული იქნება მომდევნო წლის ანგარიშში).

2020 წელს სს „საქორგაზის“ განაწილების არეალში, რომელშიც შედის ქალაქი რუსთავი, ქუთაისი, გორი და სხვა მსხვილი ქალაქები, ბუნებრივი გაზის აფეთქების შემთხვევები არ დაფიქსირებულა. მაგრამ დაფიქსირდა მხუთავი აირისაგან (CO-თი) მოწამლვის 2 შემთხვევა, რომელიც დასრულდა მძიმე შედეგებით და გარდაიცვალა 3 მოქალაქე. როგორც ბოლო წლების სტატისტიკური მონაცემებიდან ჩანს, მხუთავი აირით მოწამვლის ფაქტები საკმაოდ ხშირია და ამ მხრივ კვლავ პრობლემურად რჩება ქალაქი რუსთავი.

ბუნებრივი აირით ინტოქსიკაციის გახშირებული შემთხვევების გამო 2019 წლიდან დაიწყო პრევენციული ღონისძიებები. კომპანიასთან ერთად პროცესში მონაწილეობა მიიღეს აგრეთვე ადგილობრივი თვითმმართველობის წარმომადგენლებმაც. საცხოვრებელ კორპუსებში შემოწმდა გაზომარაგების 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 ჩაატარა სამუშაო შეხვედრა ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებთან. შეხვედრები გაიმართა სს „საქორგაზის“ და შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“, მარეგულირებელი კომისიის, ადგილობრივი თვითმმართველობისა და სახელმწიფო ორგანიზაციების წარმომადგენლების მონაწილეობით. შეხვედრის მიზანს წარმოადგენდა გეგმიური შემოწმებების გარდა, მოსახლეობის უსაფრთხოებისათვის ახალი სტრატეგიის შემუშავება და პრევენციული ღონისძიებების განხორციელება.

2020 წლის მარტის თვიდან ახალი კორონავირუსით (COVID-19) გამოწვეული ეპიდემიოლოგიური მდგომარეობის გაუარესების გამო, საქართველოს პრეზიდენტის 2020 წლის 21 მარტის №1 დეკრეტით ქვეყანაში გამოცხადდა საგანგებო მდგომარეობა, ხოლო ჯანდაცვის მინისტრის 2020 წლის 25 მარტის №01-316 ბრძანებით დამტკიცდა „იზოლაციისა და კარანტინის წესები“, რის გამოც მკვეთრად შეიზღუდა კომპანიების მიერ დამტკიცებული გეგმიური შემოწმებების განხორციელების შესაძლებლობა. ამავდროულად საჭირო გახდა სხვა დამატებითი ღონისძიებების შემუშავება ბუნებრივი გაზის სექტორში უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად. ამ ღონისძიებების შედეგად, 2020 წლის განმავლობაში, ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მოხმარების თემაზე მოსახლეობის ინფორმირების მიზნით ზემოაღნიშნულმა კომპანიებმა ჩაატარეს შემდეგი ღონისძიებები:

1. მრავალბინიანი საცხოვრებელი სახლების საერთო სარგებლობის ფართებში განთავსდა უსაფრთხოების წესების შემცველი განცხადებები (ფლაერები);
2. საზოგადოებრივი თავშეყრის ადგილებში განთავსდა უსაფრთხოების წესების შემცველი განცხადებები (ფლაერები);
3. მომზადდა და რეგიონალური ტელევიზიებით განხორციელდა ვიდეორგოლების ტრანსლაცია უსაფრთხოებასთან და ბუნებრივი გაზის მოხმარების წესებთან დაკავშირებით.

შპს „თბილისი ენერჯის“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, 2020 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალში ბუნებრივი გაზის გაჟონვის შედეგად დაფიქსირებულია აფეთქების 3 ფაქტი, რომელსაც ადამიანთა გარდაცვალება არ მოჰყოლია. ერთ-ერთი აფეთქების შედეგად ჯანმრთელობის მცირე დაზიანება მიიღო 2 პირმა. დაფიქსირდა მხუთავი აირისაგან (CO-თი) მოწამლვის 37 შემთხვევა, გარდაიცვალა 12 მოქალაქე. მსუბუქი ინტოქსიკაცია მიიღო 52 ადამიანმა. მიუხედავად იმისა, რომ განხორციელდა პრევენციული ღონისძიებები, უბედური შემთხვევების რაოდენობა მაინც საგანგაშოა, რაზეც თავისი გავლენა იქონია პანდემიის გამოცხადებამაც.

კერძოდ, შპს „თბილისი ენერჯის“ მიერ 2019 წელს განხორციელდა უპრეცედენტოდ დიდი რაოდენობის გეგმიური შემოწმებები. მთლიანობაში 41515 აბონენტთან გამოვლინდა უსაფრთხოების ნორმების დარღვევით დამონტაჟებული გაზის დანადგარების არსებობა. აღნიშნული დარღვევების გამო ბუნებრივი გაზის მიწოდება შეუწყდა 13578 აბონენტს და მთელი წლის განმავლობაში 17038 აბონენტთან აღმოიფხვრა არსებული დარღვევები. ანალოგიური ღონისძიებები დაგეგმილი იყო 2020 წელსაც, თუმცა, პანდემიის პერიოდის დადგომისთანავე კომპანიამ შეწყვიტა გეგმიურ-გამაფრთხილებელი სამუშაოები და მხოლოდ საინფორმაციო და სარეკომენდაციო ხასიათის ღონისძიებებით შემოიფარგლა.

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 ზედმიწევნით ზუსტი 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.

მარეგულირებელი 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) მხოთავი 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 სიცოცხლისა 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 დაექვემდებაროს გარკვეულ აკრძალვებს.

საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრომ მოამზადა საკანონმდებლო ცვლილებების პაკეტიც. აღნიშნულის მიხედვით, ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა კოდექსში გათვალისწინებული იყო ადმინისტრაციული სანქციების (საწყის ეტაპზე - 50 ლარიანი ჯარიმის) შემოღება იმ პირების მიმართ, რომლებიც დაარღვევდნენ ბუნებრივი გაზის უსაფრთხოების წესებს, ან თვითნებურად აღადგენდნენ გაზს ქსელიდან ჩახსნილ დანადგარებზე, თუმცა, გარკვეული საბაზისო რეგულაციების არარსებობის გამო, აღნიშნული საკანონმდებლო ცვლილებები არ დამტკიცდა.

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.

დედაქალაქში, გასული წლების განმავლობაში ჩატარდა უამრავი გეგმიურ-გამაფრთხილებელი რევიზია და ჩაიხსნა უსაფრთხოების და ტექნიკური ნორმების დარღვევით მოწყობილი ათასობით ბუნებრივი გაზის დანადგარი. დღემდე საკმაოდ ეფექტურად მუშაობს შპს „თბილისი-ენერჯის“ ტექნიკური, სადისპეტჩერო-საავარიო და სწრაფი რეაგირების (114) სამსახურები. თუმცა, რიგ შემთხვევებში, მომხმარებლებმა თვითნებურად აღადგინეს ბუნებრივი გაზის მიწოდება და ისევ დააერთეს ქსელიდან ჩახსნილი საფრთხის შემცველი დანადგარები, რითაც დიდი საფრთხე შეუქმნეს საკუთარ, ასევე, გარშემო მყოფ პირთა სიცოცხლესა და ჯანმრთელობას.

ბუნებრივი გაზისაგან გამოწვეული აფეთქებები და უბედური შემთხვევები. გაზის გაჟონვა და მხუთავი აირის (CO-ს) დაგროვება

ქ. რუსთავში, ლეონიძის ქუჩაზე მომხდარი უბედური შემთხვევა

უბედური შემთხვევა დაფიქსირდა 2020 წლის 28 იანვარს ქ. რუსთავში, ლეონიძის ქუჩა №12, ბინა №102-ში ნაქირავებ საცხოვრებელ სახლში, სადაც გარდაცვლილი იპოვეს ცოლ-ქმარი. ხოლო 25 წლის ახალგაზრდა გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებაში. გარდაცვალების სავარაუდო მიზეზად დასახელდა CO-თი (მხუთავი აირით) ინტოქსიკაცია. შეტყობინება მომხმდარი უბედური შემთხვევის შესახებ სს „საქორგაზში“ შევიდა ქალაქ რუსთავის მერიის სატელეფონო ცხელი ხაზის სამსახურიდან.

წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან დგინდება, რომ შემთხვევამდე რამდენიმე თვით ადრე, კერძოდ, 2019 წლის 25 სექტემბერს მომხმარებელთან განხორციელდა გეგმიურ - გამაფრთხილებელი შემოწმება. ადგილზე მისულმა კომპანიის წარმომადგენლებმა დააფიქსირეს, რომ მომხმარებლის საცხოვრებელ ბინაში ტექნიკური ნორმების დარღვევით იყო დამონტაჟებული 10 ლიტრიანი ღია წვის კამერიანი წყალგამაცხელებელი, დანადგარი ამასთანავე გამოსული იყო მწყობრიდან და არ მუშაობდა გამართულად, რის გამოც ჩაიხსნა ქსელიდან. აბონენტს გაეცნო კომპანიის მიერ შედგენილი აქტი და ჩაუტარდა ინსტრუქტაჟი ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მოხმარებასთან დაკავშირებით, რაც დაადასტურა თავისი ხელმოწერით.

აბონენტის გაფრთხილების მიუხედავად, რომ ეკრძალებოდა აღნიშნული გაზის დანადგარის თვითნებური ჩართვა. როგორც ჩანს, ბინის მეპატრონემ, ან შესაძლოა ბინის დამქირავებლებმა არაერთხელ განახორციელეს ჩახსნილ დანადგარზე ბუნებრივი გაზის თვითნებური აღდგენა და სიცოცხლისათვის საშიში დანადგარის გამოყენება. ამასთან, მწყობრიდან გამოსულ წყალგამაცხელებელზე გააკეთეს მინაწერი, თუ როგორ უნდა ჩაერთოთ და გამოეყენებინათ იგი, რაც საბოლოოდ გახდა უბედური შემთხვევის მიზეზი.

ქ. რუსთავში, ლეონიძის ქუჩაზე მომხდარი უბედური შემთხვევა განსაკუთრებით ხაზგასასმელია, ვინაიდან, როგორც განხილულმა საქმეებმა აჩვენა, პრობლემა ხშირად ჩნდება დროებით დაკეტილ და შემდგომში გაქირავებულ ბინებში. ხშირია შემთხვევა, რომ დაკეტილ ბინებში ახლად შესული მობინადრეები, ან დამქირავებლები არ ატყობინებენ კომპანიას გაზის დანადგარების უსაფრთხოების გადამოწმების შესახებ და თვითნებურად ახდენენ ბუნებრივი გაზის დანადგარების ჩართვას, რაც მეტწილად ზრდის ასეთი დანადგარებიდან მომდინარე საფრთხეებს.

ქ. ქუთაისში, ნიკვას ქუჩაზე მომხდარი უბედური შემთხვევა

2020 წლის 3 იანვარს ქ. ქუთაისში, ნიკვას ქუჩის №76, ბინა №108–ში გარდაცვლილი იპოვეს ერთი ადამიანი - ქალბატონი, რომელიც წარმოადგენდა აღნიშნული ბინის მეპატრონეს. ტრაგედიის ერთ-ერთ ვერსიად ბუნებრივი გაზის გაჟონვა (როგორც წინა შემთხვევაში, მხუთავი აირის CO-ს დაგროვება) დასახელდა.

