

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის

ა ნ გ ა რ ი შ ი

2022 წლის ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორში
მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის შესახებ



შინაარსი

ენერგომომზადების.....	4
ენერგომომზადების სამსახური.....	5
რეგიონალური წარმომადგენლობები	6
მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა.....	7
მოწვევადი მომხმარებელი.....	9
მომართვიანობა	11
2022 წლის სტატისტიკური მონაცემები	11
წყალმომარაგების სექტორი.....	15
სტატისტიკა.....	16
სექტორის მნიშვნელოვანი გამოწვევები	17
მუნიციპალიტეტების როლი წყალმომარაგების სექტორში.....	18
ქ. რუსთავის წყალმომარაგების პრობლემა	20
<i>შპს „რუსთავის წყალი“ და სემეკის გადაწყვეტილება</i> <i>(შემთხვევა პრაქტიკიდან)</i>	21
მომსახურების ხარისხი.....	23
წყალმომარაგების შეზღუდვა	24
წყალარინების (საკანალიზაციო) სისტემის გაუმართაობა	26
სასმელი წყლის ხარისხის კონტროლი	28
მრიცხველის ჩვენებების აღება.....	29
<i>ჩვენების შეცდომით აღება (შემთხვევა პრაქტიკიდან)</i>	30
თანხის უსაფუძვლო დარიცხვა.....	32
თანხის დარიცხვა სულადობით	33
ძველი მესაკუთრის დავალიანება	34
ხანდაზმული დავალიანება.....	34
წყალმომარაგების ქსელზე მიერთება.....	35
ტარიფები წყალმომარაგების სექტორში	37
ელექტროენერგეტიკის სექტორი	41
სტატისტიკა.....	41
დედაქალაქში ელექტროენერგიის „გაზრდილი“ ხარჯი.....	42

ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთება	45
ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური	47
ახალი მომხმარებლების რაოდენობა	47
ქსელის მდგომარეობა	48
მომსახურების ხარისხი	49
ელექტროენერგიის ძაბვა	50
ელექტროენერგიის მიწოდების შეწყვეტა (წყვეტები)	51
უსაფუძვლო დარიცხვა	53
დაზიანებული მრიცხველი	53
დარიცხვა აქტის საფუძველზე (შემთხვევა პრაქტიკიდან)	54
დეპოზიტი	55
სანდაზმული დავალიანებები. საფეხურებრივი ტარიფების გამოყენება.	
ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული დავალიანება	57
ტარიფები ელექტროენერგეტიკის სექტორში	58
ბუნებრივი გაზის სექტორი	61
განცხადებების სტატისტიკა	61
აქტუალური საკითხები	63
ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება	63
უსაფრთხოების დამატებითი ღონისძიებები და ახალი რეგულაციები	71
ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია	74
დავალიანებების და უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხების ჩამოწერა	82
ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება	85
ბუნებრივი გაზის ტარიფების დადგენა	88
ბუნებრივი გაზის ხარისხი (წნევა) და სტაბილური მიწოდება	93
ბუნებრივი გაზის სექტორის რეფორმა	95



ენერგომბუდსმენი

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური კანონის საფუძველზე შექმნილი ორგანოა, რომელიც საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიასთან ერთად დამოუკიდებლად საქმიანობს და მისი ძირითადი ვალდებულებაა, შექმნას დამატებითი დაცვის გარანტიები მომხმარებლებისთვის.

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

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად, საზოგადოებრივი დამცველი უფლებამოსილია: მიიღოს მონაწილეობა საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ იმ ნორმატიული აქტების პროექტების მომზადებაში, რომლებმაც შესაძლებელია ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ინტერესებზე, აგრეთვე, შეაფასოს მომხმარებლებზე სატარიფო და სხვა სახის სარეგულაციო ცვლილებების გავლენის შედეგები, კომპანიასთან დავის წარმოშობის შემთხვევაში კი დამცველს შეუძლია წარმოადგინოს მომხმარებელი და მისი სახელით გამოვიდეს როგორც მხარე ეროვნულ მარეგულირებელ ორგანოში, ამასთან გაეცნოს ყველა დოკუმენტს/მასალას, რაც ნებადართულია მარეგულირებელი ორგანოს მიერ გასაცნობად.

როგორც ცნობილია, საქართველოს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური 2020 წლიდან არის „ეროვნული ენერგომბუდსმენების ქსელის“ (NEON - National Energy Ombudsmen Network) სრულუფლებიანი წევრი. ეს ორგანიზაცია აერთიანებს ენერგოსექტორში მოქმედ ომბუდსმენებს, მედიატორებსა და დავების ალტერნატიული გადაწყვეტის შესაძლებლობის მქონე დამოუკიდებელ პირებს (ორგანიზაციის ოფიციალური ვებ-გვერდი: neon-ombudsman.org). ენერგომბუდსმენის სამსახური თავისი უფლებამოსილების ფარგლებში ეყრდნობა საერთაშორისო პრაქტიკისა და გამოცდილების მაგალითებს. აღნიშნულიდან გამომდინარე, NEON-ის მეშვეობით სამსახურს ევროპელ პარტნიორებთან ერთად უდაოდ შეუძლია ქვეყანაში მომხმარებელთა არსებული უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესება.

ენერგომბუდსმენის სამსახური

საქართველოს კანონი „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ ადგენს სამართლებრივ საფუძვლებს უფლებადაცვითი ინსტიტუციის შესაქმნელად, რათა უზრუნველყოს ენერგეტიკის დარგის მომხმარებელთა დაცვის მყარი გარანტიები. სწორედ ასეთ გარანტიას წარმოადგენს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის (ენერგომბუდსმენის) სამსახურის შექმნა.

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

პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ მომხმარებლები საკუთარი უფლებების დაცვაზე ზრუნვას იწყებენ მხოლოდ მას შემდეგ, როდესაც პირისპირ აღმოჩნდებიან პრობლემების წინაშე. ამგვარად, ხშირ შემთხვევაში მოუმზადებელი ხვდებიან კომუნალური საწარმოს მიერ შეთავაზებულ პირობებს. მოქალაქეები, რომლებიც ინფორმირებულნი არიან თავისი უფლებების შესახებ, მომზადებული ხვდებიან კომპანიებს. შესაბამისად, ენერგომბუდსმენის სამსახურის პრიორიტეტული მიმართულებაა, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება სამომხმარებლო კულტურის შესახებ. ინფორმაციის ფართოდ გავრცელებას ემსახურება საზოგადოებრივი დამცველის შეხვედრები მომხმარებლებთან და სოციალური ქსელით გავრცელებული სასარგებლო ინფორმაცია.

წინა წლებთან შედარებით სამომხმარებლო კულტურა ჩვენს ქვეყანაში გაცილებით მაღალია. მოქალაქეები მეტად არიან ინფორმირებულნი თავისი უფლებებისა და ვალდებულებების შესახებ. მათი დაინტერესება, მაგალითად, ენერგოსექტორში მიმდინარე რეფორმებით, აგრეთვე, ჩართულობა უსაფრთხოების საკითხებში მეტყველებს იმაზე, რომ ენერგომბუდსმენის სამსახურმა შეძლო მცირე წვლილი მაინც შეეტანა მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიმართულებით.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიზანია თითოეული მომხმარებლის დარღვეული უფლების აღმოფხვრა და შესაბამისი პრევენციული ზომების გატარება. დასახული ამოცანების რეალიზების ეფექტიანობა კი დამოკიდებულია სწორი სამართლებრივი ნორმების გამოყენებაზე თითოეულ კონკრეტულ შემთხვევაში. ენერგომბუდსმენის რეკომენდაციები ემსახურება არა მარტო მომხმარებელთა კონკრეტული ჯგუფის პრობლემების აღმოფხვრას, არამედ ლიცენზიატი კომპანიების ყოველდღიურ საქმიანობაში არსებული პრობლემების დაძლევას.

ენერგომბუდსმენის სამსახური რამდენიმე წლის მანძილზე თავის საქმიანობაში აქტიურად მიმართავს მედიაციის პროცესის დამკვიდრების ღონისძიებებს. როგორც ცნობილია, მედიაცია დავების გადაწყვეტის ალტერნატიული საშუალებაა, რომლის მიზანია ნებისმიერი კონფლიქტის გადაჭრა მოლაპარაკების გზით. ამ მიზნით იმართება სამუშაო შეხვედრები მოდავე მხარეებს შორის. სასმსახური ეხმარება მოდავე მხარეებს (ან/და მათ წარმომადგენლებს) არსებული კონფლიქტის ურთიერთსასარგებლო შეთანხმებით დასრულებაში. ამასთან, მედიაციის პროცესი წარიმართება უფრო სწრაფად და ნაკლებ დროში, ვიდრე ისინი შეძლებდნენ დამოუკიდებლად. აღნიშნული მიმართულება მხარეებს აძლევს შესაძლებლობას, მოაგვარონ დავა სასამართლო და სხვა ადმინისტრაციული პროცესის გარეშე დროის მცირე მონაკვეთში.

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

ენერგოსექტორში მიმდინარე რეფორმები ემსახურება ქვეყანაში უკეთესი გარემოს დამკვიდრებას და, შესაბამისად, წარმოშობს ახალ გამოწვევებს. დამცველის სამსახური სწავლობს და აანალიზებს მათ შინაარსს, სამართლებრივ მხარეს, აგრეთვე, მომხმარებლებზე ზეგავლენის შესაძლებლობას.

ენერგომბუდსმენის სამსახური ცდილობს, ხელი შეუწყოს მომსახურების მაღალი სტანდარტების დამკვიდრებას კომპანიებთან ურთიერთობაში. თუმცა, არსებული მდგომარეობა კვლავ არ პასუხობს სასურველ მიზანს. ყოველწლიური ანგარიშების შემუშავება წარმოაჩენს მოქალაქეების წინაშე არსებულ პრობლემებსა და მათი გადაწყვეტის შესაძლებლობებს.

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

რეგიონალური წარმომადგენლობები

ენერგომბუდსმენი წარმოადგენს მომხმარებელთა ინტერესების დამცველს ქვეყნის მთელი მასშტაბით. როგორც ცნობილია, სამსახურის სათაო ოფისი მდებარეობს ქ. თბილისში, ხოლო რეგიონებში განთავსებულია რეგიონალური წარმომადგენლობები (ქ. ქუთაისი, ქ. ბათუმი, ქ. თელავი), რომ მომხმარებლებს გაუადვილდეთ მიმართვა დარღვეული უფლებების

აღსადგენად.

რეგიონალური წარმომადგენლები ჩართულნი არიან მომხმარებლებსა და კომპანიებს შორის წარმოშობილი სადავო საკითხების გადაწყვეტის პროცესში, ყოველდღიურად მიმდინარეობს მოქალაქეთა მიღება და მათთვის სამართლებრივი კონსულტაციების გაწევა, აგრეთვე ეხმარებიან განცხადებების / საჩივრების დაწერაში.

კონკრეტული საკითხის შესწავლისას შესაძლებელია, აუცილებელი გახდეს ადგილებზე გასვლა და კონკრეტული პრობლემის შესწავლა. ზოგჯერ მიზანშეწონილია სპეციალისტების კონსულტაცია (მაგალითად, წყალარინების ქსელის დაზიანების, ელექტროენერგიის ქსელის შემოწმების შემთხვევებში). ასეთ შემთხვევებში დამცველის სამსახურის თანამშრომლები დახმარებისთვის მიმართავენ ლიცენზიატ კომპანიებს ან მარეგულირებელი კომისიის შესაბამის სამსახურებს.

ენერგომბუდსმენის რეგიონალური წარმომადგენლობების თანამშრომლები მჭიდროდ თანამშრომლობენ, აგრეთვე, ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოებთან. მიგვაჩნია, რომ სწორედ თვითმმართველობა წარმოადგენს იმ რგოლს, რომელიც ყველაზე კარგად არის ინფორმირებული მოქალაქეების ყოფით პრობლემებზე.

აღსანიშნავია, რომ სხვადასხვა მუნიციპალიტეტში მოსახლეობასთან გამართულმა შეხვედრებმა წარმოაჩინა, თუ რა სირთულეებს ხვდებიან მომხმარებლები კომუნალური მომსახურების მიღების დროს. სწორედ პირისპირ შეხვედრები დაგვეხმარება სისტემური პრობლემების იდენტიფიცირებაში.

შეხვედრების ორგანიზება რეგიონალური წარმომადგენლების საქმიანობის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი მხარეა. მოსახლეობასთან გამართული შეხვედრების დროს ხდება ინფორმაციის მიწოდება საზოგადოებრივი დამცველის უფლებამოსილებისა და საქმიანობის თაობაზე, ასევე, მიმდინარეობს ინდივიდუალური სამართლებრივი კონსულტაციების გამართვა დაინტერესებული პირებისათვის.

დამცველის სამსახურის ერთ-ერთ პრიორიტეტულ მიმართულებას წარმოადგენს რეგიონებში მცხოვრები მოქალაქეების პრობლემები და მიმართავს ყველა სამართლებრივ ბერკეტს, დაიცვას მათი ინტერესები.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა

2016 წლის ოქტომბერში ენერგეტიკულ გაერთიანებაში გაწევრიანების შედეგად, საქართველომ იტვირთა ვალდებულება, მოახდინოს ენერგეტიკის სფეროში საკუთარი კანონმდებლობის ჰარმონიზაცია ევროკავშირის კანონმდებლობასთან. ენერგოპოლიტიკის მთავარი მიზანი არის, გაიზარდოს ქვეყნის ენერგოუსაფრთხოება, ამავე დროს,

უმნიშვნელოვანეს მიმართულებას წარმოადგენს მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება და მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა.

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

ადამიანის უფლებათა საყოველთაო დეკლარაციის შესაბამისად, ყოველ ადამიანს აქვს უფლება, ჰქონდეს ცხოვრების ისეთი დონე, რომელიც აუცილებელია მისი და მისი ოჯახის ჯანმრთელობისა და კეთილდღეობის შესანარჩუნებლად. კომუნალური მომსახურება სწორედ ის აუცილებელი პირობაა, რომელიც ყველა პირს უნდა ჰქონდეს უზრუნველყოფილი.

სამწუხაროდ, მომხმარებლების უმრავლესობა არ ფლობს სრულყოფილ ინფორმაციას თავისი და კომუნალური საწარმოების უფლებამოსილებების თაობაზე. შესაბამისად, ხშირ შემთხვევაში მოუმზადებელი ხვდება კომპანიის მიერ შეთავაზებულ პირობებს.

ენერგომომხმარებლის სამსახური რეგულარულად მოუწოდებს ყველა მომხმარებელს, რომ მეტი ყურადღებით მოეკიდონ ენერგოკომპანიებთან ურთიერთობას, კომპანიების მიერ შეთავაზებულ პირობებს და ბრმად არ დაეთანხმონ მათ. ასეთი დამოკიდებულება განპირობებულია იმ გარემოებით, რომ მხარეთა შორის ურთიერთობების მარეგულირებელი ნორმები მრავალი სახისაა და სპეციალური ცოდნის გარეშე რთულია იმის განსაზღვრა, ვის ინტერესებს უფრო ემსახურება ესა თუ ის მოქმედება - კომპანიის თუ მომხმარებლის.

მომხმარებელთა ინტერესების გათვალისწინებას ემსახურება მარეგულირებელი კომისიის მიერ შემუშავებული მომსახურების ხარისხის წესები, რომელთა შესრულება სავალდებულოა კომუნალური საწარმოებისთვის. კომპანიებმა ჯეროვნად უნდა გაუწიონ მომსახურება მომხმარებლებს და ამისთვის შექმნან მატერიალურ-ტექნიკური ბაზა შესაბამისი ინფორმაციის სათანადოდ აღრიცხვის მიზნით.

*303# მომსახურება წარმოადგენს კომპანიების მიერ მომხმარებლების სასარგებლოდ გაწეული მომსახურების კონტროლის მექანიზმს და ამავე დროს ამარტივებს ურთიერთობებს მხარეებს შორის. მობილური ტელეფონზე *303# აკრეფით მომხმარებლებს შეუძლიათ, სახლიდან გაუსვლელად გამოითხოვონ ელექტრონული ქვითარი, გაიგონ მიმდინარე ბალანსი, მომარაგების შეწყვეტისა და აღდგენის შესახებ ინფორმაცია, დაარეგისტრირონ მობილურის ნომერი სასურველ აბონენტზე და წაშალონ არასასურველი, გაიგონ კომპანიის სერვის ცენტრის მისამართი და კომპანიის ქოლცენტრის ნომერი, აგრეთვე, აცნობონ კომპანიას მომარაგების შეწყვეტის შესახებ, რაზეც კომპანია ოპერატიულად მოახდენს რეაგირებას.

მომსახურების გაუმჯობესებას ასევე ემსახურება იუსტიციის სახლების ჩართულობის როლის გაზრდა ენერგოსექტორის მომხმარებლებისთვის. კერძოდ, ზოგიერთი კატეგორიის საქმეებზე მომხმარებლებს მიეცათ შესაძლებლობა, მიმართონ იუსტიციის სახლებს განცხადებით და მიიღონ მომსახურება კომუნალური საწარმოსგან. ასე მაგალითად, მომხმარებლებს შეუძლიათ, დარეგისტრირდნენ აბონენტებად, შეიტანონ ცვლილებები აბონენტის მონაცემებში, მოითხოვონ აღრიცხვის კვანძის (მრიცხველის) შემოწმება, მომარაგების აღდგენა ან შეწყვეტა, გადაამოწმონ დავალიანება, დააფიქსირონ მომარაგების პრობლემა და ასევე სხვა სახის განცხადებები.

მოწყვლადი მომხმარებელი

ევროკავშირის კანონმდებლობა ითვალისწინებს სახელმწიფოს ვალდებულებას, დაეხმაროს სოციალურად დაუცველ მოსახლეობას. ამავდროულად, სოციალური დაცვის მექანიზმები უნდა იყოს კარგად დასაბუთებული და მაქსიმალურად გამჭვირვალე, რომ ხელი არ შეუშალოს ბაზრის ლიბერალიზაციის პროცესს. დირექტივის მიხედვით, მოწყვლადი მომხმარებლები გულისხმობს იმ მომხმარებლებს, რომლებიც საჭიროებენ სოციალური დაცვის მექანიზმებს სახელმწიფოსგან (დირექტივა (პარაგრაფი 2009/72/EC (53)) და დირექტივა (2009/73/EC, პარაგრაფი (50)).

კანონმა „ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ“ კანონმდებლობაში შემოიტანა „მოწყვლადი მომხმარებლის“ ტერმინი. მოწყვლად მომხმარებელს მიეკუთვნება „საყოფაცხოვრებო მომხმარებელი, რომელიც მისი სტატუსისა თუ მდგომარეობის გამო, საქართველოს შესაბამისი კანონმდებლობის საფუძველზე მინიჭებული აქვს სისტემით სარგებლობის ან/და ელექტროენერგიის ან/და ბუნებრივი გაზის მიღების ან/და წყალმომარაგების უფლება შეღავათიანი პირობებით“.

სამწუხარო რეალობაა, მაგრამ ჩვენს ქვეყანაში ბევრ ადამიანს, ოჯახს არ აქვს შესაძლებლობა, მიიღოს კომუნალური საწარმოების მომსახურება ხელმისაწვდომ ფასად. ეს შეიძლება გამოიხატოს როგორც ტექნიკური, აგრეთვე, ფინანსური შესაძლებლობის არარსებობაში.

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

სახელმწიფოს მიდგომა ისეთ სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვან პროდუქტებზე, როგორიცაა ელექტროენერგია, წყალი, გაზი, მიგვანიშნებს ბაზარზე ფასების რეგულირების საჯარო ინტერესზე. მაგალითად, ტარიფების სუბსიდირების მეშვეობით ბაზარზე ჩარევა ხდება მოსახლეობის მძიმე სოციალური ფონის გათვალისწინებით. ამავდროულად, სოციალური დაცვის მექანიზმები უნდა იყოს კარგად დასაბუთებული და მაქსიმალურად გამჭვირვალე, რათა ხელი არ შეუშალოს ბაზრის ლიბერალიზაციის პროცესს.

როგორც ცნობილია, წლების მანძილზე მოსახლეობის დახმარების მიზნით მთავრობის გადაწყვეტილებით ხორციელდება კომუნალური გადასახადების სუბსიდირების პროგრამა და, შესაბამისად, შემუშავდა სუბსიდირების წესი და პირობები.

2022 წლის მანძილზე მოქმედებდა პროგრამა ელექტროენერგიის გაზრდილი ტარიფის სხვაობის დასაფარად, რაც გავრცელდა სოციალურად დაუცველი სტატუსის მქონე მოსახლეობის მნიშვნელოვან ნაწილზე. აღნიშნული მიზნობრივი ჯგუფი მოიცავდა 150 ათას და ნაკლები ქულის მქონე მოსახლეობას, რაც დაახლოებით ერთ მილიონ ადამიანს შეადგენს. სუბსიდიის ახალი პროგრამის შესაბამისად, მიზნობრივ ჯგუფებს დაუფინანსდათ 200 კვტ.სთ-ის ჩათვლით მოხმარებული ელექტროენერგია (2022 წლის 3 თებერვლის მთავრობის №52 დადგენილება „სოციალურად დაუცველი მოსახლეობის მიერ მოხმარებული ზოგიერთი კომუნალური მომსახურების ღირებულების ნაწილობრივი სუბსიდირების შესახებ“).

მოწყვლადი მომხმარებლების ინტერესების გათვალისწინება მარეგულირებელი კომისიის სამართლებრივ აქტებშიც ხდება, რაც პოზიტიური შეფასების საგანია. ასე მაგალითად, მრიცხველების ერთიან წაკითხვის სისტემაზე გადასვლამ (2021 წლამდე ქ. თბილისში არსებობდა მრიცხველის წაკითხვის ბლოკური სისტემა) განაპირობა რიგი ცვლილებები გადახდის ვადებთან დაკავშირებით. შემუშავდა საშეღავათო პერიოდი მოწყვლადი მომხმარებლებისათვის: პენსიონერებს შეუძლიათ 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 შეუძლიათ თვის 22 რიცხვამდე.

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

აღსანიშნავია, რომ ზემოხსენებული რეგულაციების ფონზე 2022 წელს ენერგომომუდსმენის სამსახურში არ შემოსულა განცხადება გადახდის ვადის გადაწევის მოთხოვნით.

მომართვიანობა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ყოველწლიური ანგარიში მოიცავს ინფორმაციას მომხმარებელთა მომართვიანობის სტატისტიკური მონაცემების შესახებ. ინფორმაციის მოპოვების მნიშვნელოვან წყაროს წარმოადგენს მოქალაქეთა მისაღებში მიმდინარე საკონსულტაციო საქმიანობა. აგრეთვე, დიდ როლს ასრულებს მოქალაქეებისგან მიღებული ინფორმაცია სოციალური ქსელის მეშვეობით. მომართვიანობის შინაარსისა და რაოდენობის ანალიზი ყველაზე ნათლად წარმოაჩენს იმ პრობლემებს და გამოწვევებს, რომლებიც ენერგეტიკის დარგის მომხმარებლებს აწუხებს.

ენერგომომუდსმენის სამსახურს მომართავენ როგორც მოქალაქეები, ასევე მსხვილი და საშუალო ბიზნესის მქონე იურიდიული პირები. საკმაოდ მაღალია მომართვების რაოდენობა სახელმწიფო უწყებების მხრიდანაც. ენერგომომუდსმენის სამსახური განსაკუთრებით აქტიურად თანამშრომლობს მთავრობის ადმინისტრაციასთან, საიდანაც 2022 წლის განმავლობაში დაფიქსირდა 281 მომართვა.

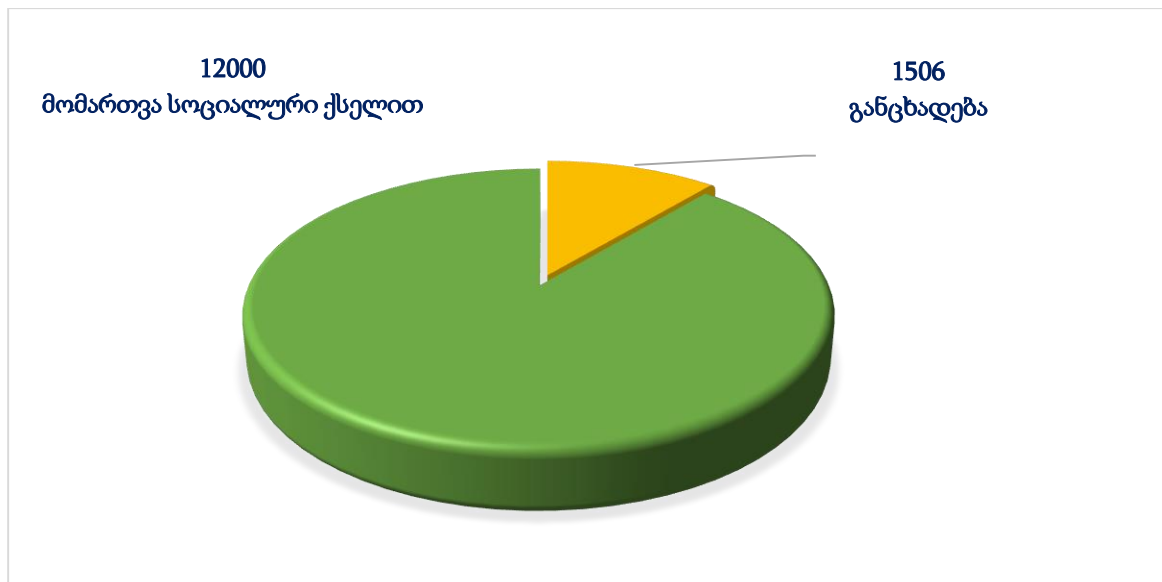
აღნიშნული მონაცემების შეგროვება წარმოადგენს უმნიშვნელოვანეს ინფორმაციულ რესურსს. რაოდენობრივად ასახული სტატისტიკური მაჩვენებლები ქმნიან იმ პრობლემური საკითხების თვალნათელ სურათს, რომლებიც საჭიროებენ გაანალიზებას ან გადაწყვეტას.

2022 წლის სტატისტიკური მონაცემები

სტატისტიკური მონაცემებით, 2022 წელს ენერგომომუდსმენის სამსახურს სამართლებრივი კონსულტაციის მისაღებად სოციალური ქსელისა და ელექტრონული ფოსტის საშუალებით მოგვმართა 12 ათასამდე დაინტერესებულმა პირმა.

