



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ანგარიში

2021 წელს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორში
მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის შესახებ

შინაარსი

ენერგომომზადების სამსახური	4
დავების განხილვის წესი	6
მომხმარებელი	8
საერთაშორისო თანამშრომლობა	10
სახელმწიფო სუბსიდირება პანდემიის პირობებში	11
მომართვიანობა და სტატისტიკა	13
ელექტროენერგეტიკის სექტორი.....	17
სტატისტიკა	17
2021 წლის რეფორმა ელექტროენერგეტიკის სექტორში.....	18
ენერგობაზრის ლიბერალიზაცია	18
ელექტროენერგიის საცალო ბაზრის წესები	21
ელექტროენერგიის მიწოდება	22
ახალი კომპანიების გამოჩენა ბაზარზე	23
ელექტროენერგიის აღრიცხვიანობა	27
„კმაყოფილი“ მომხმარებელი	29
სხვა აქტუალური საკითხები	30
უსაფუძვლო დარიცხვა	30
დეპოზიტი	32
ელექტროენერგიის ქსელის მდგომარეობა.....	33
გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება.....	34
წყალმომარაგების სექტორი	36
სტატისტიკა	36
აქტუალური საკითხები	38
წყალმომარაგების შეზღუდვა	38
სასმელი წყლის ხარისხის კონტროლი	41
მრიცხველის ჩვენებების აღება	41
წყალმომარაგების ქსელზე მიერთება.....	42
უსაფუძვლო დარიცხვის შემთხვევები.....	43

მუნიციპალური წყლის მოხმარება	45
ბუნებრივი გაზის სექტორი.....	47
სტატისტიკა	47
აქტუალური საკითხები	48
ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება.....	49
პრევენციული ღონისძიებები. ახალი რეგულაციები და დამატებითი ღონისძიებები.....	59
ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია.....	64
დავალიანებების და უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხების ჩამოწერა	70
ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება	74
ბუნებრივი გაზის ახალი ტარიფების დადგენა	77
ბუნებრივი გაზის ხარისხი (წნევა) და სტაბილური მიწოდება	81

ენერგომზუდსმენის სამსახური

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიასთან არსებული მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის (ენერგომზუდსმენის) სამსახური კანონის საფუძველზე შექმნილი ორგანოა, რომელიც დამოუკიდებლად საქმიანობს და მისი ძირითადი ვალდებულებაა, შექმნას დამატებითი დაცვის გარანტიები მომხმარებლებისთვის.

საყოველთაოდ აღიარებულია, რომ სამართლებრივ სახელმწიფოში მომხმარებელს უნდა გააჩნდეს თავისი უფლებების დაცვის შესაძლებლობა, რაც მოიცავს სხვადასხვა სახის ღონისძიებების ერთობლიობას და მიმართულია ამ უფლებების დაცვის შესაძლებლობის რეალიზაციისკენ. სწორედ ამ მიზანს ემსახურება ენერგომზუდსმენის ინსტიტუტი, რომლის არსებობა წარმოადგენს მომხმარებლების დარღვეული სამოქალაქო უფლებების აღმოფხვრის შესაძლებლობას და რომლის საქმიანობა სამართლებრივ ჩარჩოებშია მოქცეული.

იმ გლობალური საფრთხის პირობებში, რაც მსოფლიოში ახალმა კორონავირუსმა გამოიწვია, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური 2021 წლის მანძილზე კვლავ აგრძელებდა მოქმედი კანონმდებლობით მინიჭებული უფლებამოსილების ზედმიწევნით შესრულებას. მოქალაქეთა მომსახურება ხორციელდებოდა სატელეფონო და ონლაინ რეჟიმში. ნაწილობრივი დისტანციური მუშაობის პირობებში მიმდინარეობდა მომხმარებლებსა და კომუნალურ საწარმოებს შორის წარმოშობილ სადავო საკითხებზე სამართლებრივი კონსულტაციების გაწევა, დავების შესწავლა, განხილვა და გადაწყვეტა, აგრეთვე სისტემური პრობლემების იდენტიფიცირება და მათი გადაწყვეტის შესაძლო გზების მოძიება.

საანგარიშო წლის განმავლობაში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი სოციალური ქსელისა და მასობრივი ინფორმაციის საშუალებების გამოყენებით აქვეყნებდა ინფორმაციას საკანონმდებლო სიახლეების, პრობლემატური საკითხების გადაწყვეტის შესახებ, აგრეთვე აფასებდა მიმდინარე საკანონმდებლო ცვლილებების შედეგად მიღებულ რეალობებს. აღნიშნული სახის ღონისძიებები ემსახურება თითოეული მოქალაქის სამომხმარებლო განათლების გაღრმავებას.

მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას ემსახურება აგრეთვე 2021 წელს საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიას, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველისა და იურიდიული დახმარების

სამსახურებს შორის გაფორმებული ურთიერთთანამშრომლობის სამმხრივი მემორანდუმი. ამ დოკუმენტზე გაფორმება მიზნად ისახავს ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვისა და საზოგადოების ინფორმირების უზრუნველყოფას. მემორანდუმის მხარეები შეთანხმდნენ, რომ ერთობლივი სამუშაო ჯგუფების მეშვეობით ხელს შეუწყობენ სამომხმარებლო ცოდნის ამაღლებას.

მემორანდუმის ფარგლებში იურიდიული სამსახური გაუწევს მოქალაქეებს სამართლებრივ კონსულტაციებს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების საკითხებთან დაკავშირებით, საჭიროების შემთხვევაში აგრეთვე გამოყოფს სივრცებს რეგიონალურ ცენტრებში, რომ ენერგომომუდსმენის სამსახურმა და მარეგულირებელი კომისიის წარმომადგენლებმა ჩაატარონ შეხვედრები მომხმარებლებთან. თავის მხრივ, კომისია და ენერგომომუდსმენი უზრუნველყოფენ იურიდიული დახმარების სამსახურისთვის ინფორმაციის პერიოდულ მიწოდებას ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორში არსებული რეგულაციებისა და პრაქტიკის შესახებ. მიგვაჩნია, რომ მხარეთა შორის მიღწეული შეთანხმება ხელს შეუწყობს და გაამარტივებს პროფესიული კონსულტაციებისა და სამართლებრივად დასაბუთებული რჩევების მიცემას.

დამცველის სამსახურის ეფექტურად მუშაობის მიზნით ფუნქციონირებენ რეგიონალური წარმომადგენლობები საქართველოს სამ ქალაქში (ქ. ქუთაისი, ქ. ბათუმი, ქ. თელავი). 2021 წლის ივლისში გაიხსნა ქ. ქუთაისის განახლებული ოფისი, რომელიც მოქალაქეებს მოემსახურება ელექტროენერგიის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების საკითხებზე.

რეგიონალური წარმომადგენლობების თანამშრომლები აქტიურად არიან ჩართულნი მომხმარებლებსა და კომპანიებს შორის წარმოშობილი სადაო საკითხების გადაწყვეტის პროცესში. შესაბამისად, ყოველდღიურ რეჟიმში ხდება მოქალაქეთა მიღება და მათთვის სამართლებრივი კონსულტაციების გაწევა, განცხადებების / საჩივრების დაწერაში დახმარება. საჭიროების შემთხვევაში, მიმდინარეობს ადგილებზე გასვლა და კონკრეტული პრობლემის მოგვარება შესაბამის სპეციალისტებთან ერთად. ამგვარი მიდგომა ხელს უწყობს მომხმარებლის მხრიდან ნდობის ამაღლებას როგორც დამცველის სამსახურის მიმართ, აგრეთვე კომუნალური საწარმოების მიმართ.

კომპანიებსა და დამცველის სამსახურის წარმომადგენლებს შორის მჭიდრო კომუნიკაციის კარგი მაგალითი გვაქვს კახეთის რეგიონში, სადაც ენერგომომუდსმენის წარმომადგენელი მაქსიმალურად არის ჩართული ადმინისტრაციულ ერთეულების არსებული პრობლემების იდენტიფიცირების პროცესში. მომხმარებლები სატელეფონო საშუალებებით ატყობინებენ მას, მაგალითად, კონკრეტული დაზიანებების შესახებ, რამაც შესაძლებელია გამოიწვიოს ენერგორესურსების უწყვეტი მიწოდების შეფერხება, ასევე სხვა მნიშვნელოვანი საკითხების შესახებ.

დავების განხილვის წესი

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ 2020 წლის 4 ივნისის №24 დადგენილებით დამტკიცებული „დავების განხილვის წესები“ შემუშავებულია მომხმარებლებსა და საწარმოებს შორის სადავო საკითხების გადაწყვეტის სამართლებრივი უზრუნველყოფის მიზნით. წესები ადგენენ მომხმარებლებსა და კომპანიებს შორის წარმოქმნილი დავების განხილვის პროცედურებს, ადმინისტრაციული სახდელის დადებისა და თანხის დარიცხვის კანონიერებასთან დაკავშირებული დავების განხილვის ერთიან სამართლებრივ სტანდარტს.

მოქმედი რეგულაციების თანახმად, ნებისმიერ პირს აქვს უფლება, მიმართოს განცხადებით მარეგულირებელ კომისიას და დამცველის სამსახურს იმ სადავო საკითხის გადასაწყვეტად, რომელიც უშუალოდ და პირდაპირ ეხება მის უფლებებსა და კანონიერ ინტერესებს და რომლის გადაწყვეტა წარმოადგენს კომისიის კომპეტენციას. სადავო საკითხის განხილვისას მონაწილე ყველა პირი სარგებლობს თანაბარი უფლებებითა და შესაძლებლობებით. მათ შეუძლიათ, გამოთქვან თავისი მოსაზრებები, წარადგინონ მტკიცებულებები კონკრეტული საკითხის განხილვის პროცესში.

წერილობითი განცხადების წარდგენისას მოქალაქეებმა უნდა დააფიქსირონ ვინაობა, მისამართი, აბონენტის ნომერი და სხვა საკონტაქტო მონაცემები (ტელეფონის ნომერი, ელექტრონული ფოსტა - ასეთის არსებობის შემთხვევაში). საკითხის აღწერისას უნდა მიუთითონ იმ გარემოებებზე, რომელზეც ეფუძნება მოთხოვნა და მტკიცებულებები. დამცველის სამსახურმა თვალსაჩინოებისათვის შეიმუშავა ე.წ. საინფორმაციო „პოსტერი“, რომელიც შეიცავს განცხადების დაწერის მინუშს. აღნიშნული პოსტერი განთავსებული ენერგომბუდსმენის ფეისბუქ გვერდზე.

იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლის განცხადება შეიცავს უზუსტობებს ან საჭიროებს მოთხოვნის ფორმულირების დაზუსტებას, დამცველის თანაშემწე / უფროსი თანაშემწე აცნობებს ამის შესახებ განცხადების წარმდგენ პირს და დამატებითი განცხადების წარდგენით ეხმარება მომხმარებელს მოთხოვნის ჩამოყალიბებაში. ხოლო, თუ განმცხადებლის მიერ არ არის წარმოდგენილი საქმისთვის აუცილებელი დამატებითი დოკუმენტაცია ან/და ინფორმაცია, მას განესაზღვრება დამატებითი ვადა, რომელიც არ უნდა იყოს 5 დღეზე ნაკლები. დოკუმენტაციის / ინფორმაციის წარმოდგენლობის შემთხვევაში, საკითხი დარჩება განუხილველი, რის შესახებაც დამატებით ეცნობება მოქალაქეს.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის თანამშრომლები თითოეულ მომხმარებელს განუმარტავენ, რომ სადავო საკითხის ინიცირების უფლება აქვს მხოლოდ „უფლებამოსილ პირს“, ანუ უძრავი ქონების მესაკუთრეს, მის წარმომადგენელს და სხვ. ეს საკითხი აგრეთვე

რეგულირდება დავების განხილვის წესებით. აღნიშნულიდან გამომდინარე, თუ განცხადება შემოსულია არაუფლებამოსილი პირის მიერ, ენერგომბუდსმენის სამსახური განუმარტავს განმცხადებელს აღნიშნულის შესახებ და წარუდგენს შესაბამის რეკომენდაციას არსებული ხარვეზის აღმოსაფხვრელად.

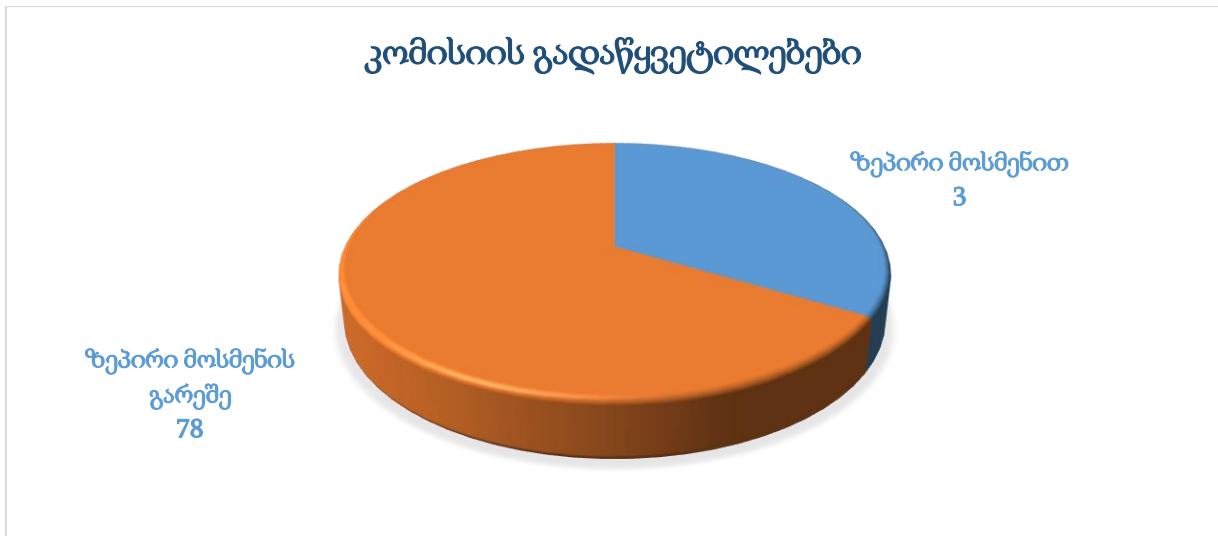
კანონმდებლობა აგრეთვე იძლევა შესაძლებლობას, გაერთიანდეს ერთგვაროვანი საქმეები ერთ წარმოებად როგორც დაინტერესებული პირის ინიციატივით, აგრეთვე საქმის შემსწავლელი თანამშრომლის გადაწყვეტილებით. უმრავლეს შემთხვევაში, ასეთი მიდგომა მიზნად ისახავს სადავო საკითხების უფრო სწრაფ და სწორ განხილვას.

მომხმარებლის მიერ წარდგენილი განცხადება / საჩივარი იგზავნება იმ კომპანიაში, რომლის მიმართ პირს აქვს პრეტენზია. კომუნალურ საწარმოს ეძლევა დრო სადავო საკითხთან დაკავშირებული მოსაზრებისა და საკითხთან დაკავშირებული დოკუმენტების წარმოსადგენად. მიღებული მასალები, აგრეთვე, საჭიროების შემთხვევაში, ფაქტობრივი გარემოებების შემთხვევის ადგილზე გაცნობა (ფოტო და ვიდეო მასალის შეგროვება), წარმოადგენს სადავო საკითხის განხილვისა და გადაწყვეტის საფუძველს.

ზოგიერთი დავის წარმოების პროცესში დამცველის სამართლებრივად დასაბუთებული რეკომენდაცია სრულად საკმარისია საკითხის გადასაწყვეტად მომხმარებლის სასარგებლოდ. თუმცა, რიგ შემთხვევებში, როდესაც რეკომენდაცია არ სრულდება, ენერგომბუდსმენს აქვს უფლება, მიმართოს შუამდგომლობით მარეგულირებელ კომისიას და სადავო საკითხი წყდება კომისიის მიერ.

კომისია საკითხების უმრავლესობაზე გადაწყვეტილებებს იღებს ზეპირი მოსმენის გარეშე, ანუ სხდომის ჩატარების გარეშე, კომისიის წევრების ხმათა უმრავლესობით საქმისწარმოების ელექტრონული სისტემის მეშვეობით. ამავე დროს, ცალკეულ შემთხვევებში კომისიას შეუძლია გადაწყვეტილების მიღება ზეპირი მოსმენით საჯარო სხდომაზე განხილვის შემდეგ. კომისიის სხდომა ზეპირ მოსმენასთან დაკავშირებით არის საჯარო. ეს არ ეხება შემთხვევებს, როდესაც საკითხის განხილვისას საჭიროა უზრუნველყოფილი იყოს პერსონალური მონაცემების, სახელმწიფო, კომერციული და პროფესიული საიდუმლოების დაცვა. სხდომის დახურულად გამოცხადება შეუძლია სხდომის თავმჯდომარეს საკუთარი ინიციატივით ან/და დაინტერესებული პირის შუამდგომლობის საფუძველზე.

2021 წლის განმავლობაში ენერგომბუდსმენის სამსახურის მიერ კომისიაში განსახილველად ინიცირებული საკითხების რაოდენობა შეადგენდა 81, მათ შორის, ზეპირი მოსმენით განხილულ იქნა 3 საქმე, ხოლო ზეპირი მოსმენის გარეშე კომისიამ მიიღო 78 გადაწყვეტილება. საკითხების უმრავლესობა მომხმარებლების სასარგებლოდ დასრულდა: მოთხოვნები დაკმაყოფილდა სრულად ან ნაწილობრივ.



მომხმარებელი

მომხმარებელთა უფლებები ადამიანის ღირსეული არსებობის განუყოფელ ნაწილად არის აღიარებული. პიროვნული უფლებების აღიარებასთან ერთად, მომხმარებელთა უფლებების დაცვა ადამიანის თავისუფალი განვითარების ანალოგად გამოცხადდა.

ნებისმიერი პირი, რომელიც მოქმედებს თავისი პირადი მოთხოვნილებების დაკმაყოფილების მიზნით, მომხმარებელია. ბაზრის მეორე მხარეს დგას საქონლის / მომსახურების მიმწოდებელი. შესაბამისად, მომხმარებელს უფლება აქვს თავისუფლად აირჩიოს და მიიღოს პროდუქცია, აგრეთვე მოითხოვოს მისი უფლებების დაცვის უზრუნველყოფა, ხოლო პრეტენზიის შემთხვევაში მოითხოვოს საკითხის გულისხმიერი, ეფექტიანი და სწრაფი განხილვა და შესაბამისი რეაგირება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

ენერგოსექტორის მომხმარებლების დეფინიცია ანალოგიური პრინციპებს ეყრდნობა და მათ განეკუთვნებათ პირები, რომლებიც საკუთარი მოხმარებისათვის ყიდულობენ ელექტროენერგიას, ბუნებრივი გაზს თუ სასმელ წყალს, ამასთან სარგებლობენ კომუნალური საწარმოების სხვა მომსახურებით.

2019 წლის დეკემბერში მიღებულმა საქართველოს კანონმა „ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ“ დაამკვიდრა კიდევ ერთი სიახლე, რომლის თანახმად გამოიყო „მოწყვლადი მომხმარებლის“ კატეგორია, რაც ეფუძნება ევროპულ გამოცდილებას, შესაბამის დირექტივებს და ეხება მხოლოდ ელექტროენერგიისა და გაზის ბაზრებს: „მოწყვლადი -

მომხმარებელი - საყოფაცხოვრებო მომხმარებელი, რომელსაც მისი სტატუსისა თუ მდგომარეობის გამო, საქართველოს შესაბამისი კანონმდებლობის საფუძველზე მინიჭებული აქვს სისტემით სარგებლობის ან/და ელექტროენერგიის ან/და ბუნებრივი გაზის მიღების ან/და წყალმომარაგებით სარგებლობის უფლება შეღავათიანი პირობებით“.

საყოველთაოდ აღიარებულია, რომ მომხმარებლის ინტერესები გადაკვეთილია ხარისხიანი პროდუქციის მიღების უფლებასთან. სწორედ ამასთან არის დაკავშირებული პროდუქციისა და მომსახურების მიმართ შესაბამისი სტანდარტების შემუშავებისა და დაწესების აუცილებლობა. საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობა აგრეთვე ითვალისწინებს მომხმარებლის უფლებას, მოითხოვოს საქონლის, სამუშაოს და სხვა მომსახურების სტანდარტებთან შესაბამისი სათანადო ხარისხი.

ენერგოსექტორში 2018 წლიდან მოქმედებს „მომსახურების ხარისხის წესები“, რომელიც მიზნად ისახავს მომხმარებლების ინტერესების გათვალისწინებას და ვრცელდება ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორებზე. 2021 წლის 28 ივნისს საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის №20 დადგენილებით დამტკიცდა ახალი „მომსახურების ხარისხის წესები“ და მასში გამოკვეთილია რეგულირებული საწარმოების მიერ მომსახურების ერთიანი მოთხოვნები და სტანდარტები. მომსახურების კომერციული ხარისხის სტანდარტები წარმოადგენს კომისიის მიერ დადგენილი მომსახურების კომერციული ხარისხის მაჩვენებლებს, რომლებიც განსაზღვრავს მომხმარებელთა მომსახურების ხარისხის მინიმალურ დონეს და რომელთა უზრუნველყოფაც საწარმოს ვალდებულებაა.

მომხმარებელთა კომფორტისთვის დანერგილი *303# მომსახურება შესაძლებლობას აძლევს ელექტროენერგიის, ბუნებრივი გაზისა და სასმელი წყლის მომხმარებლებს სახლიდან გაუსვლელად გამოითხოვონ ელექტრონული ქვითარი, გაიგონ მიმდინარე ბალანსი, მომარაგების შეწყვეტისა და აღდგენის შესახებ ინფორმაცია, დაარეგისტრირონ მობილურის ნომერი სასურველ აბონენტზე და იქვე წაშალონ არასასურველი, გაიგონ კომპანიის სერვის ცენტრის მისამართი და კომპანიის ქოლცენტრის ნომერი, აგრეთვე აცნობონ კომპანიას მომარაგების შეწყვეტის შესახებ, რაზეც კომპანია ოპერატიულად მოახდენს რეაგირებას. მოცემული სერვისით სარგებლობა ხელმისაწვდომია ყველა მომხმარებლისათვის და მომსახურება უფასოა.

2020 წლის ბოლოდან ამოქმედდა აგრეთვე რეგულაცია, რომლის შესაბამისად ქვითრის ელექტრონულად (მოკლე ტექსტური შეტყობინებით) მიწოდება განისაზღვრა მომხმარებელსა და კომპანიას შორის ურთიერთობის ძირითად საშუალებად. აღნიშნული ცვლილების განხორციელებით მომხმარებელი გაცილებით სწრაფად იღებს ინფორმაციას, რაც, უმეტეს შემთხვევაში, უფრო მოსახერხებელია. მომხმარებლის მიერ მიღებულ მოკლე ტექსტურ შეტყობინებას თან ახლავს ბმული, სადაც დეტალურად არის მოცემული მომხმარებლისა და დარიცხვის შესახებ ინფორმაცია.

თუ მომხმარებელს მობილური ნომერი არც ერთ აბონენტის ნომერზე არ აქვს რეგისტრირებული, მას შეუძლია მენიუდან აირჩიოს ახალი აბონენტის დამატება და მიჰყვეს ინსტრუქციას. მას შემდეგ, რაც მობილურის ნომერს დაარეგისტრირებს სასურველ აბონენტზე, ისარგებლოს ყველა ზემოთ მითითებული მომსახურებით.

მიგვაჩნია, რომ ელექტრონული ქვითრის გაგზავნა უფრო მოხერხებულია, ამავე დროს, კითხვის ნიშნის ქვეშ აღარ დგება ქვითრის ჩაბარების საკითხი და ტექნიკური ხარვეზის გამო მიუღებლობის შემთხვევაში, შესაძლებელია მობილურის საშუალებით ხელახლა გამოგზავნა. ელექტრონული ქვითარი შეიძლება ჩავთვალოთ უსაფრთხო მოქმედებად იმ პირობებში, რასაც პანდემია იწვევს.

იმ შემთხვევებში, როდესაც უცნობია მომხმარებლის საკონტაქტო ნომერი ან ელექტრონული ფოსტის მისამართი, მომხმარებელს ძველებურად უნდა მიეწოდოს ბეჭდური ქვითარი. კომპანიებს დაევალოთ ბეჭდური ქვითრის მიწოდების ვალდებულება იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელს არ აქვს ელექტრონული ქვითრის მიღების ტექნიკური საშუალება ან/და თუ მომხმარებელი უარს აცხადებს ამ საშუალებებით სარგებლობაზე.

2021 წლის განმავლობაში ენერგომომხმარებლის სამსახურში დაფიქსირდა 9 განცხადების მიღების ფაქტი, რომლის თანახმად მოქალაქე ითხოვს კომპანიისგან ბეჭდური ქვითრის გამოგზავნას.

საერთაშორისო თანამშრომლობა

საერთაშორისო თანამშრომლობა, პარტნიორი ქვეყნების პრაქტიკის გათვალისწინება ხელს უწყობს ნებისმიერ ქვეყანაში მომხმარებელთა არსებული უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესებას. შესაბამისად, ენერგომომხმარებლის სამსახურიც არის დაინტერესებული საერთაშორისო პრაქტიკის შესწავლით, რომ მხარეთა შორის არსებული სადაო საკითხების განხილვა და გადაწყვეტა ხდებოდეს მომხმარებლის მხრიდან ნაკლები ძალისხმევის პირობებში.

როგორც ცნობილია, საქართველოს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური „ეროვნული ენერგომომხმარებლის ქსელის“ (NEON - National Energy Ombudsmen Network) სრულუფლებიან წევრს წარმოადგენს. აღნიშნული ქსელი ბელგიის კანონმდებლობისა და ევროკავშირში მოქმედი წესების საფუძველზე შექმნილი საერთაშორისო ორგანიზაციაა და აერთიანებს ენერგოსექტორში მოქმედ ომხმარებლებს, მედიატორებსა და დავების ალტერნატიული გადაწყვეტის შესაძლებლობის მქონე დამოუკიდებელ პირებს (ორგანიზაციის ოფიციალური ვებ-გვერდი: neon-ombudsman.org.)

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

ენერგომზადდენის სამსახურის მიზანია, რომ NEON-ის მეშვეობით მჭიდრო ურთიერთობა დაამყაროს ევროპელ პარტნიორებთან. ეს გარემოება საშუალებას მოგვცემს, რომ არსებული კანონმდებლობა მიუახლოვდეს საერთაშორისო სტანდარტებს და ამ გზით მოხდეს მომხმარებელთა არსებული უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესება.

სახელმწიფო სუბსიდირება პანდემიის პირობებში

როგორც ცნობილია, 2020 წელს ახალი კორონავირუსის გავრცელებასთან დაკავშირებით მსოფლიოს მასშტაბით თითოეული სახელმწიფო შეუდგა ანტიკრიზისული გეგმის შემუშავებას. საქართველოს მთავრობა აგრეთვე შეუერთდა ამ ქვეყნების რიგს და ჩვენს ქვეყანაში არსებულ ეკონომიკური და სოციალური ფონის გათვალისწინებით შეიმუშავა კომუნალური გადასახადების ნაწილობრივი სუბსიდირების პროგრამა. მიგვაჩნია, რომ აღნიშნული გეზი იყო სწორი არჩევანი, ვინაიდან თითოეული მოქალაქისთვის სასიცოცხლო მნიშვნელობის სიკეთეს წარმოადგენს ელექტროენერგია, ბუნებრივი გაზი და სასმელი წყალი. ამ საბაზისო კომუნალური მომსახურების გარეშე შეუძლებელია, ადამიანებმა იცხოვრონ ღირსეულად, რაც პასუხობს გაეროს ეკონომიკურ, სოციალურ და კულტურულ უფლებათა საერთაშორისო პაქტით განსაზღვრულ მოთხოვნებს.

საანგარიშო წლის პერიოდში საქართველოს მთავრობის მიერ შექმნილმა უწყებათაშორისმა საკოორდინაციო საბჭომ თავისი გადაწყვეტილებით მოსახლეობის დახმარების მიზნით აამოქმედა კომუნალური გადასახადების ნაწილობრივი სუბსიდირების პროგრამა.

„კომუნალური გადასახადების სუბსიდირების წესისა და პირობების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2020 წლის 30 ოქტომბრის №655 დადგენილებით შემუშავდა შესაბამისი წესი და პირობები, რომლის თანახმად სახელმწიფო ბიუჯეტიდან დაფინანსდა 2020 წლის ნოემბრისა და დეკემბრის, აგრეთვე 2021 წლის იანვრისა და თებერვლის თვეებში საყოფაცხოვრებო მომხმარებლების მიერ მოხმარებული ელექტროენერგიის, ბუნებრივი გაზისა და სასმელი წყლის/წყალარინების გადასახადები, აგრეთვე სუბსიდირების პროგრამა გავრცელდა დასუფთავების გადასახადზეც.

სახელმწიფო სუბსიდირების პროგრამა გავრცელდა იმ საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებზე, რომლებმაც საანგარიშო თვის პერიოდში (კომპანიის მიერ გაცემულ შესაბამისი თვის ქვითარში მითითებული აღრიცხვის პერიოდში) მოიხმარეს 200 კილოვატ/საათი ან ნაკლები მოცულობის ელექტროენერგია, აგრეთვე 200 კუბური მეტრი ან ნაკლები მოცულობის ბუნებრივი გაზი. სახელმწიფო ბიუჯეტიდან დაფინანსდა სასმელი წყლის/წყალარინების გადასახადები, აგრეთვე იმ საყოფაცხოვრებო მომხმარებლების კატეგორიისთვის, რომლებმაც საანგარიშო თვეში მოიხმარეს 200 კილოვატ/საათი ან ნაკლები მოცულობის ელექტროენერგია, სასმელი წყალი.