სს „საქორგაზის“ ინფორმაციით ქ. ქუთაისში, ნიკვას ქუჩის №76, ბინა №108–ში არსებული ბინის ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება განხორციელდა 2016 წელს, თუმცა, სამზარეულოში გასანიავებელი სარკმელის არარსებობის გამო მომხმარებლისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდება არ განხორციელდა. რამდენიმე თვის შემდეგ აღნიშნულმა ქალბატონმა განცხადებით მიმართა კომპანიას და მოითხოვა ბუნებრივი გაზის მიწოდება, რაც კომპანიამ დააკმაყოფილა. თუმცა, რა გახდა აღნიშნულის საფუძველი, ან წინასწარ შემოწმდა თუ არა მომხმარებლის შიდა ქსელი და დანადგარები გაურკვეველია.

კომპანიის განმარტებით, მომდევნო წლებში კომპანიის არაერთი მცდელობის მიუხედავად, მომხმარებლის მისამართზე გეგმიური შემოწმების ჩატარება ვერ მოხერხდა (მისი ბინაში არყოფნის გამო). ამასთან, მთელი მომდევნო პერიოდის განმავლობაში მომხმარებლის მიმართვა კომპანიაში არ დაფიქსირებულა, რომელიც დაადგენდა, თუ როდის განხორციელდა საფრთხის შემცველი გაზის დანადგარების მონტაჟი.

შეტყობინება მომხმდარი უბედური შემთხვევის შესახებ სს „საქორგაზში“ შევიდა ქალაქ ქუთაისის საპატრულო პოლიციის სამსახურიდან. ადგილზე მისულმა კომპანიის საავარიო სამსახურის თანამშრომლებმა დააფიქსირეს უსაფრთხოებისა და ტექნიკური ნორმების დარღვევით დამონტაჟებული გაზის დანადგარები, მათ შორის, ღია წვის კამერიანი წყალგამაცხელებელიც, რომელიც დამონტაჟებული იყო მომხმარებლის საცხოვრებელ ფართში. აღნიშნულიდან გამომდინარე, ზუსტად ძნელია იმის დადგენა, რომელმა დანადგარმა გამოიწვია უბედური შემთხვევა, თუმცა, საქმეზე დაწყებულია გამოძიება და დაინიშნა ექსპერტიზა.

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 თვითნებობა, ან დაუდევრობა. ხაზგასმით აღვნიშნავთ, რომ მსგავსი უკანონო ქმედებები დიდ საფრთხეს უქმნის როგორც მათი ოჯახის წევრების, ასევე, დამქირავებლების და იმავე კორპუსში მცხოვრებ სხვა ოჯახების (მეზობლების) სიცოცხლესა და ჯანმრთელობას.

ქ. ბათუმში, ბაზრობის ტერიტორიაზე, „თევზის კაფეში“ მომხდარი აფეთქება

2020 წლის 10 ივნისს ქ. ბათუმში, თევზის ბაზრობის ტერიტორიაზე არსებულ „თევზის კაფეში“ 06:07 საათზე ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი აფეთქების გამო გაჩნდა ხანძარი, რის შედეგადაც დაიწვა კვების ობიექტის სამზარეულოს ნაწილი. ადგილზე გამოიძახეს საგანგებო სიტუაციების და შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ საავარიო სამსახურები. აფეთქების გამომწვევი მიზეზების შესწავლიდან და ადგილზე შედგენილი დოკუმენტაციიდან გაირკვა, რომ ბუნებრივი გაზი მისვლის მომენტში იყო შეწყვეტილი და დაზიანებული იყო გაზის 32 მმ-იანი რკინის მილი.

როგორც წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან დგინდება, 2019 წლის 23 ივლისს მომხმარებელთან განხორციელდა გეგმიურ-გამაფრთხილებელი შემოწმება, რა დროსაც რაიმე სახის დარღვევა არ გამოვლენილა. კვების ობიექტი შემოწმების მომენტში მოიხმარდა ბუნებრივი გაზის საწარმოო, ე.წ. „რესტორნის ტიპის“ 4 სანთურიან გაზქურას, ასევე 24 ლიტრიან წყალგამაცხელებელს, ინფორმაცია გაზის ქსელის ტექნიკური მდგომარეობის შესახებ ამავე აქტში მითითებული არ არის.

აღნიშნული ობიექტის ქსელზე მიერთების და ტექნიკური დოკუმენტაცია კომპანიიდან წარმოდგენილი არ ყოფილა. ეს მოგვცემდა მოცემული შემთხვევის სრული გაანალიზების შესაძლებლობას. კერძოდ, ობიექტზე იყო თუ არა დაცული უსაფრთხოების და ტექნიკური ნორმების მოთხოვნები, ასევე, თავიდანვე იყო თუ არა მისი გაზმომარაგების ქსელი უსაფრთხო და გამართულ მდგომარეობაში. საყურადღებოა, რომ ადგილზე აღმოჩენილი დაზიანებული გაზის 32 მმ-იანი რკინის მილი შესაძლოა ყოფილიყო გაზის გაჟონვის და შემდგომში აფეთქების გამომწვევი მიზეზი.

გარდაზნის მუნიციპალიტეტში, სოფელ სააკაძეში მომხდარი აფეთქება

2020 წლის 31 იანვარს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოვიდა ინფორმაცია გარდაზნის მუნიციპალიტეტის სოფელ სააკაძეში მომხდარ აფეთქებასთან დაკავშირებით. კერძოდ, 2019 წლის 27 დეკემბერს აღნიშნულ სოფელში საცხოვრებელი სახლის მეორე სართულზე ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან მოხდა აფეთქება, რის გამოც 85 წლის მამაკაცმა მიიღო ჯანმრთელობის დაზიანება (დამწვრობა), რომელიც გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებაში.

შეტყობინება მომხმდარი უბედური შემთხვევის შესახებ კომპანიაში არ შესულა და აღნიშნული ცნობილი გახდა საინფორმაციო საშუალებებიდან, რის საფუძველზეც ადგილზე გავიდა კომპანიის საავარიო სამსახური. წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან დგინდება, რომ შემთხვევამდე რამდენიმე თვით ადრე, კერძოდ, 2019 წლის 12 მაისს მომხმარებელთან განხორციელდა გეგმიური შემოწმება. ადგილზე მისულმა კომპანიის წარმომადგენლებმა დააფიქსირეს, რომ მომხმარებლის საცხოვრებელ ბინაში, სამზარეულოში ტექნიკური ნორმების დარღვევით იყო დამონტაჟებული ღია წვის კამერიანი წყალგამაცხელებელი, რომელიც ჩაიხსნა ქსელიდან და მომხმარებელს აეკრძალა მისი გამოყენება. მომხმარებელს ჩაუტარდა ინსტრუქტაჟი ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მოხმარებასთან დაკავშირებით, რაც დაადასტურა აქტზე თავისი ხელმოწერით.

მიუხედავად იმისა, რომ აბონენტი გააფრთხილეს, წყალგამაცხელებლის ჩართვის აკრძალვის შესახებ, მან თვითნებურად დაამონტაჟა სხვა, დახურული ტიპის ორ კამერიანი წყალგამაცხელებელი, რომლის შესახებაც არ აცნობა კომპანიას. შესაბამისად, კომპანია უთითებს მომხმარებლის მხრიდან კანონმდებლობის მოთხოვნების დარღვევაზე. არსებული რეგულაციების მიხედვით, მომხმარებელი ვალდებულია ახალი ან გარემონტებული (შეკეთებული) გაზის ხელსაწყოების ექსპლუატაციაში გაშვებამდე, უზრუნველყოს აღნიშნული გაზის ხელსაწყოების მიერთების ტექნიკური შემოწმება განაწილების ლიცენზიატის მეშვეობით.

მომხდარი აფეთქების ძირითადი მიზეზი შესაძლოა იყოს მომხმარებელთან აღმოჩენილი კიდევ ერთი უხეში დარღვევა. ადგილზე შემოწმებიდან და გადაღებული ფოტომასალიდან დგინდება, რომ მომხმარებელს ქსელდან ჩახსნილი ჰქონდა „კარმის“ ტიპის გამათბობელი და გამათბობელის დამშვებ მილზე თვითნებურად ჰქონდა მიერთებული 3 - 4 მეტრის რეზინის მილი, რომელზეც დამაგრებული იყო კუსტარულად დამზადებული სანთურა ე.წ. „ფარსუნკა“, რასაც იყენებდა შეშის ღუმელის ასანთებად. როგორც ირკვევა, ეს მოწყობილობა მოთავსებული იყო იატაკზე გახსნილ მდგომარეობაში, რამაც გამოიწვია გაზის დაგროვება და აფეთქება.

საქართველოს რეგიონების, ასევე, დედაქალაქის სხვადასხვა მუნიციპალიტეტების მასშტაბით წინა წლებში ჩატარებული საინფორმაციო კამპანიის ფარგლებში

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის 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.“

გარდა ამისა, საცხოვრებელ ბინებში ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მოხმარებაზე პასუხისმგებლობა ეკისრებათ მობინადრეებს და ამ დროს ზუსტად უნდა იყოს დაცული ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო დანადგარების უსაფრთხოების მოთხოვნები და ექსპლუატაციის წესები. დაუშვებელია ბუნებრივი გაზის შიდა გაყვანილობის თვითნებური გადაკეთება/რეკონსტრუქცია, ასევე, ბუნებრივი გაზის ე.წ. „კუსტარული“ დანადგარების გამოყენება, რადგან ასეთ ხელსაწყოებს არ გააჩნიათ ტექნიკური დოკუმენტაცია და წარმოადგენენ მომეტებული საფრთხის წყაროებს, რასაც თვალნათლივ მოწმობს სოფელ სააკაპეში მომხდარი შემთხვევა.

შემთხვევები საწარმოო ობიექტებზე

ქ. თბილისი, ბუნებრივი გაზის გაჟონვა „სითი მოლში“

2020 წლის 17 აგვისტოს ქ. თბილისში, პეტრე ქავთარაძის ქუჩის №1-ში მდებარე სავაჭრო ცენტრი „სითი მოლიდან“ შპს „თბილისი ენერჯის“ სწრაფი რეაგირების სამსახურში (114) საღამოს საათებში შევიდა შეტყობინება ბუნებრივი გაზის სუნის შესახებ. ადგილზე გამოცხადნენ კომპანიის სწრაფი რეაგირების სამსახურის თანამშრომლები, რომლებმაც სავაჭრო ცენტრის ტერიტორიაზე არსებული ჰიპერმარკეტ „გუდვილის“ სამზარეულოს დათვალეირებისას აღმოაჩინეს საწარმოო ტიპის გაზქურის ღია მდგომარეობაში დატოვებული სანთურები. ჯგუფმა შეწყვიტა აღნიშნულ დანადგარზე ბუნებრივი გაზის მიწოდება და მოახდინა ფართის განიავება. ადგილზე ასევე გამოიძახეს საპატრულო პოლიცია და სამაშველო სამსახური. მოცემულ ფაქტზე დაიწყო გამოძიება ვაკე-საბურთალოს პოლიციის მე-2 სამმართველოში.