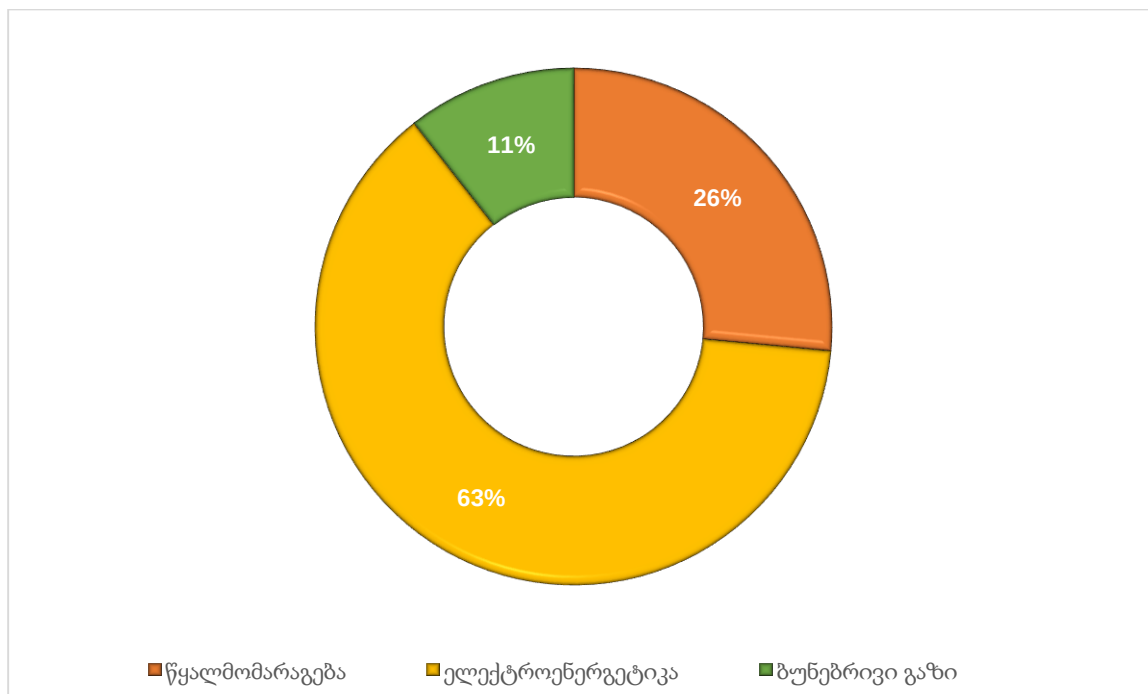
სამსახურში რეგისტრირებული კორესპონდენციის რიცხვი შეადგენს 3513. მათ შორის ახალი განცხადებების რაოდენობაა - 1506.

დამცველის ინიციატივით დაწყებული საქმისწარმოება დაიწყო 18 საოქმო ჩანაწერის საფუძველზე და ძირითადად მოიცავს შშმ პირებისა და გადაადგილების სირთულის მქონე ხანდაზმული ადამიანების პრეტენზიებს კომუნალური საწარმოების მიმართ.

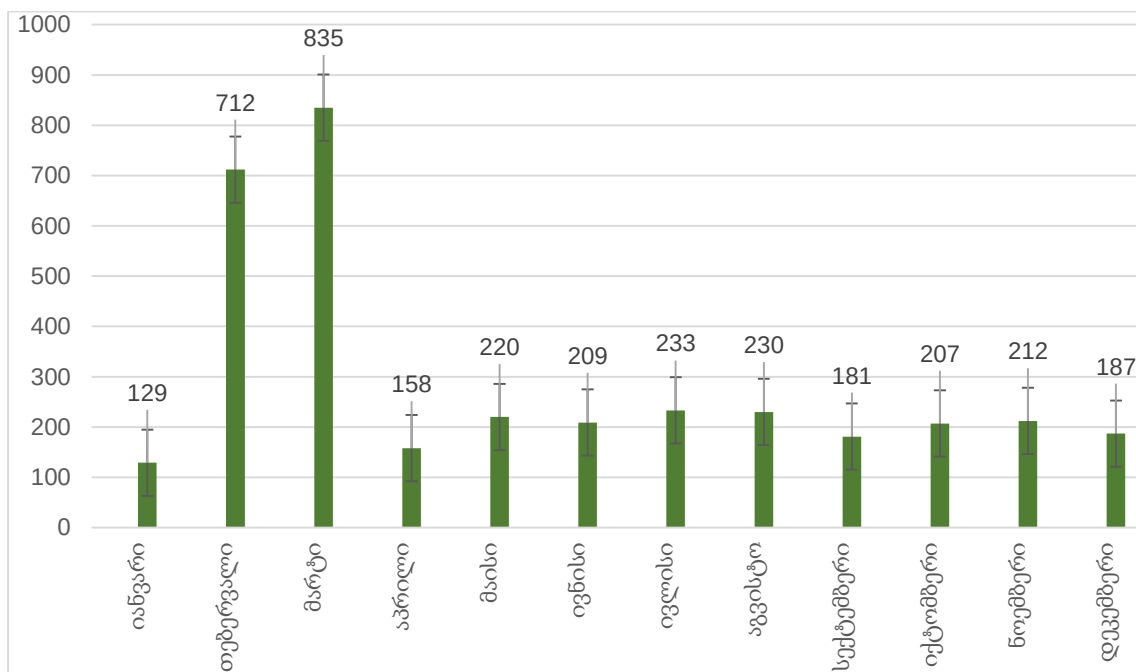


სექტორის მიხედვით 2022 წელს საჩივრები შემდეგნაირად გადანაწილდა:

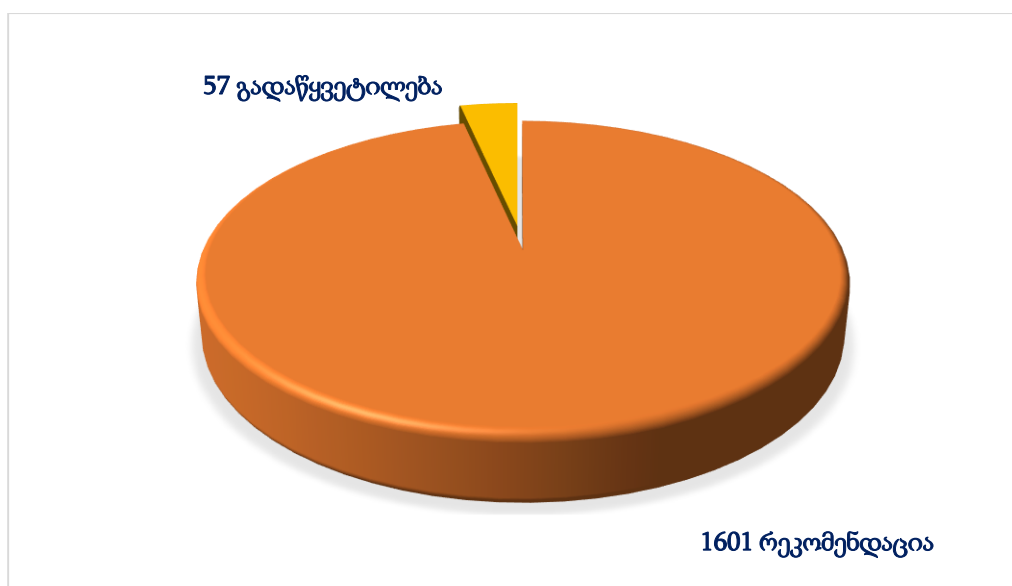
- წყალმომარაგება - 399
- ელექტროენერგეტიკა - 948
- ბუნებრივი გაზი - 159



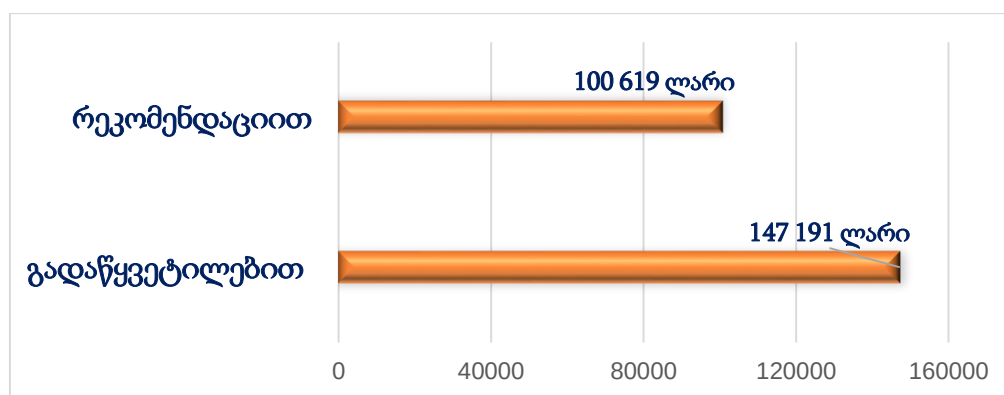
რეგისტრირებული კორესპონდენციის რაოდენობა თვეების მიხედვით



დამცველის რეკომენდაციები და კომისიის გადაწყვეტილებები



ჩამოწერილი თანხები



ჯამი - 247 810 ლარი

მომხმარებელთა სასარგებლოდ დასრულებული საქმეებიდან აღსანიშნავია, რომ ენერგომომხმარებლის სამსახურის რეკომენდაციების საფუძველზე ჩამოწერილი თანხა ელექტროენერგიის სექტორში 12 ათას ლარამდეა, დაახლოებით ანალოგიური ოდენობის თანხაა ბუნებრივი გაზის სექტორშიც, ხოლო წყალმომარაგების სექტორში ჩამოწერილი თანხის ოდენობა 76 ათას ლარს შეადგენს.

რაც შეეხება მარეგულირებელი კომისიის გადაწყვეტილებებით ჩამოწერილ თანხას, იგი შემდეგნაირად გადანაწილდა: ელექტროენერგიის სექტორი - 91 ათას ლარამდე, წყალმომარაგების სექტორი - 2 ათას ლარამდე, ბუნებრივი გაზის სექტორი - 54 ათას ლარამდე.

წყალმომარაგების სექტორი

საქართველოს განვითარებისა და მოსახლეობის ცხოვრების ხარისხის გასაუმჯობესებლად არსებითად მნიშვნელოვანია სანდო და სტანდარტების შესაბამის წყალმომარაგებისა და წყალარინების მომსახურებებზე წვდომა.

ჩვენს ქვეყანას უმდიდრესი წყლის რესურსი აქვს, რომელსაც უსაფრთხო ტექნოლოგიური დამუშავება სჭირდება, ხოლო მისი მოპოვება და გაწმენდა, მომხმარებლებისთვის გადაცემა - წარმოადგენს იმ აუცილებელ პროცესს, რომელიც ყოველდღიურად უწყვეტ რეჟიმში უნდა მიმდინარეობდეს. განვითარებული ტექნოლოგიების პირობებში წყალმომარაგებისა და წყალარინების საიმედო მომსახურების უზრუნველყოფა თანამედროვეობის მნიშვნელოვან კრიტერიუმს წარმოადგენს.

მოქმედი კანონმდებლობა განსაზღვრავს იმ მოთხოვნებს, რაც სასმელი წყლის ხარისხს შეეხება, აგრეთვე, დადგენილია მომსახურების ხარისხის წესები, მათ შორის - უწყვეტობა, დროული რეაგირება ავარიის შემთხვევაში, ქსელის პერიოდული განახლება და რეაბილიტაცია და სხვა. თითოეული ლიცენზიატი კომპანიის საქმიანობაში უდიდესი როლი უნდა მიენიჭოს არსებული ინფრასტრუქტურისა და აქტივების მოვლა-პატრონობას, მათ ეფექტურ მართვას, წყლის ხარისხის კონტროლს.

წყალმომარაგების დარგის ერთ-ერთი გამოწვევაა ასევე წყალმომარაგებისა და წყალარინების ისეთი ინფრასტრუქტურის შექმნა, რომელიც გათვლილი იქნება მრავალწლიან მომსახურებაზე და რომელიც უზრუნველყოფს მოსახლეობის სტაბილურ წყალმომარაგებასა და გამართულ წყალარინების სისტემას.

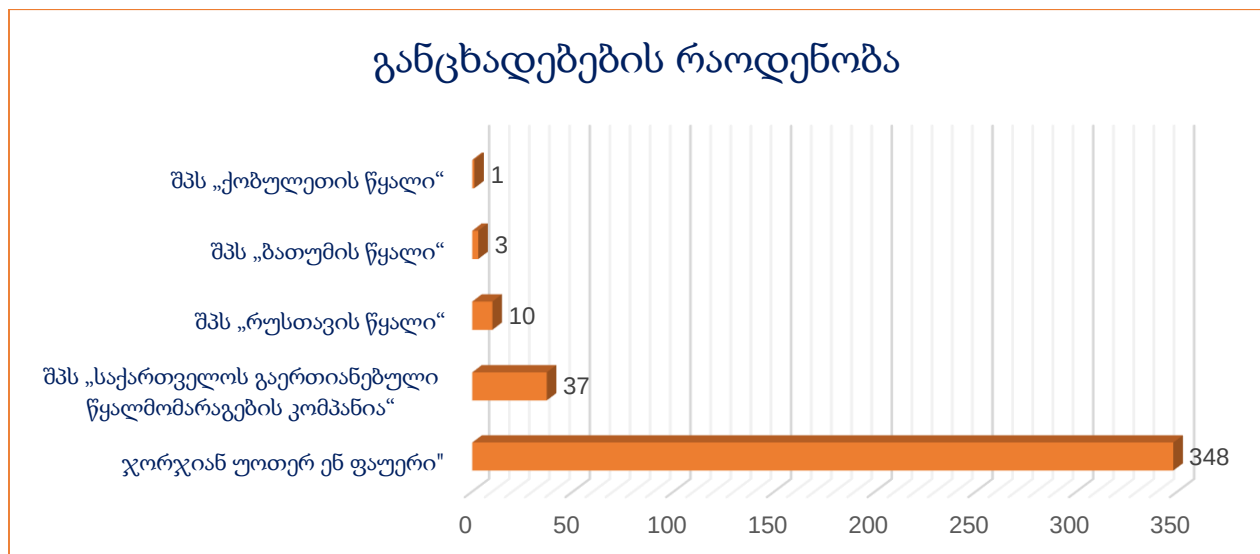
წლებია, რაც ქვეყანაში იხარჯება ასეულობით მილიონი ლარი წყალმომარაგების ინფრასტრუქტურის გასაუმჯობესებლად და ამ ეტაპზეც უწყვეტ რეჟიმში მიმდინარეობს შესაბამისი ინფრასტრუქტურული პროექტები. მაგრამ, მიუხედავად ამგვარი ძალისხმევისა, წყალმომარაგების სექტორი კვლავ განიცდის სერიოზულ პრობლემებს.

სტატისტიკა

2022 წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში წყალმომარაგებასთან დაკავშირებული განცხადებების რაოდენობა 399 შეადგენს. თუმცა, ეს რიცხვი ძალიან მცირედ ასახავს რეალურ პრობლემებს ენერგეტიკის ამ დარგში.

2022 წელს წყალმომარაგების კომპანიების მიმართ წარმოდგენილი საჩივრები გადანაწილდა შემდეგნაირად:

- ✓ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ - 348
- ✓ შპს „რუსთავის წყალი“ – 10
- ✓ შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“ – 37
- ✓ შპს „ბათუმის წყალი“- 3
- ✓ შპს „ქობულეთის წყალი“ – 1



ენერგომბუდსმენის სამსახურის მიერ წყალმომარაგებასთან დაკავშირებულ სადავო საკითხებზე გაგზავნილი რეკომენდაციებით კომპანიებმა ჩამოაწერეს უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხა, რაც ჯამში დაახლოებით 76 ათას ლარს შეადგენს. ხოლო სადავო საკითხებთან მიმართებაში მარეგულირებელი კომისიის მიერ დამცველის 12 შუამდგომლობის საფუძველზე მიღებული გადაწყვეტილებებით ჩამოიწერა 2 ათას ლარამდე.

სექტორის მნიშვნელოვანი გამოწვევები

მოსახლეობის წყლით სისტემური მომარაგების საკითხი დღემდე მოუგვარებელია. დახარჯულია მრავალი მილიონი ლარი, თუმცა მოსახლეობა კვლავ აწყდება ყოფით პრობლემებს. იმ დასახლებულ პუნქტებში, სადაც არ არსებობს 24/7 წყალმომარაგება, მოსახლეობა აგროვებს, ინახავს წყალს. რეგიონებს შორის დიდი სხვაობაა - ბევრ ქალაქსა და სოფელს სასმელი წყალი მიეწოდება შეზღუდულად, განრიგის მიხედვით.

აღნიშნული გარემოება, უმრავლეს შემთხვევაში, გამოწვეულია მწყობრიდან გამოსული და მოძველებული ქსელით და, შესაბამისად, ამორტიზირებული ინფრასტრუქტურის გამოცვლა წარმოადგენს ერთ-ერთ პრიორიტეტულ მიმართულებას წყალმომარაგების სექტორში. აღნიშნული საკითხის უკეთ შესწავლის მიზნით ენერგომზდუნების სამსახურმა გამოითხოვა ინფორმაცია შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიიდან“ ქვეყნის მასშტაბით მიმდინარე სარეაბილიტაციო სამუშაოებთან დაკავშირებით. წარმოდგენილი ინფორმაცია ცხადყოფს, რომ წყალმომარაგების სისტემის, მაგისტრალური წყალსადენის, სათავო ნაგებობებისა და სხვა ინფრასტრუქტურული ერთეულების რეაბილიტაციისთვის განკუთვნილი მიმდინარე და დაგეგმილი პროექტები ყველა რეგიონში ატარებს მასშტაბურ ხასიათს.

შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მიერ წარმოდგენილი მონაცემებით, დედაქალაქში ლიცენზიატმა კომპანიამ დაიწყო და აწარმოებს ჯამში 79 სარეაბილიტაციო პროექტს, რომელიც მოიცავს როგორც ქსელის, ასევე სატუმბოების, ურდულების, რეგულატორების, რეზერვუარებისა და სხვა ინფრასტრუქტურული აქტივების შეკეთება-განახლების სამუშაოებს.

თუმცა, ისიც არის აღსანიშნავი, რომ მხოლოდ სასმელი წყლის მიწოდებისა და წყალარინების ინფრასტრუქტურის შექმნა არ არის საკმარისი, მნიშვნელოვანია ასევე მისი შემდგომი ექსპლუატაცია და მართვა. საკითხს, აგრეთვე, ემატება გაუწმენდავი ან არასაკმარისად გაწმენდილი ნარჩენების ჩაშვება საკანალიზაციო ქსელში, რაც იწვევს ქსელის გაჭედვას, ზიანს აყენებს გარემოს.

ყოველივე ზემოაღნიშნული პირობების დაცვის მიზნით და ინფრასტრუქტურის განვითარების ხარისხის შესანარჩუნებლად საჭიროა ღონისძიებების ფართო სპექტრის განხორციელება.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიაჩნია, რომ ქვეყნის მასშტაბით წყლის სისტემური უზრუნველყოფის მისაღწევად მიზანშეწონილია, გაიზარდოს ლიცენზირებული კომპანიების დაფარვის არეალი. ასეთ შემთხვევაში, საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისია და მასთან ერთად მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური წყლის

მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ თავისი უფლებამოსილების ფარგლებში შეძლებენ კანონით მინიჭებული უფლებამოსილებების განხორციელებას.

წყალმომარაგების სექტორის განვითარებისთვის მნიშვნელოვან ფაქტორს წარმოადგენს მომსახურების ხარისხი. მარეგულირებელი კომისიის მიერ ამ მიზნით შემუშავებულია არაერთი ნორმატიული აქტი. კომპანიებმა კი, თავის მხრივ, უნდა შეძლონ სექტორში არსებული გამოწვევების იდენტიფიცირება და ვალდებულნი არიან, მომხმარებელთა საჭიროებებს მოარგონ და დაამკვიდრონ მომსახურების მაღალი სტანდარტი, გარდა ამისა, ეფექტურად მართონ ქსელი და ინფრასტრუქტურა.

მუნიციპალიტეტების როლი წყალმომარაგების სექტორში

წყალმომარაგების სექტორისათვის დამახასიათებელი კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი ასპექტია კომპეტენციების გამიჯვნა თვითმმართველობის ორგანოებსა და ლიცენზიატ კომპანიებს შორის. მოქმედი კანონმდებლობით, მუნიციპალიტეტები თავის ადმინისტრაციულ საზღვრებში პასუხისმგებელნი არიან წყალმომარაგებისა და წყალარინების უზრუნველყოფაზე (*ადგილობრივი თვითმმართველობის კოდექსი, მუხლი 16*), რაც ევროპული გამოცდილების გათვალისწინებით გაკეთდა. ამ გამოცდილების არსი იმაში მდგომარეობს, რომ საქმე გვაქვს, ერთი მხრივ, წყალმომარაგების კომპეტენციასა და პასუხისმგებლობასთან, რომელიც თვითმმართველობას ეკისრება, ხოლო, მეორე მხრივ, წყალმომარაგების მიწოდებასა და მომსახურებასთან, რაც ლიცენზიატი კომპანიების ფუნქციაა. დღემდე არ არის მიღებული სამართლებრივი დოკუმენტები, რომლებიც დაარეგულირებდნენ ურთიერთობებს დაინტერესებულ მხარეებს შორის.

საქართველოში 3800-მდე დასახლებული პუნქტია (ქალაქი, დაბა, სოფელი). მუნიციპალიტეტს, უმრავლეს შემთხვევაში, თავისი წყლის კომპანია არ ჰყავს. შესაბამისად, ვერ ხერხდება ბევრ სოფელში ოპერირება - ვერ მონტაჟდება მრიცხველები, ვერ ხდება მოხმარებული წყლის საფასურის ამოღება და ა.შ. ხოლო კომპანიების ნაწილი, რომლებიც ოპერირებენ მუნიციპალიტეტებში, არალიცენზირებული არიან. შესაბამისად, მათ საქმიანობას არ არეგულირებს საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისია (სემეკი).

როგორც ცნობილია, სემეკი წარმოადგენს წყალმომარაგებისა და წყალარინების მომსახურებების ლიცენზირებული მიმწოდებლების მარეგულირებელ ორგანოს. ლიცენზია გაიცემა მხოლოდ იმ მიმწოდებლებზე, რომლებიც ადასტურებენ კომერციულ სიცოცხლისუნარიანობას და მხოლოდ ლიცენზირებულ მიმწოდებელს შეუძლია ტარიფის მოთხოვნა. ამჟამად, ლიცენზირებული ოპერატორები არიან:

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“
9. შპს „საგარეჯო“

ჩამოთვლილთაგან მუნიციპალურ საკუთრებაში არსებულ კომპანიებს წარმოადგენენ ბათუმის, ქობულეთის, საჩხერის, საგარეჯოს წყალი და მარნეულის სოფლის წყალი. ხოლო კერძო საკუთრებაში არსებული საწარმოებია: ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი, რუსთავის წყალი და სოგური.

საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია სახელმწიფო საკუთრებაში არსებული საწარმოა და არის ერთადერთი, რომელიც თითქმის მთელ ქვეყანას ფარავს. რამდენიმე დიდი ქალაქის გამოკლებით (სადაც სხვა კომპანიები ოპერირებენ) მას ლიცენზია ყველა მუნიციპალურ ცენტრში აქვს. ხოლო, რაც შეეხება სოფლებს, იგი უმთავრესად ოპერირებს ისეთ დასახლებულ პუნქტებში, რომლებიც ახლოს მდებარეობს მუნიციპალურ ცენტრთან, ანუ წყალმომარაგების სისტემასთან. შესაბამისად. აქ გაცილებით ადვილია გამრიცხველიანება და სხვა სახის მომსახურებაც. მოშორებით მდებარე სოფლებში კი ლიცენზია არც მას და არც სხვა რომელიმე კომპანიას აქვს.

პრაქტიკაში ვხვდებით ისეთ შემთხვევებსაც, როდესაც სოფლის მოსახლეობას წყალი გაყავთ შლანგებით. რა თქმა უნდა, ეს დროებითი ღონისძიებაა და ამ დროს სტანდარტები დაცული არ არის. ამავე დროს სანიტარული ნორმებიც, სამწუხაროდ, უგულებელყოფილია.

საგულისხმოა, რომ მუნიციპალიტეტების უმრავლესობას არ აქვს იმის ფინანსური რესურსი, რომ დიდ ინფრასტრუქტურულ პროექტებზე გაიღოს ხარჯი. მიგვაჩნია, რომ რეგიონებში მხოლოდ კონკრეტული სარეაბილიტაციო სამუშაოების განხორციელება არ არის საკმარისი სისტემური ცვლილებების მისაღწევად. საჭიროა ჩამოყალიბდეს ერთიანი სტრატეგია და შემუშავდეს გეგმა, რომ წყალმომარაგების სექტორის სერვისები დალაგდეს ერთიანი სისტემის სახით და ზოგადად გამართვდეს პრობლემების გადაწყვეტა. ამ საკითხებში უნდა ჩაერთოს ყველა კომპეტენტური უწყება, რაც საკმაოდ ხანგრძლივი და შრომატევადი სამუშაო არის.

ზემოხსენებული საკითხის აქტუალობას ადასტურებს რუსთავის მუნიციპალიტეტის მაგალითი, როდესაც 2022 წლის ზაფხულის პერიოდი თითოეული რუსთაველისთვის ცუდად დასამახსოვრებელი გახდა.

ქ. რუსთავის წყალმომარაგების პრობლემა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური საანგარიშო წლის განმავლობაში აწარმოებდა მედია საშუალებებისა და სოციალური ქსელის მონიტორინგს ქ. რუსთავში არსებული წყალმომარაგების პრობლემებთან დაკავშირებით. აგრეთვე, შეისწავლა სამსახურის ცხელ ხაზზე შემოსული ინფორმაცია და მომხმარებლების განცხადებები.

მოსახლეობის დიდი ნაწილი გამოხატავდა პრეტენზიებს შპს „რუსთავის წყალის“ მიმართ მომსახურების დაბალი ხარისხის გამო. აღნიშნული უკმაყოფილება ძირითადად გამოწვეული იყო წყლის ხშირ წყვეტასთან, აღდგენის დროის დაგვიანებასა და გადაწევასთან დაკავშირებით. მოქალაქეების ნაწილმა რამდენჯერმე მოაწყო აქციები კომპანიის ოფისთან. ყურადღების მიღმა არ დარჩა თვითმმართველობის ხელმძღვანელობაც, რომელსაც ადანაშაულებდნენ ქალაქში არსებულ რთულ მდგომარეობას წყალმომარაგების კუთხით.

როგორც უკვე ზემოთ აღინიშნა, არსებული კანონმდებლობის თანახმად, მოსახლეობის წყალმომარაგება უნდა უზრუნველყოს მუნიციპალიტეტმა, მაგრამ ამის მექანიზმები არ გააჩნია. მომხმარებელს ნაკლებად აინტერესებს, თუ ვინ არის პასუხისმგებელი მის პრობლემებში, მისთვის მთავარია, მიიღოს შესაბამისი სტანდარტებისა და ხარისხის მომსახურება, რისთვისაც ყოველთვიურად იხდის საფასურს.

2022 წლის ივნისის თვეში მარეგულირებელ კომისიის მიერ დაიწყო საქმისწარმოება ქ. რუსთავში მცხოვრები მოქალაქეების მიერ წარმოდგენილი საჩივრების საფუძველზე. განცხადებებში აისახება პრობლემები წყალმომარაგების ხშირ წყვეტებთან და სასმელი წყლის დაწნევასა და ხარისხთან დაკავშირებით. სისტემატურ ხასიათს ატარებდა სასმელი წყლის მიწოდების შეწყვეტა, მაღალ სართულებზე მდებარე საცხოვრებელ ბინებში მოსახლეობას არ მიეწოდებოდა სასმელი წყალი, შეუძლებელი იყო შესაბამისი მოწყობილობებით სარგებლობა და ა.შ.