მთავრობის დადგენილების თანახმად, იმ საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებს, რომლებსაც წინასწარ ჰქონდათ გადახდილი შესაბამის საანგარიშო თვეში მოხმარებული ელექტროენერგიის ან/და ბუნებრივი გაზის ან/და სასმელი წყლის/წყალარინების საფასური, გადახდილი თანხა აესახათ პირად სააბონენტო ბარათზე. კომპანიებს არ ჰქონდათ უფლება, მიღებული დაფინანსებით გადაეფარათ 2020 წლის ნოემბრამდე წარმოშობილი დავალიანება.

რაც შეეხება 2021 წლის 1 იანვრის შემდეგომ მოხმარებული ელექტროენერგიის ან/და ბუნებრივი გაზის ან/და სასმელი წყლის/წყალარინების საფასურის სუბსიდირებას, აქ აღსანიშნავია კიდევ ერთი საკითხი: 2021 წლის 1 იანვრიდან ამოქმედდა ელექტროენერგიის ახალი სამომხმარებლო ტარიფი. ამ ფაქტორის გათვალისწინებით, მთავრობის დადგენილებაში განისაზღვრა შესაბამისი დებულება, რომლის თანახმად იმ მომხმარებლებზე, რომლებმაც საანგარიშო თვეში (იანვრისა და თებერვლის თვეებში) მოიხმარეს 200 კილოვატ/საათზე მეტი ელექტროენერგია, მაგრამ არაუმეტეს 301 კილოვატ/საათისა, გავრცელდა სუბსიდირების პროგრამა და სახელმწიფო ბიუჯეტიდან დაუფინანსდათ 2020 წელს მოქმედ ელექტროენერგიის სამომხმარებლო ტარიფსა და საანგარიშო თვეში მოქმედ ელექტროენერგიის სამომხმარებლო ტარიფს შორის სხვაობა.

აღსანიშნავია, რომ ელექტროენერგიის სამომხმარებლო ტარიფებს შორის სხვაობის სუბსიდირება განხორციელდა მთელი წლის მანძილზე.

სახელმწიფო სუბსიდირების პროგრამის ამოქმედება, რა თქმა უნდა, მიმართული იყო საქართველოში არსებული ეპიდემიოლოგიური რისკებითა და რთული ეკონომიკური მდგომარეობით განპირობებული პირობების შემსუბუქებისაკენ, ვინაიდან მომატებული ელექტროენერგიისა და ბუნებრივი გაზის მოხმარების დროს მოქალაქეები მძიმე ფინანსური სირთულეების წინაშე აღმოჩნდნენ. ის შედავით, რაც სახელმწიფოს მიერ ელექტროენერგიის სამომხმარებლო ტარიფებს შორის სხვაობის დაფინანსებას შეეხებოდა, აგრეთვე დადებითად აისახა მომხმარებლის ფინანსურ მდგომარეობაზე.

მიუხედავად იმისა, რომ საზოგადოებამ დადებითი შეფასება მისცა ზემოთ მითითებული სუბსიდირების პროგრამის ამოქმედებას, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოვიდა არაერთი უკმაყოფილო მომხმარებლის განცხადება, რომლებმაც ვერ ისარგებლეს

ამ პროგრამით. გამოიკვეთა რამდენიმე მიზეზი, კერძოდ: მომხმარებლების ნაწილმა ჩათვალა, რომ კონკრეტულ თვეებში მოხმარებული ელექტროენერგიის ან/და ბუნებრივი გაზის ან/და სასმელი წყლის/ წყალარინების გადასახადების საფასურის ათვლა დაიწყებოდა თვის პირველივე რიცხვიდან და თვის ბოლო რიცხვში დასრულდებოდა. თუმცა, იმ პერიოდში არსებულმა აღრიცხვის სისტემამ ამის შესაძლებლობა არ მისცა კომპანიებს. შესაბამისად, კომუნალური საწარმოების მიერ თვის სხვადასხვა რიცხვებში აღებული მრიცხველის ჩვენებების საფუძველზე განხორციელდა გადასახადების დარიცხვა.

აგრეთვე დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც კომპანიის წარმომადგენლებმა დაგვიანებით აიღეს მრიცხველის ჩვენება (32-ე დღეს) და, შესაბამისად, გაზრდილი ჩვენების ოდენობამ არ მისც საშუალება მომხმარებელს, ესარგებლა სახელმწიფო სუბსიდიის პროგრამით. დამცველის სამსახურის რეკომენდაციით, დაკორექტირდა დავალიანებები.

სწორედ აღნიშნული მიზეზის გამო დაკონკრეტდა მთავრობის №655 დადგენილებაში „საანგარიშო თვის“ მნიშვნელობა და მომხმარებლებს დაუფინანსდათ კომუნალური საფასური მიწოდებული ქვითრის მონაცემების საფუძველზე.

მომართვიანობა და სტატისტიკა

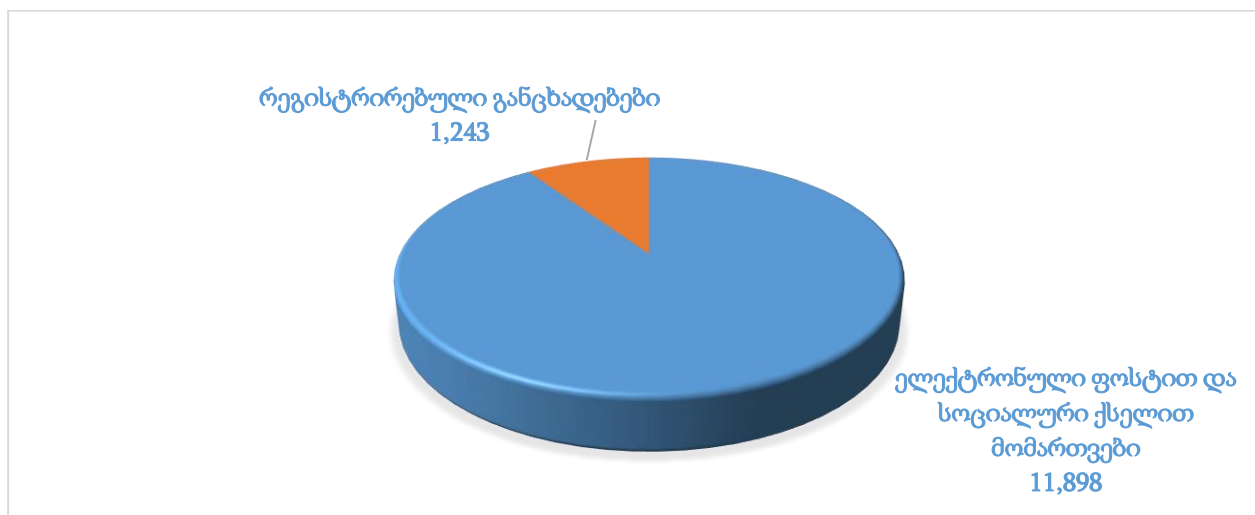
საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული წერილობითი განცხადებების რაოდენობა პირდაპირ არის დამოკიდებული მოქალაქეთა აქტივობაზე. შესაბამისად, ქვეყანაში არსებული რთული ეპიდემიოლოგიური სიტუაციის ფონზე, მომხმარებლები ნაკლებად მიმართავდნენ უშუალოდ ოფისებს (მათ შორის, რეგიონალურ წარმომადგენლობებს) და მათთან ურთიერთობამ უმეტეს წილად გადაინაცვლა კომუნიკაციის დისტანციურ საშუალებებზე (სატელეფონო და სოციალური ქსელით შეტყობინებების სახით).

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ყოველწლიური ანგარიში მოიცავს მომართვიანობის სტატისტიკურ მონაცემებს, რომელთა შესწავლა და ანალიზი წარმოაჩენს მომხმარებლების პრობლემატურ საკითხებს.

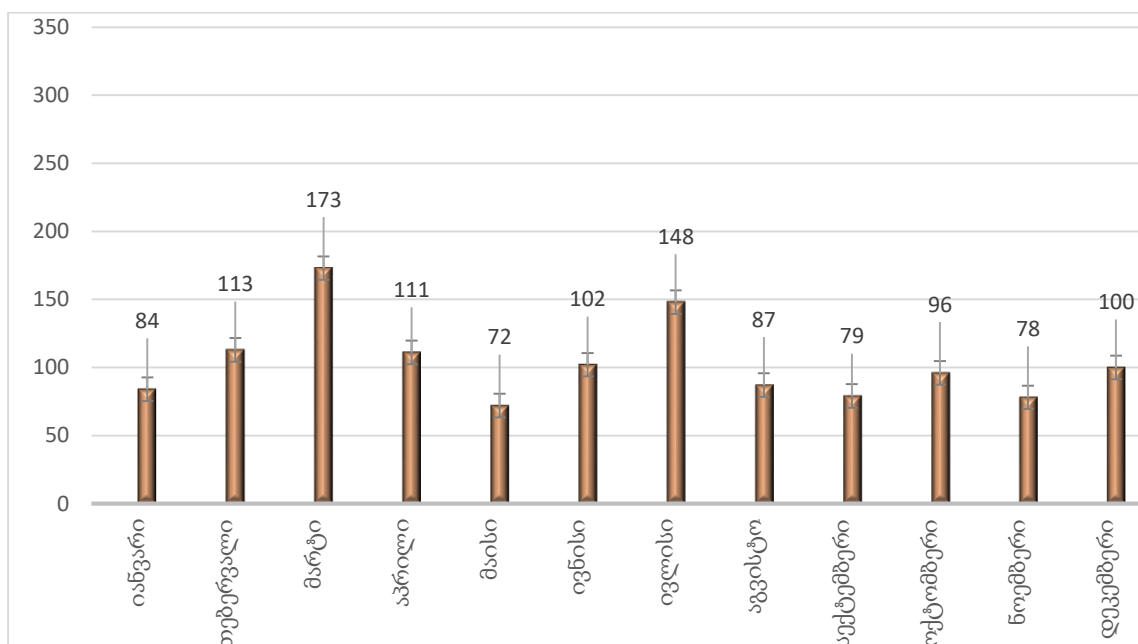
2021 წლის სტატისტიკური მონაცემებით, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში რეგისტრირებული კორესპონდენციის რაოდენობა შეადგენს - 2458, მათ შორის რეგისტრირებული განცხადებებია - 1243.

ელექტრონული ფოსტისა და სოციალური ქსელის მეშვეობით შემოსული შეკითხვების რაოდენობამ 12 ათასს მიაღწია.

2021 წლის მომართვიანობა

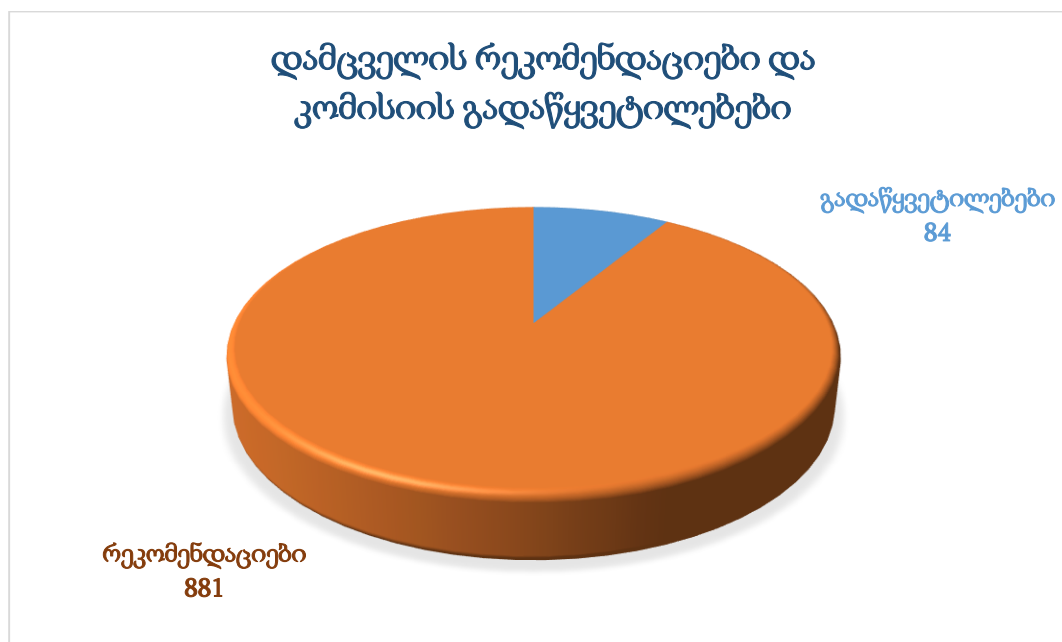
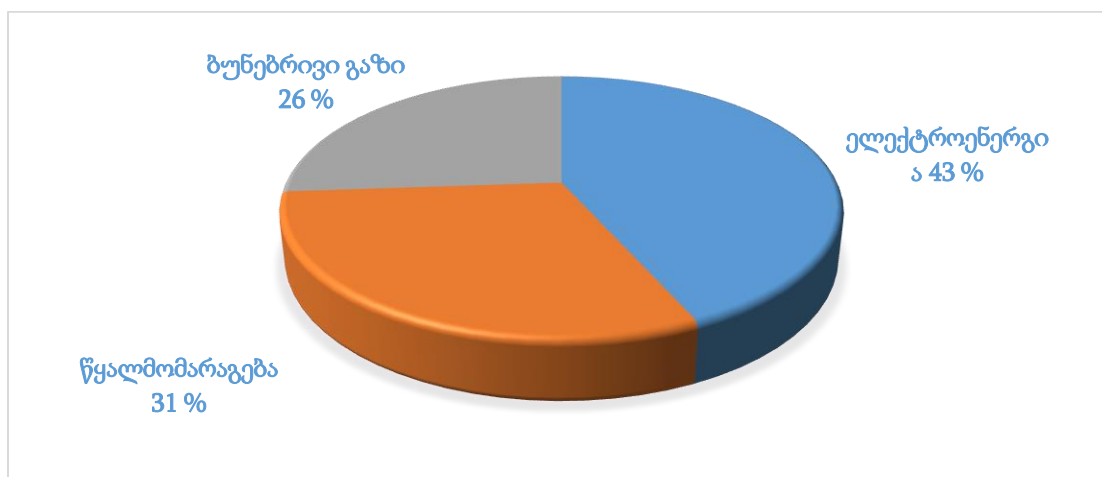


რეგისტრირებული განცხადებების რაოდენობა თვეების მიხედვით

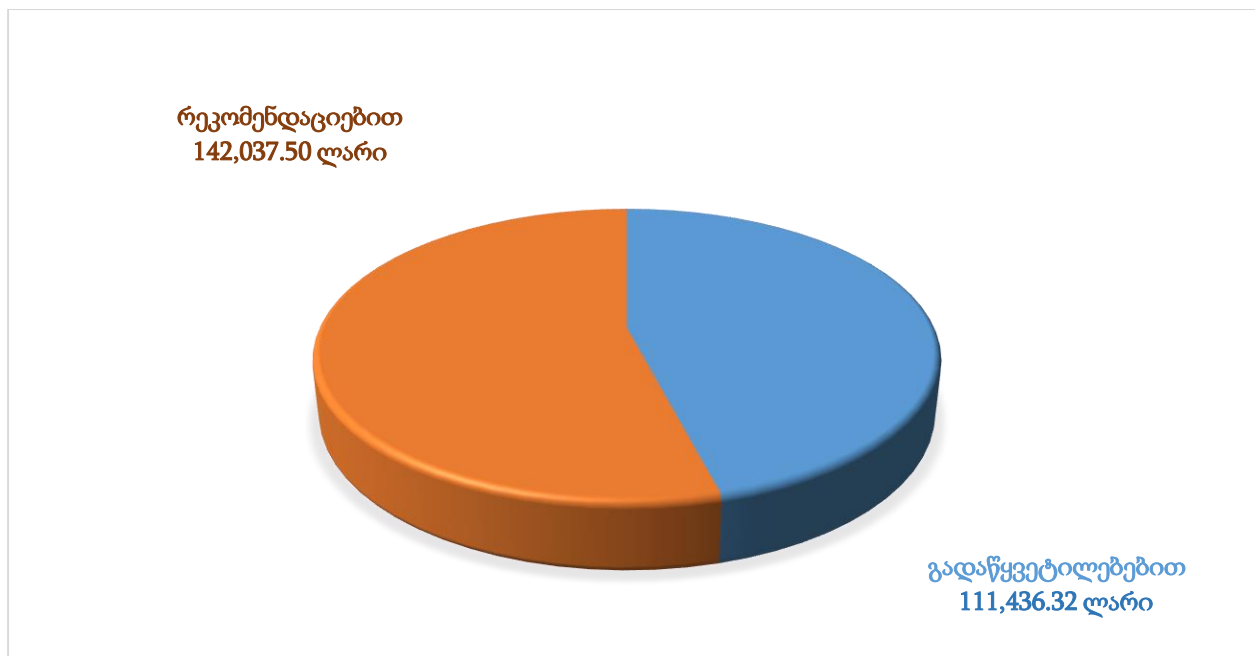


სექტორის მიხედვით 2021 წელს
საჩივრები შემდეგნაირად გადანაწილდა:

- ელექტროენერგეტიკა - 534
- წყალმომარაგება - 378
- ბუნებრივი გაზი - 322



2021 წელს ჩამოწერილი თანხების საერთო ჯამი
შეადგენს 253,473.82 ლარს



ელექტროენერგეტიკის სექტორი

ენერგეტიკული რესურსებით უზრუნველყოფა, მდგრადი ენერგეტიკული ინფრასტრუქტურის და საიმედო ენერგეტიკული ბაზრების არსებობა საზოგადოების წარმატებული ფუნქციონირების უმნიშვნელოვანეს ელემენტს წარმოადგენს. როგორც ცნობილია, 2017 წლიდან საქართველო სრულად გახდა ენერგეტიკული გაერთიანების წევრი და აიღო ვალდებულება, შეასრულოს ენერგეტიკული გაერთიანების დირექტივები, რომელთა მიზანი საქართველოს ენერგობაზრის ლიბერალიზაციაა. აღნიშნული კი გულისხმობს ენერგიის წარმოების, გადაცემისა და გადანაწილების სეგმენტში საბაზრო პრინციპების დამკვიდრებას.

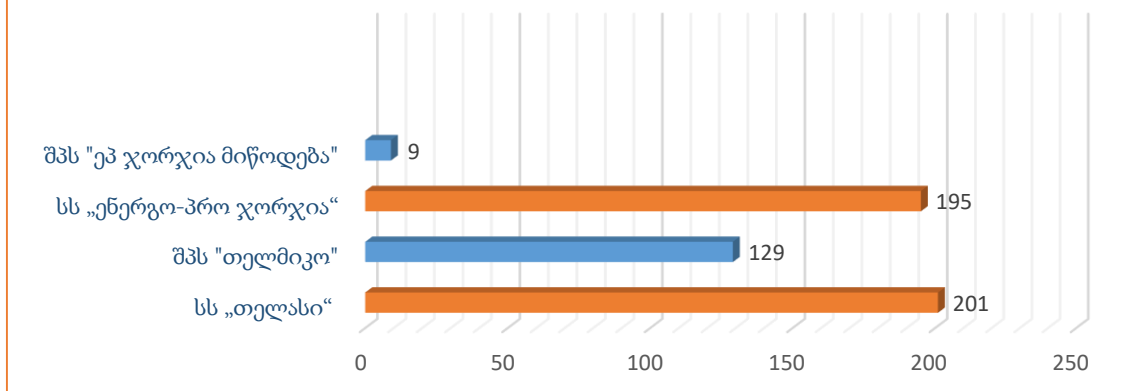
ელექტროენერგიის, როგორც პროდუქტის ერთ-ერთ ძირითად მახასიათებელს წარმოადგენს ის, რომ მისი წარმოება და მოხმარება ერთდროულად ხდება რაც საკმაოდ რთულ მაღალტექნოლოგიურ პროცესთანაა დაკავშირებული.

სტატისტიკა

2021 წლის განმავლობაში მიღებული კორესპონდენცია შემცირებულია, რაც ახალი კორონავირუსით გამოწვეული გადაადგილების შეზღუდვებითაც შეგვიძლია ავხსნათ. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში დარეგისტრირდა 534 განცხადება. კომპანიების მიხედვით განცხადებები გადანაწილდა შემდეგნაირად:

- სს „თელასი“ – 201
- შპს „თელმიკო“ - 129
- სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“ – 195
- შპს „ეპ ჯორჯია მიწოდება“ - 9

განცხადებების რაოდენობა



2021 წლის რეფორმა ელექტროენერგეტიკის სექტორში

ენერგობაზრის ლიბერალიზაცია

ევროკავშირი ენერგობაზრის ლიბერალიზაციის თვალსაზრისით მსოფლიოში ერთ-ერთ გამორჩეულ ადგილს იკავებს. საქართველოს ენერგეტიკული გაერთიანებაში გაწევრიანებით შეუერთდა იმ რეგულაციებსა და დირექტივებს, რომელთა მიზანი, დიდწილად, საქართველოს ენერგობაზრის ლიბერალიზაციაა.

ენერგობაზრის ლიბერალიზაცია გულისხმობს ენერგიის წარმოების, გადაცემისა და განაწილების სეგმენტში საბაზრო პრინციპების დამკვიდრებას. როგორც ევროპული და საერთაშორისო გამოცდილება გვიჩვენებს, ენერგობაზრის ლიბერალიზაცია, საბოლოო ჯამში, დადებითი შედეგის მომტანია სტაბილური, ენერგოეფექტური, ეკოლოგიური და საბოლოო მომხმარებელზე ორიენტირებული ენერგოსექტორის ჩამოყალიბებისთვის.

დასავლეთის მრავალი ქვეყნის და მათ შორის ევროპის პრაქტიკული მაგალითები გვიჩვენებს, რომ ენერგეტიკულ ბაზრებზე მოქმედი ელექტროენერგიის მიმწოდებელი კომპანიები საბითუმო ბაზარზე შეისყიდიან ელექტროენერგიას მწარმოებლებისაგან და

შემდგომ საცალო ბაზარზე ახდენენ მის რეალიზაციას. ამგვარი მასშტაბური ტრანსფორმაცია საქართველოს ენერგობაზრისთვის გამოწვევაა, თუმცა საერთო ეკონომიკური და ეკოლოგიური სარგებლის მისაღებად ეს გზა ჩვენმა ქვეყანამ აუცილებლად უნდა გაიაროს.

საქართველოს პარლამენტის მიერ მიღებული კანონი „ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ“ წარმოადგენს ევროპული კანონმდებლობის იმპლემენტაციას. პირველ ეტაპზე განხორციელდა რეფორმა ელექტროენერგეტიკულ სექტორში, რომელიც სრულად ახლებური სახით გვევლინება. რეფორმის შედეგად ელექტროენერგიის მიმწოდებელი კომპანიების ძირითად ფუნქციებს წარმოადგენს მწარმოებლებთან და მომხმარებლებთან ურთიერთობა, აგრეთვე მოხმარებული ელექტროენერგიის აღრიცხვა და შესაბამისი გადასახადის დარიცხვა მომხმარებლებზე.

ელექტროენერგიის მომხმარებლებისთვის, რა თქმა უნდა, აქტუალურია ისეთი საკითხები, როგორიცაა - რამდენად არიან მზად ადგილობრივი ენერგობაზრის სუბიექტები მსგავსი ცვლილებებისთვის? ემუქრება რაიმე სახის საფრთხე ენერგობაზრის სტაბილურობას? რამდენად აისახება რეფორმის შედეგები თითოეული მომხმარებლის ყოველდღიურობაზე?

2021 წელს საქართველოში ჩამოყალიბდა ახალი ელექტროენერგეტიკული ბაზარი, რომელიც დღემდე არ გვექონია. ის კომპანიები, რომლებიც მანამდე ერთდროულად ახორციელებდნენ როგორც ელექტროენერგიის მიწოდების, ასევე განაწილების საქმიანობას, ამას აღარ აკეთებენ. აღნიშნული გულისხმობს, რომ ელექტროენერგიის გადაცემისა და განაწილების საქმიანობა გაიმიჯნა. შესაბამისად, რეფორმის ძირითადი არსი მდგომარეობს მონოპოლისტური და პოტენციურად კონკურენტული საქმიანობების ერთმანეთისგან გამიჯვნა. რეფორმა მოსამზადებელი ეტაპია და განსაზღვრავს სამოქმედო წესებს იმ პერიოდისთვის, როდესაც საბოლოო სამომხმარებლო ტარიფი აღარ იქნება სემეკის მიერ დაწესებული და ერთზე მეტი მიმწოდებლები გამოჩნდებიან ბაზარზე

მაგალითად, 2021 წლის ივლისამდე არსებული მდგომარეობით, თუ კომპანიები “თელასი” და „ენერგო-პრო ჯორჯია“ აწარმოებდნენ ელექტროენერგიის გადაცემასა და განაწილებას ელექტროენერგიის საბოლოო მომხმარებლებისთვის, რეფორმის შედეგად ამ კომპანიებს დაევალებათ მხოლოდ ქსელის მომსახურება. მათ საკუთრებაში დარჩა გამანაწილებელი ქსელები, ქვესადგურები, ელექტროენერგიის მრიცხველები, თუმცა უშუალოდ ელექტროენერგის - როგორც პროდუქტი, კომპანიების აღარ არის. გამანაწილებელი ქსელის მფლობელი კომპანია ვალდებული იქნება, რომ შეუფერხებლად მიაწოდოს მომხმარებელს ელექტროენერგია და მიმწოდებელს ელექტროენერგიის განაწილებაში რაიმე პრობლემა არ შეუქმნას.

ქსელის მფლობელ კომპანიებს არ აქვთ უფლება, რომ არ დაუშვან თავის ქსელში რომელიმე მიმწოდებელი. ამგვარი არადისკრიმინაციული მიდგომა ხელს შეუწყობს ელექტროენერგიის განაწილების რგოლში დამატებითი მოთამაშეების გაჩენას, რაც ბაზარზე კონკურენციის

არსებობის წინაპირობაა. კონკურენტული ბაზარი კი ნებისმიერ მომხმარებელს მომავალში მისცემს საშუალებას, თავად აირჩიოს მიმწოდებელი.

დღესდღეობით საქართველოს მოქალაქეები, რომლებიც სარგებლობდნენ ელექტროენერგიის ლიცენზიატი კომპანიების მომსახურებით, ავტომატურად გადავიდნენ უნივერსალური მომსახურების მიმწოდებლის კალათაში. ეს ნიშნავს იმას, რომ მომხმარებელმა მიიღო ელექტროენერგია მარეგულირებელი კომისიის მიერ დადგენილი სტაბილური ფასით. აღსანიშნავია, რომ კანონით განსაზღვრულ შემთხვევებში უნივერსალური მომსახურების მიმწოდებლის ტარიფს ადგენს მარეგულირებელი კომისია, მაგრამ კონკურენტული მიმწოდებლის ფასწარმოქმნა იქნება თავისუფალი, საბაზრო პრინციპებზე დაფუძნებული.

ამ ეტაპზე მომხმარებლებს სხვა მიმწოდებელი არჩევის შესაძლებლობა, სამწუხაროდ, არ აქვთ. აღნიშნული გარემოება განპირობებულია იმ ფაქტით, რომ ქვეყანაში არ არის ამოქმედებული ელექტროენერგეტიკული ბირჟა. მოგვიანებით, როდესაც ასეთი შესაძლებლობა გაჩნდება, მომხმარებელს ექნება უფლება, აირჩიოს მიმწოდებელი, შევიდეს პლატფორმაზე და ნახოს სხვა მიმწოდებლებს რა ფასები აქვთ და, ყველანაირი დამატებითი გადასახადის გარეშე, შეიცვალოს მიმწოდებელი და სხვისგან მიიღოს პროდუქტი.

დღესდღეობით სს „თელასი“ და სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“ კვლავ აგრძელებენ თავის საქმიანობას. ძირითადი მათი საქმიანობაა „პროდუქტის გადაზიდვა“ და არა საკუთარი ელექტროენერგიის გატარება. რაც შეეხება მიმწოდებლებს, რომლებიც სთავაზობენ მომხმარებლებს ელექტროენერგიას, მათ წარმოადგენენ - დედაქალაქში კომპანია „თბილისის ელექტროენერგიის მიმწოდებელი კომპანია“ (თელმიკო) და საქართველოს რეგიონებში კომპანია „ეპ ჯორჯია მიწოდება“.

როგორც უკვე აღინიშნა, ელექტროენერგიის ბაზრის ლიბერალიზაციის პროცესი გულისხმობს საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის (სემეკი) როლის შეზღუდვას ელექტროენერგიის საფასო პოლიტიკაში. შესაბამისად, ელექტროენერგიის ფასების დინამიკას დიდწილად ბაზარი განსაზღვრავს და შესაძლებელია, მომხმარებელი არასტაბილური და მაღალი ტარიფების წარმოქმნის რისკის წინაშე დააყენოს. თუმცა, იმედი გვაქვს, რომ ალტერნატივის სახით ელექტროენერგიის ბაზარზე იარსებებს სუბიექტი, რომელიც, აღნიშნული ტიპის მომხმარებლებს ელექტროენერგიას მიაწოდებს კომისიის მიერ რეგულირებულ ფასად.