მეორე დღეს, ადგილზე ასევე მივიდნენ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი და მისი სამსახურის წარმომადგენლები. მოხდა შემთხვევის ადგილის დათვალიერება და გაიმართა შეხვედრა ობიექტის წარმომადგენლებთან. საწარმოო გაზქურები შემოსაზღვრული იყო პოლიციის ლენტით. ობიექტის წარმომადგენლების განმარტებით, სამზარეულოში დაცულია უსაფრთხოების მოთხოვნები და იქ მომუშავე პერსონალი. მათი აზრით, შესაძლოა სამუშაოს დასრულების შემდეგ რომელიმე თანამშრომლის დაუდევრობის გამო სანთურები დარჩა ღია მდგომარეობაში.

კომპანიიდან გამოვითხოვეთ ამ შემთხვევასთან დაკავშირებული ყველა დოკუმენტი. როგორც წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან გაირკვა, ორი დღით ადრე 2020 წლის 15 აგვისტოს აღნიშნულ ობიექტზე განხორციელდა შემოწმება. შემოწმებით დადგინდა, რომ გაზქურების გაყვანილობა იყო გაუმართავი და ადგილი ჰქონდა ბუნებრივი გაზის გაჟონვას. დროებით შეწყდა ბუნებრივი გაზის მიწოდება და აღმოიფხვრა გაჟონვები.

შემთხვევის დღეს, 17 აგვისტოს ადგილზე მისულმა საავარიო ბრიგადამ სპეციალური ხელსაწყოთი ლაზერით შეამოწმა სამზარეულოში გაზის კონცენტრაცია. ხელსაწომ აჩვენა 45 000 კკმ. როგორც დადგინა სამზარეულოში განთავსებული გაზქურების 8 სანთურა დარჩენილი იყო ღია მდგომარეობაში და ჟონავდა გაზი. თუ გავითვალისწინებთ, რომ აღნიშნულ სანთურებს აქვთ საკმაოდ მაღალი წარმადობა (0.75 მ³/სთ და უფრო მეტიც) ნათელი გახდება, რომ საკმაოდ მცირე დროში სამზარეულოში შესაძლებელი იყო დაგროვებულიყო ბუნებრივი გაზის საკმაოდ მაღალი კონცენტრაცია.

ობიექტს ისევ შეუწყდა ბუნებრივი გაზის მიწოდება და დაილუქა ონკანი. ამასთანავე, მის წარმომადგენლებს, ისევ მიეცათ მითითებები გაზგაყვანილობის მოწესრიგების და რეზინის მილების შეცვლის შესახებ. აღნიშნული პრობლემა რატომღაც არ არის დაფიქსირებული თავდაპირველი შემოწმების აქტში, თუმცა, გარკვეული ხარვეზები ამ აქტშიც ფიქსირდებოდა. შესაბამისად, შესაძლოა კომპანიამ თავიდანვე არასრულად შეამოწმა ობიექტის გაზგაყვანილობა, რის გამოც ვთვლით, რომ ქსელის უსაფრთხოების სრულად მოგვარებამდე არ უნდა მოეხდინათ ბუნებრივი გაზის მიწოდების აღდგენა.

კომპანია თავის წერილში მიუთითებს, რომ საქართველოს მთავრობის 2014 წლის 22 იანვრის №101 დადგენილების შესაბამისად, ობიექტის შიდა ქსელის და გაზის დანადგარების გამართულ/უსაფრთხო ექსპლუატაციაზე ეკისრება მფლობელს, რაც კონკრეტულად გაზის სანთურების ღიად დატოვებისას ასევე არის, მაგრამ ბუნებრივი გაზის მოხმარების დროს უსაფრთხოების მოთხოვნებთან შეუსაბამობის აღმოჩენა კომპანიის პირდაპირი ვალდებულებაა და აღნიშნული კომპანიებმა სრულყოფილად და კვალიფიციურად უნდა განახორციელონ.

2020 წლის 22 აგვისტოს ისევ შემოწმდა ჰიპერმარკეტ „გუდვილის“ სამზარეულო. კომპანიამ ისევ დააფიქსირა ობიექტზე ტექნიკური ნორმების დარღვევა, თუმცა, ამჯერად

გაურკვეველია კონკრეტულად რა მოთხოვნები იყო დარღვეული, ან რომელ დანადგარზე არის საუბარი, რადგან როგორც აღმოჩნდა ამავე ობიექტზე საწარმოო გაზქურების გარდა, დამონტაჟებულია ბუნებრივი გაზის სხვა დანადგარებიც, კერძოდ, 3 კედლის მოდული (ცენტრალური გათბობის სისტემა) და ერთი ცალი „ქართული თონე.“ ბუნებრივი გაზის მიწოდება ობიექტზე არც ამ ჯერზე განხორციელებულა.

ქ. თბილისში, ტრანსპორტის ქუჩაზე მდებარე „საცხოში“ მომხდარი აფეთქება

2020 წლის 14 აგვისტოს, ქ. თბილისში, ტრანსპორტის ქუჩაზე არსებულ საცხოში, დღის საათებში ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი აფეთქების გამო დაშავდა ორი ადამიანი, რომლებიც გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებაში. საკითხის შესწავლის მიზნით დაუყოვნებლივ მიემართეთ შპს „თბილისი ენერჯის.“

კომპანიის საავარიო ბრიგადის მიერ შედგენილი დოკუმენტიდან დგინდება, რომ აღნიშნულ მისამართზე გაზის გაჟონვის გამო მოხდა აფეთქება, რის შედეგადაც სხეულის დაზიანება მიიღო ორმა პირმა, რომლებიც სამკურნალო დაწესებულებაში გადაიყვანა სასწრაფო დახმარების სამსახურმა. საავარიო სამსახურის აქტში აღნიშნულია, რომ „საცხოში დაქსელილია ტექნიკური ნორმების დარღვევით, რეზინის მილებით და კუსტარული გადაბმებით. მატერიალური ზიანი არ დამდგარა.“ აქვე მითითებულია, რომ ობიექტს შეუწყდა ბუნებრივი გაზის მიწოდება და ეცნობა ცენტრალურ სადისპეტჩეროს.

აღნიშნულ ობიექტზე გეგმიური შემოწმებები ჩატარებული არ ყოფილა. თუმცა, შემთხვევის დღეს, ადგილზე მისულმა კომპანიის წარმომადგენლებმა დააფიქსირეს, რომ მომხმარებლის ბუნებრივი გაზის შიდა ქსელი მოწყობილი იყო ტექნიკური ნორმების დარღვევით, აფეთქების მიზეზიც სავარაუდოდ სწორედ დარღვევით მოწყობილი ქსელიდან ბუნებრივი გაზის გაჟონვას უკავშირდებოდა.

როგორც განხილული შემთხვევებიდან ირკვევა, საწარმოო, ძირითადად კი კვების, ობიექტებზე ხშირად აქვს ადგილი ტექნიკური ნორმებისა და უსაფრთხოების მოთხოვნების დარღვევებს, რაც ხშირად ხდება სხვადასხვა შემთხვევის მიზეზი. შესაბამისად, აუცილებელია გაძლიერდეს ასეთი ობიექტების კონტროლი და მოქმედი კანონდებლობის მოთხოვნების შესაბამისად გამოიყოს და კვალიფიციურად მომზადდეს, ობიექტის უსაფრთხოებაზე პასუხისმგებელი პირი/პირები.

პრევენციული ღონისძიებები

საინფორმაციო კამპანია „გაუფრთხილდი სიცოცხლეს“

განაწილების ლიცენზიატების მიერ განხორციელებული ღონისძიებების გარდა, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა 2020 წელსაც წამოიწყო უსაფრთხოების საინფორმაციო კამპანია „გაუფრთხილდი სიცოცხლეს“, რომლის ფარგლებშიც იგეგმებოდა ენერგომბუსმენისა და სამსახურის თანამშრომლების ვიზიტები დედაქალაქის არაერთ უბანში და საქართველოს რეგიონებში. პროცესი შეფერხდა ქვეყანაში არსებული ეპიდემიოლოგიური სიტუაციის გართულებისა და დაწესებული შეზღუდვების გათვალისწინებით.

საანგარიშო წლის დასაწყისში განხორციელდა მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსების ამხანაგობის თავმჯდომარეებთან შეხვედრები. ასევე, მომხმარებელთა საცხოვრებელ ბინებში ვიზიტებიც, სადაც ადგილზე განემარტათ მომხმარებლებს ბუნებრივი გაზიდან მომდინარე საფრთხეები და გაზის დანადგარების უსაფრთხო ექსპლუატაციის წესები. მომხმარებლებთან ვიზიტებში აქტიურად იყვნენ ჩართული კომპანიის წარმომადგენლები, რომლებიც ბინის მფლობელების ნებართვით ადგილზე ახდენდნენ ბუნებრივი გაზის დანადგარების, გაზგაყვანილობის და სავენტილაციო არხების დათვალიერებას და უწევდნენ კონსულტაციას გაზის დანადგარების უსაფრთხო ექსპლუატაციისა და პრობლემური საკითხების შესახებ.

2020 წლის 12 თებერვალს ენერგომბუსმენი ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის თავმჯდომარესთან ერთად ჩუღურეთის რაიონში შპს „თბილისი ენერჯის“ მიერ ორგანიზებულ უსაფრთხოების კამპანიას დაესწრო. აღნიშნულის ფარგლებში კომპანიის ხელმძღვანელობასთან ერთად შეხვედნენ მოსახლეობას და უსაფრთხოების წესების დაცვის აუცილებლობაზე ისაუბრეს. ენერგომბუსმენის სამსახური მიესალმება და შეუერთდა წამოწყებულ კამპანიას და მიაჩნია, რომ ასეთი სახის ღონისძიებები წარმოადგენს მნიშვნელოვან პრევენციას ფატალური შემთხვევების არიდებისთვის და მიზნად ისახავს მოქალაქეებში სამომხმარებლო ცოდნის ამაღლებას.

2020 წლის 19 თებერვალს საინფორმაციო კამპანიის „გაუფრთხილდი სიცოცხლეს“ ფარგლებში ქ. თბილისში გაიმართა მორიგი შეხვედრა მოსახლეობასთან (საბურთალო, ბუკიას ბაღი). ამ ღონისძიებისთვის სპეციალურად დაიბეჭდა ბუნებრივი გაზის უსაფრთხოების ბუკლეტები, რომლებიც დაურიგდათ მოქალაქეებს. დაინტერესებულ მოქალაქეებს კონსულტაციები ადგილზე გაეწიათ ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მათთვის საინტერესო საკითხებზე. ღონისძიებაში მონაწილეობა მიიღეს შპს „თბილისი ენერჯის“ ტექნიკურმა სამსახურებმა და თბილისის საკრებულოს წევრებმა.

2020 წლის მარტიდან ახალი კორონავირუსის (COVID 19) გავრცელების გამო ქვეყანაში გამოცხადდა საგანგებო მდგომარეობა. შესაბამისად, შეიზღუდა გარკვეული აქტივობები, რაც უსაფრთხოების კამპანიის ფარგლებში იყო დაგეგმილი. კერძოდ, შეიზღუდა მოსახლეობასთან და სხვადასხვა ორგანიზაციებთან პირისპირ შეხვედრები. დანარჩენ ნაწილში აღნიშნული ღონისძიებები ისევ გაგრძელდა და უსაფრთხოების საინფორმაციო

კამპანია გაგრძელდა მასობრივი საინფორმაციო წყაროების საშუალებებით. მიგვაჩნია, რომ მოცემული საკითხი წარმოადგენს მაღალი საზოგადოებრივი ინტერესის საგანს და შესაბამისად, უსაფრთხოების ღონისძიებების ინტენსივობა არ უნდა შემცირდეს.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აქტიურად ახდენს კომპანიების ჩართვას ბუნებრივი გაზის ქსელების შემოწმებების პროცესში. უსაფრთხოების საკითხებზე შემოსული ინფორმაციის საფუძველზე 2020 წელს განხორციელდა არაერთი შემოწმება კომპანიებისათვის სწრაფი შეტყობინებისა და წერილობითი მიმართვების საფუძველზე.