ქ. რუსთავის მცხოვრებთა მხრიდან პრეტენზიები კომპანიის მიმართ სასმელი წყლის მიწოდების ხშირი და ხანგრძლივი შეწყვეტის გამო წარმოდგენილი იყო აგრეთვე ენერგომზადდსმენის ელექტრონულ ფოსტაზეც. ამასთან ერთად აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ჩაატარა ადგილობრივი მედია-საშუალებებითა და სოციალური ქსელით გამოქვეყნებული ინფორმაციის მონიტორინგი.

მიღებული მონაცემები ცხადყოფს, რომ სასმელი წყლის მიწოდების შეწყვეტა ქალაქის მასშტაბით ხორციელდებოდა ყოველკვირეულად სამჯერ-ოთხჯერ. ერთ-ერთი მაგალითია 2022 წლის 25 აგვისტოს შემთხვევა, როდესაც კომპანიამ 57 საათის განმავლობაში წყალმომარაგების მომსახურების გარეშე დატოვა კომპანიის მომხმარებელთა საერთო რაოდენობის 95% (წყარო: სემეკის 2022 წლის 1 სექტემბრის №39/1 გადაწყვეტილება).

მოცემულ ფაქტთან დაკავშირებით აღსანიშნავია, რომ მომსახურების ხარისხის წესებით განსაზღვრულია გეგმური წყვეტის მაქსიმალური ხანგრძლივობა, რომელიც არ უნდა აღემატებოდეს 48 საათს (500-ზე მეტი მომხმარებლის გამორთვის შემთხვევაში).

საკითხის აქტუალობამ განაპირობა, რომ კომისიაში 2022 წლის 18 ივნისს შევიდა ქალაქ რუსთავის მუნიციპალიტეტის მერის ქალბატონი ნინო ლაცაბიძის წერილი, რომელშიც აღნიშნულია, რომ ბოლო სამი წლის განმავლობაში ქ. რუსთავში შპს „რუსთავის წყალის“ მიერ არ განხორციელებულა წყალსადენის და წყალარინების სისტემის სარეაბილიტაციო სამუშაოები. შესაბამისად, ზოგიერთ ლოკაციაზე თითქმის ყოველდღიურად ზიანდება წყლის სისტემები, რაც ქალაქში წყლის მიწოდების ხშირი შეზღუდვის მთავარი მიზეზია. წყლის მიწოდება ეზღუდება მთლიან მიკრორაიონებსა და ქუჩებს.

მარეგულირებელმა კომისიამ საკითხი განიხილა საჯარო სხდომაზე. კომპანიის წარმომადგენელმა განაცხადა, რომ ზრუნავენ წყალმომარაგების უწყვეტი რეჟიმის უზრუნველყოფაზე და ცდილობენ, დროულად აღმოფხვრან წყალმომარაგების ქსელზე არსებული დაზიანებები. რეალური სურათი კი სულ სხვაგვარია. საქმის შესწავლის შედეგად სემეკმა მიიღო გადაწყვეტილება შპს „რუსთავის წყალის“ დაჯარიმების შესახებ სალიცენზიო პირობების დარღვევის გამო, რაც სოლიდური თანხით განისაზღვრა. ასევე კომპანიას დაევალა, წარედგინა კომისიისთვის სარეაბილიტაციო სამუშაოების კონკრეტული გეგმა-გრაფიკი.

შპს „რუსთავის წყალი“ და სემეკის გადაწყვეტილება (შემთხვევა პრაქტიკიდან)

ენერგომომზდამენი დეტალურად გაეცნო მარეგულირებელი კომისიის მიერ 2022 წლის 1 სექტემბრის №39/1 გადაწყვეტილებას, რომლის თანახმად ირკვევა შემდეგი გარემოებები:

2020 წლის 15 დეკემბრის N77/1 გადაწყვეტილებით კომისიამ შეითანხმა კომპანიის გრძელვადიანი და მოკლევადიანი საინვესტიციო გეგმები, მათ შორის, 2021-2023 წლების მოკლევადიანი საინვესტიციო გეგმა; აღნიშნულ გადაწყვეტილებაში ცვლილება შევიდა 2020 წლის 29 დეკემბერს, კომისიის N81/2 გადაწყვეტილებით.

კომისიის 2017 წლის 10 აგვისტოს N21 დადგენილების N2 დანართით დამტკიცებული „წყალმომარაგების სექტორში დანახარჯების მარეგულირებელი აუდიტის წესის“ მე-4 მუხლის მე-5 პუნქტის საფუძველზე, 2021 წელს კომისიის მიერ განხორციელდა კომპანიის

დანახარჯების მარეგულირებელი არაგეგმური აუდიტი, რომლის პირველადი ანგარიში კომპანიას გაეგზავნა 2021 წლის 8 ნოემბრის N3/07-27-9110 წერილით.

აუდიტის ანგარიშში კომისიამ შეაფასა კომპანიის მიერ საინვესტიციო პროექტების პრიორიტეტულობის შერჩევის პრინციპი, მათ შორის, სარეაბილიტაციო ქსელის (ქუჩების) იდენტიფიცირების მეთოდები, რომელთან დაკავშირებით აღნიშნა, რომ „თუ საწარმო არ შეცვლის მიდგომებს საინვესტიციო პროექტების განხორციელებასთან დაკავშირებით, არსებობს რისკი იმისა, რომ ამ ტემპით და ფორმით ინვესტიციების განხორციელება გამოიწვევს მომსახურების სტანდარტის არსებულ (არადამაკმაყოფილებელ) დონეზე შენარჩუნებას ან მის გაუარესებას“. გარდა ამისა, აუდიტის ანგარიშში აღნიშნულია, რომ „საწარმოს საინვესტიციო პოლიტიკა არ პასუხობს მის წინაშე არსებულ გამოწვევებს. ამასთან, მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებლებს მზაობა აქვთ მიიღონ გაუმჯობესებული მომსახურების სტანდარტი და ჩვენი მოსაზრებით გაზრდილი ინვესტიციების ტარიფში ასახვის შესაძლებლობაც არსებობს იმგვარად, რომ დაცულ იქნას სასმელი წყლის ხელმისაწვდომობის ინდექსის დასაშვები ზღვარი, საწარმოს ფინანსური მაჩვენებლები შესაძლოა პრობლემა გახდეს საინვესტიციო პროექტების მოცულობის გაზრდისა. აღნიშნული გარემოებების გათვალისწინებით საჭიროა საწარმომ წარმოადგინოს დეტალურად იმ ღონისძიებათა გეგმა გრაფიკი, რომელიც გამოასწორებს ამ მიმართულებით არსებულ ხარვეზებს და უზრუნველყოფს არსებული მომსახურების სტანდარტის სტაბილურ გაუმჯობესებას.“

აღნიშნულ საკითხზე კომპანიას კომისიის წერილით განსაზღვრულ ვადებში კომენტარები და განმარტებები არ წარმოუდგენია.

კომისიის 2021 წლის 29 ივლისის N36 დადგენილების N3 დანართით დამტკიცებული „წყალმომარაგების სექტორში ინვესტიციების შეფასების წესის“ მე-7 პუნქტის შესაბამისად კომპანიის მიერ წარმოდგენილი საინვესტიციო პროექტების ფაქტობრივი შესრულების დამადასტურებელი დოკუმენტაციის კომისიის აპარატის მიერ შესწავლის შედეგად გამოვლინდა, რომ 2021 წლის აგვისტოს მდგომარეობით შესრულებულია კომისიის მიერ შეთანხმებული 2021-2023 წლის მოკლევადიანი საინვესტიციო გეგმის მხოლოდ 20%. ზემოაღნიშნული გარემოებების გათვალისწინებით ირკვევა, რომ საწარმომ ნაცვლად იმისა, რომ გაეთვალისწინებინა აუდიტის ანგარიშში აღნიშნული გარემოებები და გაეზარდა საინვესტიციო პროექტების განხორციელების ტემპი, რათა მოეხდინა პრევენცია შესაძლო საფრთხეების, მან უგულვებელყო აღნიშნული ფაქტი და ნაცვლად კომისიის მიერ შეთანხმებული საინვესტიციო პროექტების მოცულობის გაზრდისა არსებული გეგმის ჯეროვნად ათვისებაც ვერ განახორციელა.

საქმის შესწავლამ წარმოაჩინა რეალური სურათი - შპს „რუსთავის წყალი“ არ უზრუნველყოფს ქ. რუსთავის მოსახლეობის საიმედო და უწყვეტ წყალმომარაგებას. აგრეთვე, არღვევს მომსახურების ხარისხის წესებით გათვალისწინებულ პირობებს და არ ასახავს სრულ ინფორმაციას წყალმომარაგების წყვეტების თაობაზე. ამასთან, არ განხორციელდა სისტემის რეაბილიტაციისთვის შეთანხმებული საინვესტიციო გეგმების დიდი ნაწილის შესრულება. ყოველივე აღნიშნული უარყოფითად აისახება თითოეული მომხმარებლის ყოველდღიურ ცხოვრებაზე.

ენერგომომზდამენის სამსახური სრულად იზიარებს მარეგულირებელი კომისიის მოსაზრებას, რომ კომპანიის მიერ ქ. რუსთავის მოსახლეობისათვის გაწეული წყალმომარაგების მომსახურება არ აკმაყოფილებს როგორც სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების, ისე მომსახურების ხარისხის წესების მოთხოვნებს, რასაც შედეგად მოსდევს ქ. რუსთავის მოსახლეობის მზარდი და სამართლიანი უკმაყოფილება. წყალმომარაგების ქსელის სარეაბილიტაციო სამუშაოების დაგეგმვისას კომპანიას მხედველობაში უნდა მიეღოს ისეთი ობიექტური გარემოებები, როგორიცაა ზაფხულის სეზონის განსაკუთრებით ცხელი პერიოდი და ამ პერიოდში სასმელ წყალზე გაზრდილი მოთხოვნა.

მარეგულირებელმა კომისიამ მომავალში მსგავსი დარღვევების განმეორების თავიდან აცილების მიზნით, დაავალა კომპანიას სარეაბილიტაციო სამუშაოების უზრუნველყოფის მიზნით სათანადო ღონისძიებების დაგეგმვა, მათი განხორციელების გზებისა და ვადების მითითებით. აგრეთვე, განისაზღვრა 2023 წელს დაგეგმილი ინვესტიციის უპრეცედენტო ოდენობა ქ. რუსთავის წყალმომარაგების სისტემის გაუმჯობესებლად - 30 მილიონი ლარის ოდენობით, რაც მოხმარდება მაგისტრალური მილსადენის რეაბილიტაციას. ენერგომომზდამენის სამსახურის მიერ რეგულარულად მიმდინარეობს სამუშაოების მონიტორინგი. ამ ეტაპზე რამდენიმე ქუჩის რეაბილიტაცია დასრულებულია.

მომსახურების ხარისხი

ბოლო სამი წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმოებაში არსებული საქმეების კატეგორიების თანაფარდობა შეიცვალა. კერძოდ, თუ წინა წლებში უმთავრესად განიხილებოდა დარიცხვებთან დაკავშირებული საკითხები, ბოლო სამი წლის მანძილზე გაიზარდა მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებული საქმეების რაოდენობა, რასაც ფულადი გამოხატულება ნაკლებად აქვს.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2021 წლის 28 ივნისის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „მომსახურების ხარისხის წესების“ და 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესები“ განსაზღვრავენ ძირითად პრინციპებს, რომელთა შესრულება სავალდებულოა ლიცენზიატი კომპანიისათვის. სასმელი წყლის მიმწოდებელი ვალდებულია, უზრუნველყოს მომხმარებლის შესაბამისი ხარისხის სასმელი წყლით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო წყალმომარაგება. კომპანია აგრეთვე ვალდებულია, ჯეროვნად გაუწიოს მომსახურება მომხმარებლებს და ამისთვის შექმნას შესაბამისი მატერიალურ-ტექნიკური ბაზა შესაბამისი ინფორმაციის სათანადოდ აღრიცხვის მიზნით.

მომსახურების ხარისხის წესები წარმოადგენს ენერგეტიკის სექტორში მოქმედი კომპანიების მიერ გაწეული მომსახურების კონტროლის ერთიან მექანიზმს, რომელიც თანაბრად ვრცელდება სასმელი წყლის მიმწოდებელ კომპანიებზეც. ეს წესები განსაზღვრავენ

მომხმარებლის უფლებას, მიიღოს მომსახურება კომუნალური საწარმოს იურიდიულ მისამართზე და მომსახურების ცენტრებში (სამუშაო საათებში), ასევე ოფიციალური ვებგვერდის მეშვეობით (24 საათის განმავლობაში). დამცველის სამსახური პერიოდულად ეცნობა წყალმომარაგების სექტორში კომუნალური საწარმოების ვებ-გვერდის შინაარსს - რამდენად მარტივად შეუძლია მომხმარებელს, მიიღოს მისთვის საჭირო ინფორმაცია.

ენერგომომხმარებლის სამსახურის მოსახრებით, დღესდღეობით ყველაზე მოცულობითი და სრულყოფილი ინფორმაცია მომხმარებლისათვის განთავსებულია შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ საიტზე და ონლაინ დახმარებასაც სთავაზობს. საანგარიშო წლის განმავლობაში დამცველის სამსახურს არაერთხელ უსარგებლია აღნიშნული ონლაინ დახმარებით და მიუწოდებია ინფორმაცია კომპანიის შესაბამისი სამსახურისთვის. რეაგირებაც სწრაფი იყო. ამავე ვებ-გვერდზე აგრეთვე ასახულია შპს „რუსთავის წყალის“ საინფორმაციო ბმული.

რაც შეეხება შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ ვებ-გვერდს, იგი მოიცავს უამრავ ინფორმაცია კომპანიის მიმდინარე სამუშაოებისა და პროექტების შესახებ, მითითებული საკონტაქტო ნომრები, თუმცა არ აქვს ონლაინ დახმარების ჩატი, მონაცემები ხშირად დასმულ კითხვებთან დაკავშირებით. შპს „ბათუმის წყალის“ ანალოგიურად არ აქვს ჩატი, შპს „ქობულეთის წყალს“ და შპს „საგარეჯოს“ დამოუკიდებელი ვებ-გვერდები არ აქვთ, თუმცა გარკვეული ტიპის ინფორმაცი მუნიციპალიტეტის საიტზე არის განთავსებული. დანარჩენ კომპანიებს (საჩხერე, მარნეული და სოგური (მოქმედებს კასპში) - ვებ-გვერდები არ მოიძებნა.

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

წყალმომარაგების შეზღუდვა

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-2 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებლის შესაბამისი ხარისხის სასმელი წყლით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო წყალმომარაგება.

როგორც უკვე არაერთხელ აღინიშნა, მარეგულირებელი კომისიის მიერ დამტკიცებული მომსახურების ხარისხის წესების მიზანი მდგომარეობს მომხმარებლისათვის გაწეული მომსახურების კომერციული ხარისხის გაუმჯობესება, ხოლო წყალმომარაგების სეგმენტში - სასმელი წყლით საიმედო და უწყვეტი მომარაგება. აღნიშნული წესები აგრეთვე განსაზღვრავს მინიმალურ კრიტერიუმებს მომარაგების წყვეტის შემთხვევებისთვისაც.

იმისათვის, რომ 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.

დედაქალაქში მოქმედი ლიცენზიატი კომპანიის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, 2022 წლის განმავლობაში დაფიქსირებული წყლის წყვეტის რაოდენობა ასახულია ცხრილში და მათი ძირითადი გამომწვევი მიზეზი იყო წყალმომარაგების ქსელებზე მიმდინარე საავარიო-აღდგენითი და გადაუდებელი ტექნიკური სამუშაოები.

გეგმიური წყვეტა	არაგეგმიური წყვეტა
201	5398

დამცველის სამსახურში ხშირია მოქალაქეთა სატელეფონო ზარები, რომლებიც გამოხატავენ უკმაყოფილებას წყალმომარაგების ხშირ შეზღუდვასთან დაკავშირებით. განსაკუთრებული ყურადღება ექცევა ისეთ მომხმარებლებს, რომლებთანაც რეგულარულად ხდება სასმელი წყლის მიწოდების შეზღუდვა ერთი და იგივე მიზეზით (მაგალითად, გეგმიური სარემონტო სამუშაოების გამო). ამ შემთხვევებში ენერგომბუდსმენის სამსახური მიმართავს კომპანიას და იკვლევს საკითხთან დაკავშირებულ ფაქტობრივ გარემოებებს. აგრეთვე, მზადდება რეკომენდაციები დაზიანების დროულად აღმოფხვრის შესახებ მომხმარებელთა სათანადო ხარისხის მომსახურების უზრუნველსაყოფად.

კომპანია უყურადღებოდ არ ტოვებს აღნიშნული კატეგორიის საქმეებს, თუმცა პრაქტიკული საქმეების შესწავლამ ცხადყო, რომ ჩატარებული ტექნიკური სამუშაოების დიდი ნაწილი ატარებს ერთჯერად ხასიათს, ანუ, პრობლემა გვარდება იმ მომენტისთვის და შესაძლებელია, გამეორდეს. მოცემული საქმეების განხილვის დროს ენერგომბუდსმენის სამსახურისთვის სირთულეს წარმოადგენს კომპანიის მიერ ტექნიკური სამუშაოს ხარისხის შემოწმება, ვინაიდან აღნიშნული დაკავშირებულია სპეციალისტის ჩართულობასა და სათანადო ტექნიკის გამოყენებასთან, რისი საშუალებაც დამცველის სამსახურს არ გააჩნია.

წყალმომარაგების შეზღუდვის ფაქტებთან დაკავშირებით მოგვმართავენ რეგიონებიც. მაგალითად, 2022 წლის შემოდგომაზე ქ. თელავში, სადაც ოპერირებს საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია, დაფიქსირდა სასმელი წყლით მომსახურების შეფერხება. აღნიშნული პრობლემის შესახებ ენერგომზღუდსმენის სამსახურში შემოვიდა მომხმარებელთა სატელეფონო შეტყობინებები, აგრეთვე დაფიქსირდა ინფორმაცია სოციალურ ქსელში. საკითხთან დაკავშირებით მივმართეთ კომპანიას და მიღებული ინფორმაციით, პრობლემა განპირობებული იყო „სათავე ნაგებობაზე წყლის დებეტის შემცირებით“. კომპანია ცდილობდა, შეენარჩუნებინა წყლის მიწოდების რეჟიმი განრიგისა და წყალმზიდების მეშვეობით, თუმცა სრულად ვერ ხერხდებოდა ყველა აბონენტის წყლით მომარაგება. ამასთან, გამოცხადებული განრიგი ხშირ შემთხვევაში დაცული არ იყო, რაზეც მომხმარებლები გამოხატავდნენ პრეტენზიებს. აღნიშნული პრობლემის გადაწყვეტის მიზნით დაჩქარდა თელავის წყალმომარაგების ქსელის რეაბილიტაცია.

2022 წლის განმავლობაში საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის არეალში დაფიქსირებული სასმელი წყლის წყვეტები ასახულია ცხრილში:

გეგმიური წყვეტა შიდა მიზეზით	გეგმიური წყვეტა გარე მიზეზით
134	21
არაგეგმიური წყვეტა შიდა მიზეზით	არაგეგმიური წყვეტა გარე მიზეზით
1351	212

წყალარინების (საკანალიზაციო) სისტემის გაუმართაობა

საანგარიშო წლის განმავლობაში ენერგომზღუდსმენის სამსახურში დაფიქსირდა წყალარინების ქსელის დაზიანების ფაქტებთან დაკავშირებული საჩივრების უპრეცედენტოდ მაღალი მაჩვენებელი. 2021 წელს საკანალიზაციო ქსელის გამართულად მუშაობის პრობლემაზე რეგისტრირებული იყო 51 განცხადება, ხოლო 2022 წელს - ამ კატეგორიის საქმეები თითქმის გაორმაგდა და შეადგინა 92 განცხადება. განცხადებები ძირითადად მიმართული იყო შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერისა“ და შპს „რუსთავის წყლის“ მიმართ.

გარდა რეგისტრირებული განცხადებებისა, წყალარინების სისტემის ფუნქციონირებასთან დაკავშირებულ საქმეებზე დამცველის სამსახური აწარმოებს სოციალური ქსელის

მონიტორინგსაც, სადაც ყველაზე მეტად ჩანს მომხმარებლების პრეტენზიები წყალმომარაგების კომპანიების მხრიდან არასათანადო მომსახურებასთან დაკავშირებით. უკმაყოფილება სწორედ სასმელი წყლის მიწოდების წყვეტებსა და საკანალიზაციო სისტემის გაუმართავად მუშაობას შეეხება.

შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, საანგარიშო წლის განმავლობაში კომპანიის შესაბამის სამსახურებში დაფიქსირდა 24891 შეტყობინება ქ. თბილისში წყალარინების ქსელის გაუმართაობასთან დაკავშირებით. აღნიშნული რიცხვი ნათლად ასახავს, თუ რა პრობლემების წინაშე დგას დედაქალაქის მოსახლეობა.

ზემოხსენებული სტატისტიკური მონაცემებზე დაყრდნობით, დღეში საშუალოდ 68 შეტყობინება დაფიქსირდა. წყალარინების გაუმართაობა, რა თქმა უნდა, საჭიროებს დაუყოვნებლივ, სწრაფ რეაგირებას. თუ რამდენად უმკლავდება კომპანია თავისი რესურსებით (წარმოდგენილი ინფორმაციით, 15 ბრიგადა, სამუშაოს სხვადასხვა სპეციფიკის გათვალისწინებით, რომელთა შემადგენლობაში შედის 188 თანამშრომელი) პრობლემური საკითხების გადაწყვეტას, შეგვიძლია დავასკვნათ მომხმარებლების კმაყოფილების შეფასებით, რაც, რბილად რომ ვთქვათ, არც თუ ისე მაღალია.

ამიტომ, ენერგომომზადების სამსახურის ინიციატივით შეიქმნა სამუშაო ჯგუფი, რომელიც შედგება შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერისა“ და დამცველის სამსახურის წარმომადგენლებისაგან. ეს სამუშაო ჯგუფი ბიუროკრატიული მექანიზმების გვერდის ავლით ახორციელებს სატელეფონო, სოციალური ქსელით მიღებული ინფორმაციის შესწავლას. ამასთან, ოპერატიულად ხდება კომპანიის უფლებამოსილი წარმომადგენლის ინფორმირება არსებული პრობლემის შესახებ და კომპეტენტური სამსახურის ჩართვა. სამუშაო ჯგუფის მუშაობა სცილდება დადგენილ სამუშაო საათებს და აღმოჩნდა ეფექტური. კომპანიამ დროულად გადაწყვიტა არაერთი პრობლემური საკითხი.

წყალარინების სისტემის გამართულად მუშაობის უზრუნველსაყოფად მოქმედი ტექნიკური რეგლამენტი ადგენს აუცილებელ მოთხოვნებს საკანალიზაციო სისტემაში ჩამდინარე წყლის ჩაშვებასთან დაკავშირებით. ეს მოთხოვნები განსაზღვრავს ჩამდინარე წყლებში არსებული დაბინძურებული ნივთიერებების დასაშვებ ნორმებს (კონცენტრაციებს) და, შესაბამისად, მოითხოვს როგორც სისტემის ოპერატორებისგან, ასევე მომხმარებლებისგან გარკვეული ვალდებულებების შესრულებას. მაგალითად, მომხმარებლებს ეკრძალებათ წყალარინების (საკანალიზაციო) სისტემაში ისეთი ნივთიერებების ჩაშვება, რომლებმაც თვითონ ან სისტემაში არსებულ სხვა ნივთიერებებთან ურთიერთქმედების შედეგად შეიძლება გამოიწვიოს ხანძარი ან აფეთქება, სისტემის დაზიანება ქიმიური ან მექანიკური ზემოქმედების სახით. აგრეთვე, დაუშვებელია მყარი და წებოვანი მასალების, კოროზიის გამომწვევი ან აგრესიული ნივთიერებების, ცოცხალი ორგანიზმების და ნებისმიერი რადიოაქტიური ნარჩენების შემცველი მოხმარებული წყლის ჩაშვება. ასევე აკრძალულია

ისეთი წყლის ან ნარჩენის ჩაშვება, რომელიც შეიცავს ცხიმებს, ცვილებს, საცხებს ან ზეთებს, ან ამ ნივთიერებებთან დაკავშირებულ ცხოველურ ან მცენარეულ მასას.

ზოგიერთი ქიმიური ნივთიერება შეიძლება სისტემაში გამყარდეს კონკრეტული ტემპერატურული ზემოქმედების შედეგად. აღნიშნული ფაქტები ფიქსირდება მრავლად, რაც ქმნის წყალარინების სისტემის გაბიდვნისა და გაუმართავად მუშაობის მაღალ რისკს. მკვეთრი არასასიამოვნო სუნის მქონე ნივთიერებები (ქიმიკატები, ოდორანტები, აქროლადი გამხსნელები და ა.შ.) ხშირ შემთხვევაში იწვევენ ატმოსფერული ჰაერის დაბინძურებას და ხელს უშლიან აგრეთვე სატუმბო სადგურებისა და წყლის გამწმენდი ნაგებობების ნორმალურ ფუნქციონირებას, საფრთხეს უქმნიან გამწმენდ ნაგებობებში მომუშავე პერსონალის ჯანმრთელობასაც კი.

აღნიშნული საკითხი საჭიროებს მეტ ყურადღებას და მიგვაჩნია, რომ ტექნიკური რეგლამენტის მოთხოვნების საფუძველზე მომხმარებლებისათვის რეგულარულად უნდა ტარდებოდეს საინფორმაციო კამპანია. საინფორმაციო კამპანიის პირობებში უნდა შემუშავდეს კონკრეტული რეკომენდაციები სხვადასხვა კატეგორიის მომხმარებლებისთვის. შესაბამისად, მაღალი სამომხმარებლო ცნობიერების პირობებში ლიცენზიატ კომპანიებს შეეძენებათ ნაკლები პრობლემა წყალარინების ქსელის გაუმართავად ფუნქციონირებასთან დაკავშირებით.

სასმელი წყლის ხარისხის კონტროლი

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

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

დამცველის სამსახურში დაფიქსირებული ნებისმიერი პრეტენზია სასმელი წყლის ვარგისიანობასთან დაკავშირებით იგზავნება სურსათის ეროვნულ სააგენტოში შესაბამისი

კვლევის ჩატარების მიზნით. სააგენტო წარმოადგენს დამოუკიდებელ, მიუკერძოებელ ორგანოს და მისი ლაბორატორიის ანალიზის პასუხი მიიჩნევა სანდოდ.