უდავოა, რომ ევროკავშირში ენერგობაზრის ლიბერალიზაცია კონკრეტული წევრი ქვეყნების შემთხვევაში განსხვავებული მიდგომებით ხორციელდება და ვიმედოვნებთ, რომ განხორციელებული ცვლილებები მორგებულია საქართველოს რეალობაზე.

ელექტროენერგიის საცალო ბაზრის წესები

2020 წელს შეიქმნა ელექტროენერგეტიკული ბაზრის სტრუქტურული რეორგანიზაციის რეფორმების საკანონმდებლო ბაზა, მათ შორის, დამტკიცდა „ელექტროენერგიის საცალო ბაზრის წესები“ (კომისიის 2020 წლის 13 აგვისტოს №47 დადგენილება). აღნიშნული საკანონმდებლო დოკუმენტი არეგულირებს საცალო ბაზარზე ელექტროენერგიის მიწოდებასა და მასთან დაკავშირებულ ურთიერთობებს, მათ შორის, ურთიერთობებს თავისუფალ მიმწოდებელს, უნივერსალური მომსახურების მიმწოდებელს, ბოლო ალტერნატივის მიმწოდებელს, საჯარო მომსახურების სახით ელექტროენერგიის მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის. აგრეთვე მოიცავს ელექტროენერგიის მიწოდების წესებს, უნივერსალური მომსახურების მიწოდების წესებს, ბოლო ალტერნატივის მიწოდების წესებს, მიმწოდებლის შეცვლის წესებსა და ელექტროენერგიის საჯარო მომსახურების სახით მიწოდების წესებს.

აღნიშნული დოკუმენტი ფართო მოცულობისაა და წარმოადგენს ზოგად მარეგულირებელ ჩარჩოს, რომელიც ადგენს მიმწოდებლისა და საბოლოო მომხმარებლის უფლება-მოვალეობებს, მათ შორის: საბოლოო მომხმარებლის უფლებას, დამოუკიდებლად შეარჩიოს მისთვის მისაღები მიმწოდებელი, შეთავაზებული მიწოდების ფასისა და მომსახურების პირობების გათვალისწინებით (და ამ მიზნით განისაზღვრა მიმწოდებლის შეცვლის სწრაფი, მარტივი და უფასო პროცედურა); მიმწოდებლის მიერ საბოლოო მომხმარებელთან მიწოდების ხელშეკრულების დადების, მისი პირობების შეცვლის, საბოლოო მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების, მისთვის მომსახურების გაწევის წესებსა და პირობებს, აგრეთვე მიმწოდებლის უფლებამოსილებებს არასაყოფაცხოვრებო საბოლოო მომხმარებელთან მიმართებით, მათ შორის, პირგასამტეხლოს დაკისრებას.

წესების თანახმად, თითოეული მიმწოდებელი პასუხისმგებელია მის მიერ შეთავაზებული მომსახურების პირობების გაუმჯობესებაზე, მომსახურების უკეთესი ხარისხით განხორციელებასა და მომხმარებლისათვის უფრო ხელსაყრელი მიწოდების ფასის შეთავაზებაზე.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, საქართველო პირველ მასშტაბურ რეფორმას ახორციელებს და სრულად განსხვავებულ კანონმდებლობას ქმნის. შესაბამისად, ყალიბდება ახალი პრინციპები, რომელთა შესრულება მოითხოვს დიდ ძალისხმევას და მიმართულია ქვეყნის ენერგეტიკული სექტორის განვითარებისაკენ, რაც, საბოლოო ჯამში, ემსახურება თითოეული მოქალაქის ინტერესების გათვალისწინებას.

ელექტროენერგიის მიწოდება

ქვეყანაში განხორციელებული მნიშვნელოვანი რეფორმების ფონზე მომხმარებელს ებადება კითხვა, თუ რამდენად დაცულია იქნება იგი ელექტროენერგიის არასტაბილური მიმწოდებლებისაგან? მაგალითად, თუ მიმწოდებელი კომპანია გადაწყვეტს ბაზრიდან გასვლას ან გაკოტრდება, როგორ უნდა მოხდეს ამავე კომპანიის მომხმარებლების ელექტროენერგიით სტაბილური მიწოდების უზრუნველყოფა?

“ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ” საქართველოს კანონის ამოცანაა, ელექტროენერგეტიკის სექტორში საბოლოო მომხმარებლის ინტერესების დაცვის მიზნით განსაზღვროს საჯარო მომსახურების ვალდებულების შესრულების პირობები, რაც გულისხმობს - „საერთო ეკონომიკური ინტერესებიდან გამომდინარე, ენერგეტიკული საწარმოსთვის დაკისრებული ვალდებულება, გასწიოს მომსახურება, რომელიც შეიძლება დაკავშირებული იყოს უსაფრთხოებასთან, მიწოდების უსაფრთხოების ჩათვლით, უწყვეტობასთან, ხარისხთან ან ფასთან, აგრეთვე გარემოს დაცვასთან. საჯარო მომსახურების ვალდებულება უნდა იყოს არადისკრიმინაციული და იმაზე მეტად არ უნდა ზღუდავდეს კონკურენციას, ვიდრე ეს აუცილებელია შესაბამისი საჯარო მომსახურების გასაწევად“.

საჯარო მომსახურების ფარგლებში უნივერსალური მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს საჯარო მომსახურების გაწევის სახით ელექტროენერგიის საბოლოო მომხმარებლებისთვის მიწოდებას და იღებს ზომებს მათთვის ყველაზე მისაღები ფასების დადგენის მიზნით. ამასთან ერთად, კანონი განსაზღვრავს ე.წ. „ბოლო ალტერნატივის მიწოდების“ შესაძლებლობას, რაც გულისხმობს მიწოდებას საჯარო მომსახურების გაწევის სახით, შეზღუდული ვადითა და რეგულირებული პირობებით, იმ საბოლოო მომხმარებლებისთვის, რომლებმაც, გარკვეული გარემოებებიდან გამომდინარე, ვერ აირჩიეს ან დაკარგეს ელექტროენერგიის მიმწოდებელი.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, ბოლო ალტერნატივის მიწოდება ხორციელდება იმ შემთხვევაში, როდესაც ელექტროენერგიის მიმწოდებლის მიერ საბაზრო საქმიანობის გეგმურად ან არაგეგმურად შეწყვეტის / ვალდებულების უხეშად დარღვევის გამო, საბოლოო მომხმარებელი მისგან ელექტროენერგიას ვერ იღებს. ბოლო ალტერნატივის მიმწოდებელს შეარჩევს საქართველოს მთავრობა. დასაშვებია, რომ ბოლო ალტერნატივის მიმწოდებელი იყოს უნივერსალური მომსახურების მიმწოდებელი.

შესაბამის კომპეტენტურ ორგანოებთან, კომისიასთან და ენერგეტიკული გაერთიანების სამდივნოსთან კონსულტაციის საფუძველზე საჯარო მომსახურების ვალდებულების დაკისრების, აგრეთვე ამ მომსახურების მიმღებ პირთა განსაზღვრის უფლებამოსილება მინიჭებული აქვს საქართველოს მთავრობას. მარეგულირებელი კომისია ზედამხედველობს

საჯარო მომსახურების გაწევასა და საჯარო მომსახურების ვალდებულების ხარისხიან შესრულებას. ამასთანავე, ეს ორგანო უფლებამოსილია დაადგინოს ტარიფი საჯარო მომსახურების ვალდებულების შესრულებისთვის. საჯარო მომსახურების გაწევის სახით ელექტროენერგიის მიწოდება ხორციელდება როგორც უნივერსალური მომსახურების, ისე ბოლო ალტერნატივის მიწოდების სახით.

ახალი კომპანიების გამოჩენა ბაზარზე

2021 წლის ივლისამდე ელექტროენერგიის განაწილების ლიცენზიის მფლობელები იყვნენ კომპანიები „თელასი“ და „ენერგო-პრო ჯორჯია“. როგორც ცნობილია, მათი ფუნქცია იყო ელექტროენერგიის ყიდვა, დისტრიბუცია და გაყიდვა მოსახლეობაზე და ბიზნესზე. 2021 წლის ივლისიდან განაწილების საქმიანობა გაიყო რამდენიმე სხვადასხვა ლიცენზიად და ეს ლიცენზიები მიენიჭათ სხვადასხვა კომპანიებს.

დღესდღეობით ბაზარზე გვაქვს შემდეგი ვითარება: დაიწყო ოპერირება ახალმა კომპანიებმა - „თბილისის ელექტრომიწოდებელი კომპანია“ (თელმიკო) და „ეპ ჯორჯია მიწოდება“. 2021 წლის ივლისიდან მათ მიეცათ უფლება, გაყიდონ ელექტროენერგია მოსახლეობაზე და მცირე ბიზნესზე.

კომპანიები „თელმიკო“ და „ეპ ჯორჯია მიწოდება“ სარგებლობენ უნივერსალური მომსახურების მიმწოდებლის ლიცენზიით, აგრეთვე საჯარო მომსახურების სახით ელექტროენერგიის მიმწოდებლის ლიცენზიითა და ბოლო ალტერნატივის მიმწოდებლის ლიცენზიით:

- უნივერსალური მომსახურების მიმწოდებლის ლიცენზია კომპანიას უფლებას აძლევს, გაყიდოს ელექტროენერგია მოსახლეობაზე და მცირე ბიზნესზე.
- საჯარო მომსახურების სახით ელექტროენერგიის მიმწოდებლის ლიცენზია კომპანიას აძლევს უფლებას, ელექტროენერგია მიაწოდოს კომერციულ სუბიექტებს, რომლებიც არ არიან პირდაპირი მომხმარებლები ან მცირე ბიზნესი.
- ბოლო ალტერნატივის მიმწოდებლის ლიცენზია კომპანიას აძლევს შესაძლებლობას ელექტროენერგიის ყიდვა-გაყიდვის საქმიანობა მხოლოდ მაშინ დაიწყოს, თუ რომელიმე სხვა მიმწოდებელი ვერ შეასრულებს ლიცენზიით დაკისრებულ ვალდებულებებს.

რაც შეეხება განაწილების ლიცენზიანტების, სს „თელასისა“ და სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ ფუნქციებს, ისინი შეიზღუდა მხოლოდ გამანაწილებელი ქსელის ოპერირებით და ეს

კომპანიები მიიღებენ მომსახურების საფასურს „თელმიკოსა“ და „ეპ ჯორჯია მიწოდებისგან“, მათი ქსელის გავლით მიწოდებული თითოეული კვტ.საათისთვის.

აღსანიშნავია, რომ ახალი რეგულაციების ამოქმედებამდე რამდენიმე თვის განმავლობაში სატელევეზიო სივრცე დაეთმო არაერთ რეპორტაჟს თუ გადაცემას, სადაც მიმდინარეობდა მოქალაქეების ინფორმირება მოსალოდნელი რეფორმის შესახებ. თავისთავად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აგრეთვე იყო აქტიურად ჩართული ამ საინფორმაციო კამპანიაში.

დაგეგმილი ცვლილებების ფონზე საჭირო გახდა აბონენტების მიერ კონკრეტული თარიღისთვის (2021 წლის 30 ივნისი) მოხმარებული ელექტროენერგიის მოცულობის დადგენა. ამის აუცილებლობა განპირობებული იყო იმ გარემოებით, რომ რეფორმის ფარგლებში საქმიანობის გაყოფის მიზნებიდან გამომდინარე, სს „თელასს“ და სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ დაევალით 2021 წლის 30 ივნისის მდგომარეობით ხარჯების დაფიქსირება და მომხმარებლებისთვის შესაბამისი ქვითრების წარდგენა, ვინაიდან პირველი ივლისიდან , შპს „თბილისის ელექტრომომწოდებელი კომპანია“ და სს „ეპ ჯორჯია მიწოდება“ საქართველოს მთავრობის 2021 წლის 25 მაისის №236 დადგენილების შესაბამისად იწყებდნენ ოპერირებას ელექტროენერგეტიკის სექტორში მიწოდების საჯარო მომსახურების სახით.

საკითხის უკეთ აღქმისათვის დამატებით უნდა აღინიშნოს, რომ ელექტროენერგიის მიმწოდებელი კომპანიის საანგარიშო თვე შეიძლება არ დაემთხვეს კალენდარულ თვეს. 2021 წლის 1 ივლისამდე მოქმედი „ელექტროენერგიის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ თანახმად, აბონენტისათვის ყოველთვიურად წარსადგენი ქვითარი წარმოადგენდა მომხმარებლის მიერ მიღებული მომსახურებისათვის დაწესებული გადასახადის ამსახველ დოკუმენტს, რომელშიც აღინიშნება თვეში დახარჯული ელექტროენერგიის ოდენობა და შესაბამისი საფასური. წესებით დადგენილი იყო, რომ ქვითარი მომხმარებელს მიეწოდება თვეში ერთხელ, შეძლებისდაგვარად ერთსა და იმავე დროს (მაგალითად, დედაქალაქში წლების განმავლობაში მრიცხველების წაკითხვა ე.წ. ბლოკური სისტემით ხდებოდა და აბონენტებს თვის სხვადასხვა პერიოდში ეგზავნებოდათ მოხმარებული ელექტროენერგიის ოდენობის ამსახველი ქვითრები).

მოქალაქეთა დროული ინფორმირების მიზნით 2021 წლის ივნისში აბონენტებმა მიიღეს მოკლე ტექსტური შეტყობინებები, რომლის მიხედვით მათ შესთავაზეს, წარედგინათ sms-ში მითითებული ბმულის საშუალებით თავისი ელექტროენერგიის მრიცხველის ჩვენება შესაბამისი ელექტროენერგიის მიმწოდებელი კომპანიისათვის (სს „თელასი“ და სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“). აღნიშნული მოქმედება იყო მომხმარებლის უფლება და არა ვალდებულება. იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტი სხვადასხვა მიზეზების გამო ვერ უზრუნველყოფდა 30 ივნისს მრიცხველის ჩვენების გაგზავნას კომპანიისათვის, ივნისში მოხმარებული ელექტროენერგიის საფასური გამოითვლებოდა მის მიერ საშუალოდ დღიურად

მოხმარებული ელექტროენერგიის შესაბამისად. აღნიშნულიდან გამომდინარე, მომხმარებლებმა 2021 წლის ივლისში მიიღეს ორი ქვითარი:

- 1 ივლისამდე დახარჯული ელექტროენერგიის საფასურის ქვითარი მიიღეს სს „თელასისგან“
- 1 ივლისის შემდეგ დახარჯული ელექტროენერგიის საფასურის ქვითარი მიიღეს შპს „თელმიკოსგან“.

პირველ შემთხვევაში მომხმარებლებს უნდა გადაეხადათ გადასახადი სს „თელასისთვის“, ხოლო მეორე შემთხვევაში - შპს „თელმიკოსთვის“. თუმცა, ქ. თბილისში დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც აბონენტებს შეეშალათ და გადასახადი სრულად ჩარიცხეს ისევ სს „თელასის“ ანგარიშზე.

აღნიშნული გარემოებების გამო თბილისის ელექტროენერგიის მიმწოდებელ კომპანიასთან გაიმართა სამუშაო შეხვედრა და გაჟღერდა ენერგომომუდამების რეკომენდაცია, რომ გადახდის აპარატების ეკრანიდან დროულად ყოფილიყო ამოღებული სს „თელასის“ მონაცემები. შესაბამისად, მოქალაქეები აღარ დაუშვებდნენ შეცდომას და თანხას ჩარიცხავდნენ სათანადო მიმწოდებელთან. დამცველის ეს რეკომენდაცია კომპანიამ გაითვალისწინა.

თითოეული მომხმარებლისათვის მნიშვნელოვანი იყო აგრეთვე ის ფაქტორიც, რომ ორივე ქვითრის ჯამური თანხა არ გადააჭარბებდა ელექტროენერგიის თვიური გადასახადის სტანდარტულ მოცულობას. აღნიშნული პროცესი აგრეთვე არ გამოიწვევდა ელექტროენერგიის ტარიფის ცვლილებას. გადახდის ეს სქემა გარდამავალ პერიოდში მოქმედებდა, ანუ შემდგომში, მომხმარებლისთვის უცვლელად დარჩა ქვითრის მიწოდების სისტემა და ელექტროენერგიის საფასურის გადახდის არხებიც.

რეფორმების ამ გარდამავალ პერიოდში დაგეგმილი მოქმედებების შესახებ ინფორმაცია რეგულარულად ვრცელდებოდა მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით. ისეთი აქტუალური საკითხები, თუ როგორ მოხდებოდა სს „თელასისა“ და სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ აბონენტის ბარათზე არსებული დადებითი ბალანსისა თუ გადახდილი დეპოზიტის შემდგომი ასახვა ახალი კომპანიების მონაცემთა ბაზაში, ყველაზე მეტად აინტერესებდათ მომხმარებლებს.

2021 წლის ივლისის თვე „ცხელი“ გამოდგა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისთვის, ვინაიდან არ წყდებოდა მომხმარებლების სატელეფონო ზარები, აგრეთვე გადაიტვირთა სოციალური ქსელი. სამსახურის თანამშრომლები იყვნენ მუდმივ კონტაქტზე ელექტროენერგიის მიმწოდებელ ახალ კომპანიებთან, რომ დროულად გადაგვეწვიტა ესა თუ ის სადავო საკითხი. უმეტეს წილად აქტიურობდნენ თბილისის აბონენტები და სამუშაო შეხვედრები ძირითადად ტარდებოდა თბილისის ელექტრომიმწოდებელ კომპანიასთან. მოგვიანებით სოციალურ ქსელში შეიქმნა დახურული სამუშაო ჯგუფი, სადაც საკითხის

მაღალი ინტერესებიდა გამომდინარე, სწრაფ რეჟიმში ხდება კონკრეტული მომხმარებლის საკითხის განხილვა და გადაწყვეტა. ამ დახურულ სამუშაო ჯგუში გაერთიანებულია კომპანიებისა და დამცველის სამსახურის თანამშრომლები.

რაც შეეხება მოქალაქეთა და მცირე საწარმოების პირად ბარათზე ასახულ დადებით ბალანსს (როდესაც აბონენტს ანგარიშზე უფიქსირდება მეტი თანხა), გარდამავალ პერიოდში მომხმარებლები უფლებამოსილნი იყვნენ, მოეთხოვათ მისი დაბრუნება და საბანკო ანგარიშზე ჩარიცხვა, ან შეეძლოთ მისი გადაცემა ახალი მიმწოდებლისთვის. ასე, მაგალითად, დამცველის სამსახურს დახმარებისთვის მომართა მოქალაქე ნ.ბ.-მ და მოითხოვა სს „თელასის“ მონაცემთა ბაზაში ასახული მისი დადებითი ბალანსის გადატანა ახალი ელექტროენერგიის მიმწოდებელი კომპანიის აბონენტის ბარათზე. აღნიშნულთან დაკავშირებით გაიგზავნა შესაბამისი რეკომენდაცია როგორც „თელასში“, აგრეთვე „თელმიკოში“. ენერგომბუდსმენის რეკომენდაცია დაკმაყოფილდა და საკითხი დასრულდა მომხმარებლის სასარგებლოდ.

დეპოზიტის შემთხვევაში, საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებს და მცირე საწარმოებს აგრეთვე ჰქონდათ უფლება, მოეთხოვათ თანხის დაბრუნება საბანკო ანგარიშზე ჩარიცხვის გზით ან მიმწოდებლისათვის გადაცემა ახალ სააბონენტო ბარათზე განსათავსებლად. კომპანიები „თელასი“ და „ენერგო-პრო ჯორჯია“ ვალდებულნი იყვნენ, შეესრულებინათ მომხმარებლის მიერ წერილობით დაფიქსირებული მოთხოვნა დეპოზიტისა და დადებითი ბალანსის დაბრუნებისა თუ გადაცემის შესახებ.

იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტს ჰქონდა გაფორმებული დავალიანების განწილვადების ხელშეკრულება, აღნიშნული ვალდებულება უცვლელად აისახა ქვითარში, რომელიც მომხმარებელმა მიიღო შემდგომ პერიოდში შპს „თელმიკოსგან“ და სს „ეპ ჯორჯია“ მიწოდებისაგან“.

ენერგომბუდსმენის სამსახური ყურადღებით აკვირდებოდა გარდამავალ პროცესში განვითარებულ მოვლენებს. ამ პერიოდში დაგეგმილმა ღონისძიებებმა მოსახლეობის გარკვეულ ნაწილში გამოიწვია უკმაყოფილება და ამის ამსახველია დამცველის სამსახურში შემოსული პრეტენზიების ნაწილი, რომლის თანახმად, მომხმარებლები მოითხოვდნენ ივლისის თვის ელექტროენერგიის გადასახადის დარიცხვის საფუძვლიანობის შესწავლას. მოქალაქეთა განმარტებით, მათ სთხოვდნენ ზედმეტობით დარიცხული თანხების გადახდას.

სადავო საკითხების შესწავლისას დადგინდა, რომ ადგილი ჰქონდა სისტემატურად განხორციელებულ არაზუსტ დარიცხვებს 2021 წლის ივნისისა და ივლისის თვეებში. უზუსტო დარიცხვის უმრავლესობა უკავშირდებოდა ამ თვეებში მოხმარებულ ელექტროენერგიაზე ტარიფის საფუძვრების არასწორ გამოყენებას და, შესაბამისად, გაზრდილი გადასახადის დარიცხვას.

ზემოხსენებული ფაქტები დადასტურდა აგრეთვე მარეგულირებელ კომისიაში წარმოებული მოკვლევის შედეგად, რაც გახდა საფუძველი იმისა, რომ კომპანიები „თელასი“ და „თელმიკო“ დაჯარიმდნენ 2021 წლის აგვისტოს თვეში. კომისიის გადაწყვეტილებით მათ აგრეთვე დაევალებათ მოქალაქეებზე ზედმეტობით დარიცხული თანხების დაკორექტირება.

საქართველოს ელექტროენერგეტიკული ბაზარზე განხორციელებული ცვლილებების უმთავრეს ამოცანას უნდა წარმოადგენდეს მომხმარებელთა ინტერესების გათვალისწინება. შესაბამისად, რეფორმები უნდა მიმდინარეობდეს მომხმარებელთა უფლებების მაქსიმალური დაცვის სულისკვეთებით და კომპანიების საქმიანობა უნდა ეყრდნობოდეს სწორედ ამ პრინციპებს.

ელექტროენერგიის აღრიცხვიანობა

საქართველოს ენერგეტიკულ სექტორში მიმდინარე რეფორმის პროცესში ელექტროენერგიის მიწოდებისა და განაწილების საქმიანობები გაიმიჯნა და სააქციო საზოგადოება „თელასი“ გამანაწილებელი სისტემის ოპერატორი გახდა. მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად სს „თელასი“ ვალდებულია, პერიოდულად აიღოს მომხმარებელთა მრიცხველების ჩვენება.

როგორც ცნობილია, დედაქალაქში წლების განმავლობაში მრიცხველების წაკითხვა ე.წ. ბლოკური სისტემით ხდებოდა და აბონენტებს თვის სხვადასხვა პერიოდში ეგზავნებოდათ მოხმარებული ელექტროენერგიის ოდენობის ამსახველი ქვითრები.

მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ 2021 წლის 28 ივნისის №19 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერგიის გამანაწილებელი ქსელის წესების“ თანახმად, მომხმარებლის მიერ მოხმარებული ელექტროენერგიის აღრიცხვა უნდა განხორციელდეს ყოველთვიურად. დეკემბრის თვეში შევიდა ცვლილება მოცემულ წესებში და აღრიცხვიანობის სისტემა შეიცვალა: „მოხმარებულ ელექტროენერგიაზე ანგარიშსწორების მიზნით, გამანაწილებელ ქსელში არსებული ყველა საანგარიშსწორებო მრიცხველის წაკითხვა“ კომპანიებს დაევალა შესაბამისი თვის ბოლო ოთხ კალენდარულ დღეში. სწორედ ამ პერიოდიდან გადავიდა კომპანია „თელასი“ მრიცხველის წაკითხვის ერთიან სისტემაზე. რაც შეეხება სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“, მის მიერ მრიცხველების წაკითხვის სისტემა უკვე შეესაბამებოდა აღნიშნულ რეგულაციას.

როგორც უკვე ავღნიშნეთ, ქ. თბილისში მოხმარებული ელექტროენერგიის საფასურის დარიცხვები შპს „თელმიკოს“ მიერ ხორციელდება სს „თელასისა“ და სს „ენერგო პრო

ჯორჯიას“ (თბილისის არეალი) მიერ მიწოდებული მრიცხველის ჩვენებების შესაბამისად. ყველა საყოფაცხოვრებო მომხმარებელი ელექტროენერგიის საფასურს იხდის საფასურის დარიცხვიდან 15 კალენდარული დღის ვადაში (აღნიშნული მოთხოვნა არ ვრცელდება იმ მომხმარებლებზე, რომლებიც სარგებლობენ ელექტროენერგიის საფასურის გადახდის საშეღავათო ვადებით).

ელექტროენერგიის მრიცხველის ჩვენების აღების სისტემასთან დაკავშირებული საკანონმდებლო ცვლილებების განხორციელების ერთ-ერთ მიზეზს წარმოადგენდა კომპანიების მიერ 30 დღიანი ვადის დარღვევა, რაც დადგენილი იყო მრიცხველის წაკითხვის პერიოდულობისთვის. ამ დროს მოქალაქეებს ხშირად ერიცხებოდათ ელექტროენერგიის გადასახადი ტარიფის მაღალი საფეხურით, რაც კანონის უხეში დარღვევაა.

აღნიშნული ცვლილების შეტანის კიდევ ერთი მიზეზია პენსიონერთა და სოციალურად დაუცველი სტატუსის მქონე პირთა საჩივრები. მოქალაქეები მოითხოვდნენ ელექტროენერგიის საფასურის გადახდის ვადების ცვლილებას, ვინაიდან კომპანია ითხოვდა გადახდებს იმაზე ადრე, ვიდრე მათ ერიცხებოდათ პენსია. იყო შემთხვევები, როდესაც ისედაც რთულ პირობებში მყოფი პირები რჩებოდნენ ელექტროენერგიის გარეშე, ამასთან მათ უწევდათ დამატებითი თანხის გადახდა ელექტროენერგიის მიწოდების აღდგენაზე.

ზემოაღნიშნული პრაქტიკული მაგალითების გათვალისწინებითა და ელექტროენერგიის საფასურის გადახდის ვადის პენსიისა და საარსებო შემწეობის მიღების ვადებზე მორგების მიზნით, გადაწყდა მრიცხველების ერთიან წაკითხვის ერთიან სისტემაზე გადასვლა. დამატებით განისაზღვრა საშეღავათო პერიოდი მოწყვლადი მომხმარებლებისათვის და მათ კატეგორიას სწორედ პენსიონერები და სოციალურად დაუცველი სტატუსის მქონე პირები წარმოადგენენ. პენსიონერებს შეეძლებათ საფასურის გადახდა ყოველი თვის 16 რიცხვამდე, ხოლო სოციალურად დაუცველი ოჯახების ერთიან მონაცემთა ბაზაში რეგისტრირებულ პირებს, აგრეთვე პირებს, რომლებსაც საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად მინიჭებული აქვთ მრავალშვილიანი მშობლის სტატუსი, გადახდა შეეძლებათ 22 რიცხვამდე.

იმისათვის, რომ მოქალაქეებმა ისარგებლონ შესაბამისი საშეღავათო ვადებით, მათ ერთჯერადად უნდა წარადგინონ კომპანიაში პენსიონერის ან კონკრეტული სტატუსის მქონე პირის დამადასტურებელი ცნობა/მოწმობა.

თუმცა შეგვიძლია ავღნიშნოთ, რომ ენერგომომუდსმენის სამსახური და კომპანია „თელმიკო“ ერთობლივი სამუშაო შეხვედრის დროს შეთანხმდნენ, შეგვემსუბუქებინა მოქალაქეებისთვის ამოცანა და იმ შემთხვევაში, თუ მოქალაქე საკითხის გარკვევის მიზნით მიმართავდა დამცველის სამსახურს, არ გადაგვემისამართებინა კომპანიაში, არამედ ადგილზე გადაგვეწყვიტა აბონენტისთვის საშეღავათო ვადების საკითხი (მომხმარებლის მონაცემები დაუყოვნებლივ გადაეცემა კომპანიის უფლებამოსილ თანამშრომელს სტატუსის

შემოწმების მიზნით ან შესაბამისი დოკუმენტაციის ელექტრონულად გაგზავნის გზით ხდება მოქალაქის შეყვანა შესაბამისი მონაცემების ბაზაში).

ელექტროენერგიის საფასურის გადახდის ვადების პენსიისა და საარსებო შემწეობის მიღების ვადებზე მორგების მიზნით, ე.წ. გარდამავალ პერიოდში ქ. თბილისში „თბილისის ელექტრომომწოდებელი კომპანიის“ (თელმიკო) აბონენტების ნაწილმა ორი ქვითარი მიიღეს. პირველ ქვითარში აისახა 2021 წლის ნოემბრისა და დეკემბერის დასაწყისში არაუმეტეს 30 დღის განმავლობაში მოხმარებული ელექტროენერგიის გადასახადი. გადახდის ვადად განისაზღვრა დეკემბრის შუა რიცხვები. ხოლო მეორე ქვითარი მოქალაქეებმა მიიღეს დეკემბრის ბოლოს, რომელშიც აისახა დეკემბერში მოხმარებული ელექტროენერგიის გადასახადი. დედაქალაქის მოსახლეობის მცირე ნაწილმა მიიღო დეკემბრის თვის გადასახადების ამსახველი ქვითრები 2022 წლის იანვრის თვეში - საახალწლო უქმე დღეების გამო.