ბუნებრივი გაზის სუნის გავრცელების გამო, მასშტაბური შემოწმება განხორციელდა ქ. ქუთაისში, ჯავახიშვილის ქუჩაზე მდებარე №2–ში, №4 და №6 შენობებში. შემოწმებები აგრეთვე განხორციელდა ქ. თბილისში, ლიბანის ქუჩა №10, მე-2 კორპუსში, ასევე, ეგნატე და ვახტანგ ფიფიების №21–ში, სადაც ბუნებრივი გაზის ქსელი მოწყობილი იყო უსაფრთხოების მოთხოვნების დარღვევით და ცენტრალური დგარიდან ჟონავდა ბუნებრივი გაზი.

მიმართვა გაიგზავნა კასპის მუნიციპალიტეტის, სოფელ კოდისწყაროს საკითხზეც, სადაც ბუნებრივი გაზის ქსელი მოწყობილი იყო საკმაოდ დაბალ სიმაღლეზე და არსებობდა ქსელის დაზიანების მაღალი რისკები. ყველა მითითებულ შემთხვევაში ბუნებრივი გაზის ქსელი და სხვა მოწყობილობები შესაბამისი მოიყვანეს უსაფრთხოების სტანდარტებთან.

ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია

ახალი მომხმარებლების მიერთების დროს წარმოქმნილი პრობლემები. განაცხადების დახარვეზება. უსაფრთხოება სამშენებლო ობიექტებზე. შიდა ქსელების მოწყობა/ რეკონსტრუქცია და ბუნებრივი გაზის მიწოდების ვადების გაჭიანურება.

ბუნებრივი გაზის ხელმისაწვდომობა, შესაბამისად, ახალი მომხმარებლების გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება ბოლო წლებში საკმაოდ 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.

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 2020 წელს განხილულმა საქმეებმა აჩვენა, რომ ასევე ეფექტურად მოქმედებს 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. 2020 წელს შპს „თბილისი ენერჯის“ (ყოფილი შპს „ყაზტრანსგაზ თბილისის“) ოფისებში გაზიფიკაციის მოთხოვნით შევიდა 15549 ინდივიდუალური განაცხადი, რომლიდანაც დამტკიცდა 9851 განაცხადი, ხოლო არ დაკმაყოფილდა 5698 განაცხადი. 2019 წელთან შედარებით განაცხადების რაოდენობა გაიზარდა და ფაქტობრივად გაორმაგდა.

ქსელზე მიერთების მსურველთა დიდი რაოდენობა დაფიქსირდა იმ მსხვილ კომპანიებში, რომლებიც მოიცავენ საქართველოს სხვა დიდ ქალაქებს, რეგიონებსა და სოფლებს. თუმცა, გასულ წლებში განხორციელებული გაზიფიკაციის პროგრამების შემდეგ მიერთების მსურველთა რაოდენობა 2019 წელთან შედარებით გარკვეულწილად შემცირდა. შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განაწილების არეალში 2020 წელს დარეგისტრირდა 22942 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი, აქედან, დასრულდა 18248 მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება. 2020 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალს დაემატა 93 ახალი დასახლებული პუნქტი.

სს „საქორგაზის“ განაწილების არეალში საანგარიშო წელს დარეგისტრირდა 9942 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი. დღეის მდგომარეობით დასრულდა 9260 მომხმარებლის გაზიფიკაციის პროცესი. 2020 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალში ბუნებრივი გაზი დამატებით მიეწოდა 26 დასახლებას.

მნიშვნელოვანია კომპანიების ლიცენზიების და განაწილების არეალების გაფართოების მხრივ განხორციელებული ცვლილებები. 2020 წელს შპს „თბილისი ენერჯიმ“ გააფართოვა ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელი გარკვეული მიმართულებებით. კომპანიამ ბუნებრივი გაზის განაწილება დაიწყო შპს „ვაკეს“ ყოფილ არეალში (სოფელი თელეთი), შპს „ტაბას“ არეალში, რომელიც ძირითადად მოიცავს სოფელ ტაბახმელას და შპს „ჩირაღდანი 21-ე საუკუნეს“ არეალში - დიდი დილომის გარკვეული ნაწილი.

აღნიშნული კომპანიები ბუნებრივი გაზის განაწილების დროს და ახალი მომხმარებლების მიერთების პროცესში ხშირად არღვევდნენ მომხმარებლების უფლებებს. აღნიშნულ არეალებში მომხმარებლებს არაერთხელ დაუგვიანდათ ბუნებრივი გაზის მიწოდება, რაც ზოგჯერ ქსელის გადაცემის პროცედურებით ახსნეს და განაცხადების განმეორებით წარდგენა მოითხოვეს. ვთვლით, რომ აღნიშნულ არეალებში ბუნებრივი გაზის განაწილების მსხვილი ლიცენზიატის შესვლა არსებითად გააუმჯობესებს მომხმარებელთა მომსახურების ხარისხს.

დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც მიერთებისათვის დადგენილ ვადაში (40 სამუშაო დღე) კომპანიებმა საერთოდ არაფერი განახორციელეს, ამასთან, 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 მიუწოდებლობის 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 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 კომპანიისვე მიზეზით ვერ განხორციელდა.

მომხმარებლებისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყება განხორციელდა დამცველის სამსახურის მიმართვებისა და რეკომენდაციების გაგზავნის შემდგომ, კომპანიას ასევე მიეცა განმარტება, რომ მიერთების სამუშაოების შეუსრულებლობის დროს, ისეთი აქტების გაფორმება, რომელიც არ ასახავს ბუნებრივი გაზის მიუწოდებლობის 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.

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 ზედმიწევნით ზუსტად უნდა განახორციელონ „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-19 და მე-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, განაცხადების დახარვეზების და მიერთების ვადების უხეში დარღვევების საშუალებითაც. ერთ-ერთ ასეთ პრობლემურ საკითხს წარმოადგენს უძრავი ქონების გაყოფის (ქონების გამიჯვნის) დროს გამოყოფილი ფართის გაზიფიკაციის საკითხის რეგულირება.

მაგალითად, კომპანიამ მომხმარებლის განაცხადი დაახარვეზა და 5 სამუშაო დღის ვადაში გაუგზავნა შეტყობინება, რომ კომისიის მიერ დადგენილი გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური არ ვრცელდებოდა უძრავი ქონების გაყოფის შემთხვევაში გამოყოფილი უძრავი ქონების ქსელზე მიერთებაზე. შესაბამისად, მომხმარებელს განუმარტეს, რომ დაეწერა განცხადება გამოყოფილი ქონების გაზიფიკირებაზე, რასაც კომპანია უზრუნველყოფდა მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებით (ანუ არარეგულირებადი წესით). გაზიფიკირების თანხამ შეადგინა - 1205 ლარი, რასაც მომხმარებელი არ დაეთანხმა.

კომპანიას დამატებით დაევალა წარმოედგინა განმარტება ქონების გამიჯვნასთან დაკავშირებით, ასევე მტკიცებულებები, მიეწოდებოდა თუ არა გაყოფამდე ბუნებრივი გაზი აღნიშნულ უძრავ ქონებას (მის ნაწილს), რაზეც სათანადო მტკიცებულებები ვერ იქნა წარმოდგენილი. ამასთან, საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს ინფორმაციით, განცხადებაში მითითებული უძრავი ქონება არ იყო გამიჯნული და წარმოადგენდა აქტიურ მონაცემს. შესაბამისად, კანონმდებლობით დადგენილი ფორმის განაცხადით (საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის შემთხვევა) მიმართვის შემთხვევაში კომპანიას უნდა მოეხდინა მომხმარებლის განაცხადის დამტკიცება, ასევე, „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-19 და მე-19¹ მუხლებით განსაზღვრული მიერთების ღონისძიებების განხორციელება, ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყების ჩათვლით.

აღნიშნული გარემოებების გათვალისწინებით, მარეგულირებელმა კომისიამ მიიჩნია, რომ კომპანიამ დაარღვია წესების მოთხოვნები და განმცხადებელს დაუსაბუთებლად დაუდგინა ხარვეზი. რის გამოც, მოქალაქის მოთხოვნა ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე

სტანდარტული პირობებით, ასევე კომისიის მიერ განსაზღვრული საფასურით (2019 წლის 26 დეკემბრამდე არსებული ოდენობით) მიერთების შესახებ იყო საფუძვლიანი. შესაბამისად, განაცხადი ჩაითვალა დამტკიცებულად და კომპანიას დაევალა მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება (გაზიფიკაცია) - 400 ლარიანი პაკეტის ფარგლებში.

2019 წლის 26 დეკემბრის №45 დადგენილებით „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესებში“ შევიდა ცვლილებები და ამოქმედდა ახალი რეგულაციები, კერძოდ, უძრავი ქონების გაყოფის შემთხვევაზეც გავრცელდა ახალი მომხმარებლის მიერთების წესები, პროცედურები და საფასური. ამდენად, გამოყოფილი უძრავი ქონების ქსელზე მიერთება შემდგომში განხორციელდება ახალი რეგულაციებით განსაზღვრული წესით.

ამავე საკანონმდებლო ცვლილებების საფუძველზე ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასურმა მოიმატა თვითმმართველ ქალაქებში (თბილისი, რუსთავი, ქუთაისი, ფოთი და ბათუმი) და 0-6 მ³ მიერთების საფეხურზე შეადგინა - 800 ლარი. მიერთების საფასურის გაზრდას რამდენიმე წელი ითხოვდნენ განაწილების ლიცენზიატები და აღნიშნულს იმით ხსნიდნენ, რომ გაცილებით მეტი ჰქონდათ დანახარჯები ქალაქების ტიპის დასახლებებში, როგორც სანებართვო-საპროექტო პირობებზე, ისე გაზის (ასფალტის საფარის), და სხვა სახის სამუშაოებზე.