სასმელი წყლის დაბინძურების ფაქტის მტკიცების ტვირთი ხშირ შემთხვევაში გადადის უშუალოდ მომხმარებელზე. ამგვარად, სასმელი წყლის ხარისხთან დაკავშირებული სადავო საკითხის შესწავლა გარკვეულ სირთულეებთან არის დაკავშირებული. მაგალითად, სასმელი წყლის დაბინძურების ამსახველი ვიდეო-ჩანაწერი/ფოტო-მასალა კომპანიისათვის არ წარმოადგენს საკმარის მტკიცებულებას იმისათვის, რომ აიღოს პასუხისმგებლობა სასმელი წყლის დაბინძურების ფაქტზე. ხშირ შემთხვევაში, სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანია თავს არიდებს მოცემული კატეგორიის საქმეების სიღრმისეულ შესწავლას და უმრავლეს შემთხვევაში აღნიშნავს, რომ სასმელი წყლის დაბინძურება გამოწვეულია მომხმარებლის მფლობელობაში არსებული დაზიანებული წყალმომარაგების ქსელით. იმ არგუმენტს, რომ დაზიანებული მილის შემთხვევაში დაბინძურებული (მღვრიე) წყალი უნდა მოდიოდეს რეგულარულად და არა ერთჯერადად, კომპანია არ იზიარებს.

2022 წელს კახეთის რეგიონში (ქ. თელავი) წყალმომარაგების ქსელში დაფიქსირდა დაბინძურებული წყლის შედინება, რაც დაკავშირებული იყო სათავე ნაგებობის, სატუმბო სადგურისა და მაგისტრალური წყალსადენის სარეაბილიტაციო სამუშაოების წარმოებასთან. მოსახლეობის ნაწილი გამოხატავდა უკმაყოფილებას, რომ ონკანში მოედინებოდა მღვრიე, არასასიამოვნო სუნისა და შეფერილობის მქონე წყალი. ამ ინფორმაციის გავრცელების შედეგად კომპანიამ შეწყვიტა წყლის მიწოდება ორი დღით. ენერგომზდსმენის კახეთის წარმომადგენლის ინიციატივით, დამცველის სამსახურმა მიმართა სურსათის ეროვნულ სააგენტოს წყლის ხარისხის შემოწმების თხოვნით. წყლის სინჯების აღება განხორციელდა მხოლოდ მოსახლეობისათვის სასმელი წყლის მიწოდების აღდგენის შემდეგ (ქ. თელავის 5 სხვადასხვა ლოკაციიდან), რა დროსაც დაადასტურა სასმელი წყლის ვარგისიანობა.

ხსენებული კატეგორიის საქმეებისთვის დამახასიათებელ სირთულეს წარმოადგენს ის ფაქტი, რომ ვერ ხერხდება ფაქტზე რეაგირება და სინჯის აღება დაბინძურების მომენტში. მიგვაჩნია, რომ საკითხი საჭიროებს დამატებით შესწავლასა და ანალიზს დაინტერესებული პირების მიერ, რომ ოპერატიულად მივიღოთ შედეგები.

მრიცხველის ჩვენებების აღება

საანგარიშო პერიოდში, ისევე როგორც გასულ წლებში, აქტუალურ საკითხად რჩება წყალმომარაგების კომპანიის წარმომადგენლების მიერ მრიცხველის ჩვენებების არარეგულარულად წაკითხვის შემთხვევები. ენერგომზდსმენის სამსახურს მომართეს მომხმარებლებმა, რომლებმაც გამოხატეს პრეტენზია აღნიშნულ ფაქტებთან დაკავშირებით.

მარეგულირებელი კომისიის მიერ დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-6 მუხლის თანახმად, „ინდივიდუალური მრიცხველის არსებობის შემთხვევაში, მოხმარებული სასმელი წყლის აღრიცხვა და საფასურის დარიცხვა უნდა განხორციელდეს ყოველთვიურად“.

2022 წელსაც დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც სასმელი წყლის მრიცხველის ჩვენებების აღება არ ხდებოდა ხანგრძლივი პერიოდის განმავლობაში (3 თვიდან დაწყებული 2 წლამდე). ამ დროს მომხმარებლის სააბონენტო ბარათზე აისახება ე.წ. შეფასებითი ჩვენებები, რაც გამოიანგარიშება წინა თვეების მონაცემებზე დაყრდნობით. მოგვიანებით, მრიცხველის რეალური ჩვენებები აისახება აბონენტის ბარათზე და ხდება თანხის კორექტირება. ენერგომზღუდსმენს მომართავენ იმ შემთხვევაში, თუ კორექტირების შედეგად დარიცხვა მკვეთრად გაზრდილია. დარიცხვა ზოგჯერ სოლიდურ თანხას აღწევს და მისი ერთიანად გადახდის შესაძლებლობა ბევრ მომხმარებელს არ აქვს. მიგვაჩნია, რომ მომხმარებლების პრეტენზიები სამართლიანია, ვინაიდან ლიცენზიატი კომპანიის მხრიდან ირღვევა დადგენილი წესები.

აღნიშნული შეფასება არ ეხება ისეთ შემთხვევებს, როდესაც კომპანიის წარმომადგენელს მომხმარებელი არ უშვებს აღრიცხვის კვანძთან ჩვენების წასაკითხად, რაც მიიჩნევა საქმიანობისთვის აშკარა ხელის შეშლად. მოქმედი წესების თანახმად, იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი ერთი თვის განმავლობაში ზედიზედ ორჯერ განზრახ არ დაუშვებს მიმწოდებლის წარმომადგენელს სასმელი წყლის მრიცხველთან, კომპანიას აქვს უფლება, შეუწყვიტოს მომხმარებელს სასმელი წყლით მომარაგება.

საანგარიშო წლის განმავლობაში დამცველის სამსახურის წარმოებაში არსებული ზემოხსენებული კატეგორიის საქმეებიდან ყურადსაღებია ერთ-ერთი იურიდიული პირის მიერ წარმოდგენილი განცხადება შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მიმართ, რომელიც შეეხება წყლის მრიცხველის ჩვენებების არასწორად დაფიქსირებას კომპანიის მიერ. ამ ფაქტმა გამოიწვია გაზრდილი გადასახადი, რამაც გამოიწვია მომხმარებლის მხრიდან სამართლიანი პრეტენზია. დავა დაიწყო ჯერ კიდევ 2021 წელს.

ჩვენების შეცდომით აღება (შემთხვევა პრაქტიკიდან)

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმოებაში 2022 წელს იყო ერთ-ერთი სადავო საკითხი, რომელიც თავისი შინაარსით გამოირჩეოდა სტანდარტული ტიპის საქმეებისაგან. ყურადსაღებია ამ საკითხის ფაქტობრივი გარემოებები და დავის განხილვის შედეგები. კერძოდ:

*შპს „3...“ წარმომადგენს სასმელი წყლის მომხმარებელს და ობიექტის სასმელი წყლის მოხმარება აღირიცხება ორი “kamstrup”-ის ტიპის №*****38 და №*****39 მრიცხველით, რომელიც განთავსებულია მომხმარებლის კუთვნილ დაცულ ტერიტორიაზე (ეზოში - ორ სხვადასხვა ადგილას). აღნიშნული მრიცხველები წარმომადგენენ ჰკვიან (ე.წ. „სმარტ“)*

აღრიცხვის სისტემებს, რომლის ჩვენებებიც ფიქსირდება დისტანციურად, მომხმარებლის შიდა ტერიტორიაზე შესვლის გარეშე.

კომპანიის განმარტებით, 2022 წლის თებერვლის თვეში, აბონენტს გადასახადი დაერიცხა მრიცხველების ჩვენებების მიხედვით. მრიცხველზე №*****38 დაფიქსირდა ჩვენება 2 872.89 და ხარჯმა შეადგინა 1 521.46 ₾, ღირებულებით - 9 894.02 ლარი (სადავო დარიცხვა), ხოლო მეორე მრიცხველზე №*****39 დაფიქსირდა ჩვენება 2402.79, ხარჯმა შეადგინა 28.09 ₾, თანხით - 182.67 ლარი. მთლიანობაში დავალიანებამ შეადგინა - 10 077.46 ლარი.

2021 წლის მაისის თვეში აბონენტს შეუწყდა სასმელი წყლის მიწოდება დავალიანების გამო. წყლის შეწყვეტის დროს №*****38 მრიცხველზე რეალურად ფიქსირდებოდა ჩვენება - 1 353, ხოლო №*****39 მრიცხველზე ჩვენება - 2 034. თუმცა, კომპანიის წარმომადგენლის მიერ შეცდომით მოხდა არსებული ჩვენებების მონაცემთა ბაზაში შეტანა.

საქმის მასალების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ №*****39 მრიცხველზე ანათვალის დისტანციურად დაფიქსირება და წყლის ხარჯის დარიცხვა ჩვეულებრივ გრძელდება მომდევნო თვეების განმავლობაში, რაც ელექტრონული ქვითრებით - მოკლეტექსტური შეტყობინების სახით ეგზავნება მომხმარებელს მობილური ტელეფონის ნომერზე, ხოლო აბონენტის პირადი აღრიცხვის ბარათში №*****38 მრიცხველის ხარჯთან დაკავშირებით არანაირი ინფორმაცია არ მოიპოვება 2021 წლის 20 მაისიდან - 2022 წლის 23 თებერვლამდე, 8 თვის განმავლობაში.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მოთხოვნის საფუძველზე, კომპანიამ ასევე წარმოადგინა №*****38 ულტრაბერიტი მრიცხველის მეხსიერებაში დაფიქსირებული ჩანაწერები, რომლის მიხედვითაც 2021 წლის 26 აპრილის შემდგომ თვეებში: ივნისში, ივლისში, აგვისტოში, სექტემბერში, ოქტომბერში, ნოემბერსა და დეკემბერში ფიქსირდება მცირე და უმნიშვნელო ხარჯები (საშუალოდ - 1 ₾-მდე), ხოლო 2022 წლის 26 იანვარს ხსენებულ მრიცხველს დაფიქსირებული აქვს ჩვენება - 1805.074, წყლის ხარჯი - 446.744 ₾, რომელიც გაურკვეველი მიზეზების გამო არ აისახა აბონენტს პირად ბარათში და არ ეცნობა მომხმარებელს კანონით დადგენილი წესით. 2022 წლის 23 თებერვალს ამავე მრიცხველზე დაფიქსირდა ახალი ჩვენება - 2872.894, ხარჯმა შეადგინა - 1067.820 ₾. რომლის ღირებულებაც - 9894.02 ლარი ერთიანად დაერიცხა მომხმარებელს პირადი აღრიცხვის ბარათზე.

როგორც ზემოთ აღინიშნა, 2021 წლის მაისში არასწორად შეიტანეს მომხმარებლის №*****38 მრიცხველის ჩვენება (2034) კომპანიის მონაცემთა ელექტრონულ ბაზაში, რის შემდეგაც არათუ გამოსწორდა შეცდომა, არამედ მომდევნო 8 თვის განმავლობაში საერთოდ აღარ ჩანს ინფორმაცია აბონენტის პირადი აღრიცხვის ბარათში. შესაბამისად, კომპანიის მიერ აბონენტის პირადი აღრიცხვის ბარათში არ ფიქსირდებოდა და მომხმარებელთან არ იგზავნებოდა №*****38 მრიცხველზე ხარჯის შესახებ ინფორმაცია, მათ შორის აღნიშნული არ მიეწოდებოდა ელექტრონული ქვითრების მეშვეობით. მომხმარებელს მითითებული მრიცხველის მიერ აღრიცხული წყლის ხარჯისა და მისი საფასურის შესახებ მხოლოდ მას შემდეგ გაეგზავნა ელექტრონული ქვითარი, რაც მრიცხველის ჩვენება გადაცდა კომპანიის მონაცემთა ბაზაში არასწორად დაფიქსირებულ ჩვენებას (2034) და შეადგინა 2872.913.

კომპანიის მიერ 2022 წლის 21 მარტს შედგა აბონენტის შემოწმების აქტი, რომლის მიხედვითაც „აღნიშნულ მისამართზე ობიექტი იყო დაკეტილი და არ ფუნქციონირებდა.

ობიექტის გახსნის შემდეგ აღმოჩნდა შიდა წერტილებში ჟონვა, რამაც გამოიწვია აღნიშნული დავალიანება“. აღსანიშნავია, რომ დოკუმენტს არ ერთვის შიდა დაზიანების ამსახველი რაიმე მტკიცებულება (ფოტო/ვიდეო მასალა).

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ პირველი მუხლის პირველი და მეორე პუნქტების მიხედვით, წესები არეგულირებს სასმელი წყლის მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის ურთიერთობებს სასმელი წყლის წყალმომარაგების სისტემის მეშვეობით სასმელი წყლის ყიდვის, გაყიდვის, მიწოდებისა და მოხმარების დროს. ამ წესებით დადგენილი პირობები სავალდებულოა ყველა იმ პირისათვის, რომელიც ახორციელებს მომხმარებელთა წყალმომარაგებას ან/და სასმელი წყლის მოხმარებას. ამ წესებთან შეუსაბამო ვალდებულებების დაკისრება აკრძალულია.

წესების მე-9 მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, მოხმარებული სასმელი წყლის საფასურის გადახდა უნდა განხორციელდეს ყოველთვიურად, ხოლო მე-6 პუნქტის შესაბამისად, ინდივიდუალური მრიცხველის არსებობის შემთხვევაში, მოხმარებული სასმელი წყლის აღრიცხვა და საფასურის დარიცხვა უნდა განხორციელდეს ყოველთვიურად, გარდა ამ წესებით პირდაპირ გათვალისწინებული შემთხვევისა. ამავე მუხლის მე-14 პუნქტის მიხედვით, ქვითარი საცალო მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს შეძლებისდაგვარად ერთსა და იმავე დროს. ქვითრის არმიღება მომხმარებელს არ ათავისუფლებს მოხმარებული სასმელი წყლის საფასურის გადახდის ვალდებულებისაგან.

საქმის მასალებში წარმოდგენილია შპს „საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს“ დასკვნა, რომლის თანახმად, მრიცხველი მუშაობს ცდომილების გარეშე და ცნობილია ვარგისად შემდგომი ექსპლუატაციისათვის.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მომხმარებლის №*****38 მრიცხველმა აღრიცხა წყლის ხარჯი და მისი გამართულობა დადგენილია ლაბორატორიული დასკვნით. ენერგომომუდსმენის სამსახურს მიაჩნია, რომ მომხმარებლის მფლობელობაში არსებულ დაცულ ტერიტორიაზე სასმელი წყლის გაჟონვისას, კომპანიის მიერ წესებით დადგენილი ვალდებულების - სასმელი წყლის ღირებულებისა და მომსახურების დარიცხვის შესრულების პირობებში, მომხმარებელს საშუალება ექნებოდა სათანადო რეაგირება მოეხდინა გაჟონვის აღმოსაფხვრელად. კომპანიის მიერ აღრიცხვიანობის წესის დაცვა უზრუნველყოფდა მიყენებული ზიანის (ნაწილობრივ) თავიდან აცილებას.

თანხის უსაფუძვლო დარიცხვა

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმოებაში სადავო საკითხების დიდი ნაწილი შეეხება მოქალაქეების პრეტენზიებს კომპანიის მხრიდან უსაფუძვლოდ დარიცხულ გადასახადებთან დაკავშირებით. დარიცხვის საფუძვლები განსხვავდება: ზოგ შემთხვევაში მომხმარებლებს სთხოვენ 3 წელზე მეტი პერიოდის დავალიანების გადახდას, ზოგიერთი

შემთხვევა შეეხება ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული დავალიანების გადახდის მოთხოვნას. აგრეთვე, დაფიქსირდა სულადობის არასწორი მონაცემების საფუძველზე განხორციელებული დარიცხვები და სხვ.

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

თანხის დარიცხვა სულადობით

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

ენერგომომწოდებლის სამსახურში სასმელი წყლის საფასურის სულადობით დარიცხვასთან დაკავშირებული საქმეები შეიძლება დაიყოს ორ კატეგორიად: ა) სულადობის არასწორი მონაცემების საფუძველზე განხორციელებული დარიცხვა; ბ) დარიცხვა არცხოვრების პირობებში.

რეგისტრირებული განცხადებებიდან იკვეთება საკითხები, როდესაც მომხმარებლები არ ეთანხმებიან სასმელი წყლის საფასურის დარიცხვას, ვინაიდან კომპანია ეყრდნობა არასწორ მონაცემებს სულადობის შესახებ. როგორც ცნობილია, სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანიები სულადობრივ დარიცხვას ახორციელებენ კონკრეტულ მისამართზე რეგისტრირებული პირების რაოდენობის შესაბამისად საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მონაცემებზე დაყრდნობით.

დამცველის სამსახურის წარმოებაში არის განცხადებები, რომელთა შინაარსის მიხედვით, მოქალაქეები ასაჩივრებენ კომპანიის მხრიდან დარიცხულ ყოველთვიურ საფასურს სულადობის საფუძველზე იმ გარემოებაზე მითითებით, რომ არ ცხოვრობენ ან ნაწილობრივ იმყოფებიან რეგისტრაციის მისამართზე. ასეთ შემთხვევებში ფაქტის დადასტურება ხდება სხვა კომუნალური მომსახურებით სარგებლობის დამადასტურებელი დოკუმენტაციით (მაგ. ელექტროენერგიისა და ბუნებრივი გაზის ლიცენზიატებისგან გაცემული აბონენტის ბრუნვის ისტორიებით, ქვეყანაში არყოფნის შემთხვევაში, აგრეთვე საკონსულო აღრიცხვაზე ცნობით და ა.შ.). იმ შემთხვევაში, თუ მისამართზე ფიქსირდება ელექტროენერგიისა და

ბუნებრივი გაზის ნულოვანი ხარჯი, ეს მონაცემები ჩაითვლება უტყუარ მტკიცებულებად, რომ ბინაში არავინ ცხოვრობდა და, შესაბამისად, არ ხდებოდა სასმელი წყლის მოხმარება. ეს უკანასკნელი გარემოება არის განმსაზღვრელი, ვინაიდან საფასურის დარიცხვის უმთავრეს პირობას უნდა წარმოადგენდეს სასმელი წყლის მოხმარების ფაქტის არსებობა.

ძველი მესაკუთრის დავალიანება

უძრავი ქონების შეძენისას ხშირია შემთხვევები, როდესაც ახალი მესაკუთრე აღმოჩნდება ძველი მესაკუთრის მიერ გადაუხდელი სასმელი წყლის დავალიანების წინაშე. ამ კატეგორიის საქმეების მცირე რაოდენობა დღემდე არის წარმოებაში ენერგომბუდსმენის სამსახურში. ასეთ შემთხვევებში, საკითხის შესწავლა იწყება უძრავი ქონების ნასყიდობის ხელშეკრულებით, რომელშიც აისახება მყიდველის ნების გამოხატვის ფაქტი - აიღო თუ არა მან გამყიდველის მიერ დატოვებული დავალიანების გადახდის ვალდებულება. მხოლოდ ამ გარემოების დადასტურების შემთხვევაში წარმოიშობა ახალი მესაკუთრის ვალდებულება, გადაიხადოს ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული ვალი. სხვა დანარჩენ შემთხვევაში, დამცველის სამსახური ხელმძღვანელობს „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესებით“, რომელიც განსაზღვრავს, რომ დაუშვებელია, მიმწოდებლის მიერ ერთი მომხმარებლის დავალიანების გადაკისრება სხვა მომხმარებელზე, ამ უკანასკნელის წერილობითი თანხმობის გარეშე.

ყოველ კონკრეტულ განცხადებაზე ენერგომბუდსმენის სამსახური ეცნობა ამონაწერს საჯარო რეესტრიდან, რომლის საფუძველზეც დასტურდება საკუთრების უფლების წარმოშობის თარიღი, რაც შესაძლებლობას იძლევა ზუსტად განისაზღვროს დავალიანების წარმოშობის თარიღიც. რაც შეეხება კომპანიას, აღნიშნული წესები მოიცავს წყალმომარაგების დავალიანების გადატანის შესაძლებლობას ძველი მესაკუთრის ახალ მისამართზე, თუ იგი მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მოქმედების არეალში ხვდება.

ხანდაზმული დავალიანება

წინა წლებთან შედარებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში მკვეთრად შემცირდა მომართვები სამი და მეტი წლის წინ დაგროვებული დავალიანების ჩამოწერასთან დაკავშირებით. აღნიშნული განპირობებულია იმ გარემოებით, რომ ენერგომბუდსმენის დიდი ძალისხმევით სისტემურად მოწესრიგდა მოცემული კატეგორიის საკითხები.

როგორც ცნობილია, სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანია ვალდებულია, ანგარიშსწორების ქვითარში განცალკევებულად ასახოს ის დავალიანება, რომლის წარმოშობის მომენტიდან გასულია 3 წელზე მეტი პერიოდი. ამასთან, ეს დავალიანება მომხმარებელს პირდაპირი წერილობითი ფორმით არ უნდა ჰქონდეს აღიარებული ან/და არ უნდა არსებობდეს მხარეთა შორის შეთანხმება ამ დავალიანების გადანაწილებაზე. ამასთან,

დაუშვებელია, მომხმარებლის პირდაპირი მითითების გარეშე, მიმწოდებლისთვის გადახდილი თანხის მიმართვა ამ დავალიანების დასაფარად. ასეთ შემთხვევაში, ზედმეტად გადახდილი თანხა გათვალისწინებული იქნება მომდევნო ანგარიშსწორებისას.

წყალმომარაგების ქსელზე მიერთება

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში განსაკუთრებული ყურადღების საგანს წარმოადგენს საკითხები, რომლებიც წყალმომარაგების ქსელზე მიერთებას შეეხება. ნებისმიერი მოქალაქე, რომელიც მიმართავს სასმელი წყლის მიმწოდებელ კომპანიებს ახალ მომხმარებლად რეგისტრაციის თხოვნით, უპირველეს ყოვლისა, დაინტერესებულია დროულად მიიღოს სასმელი წყალი და ისარგებლოს სათანადო მომსახურებით. ახალი მომხმარებლის წყალმომარაგების სისტემაზე მიერთების საფასური დგინდება მისაერთებელი სასმელი წყლისა და წყალარინების მილების მოთხოვნილი დიამეტრის მიხედვით.

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

მომსახურების მიღების მსურველი პირის მიერ წარდგენილი განაცხადის დამტკიცება განაწილების ლიცენზიატს აკისრებს ვალდებულებას, წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მიერთების მსურველს (განმცხადებელს), გაუწიოს მომსახურება და უზრუნველყოს იგი მის კუთვნილ ტერიტორიამდე წყალმომარაგებისათვის საჭირო მომსახურებითა და საშუალებებით (სრული ტექნოლოგიური ციკლით), ხოლო წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მიერთების მსურველი (განმცხადებელი) კისრულობს ვალდებულებას, გადაიხადოს წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური და დაიცვას მოქმედი კანონმდებლობითა და ამ წესებით განსაზღვრული პირობები. ქსელზე 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 უძრავი ქონების გაყოფას (აბონენტის გაყოფას) და არსებობს გამოყოფილი ქონების მესაკუთრის მიერ აბონენტად რეგისტრაციის მოთხოვნა.

წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მომხმარებლის (საცხოვრებელი ადგილის, საწარმოს ან სხვა ობიექტის) მიერთების წესები და მოთხოვნები ასევე ვრცელდება იმ არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლის კუთვნილი ობიექტის წყალმომარაგების აღდგენაზე, რომელსაც სასმელი წყალი აღარ მიეწოდება და ბოლო 10 წლის განმავლობაში ამ ობიექტზე მომხმარებელს წყალმომარაგების სისტემიდან არ მოუხმარია სასმელი წყალი და არც მიუშვრთავს წყალმომარაგების ლიცენზიატისათვის წყალმომარაგების აღდგენის მოთხოვნით (იმავე პერიოდში).

ქსელზე მიერთების ვადების დარღვევასთან დაკავშირებით დამცველის სამსახურს ხშირად მომართავენ მოქალაქეები. უმრავლეს შემთხვევაში ლიცენზიატი კომპანია მიუთითებს, რომ დაგვიანება გამოწვეულია ადმინისტრაციული ორგანოს მიერ რაიმე სახის თანხმობის ან ნებართვის გაცემის ვადის გადაცილებაზე, რომლის გარეშეც დაუშვებელია მოთხოვნილი მიერთებისათვის საჭირო საპროექტო, სამშენებლო ან/და სამონტაჟო სამუშაოების წარმოება. ასეთ შემთხვევაში, ხდება მიერთებისათვის განსაზღვრული ვადის დინების შეჩერება გადაცილების პერიოდით. იმ შემთხვევაში, თუ ადმინისტრაციული ორგანოს ნებართვის დადგენილ ვადაში გაუცემლობა გამოწვეულია ლიცენზიატი კომპანიის არასათანადო მოქმედებით/უმოქმედობით, მაშინ ვადის დინება არ ჩერდება.

შემთხვევები პრაქტიკიდან:

ენერგომომზადების სამსახურში 2022 წლის სექტემბრის თვეში შემოვიდა მოქალაქე გ.ბ.-ის განცხადება, რომელიც გამოხატავდა პრეტენზიას წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მომხმარებლის მიერთების ვადების დარღვევის გამო. აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით კომპანიამ წარმოადგინა ახსნა-განმარტება, რომ მიმდინარეობდა ობიექტისათვის წყალმომარაგება-წყალარინების გარე ქსელების პროექტის დამუშავება, აგრეთვე, სრულდება პროცედურები სათანადო ნებართვის აღებისა და სამშენებლო-სამონტაჟო სამუშაოების შესასრულებლად. მიწის გათხრითი სამუშაოების ნებართვის მოპოვება დროულად ვერ მოხერხდა, კომპანიას დასჭირდა დამატებითი დრო დოკუმენტაციის მოსაწესრიგებლად.

საქმის მასალების შესწავლამ ცხადყო, რომ წყალმომარაგების კომპანიის წარმომადგენლებმა დაგვიანებით დაიწყეს მიერთების სამუშაოებისათვის აუცილებელი მოქმედებების განხორციელება. აღნიშნულმა ფაქტორმა განაპირობა ის გარემოება, რომ ნაცვლად 31 აგვისტოსი (ქსელზე მიერთების ბოლო ვადა), სამუშაოები დასრულდა 11 ნოემბერს.

დამცველის სამსახურის ჩარევის შედეგად მიერთების მსურველის ობიექტში მოეწყო წყალმომარაგება-წყალარინება. ამასთან, აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ ბატონ გ.ბ.-ს უკან დაუბრუნდა ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური.

2022 წლის ოქტომბერში კოლექტიურად მოგვმართა სამმა მოქალაქემ, რომლებიც ითხოვდნენ დახმარებას წყალარინების ქსელზე მიერთების საკითხში.

წყალმომარაგების კომპანიის ინფორმაციით, ვადების დარღვევა გამოიწვია ადმინისტრაციული ორგანოს ქმედებამ და ჩასატარებელი სამუშაოების სირთულემ. შესაბამისად, დადგენილ ვადებში ვერ მოხერხდა სამშენებლო-სამონტაჟო სამუშაოების დასრულება. მოცემულ შემთხვევაშიც განმცხადებლებს გაუნახევრდათ მიერთების საფასური.