„კმაყოფილი“ მომხმარებელი

კომუნალური საწარმოების საქმიანობა მიმართული უნდა იყოს თითოეული მომხმარებლისათვის სათანადო ხარისხის მომსახურების უზრუნველსაყოფად. სწორედ ამ მიზნით შეიქმნა მომსახურების ხარისხის სტანდარტები და დამტკიცდა წესები. ყოველივე ეს კი მიმართულია ე.წ. „კმაყოფილი მომხმარებლის“ მისაღებად.

პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ დღეს საქართველოში უკმაყოფილო მომხმარებლების რიცხვი ჭარბობს. ეს ფაქტორი მნიშვნელოვნად მოქმედებს მომსახურე კომპანიების იმიჯზე. აღიარებულია, რომ ერთმა უკმაყოფილო მომხმარებელმა შეიძლება დიდი გავლენა იქონიოს უამრავ ადამიანზე. თუმცა, იგივე შეიძლება ითქვას კმაყოფილ მომხმარებელზეც.

არაერთხელ ავლნიშნეთ, რომ ენერგომომწოდებლის სამსახური რეგულარულად ახორციელებს სოციალური ქსელის იმ ჯგუფების მონიტორინგს, რომელიც აერთიანებს სხვადასხვა კატეგორიის მომხმარებლებს. აღნიშნული მიდგომა გვაძლევს საშუალებას, შევისწავლოთ კომპანიებისა და მომხმარებლების ურთიერთობა. ასე, მაგალითად, 2021 წლის ივლისის თვეში ელექტროენერგეტიკის სექტორში განხორციელებული ცვლილებების ფონზე უამრავი მომხმარებელი გამოხატავდა უკმაყოფილებას ახალი კომპანიების ბაზარზე გამოჩენასთან დაკავშირებით. მათთვის გაუგებარი იყო, რა მიზეზებით იყო გამოწვეული რეფორმების აუცილებლობა.

მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით დამცველის სამსახური გეგმავს კიდევ უფრო გააქტიურდეს საინფორმაციო კამპანიის კუთხით, რათა მოქალაქეებს ჰქონდეთ

ამომწურავი ინფორმაცია ენერგეტიკის სექტორში დაგეგმილი ღონისძიებების შესახებ. ამასთან ერთად, კომუნალურმა საწარმოებმა მაქსიმალური ძალისხმევა და ყურადღება უნდა გაამახვილონ მომსახურების ხარისხის ამაღლებაზე, დაძლიონ პრაქტიკული სირთულეები მომხმარებლებთან ურთიერთობებში.

სხვა აქტუალური საკითხები

უსაფუძვლო დარიცხვა

საფეხურებრივი ტარიფების გამოყენება. დაზიანებული მრიცხველები. ხანდაზმული დავალიანებები.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმოებაში არსებული საქმეებიდან კვლავ აქტუალურია მომხმარებელთა სააბონენტო ბარათებზე უსაფუძვლოდ დარიცხული გადასახადები. მოქალაქეების დიდი ნაწილი მომართავს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს სწორედ გაზრდილი გადასახადებთან დაკავშირებით. უმრავლეს შემთხვევაში, აბონენტები ასაჩივრებენ თანხებს, რომლებიც, მათი აზრით, აღემატება მათ მიერ საშუალო მოხმარების შედეგად დარიცხულ გადასახადებს.

პრაქტიკული მაგალითების საფუძველზე შესაძლებელია გამოვყოთ ელექტროენერგიის საფასურის უსაფუძვლოდ დარიცხვის შემდეგი შემთხვევები:

- საფეხურებრივი ტარიფის არასწორად გამოყენების შემთხვევები.

ელექტროენერგიის განაწილების ლიცენზიატი კომპანიებისთვის დადგენილია სხვადასხვა სამომხმარებლო ტარიფი, რომელიც სამ საფეხურად არის დაყოფილი (I საფეხურს მიეკუთვნება 0 კვტ. სთ-დან 101 კვტ. სთ-ის ჩათვლით, II საფეხურს 101 კვტ. სთ-დან 301 კვტ. სთ-ის ჩათვლით, ხოლო III საფეხურს 301 კვტ. სთ-დან მოხმარებული ელექტროენერგია).

როგორც უკვე აღინიშნა, თითოეული მომხმარებელი ელექტროენერგიის საფასურს იხდის 30 კალენდარულ დღეში მოხმარებული ელექტროენერგიის სრულ რაოდენობაზე იმ ტარიფით, რომელიც დაწესებულია მოხმარებული ელექტროენერგიის შესაბამის რაოდენობაზე.

ენერგომომხმარებლის სამსახურში რეგისტრირებული განცხადებების ნაწილი ტარიფის არასწორად მიყენებას შეეხება.

- დარიცხვა მრიცხველის დაზიანების შემთხვევაში.

მოქალაქეებთან დამონტაჟებული მრიცხველები შესაძლებელია, გამოვიდეს მწყობრიდან და მოიშალოს აღრიცხვიანობა. აღნიშნულის შედეგად მრიცხველი: ა) არ აღრიცხავს მოხმარებულ ელექტროენერგიას; ბ) მუშაობს აჩქარებით. ორივე შემთხვევაში აბონენტს და აბონენტს ერიცხება ზედმეტი გადასახადი. რეგულაციები განსაზღვრავს აღურიცხავი ელექტროენერგიის გაანგარიშების შესაბამის ნორმებს.

- ხანდაზმული დავალიანებები

დამცველის სამსახურში მოცემული კატეგორიის საქმეების რაოდენობა მკვეთრად არის შემცირებული. საკითხი ეხება მომხმარებლის ნებისმიერი დავალიანება, რომელიც წარმოიშვა სამი და მეტი წლის წინ, კანონის თანახმად, ხანდაზმულია და კრედიტორს მასზე მოთხოვნის უფლება დაკარგული აქვს.

- სხვა შემთხვევები

ზემოხსენებული შემთხვევები, რა თქმა უნდა, არ წარმოადგენს ამომწურავ ჩამონათვალს. პრაქტიკაში გვხვდება, მაგალითად, ისეთი ფაქტები, როდესაც მოხმარებელთან დამონტაჟებული მრიცხველის მონაცემები (გაზრდილი მაჩვენებლის მითითებით) არასწორად არის ასახული კომპანიის მონაცემთა ბაზაში და აბონენტს დაერიცხა გაზრდილი გადასახადი. ამის მაგალითია მოქალაქე თ.ნ.-ის შემთხვევა. დამცველის რეკომენდაციით მომხმარებელთან დაკორექტირდა ელექტროენერგიის დავალიანება მრიცხველის ზუსტი ჩვენების მიხედვით.

დაფიქსირდა შემთხვევა, როდესაც ქ. რუსთავში ერთ-ერთ აბონენტს კ.დ.-ეს დაუზიანდა მრიცხველი, რის გამოც დაერიცხა საფასური მოწესრიგებული აღრიცხვიანობის პერიოდზე განხორციელებული დაკვირვებითა და საშუალო დღიური ხარჯის გათვალისწინებით. მომხმარებელი არ დაეთანხმა თანხის ოდენობას და მიმართა ენერგომომზადების სამსახურს. რეკომენდაციის საფუძველზე კომპანია „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ გადაამოწმა დარიცხვა და განახორციელა კორექტირება აბონენტის პირად ბარათზე. მოქალაქე კ.დ.-ს შეუმცირდა თანხის ოდენობა.

უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხის ჩამოწერის მოთხოვნით მომართეს აგრეთვე მომხმარებლებმა ნ.ს.-მ და ს.ფ.-მ. ორივე მოქალაქეს იდენტური პრობლემა ჰქონდათ: მათ შეიძინეს საცხოვრებელი ბინა, სადაც დახვდათ წინა მესაკუთრის მიერ მოხმარებული ელექტროენერგიის გადაუხდელი საფასური. საკითხის გადასაწყვეტად დამცველმა მიმართა კომპანიას და მოქმედი რეგულაციების მოთხოვნების შესაბამისად აბონენტებს ჩამოეწერათ სხვა მომხმარებლის დავალიანებები.

დეპოზიტი

ენერგომომზადების სამსახური მუშაობს მომხმარებლებისათვის განსაკუთრებულად აქტუალურ საკითხებზე. მათ შორის დეპოზიტის თემაა. 2021 წლის განმავლობაში დარეგისტრირდა 21 განცხადება აღნიშნულ პრობლემასთან დაკავშირებით. მოქალაქეების მხრიდან საჩივრდებოდა დეპოზიტის დარიცხვის ფაქტი, აგრეთვე ოდენობა.

„ელექტროენერგიის საცალო ბაზრის წესების“ თანახმად, დეპოზიტი არის თანხა ან საბანკო გარანტია, რომელსაც მომხმარებელი წარუდგენს მიმწოდებელს მომსახურების საფასურის გადახდის უზრუნველყოფის მიზნით. ეს არის მომხმარებელზე დარიცხული თანხის ამოღების უზრუნველყოფის მექანიზმი და აბონენტის მიერ დროულად გადაუხდელობის შემთხვევაში, აღნიშნული თანხიდან იფარება მასზე დარიცხული დავალიანება.

მოქმედი რეგულაციები ითვალისწინებს რიგ შემთხვევებს, როდესაც ელექტროენერგიის მიმწოდებელ კომპანიას უფლება აქვს, მოთხოვოს მომხმარებელს დეპოზიტის წარდგენა და ეს მოთხოვნა აუცილებლად უნდა ასახოს ქვითარში. აღნიშნულ შემთხვევებს განეკუთვნება შემდეგი:

- ა) მომხმარებელი დროებით სარგებლობს უძრავი ქონებით ან მისი ნაწილით;
- ბ) მომხმარებელმა 12-თვიანი უწყვეტი პერიოდის განმავლობაში სამჯერ ან მეტჯერ ვადაგადაცილებით გადაიხდა მომსახურების საფასური;
- გ) მომსახურების საფასურის გადაუხდელობისათვის მომხმარებელს ელექტროენერგია არ მიეწოდებოდა 5-თვიანი ან მეტი უწყვეტი პერიოდის განმავლობაში;
- დ) არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლის მიერ ელექტროენერგიის მოხმარების საშუალო თვიური ღირებულება აღემატება 50 000 ლარს, ამასთან:

დ.ა) მომხმარებელს არ გააჩნია ქონება, რომელიც, დავის წარმოშობის შემთხვევაში, შესაძლებელია, დაექვემდებაროს იძულებით აღსრულებას მიმწოდებლის მოთხოვნის დაკმაყოფილების მიზნით; ან

დ.ბ) მომხმარებლის საკუთრებაში არსებული ქონება უფლებრივად დატვირთულია, რაც, დავის წარმოშობის შემთხვევაში, ქმნის მიმწოდებლის მოთხოვნის დაუკმაყოფილებლობის ვარაუდის საფუძველს.

დეპოზიტის ოდენობა არ უნდა აღემატებოდეს მომხმარებელზე ბოლო 12 თვის განმავლობაში დარიცხული მომსახურების საფასურის საშუალო თვიურ ოდენობას, რომელიც გამოითვლება 12 თვის განმავლობაში დარიცხული მომსახურების საფასურის გაყოფით თვეების იმ რაოდენობაზე, რომლის განმავლობაშიც ხორციელდებოდა მოხმარება.

მომხმარებლის მიერ უძრავი ქონების დროებით ფლობის შემთხვევაში, მიმწოდებელი უფლებამოსილია, მომხმარებელს დეპოზიტი მოსთხოვოს მიწოდების დაწყებამდე, საშუალო თვიური მოხმარების პროგნოზის მიხედვით, არსებული დანადგარების წარმადობისა და სეზონურობის გათვალისწინებით, ან მიწოდების დაწყებიდან პირველი დარიცხვის პერიოდის გასვლის შემდეგ, დარიცხული მომსახურების საფასურის ოდენობით. ამ შემთხვევებში, მიწოდების დაწყებიდან 6 თვის შემდეგ, მიმწოდებელი უფლებამოსილია, გაიანგარიშოს დეპოზიტის ოდენობა ბოლო 6 თვის განმავლობაში დარიცხული მომსახურების საფასურის იმ თვეების რაოდენობაზე გაყოფით, რომლის განმავლობაშიც ხორციელდებოდა მოხმარება.

ასე, მაგალითად, მოგვმართა ინდივიდუალურმა მეწარმემ „გ. წ.“-მ, რომელსაც დაერიცხა დეპოზიტის თანხა 402,42 ლარის ოდენობით. დამცველის რეკომენდაციით აღნიშნული თანხის ოდენობა შემცირდა და შეადგინა 113,32 ლარი.

დამცველის სამსახურში რეგისტრირებული იყო ი/მ „თ. მ.“-ის განცხადება, რომლის თანახმად მომხმარებელმა გაასაჩივრა დარიცხული დეპოზიტის ოდენობა. კომპანიის მიერ დეპოზიტის დარიცხვა განხორციელდა 2021 წლის სექტემბრის თვეში და მიმდინარე საფასურთან ერთად შეადგინა 2018,04 ლარი. ენერგომომზდენის სამართლებრივად დასაბუთებული რეკომენდაციით თანხა დაკორექტირდა და მომხმარებელს შეუმცირდა 1976,56 ლარამდე.

ზემოთ აღნიშნული ორივე საკითხის შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ ელექტრომიწოდებელმა კომპანია თელმიკომ უძრავი ქონებით დროებით მოსარგებლე არასაყოფაცხოვრებო მოხმარებლებს დეპოზიტები დაარიცხა მიწოდების პირველ თვეში მოხმარებული ელექტროენერგიის რაოდენობებით, რასაც მომხმარებლები არ დაეთანხმნენ. ეს თანხები დაკორექტირდა მომხმარებლების სასარგებლოდ, თუ იგი აღემატებოდა სს „თელასის“ მიერ გასულ პერიოდში დარიცხულ დეპოზიტებს. ამასთან, თელმიკოს აქვს უფლება დეპოზიტების ოდენობები გადაიანგარიშოს მომდევნო 6 თვის მოხმარებების მიხედვით.

ელექტროენერგიის ქსელის მდგომარეობა

ელექტროენერგეტიკის სექტორის პრიორიტეტულ მიმართულებას წარმოადგენს გამართული ქსელის არსებობა, რაც, თავის მხრივ, უზრუნველყოფს თითოეული მომხმარებელს სათანადო ხარისხის ელექტროენერგიით. ამასთან, მომსახურება უნდა იყოს უწყვეტი, საიმედო და, რა თქმა უნდა, უსაფრთხო. ეს ბოლო კომპონენტი განსაკუთრებული

ყურადღებას იმსახურებს იმ საკითხების შესწავლის პროცესში, რომლებიც ქსელის მდგომარეობას შეეხება.

ელექტროენერგიის გამანაწილებელი ქსელის ოპერატორის განაწილების საქმიანობა არის საჯარო ინტერესის სფეროსთვის მიკუთვნებული საქმიანობა, სისტემის ოპერატორი ვალდებულია, უზრუნველყოს როგორც ელექტროენერგიის ტრანსპორტირება, უსაფრთხო და საიმედო მომარაგება, ისე გამანაწილებელი ქსელის ექსპლუატაცია-მართვა, მოვლა-პატრონობა, განვითარება და მასთან დაკავშირებულ სხვა საქმიანობების სათანადოდ შესრულება, ელექტროენერგეტიკული გამანაწილებელი სისტემების ეფექტიანი ფუნქციონირებისა და ამ სისტემებთან თავისუფალი დაშვების უზრუნველსაყოფად. აღნიშნულიდან გამომდინარე, გამანაწილებელი ქსელის გამართულ მუშაობაზე პასუხისმგებელია სისტემის ოპერატორი.

ენერგომზადდემენის სამსახურისთვის განსაკუთრებულად მნიშვნელოვანია მოსახლეობისთვის საფრთხის შემცველი ელექტროსადენებისა და ბოძების შეცვლა. მოცემული საკითხების ძირითადი რაოდენობა რეგიონალურ წარმომადგენლობებში არის გადანაწილებული და ისინი აქტიურად არიან ჩართულნი გაუმართავი ინფრასტრუქტურის (მათ შორის, მოძველებული და ამორტიზებული ელექტროსადენებისა და ავარიული საყრდენების) შესახებ ინფორმაციის მოძიებაში. შეგროვებული მონაცემები შემდგომ იგზავნება ქსელის ოპერატორ კომპანიაში.

გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება

როგორც ცნობილია, 2021 წლის ივლისიდან ამოქმედდა ახალი რეგულაციები ელექტროენერგეტიკის სექტორში. მანამდე მოქმედი საკანონმდებლო ბაზის პირობებში („ელექტროენერგიის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესები“) საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში დაფიქსირდა რამდენიმე განცხადება ელექტროენერგიის ქსელზე მიერთებისათვის დადგენილი ვადების დარღვევის შესახებ. აღნიშნული საკითხებიდან ყურადსაღებია ერთ-ერთი შემთხვევა, როდესაც მომხმარებელმა (თეთრიწყაროს მუნიციპალიტეტიდან) მოქმედი წესების 26¹-ე მუხლის თანახმად მიმართა ლიცენზიატ კომპანიას და მოითხოვა ახალი მომხმარებლისათვის ელექტროენერგიის გამანაწილებელს ქსელზე მიერთების სამუშაოების ჩატარება წესებით დადგენილ ვადებში.

ამავე დროს აღსანიშნავია, რომ მარეგულირებელი კომისიის მიერ დამტკიცებული „მომსახურების ხარისხის წესების“ თანახმად, მომსახურების გარანტირებული სტანდარტის

შეუსრულებლობის შემთხვევაში განსაზღვრულია გაუწეველი მომსახურების კომპენსირების წესი:

ა) კომისიის მიერ დადგენილი პაკეტით განსაზღვრული (სისტემაზე) მიერთების/სიმძლავრის გაზრდის პერიოდის - ვადის პირველივე გადაცილებისას საფასური ნახევრდება;

ბ) იმავე ვადის ხელმოწერაზე გასვლის შემთხვევაში, თუ ისევ არ იქნება დასრულებული ქსელზე (სისტემაზე) მიერთების/სიმძლავრის გაზრდის სამუშაოები, მიერთების საფასური ნულდება.

ზემოაღნიშნული ნორმების გათვალისწინებით დამცველის სამსახურმა მიმართა კომპანიას ქსელთან მიერთების სამუშაოების შეუსრულებლობის მიზეზების დასადგენად. აგრეთვე გამოითხოვა საქმესთან დაკავშირებული მასალები. კომპანიიდან წარმოდგენილი ახსნა-განმარტებამ და დოკუმენტაციამ ცხადყო, რომ კომპანიამ დაარღვია გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების ვადები. ამავე დროს დადგინდა, რომ რეალურად შესასრულებელი სამუშაოების ღირებულება მნიშვნელოვნად აღემატება კომისიის მიერ ახალი მომხმარებლის ქსელზე მიერთების საფასურს (საჭირო ქსელის მშენებლობის საორიენტაციო ღირებულება შეადგენდა 24550 ლარს, ხოლო წესებით დადგენილი იყო გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების 400 ლარიანი პაკეტი). საკითხი გადაწყდა მომხმარებლის სასარგებლოდ, მომხმარებლის მოთხოვნა დაკმაყოფილდა და განხორციელდა ქსელზე მიერთება 400 ლარად, ვინაიდან მომხმარებელმა უარი განაცხადა თანხის განახევრებაზე.

წყალმომარაგების სექტორი

წყალმომარაგების სისტემის გამართული ფუნქციონირება წარმოადგენს ქვეყნის ინფრასტრუქტურული განვითარების ერთ-ერთ პრიორიტეტულ მიმართულებას. შესაბამისად, ქვეყნის მასშტაბით ხორციელდება წყალმომარაგებისა და წყალარინების სისტემების რეაბილიტაციის პროექტები. აღნიშნული პროექტების ფარგლებში მიმდინარეობს წყალმომარაგების სათავე ნაგებობების, აგრეთვე წყალარინების გამწმენდი ნაგებობების მშენებლობები, გამრიცხველიანების სამუშაოები და სხვა. ყოველივე ეს კი მიმართულია მომხმარებლებისათვის სათანადო ხარისხის სასმელი წყლის მიწოდების უზრუნველსაყოფად.

პანდემია ცალსახად აისახა წყლის მიმწოდებელი კომპანიების სამუშაო განრიგზე. ახალი კორონა ვირუსისგან გამოწვეული გარემოებები გამო მომსახურე კომპანიები გადავიდნენ ნაწილობრივად დისტანციური მუშაობის რეჟიმზე. აღნიშნული პირობები არ გავრცელდა მხოლოდ იმ სტრუქტურულ ერთეულებზე, რომელთა მუშაობა სტრატეგიულად მნიშვნელოვანი იყო წყალმომარაგების და წყალარინების სისტემების უსაფრთხო ფუნქციონირებისათვის. შესაბამისად, კომპანიის ტექნიკური ჯგუფები და საავარიო ბრიგადები დაკისრებულ სამუშაოებს შეუფერხებლად ასრულებდნენ.

სტატისტიკა

2021 წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში წყალმომარაგებისა და წყალარინების საკითხებზე 378 განცხადება დაფიქსირდა. მომხმარებლები ასაჩივრებენ კომპანიების მიერ გაწეული მომსახურების ხარისხს, საფასურის დარიცხვის საფუძვლიანობას, აგრეთვე ქსელზე მიერთების ვადების დარღვევას და სხვა. ამგვარად, ენერგომომუდსმენის სამსახური ჩართულია სხვადასხვა ტიპის სადაო საკითხების შესწავლაში.

მიგვაჩნია, რომ საანგარიშო წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში წყალმომარაგებისა და წყალარინების საკითხებზე შემოსული განცხადებების რაოდენობა უკმაყოფილო მომხმარებლების რაოდენობის რეალურ სურათს არ ასახავს. ეს განპირობებულია იმ გარემოებით, რომ მოქალაქეების უმრავლესობა პრეტენზიებს

გამოხატავს უმთავრესად სოციალურ ქსელებსა და სატელეფონო კომუნიკაციების საშუალებებით, ხოლო წერილობითი განცხადებები / საჩივრები მომხმარებლების მხოლოდ მცირე ნაწილისგან ფიქსირდება. განცხადებების ნაწილი დაკავშირებულია მომსახურების ხარისხთან, უსაფუძვლო დარიცხვასთან, წყალმომარაგების ქსელის დაზიანებასთან, დაბალი წნევით სასმელი წყლის მიწოდებასთან, ქსელზე მიერთების დაგვიანებული სამუშაოების შესრულებასთან. აღნიშნული საკითხები მუდმივად საჭიროებენ მონიტორინგსა და ანალიზს.

2021 წელს წყალმომარაგების კომპანიების მიმართ წარმოდგენილი საჩივრები გადანაწილდა შემდეგნაირად:

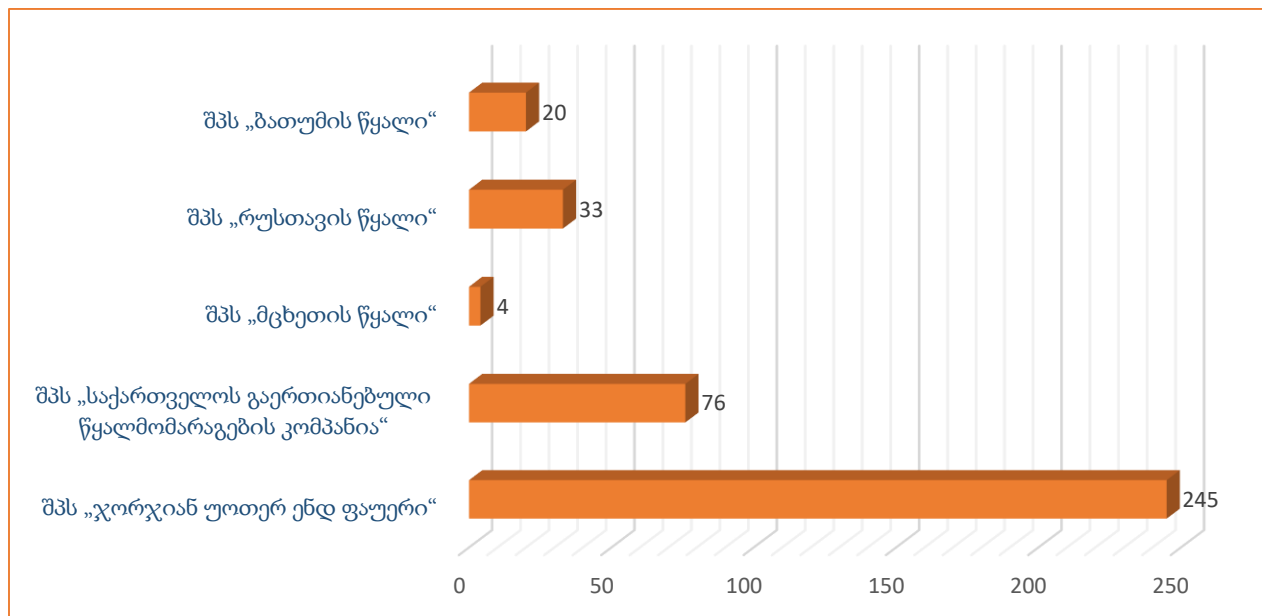
შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ მიმართ - 245;

შპს „რუსთავის წყალი“ - 33,

შპს „მცხეთის წყალი“ - 4,

შპს „ბათუმის წყალი“ - 20,

სს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ მიმართ - 76.



აქტუალური საკითხები

წყალმომარაგების შეზღუდვა

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესები“ განსაზღვრავს ძირითად პრინციპებს, რომელთა შესრულება სავალდებულოა წყალმომარაგების ლიცენზიატისთვის: სასმელი წყლის მიმწოდებელი ვალდებულია, უზრუნველყოს მომხმარებლის შესაბამისი ხარისხის სასმელი წყლით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო წყალმომარაგება. ამ მიზანს ემსახურება ის ინვესტიციები, რომლებიც მიმართულია წყალმომარაგების ქსელის რეაბილიტაციისაკენ.

სამწუხარო რეალობაა, მაგრამ წყალმომარაგების ქსელი ხშირად გამოდის მწყობრიდან და ადგილი აქვს კომპანიების მხრიდან მომსახურების შეწყვეტას. უდავოა, რომ სარემონტო სამუშაოები დაკავშირებულია დიდ ხარჯებთან და მოითხოვს კომპლექსურ მიდგომას, მაგრამ კომპანიისთვის პრიორიტეტულ მიმართულებას უნდა წარმოადგენდეს, 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 სათანადო ხარისხის წყალი.

იმისათვის, რომ ზემოხსენებული მიზანი მიღწეული იყოს და მომხმარებელი სარგებლობდეს მაღალი ხარისხის მომსახურებით, წყლის მიმწოდებელი კომპანიები ქსელის გამართულად ფუნქციონირების უზრუნველსაყოფად ატარებენ გეგმურ და არაგეგმურ სამუშაოებს. არაგეგმური სამუშაოები დაკავშირებულია ავარიებთან და დაზიანებებთან, რასაც ამორტიზებული ქსელის არსებობა იწვევს. ასეთ შემთხვევებში მომხმარებლებს მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით წინასწარ ეგზავნებათ ინფორმაცია წყალმომარაგების წყვეტასთან დაკავშირებით და განისაზღვრება წყალმომარაგების აღდგენის სავარაუდო დრო.

მოქმედი მომსახურების ხარისხის წესებით განსაზღვრულია გეგმური წყვეტის მაქსიმალური ხანგრძლივობა, რომელიც არ უნდა აღემატებოდეს:

- ა) მარტივი სამუშაოებისათვის - 6 საათს;
- ბ) რთული სამუშაოებისათვის:

ბ.ა) 12 საათს, არაუმეტეს 200 მომხმარებლის გამორთვის შემთხვევაში;

ბ.ბ) 24 საათს, 200-დან 500-მდე მომხმარებლის გამორთვის შემთხვევაში;

ბ.გ) 48 საათს, 500-ზე მეტი მომხმარებლის გამორთვის შემთხვევაში.

აღნიშნული რეგულაციების არსებობა დადებითად შეიძლება შეფასდეს, თუმცა მისი პრაქტიკული გამოყენება იწვევს დიდ უკმაყოფილებას მომხმარებლებში. ამის კარგი მაგალითია 2021 წლის თებერვლის თვეში დედაქალაქის ცენტრალურ უბნებში დაფიქსირებული წყალმომარაგების ხშირი წყვეტის ფაქტები.

მოცემული საკითხით დაინტერესება გამოიწვია არაერთი მოქალაქის სატელეფონო ზარმა, რომლებიც გამოთქვამდნენ პრეტენზიებს შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მიმართ. ამასთან ერთად, დამცველის სამსახური ახორციელებდა სოცალური ქსელის მონიტორინგს და ეცნობოდა მომხმარებლების კომენტარებს სასმელი წყლის შეფერხებებთან დაკავშირებით. მსგავსი სახის მონიტორინგი იძლევა საშუალებას, შეიქმნას რეალური სურათი, თუ რამდენად არის კმაყოფილი მომხმარებელი ამა თუ იმ კომპანიის მომსახურებით.