2020 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა განიხილა მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსების ერთობლივი განაცხადების დახარვეზების შემთხვევები. ხარვეზების საფუძველს წარმოადგენდა სპეციფიკური გარემოება. კერძოდ, შპს „თბილისი ენერჯი“ აღნიშნავდა, რომ განაცხადის შეტანის მომენტისთვის მშენებლობები არ იყო დასრულებული. კომპანიამ რამდენიმე ასეთ ობიექტზე შეწყვიტა მიერთების პროცესი, ხოლო მიზეზად დაასახელა, რომ კორპუსში არ იყო: „ბინებში ჩასმული კარ ფანჯრები, მოწყობილი აივნები და კიბეები მოაჯირებით, სადარბაზო მიყვანილი მოპირკეთებამდე, შელესილი ფასადი, ლიფტის შახტა დახურული და სხვა.“

გარდა ამისა, კომპანია უთითებდა, რომ არ იყო დაცული კომპანიის თანამშრომლების შრომის უსაფრთხოების მოთხოვნები, რის გამოც შეუძლებლად მიიჩნიეს დაუმთავრებელ საცხოვრებელ კორპუსში გაზიფიკაციის სამუშაოების განხორციელება. მართალია, მხარეების მიერ არ იყო წარმოდგენილი მშენებლობის და შრომის უსაფრთხოების საკითხებზე კანონმდებლობით განსაზღვრული დოკუმენტაცია, ან კომპეტენტური ორგანოების დასკვნები, მაგრამ რიგ შემთხვევებში, კომპანიის პოზიციას ამყარებდა მისი წარმომადგენლების მიერ გადაღებული ფოტომასალა და ორმხრივად ხელმოწერილი საბუთები, რაც შესაძლებელს ხდიდა დადასტურებულიყო, რომ ზოგიერთ სამშენებლო ობიექტზე არ იყო დაცული როგორც შრომის, ასევე გაზის სისტემებისათვის მოწყობისათვის უსაფრთხო პირობები.

მხარეებს განემარტათ, რომ სამშენებლო ნორმების, ასევე ტექნიკური რეგლამენტების შესრულებაზე და შრომის უსაფრთხო პირობების უზრუნველყოფის საკითხებზე

ზედამხედველობა განეკუთვნება შესაბამისი სახელმწიფო ორგანოების კომპეტენციას, შესაბამისად, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მისთვის კანონით მინიჭებული უფლებამოსილებებიდან გამომდინარე ვერ შეისწავლიდა მითითებულ საკითხებზე მხარეთა მიერ წარმოდგენილი განმარტებებისა და დოკუმენტების საფუძვლიანობას.

თუმცა, დაფიქსირდა ისეთი შემთხვევაც, სადაც კომპანია უსაფუძვლოდ აპელირებდა სამშენებლო ნორმებისა და შრომის უსაფრთხოების მოთხოვნების დარღვევებზე. შპს „ჩ. ს.“ 2019 წლის 20 აგვისტოს კომპანიაში წარადგინა ერთობლივი განაცხადი ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე 32 ახალი მომხმარებლის (მომხმარებელთა 50%-ზე მეტი) მიერთების შესახებ და გადაიხადა მიერთების ღირებულება - 12 800 ლარი, თითოეულზე - 400 ლარი. კომპანიამ განაცხადი დაახარვეზა და 5 სამუშაო დღის ვადაში გააგზავნა შეტყობინება, რომ „განაცხადი დაახარვეზდა სამშენებლო სამუშაოების დაუსრულებლობის გამო.“

აღნიშნულ განაცხადზე ხარვეზის დადგენის საფუძველს წარმოადგენდა კომპანიის მიერ 2019 წლის 22 აგვისტოს შედგენილი დოკუმენტი - „მოთხოვნები საცხოვრებელი კორპუსის განაცხადის დამტკიცებისათვის,“ რომელიც კომპანიამ დამოუკიდებლად შეიმუშავა მსგავსი შემთხვევებისათვის, თუმცა, გაურკვეველი არის აღნიშნულის ნორმატიული და სამართლებრივი საფუძვლები. აღნიშნული ასევე არ იყო დამტკიცებული კომპანიის ხელმძღვანელი პირების ბრძანებით. კომპანიამ მხოლოდ აღნიშნა, რომ საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროში წარდგენილი იყო ცვლილებების პროექტი, რომელიც სამომავლოდ იქნებოდა სახელმძღვანელო ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების შესახებ განაცხადის დამტკიცებისათვის.

საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2009 წლის 9 ივლისის №12 დადგენილებით დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-19¹ მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტების თანახმად, „განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია, განაცხადის მიღებიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში დაადგინოს განაცხადის და მასში არსებული მოთხოვნის სრულყოფილება და განმცხადებელს დაუყოვნებლივ აცნობოს პასუხი განაცხადების დამტკიცების ან ხარვეზის შესახებ გაგზავნილი ტექსტური შეტყობინებით (განაცხადში მითითებულ ძირითად და ალტერნატიულ ნომერზე ან ელექტრონულ მისამართზე).“

„განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია, დაადგინოს გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების მოთხოვნის შესახებ განაცხადში ხარვეზი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და დატოვოს ის განუხილველად, თუ განაცხადი არ არის სრულყოფილი ან/და შევსებულია ხარვეზით (მათ შორის, თუ განაცხადი არ არის შევსებული კომისიის გადაწყვეტილებით დამტკიცებული სტანდარტული ფორმის დაცვით). ასეთ შემთხვევაში

მოთხოვნილი მიერთება შესაძლებელია განხორციელდეს მხოლოდ განაცხადის ხელახლა წარდგენისას.“ ამდენად, წესების მიხედვით ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის განაცხადზე ხარვეზის დადგენის საფუძვლები საერთოდ არ არის კავშირში მშენებლობის დასრულებასთან და შრომის უსაფრთხოების მოთხოვნების შესრულებასთან.

„მოთხოვნები საცხოვრებელი კორპუსის განაცხადის დამტკიცებისათვის,“ რაც შპს „ჩ. ს.“-ის შემთხვევაში წარმოადგინეს ვერ მიიჩნეოდა საქმისათვის არსებითი გარემოებების დამადასტურებელ სარწმუნო დოკუმენტად, რადგან გაურკვეველი იყო შემდგენის ვინაობა (გაკეთებული იყო მხოლოდ ხელმოწერა, საიდანაც შემდგენის ვინაობა ასევე ვერ დადგინდა), არ არის მითითებული ობიექტი (მისი რეკვიზიტები, მაგ. დასახელება და მისამართი, საკადასტრო კოდი), სადაც შედგა და რომლის მდგომარეობასაც ასახავდა. არ იყო შპს „ჩ. ს.“-ის დირექტორის, ან მისი უფლებამოსილი წარმომადგენლის ხელმოწერა და ა. შ.

და ბოლოს, საქმის მასალებს არ ახლდა სხვა მტკიცებულებებიც (მაგ: ფოტო, ან ვიდეო მასალა), რომელიც წარმოდგენილი იყო სხვა შემთხვევებში. კომპანიის წარმომადგენლის მიერ დოკუმენტში (კერძოდ, მონიშნულ პუნქტებში) ასახულ ინფორმაციას, არ ეთანხმებოდა შპს „ჩ. ს.“ დირექტორი და აღნიშნავდა, რომ აღნიშნული დოკუმენტი მისთვის გასაცნობად და ხელმოსაწერად არ წარუდგენიათ, ხოლო მშენებლობა განაცხადის შეტანის მომენტისათვის იყო ფაქტობრივად დასრულებული (მაგ: ლიფტის შახტები იყო დახურული და სრულად უსაფრთხო. შესრულებული იყო სხვა მოთხოვნებიც, გარდა პირველი სართულისა, სადაც არ იყო ჩასმული მხოლოდ შუშები) და შესაბამისად, გაზიფიცირების სამუშაოების წარმოება იყო თავისუფლად შესაძლებელი.

„შრომის უსაფრთხოების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-6 მუხლის „ვ“ პუნქტის თანახმად, დამსაქმებელი ვალდებულია „ამ პუნქტის „ე“ ქვეპუნქტისა და საფრთხის შემცველი ფაქტორების ანალიზის საფუძველზე შეიმუშაოს წერილობითი დოკუმენტი, რომელიც უნდა ითვალისწინებდეს დასაქმებულისა და სამუშაო სივრცეში მყოფი სხვა პირის ჯანმრთელობისათვის ზიანის მიყენების რისკის შემცირების ან აღმოფხვრის ღონისძიებებს, რომლებიც უნდა განხორციელდეს ყველა სახის საქმიანობის დროს და საწარმოს მმართველობის ყველა დონეზე, ამ ღონისძიებების განხორციელების ვადებს, განმახორციელებლებს და განხორციელებისათვის საჭირო სახსრებს.“

მხარეების მიერ არ იყო წარმოდგენილი შრომის უსაფრთხოების კანონით განსაზღვრული წერილობითი დოკუმენტი, რომლის დაუცველობაც მოგვეცემა საფუძველს გვემსჯელა, რომ არ იყო შეთანხმებული და უზრუნველყოფილი მშენებლობაზე დასაქმებული პირების, ასევე კომპანიის თანამშრომლების უსაფრთხოების მოთხოვნები. კომპანიის მიერ ასევე არ იყო წარმოდგენილი შპს „თბილისი ენერჯის“ მიერ შემუშავებული მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსების გაზიფიცირებისათვის აუცილებელი მოთხოვნები, რომელიც მოქმედი კანონმდებლობის საფუძველზე შემუშავებული და დამტკიცებული იქნებოდა

კომპანიის ხელმძღვანელობის მიერ, როგორც მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების ძირითადი სახელმძღვანელო დოკუმენტი.

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე 2020 წლის 12 ნოემბრის საჯარო სხდომაზე კომისიამ მიიჩნია, რომ კომპანიამ დაარღვია კანონმდებლობის მოთხოვნები და განმცხადებელს დაუსაბუთებლად დაუდგინა ხარვეზი. შესაბამისად, შპს „ჩ. ს.“-ის განაცხადი ჩაითვალა დამტკიცებულად და კომპანიას დაევალა მომხმარებლის ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე კანონმდებლობით დადგენილი წესით მიერთება და ბუნებრივი გაზის მიწოდება 2020 წლის 15 დეკემბრამდე.

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 (და გაზის გაშვებაზე) უარს აცხადებენ განაწილების ლიცენზიატები.

მომხმარებლის შიდა ქსელის მოწყობა, და შესაბამისად, მასთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის წარმოება, როგორც წესი, ხორციელდება კომპანიასთან ან კვალიფიციურ პირთან შეთანხმების საფუძველზე. ამასთან, გაზმომარაგებისათვის მომხმარებლის შიდა ქსელის მზადყოფნა უნდა დადასტურდეს გარკვეული სახის დოკუმენტაციით. არსებული დავებიდან გამომდინარე, მარეგულირებელმა კომისიამ განსაზღვრა დოკუმენტაციის ჩამონათვალი, რომელიც საშუალებას მისცემს მომხმარებლებს დაადასტურონ მათი შიდა ქსელის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების მზადყოფნა. კერძოდ, დოკუმენტაციაში უნდა აისახოს:

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

5. კვალიფიციური პირის მიერ შიდა ქსელის მზადყოფნის თაობაზე გაცემული დასკვნა.

2020 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 ხარისხიანად აწარმოონ გაზის ქსელების მოწყობის სამუშაოები და ამასთან დაკავშირებით გასცენ კვალიფიციური დასკვნები.

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

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.

2020 წელს განსაკუთრებით მოიმატა განცხადებებმა აღრიცხვის კვანძების გადატანის, ქსელის რეკონსტრუქციასთან დაკავშირებული ხელშეკრულებების ვადების დარღვევებთან და სამუშაოების დიდი დროით გაჭიანურებასთან დაკავშირებით. მსგავსი დაკვეთებით მიმართვიანობა ყველაზე მაღალი არის დედაქალაქში, შპს „თბილისი ენერჯის“ მიმართ. კომპანიასა და მომხმარებლებს შორის დადებული ხელშეკრულებების ვადები ერთიდაიგივეა და პროექტირების ვადა შეადგენს 15 სამუშაო დღეს, ხოლო შესაბამისი სამუშაოების (სამშენებლო-სამონტაჟო) შესრულების ვადა - 45 სამუშაო დღეს. მიუხედავად იმისა, რომ გაზიფიცირების ვადები საკმაოდ სოლიდურია კომპანია ხშირად ვერ ახერხებს სამუშაოების დროულად შესრულებას და მომხმარებლებისათვის ბუნებრივი გაზის მისივე დადგენილ ვადებში მიწოდებას.