მიგვაჩნია, რომ ზემოხსენებული მაგალითები კარგად წარმოაჩენს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მნიშვნელოვან როლს მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის კუთხით.

ტარიფები წყალმომარაგების სექტორში

წყალმომარაგების სექტორში მოქმედი სატარიფო რეგულირებას დაქვემდებარებული საწარმოებისთვისაც ტარიფების გაანგარიშების საფუძველს წარმოადგენს „ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ“ საქართველოს კანონი და მის შესაბამისად კომისიის მიერ შემუშავებული და დამტკიცებული სატარიფო მეთოდოლოგია. აღნიშნული მეთოდოლოგიის საუძველზე ტარიფები დგინდება 3 წლის ვადით.

წყალმომარაგების სექტორში მოქმედი რეგულაციები განსაზღვრავენ მომხმარებლების კატეგორიებს სასმელი წყლის მოხმარების მიზნებიდან გამომდინარე: ფიზიკური პირები, რომლებიც სასმელ წყალს საყოფაცხოვრებო მიზნებისთვის მოიხმარენ, წარმოადგენენ საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებს, ხოლო ყველა დანარჩენი მომხმარებელი განეკუთვნება არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელების კატეგორიას. არსებული პრაქტიკის თანახმად, ძირითადად ესენი არიან იურიდიული პირები, იქნება ეს საჯარო სამართლის იურიდიული პირის/ადმინისტრაციული ორგანოს, კერძო სამართლის იურიდიული პირის თუ არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირის სტატუსით არსებული ორგანიზაციები მიუხედავად მათი საქმიანობის შინაარსისა.

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

ამასთან, ყურადსაღებია კიდევ ერთი საკითხი, რომელიც საოჯახო ტიპის სასტუმროებს ეხება. მოქმედი წესების მე-9 მუხლის მეორე პუნქტის თანახმად, „საოჯახო სასტუმროს მფლობელ მომხმარებელად მიიჩნევა ფიზიკური პირი, რომელიც სასმელ წყალს ყიდულობს ერთდროულად საკუთარი საყოფაცხოვრებო მოხმარებისთვის და მის საცხოვრებელ ადგილზე ტურისტთა განსათავსებლად, მათი სისტემატიური და ორგანიზებული მომსახურებისათვის“.

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

ა) სასმელი წყლის მოხმარება მთელ ობიექტზე აღირიცხოს ერთობლივად, რა შემთხვევაშიც, არასაყოფაცხოვრებო ტარიფი დაერიცხება მოხმარებული სასმელი წყლის მხოლოდ იმ ოდენობას, რაც აღემატება თვის განმავლობაში 25 მ³-ს; ან

ბ) სასმელი წყლის მოხმარება უძრავი ქონების იმ ნაწილზე, სადაც ხორციელდება ტურისტების მომსახურება, აღირიცხოს განცალკევებულად, რა შემთხვევაშიც, მოხმარებული სასმელი წყლის საფასური არასაყოფაცხოვრებო ტარიფით დაერიცხება მხოლოდ ამ ნაწილზე აღრიცხულ ოდენობას.

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

მარეგულირებელმა კომისიამ არაერთხელ აღნიშნა, რომ ზემოხსენებული საკანონმდებლო ცვლილებები შეეხება მხოლოდ საოჯახო ტიპის სასტუმროებს, სადაც უშუალოდ მესაკუთრეებიც ცხოვრობენ და განათავსებენ სტუმრებსაც. ხოლო იმ პირებზე, რომლებიც აქირავებენ ბინებს, როგორც დღიურად, ასევე გრძელვადიანი პერიოდით და თავად ამ ბინებში არ ცხოვრობენ, ე.წ. ჰიბრიდული ტარიფი არ გავრცელდება და კვლავაც სასმელი წყლისთვის საყოფაცხოვრებო ტარიფს გადაიხდიან.

ენერგომუდსმენის სამსახურში ბოლო სამი წლის მანძილზე აღნიშნული კატეგორიის საქმეებზე მომართვა არ დაფიქსირებულა. შესაბამისად, ამ საკითხის რეგულაციებში მოქცევამ და ე.წ. ჰიბრიდული ტარიფის შემოღებამ ჩამოართვა კომპანიებს ინტერპრეტაციის შესაძლებლობა: კერძოდ, წყლის მოხმარების მიზნობრიობა განსაზღვრონ თავისი შეხედულებისამებრ და ხელოვნურად გაზარდონ ტარიფი.

მოქმედი ტარიფები

2021-2023 სატარიფო რეგულირების პერიოდში დადგენილი ტარიფები (დღგ ჩათვლით) ლიცენზიატი კომპანიების მიხედვით:

საყოფაცხოვრებო მომხმარებლები:

გამრიცხველიანებული მომხმარებლების ტარიფები (კუბ/მ)

	სამომხმარებლო ტარიფი დღ-ს ჩათვლით
შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“	0.499 თეთრი
შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“	0.500 თეთრი
შპს „რუსთავის წყალი“	0.500 თეთრი
შპს „მარნეულის სოფლის წყალი“	0.393 თეთრი
შპს „საჩხერის წყლის კომპანია“	1.543 თეთრი
შპს „ბათუმის წყალი“	0.510 თეთრი
შპს „ქობულეთის წყალი“	ადგილობრივი მუნიციპალიტეტის მიერ დადგენილი ტარიფები
შპს „სოფური“	0.084 თეთრი
შპს „საგარეჯო“	0.995 თეთრი

გაუმრიცხველიანებული მომხმარებლების ტარიფები (სულადობით)

	სამომხმარებლო ტარიფი დღ-ს ჩათვლით
შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“	2.395 თეთრი
შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“	4.518 თეთრი
შპს „რუსთავის წყალი“	3.007 თეთრი
შპს „მარნეულის სოფლის წყალი“	1.650 თეთრი
შპს „საჩხერის წყლის კომპანია“	4.923 თეთრი
შპს „ბათუმის წყალი“	2.626 თეთრი
შპს „ქობულეთის წყალი“	მოქმედებს ადგილობრივი მმართველობების მიერ დადგენილი ტარიფები

შპს „სოგური“	0.999 თეთრი
შპს „საგარეჯო“	4.975 თეთრი

არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელთა ტარიფები (კუბ/მ)

	სამომხმარებლო ტარიფი დღ-ს ჩათვლით
შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“	4.307 თეთრი
შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“	6.503 თეთრი
შპს „რუსთავის წყალი“	3.705 თეთრი
შპს „მარნეულის სოფლის წყალი“	3.129 თეთრი
შპს „საჩხერის წყლის კომპანია“	4.091 თეთრი
შპს „ბათუმის წყალი“	5.765
შპს „ქობულეთის წყალი“	ადგილობრივი მუნიციპალიტეტის მიერ დადგენილი ტარიფები
შპს „სოგური“	4.903 თეთრი
შპს „საგარეჯო“	0.995 თეთრი

2022 წლიდან ქ. მცხეთის მოსახლეობის წყალმომარაგებას უზრუნველყოფს შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“, ვინაიდან მოხდა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერისა“ და შპს „მცხეთის წყლის“ შერწყმა. შესაბამისად, შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მოქმედების არეალი გაიზარდა, ხოლო შპს „მცხეთის წყალის“ წყალმომარაგების ლიცენზია გაუქმდა.

შპს „ბათუმის წყალსა“ და შპს „საგარეჯოს“ დაუმტკიცდა წყალმომარაგების ზღვრული ტარიფების განაკვეთები 2022 წლის პირველი იანვრიდან 2023 წლის 31 დეკემბრის ჩათვლით მოქმედების პერიოდზე. კომისიის მიერ 2021 წელს ამ ორი კომპანიის მიმართ პირველად განხორციელდა სატარიფო რეგულირება.

სასმელი წყლის ტარიფის გაანგარიშებისას კომისიის მიერ თითოეული წყალმომარაგების ლიცენზიატისთვის ინდივიდუალურად განსაზღვრული ერთ სულ მოსახლეზე სასმელი წყლის ნორმა, რომელიც აისახება წყალმომარაგების ტარიფში.

ელექტროენერგეტიკის სექტორი

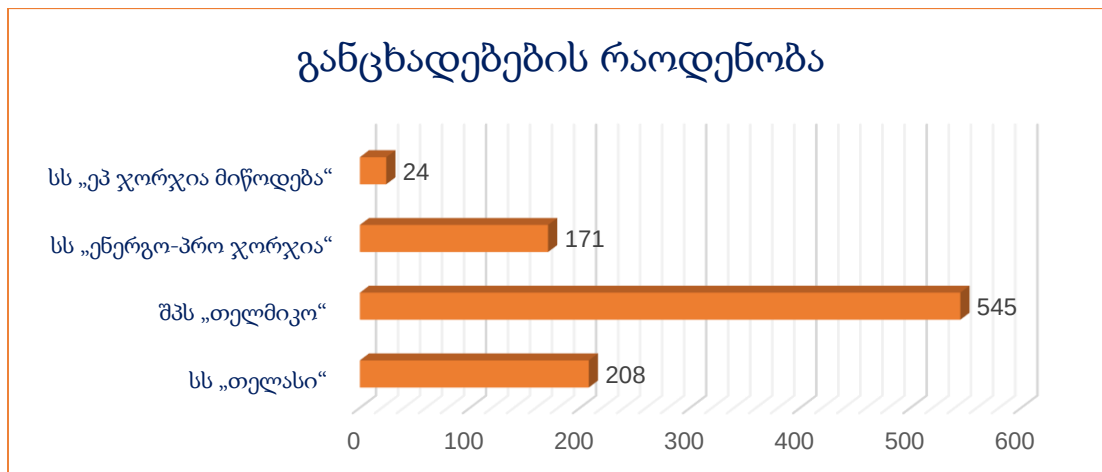
ელექტროენერგეტიკის დარგი წარმოადგენს ერთ-ერთ საკვანძო რგოლს ქვეყნის ეკონომიკის განვითარებაში და ხელს უწყობს ტექნოლოგიურ განვითარებას. მისი ეფექტური ფუნქციონირება დამოკიდებულია გამართული ინფრასტრუქტურის პირობებში.

ქვეყანაში განხორციელებული რეფორმების მიზანი სწორედ ენერგობაზრის ლიბერალიზაციაა. აღნიშნული კი გულისხმობს ენერგიის წარმოების, გადაცემისა და გადანაწილების სეგმენტში საბაზრო პრინციპების დამკვიდრებას. ამასთან, ელექტროენერგეტიკის სექტორის განვითარება, მისი სრულყოფა და ოპტიმიზაცია, რომელიც მოწოდებულია მუდმივად მზარდი მოთხოვნილების დასაკმაყოფილებლად - წარმოადგენს თანამედროვე და მომავალი მსოფლიოს ერთ-ერთ უმთავრეს ამოცანას.

სტატისტიკა

ელექტროენერგეტიკის სექტორის მიმართულებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში დარეგისტრირდა 948 განცხადება. კომპანიების მიხედვით განცხადებები გადანაწილდა შემდეგნაირად:

- ✓ სს „თელასი“ – 208
- ✓ შპს „თელმიკო“ - 545
- ✓ სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“ – 171
- ✓ სს „ეპ ჯორჯია მიწოდება“ - 24



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე 2022 წელს საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ ელექტროენერგიის საკითხებზე მიიღო - 27 გადაწყვეტილება ზეპირი მოსმენის გარეშე და ჩამოაწერა უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხები ჯამში 91 ათას ლარამდე. კომპანიებს გაეგზავნათ - 1007 რეკომენდაცია და მიმართვა, რომელთა საფუძველზე ჩამოიწერა თანხა დაახლოებით 12 ათას ლარამდე.

დედაქალაქში ელექტროენერგიის „გაზრდილი“ ხარჯი

2022 წლის დასაწყისში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში მკვეთრად გაიზარდა ქ. თბილისში ელექტროენერგიის მომხმარებლების მომართვიანობა. აღნიშნული განპირობებული იყო იმ გარემოებით, რომ მოქალაქეები აპროტესტებდნენ იანვრის თვის ელექტროენერგიის გაზრდილ ხარჯებს, რომლის მოხმარებაც წარმოუდგენლად მიაჩნდათ. დარეგისტრირდა 473 საჩივარი.

მომართვების საფუძველზე სისტემის ოპერატორის მიერ განმეორებით იქნა გადამოწმებული თითოეული მომხმარებლის მრიცხველის ჩვენებები და კომპანიის კუთვნილი ელექტროქსელი. შემოწმების შედეგად აღრიცხვის კვანძების გაუმართაობა არ გამოვლენილა.

ენერგომბუდსმენის სამსახურმა შეისწავლა საჩივრებში ასახული ინფორმაცია, რის შედეგადაც დადგინდა, რომ დავალიანების გაზრდა უმრავლეს შემთხვევაში გამოიწვია მრიცხველის ჩვენების წაკითხვის წესის ცვლილებამ. კერძოდ, 2021 წლის ნოემბერში „ელექტროენერგიის გამანაწილებელი ქსელის წესებში“ შევიდა ცვლილება, რომლის მიხედვითაც სისტემის ოპერატორის მიერ მომხმარებლის მიერ მოხმარებული ელექტროენერგიის აღრიცხვა უნდა განხორციელდეს ყოველთვიურად,

შემდგომი დაგეგმვით ერთსა და იმავე დროს. ასევე, მოხმარებულ ელექტროენერგიაზე ანგარიშსწორების მიზნით, გამანაწილებელ ქსელში არსებული ყველა საანგარიშსწორებო მრიცხველის წაკითხვა უნდა განხორციელდებოდეს შესაბამისი თვის ბოლო ოთხ კალენდარულ დღეში.

რეგულაციის ცვლილების შედეგად სს „თელასი“ გადავიდა საფასურის დარიცხვის ახალ სისტემაზე. როგორც მოგეხსენებათ, დედაქალაქში მრიცხველის ჩვენებების წაკითხვა სს „თელასის“ მიერ ხორციელდებოდა ე.წ. ბლოკური სისტემით, რის გამოც ქალაქ თბილისის სხვადასხვა რაიონში მცხოვრებ ელექტროენერგიის მომხმარებლებს თვის სხვადასხვა პერიოდში ეგზავნებოდათ ქვითრები ელექტროენერგიის ხარჯის შესახებ.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, 2021 წლის დეკემბრის პირველ ნახევარში სისტემის ოპერატორის მიერ ჩვეულებრივ განხორციელდა საფასურის დარიცხვა, ხოლო ახალი რეგულაციის ამოქმედებიდან და ამ სისტემაზე გადასვლიდან გამომდინარე, 2021 წლის დეკემბრის ბოლოს კვლავ განხორციელდა მრიცხველის ჩვენებების წაკითხვა, რომლის საფასურებიც უკვე მომდევნო თვის ქვითრებში აესახათ მომხმარებლებს. მოქალაქეთა დაბნეულობა გამოიწვია, გადასახადის გადახდის ვალდებულების წარმოშობამ დროის მცირე ინტერვალში, რასაც აქამდე ადგილი არ ჰქონია.

საჩივართა მცირე რაოდენობაზე, რომელზეც ენერგომომხმარებლის სამსახურმა წარადგინა სამართლებრივად დასაბუთებული რეკომენდაცია, გამოვლინდა ისეთი ფაქტი, როგორიცაა სისტემის ოპერატორის (სს „თელასის“) მიერ რამდენიმე თვის მანძილზე მრიცხველის ჩვენების წაუკითხველობა (2021 წლის ნოემბერი-დეკემბერი და 2022 წლის იანვარი). ერთიანად დარიცხულმა ხარჯმა თავისთავად გამოიწვია გადასახადის ოდენობის გაზრდა, რადგან საფასურის გამოთვლა ელექტროენერგიის საფეხურებრივი ტარიფის მესამე საფეხურით განხორციელდა. სისტემის ოპერატორმა აღნიშნული ქმედების მიზეზთან დაკავშირებით განმარტება ვერ წარმოადგინა. თუმცა, ელექტროენერგიის მიმწოდებელმა (შპს „თბილისის ელექტრომომწოდებელი კომპანია“) სისტემის ოპერატორის მიმართვის საფუძველზე განხორციელა დარიცხული საფასურების კორექტირება, რაც გამოიხატა საფეხურებრივი ტარიფის ცვლილებაში.

დამცველის სამსახურს 2022 წლის თებერვლისა და მარტის თვეებშიც მომართა არაერთმა დედაქალაქის მაცხოვრებელმა ელექტროენერგიის გაზრდილ ხარჯებთან დაკავშირებით. განმცხადებლები განმარტავდნენ, რომ ელექტროენერგიის მოხმარებების ასეთი მაღალი მაჩვენებელი არასდროს ჰქონიათ ანალოგიურ პერიოდთან შედარებით და ითხოვდნენ დარიცხული თანხების კორექტირებას.

განცხადებები, ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში საჭიროებდა გარემოებათა ინდივიდუალურად შესწავლასა და შეფასებას. საკითხების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ სისტემის ოპერატორის მიერ დარიცხვები განხორციელებული იყო ინდივიდუალური მრიცხველის ჩვენებების მიხედვით. ძირითად შემთხვევაში ელექტროენერგიის ხარჯი

ფიქსირდებოდა იგივე ან უმნიშვნელო ცვლილებით ანალოგიურ პერიოდთან შედარებით. სისტემის ოპერატორის მიერ მრიცხველის ადგილზე გადამოწმებით გამოირიცხა მრიცხველის ჩვენების არასწორად წაკითხვის შესაძლებლობა, ასევე მათი კუთვნილი ქსელის გაუმართაობა. შესაბამისად, ასეთი ტიპის დარიცხვები ვერ დაკორექტირდა სამართლებრივი საფუძვლის არარსებობის გამო და მოქალაქეებს მიეცათ წერილობითი განმარტებები, მათი სურვილის შემთხვევაში, გაზომვის საშუალების სისწორის შემოწმების წესისა და პროცედურის შესახებ.

გარკვეულ საქმეებთან მიმართებაში საჭირო გახდა კიდევ უფრო სიღრმისეული შესწავლა. ელექტროენერგიის მრიცხველები შემოწმდა საქართველოში აკრედიტებულ დამოუკიდებელ ლაბორატორიაში. ლაბორატორიული დასკვნების მიხედვით მრიცხველების ნაწილი არ აღრიცხავდა სწორად და უვარგისი იყო შემდგომი ექსპლუატაციისთვის. ასეთი ტიპის საქმეებზე სისტემის ოპერატორს გაეგზავნა დასაბუთებული რეკომენდაციები დარიცხვის გაუქმებისა და ახალი დარიცხვის სამართლებრივად განხორციელებისათვის, რაც ცალსახად იქნა შესრულებული მისი მხრიდან.

ლაბორატორიული დასკვნების ნაწილის მიხედვით, დადგინდა მრიცხველების გამართულობაც და მისი შემდგომი გამოყენების შესაძლებლობა. თუმცა აღნიშნული ფაქტი ელექტროენერგიის მაღალი ხარჯ(ებ)ის გამო მაინც საეჭვოდ ჩანდა აბონენტის პირადი აღრიცხვის ბარათში ასახული მონაცემების გაანალიზებიდან გამომდინარე. სწორედ ასეთი ტიპის საქმეებზე სისტემის ოპერატორს დაევალა მომხმარებლებთან არსებული ელექტროდანადგარების აღწერა და მათი საპასპორტო მონაცემების დადგენა. მხოლოდ მრიცხველის ვარგისად ცნობა ვერ ქმნიდა საკმარის საფუძველს მოქალაქისათვის დარიცხული ელექტროენერგიის ხარჯის სწორად მიჩნევისათვის.

სისტემის ოპერატორის მიერ წარმოდგენილი აღწერებიდან გამომდინარე, დადგინდა, რომ მომხმარებლის მიმართ დარიცხული ელექტროენერგიის რაოდენობის მოხმარება დარიცხვის პერიოდში შეუძლებელი იყო არსებული დენმიმღებების გათვალისწინებით. ამასთანავე, მომხმარებლის პირადი აღრიცხვის ბარათში ასახულ მონაცემებში მსგავსი ხარჯ(ებ)ი არ ფიქსირდებოდა გასული წლების ანალოგიურ პერიოდებშიც. ყველა ასეთ საქმეზე, საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე მარეგულირებელი კომისიის მიერ მიღებულ იქნა ინდივიდუალური ადმინისტრაციული-სამართლებრივი აქტები გადაწყვეტილების სახით. შესაბამისად, სისტემის ოპერატორს დაევალა უსაფუძვლოდ მიჩნეული თანხის ჩამოწერა და დარიცხვის განხორციელება მოქმედი რეგულაციის მიხედვით. შესწავლილი საქმეებიდან დამცველის სამსახურმა მომხმარებელთა სასარგებლოდ დაასრულა დაახლოებით 10%.

„ელექტროენერგიის გამანაწილებელი ქსელის წესების“ მიხედვით, მომხმარებლის ელექტროენერგიის მოხმარება უნდა აღირიცხებოდეს ინდივიდუალურად. იმ შემთხვევაში

თუ გაჩნდება ეჭვი ელექტროენერგიის მრიცხველის გამართულობის ან/და დარიცხვის სისწორესთან მიმართებაში, მომხმარებელს შეუძლია იმოქმედოს არსებული რეგულაციების მიხედვით.

აღნიშნული წესები დაინტერესებულ პირს (მათ შორის, მომხმარებელს) შესაძლებლობას აძლევს განაცხადის საფუძველზე მოსთხოვოს სისტემის ოპერატორს საექსპერტო გაზომვის ჩატარება აღრიცხვიანობის სიზუსტის დადგენის ნებისმიერ ეტაპზე. ასეთ შემთხვევაში სისტემის ოპერატორი ვალდებულია, აღნიშნული მოთხოვნის შესრულებისათვის საჭირო მოქმედების დაწყებამდე მომხმარებელს (მიმწოდებლის მოთხოვნის შემთხვევაში – ასევე მიმწოდებელს) წერილობით (მატერიალური ან ელექტრონული ფორმით), მისცეს განმარტება საექსპერტო (ოფიციალური) გაზომვის ჩატარებასთან დაკავშირებული პროცედურებისა და შესაძლო ხარჯების შესახებ, რომელიც შეიძლება მას დაეკისროს.

ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთება

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ 2021 წლის 28 ივნისის №19 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერგიის გამანაწილებელი ქსელის წესებით“ დადგენილია ახალი მომხმარებლის ელექტროენერგიის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების წესები და პროცედურები, ასევე სამუშაოების შესრულების ვადები და შესაბამისი საფასურები. გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების მსურველმა სემეკის მიერ დადგენილი შესაბამისი განაცხადის ფორმით უნდა მიმართოს სისტემის ოპერატორს, რომელიც უზრუნველყოფს ახალი მომხმარებლის ელექტრული ქსელის, მის კუთვნილ ტერიტორიამდე მიერთებისთვის საჭირო ყველა სამუშაოსა და ხარჯს. აღნიშნული სამუშაოები მოიცავს გამანაწილებელი ქსელის გაყვანას, საშუალებების შეძენას, მიერთების საპროექტო-სამშენებლო სამუშაოების შესრულებას, მის შესრულებასთან დაკავშირებული თანხმობის ან ნებართვის მოპოვებას, აღრიცხვის კვანძის მოწყობას და ყველა სამუშაოს, რაც დაკავშირებულია ელექტროენერგიის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთებასთან.

მოქმედი რეგულაციით დაუშვებელია მიერთების მსურველის განმცხადებლის მიერ მიერთების უზრუნველყოფისათვის საჭირო საშუალებების შეძენა ან/და გამანაწილებელ ქსელთან მოთხოვნილი მიერთებისათვის საჭირო სამუშაოების წარმოება, მასთან დაკავშირებული საპროექტო-სამშენებლო სამუშაოების ან რაიმე სახის თანხმობის ან ნებართვის მიღებაში მონაწილეობა. მიერთების მსურველი არ არის ვალდებული განაცხადში მოცემული ინფორმაციის გარდა სისტემის ოპერატორს წარუდგინოს რაიმე სახის დამატებითი დოკუმენტაცია ან ინფორმაცია.

როგორც უკვე აღვნიშნეთ, წესებით დედაქალაქსა და მუნიციპალიტეტებში დადგენილია სამუშაოების შესრულების განსხვავებული ვადები მოთხოვნილი პაკეტიდან გამომდინარე. გამანაწილებელ ქსელთან მიერთების სამუშაოების პერიოდი მოიცავს სისტემის ოპერატორის მიერ შესაბამისი განაცხადის მიღებიდან ახალი ობიექტის ელექტროენერგიით მომარაგების დაწყების პერიოდს. ვადის გაანგარიშებისას არ გაითვალისწინება ადმინისტრაციული ორგანოს მიერ რაიმე სახის თანხმობის ან ნებართვის გაცემის ვადის გადაცილების/ადმინისტრაციული წარმოების გაგრძელების პერიოდი (რომლის გარეშეც დაუშვებელია მოთხოვნილი მიერთებისათვის საჭირო საპროექტო, სამშენებლო ან/და სამონტაჟო სამუშაოების წარმოება).

ადმინისტრაციული ორგანოს მიერ რაიმე სახის თანხმობის ან ნებართვის გაცემის ვადის გადაცილება/ადმინისტრაციული წარმოების გაგრძელება იწვევს მიერთებისათვის განსაზღვრული ვადის დინების შეჩერებას გადაცილების/ადმინისტრაციული წარმოების გაგრძელების პერიოდით. ვადის დინება არ შეჩერდება, თუ ადმინისტრაციული ორგანოს მიერ თანხმობის ან ნებართვის დადგენილ ვადაში გაუცემლობა/ადმინისტრაციული წარმოების გაგრძელება გამოწვეულია სისტემის ოპერატორის არასწორი (არასათანადო) მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად.

აღნიშნული ფაქტის შესახებ სისტემის ოპერატორმა დაუყოვნებლივ უნდა აცნობოს განმცხადებელს მოკლე ტექსტური შეტყობინებით ან განაცხადში მითითებული საშუალებით – ელექტრონულად ან მატერიალურად.

სამუშაოების შესრულების ვადის არასაპატიო მიზეზით დარღვევის შემთხვევაში, სისტემის ოპერატორის მიმართ მოქმედებს სემეკის მიერ დამტკიცებული „მომსახურების ხარისხის წესები“, რომელიც აწესებს მომსახურის გაწევის სტანდარტებსა და კომპენსაციის მექანიზმებს.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული განცხადებების შესწავლის შედეგად გამოვლინდა ქსელზე მიერთებისათვის დადგენილი ვადების შესაძლო დარღვევის შემთხვევები. ასე, მაგალითად, ერთ-ერთმა მოქალაქემ 2022 წლის 15 თებერვალს ელექტროენერგიის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების განაცხადით მიმართა სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ ქ. თბილისში მდებარე მისი უძრავი ქონების ელექტრომომარაგებასთან დაკავშირებით და გადაიხადა საფასურის 50%. მოთხოვნილი სიმძლავრიდან გამომდინარე სამუშაოების დასრულების ვადად (40 სამუშაო დღე - მოთხოვნილი პაკეტის მიხედვით) განისაზღვრა 2022 წლის 14 აპრილი.