მაგალითისთვის შეგვიძლია მოვიყვანოთ მომხმარებელთა მიერ მოწოდებული ინფორმაციის ამსახველი მოკლე შეტყობინებები:

„მაჭავარიანისა და გელოვანის ქუჩაზე ქსელების გადაერთების გამო 24 საათია წყალი არ გვაქვს ნახევარ საბურთალოს. კიდეც გადასწიეს წყლის მიწოდების დრო სალამოს 7 საათამდე“ (მოქალაქე ც.ჯ.)

ამავე ქუჩაზე არსებული მდგომარეობით დაინტერესდა კიდეც ერთი მოქალაქე მ.თ., რაზეც კომპანია „ჯორჯია უოთერ ენდ ფაუერმა“ გასცა პასუხი, რომ „მერიის პროექტის ფარგლებში, მაჭავარიანისა და მარშალ გელოვანის დამაკავშირებელი გზის მშენებლობის გამო, მერიის დაკვეთით „კომპანია ბლექ სი“ ასრულებს სამუშაოებს. სამწუხაროდ, სამუშაოები გახანგრძლივდა, რამაც წყალმომარაგების აღდგენის დროის გადავადება გამოიწვია 19:00 საათამდე“.

„ბოლო 50 საათში წყალი იყო 3 საათით და არანაირი გარანტია არ არის, რომ მეხუთედ არ გადაწევს აღდგენის დროს“ (მოქალაქე ა.ლ.)

„შაბათს, მთელი დღე და ღამე 24 საათით გვექონდა წყალი შეწყვეტილი მთელ სან-ზონას ჩარგლის ქუჩაზე დაზიანების გამო, რაც ალბათ უკვე მეასედ მოხდა ბოლო 3 წლის მანძილზე. ერთ უბანზე დაზიანების გამო წყალი უწყდება მთელი გლდან-ნაძალადევის რაიონს, სან-ზონას, თემქას. ნაძალადევის რაიონში, ზღვის უბანი, მე-4 მ/რ №7-თან წყალსადენის ქსელზე დაზიანების აღდგენითი სამუშაოების ჩატარების მიზნით წყალმომარაგება უწყდება 24 ქუჩას“ (მოქალაქე თ.ც.).

მოქალაქე თ.შ. გამოხატა პრეტენზია ქ. თბილისში, ი. მეუნარგიას 26-ის მიმდებარედ წყლის შეზღუდვის შემთხვევების რაოდენობასა და სიხშირეზე, ვინაიდან კალენდარული წლის განმავლობაში GWP-ს მიერ ხშირად ხდება სასმელი წყლის შეზღუდვა ზოგჯერ 24 საათის განმავლობაში. წყლის აღდგენის შემდეგ კი ონკანში მოდის ბინძური წყალი.

*„ორი კვირის მანძილზე მეორედ არ გვაქვს წყალი 24 საათის განმავლობაში“
(მოქალაქე მ.მ.)*

ზემოთ მოყვანილი მოკლე ტექსტური შეტყობინებები არის მცირე ნაწილი იმ გამოხმაურებისა, რაც ფიქსირდებოდა სოციალურ ქსელებში. ამ გამოხმაურებამ დიდი მასშტაბი მიიღო და ენერგომბუდსმენმა შესაბამისი შეფასებაც გააკეთა, რომლის თანახმად კომპანიის მხრიდან მომსახურების ხარისხი გააკრიტიკა: სარეაბილიტაციო სამუშაოების წარმართვა, რა თქმა უნდა, დადებითი შედეგის მომტანია, თუმცა სარემონტო სამუშაოების რაოდენობა და ხანგრძლივობა მკვეთრად არ უნდა აისახებოდეს მოქალაქეთა ყოფაზე.

ჩვენს ხელთ არსებული ინფორმაციით, კომპანიამ ბოლო წლებში დედაქალაქის 400-ზე მეტი ქუჩის წყალმომარაგების სისტემის რეაბილიტაცია განახორციელა. რეაბილიტაციის პროცესი განგრძობადი ხასიათისაა და თბილისის მასშტაბის გათვალისწინებით მისი დასრულების კონკრეტული ვადის დასახელება რთულია.

წყალმომარაგებასთან დაკავშირებული პრობლემა აგრეთვე წარმოიშვა ქ. რუსთავში 2021 წლის ზამთარი-გაზაფხულის პერიოდში. სასმელი წყლის ხშირმა შეფერხებამ მოქალაქეების მხრიდან დიდი უკმაყოფილება გამოიწვია. საქმე იქამდე მივიდა, რომ შეიქმნა აქტივისტთა ჯგუფი, რომლებიც პერმანენტულად იკრიბებოდნენ შპს „რუსთავის წყლის“ ოფისთან და მოითხოვდნენ სათანადო მომსახურების უზრუნველყოფას. დამცველის სამსახურისთვის მოცემული ფაქტის შესახებ ინფორმაცია გახდა ცნობილი სწორედ სოციალური ქსელის მონიტორინგის შედეგად.

რა თქმა უნდა, მოცემული შემთხვევა არ დარჩა ყურადღების მიღმა და გაიმართა შეხვედრა, რომელსაც ესწრებოდნენ მარეგულირებელი კომისიის თავმჯდომარე, ენერგომბუდსმენი და ქ. რუსთავის სამოქალაქო აქტივისტთა ჯგუფის წარმომადგენლები. დაისახა პრობლემის აღმოფხვრის გზები და სემეკთან შეთანხმებული საინვესტიციო გეგმის ფარგლებში დაიგეგმა დედაქალაქის, რუსთავისა და მცხეთის წყალმომარაგების ინფრასტრუქტურის სარეაბილიტაციო სამუშაოები. აღნიშნული საინვესტიციო გეგმა გათვლილია 2021-2023 წლებზე, რაც, საბოლოო ჯამში, გააუმჯობესებს სასმელი წყლის მიწოდებასა და წყლის ხარისხს, და ამავე დროს მნიშვნელოვნად შეამცირებს სასმელი წყლისა და წყალარინების მილსადენებზე ავარიების რაოდენობას.

სასმელი წყლის უწყვეტად მიწოდების პრობლემის აღმოსაფხვრელად ქ. ქუთაისში მიმდინარეობს წყალმომარაგების სისტემის რეაბილიტაცია. სარემონტო სამუშაოები

მიმდინარეობს ინტენსიურად, თუმცა სამუშაოების ჩატარების დროს სავალი გზები არის გადათხრილი ხანგრძლივი პერიოდის განმავლობაში, რაც იწვევს ხშირ უკმაყოფილებას მოსახლეობაში. ბაღდათის რაიონშიც დაფიქსირდა წყალმომარაგების შეზღუდვა ხანგრძლივი პერიოდის განმავლობაში, რა დროსაც კომპანიამ მოსახლეობას მიაწოდა სასმელი წყალი სპეციალური რეზერვუარების საშუალებით.

სასმელი წყლის ხარისხის კონტროლი

სასმელი წყლის უწყვეტ და სტაბილურ რეჟიმში მიწოდება წარმოადგენს წყალმომარაგების ლიცენზიატი კომპანიების ძირითად ამოცანას. თავის მხრივ, მომხმარებლებმაც უნდა გაითავისონ, რომ საფასურის გადახდით ისინი ხელს უწყობენ ხარისხიანი სასმელი წყლისა და მომსახურების მიღების შესაძლებლობას.

საქართველოს მთავრობის 2014 წლის 15 იანვრის №58 დადგენილებით დამტკიცებული სასმელი წყლის ტექნიკური რეგლამენტი მკაფიოდ განსაზღვრავს სანიტარულ მოთხოვნებს სასმელი წყლისადმი. აღნიშნულიდან გამომდინარე, სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანია, ვალდებულია რეგულარულად აწარმოოს სასმელი წყლის მოქმედი ტექნიკური რეგლამენტებით დადგენილ მაჩვენებლებთან შესაბამისობის კონტროლი. იმ შემთხვევაში, თუ გამოვლინდა დადგენილ პარამეტრებთან შეუსაბამობის კომპონენტი, მიმწოდებელი ვალდებულია, გაატაროს ზომები შესაბამისი სამსახურების ინფორმირების, დაბინძურების მიზეზების დაუყოვნებელი კვლევის, წყლის სარგებლობის შეზღუდვისა და მოსახლეობის ჯანმრთელობის უსაფრთხოებისაკენ მიმართული სხვა ღონისძიებები.

მრიცხველის ჩვენებების აღება

2021 წლის საანგარიშო პერიოდში სასმელი წყლის მომხმარებელთა მხრიდან კვლავ დაფიქსირდა საჩივრები წყალმომარაგების საფასურის შეფასებითი ჩვენებების საფუძველზე დარიცხვასთან დაკავშირებით. საკანონმდებლო რეგულაციები განსაზღვრავს, რომ ინდივიდუალური მრიცხველის არსებობის შემთხვევაში, მოხმარებული სასმელი წყლის აღრიცხვა და საფასურის დარიცხვა უნდა განხორციელდეს ყოველთვიურად. მიუხედავად აღნიშნულისა, ბევრი მოქალაქე მაინც აღმოჩნდა შეფასებითი ჩვენებების პრობლემის წინაშე.

მოქალაქეთა საჩივრების შესწავლის შედეგად დადგინდა, შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ მრიცხველის ჩვენებებს იღებდა არა ყოველთვიურად, არამედ გარკვეული პერიოდულობით, რამდენიმე თვის ან/და წლის შუალედში. აბონენტებს ერთიანად უწევდათ რამდენიმე თვის გადასახადის გადახდა. ამასთანავე, მომხმარებლები საჩივრებში მიუთითებდნენ, რომ 2021 წელს კომპანიის მიერ აღებულ რეალურ ჩვენებებში შესული იყო 2020 წელს მოხმარებული წყლის მოცულობებიც, რომლებიც შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მიერ დაანგარიშდა ახალი ტარიფით და არა 2021 წლის 1 იანვრამდე მოქმედი ტარიფით. შესაბამისად, აბონენტები მოითხოვდნენ კომპანიებისგან მრიცხველის ჩვენებების ყოველთვიურად წაკითხვას და დარიცხვების დაკორექტირებას. სწორედ აღნიშნული ფაქტები გახდა კომპანია „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ დაჯარიმების საფუძველი 2021 წლის აგვისტოში.

სამწუხაროდ, აღნიშნული კატეგორიის საკითხები დღესაც აქტუალურია.

წყალმომარაგების ქსელზე მიერთება

ენერგომომუდსმენის სამსახურში რეგისტრირებული განცხადებების ნაწილი შეეხება წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მომხმარებლის მიერთებასთან დაკავშირებულ საკითხებს. უმრავლეს შემთხვევაში დავა მიმდინარეობს ახალი მომხმარებლის წყალმომარაგების სისტემაზე მიერთების ვადებსა და საფასურზე.

კომისიის მიერ დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესებით“ განისაზღვრება პირობები და პროცედურები, რომელთა თანახმად ქსელზე მიერთების მსურველს ეკისრება მიერთების საფასურის გადახდის ვალდებულება (მიერთების საფასური ერჯერადია და მის გადახდაზე მხარეები შეიძლება შეთანხმდნენ საავანსო და ეტაპობრივი გადახდის გზით). წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მომხმარებლის მიერთების წესები და მოთხოვნები ვრცელდება მხოლოდ იმ საცხოვრებელი ბინის, საწარმოს მიერთებაზე, რომლებიც არ არიან მიერთებულნი წყალმომარაგების სისტემასთან და მათთვის არ ხდებოდა სასმელი წყლის მიწოდება ან/და წყალარინება. ეს ნორმები აგრეთვე ვრცელდება იმ შემთხვევებზე, თუ ადგილი აქვს უმრავი ქონების გაყოფას (აბონენტის გაყოფას) და არსებობს გამოყოფილი ქონების მესაკუთრის მიერ აბონენტად რეგისტრაციის მოთხოვნა.

რეგულაციები წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მომხმარებლის შესახებ ასევე ვრცელდება იმ არასაკონსტიტუციო მომხმარებლების მიმართ, რომლებსაც სასმელი წყალი აღარ მიეწოდებათ და ბოლო 10 წლის განმავლობაში აღნიშნული მომხმარებლის კუთვნილ ობიექტზე წყალმომარაგების სისტემიდან სასმელი წყლით არ უსარგებლია. მოცემულ

შემთხვევაში აგრეთვე გასათვალისწინებელია ერთი საკითხი - მითითებულ 10 წლიან პერიოდში არ უნდა ფიქსირდებოდეს წყალმომარაგების ლიცენზიატთან მოთხოვნა წყალმომარაგების აღდგენის თხოვნით.

პოტენციური მომხმარებლისა და წყალმომარაგების ლიცენზიატს შორის ურთიერთობა იწყება მიერთების მსურველის წერილობითი (ან ელექტრონული) განაცხადის საფუძველზე.

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 და ამ სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების პირველივე შეუსრულებლობის შემთხვევაში სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანია ვალდებულია, გადაუხადოს მომხმარებელს გაუწეველი მომსახურებისთვის განსაზღვრული კომპენსაცია კომისიის მიერ დადგენილი საფასურის 50%-ის ოდენობით, იმავე ვადის გადაცილებისას - საფასური ნულდება. კომპენსაცია მომხმარებელს უნდა დაერიცხოს მის სააბონენტო ბარათზე (კრედიტის სახით), შემდგომი ანგარიშსწორებისთვის.

ყურადსაღებია ის ფაქტი, რომ ზემოხსენებული გარემოებები არ ათავისუფლებს კომპანიას მომსახურების გაწევის ვალდებულებისაგან.

უსაფუძვლო დარიცხვის შემთხვევები

ხანდაზმული დავალიანება.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართავენ მოქალაქეები, რომლებიც მოითხოვენ სამი და მეტი წლის წინ დაგროვებული დავალიანების ჩამოწერას.

მოქმედი სამოქალაქო კანონმდებლობით, სასმელი წყლის მიწოდება წარმოადგენს სახელმწიფო ურთიერთობას. ამასთან, „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).

თანხის დარიცხვა სულადობით.

სასმელი წყლის საფასურის სულადობით დარიცხვასთან დაკავშირებულ პრობლემები არ არის ახალი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისათვის. ამ შემთხვევებში მომხმარებლები არ ეთანხმებიან სასმელი წყლის საფასურის ოდენობას და მიუთითებენ, რომ კომპანია ეყრდნობა არასწორ მონაცემებს სულადობის შესახებ.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესებით“ დადგენილია სასმელი წყლის ღირებულებისა და მომსახურების საფასურის დარიცხვის პირობები. გაუმრიცხველიანებელი საყოფაცხოვრებო მომხმარებლების შემთხვევაში კომპანიის მიერ ღირებულების დარიცხვა სულადობით. მოცემული კატეგორიის საქმეებზე სასმელი წყლის მიწოდებული კომპანიები ახორციელებენ სულადობრივ დარიცხვას კონკრეტულ მისამართზე რეგისტრირებული პირების რაოდენობის შესაბამისად საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მონაცემებზე დაყრდნობით.

იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი არ ეთანხმება საფასურის ოდენობას, ენერგომომუდსმენის სამსახური მიმართავს სამართლებრივად დასაბუთებული შუამდგომლობით შესაბამის კომპანიას და მტკიცებულებების წარდგენის საფუძველზე ხორციელდება დარიცხვის კორექტირება.

რაც შეეხება იმ მომხმარებლებს, რომლებიც არ ცხოვრობენ მისამართზე, თუმცა ისინი იქ რეგისტრირებულნი არიან და მათ ამავე დროს ერიცხებათ სასმელი წყლის საფასური სულადობით, მათი უფლებების დასაცავად მივმართავთ შემდეგ გზას: კომპანიამ მომხმარებელს სასმელი წყლის საფასური უნდა დაარიცხოს მისი მოხმარების შემთხვევაში. შესაბამისად, სასმელი წყლის საფასურის დარიცხვისთვის უპირობო აუცილებლობაა წყლის მომხმარების ფაქტის დადასტურება. ამ დროს დამცველის სამსახური, მაგალითად, მიმართავს ელექტროენერგიით სარგებლობის ამსახველ დოკუმენტაციას. თუ დაფიქსირდა ელექტროენერგიის სარგებლობის ფაქტი, აღნიშნული გულისხმობს აბონენტის ცხოვრების ფაქტს კონკრეტულ მისამართზე და, შესაბამისად, წყლით სარგებლობასაც ადასტურებს.

რაც შეეხება შემთხვევებს, როდესაც საკითხი ეხება ერთიანი ადმინისტრირების სისტემის ფარგლებში არსებულ ცალკეულ გაუმრიცხველიანებელ საყოფაცხოვრებო მომხმარებელს და რომლის უძრავ ქონებაში რეგისტრირებული არ არის არცერთი პირი, მაშინ „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მიხედვით, სულადობის ოდენობის განსაზღვრა ხორციელდება შემდეგნაირად:

- 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;

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. ელექტროენერგიის მოხმარება – მომხმარებელს სასმელი წყლის საფასური დაერიცხება 1 სულზე;

მიუხედავად იმისა, რომ კონკრეტულ მისამართზე დადასტურდა სულადობის მონაცემები, თუ ერთიანი ადმინისტრირების სისტემის ადმინისტრატორთან არსებული მონაცემების მიხედვით საანგარიშო თვის განმავლობაში მომხმარებლის უძრავ ქონებაში მოხმარებული იქნა არაუმეტეს 10 კვტ. სთ. ელექტროენერგია – მომხმარებელს სასმელი წყლის საფასური აბონენტს არ დაერიცხება.

მუნიციპალური წყლის მოხმარება

წყალმომარაგების სექტორში არსებული საკითხი მუნიციპალური წყალმომარაგებით მოსარგებლე მომხმარებლების უფლებრივი მდგომარეობის შესახებ არ კარგავს აქტუალობას. თუმცა ენერგომშენებელს არ გააჩნია სამართლებრივი შესაძლებლობა, განახორციელოს ასეთი კატეგორიის მომხმარებლების ინტერესების დაცვა.

გაცნობებთ, რომ მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრულია მყარი სამართლებრივი საფუძველი მარეგულირებელი ორგანოს სტაბილური ფუნქციონირებისათვის, რათა უზრუნველყოფილ იქნეს ლიცენზიის მფლობელთა და მომხმარებელთა ინტერესების დაბალანსება. რეგულირება მოიცავს უფლებამოსილების ფარგლებში ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოს მიერ სამართლებრივი აქტების მიღებას, ლიცენზიების/ნებართვების გაცემას, მონიტორინგის, კოორდინაციის, ზედამხედველობისა და სალიცენზიო/სანებართვო პირობების შესრულებაზე კონტროლის განხორციელებას. ხოლო, საზოგადოებრივი დამცველის საქმიანობა რეგულირების შემადგენელი საქმიანობაა და, ამასთან ერთად, ფინანსდება მარეგულირებელ ორგანოში გადახდილი რეგულირების საფასურიდან.

აღსანიშნავია, რომ ადგილობრივი თვითმმართველობის კოდექსის მე-16 მუხლით განსაზღვრული მუნიციპალიტეტის ვალდებულება წყალმომარაგებისა და წყალარინების უზრუნველყოფასთან დაკავშირებით, ემთხვევა ლიცენზიატი კომპანიის ვალდებულებებს.

თუმცა, მარეგულირებელ ორგანოსთან არსებული საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური ვერ უზრუნველყოფს რეგულირების მიღმა არსებული მომსახურების მონიტორინგს.

ის კომპანიები, რომლებიც ოპერირებენ მუნიციპალიტეტებში, ძირითადად, მუნიციპალიტეტების მიერ დაფუძნებულ იურიდიულ პირებს წარმოადგენენ, არალიცენზირებული არიან და მათ არ არეგულირებს საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისია.

ამჟამად, ლიცენზირებულ კომპანიებს წარმოადგენენ:

1. შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“
2. შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“
3. შპს „რუსთავის წყალი“
4. შპს „მარნეულის სოფლის წყალი“
5. შპს „საჩხერის წყლის კომპანია“
6. შპს „ბათუმის წყალი“
7. შპს „ქობულეთის წყალი“
8. შპს „სოგური“

ბევრ ქალაქსა და სოფელს წყალი გრაფიკით, შეზღუდულად მიეწოდება, მომსახურებების ეფექტიანად მიწოდებას რისკის ქვეშ აყენებს მოძველებული, მწყობრიდან გამოსული და ზოგიერთ შემთხვევაში მშენებარე ინფრასტრუქტურას. იმისათვის, რომ მომსახურება გაუმჯობესდეს, საჭიროა, წყალმომარაგებისა და წყალარინების ქსელის რეაბილიტაცია/გაფართოება და ლიცენზირებული კომპანიების არსებობა. აღნიშნულიდან გამომდინარე, წყალმომარაგების სექტორში ლიცენზირებული კომპანიების დაფარვის არეალი გასაზრდელია.

ბუნებრივი გაზის სექტორი

სტატისტიკა

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიასთან არსებულ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2021 წლის განმავლობაში ბუნებრივი გაზის პრობლემატურ საკითხებთან დაკავშირებით შემოვიდა მოქალაქეთა 322 განცხადება. მათ შორის არის კოლექტიური განცხადებებიც, რომელიც ეხება მომხმარებელთა ფართო წრეს. მაგალითად: სახელმწიფო სუბსიდიებით სარგებლობის საკითხებზე, მრავალსართულიანი საცხოვრებელი კორპუსების გაზიფიცირების, კორპუსის მოსახლეობის მომხმარებლებად (აბონენტებად) რეგისტრაციის საკითხები და სხვა.

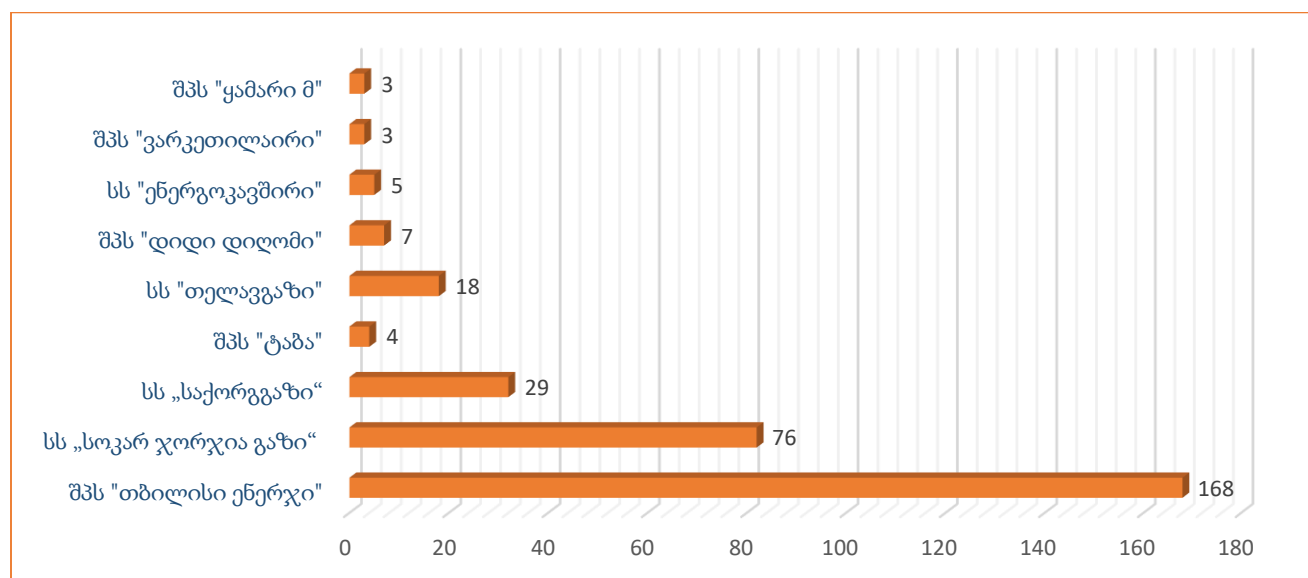
შემოსული განცხადებები ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატების (კომპანიების) მიხედვით შემდეგნაირად განაწილდა:

➤ შპს „თბილისი ენერჯი“	168
➤ შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	82
➤ სს „საქორგაზი“	32
➤ შპს „ტაბა“	4
➤ სს „თელავგაზი“	18
➤ შპს „დიდი დილომი“	7
➤ სს „ენერგოკავშირი“	5
➤ შპს „ვარკეთილარი“	3
➤ შპს „ყამარი მ“	3

კომისიის საჩივრების სამსახურიდან ბუნებრივი გაზის საკითხებზე გადმოიგზავნა - 34 შუამდგომლობა, უმეტესად სამართალდარღვევებისა და ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების საკითხებთან დაკავშირებით. საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას გაეგზავნა რამდენიმე მიმართვა საკანონმდებლო ცვლილებებსა და სხვა პრობლემატურ საკითხებზე.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე 2021 წელს საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ ბუნებრივი გაზის საკითხებზე მიიღო – 29 გადაწყვეტილება, აქედან,

26 დაუსწრებელი გადაწყვეტილება. კომპანიებს გაეგზავნათ 224 რეკომენდაცია და მიმართვა, რომელიც ეხებოდა როგორც ერთეულ (ინდივიდუალურ) შემთხვევებს, ასევე მომხმარებელთა კოლექტიურ განცხადებებს.



აქტუალური საკითხები

- უსაფრთხოების პრობლემა - ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება. 2021 წლის სტატისტიკა და კონკრეტული შემთხვევების ანალიზი.
- პრევენციის ღონისძიებები. ახალი რეგულაციები უსაფრთხოების სექტორში.
- უსაფრთხოების დამატებითი ღონისძიებები. გეგმიური შემოწმებები პანდემიის შეზღუდვების გათვალისწინებით.
- ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია. მიერთების სტატისტიკა.
- გამოყოფილი (გამიჯნული) ქონების მიერთება და მისი წესები. ახალი მომხმარებლისათვის „სტანდარტული პირობით“ შიდა ქსელის მოწყობა და გაზის მიწოდების დაწყება.
- მომხმარებლის დაკვეთით ქსელის მოწყობა/რეკონსტრუქცია, აღრიცხვის კვანძების გადატანა, გაზის დანადგარების დამატება.
- დავალიანებების და უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხების ჩამოწერა/კორექტირება. დავალიანებების უსაფუძვლოდ გადაკისრება.

- 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. მომხმარებლების საყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანა.
- ბუნებრივი გაზის სტაბილური მიწოდება და ხარისხი. მომსახურების არსებული ხარისხი და მისი გაუმჯობესების ღონისძიებები.

ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება

2021 წლის შემთხვევების სტატისტიკა. ბუნებრივი გაზის კომპანიებიდან მიღებული მონაცემები.

ბუნებრივი გაზის სექტორში მოსახლეობის უსაფრთხოების მიმართულებით მდგომარეობა მძიმდება შემოდგომა-ზამთრის პერიოდების დადგომისთანავე. 2021 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 (მაგალითად, 2019 წელი) მომხდარი შემთხვევების რაოდენობას.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ორგანიზებით ყოველწლიურად შემოდგომა-ზამთრის პერიოდების დადგომამდე იმართება გაფართოებული ფორმატის შეხვედრები კომპანიების შესაბამისი სამსახურების წარმომადგენლებთან, სადაც მიმდინარეობს განხილვები სათანადო ღონისძიებების გატარების, პრევენციის და მოსახლეობის უსაფრთხოების მაღალი სტანდარტების უზრუნველყოფისთვის.

ბუნებრივი გაზის უსაფრთხოების საკითხებზე გატარებული ღონისძიებების და გააქტიურებული საინფორმაციო კამპანიის წყალობით, შესაძლებელი გახდა 2021 წელს მოსახლეობის უსაფრთხოების მიმართულებით მდგომარეობა გარკვეულწილად გაუმჯობესებულიყო. თუმცა, საკითხი არ კარგავს აქტუალურობას და მიზანშეწონილია უსაფრთხოების ღონისძიებების აქტიურად გაგრძელება.

ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებისაგან წარმოდგენილი სტატისტიკური მონაცემების მიხედვით 2021 წლის განმავლობაში ბუნებრივი გაზის გაჟონვის შედეგად მთლიანობაში დაფიქსირებულია აფეთქების 4 ფაქტი, რომელთაც გარდაიცვალა 1 მოქალაქე. აფეთქების შემთხვევებიდან სხეულის მსუბუქი დაზიანება მიიღო 6-მა ადამიანმა. 2021 წელს ამასთანავე დაფიქსირდა ხანძრის 3 შემთხვევა, რომლის გამომწვევც სავარაუდო მიზეზად ბუნებრივი გაზის გაჟონვა დასახელდა. ხანძრის შედეგად სხეულის მსუბუქი დამწვრობა მიიღო 3-მა ადამიანმა. ხანძრის შედეგად მოქალაქეებს მიაღდათ ქონებრივი ზიანი.

2021 წელს მთლიანობაში დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის წვის შედეგად წარმოქმნილი მხუთავი აირისაგან (CO - ნახშირჟანგი, იგივე, ნახშირბადის მონოქსიდი) ინტოქსიკაციის (მოწამვლის) - 70 შემთხვევა. ინტოქსიკაციის ნიშნებით სამკურნალო დაწესებულებებში გადაიყვანეს 134 ადამიანი, გარდაიცვალა - 20 ადამიანი.