აღნიშნულს დაერთო პანდემიით გამოწვეული შეზღუდვები და კომპანიებმა არაერთხელ მომართეს მარეგულირებელ კომისიას მიერთების ვადების გაზრდის თხოვნით. გარდა ამისა, კომპანიის განმარტებით, სამუშაოების შესრულება ხორციელდება დადგენილი რიგითობის მიხედვით, რომელიც კონტროლდება ხელმძღვანელობის მიერ და რიგითობას ისინი ვერ დაარღვევენ. 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, 2020 წლის განმავლობაში გაგზავნილი რეკომენდაციების (მათ შორის, მრავალშვილიან და მძიმე სოციალურ პირობებში მყოფ ოჯახებზე რეკომენდაციების) საფუძველზე არაერთ მომხმარებელს მიაწოდა კომპანიამ ბუნებრივი გაზი დაჩქარებულ ვადებში - კომპანიისათვის სათანადო რეკომენდაციით მიმართვიდან 10 დღის ვადაში.

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

2019 წელს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა საქართველოს პარლამენტის, ასევე სხვა ორგანიზაციების 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. სათანადო მიმართვები გაეგზავნათ კომპანიებსა და სახელმწიფო ორგანოებს, შედეგად აშენდა ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელი და 2020 წლის დასაწყისში ბუნებრივი გაზი მიეწოდა თერჯოლის მუნიციპალიტეტის, სოფელ შიმშილაქედს.

„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 დაიგეგმა, მომდევნო - 2020 წელს.

2020 წელს პანდემიდან გამომდინარე ბუნებრივი გაზის ცენტრალური მაგისტრალის მშენებლობა შეფერხდა და აღნიშნულ სოფლებში სამუშაოები ვერ დასრულდა. იმედს გამოვთქვამთ, რომ სახელმწიფო ორგანოები უახლოეს მომავალში მოახერხებენ მიმდინარე სამუშაოების აღდგენას და დასრულებას, ასევე, მითითებულ სოფლებში ბუნებრივი გაზის მოსახლეობისათვის მიწოდებას.

გრძელდება სოფლების მოსახლეობისთვის ბუნებრივი გაზით მომარაგებისთვის საჭირო ღონისძიებების განხორციელება. მათ შორის, საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს გაეგზავნა შუამდგომლობა დუშეთის მუნიციპალიტეტის, დაბა ფასანაურის სოფლების: ცხვედიეთის და ბანცურის გაზიფიკირების საკითხზე. სამინისტრომ შესაბამის სახელმწიფო უწყებებთან ერთად განახორციელა აღნიშნული სოფლების წინასაპროექტო მოკვლევის სამუშაოები, მაგრამ ამ ეტაპზე ეს სოფლები ვერ მოხვდნენ განკარგულებით დამტკიცებულ ჩამონათვალში. შესაძლოა აღნიშნული დაკავშირებული იყოს პროექტის საკმაოდ მაღალ ღირებულებასთან, რომელიც მთლიანობაში შეადგენს თითქმის ნახევარ მილიონ ლარს. ანუ, სამშენებლო გაზსადენის სიგრძის (9 950 გრძ. მეტრი) და აბონენტების რაოდენობის (27 ერთეული) გათვალისწინებით, ერთ აბონენტზე გაზიფიკირების საშუალო ღირებულება შეადგენს - 17 685 ლარს.

წარმოდგენილი პასუხის მიხედვით, აღნიშნული დასახლებული პუნქტების გაზიფიკირების საკითხი შესაძლებელია განხილულ იქნას საქართველოს მთავრობის 2019 წლის 5 აპრილის №791 განკარგულების მე-9 პუნქტის ფარგლებში და საჭიროების შემთხვევაში, 6 თვეში ერთხელ, შესაძლებელია მთავრობას კვლავ წარედგინოს საკითხი გაზიფიკირების გეგმის განახლების შესახებ. შესაბამისად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური კვლავ გააგრძელებს სახელმწიფო უწყებებთან და სამინისტროებთან მუშაობას გაზიფიკაციის პროცესის მიღმა დარჩენილი სოფლებისა და დასახლებული პუნქტების პრობლემის მოგვარების მიზნით.

დავალიანებების ჩამოწერა

ბუნებრივი გაზის ხანდაზმული და უსაფუძვლო დავალიანებების ჩამოწერა. აბონენტის ცვლილების დროს დავალიანებების უსაფუძვლოდ გადაკისრება

ხანდაზმული (ანუ, საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით სამ წელზე მეტის) დავალიანებების ჩამოწერის თხოვნით, 2020 წელს საზოგადოებრივ დამცველს ასევე მიმართა

სხვადასხვა ბუნებრივი გაზის სექტორში მოქმედი კომპანიების აბონენტებმა, რაზეც გაიგზავნა სათანადო რეკომენდაციები. შპს „თბილისი ენერჯი“ ბოლო სამი წლის განმავლობაში ენერგომომხმარებლის ყველა შუამდგომლობას თუ რეკომენდაციას უპირობოდ აკმაყოფილებს ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერის თაობაზე.

ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერის საკითხებზე საზოგადოებრივმა დამცველმა ასევე რეკომენდაციებით მიმართა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზს“, სს „საქორგაზს“ და შპს „თელავგაზს.“ ბოლო წლებში ხანდაზმული დავალიანებების საკითხებზე განცხადებებმა იკლო რეგიონებში, თუმცა, აღნიშნული მოხდა იმის ხარჯზე, რომ 2020 წელს კონკრეტული ტერიტორიული ერთეულებიდან განცხადებები მასობრივად აღარ შემოსულა, ისე მაგალითად, როგორც ეს მოხდა 2018 - 2019 წლებში ყაზბეგის მუნიციპალიტეტის შემთხვევაში.

რეგიონებიდან შემოსულ განცხადებებზე საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების შესრულებაზე აღნიშნულმა კომპანიებმა უარი განაცხადეს. შესაბამისად, საკითხები გადაწყვეტილებების მისაღებად გადაეცა მარეგულირებელ კომისიას, რომელმაც მიიღო დაუსწრებელი გადაწყვეტილებები, რითაც მომხმარებლებს ჩამოეწერათ ხანდაზმული დავალიანებები.

„ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესებში“ განხორციელებული ცვლილებების მიხედვით ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებს დაევალებათ ბუნებრივი გაზის ქვითრებში განცალკევებულად ასახონ 3 წელზე მეტი ხნის დავალიანებები და აღნიშნული მიზეზით მომსახურების შეწყვეტა არ განახორციელონ. ამასთან, კომპანიებს შეეზღუდათ უფლება მომხმარებლის პირდაპირი მითითების გარეშე ზედმეტად გადახდილი თანხებით დაფარონ ხანდაზმული დავალიანებები. მათი ასახვა მოხდება მომხმარებლის ანგარიშზე კრედიტის სახით.

ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერასთან ერთად, დამცველის სამსახური აქტიურად აგზავნის რეკომენდაციებს სხვა მომხმარებელთა (მაგალითად: უძრავი ქონების მესაკუთრეთა) დავალიანებების ჩამოწერასთან დაკავშირებით. ასეთი რეკომენდაციების შესრულება თითქმის ყოველთვის ხორციელდება ლიცენზიატი კომპანიების 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-10 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, უძრავი 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.

დეპოზიტების დარიცხვა პანდემიის პერიოდში

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს და მარეგულირებელ კომისიას 2020 წელს ინტენსიურად მომართავდნენ ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლები (მაგ: შპს „ბ. კ. პ.“, შპს „ს.“ და სხვები) შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“, ასევე, სს „საქორგაზის“ მხრიდან დეპოზიტების (თანხის წინასწარ კომპანიის ანგარიშზე განთავსება, ან საბანკო გარანტიის წარდგენა) დარიცხვასთან დაკავშირებით.

მათი განმარტებით, რამდენიმე წელია ახორციელებენ სამეწარმეო საქმიანობას და წარმომადგენენ ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებს. ამასთან, ბუნებრივი გაზის გადასახადებს ყოველთვიურად იხდიან დროულად და სრულად. თუმცა, აღნიშნულმა ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებმა უძრავი ქონების დროებით სარგებლობის (ქონების იჯარის, ქირავნობის და სხვა საფუძვლების) გამო დაარიცხეს დეპოზიტები, რომლის გადახდაც პანდემიის პირობებში, მათი აზრით, იყო არასამართლიანი.

საწარმოების წარმომადგენლების განმარტებით, კორონავირუსის (COVID-19) პანდემიის პირობებში შექმნილ მძიმე მდგომარეობაში, რომლის მეორე ტალღაც დაიწყო 2020 წლის შემოდგომიდან, განსაკუთრებით შეფერხდა საოჯახო სასტუმროების, ბარებისა და რესტორნის ტიპის ობიექტების ფუნქციონირება და, შესაბამისად, მნიშვნელოვნად დაიკლო მიღებულმა შემოსავალმაც. აღნიშნულ პირობებში ისინი არ ეთანხმებოდნენ კომპანიებისაგან

დამატებითი თანხების დარიცხვას და ითხოვდნენ დეპოზიტების გადახდისაგან დროებით გათავისუფლებას.

ზემოთ მითითებულმა ლიცენზიატმა კომპანიებმა თავდაპირველად შეცდომით მოახდინეს დეპოზიტების დარიცხვის შესახებ მომხმარებელთა ინფორმირება და მოკლე ტექსტური შეტყობინებების გაგზავნა (გადახდების დაგვიანების გამო), თუმცა მოგვიანებით ეს ტექნიკურ ხარვეზად მიიჩნიეს და შეცვალეს დეპოზიტების დარიცხვის საფუძველი. კომპანიის წარმომადგენელთა განმარტებით, დეპოზიტების დარიცხვის აუცილებლობა განაპირობა იმ გარემოებებმა, რომ პანდემიის მეორე ტალღის დაანონსების პირობებში საქმიანობას წყვეტს ბევრი არასაყოფაცხოვრებო ობიექტი, მათ შორის, დროებით სარგებლობაში არსებულ ფართებში არსებული მომხმარებლები, რის გამოც კომპანიებს შეიძლება მიადგეთ ფინანსური ზარალი.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2020 წლის 29 აპრილის №12 დადგენილებით ცვლილება შევიდა „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესებში“ და მე-11¹ მუხლით განისაზღვრა „ფორს-მაჟორის“ ცნება (მათ შორის პანდემიაც) და მასთან დაკავშირებული რეგულაციები, რომელიც გარკვეულ პირობებში (კერძოდ, საგანგებო მდგომარეობის გამოცხადების პერიოდში) შეეხო დეპოზიტების დარიცხვის შეჩერების საკითხსაც,

კერძოდ, დეპოზიტების დარიცხვის მოქმედება შეჩერდა კალენდარული წლის განმავლობაში ბუნებრივი გაზის საფასურის სამჯერ ან მეტჯერ დაგვიანებით გადახდის და 5 თვეზე მეტი დროით დავალიანების გადაუხდებლობის შემთხვევებზე. თუმცა, ფაქტობრივად იმავე ფორსმაჟორის პირობებში, სხვა საფუძველებით, მათ შორის, უძრავი ქონების დროებით სარგებლობის საფუძველით დეპოზიტების დარიცხვის მოქმედება შეჩერებული არ იყო.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მიმართა კომისიას განეხილა კორონავირუსის (COVID-19) პანდემიის მეორე ტალღის პირობებში კომპანიების მხრიდან მომხმარებლებზე დეპოზიტების დარიცხვის შეჩერების საკითხი დამატებით უძრავი ქონების დროებით სარგებლობის საფუძველის არსებობის შემთხვევაშიც, მაგრამ კომისიამ აღნიშნული ცვლილებების შეტანისაგან თავი შეიკავა.

ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება

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

2020 წელს ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების გამო განხორციელებული უსაფუძვლო დარიცხვების საკითხებზე, მათ შორის, ბუნებრივი გაზის მრიცხველის დაზიანების გამო ზიანის თანხების დარიცხვის, ასევე, ახალი მრიცხველის და ექსპერტიზის ღირებულების დაკისრების თაობაზე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართა რამდენიმე ათეულმა განმცხადებელმა.

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 ენერგომბუდსმენის სამსახური, რაზეც გასცემს შესაბამის რეკომენდაციებსა და დასკვნებს.

ამასთან, 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 საკითხის გადაწყვეტის დროს.

2020 წელს, წინა საანგარიშო წლებთან შედარებით, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების სადავო დარიცხვებთან დაკავშირებით შპს „თბილისი-ენერჯიდან“ შემოსული განცხადებების რაოდენობა მნიშვნელოვნად შემცირდა (ფაქტობრივად განახევრდა), 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 2020 წელს შპს „თბილისი-ენერჯის“ მიერ შედგა 694 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, რაც 644 ოქმით ნაკლებია 2019 წელს შედგენილ ოქმებთან შედარებით. ამასთანავე, მნიშვნელოვნად გაიზარდა შეწყვეტილი ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საქმეების მაჩვენებელიც. საანგარიშო წელს განხილული სამართალდარღვევის საქმეებიდან, საქმის წარმოება შეწყდა 479 საქმეზე, აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით შეწყვეტილია - 413 საქმე. აღნიშნული მიუთითებს, რომ გასულ წლებთან შედარებით ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საქმეების განხილვა (დადგენილებების ნაწილში) კომპანიაში მიმდინარეობს ბევრად უფრო ობიექტურად და სამართლიანად.

სს „საქორგაზის“ ინფორმაციით, 2020 წელს უფლებამოსილი პირებისაგან შედგა 602 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, ანუ, 572 ოქმით ნაკლები 2019 წლის მონაცემებთან შედარებით. აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით შეწყდა 3 საქმე. გასათვალისწინებელია, რომ 2020 წელს პანდემიის პირობებიდან გამომდინარე საგრძნობლად შემცირდა შემოწმებების რაოდენობა, მათ შორის, ისეთი შემოწმებები, სადაც საჭირო იყო მომხმარებლის კუთვნილ ტერიტორიაზე აღრიცხვის კვანძებისა და გაზის შიდა ქსელების შემოწმება.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ მიერ 2020 წლის განმავლობაში შედგა 1620 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი (ყველაზე მეტი ქალაქ ბათუმში), ანუ 183 ოქმით ნაკლები 2019 წელს შედგენილ ოქმებთან შედარებით. აქედან, ადმინისტრაციული საქმე შეწყდა 24 საქმეზე. სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით საქმის წარმოება შეწყდა მხოლოდ ერთ საქმეზე, რაც საკმაოდ დაბალი მაჩვენებელია. შპს „თელავგაზის“ არეალში შედგა 43 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით საქმის წარმოება არცერთ საქმეზე არ შეწყვეტილა.

რეგიონების მასშტაბით 2020 წელს შეინიშნება ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების ოქმების მცირედით შემცირება, თუმცა, უნდა აღინიშნოს, რომ თუ გადავხედავთ ბოლო 3-4 წლის მონაცემებს ადმინისტრაციული სამართალდარღვევები მომატებული არის რეგიონების მასშტაბით მოქმედ ყველაზე მსხვილი კომპანიების არეალებში.

კომპანიების მიერ დარიცხული უკანონოდ მოხმარებული ბუნებრივი გაზის რაოდენობა და მისი ღირებულება ხშირად 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 გათვალისწინებით უკანონო მოხმარების დაწყების პერიოდიდან, და არა პირდაპირ 3 თვიანი პერიოდზე დარიცხვის საფუძველზე.

2020 წელს ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხების კორექტირებაზე ენერგომომხმარებლის სამსახურის შუამდგომლობით მიღებულია რამდენიმე გადაწყვეტილება. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ ამავე საკითხებზე გაგზავნილი რეკომენდაციების საფუძველზე განაწილების ლიცენზიატებმა გააუქმეს ან დააკორექტირეს როგორც უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული ზიანის თანხები, ასევე, აღრიცხვის კვანძის მოწყობის გადატანის, მრიცხველის და სხვა გაწეული ხარჯების თანხებიც, რომლებიც უსაფუძვლოდ დაარიცხეს მომხმარებლებს ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების პროცესში (მაგ: შპს „პ.“ საქმე). კომპანიებმა გაითვალისწინეს სეზონურობის მიხედვით დარიცხვის რეკომენდაციებიც.

გარდა აღნიშნულისა, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აქტიურად უწევს შუამდგომლობას მომხმარებლებს არსებული დავალიანებების, ასევე, ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხების ეტაპობრივად გადახდის საქმეში (სულ 12 განცხადება). მოცემულ შემთხვევაში საუბარია ისეთ დავალიანებებზე, რომელიც არ ექვემდებარება ხანდაზმულობით ან სხვა საფუძველით ჩამოწერას, თუმცა, სამსახური შუამდგომლობებს უწევს მომხმარებლებს აღნიშნული თანხების შეღავათიანი პირობებით გადახდაის საკითხებში.

2020 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 კომპანიასთან შეთანხმებით მათთვის მისაღები და შეღავათიანი პირობებით გადაუნაწილდათ დავალიანებები და ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხები.

ამავე წელს დავალიანებების გადანაწილებაზე გაგზავნილი რეკომენდაციების შესრულებაზე (გარდა, რამდენიმე გამონაკლისისა) უარი განაცხადეს შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“ და სს „საქორგაზმა.“ კომპანიების განმარტებით, ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება განსაკუთრებულ ზიანს აყენებს მათ ინტერესებს და ვერ განახორციელებენ უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხების გადანაწილებას.

ბუნებრივი გაზის ახალი საყოფაცხოვრებო ტარიფების დადგენა

ბუნებრივი გაზის ახალი საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები. ტარიფების ცვლილებები.

2020 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 შენარჩუნდა 2019 წელს დადგენილი რეგულირებადი მოხმარების (ანუ, საყოფაცხოვრებო) ზღვრული ტარიფები:

შპს „თბილისი ენერჯი“	46.137 თეთრი/მ ³ ;
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	56.928 თეთრი/მ ³ ;
სს „საქორგაზი“	56.990 თეთრი/მ ³ .

მოცემული ოდენობებით ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფების მოქმედება განისაზღვრა 2023 წლის პირველ იანვრამდე. დედაქალაქის ტერიტორიაზე მოქმედი სხვა განაწილების ლიცენზიატების, ამავდროულად რეგიონებში მოქმედი ბუნებრივი გაზის სხვადასხვა ლიცენზიატების სატარიფო განაცხადების საფუძველზე მარეგულირებელმა კომისიამ 2020 წლის ბოლოს ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფები (ზედა ზღვარი) დაუდგინა შემდეგ კომპანიებს: შპს „ეს ჯი გაზ-კომპანი“, შპს „ჩირაღდანი-XXI საუკუნე“, შპს „ინტერგაზი“, შპს „ჩირაღდანი“, შპს „ყამარი მ-ს“ და შპს „მამედი.“

შპს „ეს ჯი გაზ-კომპანი“	48.198 თეთრი/მ ³ ;
შპს „ჩირაღდანი-XXI საუკუნე“	49.948 თეთრი/მ ³ ;
შპს „ინტერგაზი“	49.296 თეთრი/მ ³ ;
შპს „ჩირაღდანი“	48.998 თეთრი/მ ³ ;
შპს „ყამარი მ“	45.999 თეთრი/მ ³ ;
შპს „მამედი“	46.997 თეთრი/მ ³

საანგარიშო წელს ცვლილებები შევიდა კომპანიების ლიცენზიებში. ამასთან, რამდენიმე კომპანიის ლიცენზიის მოქმედება შეწყდა. შპს „თბილისი ენერჯიმ“ შეისყიდა დედაქალაქის ახალ ტერიტორიულ ფარგლებში მოქმედი რამდენიმე კომპანია: შპს „ვაკე“, შპს „ტაბა“ და შპს „ჩირაღდანი-XXI საუკუნე“. აღნიშნული კომპანიების არეალებში არსებულ საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებს კი დაუდგინდათ ახალი ტარიფი, რომელიც განისაზღვრა შპს „თბილისი ენერჯის“ ტარიფის დონეზე - 46.137 თეთრი/მ³, ანუ შემცირდა რამდენიმე თეთრით.

საქართველოს ენერგეტიკის მინისტრის 2007 წლის 25 სექტემბრის №69 ბრძანებით ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები დერეგულირებულად არის გამოცხადებული და ამ ნაწილში მოქმედებს ე.წ. „თავისუფალი ფასები“. ამდენად, არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების დადგენას ახორციელებენ თვით ამ სექტორში მოქმედი

კომპანიები კომისიის მიერ განსაზღვრული წესებით, რომელიც მხოლოდ მომხმარებელთა ინფორმირების, ახალი ტარიფების გაცნობის წესისა და მათი საჯარო გამოცხადებით შემოფარგლება.

ამდენად, დღეის მდგომარეობით, ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებს არ აქვთ თავისუფალი არჩევანის შესაძლებლობა, რომ აირჩიონ სასურველი ბუნებრივი გაზის მიმწოდებელი მათთვის მისაღები პირობებით და შესაბამისად, არსებულ სრულიად არაკონკურენტულ გარემოში უპირობოდ უწევთ კომპანიების მიერ გამოცხადებული გაზრდილი ტარიფების მიღება. ქვემოთ მოცემულია ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების ზრდის სტატისტიკა, რომელიც კიდევ უფრო ნათელს ხდის, რომ აუცილებელია გადაიხედოს საქართველოს ენერჯეტიკის მინისტრის ბრძანების მიზანშეწონილობა და კანონიერება.

ჯერ კიდევ 2018 წელს დაიწყო ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების ეტაპობრივი გაზრდა ბუნებრივი გაზის სხვადასხვა მიმწოდებლებმა, 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 არასაყოფაცხოვრებო ტარიფის მომატება. ამჯერად, 2019 წლის თებერვლის თვის დასაწყისიდან ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფი გაიზარდა - 86 თეთრი/მ³-მდე.