კომპანიამ განახორციელა პროექტირება და მომზადებული საპროექტო ტრასა შესათანხმებლად გადაგზავნა ქ. თბილისის მუნიციპალიტეტის სსიპ „ქონების მართვის სააგენტოში“, რომელმაც 2022 წლის 21 მარტს დაუდგინა ხარვეზი. ამის შემდგომ, კომპანიამ სააგენტოს მიმართა 2022 წლის 14 ივნისს, ხოლო მან კვლავ დაუდგინა ხარვეზი და კომპანიას თვეების განმავლობაში აღარ მიუმართავს სააგენტოსათვის.

მიგვაჩნია, რომ კომპანიის მსგავსი ქმედებები, რაც გულისხმობს ხარვეზის დროულად გამოსწორებისა და პროექტის შესატანხმებლად წარდგენის გაჭიანურებას, იწვევს სამუშაოების შესრულებისთვის დადგენილი ვადის წარმოუდგენელ ზრდას. რაც, თავის მხრივ, უარყოფითად აისახება მიერთების მსურველის უფლებრივ მდგომარეობაზე - მიიღოს სათანადო კომუნალური მომსახურება.

ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური

სემეკის 2021 წლის 28 ივნისის №19 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერგიის გამანაწილებელი ქსელის წესების“ №2 დანართით დადგენილია 0.4 კვ. (380/220 ვ) და 6/10 კვ. ძაბვაზე ახალი ობიექტის გამანაწილებელ ქსელთან მიერთების საფასურები. აღნიშნული საფასურები შესაბამისი მეთოდოლოგიის საფუძველზე დგინდება მისაერთებელ სიმძლავრეზე, შეთავაზებული პაკეტების მიხედვით.

მარეგულირებელმა კომისიამ 2021 წლის 30 დეკემბერს ცვლილებები შეიტანა „ელექტროენერგიის გამანაწილებელი ქსელის წესებში“, რომლის თანახმად ახალი მომხმარებლის ელექტროენერგიის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების საფასურები გაიზარდა, ხოლო სამუშაოების შესრულების ვადები თვითმმართველ ქალაქებსა და სხვა მუნიციპალიტეტებში უცვლელი დარჩა.

პაკეტების საფასურების ზრდა შეეხო როგორც საყოფაცხოვრებო, ისე არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებს. 0.4 კვ. ძაბვის საფეხურზე 220ვ. და 380ვ. სიმძლავრეზე საფასური გაიზარდა 200-200 ლარით, ხოლო უფრო მაღალ სიმძლავრეებზე მიერთების საფასურები მომატებულია პაკეტის ღირებულების 30%-დან 90%-მდე, ზოგიერთ პაკეტზე კი გაორმაგებულია.

ახალი მომხმარებლების რაოდენობა

გამანაწილებელი ქსელის გამართული ფუნქციონირების საჭიროება და აუცილებლობა კიდევ უფრო აქტუალურია ელექტროენერგიის მომხმარებელთა მზარდი ტენდენციის ფონზე. ელექტროენერგიის მომხმარებელთა რაოდენობის ზრდა ეხება როგორც საყოფაცხოვრებო, ისე არასაყოფაცხოვრებო სექტორს. 2022 წლის სურათი შემდეგნაირად გამოიყურება:

დედაქალაქის მასშტაბით:

სს „თელასი“ - 19874 აბონენტი

(მათ შორის: საყოფაცხოვრებო - 18047 / არასაყოფაცხოვრებო - 1827)

სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“ - 715 აბონენტი

(მათ შორის: საყოფაცხოვრებო - 660 / არასაყოფაცხოვრებო - 55)

რეგიონების მასშტაბით:

სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“ - 11781 აბონენტი

(მათ შორის: საყოფაცხოვრებო - 8543 / არასაყოფაცხოვრებო - 3238)

ქსელის მდგომარეობა

საქართველოში არსებული ელექტროენერგიის მიმწოდებელი ქსელის ტექნიკური მდგომარეობა რეგულარულად საჭიროებს გაუმჯობესებასა და რეაბილიტაციას. პრაქტიკა გვიჩვენებს, რომ ზოგიერთ შემთხვევაში საფრთხის შემცველ გარემოებებსაც აქვს ადგილი, რაც განსაკუთრებული ყურადღების საგანი უნდა იყოს ყველასთვის.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2022 წლის განმავლობაში დაფიქსირდა არაერთი მოქალაქის პრეტენზია, რომელიც შეეხებოდა ელექტროენერგიის გამანაწილებელი ქსელის პრობლემებს. კერძოდ, მრიცხველების ყუთების გაუმართაობას რეგიონებში (მაგ. იმერეთი, კახეთი). განმცხადებელთა განმარტებით, კარადები იყო ავარიულ მდგომარეობაში, ჩამსხვრეული შუშებით, ასევე ღია კარით და წარმოადგენდა მომეტებული საფრთხის წყაროს ადამიანებისთვის. კახეთის რეგიონში კვლავ აქტუალური იყო ელექტროენერგიის სადენების ამორტიზებული საყრდენების საკითხი, ასევე საჭაერო სადენების გასწვრივ ხე-მცენარეთა გაკაფვითი სამუშაოების წარმოება. ყოველი ცალკეული განცხადება იქნა შესწავლილი და სათანადო რეკომენდაცია მიეცა სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“, რაზეც მათი მხრიდან რეაგირება საკმაოდ სწრაფად ხდებოდა.

მოქმედი „ელექტროენერგიის გამანაწილებელი ქსელის წესების“ თანახმად მომხმარებლის ელექტროენერგიის მოხმარება უნდა აღირიცხებოდეს ინდივიდუალურად. ამისათვის სისტემის ოპერატორი ვალდებულია მოაწყოს აღრიცხვის კვანძი. შესაბამისად, შეიძინოს, დაამონტაჟოს და შეაკეთოს აღრიცხვის კვანძის მოწყობისათვის საჭირო მრიცხველი, საჭიროების შემთხვევაში სხვადასხვა სახის მოწყობილობები, ელექტროდანადგარები და სხვა საშუალებები, რომელთა უზრუნველყოფენ აღრიცხვის სისტემის გამართულ მუშაობას და დაიცავენ მას უკანონო (არასანქცირებული) ჩარევისაგან.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სისტემის ოპერატორებს გააჩნიათ ვალდებულება აღრიცხვის კვანძის, ასევე მისი შემადგენელი ელემენტების გამართულობასა და დაცულობაზე სხვადასხვა კუთხით. დიდი მნიშვნელობა აქვს გამანაწილებელი ქსელის გამართულ მუშაობასა და მის განვითარებას, რაც თავის მხრივ ზემოქმედებას ახდენს გაწეულ მომსახურებაზე.

მოქალაქეებმა მოგვმართეს მათ საკუთრებაზე გამავალი ელექტროსადენების საფრთხის შემცველობასთან დაკავშირებით და განცხადებებში მიუთითებდნენ, რომ იქმნებოდა სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისთვის დაზიანების საშიშროება. დამცველის სამსახურის მიერ დაუყოვნებლივ განხორციელდა შესაბამისი მიმართვა, რაც კომპანიის მირ გამოსწორდა, კერძოდ სისტემის ოპერატორებმა ელექტროსადენები გაიტანეს კერძო საკუთრებიდან.

წესების თანახმად, განაწილების საქმიანობა არის საჯარო ინტერესის სფეროსთვის მიკუთვნებული საქმიანობა. ამგვარად, სისტემის ოპერატორი ვალდებულია უზრუნველყოს როგორც ელექტროენერგიის ტრანსპორტირება, უსაფრთხო და საიმედო მომარაგება, ისე გამანაწილებელი ქსელის ექსპლუატაცია-მართვა, მოვლა-პატრონობა, განვითარება და მასთან დაკავშირებული სხვა საქმიანობების სათანადოდ შესრულება, ელექტროენერგეტიკული სისტემების ეფექტიანი ფუნქციონირებისა და ამ სისტემებთან თავისუფალი დაშვების უზრუნველსაყოფად. ამასთანავე, სისტემის ოპერატორი ვალდებულია, დაიცვას ტექნიკური და უსაფრთხოების დადგენილი ნორმები.

ენერგომომუდსმენის სამსახურის რეგიონალური წარმომადგენლობები მეტად არიან ინფორმირებულნი სოფლებსა და დაბებში არსებული მდგომარეობის შესახებ. ისინი აქტიურად არიან ჩართულნი მოძველებული ელექტროგადამცემი ხაზებისათვის განკუთვნილი ბოძების, ხშირ შემთხვევაში, სავალალო მდგომარეობის შესახებ.

ვიმედოვნებთ, რომ მოძველებული და ამორტიზებული ელექტროსადენებისა და ავარიული საყრდენების დროული შეცვლა მნიშვნელოვნად გააუმჯობესებს გამანაწილებელი ქსელის მუშაობას და პოზიტიურად აისახება მომხმარებლის მომსახურების ხარისხზე.

მომსახურების ხარისხი

როგორც უკვე აღინიშნა, სემეკის 2021 წლის 28 ივნისის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „მომსახურების ხარისხის წესები“ წარმოადგენს ენერგეტიკის სექტორში მოქმედი კომპანიების მიერ გაწეული მომსახურების კონტროლის ერთიან მექანიზმს. წესები თანაბრად ვრცელდება ყველა კომუნალური საწარმოს საქმიანობაზე და განსაზღვრავენ მომხმარებლის უფლებას, მიიღოს მაღალი სტანდარტის მომსახურება. აღნიშნული დოკუმენტი ამ სექტორში არსებულ სხვა რეგულაციებთან ერთად განსაზღვრავენ ძირითად პრინციპებს, რომელთა შესრულება სავალდებულოა ლიცენზიატი კომპანიისათვის.

ელექტროენერგიის ძაბვა

არასათანადო ძაბვასა და სტანდარტთან შეუსაბამო ელექტროენერგიის მიწოდებასთან დაკავშირებით კვლავ არაერთი განცხადება დაფიქსირდა დამცველის სამსახურში. აღსანიშნავია, რომ მსგავსი ტიპის მომართვები ძირითადად რეგიონებიდან შემოდის.

პრობლემური საკითხი კიდევ უფრო მწვავედ სეზონურად იჩენს თავს. იყო შემთხვევები, როდესაც ზაფხულის პერიოდში ჭარბი მოხმარებიდან გამომდინარე, დაბალი ძაბვის გამო მოქალაქეებს უჭირდათ საყოფაცხოვრებო ტექნიკის გამოყენება (მაგ. იმერეთის რეგიონი). დატვირთვიდან გამომდინარე, პრობლემა შეიქმნა სასმელი წყლის მოხმარების კუთხითაც, როდესაც დაბალი ძაბვის გამო მოქალაქე საკუთარ ეზოში არსებული ჭაბურღილიდან ვერ იღებდა წყალს ე.წ. ტუმბოს გამოუყენებლობის გამო (დაბალი ძაბვა).

პრეტენზები დაფიქსირდა, აგრეთვე, კახეთის რეგიონში. განსაკუთრებული ყურადღების საგანი გახდა თელავის მუნიციპალიტეტის სოფლები. კერძოდ, რუისპირში, ნაფარეულსა და წინანდალში მცხოვრები მოსახლეობის ერთობლივი განცხადებების თანახმად, სოფლებში ადგილი ჰქონდა არასათანადო ხარისხის ელექტროენერგიის მიწოდებასა და მომსახურების ხშირ წყვეტებს. დაბალი ძაბვის ელექტროენერგიის მიწოდების შედეგად დაზიანდა საყოფაცხოვრებო ტექნიკა

მსგავსი პრობლემა დაფიქსირდა ქვემო ქართლის რეგიონშიც. გარდაბნის მუნიციპალიტეტის ერთ-ერთი სოფლის მოსახლეობამ მოგვმართა ერთობლივი განცხადებით ელექტროენერგიის არასტაბილურად მიწოდებასთან დაკავშირებით. მათი განმარტებით, რამდენიმე წელია სოფლის უმეტეს ნაწილს ელექტროენერგია მიეწოდებოდა დაბალი ძაბვით, რის გამოც მოსახლეობა სათანადოდ ვერ სარგებლობდა ელექტროენერგიის საყოფაცხოვრებო დანადგარებით. ასევე უთითებდნენ, რომ გასულ წლებში კომპანიამ განახორციელა სოფლის გამანაწილებელი ქსელის რეაბილიტაცია, რითაც ელექტროენერგიის მიწოდება გაუმჯობესდა მოსახლეობის გარკვეულ ნაწილისთვის, თუმცა, ქსელის დიდი ნაწილი კვლავ მოუწესრიგებელი იყო.

მოსახლეობა აღნიშნავდა, რომ უხარისხო ელექტროენერგიის მიწოდებისა და კაბელის დაზიანების გამო ხშირი იყო ელექტროენერგიის წყვეტებიც, ელექტროენერგიის სადენის გაწყვეტას და დენის გადასვლას მოჰყვა მძიმე შედეგები და დაიხოცა შინაური პირუტყვი. გამანაწილებელი ქსელის ავარიული მდგომარეობა ასევე საფრთხეს უქმნის ადგილობრივი მოსახლეობის სიცოცხლესა და ჯანმრთელობას.

სისტემის ოპერატორმა (სს „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“) ჩვენი მიმართვის საფუძველზე მალევე უზრუნველყო სამუშაოების ჩატარება და პრობლემური საკითხი გადაიჭრა.

ელექტროენერგიის გამანაწილებელი ქსელის წესები სისტემის ოპერატორს ავალდებულებს, უზრუნველყოს მომხმარებლის შესაბამისი პარამეტრების ელექტროენერგიით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო მომარაგება კანონმდებლობის, ლიცენზიის პირობების, წესებისა და

შესაბამისი ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესაბამისად. სისტემის ოპერატორი ვალდებულია, უზრუნველყოს ყველა იმ სამუშაოს შესრულება, რომელიც ძაბვის გადახრას აღმოფხვრის და უწყვეტად მიაწოდოს მომხმარებელს სათანადო ხარისხის ელექტროენერგია.

ამავე წესების თანახმად, გამანაწილებელ ქსელში ელექტროენერგიის სიხშირე, ძაბვა და სხვა პარამეტრი უნდა შეესაბამებოდეს ელექტროენერგიის სექტორში მოქმედ ტექნიკურ ნორმებს და სტანდარტებს. ელექტროენერგიით მომარაგებისას სისტემის ოპერატორი პასუხისმგებელია ელექტროენერგიის იმ პარამეტრებზე, რომლის გამოსწორება ან შეცვლა შესაძლებელია მის მიერ.

2022 წლის განმავლობაში ასევე მოგვმართავდნენ სისტემის ოპერატორის კუთვნილი ქვესადგურების, ასევე მომხმარებელთა აღრიცხვის კვანძებამდე მიმავალი ელექტროსადენების გაუმართაობის თაობაზე. მოქალაქეები განმარტავდნენ, რომ მათ მიმართვებზე რეაგირებები საკმაოდ ჭიანჭურდებოდა, ხოლო დამცველის სამსახურის ჩართულობით დროულად ხდებოდა საკითხის გადაწყვეტა. თუმცა, უნდა ითქვას, რომ საკითხი გაცილებით მასშტაბურია და მწვავე, ვიდრე ეს ინდივიდუალური მომართვებიდან ჩანს.

სისტემის ოპერატორებისგან გამოთხოვილი სტატისტიკური მონაცემების თანახმად, სს „თელასში“ 2022 წლის მანძილზე ძაბვის ცვალებადობის ან არასათანადო ძაბვის შესახებ დაფიქსირდა 93 შეტყობინება, ხოლო სს „ენერგო-პრო ჯორჯიაში“ - 7914 შეტყობინება (მაღალი ძაბვა - 476; დაბალი ძაბვა - 4100; არასტაბილური ძაბვა - 3338).

ელექტროენერგიის მიწოდების შეწყვეტა (წყვეტები)

ელექტროენერგიის მიწოდების უწყვეტობა მომსახურების ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ნაწილია. მასზე დიდ გავლენას ახდენს გამანაწილებელი ქსელის გამართულობა. სექტორში დადგენილი მომსახურების ხარისხის წესები იცნობს ელექტროენერგიის მომარაგების წყვეტის გეგმურ და არაგეგმურ სახეს.

მომსახურების წყვეტისას სისტემის ოპერატორებს გააჩნიათ მომხმარებელთა ინფორმირების ვალდებულება. გეგმური წყვეტისას დროულად უნდა შეატყობინონ მომხმარებლებს შესაბამის არეალში დაგეგმილი სარემონტო სამუშაოების შესახებ. ინფორმირება ხორციელდება სამუშაოების დაწყებამდე არაუმეტეს 5 და არანაკლებ 1 კალენდარული დღით (24 საათით) ადრე. სისტემის ოპერატორი ვალდებულია, შეტყობინებაში ზუსტად მიუთითოს სამუშაოების დაწყების დრო და ხანგრძლივობა. იმ შემთხვევაში, თუ დაგეგმილი სამუშაოების შედეგად მომარაგება უწყდება თვითმმართველ ქალაქში არანაკლებ 3000 მომხმარებელს, ხოლო სხვა მუნიციპალიტეტში არანაკლებ 500 მომხმარებელს, ზემოაღნიშნულ ვადაში სისტემის ოპერატორმა ასევე უნდა გაავრცელოს ინფორმაცია

მედიასაშუალებით. თუ გარე მიზეზის გამო შეუძლებელია ამ ვადის დაცვა, სისტემის ოპერატორი ვალდებულია, მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება მოსალოდნელი წყვეტის შესახებ ინფორმაციის მიღებისთანავე.

მომსახურების არაგეგმიური წყვეტისას კი კომპანია ვალდებულია აღნიშნულის შესახებ დაუყოვნებლივ შეატყობინოს შესაბამის არეალში მყოფ მომხმარებლებს, მაგრამ წყვეტის დასაწყისიდან არაუგვიანეს 3 საათისა. ამასთან, ინფორმაცია უნდა შეიცავდეს, აგრეთვე, გათიშვის ზუსტ მიზეზს და მომარაგების აღდგენის სავარაუდო დროს.

მომსახურების გეგმიური/არაგეგმიური წყვეტა შეიძლება იყოს შიდა ან გარე მიზეზით. გარე მიზეზად მიიჩნევა დაუძლეველი ძალა ან სისტემის ოპერატორისაგან დამოუკიდებელი ნებისმიერი სხვა მიზეზი.

ლიცენზიატი კომპანიების მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, 2022 წლის მანძილზე დედაქალაქში ელექტროენერგიის მომსახურების წყვეტა 8855-ჯერ დაფიქსირდა და შემდეგნაირად გამოიყურება:

სს „თელასი“

გეგმიური წყვეტა შიდა მიზეზით	გეგმიური წყვეტა გარე მიზეზით
3958	1697
არაგეგმიური წყვეტა შიდა მიზეზით	არაგეგმიური წყვეტა გარე მიზეზი
2761	110

სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“

გეგმიური წყვეტა შიდა მიზეზით	გეგმიური წყვეტა გარე მიზეზით
88	34
არაგეგმიური წყვეტა შიდა მიზეზით	არაგეგმიური წყვეტა გარე მიზეზი
110	97

კომპანიის მიერ წარმოდგენილი მონაცემებით, ელექტროენერგიის მომსახურების წყვეტების რაოდენობამ რეგიონებში ჯამში შეადგინა - 54199:

სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“

გეგმიური წყვეტა შიდა მიზეზით	გეგმიური წყვეტა გარე მიზეზით
14812	2151
არაგეგმიური წყვეტა შიდა მიზეზით	არაგეგმიური წყვეტა გარე მიზეზით
23529	13707

უსაფუძვლო დარიცხვა

საანგარიშო წლის განმავლობაში მომხმარებელთა განცხადებების დიდი ნაწილი კომპანიების მხრიდან უსაფუძვლო დარიცხვას შეეხებოდა. უსაფუძვლო დარიცხვის კატეგორიას შესაძლებელია მივაკუთვნოთ ისეთი შემთხვევები, როგორიცაა, დაზიანებული მრიცხველის მონაცემებზე დაყრდნობით დარიცხული გადასახდელი თანხა, ხანდაზმული დავალიანებები, ტარიფის არასწორი გამოყენების შედეგად დარიცხული საფასური, მრიცხველის მონაცემების არასწორი ასახვის შედეგად გაზრდილი გადასახადი, ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული დავალიანება, არასწორად დარიცხული დეპოზიტი და სხვ.

დაზიანებული მრიცხველი

ელექტროენერგიის მრიცხველის დაზიანების ფაქტები არც თუ იშვიათი მოვლენაა. თუმცა, დამცველის სამსახურში ასეთი ტიპის საქმეებზე შემოტანილი განცხადებები უმთავრესად ქ. ქუთაისში განთავსებულ წარმომადგენლობაში ფიქსირდება: მიმართავენ მომხმარებლების ის ნაწილი, რომელიც ასაჩივრებს მრიცხველების დაზიანების გამოვლენის შედეგად დარიცხულ თანხებს.

საჩივრების შესწავლის შედეგად დადგენილია, რომ მომხმარებლებთან დამონტაჟებული მრიცხველები არის მწყობრიდან გამოსული და, შესაბამისად, მოშლილია აღრიცხვიანობა. ასეთ დროს მრიცხველი, შესაძლებელია, არ აღრიცხავდეს მოხმარებულ ელექტროენერგიას,

აგრეთვე, შეიძლება, მუშაობდეს აჩქარებით. ასეთ შემთხვევებში აბონენტს ზედმეტი გადასახადი ერიცხება.

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

დარიცხვა აქტის საფუძველზე (შემთხვევა პრაქტიკიდან)

განმცხადებელი (არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელი) უსაფუძვლოდ მიიჩნევდა სისტემის ოპერატორის (სს „თელასი“) მიერ ე.წ. აქტით დარიცხულ თანხას (75 000 ლარამდე) და ითხოვდა მის კორექტირებას, ასევე საქართველოს მთავრობის დადგენილების შესაბამისად გათვალისწინებულ სუბსიდირებას.

განმცხადებლის ელექტროენერგიის ხარჯის აღრიცხვა ხორციელდებოდა მათივე ობიექტის ტერიტორიაზე დამონტაჟებული ორი მრიცხველის მეშვეობით, სადაც სისტემის ოპერატორის წარმომადგენლები შეუფერხებლად ახორციელებენ აღრიცხვის კვანძის შემოწმებასა და მრიცხველებიდან ჩვენებების აღებას.

აღნიშნული მრიცხველები წარმოადგენენ ჰკვიანი (ე.წ. „სმარტ“) აღრიცხვის სისტემებს, რომლის ჩვენებებიც ავტომატურ რეჟიმში მიეწოდება სისტემის ოპერატორს და ფიქსირდება მის მონაცემთა ბაზაში.

დოკუმენტაციის შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ ერთ-ერთ მრიცხველზე ელექტროენერგიის აღრიცხვიანობის დარღვევა დაფიქსირდა კონკრეტულ რიცხვში, რაც ავტომატურად აისახა სისტემის ოპერატორის მონაცემთა ბაზაში. მისი დაფიქსირებიდან მეშვიდე დღეს სისტემის ოპერატორის უფლებამოსილი პირების მიერ შემოწმდა მომხმარებლის ელექტროენერგიის აღრიცხვის კვანძი და გამოვლინდა, რომ ერთ-ერთი მრიცხველის ძაბვის ტრანსფორმატორები იყო დაზიანებული, რის გამოც დარღვეული იყო ელექტროენერგიის (ანუ, მიმდინარეობდა არასრული) აღრიცხვა. აღნიშნულ ფაქტზე შედგა აქტი, რითაც დადასტურდა ერთ-ერთ მრიცხველზე აღრიცხვიანობის დარღვევა სისტემის ოპერატორის მონაცემთა ბაზაში დაფიქსირებული თარიღიდან (აქტის შედგენამდე შვიდი დღით ადრე). იმავე აქტში აღინიშნა, რომ საჭირო იყო სათანადო ღონისძიებების გატარება აღრიცხვის კვანძის მოწესრიგების მიზნით და გამართული აღრიცხვის აღდგენა, რომელიც უნდა განხორციელებულიყო უახლოესი 5 (ხუთი) სამუშაო დღის განმავლობაში. აღრიცხვის კვანძის აღდგენა მითითებულ ვადაში არ განხორციელდა. განმცხადებლის მრიცხველის ძაბვის ტრანსფორმატორები ახლით შეცვალეს და ობიექტის გამართული აღრიცხვა აღადგინეს აქტის შედგენიდან 42 დღის შემდეგ, რითაც უხეშად დაარღვიეს მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნები.

დარიცხვისას დაანგარიშებისას სისტემის ოპერატორმა გაითვალისწინა 49 დღე (მონაცემთა ბაზაში ინფორმაციის დაფიქსირებიდან სამუშაოების განხორციელების დასრულებამდე არსებული პერიოდი). დარიცხვის განხორციელებისას სისტემის ოპერატორის მიერ გამოყენებული პერიოდი იყო დაუსაბუთებელი. იმ პირობებში, როდესაც შეეძლო, ეს მონაცემები აეღო მონაცემთა ბაზაში დაფიქსირებული თარიღიდან და დარიცხვა განხორციელებინა უფრო ზუსტი მეთოდების გამოყენებით. ვინაიდან, აღრიცხვა წარმოებდა ჭკვიანი აღრიცხვის სისტემის საშუალებით (შესაძლებელია განისაზღვროს დაზიანებული ჭკვიანი მრიცხველის ზუსტი ჩვენებები ნახევარ საათიანი ინტერვალებით).

ზემოაღნიშნული დარღვევებიდან გამომდინარე, მარეგულირებელი კომისიის გადაწყვეტილების საფუძველზე განმცხადებელს დაუკორექტირდა დარიცხვა და გადასახდელმა თანხამ შეადგინა 20 000 ლარი.

* მოცემულ სადავო საკითხზე კომისიის მიერ 2022 წლის 15 აპრილს მიღებული გადაწყვეტილება გაეგზავნა მხარეებს. დოკუმენტის ჩაბარებამდე, 18 აპრილს, მიუხედავად კომისიის მოთხოვნისა, განმცხადებლის მფლობელობაში არსებულ ობიექტს მაინც შეუწყვიტეს ელექტრომომარაგება (ამასთან აბონენტს გადახდილი ჰქონდა ელექტროენერგიის მიმდინარე საფასური), რაც წარმოადგენს კომისიის მოთხოვნების შეუსრულებლობას და მოქმედი კანონმდებლობის დარღვევას. ენერგომომზდამენის სამსახურმა თავისი უფლებამოსილების ფარგლებში მიმართა აღნიშნულ ფაქტთან დაკავშირებით მარეგულირებელ კომისიას. მიმართვის შედეგად გამოიკვეთა ლიცენზიატი კომპანიის მხრიდან მომსახურების ხარისხის წესების დარღვევა, კერძოდ: ელექტრონული ჟურნალის შევსებისას ინფორმაციის არშეყვანა, არასრული ან არაზუსტი ინფორმაციის შეყვანა ან/და ინფორმაციის დაგვიანებით შეყვანა.