2021 წელს შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განაწილების არეალში, ანუ ძირითადად საქართველოს რეგიონების მასშტაბით (მსხვილი ქალაქების გამოკლებით) ბუნებრივი გაზის აფეთქების შემთხვევა არ დაფიქსირებულა. დაფიქსირდა მხუთავი აირისაგან (CO) მოწამვლის 5 შემთხვევა, რომლისგანაც გარდაიცვალა - 3 ადამიანი. ხოლო სს „საქორგაზის“ განაწილების არეალში, რომელშიც შედის რუსთავი, ქუთაისი, გორი და სხვა მსხვილი ქალაქები, ბუნებრივი გაზისაგან მოხდა აფეთქების 1 შემთხვევა, სადაც სხეულის მსუბუქი დაზიანება მიიღო ერთმა ადამიანმა.

ამავე კომპანიის განაწილების არეალში 2021 წელს დაფიქსირდა მხუთავი აირისაგან (CO-თი) მოწამვლის 43 შემთხვევა, რომლის დროსაც გარდაიცვალა 1 მოქალაქე. როგორც ბოლო წლების სტატისტიკური მონაცემებიდან ჩანს, მხუთავი აირით მოწამვლის ფაქტები საკმაოდ ხშირია და ამ მხრივ კვლავ პრობლემურად რჩება მსხვილი ქალაქები, მათ შორის ქალაქი რუსთავი.

შპს „თბილისი ენერჯის“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, 2021 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალში ბუნებრივი გაზის გაჟონვის შედეგად დაფიქსირებულია აფეთქების 3 ფაქტი, რომლის შედეგადაც გარდაიცვალა 1 მოქალაქე. აფეთქებების შედეგად ასევე ჯანმრთელობის დაზიანება მიიღო 3-მა პირმა, ხოლო ხანძრის (გაზის აალების) შედეგად სხეულის მსუბუქი დამწვრობა მიიღო 2-მა ადამიანმა. დაფიქსირდა მხუთავი აირისაგან (CO) მოწამვლის 22 შემთხვევა, გარდაიცვალა - 16 მოქალაქე. მსუბუქი ინტოქსიკაცია მიიღო 50-მა ადამიანმა.

მიუხედავად იმისა, რომ გასულ წლებში განხორციელდა პრევენციული ღონისძიებები, უბედური შემთხვევების რაოდენობა მაინც დიდია, რაზეც თავისი გავლენა იქონია პანდემიის გამოცხადებამ და გასატარებელი ღონისძიებების შეზღუდვამ.

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 არა კვალიფიციური 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“ წყალგამაცხელებების, ასევე, გაზის არასტანდარტული გამათბობლების ექსპლუატაციის საკითხი. ასეთი ტიპის დანადგარების საცხოვრებელ სათავსოებში განთავსება და მონტაჟი დაუშვებელია, რადგან აღნიშნული დანადგარები წვისათვის ჟანგბადს იღებს საცხოვრებელი სათავსოდან, რასაც შესაძლოა მოჰყვეს ბუნებრივი გაზის არასრული წვა და დახურულ სივრცეში (ბინაში) მზუთავი 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.

ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი აფეთქებები და უბედური შემთხვევები

ზესტაფონის მუნიციპალიტეტში, სოფელ საზანოში მომხდარი აფეთქება

2020 წლის 31 დეკემბერს ბუნებრივი გაზის აფეთქებისაგან უბედური შემთხვევა მოხდა ზესტაფონში, ქვედა საზანოში, რასაც ემსხვერპლა ორი ადამიანის სიცოცხლე, ერთმა მიიღო ჯანმრთელობის დაზიანება. ვინაიდან, შემთხვევა მოხდა 2020 წლის ბოლო დღეს, საკითხის შესწავლა და მისი დეტალური ანალიზი გადმოვიტანეთ 2021 წლის ანგარიშში.

მომხდარი უბედური შემთხვევის შესახებ შპს „სოკარ ჯორჯია გაზში“ შეტყობინება შევიდა სამაშველო სამსახურიდან (112), რის საფუძველზეც ადგილზე გავიდა კომპანიის საავარიო-საექსპლუატაციო სამსახური. წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან დგინდება, რომ აღნიშნულ მისამართზე ბუნებრივი გაზის ქსელი მოეწყო 2018 წლის 26 თებერვალს. ხოლო 2019 წლის 9 ივლისს მომხმარებელთან განხორციელდა გეგმიური შემოწმება. ადგილზე მისულმა კომპანიის წარმომადგენელმა დააფიქსირა, რომ მომხმარებლის საცხოვრებელ ბინაში იყო მხოლოდ ერთი გაზის დანადგარი - კომბინირებული გაზქურა. გაზის სხვა დანადგარის არსებობა იმ დროისათვის მომხმარებელთან არ დაფიქსირებულა.

შემთხვევის ადგილის დათვალიერებით, ასევე გადაღებული ფოტომასალით დადგინდა, რომ აფეთქების შედეგად თითქმის მთლიანად იყო დანგრეული საკუთარი ორსართულიანი სახლის ზედა და წინა ნაწილი, შენობის უკანა მხარეს ჩამსხვრეული იყო ყველა ფანჯარა და დაზიანებული იყო ბუნებრივი გაზის ქსელი.

მომხდარი აფეთქების ძირითადი მიზეზი შესაძლოა იყოს მომხმარებელთან აღმოჩენილი ბუნებრივი გაზის სხვა დანადგარები, რომელსაც იყენებდნენ გასათბობად და წყლის გასაცხელებლად. კერძოდ, გადაღებული ფოტომასალიდან დგინდება, რომ მომხმარებელს გაზის ქსელზე თვითნებურად ჰქონდა მოწყობილი გაზგაყვანილობა რეზინის მილებით, რომელზეც დამაგრებული იყო კუსტარულად დამზადებული სანთურა - მფრქვევანა (ე.წ. „ფარსუნკა“), რასაც იყენებდა შეშის ღუმელში დასანთებად. როგორც ირკვევა, ეს მოწყობილობა მოთავსებული იყო შენობის წინა ნაწილში, რამაც შესაძლოა გამოიწვია გაზის დაგროვება და აფეთქება.

საცხოვრებელ ბინებში ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მოხმარებაზე პასუხისმგებლობა ეკისრებათ მომხმარებლებს 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 ზესტაფონის მუნიციპალიტეტის, სოფელ საზანოში მომხდარი შემთხვევა.

ქ. თბილისში, ასპინძის ქუჩაზე მომხდარი შემთხვევა (ბუნებრივი გაზის აალება)

2021 წლის 11 თებერვალს ქ. თბილისში, ასპინძის ქუჩის №17-ში, ღამის საათებში დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის აალება, რის შედეგადაც მსუბუქი დამწვრობა მიიღო ორმა მოქალაქემ. რომლებიც გადაიყვანეს სამკურნალო დაესებულებაში. მომხდარზე გამოიძახეს შპს „თბილისი-ენერჯის“ და საგანგებო სიტუაციების შესაბამისი სამსახურები.

ინციდენტის მიზეზების დასადგენად, მივმართეთ შესაბამის სამსახურებს, წარმოედგინათ მათ ხელთ არსებული ინფორმაცია მითითებულ მისამართზე მომხდარი ფაქტის შესახებ. კერძოდ, რა მიზეზებმა გამოიწვია ბუნებრივი აირის აალება. ასევე, წარმოედგინათ კომპანიის საავარიო სამსახურში შესული სატელეფონო (ცხელი ხაზის) შეტყობინებები. წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან დგინდება, რომ აღნიშნულ მისამართზე ბუნებრივი გაზის ქსელი მოეწყო 2015 წელს. 2018 წლის 21 მაისს მომხმარებელთან განხორციელდა გეგმიური შემოწმება. ადგილზე მისულმა კომპანიის წარმომადგენელმა დააფიქსირა, რომ მომხმარებლის საცხოვრებელ ბინაში იყო მხოლოდ ერთი გაზის დანადგარი – გაზქურა (ღუმელით). გაზის სხვა დანადგარის არსებობა იმ დროისათვის მომხმარებელთან არ დაფიქსირებულა.

კომპანიის საავარიო ბრიგადის მიერ შედგენილი დოკუმენტიდან დგინდება, რომ ადგილზე მისვლისას მათ მოახდინეს გაზის მრიცხველის შემდეგ არსებული ქსელის შემოწმება. „დათვალიერების შედეგად აღმოჩნდა, რომ მრიცხველის შემდეგ არსებული გაზგაყვანილობა დამონტაჟებულია ტექნიკური ნორმების დარღვევით. სამზარეულოს კედელში შემავალი რეზინის მილი იყო გარცმის გარეშე, რომელიც სავარაუდოდ თავის მიერ იყო დაზიანებული, დაახლოებით 80%-ით. ადგილზე მისვლისას სამაშველო სამსახურის მიერ გადაკეტილი იყო გაზის 15 მმ-იანი ონკანი.“

ამდენად, მომხმარებლის ბუნებრივი გაზის შიდა ქსელი მოწყობილი იყო ტექნიკური ნორმების დარღვევით, გაზის აალების მიზეზიც სავარაუდოდ სწორედ დარღვევით მოწყობილ და მდრღნელებისგან დაზიანებული ქსელიდან ბუნებრივი გაზის გაჟონვას უკავშირდებოდა. როგორც აღვნიშნეთ 2018 წელს ობიექტზე გეგმიური შემოწმება იყო ჩატარებული, თუმცა ამ დარღვევის შესახებ მითითებული არ ყოფილა, ან შესაძლებელია არ მოხდა დარღვევის დაფიქსირება.

ქ. თბილისში, ლილოს დასახლებაში, სტურუას ქუჩაზე მომხდარი აფეთქება

2021 წლის 4 აპრილს იენისს ქ. თბილისში, ლილოს დასახლებაში, სტურუას ქუჩაზე ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან (დაგროვებისაგან) მომხდარი აფეთქების გამო ერთმა მოქალაქემ მიიღო ჯანმრთელობის დაზიანება, რომელიც გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებაში. ამასთანავე მოხდა ნგრევა და დაზიანდა საცხოვრებელი ბინები. მოგვიანებით ცნობილი გახდა, რომ აღნიშნული მოქალაქე გარდაიცვალა.

წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან დგინდება, რომ აღნიშნულ შემთხვევამდე, 2017–2019 წლებში მომხმარებელთან განხორციელდა გეგმიური შემოწმებები, რა დროსაც გამოვლინდა წყალგამაცხელებლის არასწორი მონტაჟი და უსაფრთხოების მოთხოვნების დარღვევები. აბონენტს დარღვევით დამონტაჟებულ წყალგამაცხელებელზე ორჯერ შეუწყდა ბუნებრივი გაზის მიწოდება, ხოლო 2019 წლის სექტემბერში მომხმარებელს მთლიანად შეუწყდა გაზომომარაგება უსაფრთხოების მოთხოვნების დარღვევების გამო.

გაურკვეველია რის საფუძველზე, მაგრამ მომხმარებელთან რამდენიმე დღეში აღდგა გაზომომარაგება. შესაძლოა მომხმარებელმა თვითნებურად განახორციელა აღნიშნული, ლუქის მთლიანობის დარღვევის საშუალებით, რაც საკმაოდ ადვილად შეეძლო განხორციელებინა. ან კომპანიის რომელიმე თანამშრომლის უკანონო ქმედების საფუძველზე, რადგან გაზის უსაფრთხოების მოთხოვნების დაკმაყოფილებისა და გაზის აღდგენის შესახებ ოფიციალურად დოკუმენტაცია არ მოიპოვება. ამასთან საყურადღებოა, რომ დანგრეულ ბინაში ნაპოვნი იყო ე.წ. „გაზის ბალონიც“, რომლითაც ასევე შესაძლებელია ესარგებლა მოზინადრეს ბუნებრივი გაზის მიწოდების შეწყვეტის შემდეგ. ზემოაღნიშნულ საქმეზე საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროში დაწყებულია გამოძიება.

ქ. თბილისში, ვარკეთილის ზემო პლატოს, მე-16 კორპუსში მომხდარი აფეთქება

2021 წლის 7 ოქტომბერს ქ. თბილისში, ვარკეთილის ზემო პლატოს, მე-16 კორპუსში დილის საათებში მომხდარი აფეთქების გამო გაჩნდა ხანძარი და დაშავდა ერთი ქალბატონი, რომელიც გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებაში. აფეთქების ერთ-ერთ მიზეზად ბუნებრივი გაზის დაგროვება დასახელდა.

შეტყობინება მომხდარი უბედური შემთხვევის შესახებ კომპანიაში შევიდა სახანძრო სამსახურიდან, რის საფუძველზეც ადგილზე გავიდა კომპანიის საავარიო სამსახური. ადგილზე მისვლისას მომხდარი იყო ხანძარი. კომპანიის შემოწმების შედეგად რაიმე დარღვევა არ დაფიქსირდა. წყლის მანომეტრით ასევე შემოწმდა ქსელი ჰერმეტიულობაზე და გაზის ჟონვა არ დაფიქსირებულა. ლაზერით შემოწმდა მომხმარებლების აღრიცხვის კვანძები, რომლებიც ასევე იყო წესრიგში. ამდებად, იმ ეტაპზე ხანძრის გამომწვევი მიზეზი ვერ დადგინდა.

წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან დგინდება, რომ აღნიშნულ მისამართზე 2017 წლის 11 აპრილს მომხმარებელთან განხორციელდა შემოწმება. ადგილზე მისულმა კომპანიის წარმომადგენელმა დააფიქსირა, რომ მომხმარებლის საცხოვრებელ ბინაში იყო მხოლოდ ერთი გაზის დანადგარი – 4 სანთურიანი გაზქურა. გაზის სხვა დანადგარის არსებობა იმ დროისათვის მომხმარებელთან არ დაფიქსირებულა.

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.

ბუნებრივი გაზის ნამწვის, ანუ მხუთავი აირის (CO-ს) დაგროვება და უბედური შემთხვევები

ქ. რუსთავში, საცხოვრებელ კორპუსში მხუთავი აირით (CO) ინტოქსიკაციის შემთხვევა

მხუთავი აირით ინტოქსიკაციის შემთხვევა დაფიქსირდა 2021 წლის 11 მარტს ქ. რუსთავში, მე-7 მიკრორაიონში მდებარე ერთ-ერთ საცხოვრებელ კორპუსში. მოიწამლა ოჯახის ოთხი წევრი, რომლებიც გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებაში (კლინიკა „რუსთავი“). შეტყობინება მომხმდარი შემთხვევის შესახებ ადგილობრივ კომპანიაში, სს „საქორგაზში“ შევიდა კომპანიის ცხელი ხაზის სამსახურიდან.

ადგილზე მისულმა კომპანიის საავარიო-საექსპლუატაციო სამსახურის თანამშრომლებმა შეამოწმეს საცხოვრებელი ბინა, სადაც ინტოქსიკაციის ფაქტი დაფიქსირდა. შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ მომხმარებლის ბუნებრივი გაზის დანადგარები, კერძოდ, სამზარეულოში დამონტაჟებული - ორსანთურიანი გაზქურა, დახურული ტიპის (ე.წ. „ორ კამერიანი“) წყალგამაცხელებელი და სახლის აივანზე განთავსებული ცენტრალური გათბობის ქვაბი დამონტაჟებული იყო უსაფრთხოებისა და ტექნიკური ნორმების სრული დაცვით.

აღნიშნულის შემდეგ, კომპანიის სპეციალისტებმა მიიღეს გადაწყვეტილება მეზობლად არსებული ბინების შემოწმების შესახებ. შემოწმების შედეგად გამოვლინდა, რომ ხუთ საცხოვრებელ ბინაში უსაფრთხოებისა და ტექნიკური ნორმების დარღვევით იყო

დამონტაჟებული ღია წვის (ე.წ. „ერთ კამერიანი“) ბუნებრივ გაზზე მომუშავე წყალგამაცხელებლები, რომელთა საკვამლე მილებიც დარღვევით იყო მიერთებული კორპუსის სავენტილაციო არხზე და ბინაში, სადაც მობინადრეები მოიწამლნენ, მხუთავი აირის (CO)-ს დაგროვება სავარაუდოდ მოხდა სწორედ სავენტილაციო არხიდან. დარღვევით დამონტაჟებული გაზის დანადგარები ჩაიხსნა გაზმომარაგების ქსელიდან.

ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში, დაბა ანასეულში ოჯახის წევრების ინტოქსიკაცია

2021 წლის 28 ნოემბერს ღამის საათებში ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში ბუნებრივი გაზის წვის შედეგად წარმოქმნილი მხუთავი აირის (CO-ს) დაგროვებისაგან ინტოქსიკაცია მიიღო ოთხმა ადამიანმა, მათ შორის ერთმა მცირეწლოვანმა ბავშვმა, რომლებიც გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებაში.

წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან დგინდება, რომ აღნიშნული მუნიციპალიტეტის, დაბა ანასეულში, სუბტროპიკების ქუჩაზე მდებარე საცხოვრებელ სახლში დამონტაჟებული იყო ღია წვის კამერიანი წყალგამაცხელებელი, რომლის გამოყენების დროს ნამწვი აირები გროვდებოდა საცხოვრებელ ფართში, რამაც სავარაუდოდ გამოიწვია ოჯახის წევრების ინტოქსიკაცია.

მომხდარი ფაქტის შესახებ კომპანიისათვის ცნობილი გახდა პირადი კონტაქტების საშუალებით, რაზეც ადგილზე გავიდა კომპანიის შესაბამისი სამსახური, რომელმაც აღნიშნულ მისამართზე უსაფრთხოების მიზნით შეწყვიტა გაზის მიწოდება. 2021 წლის 29 ნოემბერს გაზმომარაგების ქსელიდან ჩაიხსნა დარღვევით დამონტაჟებული წყალგამაცხელებელი და მომხმარებელს აღუდგა გაზმომარაგება.

ქ. თბილისში, შარტავას ქუჩაზე მომხდარი უბედური შემთხვევა

უბედური შემთხვევა დაფიქსირდა 2021 წლის 1 დეკემბერს ქ. თბილისში, შარტავას ქუჩაზე არსებულ საცხოვრებელ სახლში, სადაც გარდაცვლილი იპოვეს ირანის ორი მოქალაქე. გარდაცვალების სავარაუდო მიზეზად დასახელდა მხუთავი აირით (CO) ინტოქსიკაცია. შეტყობინება მომხმდარი უბედური შემთხვევის შესახებ კომპანიაში შევიდა სამაშველო სამსახურიდან.

კომპანიის საავარიო სამსახურის წარმომადგენლების ადგილზე მისვლისას ლაზერით შემოწმდა გაზგაყვანილობა, გაზის დანადგარები. საკანალიზაციო ტრაპები და მომიჯნავე სახლები. გაზის კონცენტრაცია არ დაფიქსირდა, რის შემდეგაც, მრიცხველამდე გადაიკეტა გაზის ონკანი. საცხოვრებელი ბინის სამხარეულოში დამონტაჟებული იყო - 4 სანთურიანი გაზეურა, ასევე, ღია წვის კამერიანი წყალგამაცხელებელი გოფირებული მილით, რომელიც

იყო ტექნიკური ნორმების დარღვევით დამონტაჟებული. შემოწმების დროს წყალგამაცხელებელი იყო ჩართულ მდგომარეობაში.

თვითმხილველების განმარტებით, გარდაცვლილი პირები ბინაში ცხოვრობდნენ ქირით. შემთხვევამდე რამდენიმე თვით ადრე, კერძოდ, 2021 წლის 28 ივნისს მომხმარებელთან განხორციელდა გეგმიურ - გამაფრთხილებელი შემოწმება. ადგილზე მისულმა კომპანიის წარმომადგენლებმა დააფიქსირეს, რომ შემოწმდა ბუნებრივი გაზის გარე ქსელი, რომელიც იყო წესრიგში. ხოლო შიდა გაყვანილობის (ქსელის) და მომხმარებლის ბინის დათვალიერება ვერ მოხერხდა, რადგან ბინა იყო დაკეტილი. რაც დაადასტურეს თავიანთი ხელმოწერებით.

შარტავას ქუჩაზე მდებარე ბინის გაქირავებამდე, მიუხედავად იმისა, რომ იკრძალება აღნიშნული გაზის დანადგარის დახურულ (საცხოვრებელ) ფართში გამოყენება, როგორც ჩანს, ბინის მეპატრონემ, ან შესაძლოა ბინის დამქირავებლებმა განახორციელეს დანადგარზე ბუნებრივი გაზის ჩართვა და სიცოცხლისათვის საშიში დანადგარის გამოყენება, რაც საბოლოოდ გახდა უბედური შემთხვევის მიზეზი.

შარტავას 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 განასაკუთრებულად ზრდის ასეთი დანადგარებიდან მომდინარე საფრთხეებს.

ქ. თბილისში, ქეთევან წამებულის ქუჩაზე მომხდარი უბედური შემთხვევა

უბედური შემთხვევა დაფიქსირდა 2021 წლის 4 დეკემბერს ქ. თბილისში, ქეთევან წამებულის ქუჩაზე არსებულ საცხოვრებელ სახლში, სადაც გარდაცვლილი იპოვეს ორი მოქალაქე, დედა და 8 წლის შვილი. გარდაცვალების სავარაუდო მიზეზად დასახელდა მხუთავი აირით ინტოქსიკაცია. ინტოქსიკაცია მიიღო ერთმა მამაკაცმაც, რომელიც გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებაში.

კომპანიის საავარიო სამსახურის ადგილზე მისულმა წარმომადგენლებმა შეამოწმეს გაზგაყვანილობა და ბუნებრივი გაზის დანადგარები. ფართში ტექნიკური ნორმების დარღვევით იყო დამონტაჟებული ღია წვის კამერიანი წყალგამაცხელებელი, 2 სანთურიანი გაზქურა - ტურისტული ტიპის, შეშის ღუმელი გაზის კუსტარული მფრქვევანით (ე.წ. „ფარსუნკა“). ამასთან, შენობა არ იყო გაზიფიცირებული და საშუალო წნევის გაზსადენიდან, გაზი უკანონო საშუალებებით (რეზინის მილებით) იყო ფართში შეყვანილი. გაზის წნევის რეგულირებას ახდენდნენ ონკანების საშუალებით.

დათვალიერებისას შენობის სხვა ნაწილში (გადაკეთებულ ოთახებში) ასევე აღმოჩნდა, უკანონოდ დაერთებული გაზის ხელსაწყოები შემის ღუმელი გაზის კუსტარული მფრქვევანით, ასევე გაზის გამათბობელი ე.წ. „რეფლექტორი.“ ადგილზე გამოცხადდა ექსპერტ კრიმინალისტიკის ჯგუფი, მათი მოთხოვნით გაიხსნა გაზი და ლაზერით შემოწმდა გაზის გაყვანილობა. გაზის მცირედი ჟონვები დაფიქსირდა რეზინის მილების გადაბმებიდან და ონკანებიდან. კომპანიის წარმომადგენლებმა მოახდინეს უკანონო გაყვანილობის დემონტაჟი და განშტოებაზე დაყენდა დამხშობი. დაილუქა გაზის დანადგარებიც. ასევე, გაზის უკანონო მოხმარების აღმოჩენის გამო, ადგილზე შეადგინეს ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი.

ქეთევან წამებულის ქუჩაზე მომხდარი უბედური შემთხვევა ერთ–ერთი უმძიმესი შემთხვევაა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში განხილული შემთხვევებიდან. თვით ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების ფაქტი, დაწყებული - საშუალო წნევის გაზსადენის გახვრეტით და მასზე უკანონო განშტოების მოწყობით, თავის მხრივ მომეტებული საფრთხის წყაროს წარმოადგენს ადამიანების სიცოცხლესა და ჯანმრთელობისათვის. გარდა ამისა, უხეშად იყო დარღვეული მომხმარებლის მიერ ბუნებრივი გაზის მილებისათვის დადგენილი კანონმდებლობის თითქმის ყველა მოთხოვნა, უკანონო გაზსადენზე დაერთებული და საცხოვრებელ ბინაში განთავსებული იყო ყველა აკრძალული და კუსტარული დანადგარი, რომელთა უკანონოდ გამოყენებაც, საბოლოოდ გახდა უბედური შემთხვევის მიზეზი.

ქ. თბილისში, დიდუბეში, გუდაუთის ქუჩაზე მომხდარი უბედური შემთხვევა

უბედური შემთხვევა დაფიქსირდა 2021 წლის 24 დეკემბერს ქ. თბილისში, გუდაუთის ქუჩაზე არსებულ საცხოვრებელ სახლში, სადაც გარდაცვლილი იპოვეს 22 წლის ახალგაზრდა ქალი. გარდაცვალების სავარაუდო მიზეზად დასახელდა მხუთავი აირით (CO) ინტოქსიკაცია. შეტყობინება მომხმდარი უბედური შემთხვევის შესახებ კომპანიაში შევიდა საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს საგამოძიებო სამსახურიდან.

კომპანიის საავარიო სამსახურის წარმომადგენლების მიერ ადგილზე მისვლისას გაიხსნა ჩაკეტილი ონკანი და გაეშვა გაზი. შემოწმებით დადგინდა, რომ მობინადრეს ბინაში ტექნიკური ნორმების დარღვევით დამონტაჟებული ჰქონდა „ბეკო“-ს ტიპის გამათბობელი. კერძოდ, გამათბობლის საკვამლე მილი გარედან იყო ბეტონით ამოსალესი. ამასთან, თვითონ საკვამლე მილი და მისი გამათბობელთან მისაერთებელი იყო გადახსნილ მდგომარეობაში, ხოლო საფენი იყო დაზიანებული. ტექნიკური ნორმების დარღვევით დამონტაჟებული იყო გაზგაყვანილობაც. კერძოდ, ოთახები დაქსელილი იყო რეზინის მილებით და მოწყობილი იყო გაზქურა. ბინის შემოწმებისას მასში გაზის კონცენტრაცია არ დაფიქსირდა.

გავრცელებული ინფორმაციით და თვითმხილველების განმარტებით, გარდაცვლილი იყო სტუდენტი გოგონა, რომელიც ბინაში ქირით ცხოვრობდა. როგორც დგინდება, რამდენიმე წლით ადრე, კერძოდ, 2018 წლის 25 აგვისტოს მომხმარებელთან განხორციელდა გეგმიურ - გამაფრთხილებელი შემოწმება. ადგილზე მისულმა კომპანიის წარმომადგენლებმა დააფიქსირეს, რომ მომხმარებელი მოიხმარდა - 2 სანთურიან გაზქურას. მასვე ჩაუტარდა ინსტრუქტაჟი ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მოხმარებაზე. თუმცა ამის მიუხედავად, ბინაში თვითნებურად მოაწყვეს გამათბობელი, რომელმაც გამოიწვია უბედური შემთხვევა.

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 არა კვალიფიციური პირების მიერ და მისი ექსპლუატაცია განხორციელდეს კომპანიის სათანადო ნებართვის და ზედამხედველობის გარეშე.

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.

პრევენციული ღონისძიებები. ახალი რეგულაციები და დამატებითი ღონისძიებები

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აქტიურად ახდენს კომპანიების ჩართვას ბუნებრივი გაზის ქსელების შემოწმებების პროცესში. უსაფრთხოების

საკითხებზე შემოსული ინფორმაციის საფუძველზე 2021 წელს განხორციელდა არაერთი შემოწმება კომპანიებისათვის სწრაფი შეტყობინებისა და წერილობითი მიმართვების საფუძველზე. უნდა აღინიშნოს, კომპანიების შესაბამისი სამსახურები მყისიერ რეაგირებას ახდენენ ჩვენი სამსახურების მიერ გაგზავნილ შეტყობინებებზე.

ქ. თბილისი, საკანდელიძის ქუჩაზე ბუნებრივი გაზის გაჟონვა.

2021 წლის 14 ნოემბერს ქ. თბილისში, საკანდელიძის ქუჩის №8-ში მდებარე საცხოვრებელი კორპუსიდან შპს „თბილისი ენერჯის“ სწრაფი რეაგირების სამსახურში (114) შევიდა შეტყობინება ბუნებრივი გაზის სუნის შესახებ. კომპანიის ცხელი ხაზის სამსახურის ოპერატორმა მაშინვე გაუწია პირველადი ინსტრუქცია უსაფრთხოებაზე და ადგილზე გავიდნენ კომპანიის სწრაფი რეაგირების სამსახურის თანამშრომლები, რომლებმაც მოახდინეს გაზის გაჟონვის შეჩერება.

ქ. თბილისში, გლდანის მე-3 მ/რ-ის, მე-5 კორპუსში მომხმარებლებისათვის ბუნებრივი გაზის ავარიულად შეწყვეტა და სხვა შემთხვევები.

გასული წლის ანგარიშებში არაერთხელ მიეთითა, რომ ბუნებრივი გაზის სისტემების და გაზის ქსელების სამონტაჟო სამუშაოები უნდა შესრულდეს კვალიფიციური პირების მიერ და მისი ექსპლუატაცია არ შეიძლება განხორციელდეს კომპანიის სათანადო ნებართვისა და ზედამხედველობის გარეშე. თუმცა, სამუშაოების უხარისხოდ და არაპროფესიონალურად შესრულების შემთხვევები ისევ გვხვდება პრაქტიკაში.

მაგალითად, 2021 წლის 15 მარტს ქ. თბილისში, გლდანის მე-3 მ/რ-ის მე-5 კორპუსში ავარიულად შეწყდა ბუნებრივი გაზის მიწოდება. მომხდართან დაკავშირებით დავიწყეთ საქმის წარმოება და კომპანიიდან გამოვითხოვეთ ინფორმაცია. როგორც წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან გაირკვა, აღნიშნულ კორპუსში ერთ და ორ ოთახიანი ბინების გაზის ქსელში მოხვედრილი იყო წყალი, რის გამოც კომპანიის თანამშრომლებმა გადაკეტეს ონკანი და უსაფრთხოების მიზნებიდან გამომდინარე გაზის მიწოდება შეუწყდა 32 აბონენტს. უშუალოდ რომელი ბინიდან მოხვდა წყალი გაზის ქსელში ვერ დადგინდა, ამასთან, გატარებული ღონისძიებების შედეგად გაზის ქსელიდან და მრიცხველებიდან გამოიღვენა წყალი, რის შემდგომაც აბონენტებს აღუდგათ ბუნებრივი გაზის მიწოდება.