2020 წლის ზაფხულში შპს „თბილისი ენერჯიმ“ ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების ზრდა ისევ დააანონსა, რასაც უარყოფითი რეაქცია მოჰყვა გართულებული ეკონომიკური მდგომარეობიდან გამომდინარე. აღნიშნულთან დაკავშირებით გაიმართა სამუშაო შეხვედრა საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროში, რა დროსაც მიაღწიეს შეთანხმებას არსებული ტარიფების შენარჩუნების შესახებ. ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფი 2020 წლის ბოლომდე ისევ დარჩა 86 თეთრი/მ³ ნიშნულზე. თუმცა, 2021 წლის იანვრიდან კომპანიამ მაინც გაზარდა ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფი და მისმა ოდენობამ 1 მ/კუბ გაზზე შეადგინა – 1.10 ლარი.

კომპანიების მიერ დადგენილი ახალი არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების განაკვეთი საკმაოდ დიდი ცვლილებაა ტარიფების გაზრდისკენ (ანუ, 24 თეთრით ზრდა) მოკლე ვადიან პერიოდებში, რის გამოც ბოლო წლებში დაფიქსირებული ტენდენცია უარყოფითად ფასდება ენერგომომბუდსმენის მხრიდან.

მომხმარებლის კატეგორიის განსაზღვრა. პანდემიის პერიოდში ზოგიერთი მომხმარებლის საყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანა

2020 წლის მარტის თვიდან ახალი პანდემიის - კორონავირუსის (COVID 19) გავრცელების გამო ქვეყანაში გამოცხადდა საგანგებო მდგომარეობა, რის გამოც სამეწარმეო საქმიანობა შეაჩერა მრავალმა საწარმომ და დაწესებულებამ. მათ შორის, საოჯახო ტიპის სასტუმროებმა. ბევრ კომერციულ ობიექტს შეეცვალა დანიშნულება და დაიწყო მათი საყოფაცხოვრებო დანიშნულებით გამოყენება. შესაბამისად, მათ მოითხოვეს ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფებზე გადაყვანა.

ტურისტული ნაკადების შეწყვეტიდან და შექმნილი მდგომარეობიდან გამომდინარე ყველაზე მეტი განცხადება შემოვიდა საოჯახო ტიპის სასტუმროების ტარიფის შეცვლასთან დაკავშირებით, რადგან ისინი აღარ ახორციელებდნენ ეკონომიკურ საქმიანობას და ოჯახების მიერ დაიწყო ფართების საცხოვრებელი დანიშნულებით გამოყენება. უმეტეს შემთხვევებში კომპანიებმა ასეთი ობიექტების აბონენტების მონაცემებში განახორციელეს ცვლილებები და აბონენტებად დაარეგისტრირეს ფიზიკური პირები, მაგრამ ამავდროულად უარი განაცხადეს მომხმარებლების გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანაზე.

კომპანიებმა დაასახელეს ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფებზე გადაყვანის რამდენიმე პირობა. მათი აზრით, უნდა დადასტურდეს, რომ ობიექტი გადავიდა საყოფაცხოვრებო დანიშნულებით გაზის მოხმარებაზე, რისთვისაც კომპანიის თანამშრომლები უნდა დაუშვან შემოწმებაზე, უნდა მოიხსნას ობიექტებზე განთავსებული ტრაფარეტები, გაიტანონ სასტუმროს ინვენტარი და სხვა. მსგავს შემთხვევებზე გაიგზავნა რეკომენდაციები, რომლებშიც დაზუსტდა ის აუცილებელი პირობები, რომლებიც დაადასტურებდა ობიექტების (ბუნებრივი გაზის მოხმარების) დანიშნულების შეცვლას და საყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანას, რაც კომპანიების მხრიდან ძირითადად დაკმაყოფილდა.

დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც საგანგებო მდგომარეობის გამოცხადებამდე კომპანიამ უარი განაცხადა 2020 წლის თებერვლისა და მარტის თვეებში დარიცხული ბუნებრივი გაზის ღირებულების კორექტირებაზე საყოფაცხოვრებო ტარიფის მიხედვით. მაგალითად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა განიხილა შემთხვევა, რომლის მიხედვითაც, ერთ-ერთ მისამართზე, სადაც მოწყობილი იყო სასტუმრო, 2020 წლის 3 თებერვალს უძრავი ქონების მესაკუთრემ და შპს „ა.“ შეწყვიტეს საიჯარო ხელშეკრულება, რაც იმ დღესვე დაარეგისტრირეს საჯარო რეესტრის ეროვნულ სააგენტოში.

მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებელმა მიმართა კომპანიას რეკვიზიტების და ბუნებრივი გაზის ტარიფის შეცვლის მოთხოვნით, აღნიშნულმა უარი განაცხადა საყოფაცხოვრებო ტარიფით დარიცხვაზე, რადგან კომპანიის განმარტებით, იჯარის ხელშეკრულების შეწყვეტის შემდეგ, მომდევნო თვეებში ფიქსირდებოდა ბუნებრივი გაზის მოხმარება და სადავო თვეებში სასტუმრომ გააგრძელა ფუნქციონირება.

საქმის მასალების სრულყოფილი შესწავლის შემდეგ დადგინდა, რომ სადავო თვეებში სასტუმრო არ ფუნქციონირებდა, არამედ, მიმდინარეობდა სარემონტო სამუშაოები, რომლის დროსაც ადგილი ჰქონდა ბუნებრივი გაზის გამოყენებას. აღნიშნულს დამატებით ამყარებდა მომხმარებლის მიერ დამატებით წარმოდგენილ საგადასახადო დოკუმენტაცია (დღგ-ს დეკლარაცია), საიდანაც ირკვევა, რომ მითითებულ მისამართზე სამეწარმეო საქმიანობა რეალურად შეწყდა 2020 წლის 3 თებერვლის შემდეგ საიჯარო ხელშეკრულების შეწყვეტის მომენტიდან, და მითითებული თვეების დარიცხვები ექვემდებარებოდა საყოფაცხოვრებო ტარიფით კორექტირებას. სადავო საკითხი საბოლოოდ გავიდა მარეგულირებელი კომისიის სხდომაზე, რომელმაც მიიღო დადებითი გადაწყვეტილება.

ბუნებრივი გაზის სტაბილური მიწოდება და ხარისხი

მომსახურების არსებული ხარისხი და მისი გაუმჯობესების ღონისძიებები

საანგარიშო პერიოდში დაფიქსირდა განცხადებები ბუნებრივი გაზის ლიცენზიტებისაგან არასათანადო მომსახურების საკითხებთან 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 ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო დანადგარებით.

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.“ ამასთან, განაწილების ლიცენზიატმა უნდა აღმოფხვრას ის მიზეზები, რომელიც განაპირობებს გაზის წნევის ნომინალური მნიშვნელობიდან გადახრას და უწყვეტად მიაწოდოს მომხმარებელს სათანადო ხარისხის ბუნებრივი გაზი.

ქ. თბილისში, ელენე ახვლედიანის ხევის №3-ში არსებულ მოხმარებლებთან დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის არასათანადო წნევით მიწოდების პრობლემა. ასევე, რამდენიმე ქსელზე ახალ მიერთებულ მომხმარებელთან დაფიქსირდა იგივე პრობლემა. შესაბამისად, კომპანიებს გაეგზავნათ რეკომენდაციები, დაუყოვნებლივ მოეხდინათ სათანადო რეაგირება და უზრუნველყოთ მათი განაწილების არეალში მყოფი მომხმარებლების შესაბამისი პარამეტრების ბუნებრივი გაზით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო მომარაგება მოქმედი

კანონმდებლობის შესაბამისად, რაც კომპანიების მხრიდან შესრულდა. ერთ-ერთ მისამართზე დამატებით ჩაირთო გაზის სადგური, რის შემდგომაც გაუმჯობსდა მოსახლეობისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდება.

სამწუხაროდ, ბუნებრივი გაზის სათანადო 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 იმატებს და პიკს აღწევს.

ბუნებრივი გაზის მიწოდების პრობლემა 2020 წელს კვლავ აქტუალური იყო თელავის მუნიციპალიტეტში. აღნიშნული მუნიციპალიტეტის სოფელ ვარდისუბანში, მერეს უბანში მცხოვრები მოსახლეობის ერთობლივი განცხადების საფუძველზე მიემართეთ სს „თელავგაზს“. გაირკვა, რომ მოსახლეობისათვის ბუნებრივი გაზის დაბალი წნევით მიწოდება გამოწვეული იყო ქსელის გაუმართაობით, შესაბამისად, კომპანიამ განახორციელა შესაბამისი სამუშაოები და არსებული პრობლემა აღმოიფხვრა.

გაზის დაბალი წნევით მიწოდების საკითხთან დაკავშირებით ენერგომომზდისმენის აპარატში შემოვიდა არაერთი სატელეფონო შეტყობინება. მაგალითად, ქ. თელავიდან, ალაზნის განზირი, ი. ჭავჭავაძის ქუჩა, 9 აპრილის ქუჩა და მიმდებარედ სოფელ კურდღელაურში მე-16 ქუჩაზე მცხოვრები მოსახლეობიდან. ყველა შემთხვევაში ადგილზე მისულ კომპანიის წარმომადგენლებს დახვდათ შემთხვევა, როდესაც გაზქურის გამოყენებაც კი შეუძლებელი იყო, ხოლო მიზეზს, ე.წ. საუბნო რეგულატორები და ქსელის გაუმართაობა წარმოადგენდა. აღნიშნული პრობლემა აღმოიფხვრა, თუმცა, პერიოდულად ისევ თავს იჩენს მსგავსი საკითხები.

ანალოგიური პრობლემით მოგვმართა გურჯაანის მუნიციპალიტეტის სოფელ კაჭრეთში მცხოვრებმა მოსახლეობამ. ადგილზე მისულმა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ წარმომადგენლებმა გამოავლინეს ბუნებრივი გაზის ქსელის გაუმართაობის პრობლემა, რის გამოც დაიწყო მასშტაბური სამუშაოები მიზეზის აღმოსაფხვრელად.

2019 წლის დეკემბერში მარეგულირებელმა კომისიამ დაამტკიცა სს „თელავგაზის“ საინვესტიციო გეგმა, რომლის განხორციელებაც ეტაპობრივად დაიწყო 2020 წელს. გეგმის პირობებში ხორციელდება თელავის მუნიციპალიტეტის სოფლების გაზომომარაგების ქსელების რეაბილიტაცია და შედეგად გაზის მიწოდების ხარისხის გაუმჯობესება. სს „თელავგაზის“ წარმომადგენლების განმარტებით, ამ ეტაპზე პრობლემა მოსაგვარებელია სოფელი კისისხევი და სოფელი აკურას მოსახლეობისათვის, ასევე, სოფელ ვარდისუბნის მოსახლეობის მცირე ნაწილისათვის. სამუშაოები მთლიანად დასრულდება მიმდინარე წელს და ამით პრობლემა სრულად აღმოიფხვრება.

აღნიშნული საინვესტიციო პროგრამის ფაქტობრივი შესრულების შესახებ ანგარიში მარეგულირებელ კომისიაში კომპანიამ უნდა წარმოადგინოს 2021 წლის პირველ ივნისამდე, რაც შესაძლებლობას მოგვცემს გავვეცნოთ შესრულების მიმდინარეობას და შევაფასოთ ამ ტერიტორიულ ერთეულში გაზის მიწოდების (ხარისხის) მხრივ არსებული მდგომარეობა.

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

ახალი წესებით, გაზგამანაწილებელ კომპანიებს დაევალიათ 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.