დეპოზიტი

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2020 წლის 13 აგვისტოს №47 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერგიის საცალო ბაზრის წესების“ (ამოქმედდა 2021 წლის პირველი ივლისიდან) თანახმად, დეპოზიტი ეს არის თანხა ან საბანკო გარანტია, რომელსაც მომხმარებელი წარუდგენს მიმწოდებელს მომსახურების საფასურის გადახდის უზრუნველყოფის მიზნით.

წესების 24-ე მუხლი ეხება დეპოზიტის დარიცხვის წესსა და პირობებს. ელექტროენერგიის მიმწოდებელს მისი გამოყენების უფლება აქვს შემდეგ შემთხვევებში:

- ა) მომხმარებელი დროებით სარგებლობს უძრავი ქონებით ან მისი ნაწილით;
- ბ) მომხმარებელმა 12-თვიანი უწყვეტი პერიოდის განმავლობაში სამჯერ ან მეტჯერ ვადაგადაცილებით გადაიხადა 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.

აღსანიშნავია, რომ 12 თვიანი უწყვეტი პერიოდის განმავლობაში მომსახურების საფასურის სამჯერ ან მეტჯერ ვადაგადაცილებით გადახდის დაფიქსირების გამო დეპოზიტის გამოყენებისას, 2021 წლის პირველ ივლისამდე მოქმედი რეგულაცია („ელექტროენერგიის (სიმძლავრის) მიწოდებისა და მოხმარების წესები“) ითვალისწინებდა მომხმარებლის წინასწარ შეტყობინების ვალდებულებას. შეტყობინება გულისხმობდა მომხმარებლის ინფორმირებას, გადასახადის გადახდის ორჯერ ვადაგადაცილების თარიღების და ანალოგიური ფაქტის მესამედ დაფიქსირების შემთხვევაში დეპოზიტის დარიცხვის შესახებ. ელექტროენერგიის საცალო ბაზრის წესებში ასეთი დათქმა აღარ იყო და მასში დამატება მხოლოდ 2022 წლის 22 დეკემბერს გაკეთდა (ამოქმედდა 2023 წლის პირველი თებერვლიდან).

დამცველის სამსახურში შემოსული ერთ-ერთი მომხმარებლის (ი/მ „თ.ბ.“) განცხადების თანახმად, 2022 წლის შემოდგომაზე მას დაერიცხა სადეპოზიტო თანხა ელექტროენერგიის გადასახადის სამჯერ ვადაგადაცილების გამო. განმცხადებელი აპროტესტებდა კომპანიის (სს „ეპ ჯორჯია მიწოდება“) მოქმედებას, რადგან მიმდინარე თვეში მოხმარებული ელექტროენერგიის საფასურს, რაც 7444 ლარს შეადგენდა, დაემატა კიდევ 5412 ლარის დეპოზიტი. აღნიშნულმა გარემოებამ მომხმარებელს სამეწარმეო საქმიანობაში გარკვეული პრობლემები შეუქმნა. მისივე განმარტებით, კომუნიკაციის მიუხედავად, მიმწოდებელი კომპანიის მიერ არ განხორციელებულა ინფორმირება დეპოზიტის დარიცხვის უფლების შესაძლო გამოყენებასთან დაკავშირებით. იგი ვერ ახერხებდა მოკლე მონაკვეთში საჭირო თანხის მობილიზებას და ელექტროენერგიის მიწოდების შეწყვეტის საფრთხის ქვეშ დადგა, მომსახურების მიწოდების შეწყვეტა კი დამატებით ფინანსურ ზიანს მიაყენებდა მის კომერციულ საქმიანობას. მომხმარებელს გაეწია სათანადო კონსულტაცია და ეცნობა თანხის სანაცვლოდ საბანკო გარანტიის წარდგენის შესაძლებლობის შესახებ.

გადასახადის გადახდის ვადის დარღვევის საფუძველით დარიცხულ დეპოზიტთან მიმართებაში, კომპანიის მხრიდან მომხმარებლის ინფორმირების ვალდებულების არარსებობა უარყოფითად აისახებოდა მის უფლებრივ მდგომარეობაზე. ვერ ხორციელდებოდა მომხმარებელთა მხრიდან როგორც ფაქტის დაფიქსირება, ასევე ვადის

გადაცილების პრევენცია. შესაბამისად, არ შეეძლოთ ფაქტიდან მომდინარე ნეგატიური გავლენის თავიდან აცილება.

პრეტენზიები ასევე ეხებოდა დეპოზიტის სახით მომხმარებლისთვის გაურკვეველი თანხების დარიცხვას. საკითხების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ უძრავი ქონების დროებითი სარგებლობის საფუძვლით მომხმარებლებს ერიცხებოდათ დეპოზიტები. გარკვეული პერიოდის შემდეგ მიმწოდებელმა კომპანიამ (შპს „თბილისის ელექტრომიწოდებელი კომპანია“) განახორციელა დარიცხული თანხების გადაანგარიშება, რამაც ძირითად შემთხვევაში დეპოზიტის ოდენობის გაზრდა გამოიწვია.

„ელექტროენერგიის საცალო ბაზრის წესების“ 24-მუხლის მე-7 პუნქტის მიხედვით, 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 პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევებში, მიწოდების დაწყებიდან 6 თვის შემდეგ, მიმწოდებელი უფლებამოსილია, გადაიანგარიშოს დეპოზიტის ოდენობა ბოლო 6 თვის განმავლობაში დარიცხული მომსახურების საფასურის იმ თვეების რაოდენობაზე გაყოფით, რომლის განმავლობაშიც ხორციელდებოდა მოხმარება.

მიგვაჩნია, რომ მოცემულ შემთხვევაში უმთავრეს პრობლემას მომხმარებელთა ინფორმირებულობა და მათი ცნობიერების დონის ამაღლება წარმოადგენს. საჭიროა მეტი ჩართულობა და სხვადასხვა სახის საინფორმაციო კამპანიის ჩატარება.

სანდაზმული დავალიანებები. საფეხურებრივი ტარიფების გამოყენება. ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული დავალიანება

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ხელი შეუწყო ხანდაზმული დავალიანებების საკითხის სისტემურად გადაწყვეტას. სამუშაო პრაქტიკამ ცხადყო, რომ ლიცენზიატმა კომპანიებმა უყურადღებოდ არ დატოვეს ენერგომბუდსმენის სამართლებრივად დასაბუთებული რეკომენდაციები და გაითვალისწინეს მარეგულირებელი კომისიის მიერ მიღებული გადაწყვეტილებები. შესაბამისად, მკვეთრად შემცირდა მომხმარებლების მომართვები არსებული დავალიანების ჩამოწერის თხოვნით ხანდაზმულობის საფუძველზე.

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

დაყოფილია სამ საფეხურად (I საფეხურს მიეკუთვნება 0 კვტ. სთ-დან 101 კვტ. სთ-ის ჩათვლით, II საფეხურს 101 კვტ. სთ-დან 301 კვტ. სთ-ის ჩათვლით, ხოლო III საფეხურს 301 კვტ. სთ-დან მოხმარებული ელექტროენერგია).

აღსანიშნავია, რომ 2022 წლამდე მოცემული კატეგორიის საქმეები მრავლად ფიქსირდებოდა დამცველის სამსახურში. თუმცა რეგულაციის ცვლილება (2021 წლამდე ქ. თბილისში არსებობდა მრიცხველის წაკითხვის ბლოკური სისტემა) და მრიცხველის მონაცემების წაკითხის ერთიან სისტემაზე გადასვლა დადებითად აისახა საჩივრების შემცირების კუთხით.

უსაფუძვლოდ დარიცხული დავალიანების საქმეების კატეგორიას მიეკუთვნება, აგრეთვე, საკითხები ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული დავალიანების ახალ მესაკუთრეზე გადაკისრების თაობაზე. თუმცა, აღსანიშნავია, რომ 2022 წლის მანძილზე ასეთი კატეგორიის საქმეების რიცხვი უმნიშვნელოა. ამგვარად, დამცველის სამსახურის აქტიურმა მიდგომამ დადებითი შედეგი გამოიღო, რაც მისასალმებელია.

ტარიფები ელექტროენერგეტიკის სექტორში

საქართველოში არსებული ელექტროენერგეტიკული ბაზრის ცვლილებიდან გამომდინარე, ელექტროენერგიის მიწოდებას ახორციელებენ უნივერსალური მომსახურების მიმწოდებელი, ელექტროენერგიის საჯაროს სახით მიმწოდებელი და ბოლო ალტერნატივის მიმწოდებელი სემეკის მიერ დადგენილი ტარიფით. ელექტროენერგიის განაწილებისა და მიწოდების საქმიანობების განცალკევების შედეგად, მიწოდების საქმიანობის განსახორციელებლად სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ გამოეყო სს „ეპ ჯორჯია მიწოდება“, ხოლო სს „თელასს“ - შპს „თბილისის ელექტრომიმწოდებელი კომპანია“ („თელმიკო“) და დაუდგინდათ შესაბამისი ტარიფები.

საქართველოში მოქმედებს ე.წ საფეხურებრივი ტარიფი. იგი შედგება 3 საფეხურისგან: 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.

ელექტროენერგიის საყოფაცხოვრებო მომხმარებელთათვის დადგენილია შესასყიდი ზღვრული ტარიფები. მოხმარებული ელექტროენერგიის რაოდენობის მიხედვით დადგენილი ტარიფები არაგამჭოლია. მომხმარებელი ელექტროენერგიის საფასურს იხდის 30 კალენდარულ დღეში მოხმარებული ელექტროენერგიის რაოდენობაზე იმ ტარიფით, რომელიც დაწესებულია შესაბამის საფეხურზე.

შპს „თბილისის ელექტრომომწოდებელი კომპანიისათვის“ დადგენილია შემდეგი ტარიფები:

საყოფაცხოვრებო მომხმარებელთა ტარიფები, თეთრი/კვტ.სთ

საფეხური	სამომხმარებლო ტარიფი დღგ-ს ჩათვლით
101 კვტ. სთ-ის ჩათვლით	18.041
101 კვტ. სთ-დან 301 კვტ. სთ-ს ჩათვლით	22.053
301 კვტ. სთ-დან ზევით	26.537

არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელთა ტარიფები, თეთრი/კვტ.სთ

ძაბვა	სამომხმარებლო ტარიფი დღგ-ს ჩათვლით
110-35 კვ.	27.370
10-6-3.3 კვ.	29.646
0.4 კვ.	32.931

სს „ეპ ჯორჯია მიწოდებასათვის“ დადგენილია შემდეგი ტარიფები:

საყოფაცხოვრებო მომხმარებელთა ტარიფები, თეთრი/კვტ.სთ

საფეხური	სამომხმარებლო ტარიფი დღგ-ს ჩათვლით
101 კვტ. სთ-ის ჩათვლით	17.731
101 კვტ. სთ-დან 301 კვტ. სთ-ს ჩათვლით	21.707
301 კვტ. სთ-დან ზევით	26.227

არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელთა ტარიფები, თეთრი/კვტ.სთ

მაზვა	სამომხმარებლო ტარიფი დღგ-ს ჩათვლით
110-35 კვ.	28.267
10-6-3.3 კვ.	30.879
0.4 კვ.	31.960

ბუნებრივი გაზის სექტორი

ქვეყნის ეკონომიკის ხელშეწყობისათვის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს მიმართულებას ბუნებრივი გაზის სექტორის განვითარება წარმოადგენს. აქტიურად მიმდინარეობს გაზიფიცირების გეგმის შესრულება რეგიონებში. საყოფაცხოვრებო სექტორში ბუნებრივ გაზზე გაზრდილი მოთხოვნა ახალი დასახლებული პუნქტების გაზიფიცირებისა და მომხმარებლების მიერ დანადგარების სიმძლავრის გაზრდით (ძირითადად, ცენტრალური გათბობის ქვებზე გადასვლა) აიხსნება.

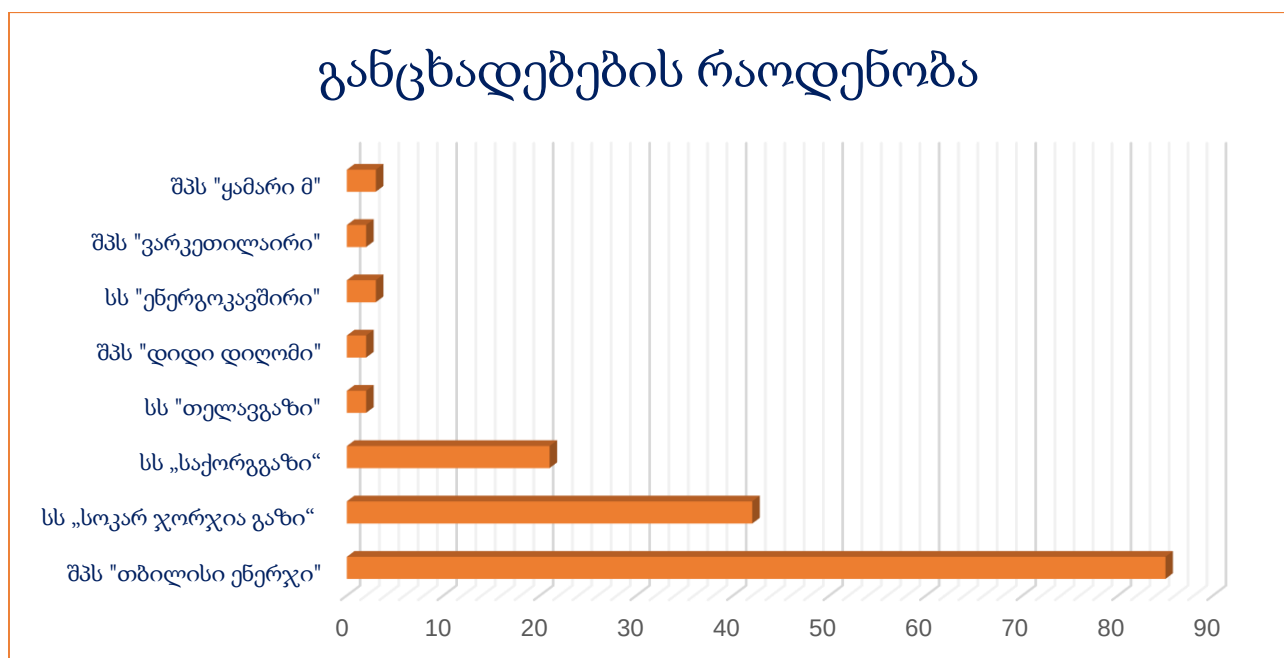
აღნიშნულიდან გამომდინარე, ენერგომომუდსმენის სამსახურის როლიც იზრდება, ვინაიდან საჭიროა ახალი მომხმარებლებისათვის სათანადო ინფორმაციის მიწოდება მათი უფლებებისა და მოვალეობების შესახებ გაზმომარაგების კომპანიებთან ურთიერთობისას. ამასთან, მნიშვნელოვან მხარეს წარმოადგენს ცნობიერების ამაღლება გაზის მოხმარების პირობებში უსაფრთხოების საკითხებთან დაკავშირებით.

განცხადებების სტატისტიკა

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიასთან არსებულ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2022 წლის განმავლობაში ბუნებრივი გაზის პრობლემატურ საკითხებთან დაკავშირებით შემოვიდა მოქალაქეთა 159 განცხადება. მათ შორის არის კოლექტიური განცხადებებიც, რომელიც ეხება მომხმარებელთა ფართო წრეს. მაგალითად: კორპუსების და კომპაქტური ჩასახლების ობიექტებში გაზის აბონენტებად რეგისტრაციის საკითხებზე, ქსელზე მიერთების - გაზიფიცირების, კორპუსების მოსახლეობის საყოფაცხოვრებო ტარიფებით ანგარიშსწორების საკითხები და სხვა.

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

✓ შპს „თბილისი ენერჯი“	85
✓ შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	42
✓ სს „საქორგაზი“	21
✓ სს „თელავგაზი“	2
✓ შპს „დიდი დილომი“	2
✓ სს „ენერგოკავშირი“	3
✓ შპს „ვარკეთილარი“	2
✓ შპს „ყამარი მ“	2



კომისიის საჩივრების სამსახურიდან ბუნებრივი გაზის საკითხებზე გადმოიგზავნა - 14 შუამდგომლობა, უმეტესად სამართალდარღვევებისა და ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების საკითხებთან დაკავშირებით. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე 2022 წელს საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ ბუნებრივი გაზის საკითხებზე მიიღო - 18 გადაწყვეტილება ზეპირი მოსმენის გარეშე და ჩამოაწერა უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხები ჯამში 54 ათას ლარამდე. კომპანიებს გაეგზავნათ - 192 რეკომენდაცია და მიმართვა, რომელიც ეხებოდა როგორც ერთეულ (ინდივიდუალურ) შემთხვევებს, ასევე მომხმარებელთა კოლექტიურ განცხადებებს. აღნიშნული რეკომენდაციების საფუძველზე ჩამოიწერა დაახლოებით 12 ათასი ლარი.

აქტუალური საკითხები

- ✓ უსაფრთხოების პრობლემა - ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება. 2022 წლის სტატისტიკა და კონკრეტული შემთხვევების ანალიზი.
- ✓ პრევენციის ღონისძიებები. ახალი რეგულაციები უსაფრთხოების სექტორში.
- ✓ უსაფრთხოების დამატებითი ღონისძიებები და ახალი რეკომენდაციები. გეგმიური შემოწმებები პანდემიის შეზღუდვების გათვალისწინებით.
- ✓ ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია. მიერთების სტატისტიკა. სოფლების და დასახლებების გაზიფიკაცია.
- ✓ განაცხადების დახარვეზება და გამოყოფილი ქონების ქსელზე მიერთება. სტანდარტული პირობით მიერთება. ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყება.
- ✓ ახალი მომხმარებლის მიერთება სხვადასხვა კომპანიების არეალების გადაკვეთებზე. სოციალურად დაუცველი და დევნილი მოსახლეობის გაზიფიკაცია.
- ✓ მომხმარებლის შიდა ქსელის მოწყობა/რეკონსტრუქცია, აღრიცხვის კვანძების გადატანა, გაზის დანადგარების დამატება.
- ✓ ხანდაზმული დავალიანებების და უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხების ჩამოწერა/კორექტირება.
- ✓ 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

2022 წლის შემთხვევების სტატისტიკა. ბუნებრივი გაზის კომპანიებიდან მიღებული მონაცემები

2022 წელს ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატების სამოქმედო არეალებში დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის აფეთქების, გაჟონვის, მოწამვლის (მხუთავი არით CO-თი

ინტოქსიკაციის) და სხვა უბედური შემთხვევების რამდენიმე ათეული ფაქტი, უსაფრთხოების მხრივ მდგომარეობა მძიმდება შემოდგომა-ზამთრის პერიოდის დადგომის დროს. შედარებით, რთული იყო 2022 წლის დასაწყისი, რადგან ამ პერიოდში ჯერ კიდევ იგრძნობოდა გასულ წლებში პანდემიიდან გამოწვეული შედეგები.

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

ვინაიდან, 2020-2021 წლებში გამოცხადებული იყო პანდემია, გაფართოებული ფორმატის შეხვედრები უსაფრთხოების საკითხებზე არ გამართულა. მორიგი ასეთი შეხვედრა გაიმართა 2022 წლის 24 ოქტომბერს, შეხვედრაზე მოწვეულნი იყვნენ გაზის განაწილების ლიცენზიატები, მათ შორის მცირე ლიცენზიატებიც, რადგან ამ კომპანიების არეალებში 2022 წლის დასაწყისიდან კვლავ მწვავედ დადგა უსაფრთხოების პრობლემა. შეხვედრაზე განვიხილეთ სამომავლო ღონისძიებები, რომელიც ანგარიშში არის მოყვანილი.

ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებისაგან წარმოდგენილი სტატისტიკური მონაცემების მიხედვით 2022 წლის განმავლობაში ბუნებრივი გაზის გაჟონვის შედეგად მთლიანობაში დაფიქსირებულია აფეთქების 4 ფაქტი, რომლის შედეგად გარდაიცვალა - 3 მოქალაქე. აფეთქების შემთხვევებიდან სხეულის მსუბუქი დაზიანება მიიღო ორმა ადამიანმა. 2022 წელს მთლიანობაში დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის წვის შედეგად წარმოქმნილი მხუთავი აირისაგან (CO - ნახშირჟანგი, იგივე, ნახშირბადის მონოქსიდი) ინტოქსიკაციის (მოწამლვის) - 76 შემთხვევა. გარდაიცვალა - 15 ადამიანი. საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს საინფორმაციო-ანალიტიკური დეპარტამენტის მონაცემებით, 2022 წელს საქართველოს სისხლის სამართლის კოდექსის 240¹ მუხლის საფუძველზე გამოძიება დაიწყო 38 დანაშაულის ფაქტზე.

აქვე მოყვანილია ასეთი შემთხვევების რაოდენობები გაზის გამანაწილებელი კომპანიების სალიცენზიო არეალების მიხედვით. 2022 წელს შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განაწილების არეალში, ანუ ძირითადად საქართველოს რეგიონების მასშტაბით (მსხვილი ქალაქების გამოკლებით) დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის აფეთქების ერთი შემთხვევა. გარდაიცვალა - 1 ადამიანი. დაფიქსირდა მხუთავი აირისაგან (CO) მოწამლვის ერთი შემთხვევა, რომლისგანაც გარდაიცვალა - 1 ადამიანი.

ხოლო სს „საქორგგაზის“ განაწილების არეალში, რომელშიც შედის რუსთავი, ქუთაისი, გორი და სხვა მსხვილი ქალაქები, ბუნებრივი გაზისაგან მოხდა აფეთქების 1 შემთხვევა, რომლისგანაც გარდაიცვალა - 1 ადამიანი. ამავე კომპანიის განაწილების არეალში 2022 წელს დაფიქსირდა მხუთავი აირისაგან (CO-თი) მოწამლვის 41 შემთხვევა, რომლის დროსაც

გარდაიცვალა - 2 მოქალაქე. როგორც ბოლო წლების სტატისტიკური მონაცემებიდან ჩანს, მხუთავი აირით მოწამვლის ფაქტები საკმაოდ გახშირდა და ამ მხრივ კვლავ პრობლემურად რჩება მსხვილი ქალაქები, მათ შორის ქალაქი რუსთავი და ქუთაისი.

შპს „თბილისი ენერჯის“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, 2022 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალში ბუნებრივი გაზის გაჟონვის შედეგად დაფიქსირებულია აფეთქების/აალების 3 ფაქტი, რომლის შედეგადაც ჯანმრთელობის დაზიანება (დამწვრობა) მიიღო 2-მა ადამიანმა. დაფიქსირდა მხუთავი აირისაგან (CO) სავარაუდო მოწამვლის 35 შემთხვევა, გარდაიცვალა - 12 მოქალაქე. მსუბუქი ინტოქსიკაცია მიიღო 64-მა ადამიანმა.

რეგიონებისა და დედაქალაქის მასშტაბით მომხდარი ფაქტების ანალიზით დადგინდა, რომ უზედური შემთხვევები ძირითადად გამოწვეული იყო ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო დანადგარების (ღია წვის წყალგამაცხელებლების, ასევე სხვა დანადგარების) თვითნებური, ან არასწორი მონტაჟის შედეგად, ასევე, ტექნიკურად გაუმართავი და გაზის დანადგარების არასწორი ექსპლუატაციის შედეგად. ბუნებრივი გაზის ნებისმიერი დანადგარის მონტაჟი უნდა განხორციელდეს ტექნიკური სტანდარტებისა და უსაფრთხოების მოთხოვნათა ზედმიწევნით ზუსტი დაცვით და კომპანიის წარმომადგენლების მკაცრი ზედამხედველობის პირობებში. შესაბამისად, დაუშვებელია ბუნებრივი გაზის სისტემების სამონტაჟო სამუშაოები შესრულდეს არაკვალიფიციური პირების მიერ და მისი ექსპლუატაცია განხორციელდეს კომპანიის სათანადო ნებართვის და ზედამხედველობის გარეშე.

მარეგულირებელი კომისიის 2009 წლის 9 ივლისის №12 დადგენილებით დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-6 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, „საცალო მომხმარებელი ვალდებულია ახალი ან გარემონტებული (შეკეთებული) გაზის ხელსაწყოების ექსპლუატაციაში გაშვებამდე უზრუნველყოს აღნიშნული გაზის ხელსაწყოების მიერთების ტექნიკური შემოწმება განაწილების ლიცენზიატის მეშვეობით. ხოლო განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია საცალო მომხმარებლის მოთხოვნისთანავე უზრუნველყოს ახალი ან გარემონტებული (შეკეთებული) გაზის ხელსაწყოების მიერთების ტექნიკური შემოწმება.“

ბუნებრივი გაზის დანადგარების ვარგისიანობის, უსაფრთხოებისა და სწორი ექსპლუატაციის წესების შესახებ ინფორმაცია მომხმარებლებისათვის საკმაოდ მწირია. პრობლემას წარმოადგენს ღია ტიპის, ე.წ. „ერთ კამერიანი“ წყალგამაცხელებლების, ასევე, გაზის არასტანდარტული გამათბობლების ექსპლუატაციის საკითხი. ასეთი ტიპის დანადგარების საცხოვრებელ სათავსოებში განთავსება და მონტაჟი დაუშვებელია, რადგან აღნიშნული დანადგარები წვისათვის ჟანგბადს იღებს საცხოვრებელი სათავსოდან, რასაც შესაძლოა მოჰყვეს ბუნებრივი გაზის არასრული წვა და დახურულ სივრცეში (ბინაში) მხუთავი აირის CO-ს მაღალი კონცენტრაციის დაგროვება.

CO (ნახშირჟანგი, ან ნახშირბადის მონოქსიდი) - თავის მხრივ წარმოადგენს ბუნებრივი გაზის წვის შედეგად მიღებულ უსუნო, უფერო, უგემო და მომწამლავ აირს, რომელიც ადამიანების 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, უბედური შემთხვევები და მათი ანალიზი

ქ. თბილისში, დიდ დილოში, თავდადებულის ქუჩის №45-ში (ე.წ. ბენდუქიძის დასახლება) მომხდარი აფეთქება

2022 წლის 1 სექტემბერს ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან (დაგროვებისაგან) მომხდარი აფეთქების გამო ქ. თბილისში, დიდ დილოში, თავდადებულის ქუჩის №45-ში ორმა ადამიანმა, დედა-შვილმა მიიღო ჯანმრთელობის მძიმე დაზიანებები, რომლებიც გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებაში. ამასთანავე მოხდა ნგრევა, დაზიანდა საცხოვრებელი ბინები და ავტომანქანები. დაზარალებული პირები აღმოჩნდნენ უცხო ქვეყნის მოქალაქეები, რომლებიც საცხოვრებლად შევიდნენ ნაქირავებ ბინაში. ერთი კვირის შემდეგ ცნობილი გახდა, რომ სამკურნალო დაწესებულებაში მათგან ერთ-ერთი არასრულწლოვანი გოგონა გარდაიცვალა.