ბუნებრივი გაზის სუნის გავრცელების გამო, მასშტაბური შემოწმება განხორციელდა ქ. თბილისში, ვაზისუბნის მე-2 მ/რ. კორპუსი №19-ის მიმდებარედ ბუნებრივი გაზის ქსელი მოწყობილი იყო უსაფრთხოების მოთხოვნების დარღვევით და ხშირად ჟონავდა ბუნებრივი გაზი, რომელიც საფრთხეს უქმნიდა ადამიანების სიცოცხლესა და ჯანმრთელობას. კომპანიამ აღმოფხვრა გაზსადენზე გაჟონვის კერები და დღეის მდგომარეობით საფრთხეს არ

წარმოადგენს. ამასთან, დამატებით გვეცნობა, რომ კომპანია უმოკლეს ვადაში ასევე უზრუნველყოფს ბუნებრივი გაზის ქსელის სარეაბილიტაციო სამუშაოებს.

შემოწმებები აგრეთვე განხორციელდა ქ. თბილისში, ხიდისთავის ქუჩის №15-ში, ასევე, ქ. თბილისში, სანზონის დასახლებაში, მე-16 ბ კორპუსში, სადაც მომხმარებლებს განემარტათ, რომ ბუნებრივ გაზზე მომუშავე წყალგამაცხელებლების მონტაჟი უნდა განხორციელდეს მისი საპასპორტო და ტექნიკური მონაცემების, ასევე უსაფრთხოების მოთხოვნების სრული დაცვით. შეტყობინება გაიგზავნა ქ. ქუთაისში, ჯავახიშვილი ქუჩის №8-ში და №10-ში არსებული კორპუსების ბუნებრივი გაზის ქსელის შემოწმებასთან დაკავშირებით, საიდანაც დაგვიკავშირდნენ მოქალაქეები, ბუნებრივი გაზის სუნის არსებობის შესახებ. შემოწმების შემდეგ კომპანიამ მოაგვარა ამ კორპუსებში გაზის ცენტრალურ დგარებზე არსებული პრობლემა.

არაერთი მომართვა იყო შემოსული ქუთაისში, უზნაძის ქუჩის №12-დან, სადაც ბუნებრივი გაზის მაგისტრალური ქსელი არ იყო მოწყობილი სტანდარტების შესაბამისად სათანადო სიმაღლეზე, რის გამოც არსებობდა ქსელის ავარიულად დაზიანების საფრთხე და ტრანსპორტის მოძრაობის შემაფერხებელი გარემოებები. ენერგომბუდსმენის ადგილობრივი წარმომადგენლების ჩართულობით, 2021 წელს კომპანიამ მოახერხა სათანადო სამუშაოების ჩატარება და გახსადენის რეკონსტრუქცია, რომლის შედეგად ქსელი განთავსდა სათანადო სიმაღლეზე, მოქმედი სტანდარტების შესაბამისად.

ახალი რეგულაცია (ტექნიკური რეგლამენტი)

2021 წლის 1 დეკემბრიდან ამოქმედდა „აირად საწვავზე მომუშავე მოწყობილობების შესახებ ტექნიკური რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს მთავრობის 2020 წლის 6 თებერვლის №84 დადგენილება, რომლითაც განისაზღვრა დამატებითი მოთხოვნები ზედამხედველობის ორგანოების ნაწილში და ტექნიკური საკითხები ბუნებრივი გაზის სექტორში. ბაზარზე ზედამხედველობის ორგანო უფლებამოსილია, შეამოწმოს საქართველოს ბაზარზე განთავსებული აირად საწვავზე მომუშავე მოწყობილობების შესაბამისობა ამ დადგენილებით დამტკიცებული ტექნიკური რეგლამენტის მოთხოვნებთან და გასცეს შესაბამისი რეკომენდაციები აირად საწვავზე მომუშავე მოწყობილობების შესაბამისობაში მოსაყვანად.

ზედამხედველობის გარდა, განისაზღვრა ფინანსთა სამინისტროს, შემოსავლების სამსახურის დამატებითი ფუქციები ბუნებრივი გაზის დანადგარების საქართველოში შემოტანის (იმპორტის) დროს. აღნიშნული ორგანო ვალდებულია, დადასტურებული „აირად საწვავზე მომუშავე მოწყობილობის იმპორტის წინასწარი შეტყობინების“ წარდგენის გარეშე შეაჩეროს და არ დაუშვას იმპორტის გზით საქართველოს ბაზარზე ამ დადგენილებით

დამტკიცებული ტექნიკური აირად საწვავზე მომუშავე მოწყობილობის განთავსება და მისი შემდგომი რეალიზაცია.

ენერგომბუდსმენის 2017-2018 წლების ანგარიშებში მითითებული იყო ბაზარზე ბუნებრივი გაზის დანადგარების მიმოქცევის, ასევე კონტროლის მექანიზმების არქონის შესახებ. ამდენად ვთვლით, რომ ზემოთ აღნიშნული რეგულაციები ქმნის ეფექტური კონტროლის მექანიზმებს, ბუნებრივი გაზის დანადგარების მომხმარებლებისათვის (მყიდველებისათვის) მიწოდების ეტაპამდე.

ამავე დადგენილებით დამტკიცებული „ტექნიკური რეგლამენტის“ თანახმად, აირად საწვავზე მომუშავე მოწყობილობებისა და საამწყობრო ნაწილების ბაზარზე ხელმისაწვდომობა და ექსპლუატაციაში გაშვება დასაშვებია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ნორმალური გამოყენების პირობებში კმაყოფილდება ტექნიკური მოთხოვნები. ამასთან, მოწყობილობების საკუთარი მოხმარებისთვის გამოყენებისას მწარმოებელი ვალდებულია უზრუნველყოს, რომ იგი დაპროექტებული და წარმოებული იყოს ამ ტექნიკური რეგლამენტის I დანართით გათვალისწინებული ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების მოთხოვნების შესაბამისად.

ტექნიკური მოთხოვნებთან ერთად, ყველა მოწყობილობას: 1. უნდა ახლდეს მონტაჟის განმახორციელებლისთვის მონტაჟის ინსტრუქცია, 2. უნდა ახლდეს მომხმარებლისთვის გამიზნული მოხმარებისა და შეკეთების ინსტრუქცია, 3. უნდა გააჩნდეს გამაფრთხილებელი ნიშნები, რომლებიც ასევე უნდა ახლდეს შესაბამის შეფუთვასაც. ამდენად, აირად საწვავზე მომუშავე დანადგარების მწარმოებლისა და იმპორტიორებისათვის მიღებული ახალი რეგულაციები და წესები, ასევე მემონტაჟისთვის განკუთვნილი ინსტრუქცია და სხვა ტექნიკური მოთხოვნები საბოლოოდ ხელს შეუწყობს გაზის მოწყობილობების უსაფრთხოდ გამოყენებას და მნიშვნელოვნად შეამცირებს ასეთი დანადგარების ექსპლუატაციიდან მომდინარე საფრთხეებს.

უსაფრთხოების დამატებითი ღონისძიებები. გეგმიური შემოწმებები პანდემიის შეზღუდვების გათვალისწინებით.

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.

2021 წლის 9 ნოემბერს ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებს გაეგზავნათ ახალი რეკომენდაციები უსაფრთხოების საკითხებზე. მათ მიეთითათ, რომ საინფორმაციო ხასიათის ღონისძიებები აუცილებელია გაგრძელდეს, გაფართოვდეს და გამოყენებული იქნას რაც შეიძლება მეტი საინფორმაციო საშუალება. ამასთან, უნდა გაიზარდოს მოსახლეობისათვის ინფორმაციის მიწოდების ინტენსივობაც. ჩვენი აზრით, მხოლოდ პრობლემისადმი მუდმივი ყურადღებით დამოკიდებულებამ შესაძლოა განაპირობოს განხორციელებული ღონისძიებების სამომავლო ეფექტიანობა.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მოსახლეობის მეტი უსაფრთხოებიდან გამომდინარე, წარადგინა ინიციატივა 2021-2022 წლების ზამთრის პერიოდის დადგომასთან დაკავშირებით მომხმარებლებს დამატებით SMS შეტყობინებების სახით (უშუალოდ, ზამთრის პერიოდის დადგომის წინ) გაეგზავნოდათ ინფორმაცია ბუნებრივი გაზის მოხმარებისას უსაფრთხოების საკითხებზე.

მომხმარებლებისათვის უსაფრთხოების საკითხებზე დამატებით შეტყობინებების გაგზავნასთან დაკავშირებით რეკომენდაციები არ გაიზიარეს, რაც შესაძლებელია დაკავშირებული იყოს კომპანიების მხრიდან მობილურ ოპერატორებთან გაფორმებული ხელშეკრულებების გადახედვასთან, ასევე დამატებით ხარჯებთან, თუმცა კომპანიებს კონკრეტული მიზეზები არ უცნობებიათ. ამასთან, კომპანიებმა დამატებით მიმდინარე (ასევე დაგეგმილი) ღონისძიებების და პროგრამების, მათ შორის დანერგილი სიახლეების შესახებ ინფორმაცია.

კორონავირუსით გამოწვეული პანდემიის გამო 2020 წლიდან შეუძლებელი გახდა გეგმიურ-გამაფრთხილებელი შემოწმებების განხორციელება. საცხოვრებელი ბინებში შემოწმებისა და მოსახლეობასთან უშუალო კონტაქტის აკრძალვის გამო. თუმცა, მიუხედავად შექმნილი ვითარებისა, კომპანიებმა მაინც შეძლეს და ჩაატარეს გარკვეული სამუშაოები ამ მიმართულებით. გამოიყო რისკის ჯგუფში შემავალი მომხმარებელთა კატეგორია, რომელთა უმეტესობასთან განხორციელდა შიდა ქსელისა და გაზის დანადგარების შემოწმება.

მაგალითად, შპს „თბილისი ენერჯიმ“ 2021 წლის განმავლობაში დაგეგმა დაახლოებით 45000 აბონენტის შემოწმება. აღნიშნული სამუშაოს განსახორციელებლად გამოიყო კომპანიის 200-მდე ტექნიკოსი, რომლებიც იმუნურები იყვნენ (ორჯერ აცრილი ან/და გადატანილი ჰქონდათ კორონავირუსი) და აღჭურვილნი იყვნენ სპეციალური დამცავი ეკიპირებით. კომპანიამ დაგეგმილი შემოწმებების ფარგლებში გაზგაყვანილობისა და ბუნებრივი გაზის დანადგარების/მოწყობილობების შემოწმება განახორციელა 20 076 საყოფაცხოვრებო მომხმარებელთან, ასევე გეგმიური შემოწმებები ჩატარდა 12 319 არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელთან. ჯამურად, შემოწმდა - 32 395 მომხმარებელი.

როგორც გასულ წლებში, ასევე საანგარიშო წელს უსაფრთხოების საკითხებზე ვიდეორგოლების განთავსება აქტიურად ხორციელდებოდა კომპანიების ინტერნეტ გვერდებსა და სოციალურ გვერდებზე. ვიდეორგოლების განთავსება ასევე აქტიურად

მიმდინარეობდა სატელევიზიო არხებზეც და აღნიშნულ პრობლემას მიემდგნა არაერთი გადაცემა, სადაც მიწვეულნი იყვნენ კომპანიების კვალიფიციური სპეციალისტები. 2021 წლის 15 ნოემბერს გაიმართა პრესკონფერენცია, რომლითაც მოქალაქეებს დამატებით ვრცლად მიეწოდათ ინფორმაცია ბუნებრივი გაზის უსაფრთხოდ მოხმარების წესებთან დაკავშირებით.

ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია

ახალი მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება. მიერთებების სტატისტიკა.

ბუნებრივი გაზის ხელმისაწვდომობა, შესაბამისად, ახალი მომხმარებლების გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება საკმაოდ აქტუალურია მთელი საქართველოს მასშტაბით. ბუნებრივი გაზის მიღების მსურველთა რაოდენობა ჯერ კიდევ 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 (სრულ ტექნოლოგიურ ციკლს), 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.

ენერგომზადდმენის სამსახურში 2021 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 ვადის დარღვევის შემთხვევაში შესაძლებელია მიერთების საფასურის განახევრება, ასევე, მისი მთლიანად კომპენსირება - განულება, მიერთების ვადის ორზე მეტი ვადით გადაცილების შემთხვევაში.

2021 წელს, გასულ წლებთან შედარებით გაზგამანაწილებელ კომპანიებში ქსელზე მიერთების მსურველთა მიმართვიანობამ მცირედით იკლო, რასაც მოწმობს ბუნებრივი

გაზის გამანაწილებელი კომპანიებიდან წარმოდგენილი ყოველწლიური სტატისტიკა, თუმცა, თუ გავითვალისწინებთ პანდემიის პირობებში არსებულ შეზღუდვებს, კომპანიებში მიმართვიანობა მაინც ინტენსიურია.

2021 წელს შპს „თბილისი ენერჯის“ ოფისებში გაზიფიკაციის მოთხოვნით შევიდა 11259 ინდივიდუალური განაცხადი (ანუ, 4290 განაცხადით ნაკლები ვიდრე 2020 წელს), რომლიდანაც გარკვეული რაოდენობა დახარვეზდა. აქედან, ამავე წელს დასრულდა - 4854 განაცხადი.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განაწილების არეალში 2021 წელს დარეგისტრირდა 29232 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი, (ანუ, 6290 განაცხადით მეტი ვიდრე 2020 წელს) აქედან, დახარვეზდა 3339 განაცხადი. ხოლო წლის ბოლომდე დასრულდა 24647 მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება. 2021 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალს დაემატა 83 ახალი დასახლებული პუნქტი.

სს „საქორგგაზის“ განაწილების არეალში საანგარიშო წელს დარეგისტრირდა 6611 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი (ანუ, 3331 განაცხადით ნაკლები ვიდრე 2020 წელს). აქედან, დახარვეზდა 877 განაცხადი. ხოლო წლის ბოლომდე დასრულდა -5570 მომხმარებლის გაზიფიკაციის პროცესი. 2021 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალში ბუნებრივი გაზი დამატებით მიეწოდა 14 სოფელსა და დასახლებას.

2020 წლიდან 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.

ქსელზე მიერთების საფასური უცვლელად შენარჩუნდა დანარჩენ ტერიტორიულ ერთეულებში - 400 ლარის ოდენობით. შესაბამისად, საქართველოს რეგიონებში ჯერ კიდევ მაღალია ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების მსურველების რაოდენობა და წლების მიხედვით პერიოდულად მათი რიცხვი მატულობს კიდევ.

აბონენტების გაყოფა და გამოყოფილი ქონების ქსელზე მიერთება. სტანდარტული პირობით მიერთება. ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყება.

გაზიფიკაციის საკითხებთან დაკავშირებით 2021 წელს გაიმართა სამუშაო შეხვედრები როგორც მოსახლეობასთან, ასევე კომპანიების და ადგილობრივი თვითმმართველობის წარმომადგენლებთან. ბუნებრივი გაზის მიწოდების საკითხებზე არსებული დავების

უმეტესი ნაწილი დადებითად გადაწყდა და მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება განხორციელდა დადგენილი წესების მიხედვით. რიგ შემთხვევებში კი მომხმარებლებს მიეცათ სათანადო განმარტებები (მათ შორის, წერილობითაც) რა პირობები უნდა დაეკმაყოფილებინათ, რომ დაუბრკოლებლად მიეღოთ ბუნებრივი გაზი.

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების საკითხებზე განცხადებები მნიშვნელოვნად შემცირდა, თუმცა, პრობლემატური საკითხები პერიოდულად მაინც იჩენს თავს. მათ შორის, არის გამცხადებები განაცხადების დახარვეზების შესახებ, უძრავი ქონების გამიჯვნის (გაყოფის) შესახებ, სტანდარტული პირობით მიერთების შესახებ, გაზის ჩართვის ვადების გაჭიანურების შესახებ და სხვა. 2019 წლის 26 დეკემბრის №45 დადგენილებით „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესებში“ შევიდა ცვლილებები და ამოქმედდა ახალი რეგულაციები, კერძოდ, უძრავი ქონების გაყოფის შემთხვევაზე გავრცელდა ახალი მომხმარებლის მიერთების წესები, პროცედურები და საფასური.

ამდენად, გამოყოფილი უძრავი ქონების ქსელზე მიერთება მოცემულ ეტაპზე ხორციელდება ახალი რეგულაციებით განსაზღვრული წესით, მაგრამ გარკვეული თავისებურებების გათვალისწინებით, რაზეც მომხმარებლებს საკმარისი ინფორმაცია არ მიეწოდებოდათ.

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების განაცხადის წარდგენისას აუცილებელია ზუსტად განისაზღვროს, ჩვეულებრივ, ახალი მომხმარებლის მიერთებასთან გვაქვს საქმე, თუ გამიჯნული (გამყოფილი) ქონების მიერთებასთან. ამისათვის, სწორად უნდა შეფასდეს გარკვეული მტკიცებულებები და გარემოებები. უპირველეს ყოვლისა, უნდა გაირკვეს, საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს ამონაწერით, განაცხადში მითითებული უძრავი ქონება წარმოადგენს აქტიურ მონაცემს და დამოუკიდებელ საკადასტრო ერთეულს, თუ ამავე ამონაწერის მიხედვით, არის გამიჯნული უძრავი ქონების ნაწილი და მიეწოდებოდა თუ არა ბუნებრივი გაზი აღნიშნულ უძრავ ქონებას (მის ნაწილს).

მიერთების კონკრეტული სახეობის სწორად განსაზღვრის შემდეგ შესაძლებელია კანონმდებლობით დადგენილი შესაბამისი ფორმის განაცხადის (საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის შემთხვევა) შევსება და მომხმარებლის განაცხადის დამტკიცება. წინააღმდეგ შემთხვევაში, განაცხადი დახარვეზდება და ქსელზე მიერთების პროცესი შეწყდება. მაგალითად, პანდემიის პერიოდში ელექტრონული განაცხადების შევსების დროს ხშირი იყო განაცხადების არასრული და ტექნიკური ხარვეზებით შევსების ფაქტები. ასევე, გაურკვეველი მიზეზების გამო მომხმარებლები განმეორებით ავსებდნენ განაცხადებს, მაშინ როცა ამის აუცილებლობა არ არსებობდა.

კომპანიაში განაცხადის წარდგენის დროს მნიშვნელოვანია, მომხმარებელს მიეწოდოს ამომწურავი ინფორმაცია განაცხადის შევსების წესსა და მიერთების პროცედურებზე. ამასთან, როცა პანდემიის პირობებში დაიხურა კომპანიების ოფისები და შეიზღუდა

მომხმარებელთა ადგილზე მომსახურება, რის გამოც მომხმარებლებს აღნიშნული ინფორმაცია უნდა მიეწოდოთ ალტერნატიული საშუალებებით. შესაბამისად, გაიცა სათანადო რეკომენდაციები განაცხადის შევსების წესსა და მიერთების პროცედურების შესახებ ინფორმაციის სათანადო ვებ გვერდებზე განთავსებასთან დაკავშირებით.

ასევე დაფიქსირდა პრეტენზიები დამატებით შიდა ქსელების მოწყობის ღირებულების დარიცხვაზე, მომხმარებელთა განცხადებით, გამიჯნული ფართის გაზიფიცირება კომპანიას უნდა განეხორციელებინა სტანდარტული პირობით გაზის ერთი ხელსაწყო მოწყობით და მიეწოდებინა ბუნებრივი გაზი. სტანდარტული პირობებით ქსელზე მიერთება წარმოადგენს სრულ ტექნოლოგიურ პროცესს, ანუ საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებას - გაზმომარაგების ქსელის სრულად მოწყობის, აღრიცხვის კვანძის მოწყობისა და მრიცხველის დალუქვის, ასევე, ბინაში გაზის ერთი წერტილის (დანადგარის) მოწყობის და მომხმარებლისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყების ჩათვლით. მომხმარებლებს ხშირად არ ეძლევათ ინფორმაცია, რომ უძრავი ქონების გამიჯვნის (გაყოფის) და მრავალბინიანი საცხოვრებელი სახლების გაზიფიცირების შემთხვევებზე არ მოქმედებს სტანდარტული პირობებით მიერთების მექანიზმები.

უძრავი ქონების გამიჯვნის (გაყოფის) და მრავალბინიანი საცხოვრებელი სახლების გაზიფიცირების შემთხვევებში მიერთების პროცესი ტექნიკურად სრულდება - გაზმომარაგების ქსელის სრულად მოწყობის, აღრიცხვის კვანძის მოწყობისა და მრიცხველის დალუქვით. ამასთან გაზის მიწოდება შესაძლებელია დაიწყოს მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მრიცხველის დადგმის მომენტში მოწყობილია და ტექნიკურად გამართულია მომხმარებლის შიდა ქსელიც, გაზის დანადგარების მონტაჟის ჩათვლით. სხვა შემთხვევაში ბუნებრივი გაზის პირველადი ჩართვა ვერ განხორციელდება და მომხმარებელს მოუწევს კანონმდებლობით განსაზღვრული დამატებითი პროცედურების გავლა ბუნებრივი გაზის მისაღებად.

ახალი მომხმარებლისათვის შიდა ქსელის მოწყობა, ასევე, მომხმარებლის 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, გაზომომარაგებისათვის მომხმარებლის შიდა ქსელის მზადყოფნა უნდა დადასტურდეს გარკვეული სახის დოკუმენტაციით. არსებული დავებიდან გამომდინარე, მარეგულირებელმა კომისიამ განსაზღვრა დოკუმენტაციის ჩამონათვალი, რომელიც საშუალებას მისცემს მომხმარებლებს დაადასტურონ მათი შიდა ქსელის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების მზადყოფნა. კერძოდ, დოკუმენტაციაში უნდა აისახოს:

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

2021 წელს მნიშვნელოვნად შემცირდა შიდა ქსელების დოკუმენტაციის წარდგენის გამო ახალი მომხმარებლებისათვის 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 საზოგადოებრივმა დამცველმა სამსახურმა მნიშვნელოვანი რეკომენდაცია გასცა უსაფრთხოების საკითხებზე ისეთ ქსელებთან დაკავშირებით, რომელიც მოწყობილია მომხმარებლებთან გასულ წლებში და რომელთა ექსპლუატაციაც რიგ შემთხვევებში ათწლეულები არ ხორციელდებოდა. კომპანიები ასეთ ბინებში ბუნებრივი გაზის ჩართვისაგან თავს იკავებენ და ხშირ შემთხვევაში სავსებით საფუძვლიანად, უსაფრთხოების მოთხოვნებისა და ტექნიური სტანდარტებიდან გამომდინარე.

მარეგულირებელი კომისიის 2021 წლის 29 იანვრის გადაწყვეტილების მიხედვით, კომპანიას დაევალა მომხმარებლის კომპანიის მონაცემთა ბაზაში საყოფაცხოვრებო აბონენტად რეგისტრაცია. ამავე გადაწყვეტილების აღწერილობით ნაწილში აღინიშნა, რომ საცხოვრებელი ბინა „ძველი მილებით არის გაზიფიცირებული, ამასთან, საცხოვრებელი კორპუსი ძველი აშენებულია და მასში მოწყობილი იყო ბუნებრივი გაზის ქსელი,“ რის გამოც მომხმარებელზე არ ვრცელდებოდა ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების წესები და მოთხოვნები. კომისიის გადაწყვეტილება

მომხმარებელმა საკმარისად მიიჩნია იმისათვის, რომ მას უპირობოდ უნდა მიეღო ბუნებრივი გაზი.

მხარეებს განემარტათ, რომ კომისიის 2009 წლის 9 ივლისის №12 დადგენილებით დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-2 მუხლის, მე-2 პუნქტის თანახმად, „ბუნებრივი გაზით მომარაგების ძირითადი პრინციპია მომხმარებლის შესაბამისი პარამეტრების ბუნებრივი გაზით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო მომარაგება კანონმდებლობის, ლიცენზიის პირობების, ამ წესებისა და მისი შესაბამისი ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესაბამისად.“

მოქმედი კანონმდებლობით ბუნებრივი გაზის სექტორში ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდებაზე პასუხისმგებლობა, ასევე გაზის დანადგარების და მოწყობილობების ტექნიკურ რეგლამენტებთან და უსაფრთხოების მოთხოვნებთან შესაბამისობის შემოწმება წარმოადგენს შესაბამისი ლიცენზიის მქონე (მოცემულ შემთხვევაში გაზგამანაწილებელი) კომპანიების კომპეტენციას. მათვე ეკისრებათ ვალდებულება განახორციელონ ყველა აუცილებელი ღონისძიება მოსახლეობის უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად.

ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყებასთან დაკავშირებით მარეგულირებელი კომისიის მიერ განხილული დავების და მიღებული გადაწყვეტილებების მიხედვით გაზმომარაგებისათვის მომხმარებლის შიდა ქსელის მზადყოფნა უნდა დადასტურდეს, კვალიფიციური პირის მიერ შიდა ქსელის მზადყოფნის თაობაზე გაცემული დასკვნით. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მომხმარებელს განემარტა, რომ უფლება ჰქონდა ბუნებრივი გაზის არსებული (შიდა) ქსელის გამართულობის შემოწმება და გაზის დანადგარის მოწყობა განახორციელებინა მისთვის სასურველი კვალიფიციური პირის მეშვეობით, რომლის დასკვნაც ბუნებრივი გაზის მიწოდების აღსადგენად უნდა წარედგინა კომპანიისთვის.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს ხშირად მომართავენ მომხმარებლები ტექნიკურ საკითხებთან და განსაკუთრებით უსაფრთხოების საკითხებთან დაკავშირებით, რაზეც მათ ეძლევათ სათანადო განმარტებები და კონსულტაციები. საჭიროების შემთხვევაში საქმის შესწავლაში ერთვება კომისიის შესაბამისი სამსახური - ბუნებრივი გაზის დეპარტამენტი, რომელიც გასცემს კვალიფიციურ პასუხებსა და დასკვნებს ტექნიკურ საკითხებზე. მსგავსი პრობლემები 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 საკმაოდ ბევრი იყო განცხადებები აღრიცხვის კვანძების გადატანის, ქსელის რეკონსტრუქციასთან დაკავშირებული ხელშეკრულებების ვადების დარღვევებთან და სამუშაოების დიდი დროით გაჭიანურებასთან დაკავშირებით. მსგავსი დაკვეთებით მიმართვიანობა ყველაზე მაღალი იყო დედაქალაქში, შპს „თბილისი ენერჯის“ მიმართ, რაზეც ენერგომომზდამენის სამსახურიდან გაიგზავნა საკმაოდ ბევრი რეკომენდაცია. შედეგად, 2021 წელს კომპანიამ მაქსიმალურად მოახდინა მისი რესურსების მობილიზება და აღნიშნულ საკითხებზე განცხადებები ფაქტობრივად დასულია ერთეულ შემთხვევებამდე.

შესასრულებელი სამუშაოების ვადების გაჭიანურებას ერთის მხრივ განაპირობებდა პანდემიით გამოწვეული შეზღუდვები. კომპანია ასევე ხშირად განმარტავდა, რომ სამუშაოების შესრულება ხორციელდება დადგენილი რიგითობის მიხედვით, რომელიც კონტროლდება ხელმძღვანელობის მიერ და რიგითობას ისინი ვერ დაარღვევენ. ვინაიდან, შიდა ქსელების მოწყობა არარეგულირებადი საქმიანობაა, შესაბამისად, არ უნდა მომხდარიყო მარეგულირებლის და დამცველის მხრიდან ასეთ ურთიერთობაში ჩარევა, რადგან, 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, 2021 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.

დავალიანებების და უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხების ჩამოწერა

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

ხანდაზმული (ანუ, საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით სამ წელზე მეტის) დავალიანებების ჩამოწერის თხოვნით, 2021 წელს საზოგადოებრივ დამცველს ასევე მიმართა სხვადასხვა ბუნებრივი გაზის სექტორში მოქმედი კომპანიების აბონენტებმა, რაზეც გაიგზავნა სათანადო რეკომენდაციები. შპს „თბილისი ენერჯი“ ბოლო სამი წლის განმავლობაში ენერგომომდისმენის ყველა შუამდგომლობას თუ რეკომენდაციას უპირობოდ აკმაყოფილებს ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერის თაობაზე.

ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერის საკითხებზე 2021 წელს საზოგადოებრივმა დამცველმა ასევე რეკომენდაციებით მიმართა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზს“, სს „საქორგგაზს“ და შპს „თელავგაზს.“ რეგიონებიდან შემოსულ განცხადებებზე საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების შესრულებაზე აღნიშნულმა კომპანიებმა უარი განაცხადეს. შესაბამისად, საკითხები გადაწყვეტილებების მისაღებად გადაეცა მარეგულირებელ კომისიას, რომელმაც მიიღო დაუსწრებელი გადაწყვეტილებები, რითაც მომხმარებელებს ჩამოეწერათ ხანდაზმული დავალიანებები.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“ სასამართლოში გაასაჩივრა საზოგადოებრივი დამცველის ინიცირებული კომისიის ერთი გადაწყვეტილება. კომპანიამ ჩათვალა რომ დავალიანება არ ექვემდებარებოდა ხანდაზმულობით ჩამოწერას, რადგან საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 341-ე მუხლის მიხედვით ადგილი ჰქონდა დავალიანების აღიარებას. კომპანიის მიერ შედგენილი „შედარების აქტით“ დავალიანების აღიარებაზე საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა განმარტა, რომ აღნიშნული არ წარმოადგენს დავალიანების წერილობით აღიარებას (ხელშეკრულებას), ან გადახდით აღიარებას.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს პრაქტიკა და მისი განმარტებები, რომელსაც ჩვენი სამსახურის მსჯელობა ეყრდნობა ცალსახად მიუთითებს, რომ აღიარება უნდა პასუხობდეს წერილობითი გარიგების დადებისათვის საქართველოს სამოქალაქო კოდექსით განსაზღვრულ ყველა ნორმას და მკაფიოდ უნდა იყოს განსაზღვრული ასეთი გარიგების პირობები (მათ შორის, აღიარებული დავალიანების გადახდის პირობებიც). აქედან გამომდინარე, მხოლოდ მხარეებს შორის გაფორმებული „შედარების აქტი“, ან არასრულყოფილი სამართლებრივი შინაარსის დოკუმენტი, ჩვენი აზრით, წერილობით აღიარებად ვერ იქნება მიჩნეული.

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

დავალიანებების ჩამოწერის საკითხების გარდა 2021 წელს ენერგომზადდემნის სამსახურმა განიხილა დარიცხული თანხების კორექტირების (შესწორების) საკითხები. შეუსაბამოდ მაღალი დარიცხვები აღრიცხული იყო გაზის მრიცხველებზე, ბუნებრივი გაზის გაჟონვის შედეგად, რასაც მომხმარებლები ასაჩივრებდნენ. ასეთ დარიცხვებზე ყურადღებას ვამახვილებთ იმის გამო, რომ განხილული იყო ორივე შემთხვევა, როცა ბუნებრივი გაზის გაჟონვა (დაკარგვა) ხდებოდა როგორც მომხმარებლის ტერიტორიის გარეთ, ასევე, მომხმარებლის ტერიტორიის შიგნითაც, როცა ბუნებრივი გაზის ქსელისა და აღრიცხვის კვანძის მოვლა – პატრონობა მომხმარებლის ვალდებულებაა.

ერთ-ერთი საქმის მასალების შესწავლის შედეგად დადგენდა, რომ მომხმარებლის ბუნებრივი გაზის მრიცხველი მოწყობილი იყო მომხმარებლის ტერიტორიის გარეთ. კერძოდ, ბუნებრივი გაზის მრიცხველი მოწყობილი იყო მრავალსართულიანი საცხოვრებელი შენობის პირველი სართულის გარე კედელზე, ხოლო ბუნებრივი გაზი მრიცხველიდან მომხმარებელს, მე-4 სართულზე არსებულ ბინაში მიეწოდებოდა კორპუსის გარედან კედელზე ამავალი ქსელის (მეტალო პლასტმასის მილების) მეშვეობით, რომელიც წლების წინ კომპანიამ გაიტანა კორპუსის გარეთ. ამასთან, ბუნებრივი გაზის მილი დაზიანებული იყო მე-2 და მე-3 სართულებს შორის, რის გამოც, კომპანიის მიერ მთლიანად გამოიცვალა გაზის მილი და აღმოიფხვრა გაზის გაჟონვა.

მოცემულ შემთხვევაში კომპანიამ არასწორად განმარტა „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ წესების მე-7 მუხლის მე-9 პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტი. მან „მომხმარებლის მფლობელობაში არსებულ დაცულ ტერიტორიად“ ჩათვალა მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსის მაცხოვრებელთა საერთო საკუთრებაში არსებული ტერიტორია და შენობის გარე კედელი, შესაბამისად მომხმარებელს უსაფუძვლოდ დაარიცხა ქსელის დაზიანებისაგან გაჟონვით გამოწვეული დანახარჯი.

მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსის მაცხოვრებელთა საერთო საკუთრებაში არსებული ტერიტორია და შენობის გარე კედელი, სადაც მომხმარებელს ხელი აშკარად არ მიუწვდება, მათ შორის, ხელი არ მიუწვდება ქსელის მოვლა-პატრონობის თვალსაზრისითაც, ვერ მიიჩნევა მომხმარებლის მფლობელობაში არსებულ დაცულ ტერიტორიად და ვინაიდან, ბუნებრივი გაზის გაჟონვას ადგილი ჰქონდა მომხმარებლის ტერიტორიის (საცხოვრებელი ბინის) გარეთ, კომისიამ ენერგომომზადების შუამდგომლობა დააკმაყოფილა და დარიცხვა განხორციელდა წესების მე-12 მუხლის მე-15 პუნქტის შესაბამისად, წინა წლის საშუალო მოხმარებიდან გამომდინარე, სეზონურობის გათვალისწინებით.

მეორე შემთხვევაში მომხმარებლის ბუნებრივი გაზის ქსელი და აღრიცხვის კვანძი (მრიცხველი) მოწყობილი იყო მომხმარებლის ტერიტორიაზე. კერძოდ, მისი საცხოვრებელი სახლის ეზოში. ამასთან, ბუნებრივი გაზის გაჟონვა მოხდა უშუალოდ მრიცხველის გამომავალი მილყელიდან, რამაც გამოიწვია აღრიცხვიანობის დარღვევა. გაჟონვის აღმოჩენის მომენტში მრიცხველის შეფუთვა და მისი ლუქის მთლიანობა დარღვეული არ ყოფილა.

როგორც დამატებითი მოკვლევით დადგინდა, ბუნებრივი გაზის გაჟონვის აღმოჩენამდე დაახლოებით ერთი წლით ადრე კომპანიამ მომხმარებელთან ჩაატარა გარკვეული სახის სამუშაოები და არსებული ბუნებრივი გაზის მრიცხველი შეცვალა ახლით. აღნიშნული სამუშაოები და ახალი მრიცხველის მონტაჟი თვითონ კომპანიის მიერ შესრულდა უხარისხოდ, რაც შემდგომში გახდა ბუნებრივი გაზის გაჟონვის მიზეზი. მართალია, ბუნებრივი გაზის გაჟონვას ადგილი ჰქონდა მომხმარებლის ტერიტორიაზე, მაგრამ დადგინდა ბუნებრივი გაზის გაჟონვის უშუალო მიზეზი და კომპანიის ბრალეულობა, რამაც მოქმედი კანონმდებლობის და მარეგულირებელ კომისიასთან შუამდგომლობის საფუძველზე შესაძლებელი გახდა განხორციელებულიყო დარიცხული თანხის კორექტირება მომხმარებლის სასარგებლოდ.

მომხმარებელთა დამცველი რეკომენდაციას უწევს კომპანიებს, არასრული შეფასების და ნორმების ცალსახა განმარტებების საფუძველზე არ მოახდინონ სადავო საკითხების განხილვა და არ დაანერგონ არასწორი პრაქტიკა, არამედ, მომხმარებელთა განცხადებებისა და პრეტენზიების შესწავლა და შეფასება უნდა მოხდეს ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში ინდივიდუალურად. მხარეებმა უნდა გამოიკვლიონ საქმის ვითარებასთან დაკავშირებული ყველა გარემოება, მათ შორის, შეამოწმონ აღრიცხვის კვანძი (ბუნებრივი გაზის სქემის ჩათვლით), გადაამოწმონ ობიექტის დადგმული სიმძლავრე და ბუნებრივი გაზის მოხმარების თავისებურებები, გადაამოწმონ მომხმარებლის შიდა ქსელი, შეისწავლონ ყველა შესაძლო შემთხვევა, რასაც შეეძლო მრიცხველის ასეთი ჩვენებები და შეუსაბამო დარიცხვები გამოეწვია.

ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება

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

ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების (ბუნებრივი გაზის დატაცების) დროს, ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების გამო 2021 წელს განხორციელებული დარიცხვების საკითხებზე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართა რამდენიმე ათეულმა განმცხადებელმა.

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 ენერგომომუდსენის სამსახური, რაზეც გასცემს შესაბამის რეკომენდაციებსა და დასკვნებს.

ამასთანავე 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.

წარმოდგენილი სტატისტიკის მიხედვით 2021 წელს შპს „თბილისი-ენერჯის“ მიერ შედგა 1012 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, რაც 318 ოქმით მეტია 2020 წელს შედგენილ ოქმებთან შედარებით. საანგარიშო წელს განხილული სამართალდარღვევის საქმეებიდან, საქმის წარმოება შეწყდა – 683 საქმეზე, აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით შეწყვეტილია - 605 საქმე. აღნიშნულ შემთხვევებში მომხმარებლებს არ დაეკისრათ რაიმე სახის პასუხისმგებლობა.

სს „საქორგგაზის“ ინფორმაციით, 2021 წელს უფლებამოსილი პირებისაგან შედგა 735 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, ანუ, 133 ოქმით მეტი 2020 წლის მონაცემებთან შედარებით. აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით არცერთი საქმე არ შეწყვეტილა.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ მიერ 2021 წლის განმავლობაში შედგა 3239 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, ანუ 1619 ოქმით მეტი 2020 წელს შედგენილ ოქმებთან შედარებით. აქედან, ადმინისტრაციული საქმე შეწყდა 30 საქმეზე. როგორც ამ მონაცემებით

დგინდება რეგიონების მასშტაბით 2021 წელს შეინიშნება ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების ოქმების მკვეთრი მატება. თუ გადავხედავთ ბოლო 3-4 წლის მონაცემებს ადმინისტრაციული სამართალდარღვევები მომატებული არის რეგიონების მასშტაბით მოქმედ ყველაზე მსხვილი კომპანიების არეალებში.

ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საკითხების განხილვისას მნიშვნელოვანია ასეთი კატეგორიის საქმეების განხილვაზე უფლებამოსილი პირებისაგან ყველა გარემოებისა და მტკიცებულების სრულყოფილი შეფასება და ობიექტური გადაწყვეტილებების მიღება. გადაწყვეტილებების მიმღებმა უფლებამოსილმა პირებმა უნდა იხელმძღვანელონ საქართველოს ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა კოდექსის 236-ე და 264-ე მუხლების მოთხოვნების შესაბამისად, რომლის მიხედვითაც, მათ უნდა განსაზღვრონ ჩადენილი იყო თუ არა ადმინისტრაციული სამართალდარღვევა, ბრალეულია თუ არა პირი მის ჩადენაში, ექვემდებარება თუ არა იგი ადმინისტრაციულ პასუხისმგებლობას, და სხვა.

არის შემთხვევები, როდესაც არ დასტურდება ბუნებრივი გაზის უკანონოდ მოხმარების ფაქტი, თუმცა, კონკრეტული მტკიცებულებების არასწორი შეფასების გამო მოხმარებლები მაინც არიან სახდელდადებულნი ადმინისტრაციული სამართალდარღვევისათვის და დაკისრებული აქვთ ზიანის თანხები ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის. მაგალითად, ხშირად ხდება შემთხვევები, როდესაც გაზის მრიცხველები ზიანდება დამცავი მექანიზმების (რკინის ყუთის) არარსებობის, ან დაუცველ ადგილზე მდებარეობის შედეგად, მომხმარებლისაგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო. ერთ-ერთი მომხმარებლის განმარტებით, მისი საცხოვრებელი ბინის ზედა სართულიდან ჩამოცვივდა სამშენებლო მასალები, რომელიც დაეცა აივანის კედელზე განთავსებულ გაზის მრიცხველს და გამოიწვია მისი დაზიანება. მას შემდეგ, ბუნებრივი გაზის მრიცხველი ხარჯს არ აღრიცხავდა, რაც ტელეფონით აცნობა კომპანიის აღმრიცხველს.

მომხმარებლის განმარტება დადასტურდა ლაბორატორიული დასკვნითაც. კერძოდ, ლაბორატორიის დასკვნით, „მრიცხველის ბჯენი მთელია, ხუფის ზედა ნაპირი ჩატეხილია. ნაპირის პლასტმასის ფრაგმენტები და სამშენებლო მასალის ნაწილაკები ყრია მთვლელ მექანიზმში და მინის უკან. მთვლელი მექანიზმი დაუცველია შეღწევისაგან. მრიცხველი არ აღრიცხავს.“ ნათელია, რომ მოცემულ შემთხვევაში ადმინისტრაციული საქმე უნდა შეწყდეს ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობის საფუძველზე და მომხმარებელს არ უნდა დაეკისროს ზიანის თანხები.

კომპანიების მიერ დარიცხული უკანონოდ მოხმარებული ბუნებრივი გაზის რაოდენობა და მისი ღირებულება ზოგჯერ 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. უმეტეს შემთხვევებში კომპანიები დასარიცხი ოდენობების განსაზღვრისათვის იყენებენ მე-9 მუხლით დადგენილი ვადის მაქსიმუმს, 3 თვეს (90 დღეს).

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, ჰიპოთეტურად ეს შეიძლება იყოს მრიცხველის შემოწმების ან ბოლო ჩვენების ჩაწერის თარიღი.

2021 წელს ისევ შეგვხვდა საკითხები, სადაც მომხმარებლის მხრიდან მრიცხველის დაზიანებასთან ერთად, დარღვეული იყო მისი შეფუთვის (პოლიეთილენის პაკეტისა და ლუქის) მთლიანობაც, რითაც დასტურდებოდა ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების ფაქტი. ამასთან, ბუნებრივი გაზის მრიცხველიდან ჩვენებების აღება წარმოებდა ყოველთვიურად და ვინაიდან, აღნიშნული გარეგნულად შესამჩნევი იყო ყოველთვიური ჩვენებების აღებისას, შესაძლებელია ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების დაწყების თარიღის განსაზღვრა. აღნიშნული უნდა აითვალოს მრიცხველის წინა ჩვენების აღებიდან. შესაბამისად, დარიცხვის პერიოდი ამ შემთხვევაში მერყეობს დაახლოებით ერთი თვის ფარგლებში.

დარიცხული თანხების კორექტირებაზე, თუ ჩამოწერაზე ენერგომომზღუდსმენის სამსახურის შუამდგომლობით მიღებულია კომისიის რამდენიმე გადაწყვეტილება. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ ამავე კატეგორიის საკითხებზე გაგზავნილი რეკომენდაციების საფუძველზე განაწილების ლიცენზიატებმა გააუქმეს ან დააკორექტირეს როგორც უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული ზიანის თანხები, ასევე, აღრიცხვის კვანძის მოწყობის გადატანის, ახალი მრიცხველის და სხვა გაწეული ხარჯების თანხებიც, რომლებიც უსაფუძვლოდ დარიცხეს მომხმარებლებს ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების პროცესში.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აქტიურად უწევს შუამდგომლობას მომხმარებლებს არსებული დავალიანებების, ასევე, ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხების ეტაპობრივად გადახდის საქმეში. მოცემულ შემთხვევაში საუბარია ისეთ დავალიანებებზე, რომელიც არ ექვემდებარება სხვადასხვა საფუძველით ჩამოწერას. 2021 წელს ასეთი დავალიანებების გადანაწილებაზე გაგზავნილი რეკომენდაციები შპს „თბილისი ენერჯის“ მიერ თითქმის მთლიანად დაკმაყოფილდა. კომპანიამ 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.

ხოლო შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“ და სს „საქორგგაზი“ ისევ უარს აცხადებენ ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხების გადანაწილებაზე. ამ კომპანიების განმარტებით, ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება განსაკუთრებულ ზიანს აყენებს მათ ინტერესებს და აქედან გამომდინარე, ვერ განახორციელებენ დამრღვევებისათვის მსგავსი შეღავათების გაწევას.

ბუნებრივი გაზის ახალი ტარიფების დადგენა

ბუნებრივი გაზის ახალი საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები. ტარიფების ცვლილებები.

2021 წელი ენერგეტიკაში საკმაოდ აქტიური იყო ბუნებრივი გაზის ტარიფების დადგენის თვალსაზრისით. 2021 წლის მაისში ბუნებრივი გაზის სექტორში ახალი ტარიფები დაუდგინდა გაზის ისეთ მსხვილ ლიცენზიატს, როგორიცაა შპს „თბილისი-ენერჯი“. აღნიშნული კომპანიისათვის გაიზარდა 2019 წელს დადგენილი რეგულირებადი მოხმარების (ანუ, საყოფაცხოვრებო) ზღვრული ტარიფი და ახალი ტარიფის განაკვეთმა დამატებული ღირებულების ჩათვლით შეადგინა:

შპს „თბილისი ენერჯი“

53.972 თეთრი/მ³.

შპს „თბილისი ენერჯი“ თავის სატარიფო განაცხადში მიუთითებდა ზარალზე 2019 წლის ბოლოდან მოყოლებული (სხვადასხვა პერიოდების მიხედვით), რაც ვალუტის (დოლარის) კურსის გაზრდით იყო განპირობებული, ასევე ზარალზე დროში ფულის ღირებულებით, რაც ჯამურად შეადგენდა რამდენიმე მილიონ ლარს. კომისიამ გაითვალისწინა გარკვეული გარემოებები და მოახდინა ბუნებრივი გაზის ტარიფის კორექტირება, რის შედეგადაც, კომპანიის მოქმედ ტარიფთან სხვაობამ (დღგ–ს ჩათვლით) შეადგინა:

შპს „თბილისი ენერჯი“

7.834 თეთრი/მ³;

უცვლელად დარჩა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ და სს „საქორგგაზის“ საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის ტარიფები, რომელიც დადგინდა 2020 წელს. მოცემული ოდენობებით ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფების მოქმედება განისაზღვრა 2023 წლის პირველ იანვრამდე. დამატებული ღირებულების ჩათვლით აღნიშნული კომპანიებისათვის დადგენილი რეგულირებადი მოხმარების (ანუ, საყოფაცხოვრებო) ზღვრული ტარიფები შეადგენს:

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“

56.928 თეთრი/მ³;

სს „საქორგგაზი“

56.990 თეთრი/მ³.

მარეგულირებელმა კომისიამ 2021 წლის 28 ივნისს ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფები (ზედა ზღვარი) დაუდგინა დედაქალაქის ტერიტორიაზე მოქმედი სხვა განაწილების ლიცენზიატებს – სს „ენერგოკავშირს“, შპს „ვარკეთილაირს“ და შპს „გასკო +“-ს:

სს „ენერგოკავშირი“	57.974 თეთრი/მ³;
შპს „ვარკეთილაირი“	57.062 თეთრი/მ³;
შპს „გასკო+“	53.351 თეთრი/მ³

კომპანიის მოქმედ ტარიფთან სხვაობამ (დღგ–ს ჩათვლით) შეადგინა:

სს „ენერგოკავშირი“	8.351 თეთრი/მ³;
შპს „ვარკეთილაირი“	8.385 თეთრი/მ³;
შპს „გასკო+“	5.05 თეთრი/მ³

საანგარიშო წელს ცვლილებები შევიდა და ახალი საყოფაცხოვრებო ტარიფები დაუდგინდათ ბუნებრივი გაზის დანარჩენ ლიცენზიატებსაც, მათ შორის, საქართველოს რეგიონებში მოქმედ კომპანიებს. ახალი ტარიფების ამოქმედების ვადად ძირითადად განისაზღვრა 2022 წლის 1 იანვარი, ხოლო ორი კომპანიისათვის – შპს „დიდი დილომი“ და შპს „ყამარი მ“ ტარიფების ამოქმედების ვადად განისაზღვრა 2021 წლის 1 დეკემბერი. გაზის ტარიფები დადგინდა შემდეგი განაკვეთებით (დღგ–ს ჩათვლით):

შპს „დიდი დილომი“	57.034 თეთრი/მ³;
შპს „ყამარი მ“	50.995 თეთრი/მ³;
სს „საჩხერეგაზი“	55.276 თეთრი/მ³
შპს „თელავგაზი“	58.840 თეთრი/მ³;
შპს „დი-ვი-ეს“	51.789 თეთრი/მ³.

კომპანიის მოქმედ ტარიფთან სხვაობამ (დღგ–ს ჩათვლით) შეადგინა:

შპს „დიდი დილომი“	8.385 თეთრი/მ³;
შპს „ყამარი მ“	4.995 თეთრი/მ³;
სს „საჩხერეგაზი“	3.861 თეთრი/მ³
შპს „თელავგაზი“	5.821 თეთრი/მ³;
შპს „დი-ვი-ეს“	8.290 თეთრი/მ³;

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 ენერგეტიკის მინისტრის ბრძანების შედეგები და მისი მიზანშეწონილობა. მოცემულ ეტაპზე მიმდინარეობს ბუნებრივი გაზის სექტორის რეფორმა „ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ“ კანონის შესაბამისად, იმედს გამოვთქვამთ, რომ ახალი რეგულაციები არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის შექმნის ხელსაყრელ გარემოს და სტაბილურ სამომხმარებლო ფასებს.

2020 წლის ზაფხულში შპს „თბილისი ენერჯიმ“ ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების ზრდა დააანონსა, რასაც უარყოფითი რეაქცია მოჰყვა პანდემიის გამო 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.

2021 წლის იანვრიდან კომპანიამ გაზარდა ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფი და მისმა ოდენობამ 1 მ/კუბ გაზზე შეადგინა - 1.10 ლარი. კომპანიის განმარტებით, შეღავათიანი ტარიფი კომპანიამ შეუნარჩუნა პურ-პროდუქტების მწარმოებლებს ძველ ნიშნულზე. 2021 წელს ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები გაზარდა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“ და მასთან დაკავშირებულმა კომპანიებმა (სს „საქორგგაზი“, შპს „თელავგაზი“). წლის დასაწყისისთვის მოქმედმა არასაყოფაცხოვრებო ტარიფმა შეადგინა 0.95 ლარი, ხოლო 2021 წლის დეკემბრიდან ტარიფი განსაზღვრეს - 1.15 ლარის ნიშნულზე.

კომპანიების მიერ მომხმარებლებისათვის განსაზღვრული ახალი არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების განაკვეთი საკმაოდ დიდი ცვლილებაა ტარიფების გაზრდისკენ მოკლე ვადიან პერიოდებში, რის გამოც ბოლო წლებში დაფიქსირებული ტენდენცია უარყოფითად აისახება

არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლების მდგომარეობაზე, რაზეც ისინი ხშირად მომართავენ ენერგომომუდსმენის სამსახურს.

მომხმარებლის კატეგორიის ცვლილება. პანდემიის პერიოდში ზოგიერთი მომხმარებლის საყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანა

პანდემიის - კორონავირუსის (COVID 19) გავრცელების გამო ქვეყანაში სამეწარმეო საქმიანობა შეაჩერა მრავალმა საწარმომ და დაწესებულებამ. 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 გაზის ტარიფის შეცვლასთან დაკავშირებით, რადგან ისინი აღარ ახორციელებდნენ ეკონომიკურ საქმიანობას და ოჯახების მიერ დაიწყო ფართების მხოლოდ საცხოვრებელი დანიშნულებით გამოყენება. უმეტეს შემთხვევებში კომპანიებმა ასეთი ობიექტების აბონენტების მონაცემებში განახორციელეს ცვლილებები და აბონენტებად დაარეგისტრირეს ფიზიკური პირები, მაგრამ ქვემოთ მოყვანილი მიზეზების გამო, 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 წარწერები (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 გადაყვანის წინაპირობებს, რაც კომპანიების მხრიდან ძირითადად დაკმაყოფილდა.

დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც კომპანიამ უარი განაცხადა აბონენტის საყოფაცხოვრებო მომხმარებლად რეგისტრაციაზე და 2021 წლის გარკვეული პერიოდებში დარიცხული ბუნებრივი გაზის ღირებულების კორექტირებაზე საყოფაცხოვრებო ტარიფის მიხედვით. კომპანიის უარი ძირითადად დაეფუძნა იმ არგუმენტს, რომ არსებული შენობის ფასადზე კაპიტალურად იყო გაკეთებული სასტუმროს წარწერა და აქედან გამომდინარე იგი წარმოადგენდა კომერციული დანიშნულების ობიექტს.

წარწერის შენობიდან მოხსნა ტექნიკური სირთულეების გამო ვერ მოხერხდა და დაკავშირებული იყო დიდ ხარჯებთან. მაგრამ სხვა მტკიცებულებებით დადაგინდა, რომ აღნიშნულ მისამართზე ცხოვრობდა ოჯახი და ვიზიტორების მომსახურება (სასტუმროს

საქმიანობა) აღარ ხორციელდებოდა. ამასთან, განმცხადებელმა დამატებით წარმოადგინა საგადასახადო დოკუმენტაცია (სალარო აპარატის ამონაწერი და სათანადო ცნობა), საიდანაც დგინდებოდა, რომ მითითებულ მისამართზე სამეწარმეო საქმიანობა რეალურად იყო შეწყვეტილი.

ენერგომომზადების სამსახურის შუამდგომლობით საკითხზე მარეგულირებელმა კომისიამ მიიღო დადებითი გადაწყვეტილება და კომპანიას დაევალა განმცხადებლის საყოფაცხოვრებო მომხმარებლად რეგისტრაცია, მასვე დაევალა დარიცხული თანხების კორექტირება გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფის მიხედვით, განმცხადებლის მიმართვის მომენტიდან. ასევე, დაკმაყოფილდა შემთხვევა, როდესაც რელიგიურმა ორგანიზაციამ მის ერთ-ერთ მისამართზე შეწყვიტა რელიგიური საქმიანობა (შეკრებები) და ფართი დაუთმო თავის წევრებს საცხოვრებლად. აღნიშნული პირები გადაყვანილნი იქნენ საყოფაცხოვრებო აბონენტებად და შესაბამისად დაუდგინდათ გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფი.

ბუნებრივი გაზის ხარისხი (წნევა) და სტაბილური მიწოდება

მომსახურების არსებული ხარისხი და მისი გაუმჯობესების ღონისძიებები

2021 წელს, ზამთრის პერიოდში შემოვიდა განცხადებები ბუნებრივი გაზის ლიცენზიატებისაგან 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.“ შესაბამისად, ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატმა უნდა აღმოფხვრას ის მიზეზები, რომელიც განაპირობებს გაზის წნევის ნომინალური მნიშვნელობიდან გადახრას და უწყვეტად მიაწოდოს მომხმარებელს სათანადო ხარისხის ბუნებრივი გაზი.

ქ. თბილისში, ლვოვის ქუჩაზე, ასევე, ვარკეთილის ზემო პლატოზე არსებულ მოხმარებლებთან დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის არასათანადო წნევით მიწოდების

პრობლემა, რაზეც 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.

შპს „ვარკეთილაირის“ განმარტებით, 2021 წელს გასულ წლებთან შედარებით, ზამთრის პერიოდში მკვეთრად მოიმატა ბუნებრივი გაზის მოხმარებამ, რის გამოც, კომპანიას მოუწია გარკვეული ამოცანების გადაწყვეტა. ამავე წელს, კომპანიამ დამატებით ჩართო გაზის ახალი სადგური, რომელიც დამატებით უზრუნველყოფს ახალი მიმწოდებლის საშუალებით ბუნებრივი გაზის მიღებას და ხელს შეუწყობს მოსახლეობისათვის ბუნებრივი გაზის სტაბილურ მიწოდებას.

2019 წელს ენერგომომუდსმენის სამსახურის ინიციატივით ბუნებრივი გაზის ქსელი მოეწყო და გაზი მიეწოდა მცხეთის მუნიციპალიტეტის, სოფელ ნავდარაანთკარს. მოსახლეობის განმარტებით, 2021 წლის ზამთრის სეზონის დასაწყისიდან სოფელში მკვეთრად დაიკლო ბუნებრივი გაზის წნევამ, რის გამოც, სათანადოდ ვერ სარგებლობდნენ ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო დანადგარებით. კომპანიას გაეგზავნა მიმართვა, შეიცვალა დაზიანებული რეგულატორი, რის შემდეგაც მოსახლეობისათვის გაზის მიწოდება ხდება სათანადო წნევით.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2021 წლის ანგარიშში ხაზგასმით იყო აღნიშნული კახეთის რეგიონში მოსახლეობისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდების პროცესში არსებული პრობლემების შესახებ. 2020 წელს აღნიშნული პრობლემების მოგვარების მიზნით დაიწყო სს „თელავგაზისათვის“ მარეგულირებელი კომისიის მიერ დამტკიცებული საინვესტიციო გეგმის შესრულება, რომელიც მიმდინარეობს ეტაპობრივად.

საინვესტიციო პროგრამის ფაქტობრივი შესრულების შესახებ ანგარიში მარეგულირებელ კომისიაში კომპანიამ წარმოადგინა 2021 წლის პირველ ნახევარში. სადაც მითითებულია გარკვეულ ტერიტორიულ ერთეულებში შესრულების მიმდინარეობის შესახებ. მათ შორის არის ენერგომომუდსმენის რეკომენდაციებში მითითებულ ტერიტორიულ ერთეულებში შესრულებული სამუშაოებიც. ასეთია, თელავის მუნიციპალიტეტის, სოფელ ვარდისუბანში საშუალო წნევის გაზსადენზე ჩატარებული სარეაბილიტაციო სამუშაოები, სოფელ კისისხევში დაბალი წნევის გაზსადენზე სპეციალური არკების მოწყობა, ასევე, ქალაქ თელავში, რამდენიმე ქუჩაზე გაზსადენების რეკონსტრუქციის სამუშაოები. დარჩენილი სამუშაოები განხორციელდება საინვესტიციო გეგმის შესაბამისად.