აღნიშნული ტერიტორია მიეკუთვნება შპს „დიდი დილომის“ განაწილების არეალს და მომხდარი შემთხვევის შესახებ ამ კომპანიაში შეტყობინება შევიდა დილის 7:45 საათზე, რის საფუძველზეც ადგილზე გავიდა კომპანიის საავარიო-საექსპლუატაციო სამსახური. დაათვალიერეს ტერიტორია და ადგილზე დაიწყო მოკვლევა მომხდართან დაკავშირებით. ექსპერტ-კრიმინალისტების მოთხოვნით და მათი თანდასწრებით მოხდა სახლშიდა გაზგაყვანილობისა და გაზქურის წნევით შემოწმება, რომლის დროსაც გაზის ჟონვა არ გამოვლენილა და აფეთქების შემდეგაც ჰერმეტიულობა არ დარღვეულა.

წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან კი დადგინდა, რომ აღნიშნულ მისამართზე ბუნებრივი გაზის ქსელი მოეწყო შპს „დიდი დილომის“ მიერ 2021 წლის 28 ნოემბერს და დამკვეთს ჩაბარდა სამსართულიანი შენობის, 57 ბინის გაზმომარაგების ქსელი, ბუნებრივი გაზის აღრიცხვის კვანძების (მრიცხველების) მოწყობის ჩათვლით. 2022 წლის 26 ივლისს კომპანიას განცხადებით მიმართა დაზიანებული ბინის მესაკუთრემ და მოითხოვა ბუნებრივი გაზის მიწოდება, რაც მისივე თანდასწრებით განხორციელდა 30 ივლისს. მოხმარებელს ჩაუტარდა

ინსტრუქტაჟი გაზის უსაფრთხო მოხმარებაზე და გადაეცა „სამახსოვრო,“ რაც გაფორმდა სათანადო აქტით.

კომპანიის განმარტებით, მოკვლევით დადგინდა, რომ ბინის მეპატრონემ გაზის ჩართვის შემდგომ შეიძინა ცენტრალური გათბობის ქვაბი და მისი საცხოვრებელ ბინაში მონტაჟი, ასევე, გაზიფიცირების შიდა ქსელში ჩართვა განახორციელა თვითნებურად, უცნობი პირების მიერ. შესაბამისად, ცენტრალური გათბობის ქვაბის ვარგისიანობის შესახებ კომპანიას ინფორმაცია არ გააჩნია. ამდენად, მომხდარი აფეთქების ძირითადი მიზეზი შესაძლოა იყოს მომხმარებელთან აღმოჩენილი ბუნებრივი გაზის გათბობის დანადგარი, ხოლო მისი მოწყობა კომპანიის შესაბამისი სამსახურის ზედამხედველობის და შემოწმების გარეშე წარმოადგენს უხეშ კანონდარღვევას, რაც საფუძვლად დაედო დამქირავებლების გადასვლის მომენტში (ვინაიდან, ელექტროენერგიის ხარჯები ბინაში არ იყო) მომხდარ უბედურ შემთხვევას.

ქ. თბილისში, დიღმის მასივის მე-4 კვარტალში მომხდარი შემთხვევა

2022 წლის 15 თებერვალს ქ. თბილისში, დიღმის მასივის მე-4 კვარტალის, მე-5 კორპუსში, მე-7 სართულზე დიღმის საათებში დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის აფეთქება და ხანძარი, რის შედეგადაც მსუბუქი დამწვრობა მიიღო ერთმა მოქალაქემ. რომელიც გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებაში. მომხდარზე გამოიძახეს შპს „თბილისი-ენერჯის“ და საგანგებო სიტუაციების მართვის შესაბამისი სამსახურები.

ინციდენტის მიზეზების დასადგენად, მივმართეთ შესაბამის სამსახურებს, წარმოედგინათ მათ ხელთ არსებული ინფორმაცია მითითებულ მისამართზე მომხდარი ფაქტის შესახებ. კერძოდ, რა მიზეზებმა გამოიწვია ბუნებრივი აირის აფეთქება, მისი აალება. ასევე, წარმოედგინათ კომპანიის საავარიო სამსახურში შესული სატელეფონო (ცხელი ხაზის) შეტყობინებები.

წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან დგინდება, რომ აღნიშნულ მისამართზე გასულ წლებში ჩატარებული იყო გეგმიური შემოწმებები. კერძოდ, 2019 წელს ჩატარებული შემოწმებით მომხმარებლის ქსელი იყო წესრიგში და რაიმე დარღვევა არ გამოვლენილა. აბონენტი მოიხმარდა 4 სანთურიან გაზქურას და ცენტრალურ გათბობას. 2020 წლის 25 ნოემბერს კი მომხმარებელთან დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის გაჟონვა მრიცხველთან არსებული ონკანიდან, რომელიც აღმოიფხვრა. აღნიშნულ კორპუსში ცენტრალური დგარები და გაზის მრიცხველები 2010 წლიდან გარეთ არის გატანილი და ნაკლებად სავარაუდოა ბუნებრივი გაზის გაჟონვა აღნიშნულს გამოეწვია.

ენერგომომსახურების სამსახურმა დამატებითი ინფორმაციის მოკვლევით და გამოკითხვით დაადგინა, რომ ხსენებულ საცხოვრებელ ბინაში მიმდინარეობდა სარემონტო სამუშაოები, სადაც ერთ-ერთმა ხელოსანმა თვითნებურად ჩახსნა გაზის დანადგარები და ღია

მდგომარეობაში დატოვა რეზინის მილები, საიდანაც დაგროვდა გაზი. მომდევნო დღეს ბინის მეპატრონის ბინაში შესვლის შემდეგ კი მოხდა აფეთქება, რამაც გამოიწვია ხანძარი.

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

ქ. თბილისში, მიხაკო წერეთლის ქუჩაზე მომხდარი უბედური შემთხვევა

უბედური შემთხვევა დაფიქსირდა 2022 წლის 5 იანვარს ქ. თბილისში, მიხაკო წერეთლის ქუჩის №9-ში არსებულ საცხოვრებელ სახლში, სადაც გარდაცვლილი იპოვეს ერთი მოქალაქე. გარდაცვალების სავარაუდო მიზეზად დასახელდა მხუთავი აირით (CO) ინტოქსიკაცია. შეტყობინება მომხდარი უბედური შემთხვევის შესახებ კომპანიაში შევიდა საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს საგამომძიებო სამსახურიდან.

კომპანიის საავარიო სამსახურის წარმომადგენლებს ადგილზე მისვლისას დახვდათ სამედიცინო დახმარების ბრიგადა, საგანგებო სიტუაციების მართვის – სამაშველო სამსახური და კრიმინალური პოლიციის საგამომძიებო სამსახურის წარმომადგენლები. საავარიო სამსახურმა დაათვალიერეს ოთახები და გაზის დანადგარები. საცხოვრებელი ბინის სამზარეულოში იყო - 3 სანთურიანი გაზქურა, ასევე, დახურულკამერიანი გამათბობელი და ღია წვის კამერიანი წყალგამაცხელებელი, რომელიც იყო ტექნიკური ნორმების დარღვევით დამონტაჟებული. შემოწმების დროს წყალგამაცხელებელი იყო ჩართულ მდგომარეობაში.

აღნიშნული კერძო სახლის ეზოში სხვადასხვა ბინებისათვის მოწყობილი იყო რამდენიმე ქვემრიცხველი. ერთ - ერთ ბინაში ტექნიკური ნორმების დარღვევით დამონტაჟებული იყო ღია წვის კამერიანი წყალგამაცხელებელი, რის გამოც კომპანიამ მთლიანად შეწყვიტა საცხოვრებელი სახლის გაზმომარაგება. კერძოდ, დაილუქა მრიცხველის ყუთი და გამომავალ მილყელში ჩაიდო დამხშობი, ე.წ. „ბლინდა.“

თვითმხილველების განმარტებით, გარდაცვლილი იყო სტუდენტი გოგონა, რომელიც ბინაში ცხოვრობდა ქირით. იგი არ იყო აბონენტად დარეგისტრირებული და აღნიშნულ მისამართზე გაზის მომხმარებელს წარმოადგენდა უძრავი ქონების მესაკუთრე. მიუხედავად იმისა, რომ იკრძალება აღნიშნული გაზის დანადგარის დახურულ (საცხოვრებელ) ფართში გამოყენება, როგორც ჩანს, ბინის მეპატრონემ, ან შესაძლოა ბინის დამქირავებელმა განახორციელეს ბუნებრივი გაზის ჩართვა და სიცოცხლისათვის საშიში დანადგარის გამოყენება, რაც საბოლოოდ გახდა უბედური შემთხვევის მიზეზი.

მომხდარი უბედური შემთხვევა განსაკუთრებით ხაზგასასმელია, ვინაიდან, როგორც განხილულმა საქმეებმა აჩვენა, პრობლემა ხშირად ჩნდება მეპატრონეების მიერ

გაქირავებულ ბინებში. ხშირია შემთხვევა, როდესაც დაკეტილ ბინებში ახლად შესული მობინადრეები, ან დამქირავებლები არ ატყობინებენ კომპანიას გაზის დანადგარების უსაფრთხოების გადამოწმების შესახებ და თვითნებურად ახდენენ ბუნებრივი გაზის დანადგარების ჩართვას, რაც განსაკუთრებულად ზრდის ასეთი დანადგარებიდან მომდინარე საფრთხეებს.

ქ. თბილისში, გლდანის მე-2 მიკრორაიონში მომხდარი უბედური შემთხვევა

ერთი-ერთი ყველაზე მძიმე შემთხვევა დაფიქსირდა 2022 წლის 29 იანვარს ქ. თბილისში, გლდანის მე-2 მიკრორაიონის, №47ა კორპუსში არსებულ საცხოვრებელ ბინაში, სადაც გარდაცვლილი იპოვეს ოჯახის ხუთი წევრი, მათ შორის 3 არასრულწლოვანი. გარდაცვალების სავარაუდო მიზეზად დასახელდა მხუთავი აირით (CO-თი) ინტოქსიკაცია.

ინციდენტის მიზეზების დასადგენად, მივმართეთ შესაბამის სამსახურებს, წარმოედგინათ მათ ხელთ არსებული ინფორმაცია მითითებულ მისამართზე მომხდარი ფაქტის შესახებ. კერძოდ, რა მიზეზებმა გამოიწვია მხუთავი აირის დაგროვება. ასევე, წარმოედგინათ კომპანიის საავარიო სამსახურში შესული სატელეფონო (ცხელი ხაზის) შეტყობინებები. დგინდება, რომ მომხმარებლის ბინაში დამონტაჟებული იყო ბუნებრივი გაზის შემდეგი დანადგარები: დახურულ კამერიანი წყალგამაცხელებელი, „კარმის“ ტიპის გამათბობელი და 4 სანთურიანი გაზქურა ღუმელით. სამაშველო სამსახურის განმარტებით, ბინაში შესვლისას გაზქურის ღუმელი იყო ჩართულ და ღია მდგომარეობაში, ღია იყო ასევე ჩამკეტი ღილაკიც. როგორც ჩანს მომხმარებლები გაზის დანადგარების ექსპლუატაციის წესების დარღვევით იყენებდნენ გაზქურას გათბობის მიზნებისთვის.

წარმოდგენილი დოკუმენტაციის მიხედვით, აღნიშნულ მისამართზე 2018 წლის 24 აგვისტოს მომხმარებელთან განხორციელდა გეგმიური შემოწმება. ადგილზე მისულმა კომპანიის წარმომადგენელმა დააფიქსირა, რომ მომხმარებლის საცხოვრებელ ბინაში იყო 3 სანთურიანი გაზქურა, 5 სექციანი „კარმის“ ტიპის გამათბობელი და 8 ლიტრიანი ღია წვის წყალგამაცხელებელი უსაფრთხოების მოთხოვნების დარღვევით, რომელიც ჩაიხსნა და მომხმარებელი გააფრთხილეს, რომ არ მოეხდინა დანადგარის თვითნებური ჩართვა.

აღნიშნული დარღვევის დაფიქსირების შემდეგ, მორიგი შემოწმება განხორციელდა მომდევნო წლის 12 ოქტომბერს. შემოწმების აქტში აღინიშნა, რომ მომხმარებელმა შეცვალა ღია წვის წყალგამაცხელებელი დახურული ტიპის - 12 ლიტრიანი წყალგამაცხელებლით და უზრუნველყო უსაფრთხო გაზის დანადგარის დაყენება. ამ დანაგდართან ერთად, იგი ფლობდა 3 სანთურიან გაზქურას ღუმელის გარეშე და 5 სექციანი „კარმის“ ტიპის გამათბობელს.

2022 წლის 29 იანვარს უბედური შემთხვევის დღეს ზემოაღნიშნული სამსახურების მიერ აღმოჩენილი - 4 სანთურიანი გაზქურა ღუმელით, რომელიც იყო ღია და ჩართულ

მდგომარეობაში, არცერთ შემოწმების აქტში და ტექნიკურ დოკუმენტში არ ფიგურირებს. შესაბამისად, ბინის მეპატრონის, ან სხვა პირის მხრიდან ადგილი აქვს ამ დანადგარის თვითნებურ მოწყობას, და შემდგომში მის არასწორ ექსპლუატაციას.

როგორც კომპანიიდან წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან გაირკვა, სამი დღით ადრე, ანუ 2022 წლის 26 იანვარს აღნიშნულ ობიექტზე განხორციელდა შემოწმება. ადგილზე მისულმა საავარიო ბრიგადამ სპეციალური ლაზერული ხელსაწყოთი შეამოწმა გაზგაყვანილობა, გაზის დანადგარები, სავენტილაციო და საკანალიზაციო არხები, რა დროსაც გაზის კონცენტრაცია არ დაფიქსირდა. თუმცა, შესაძლოა ყურადღება არ გამახვილდა გაზის დანადგარებზე, იყო თუ არა რაიმე შეცვლილი, ან თვითნებურად მოწყობილი. ასევე, იყო თუ არა დაცული სამზარეულოში გაზის დანადგარების ექსპლუატაციის პირობები. გაზის დანადგარის (გაზქურის ღუმელის) ღია მდგომარეობაში გამოყენებას კი შეიძლება გამოეწვიოს არა ბუნებრივი გაზის კონცენტრაციის, არამედ, მისი ნამწვის (CO-ს) სიცოცხლისათვის საშიში კონცენტრაციის დაგროვება.

ქ. ქუთაისში, ხუნდაძის ქუჩაზე მომხდარი უბედური შემთხვევა

უბედური შემთხვევა დაფიქსირდა 2022 წლის 24 იანვარს ქ. ქუთაისში, ხუნდაძის ქუჩის №50, ბინა №48-ში არსებულ საცხოვრებელ ბინაში, სადაც გარდაცვლილი იპოვეს ორი ახალგაზრდა მამაკაცი. გარდაცვალების სავარაუდო მიზეზად დასახელდა მხუთავი აირით (CO) ინტოქსიკაცია. შეტყობინება მომხდარი უბედური შემთხვევის შესახებ კომპანიაში შევიდა საგანგებო სიტუაციების მართვის (სამაშველო) სამსახურიდან.

კომპანიის საავარიო სამსახურის წარმომადგენლებს ადგილზე მისვლისას დახვდათ, რომ მობინადრეს ბინაში ტექნიკური ნორმების დარღვევით დამონტაჟებული ჰქონდა ღია წვის კამერიანი წყალგამაცხელებელი. ასევე, მოწყობილი იყო გაზქურა. გავრცელებული ინფორმაციით, გარდაცვლილები იყვნენ ბინის დამქირავებლები, ხოლო აბონენტს წარმოადგენდა ბინის მეპატრონე. როგორც დგინდება, რამდენიმე წლით ადრე, კერძოდ, 2019 წელს ჩატარდა გეგმიური შემოწმება, თუმცა, ადგილზე არავინ იმყოფებოდა. მომდევნო წლებში არსებული ეპიდემიოლოგიური მდგომარეობიდან გამომდინარე შემოწმება აღარ განხორციელებულა. კომპანია ასევე განმარტავს, რომ მისთვის უცნობია ბინაში საშიში გაზის დანადგარის მოწყობის შესახებ, რომელმაც სავარაუდოდ 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 არაკვალიფიციური 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 გამჭირავებლების თვითნებობა, ან დაუდევრობა. ხაზგასმით აღვნიშნავთ, რომ მსგავსი უკანონო ქმედებები დიდ საფრთხეს უქმნის როგორც მათი ოჯახის წევრების, ასევე, გამჭირავებლების და იმავე კორპუსში მცხოვრებ სხვა ოჯახების (მეზობლების) სიცოცხლესა და ჯანმრთელობას.

უსაფრთხოების დამატებითი ღონისძიებები და ახალი რეგულაციები

უსაფრთხოების დამატებითი ღონისძიებები. გეგმიური შემოწმებები პანდემიის შეზღუდვების გათვალისწინებით

ბუნებრივი გაზის სექტორში უსაფრთხოების საკითხი წარმოადგენს მაღალი საზოგადოებრივი ინტერესის საგანს და შესაბამისად, უსაფრთხოების ღონისძიებების ინტენსივობა არ უნდა შემცირდეს, პირიქით აღნიშნული უნდა 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.

მოსახლეობის მეტი უსაფრთხოებიდან გამომდინარე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა 2022 წლის 24 ოქტომბერს წარადგინა ინიციატივა 2022-2023 წლების ზამთრის პერიოდის დადგომასთან დაკავშირებით მომხმარებლებისთვის დამატებით SMS შეტყობინებების სახით გაგზავნილიყო ინფორმაცია ბუნებრივი გაზის მოხმარებისას უსაფრთხოების საკითხებზე.

უნდა აღინიშნოს, რომ მომხმარებლებისათვის უსაფრთხოების საკითხებზე დამატებით შეტყობინებების გაგზავნასთან დაკავშირებით რეკომენდაციები 2021 წელს მსხვილმა

ლიცენზიატებმა არ გაიზიარეს, რაც შესაძლებელია დაკავშირებული იყოს კომპანიების მხრიდან მობილურ ოპერატორებთან გაფორმებული ხელშეკრულებების გადახედვასთან, ასევე დამატებით ხარჯებთან, თუმცა კომპანიებს კონკრეტული მიზეზები ჩვენთვის არ უცნობებიან. კომპანიებმა ჩათვალეს, რომ ვინაიდან ისინი ყოველთვის ახორციელებენ ელექტრონული ქვითრების გაგზავნას, სადაც მითითებულია სპეციალური ბმულები. აღნიშნულ ბმულზე გადასვლის შემთხვევაში, მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს მიიღოს როგორც ქვითრის შესახებ დეტალური ინფორმაცია, ასევე, ინფორმაცია გაზის უსაფრთხო მოხმარებასთან დაკავშირებით, რაც ჩვენი აზრით შეიძლება ყოფილიყო ნაკლებად ეფექტური.

სპეციალური შეტყობინებების გაგზავნასთან დაკავშირებით 2022 წელს გაგზავნილი რეკომენდაციები შეასრულეს შპს „ვარკეთილაირმა“, სს „ენერგოკავშირმა“ და შპს „დიდი დილომმა“. აღნიშნულმა კომპანიებმა 2022 წლის ოქტომბერ - ნოემბერში დამატებით მოახდინეს მომხმარებლებისათვის SMS შეტყობინებების გაგზავნა უსაფრთხოებასთან დაკავშირებით, ასევე ენერგომომხმარებლის რეკომენდაციით თავის ვებ-გვერდებზე გამოაქვეყნეს გაზის საყოფაცხოვრებო დანადგარების ექსპლუატაციის წესები. ზოგიერთმა კომპანიამ განაახლა აღნიშნული ინფორმაცია. შპს „ვარკეთილაირმა“ დამატებითი ღონისძიების სახით მრავალსართულიანი კორპუსების სადარბაზოებში გამოაკრა გამაფრთხილებელი შეტყობინებები ბუნებრივი გაზის უსაფრთხოებასთან დაკავშირებით.

კომპანიებმა დამატებით წარმოადგინეს მიმდინარე (ასევე დაგეგმილი) ღონისძიებების და პროგრამების, მათ შორის დანერგილი სიახლეების შესახებ ინფორმაცია. კორონავირუსით გამოწვეული პანდემიის გამო 2020 წლიდან შეუძლებელი გახდა გვეგმიურ-გამაფრთხილებელი შემოწმებების დადგენილი ინტენსივობით განხორციელება. საცხოვრებელ ბინებში შემოწმებისა და მოსახლეობასთან უშუალო კონტაქტის აკრძალვამ თავისი უარყოფითი გავლენა იქონია უსაფრთხოების პროცესზე. შედეგად, პანდემიის პერიოდის მიწურულს უბედური შემთხვევების რიცხვმა ისევ დაიწყო მატება. 2022 წელს პანდემია დასრულდა, მაგრამ წლის დასაწყისში ჯერ კიდევ მოქმედებდა მცირე შეზღუდვები. ხშირად ეს იყო ინდივიდუალური შეზღუდვები ორგანიზაციებსა და საწარმოებში, თუმცა, მიუხედავად შექმნილი ვითარებისა, კომპანიებმა მაინც შეძლეს და ჩაატარეს გარკვეული სახის სამუშაოები ამ მიმართულებით.

მაგალითად, 2022 წლის განმავლობაში დაიგეგმა დაახლოებით ასი ათასზე მეტი აბონენტის შემოწმება. აღნიშნული სამუშაოს განსახორციელებლად გამოიყო კომპანიის რამდენიმე ასეული ტექნიკოსი, რომლებიც იმუნურები იყვნენ (ორჯერ აცრილი ან/და გადატანილი ჰქონდათ კორონავირუსი) და აღჭურვილნი იყვნენ სპეციალური დამცავი ეკიპირებით. დაგეგმილი შემოწმებების ფარგლებში შპს „თბილისი ენერჯიმ“ გაზგაყვანილობისა და ბუნებრივი გაზის დანადგარების/მოწყობილობების შემოწმების დროს 16 531 აბონენტთან დააფიქსირა ტექნიკურ ნორმებთან და უსაფრთხოების მოთხოვნებთან შეუსაბამობა. აქედან, 5 761 მომხმარებელთან ჩაიხსნა დარღვევით დამონტაჟებული გაზის დანადგარი.

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. მაგალითად, 2022 წელს ტელეკომპანია „იმედზე“ უსაფრთხოების საკითხებს მიემდგნა არაერთი გადაცემა, რომლითაც მოქალაქეებს დამატებით ვრცლად მიეწოდათ ინფორმაცია ბუნებრივი გაზის უსაფრთხოდ მოხმარების წესებთან დაკავშირებით.

ახალი რეგულაცია (ტექნიკური რეგლამენტი)

ენერგომბუდსმენის 2017-1018 წლების ანგარიშებში მითითებული იყო, რომ საქართველოში არ არსებობდა ბაზარზე ბუნებრივი გაზის დანადგარების განთავსების, მიმოქცევის, ასევე კონტროლის რეგულაციები, რაც თავის მხრივ ართულებდა უსაფრთხოების მიმართულებით არსებულ მდგომარეობას. 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 და რეგულაციები ბუნებრივი გაზის სექტორში.

ამ დადგენილებით პირველ რიგში დამტკიცდა „ტექნიკური რეგლამენტი“ რომელიც აწესებს, რომ აირად საწვავზე მომუშავე მოწყობილობებისა და საამწყობრო ნაწილების ბაზარზე ხელმისაწვდომობა და ექსპლუატაციაში გაშვება დასაშვებია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ნორმალური გამოყენების პირობებში კმაყოფილდება ტექნიკური მოთხოვნები (დანართი I), გათვალისწინებული ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების მოთხოვნების შესაბამისად.

მეორე მხრივ, ბუნებრივი გაზის დანადგარების მიმოქცევის, ასევე კონტროლის მიზნით ფინანსთა სამინისტროს შემოსავლების სამსახურს განესაზღვრა დამატებითი ფუნქციები. კერძოდ, ბუნებრივი გაზის დანადგარების შესაბამისობის დამადასტურებელი დოკუმენტაციის წარუდგენლობის შემთხვევაში სამსახური უფლებამოსილია, შეაჩეროს და არ დაუშვას იმპორტის გზით საქართველოს ტერიტორიაზე (ბაზარზე) ამ დადგენილებით დამტკიცებული ტექნიკური აირად საწვავზე მომუშავე მოწყობილობის განთავსება და მისი შემდგომი რეალიზაცია.

აირად საწვავზე მომუშავე დანადგარების მწარმოებლებისა და იმპორტიორებისათვის მიღებული ახალი რეგულაციები და წესები, ასევე მონტაჟისთვის განკუთვნილი ინსტრუქციები და სხვა ტექნიკური მოთხოვნები საბოლოოდ ხელს შეუწყობს გაზის მოწყობილობების უსაფრთხოდ გამოყენებას და მნიშვნელოვნად შეამცირებს ასეთი დანადგარების ექსპლუატაციიდან მომდინარე საფრთხეებს. ჩვენი აზრით, დადგენილების

ამოქმედებიდან ორი წლის შემდეგ არსებითად უნდა გაუმჯობესდეს ბუნებრივი გაზის სექტორში უსაფრთხოების მხრივ არსებული სიტუაცია.

ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია

ახალი მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის ქსელზე მიერთება. მიერთებების სტატისტიკა. სოფლების და დასახლებების გაზიფიკაცია

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.

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 მეტით გადაცილების შემთხვევაში.

2022 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.

2022 წელს შპს „თბილისი ენერჯის“ ოფისებში გაზიფიკაციის მოთხოვნით შევიდა 10399 ინდივიდუალური განაცხადი (ანუ, 860 განაცხადით ნაკლები ვიდრე 2021 წელს), რომლიდანაც გარკვეული რაოდენობა დახარვეზდა (განაცხადის არასრულყოფილების, ან დოკუმენტაციის არასრულად წარდგენის გამო). აქედან, ამავე წელს დასრულდა - 5 409 განაცხადი.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განაწილების არეალში 2021 წელს დარეგისტრირდა 12333 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი, (ანუ, 16899 განაცხადით ნაკლები ვიდრე 2021 წელს) 2023 წლის თებერვლის მდგომარეობით დასრულდა - 11747 მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება. 2022 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალს დაემატა 26 ახალი დასახლებული პუნქტი.

სს „საქორგგაზის“ განაწილების არეალში საანგარიშო წელს დარეგისტრირდა 2975 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი (ანუ, 3 636 განაცხადით ნაკლები ვიდრე 2021 წელს). 2023 წლის თებერვლის მდგომარეობით დასრულდა - 2905 მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება. 2021 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალში ბუნებრივი გაზი დამატებით მიეწოდა 5 სოფელსა და დასახლებას.

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური თვითმმართველ ქალაქებში (თბილისი, რუსთავი, ქუთაისი, ფოთი და ბათუმი) და 0-6 მ³ მიერთების საფეხურზე შეადგენს - 800 ლარს. 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 იცვლება.

2022 წელს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა საქართველოს პარლამენტის, ასევე სხვა ორგანიზაციების მომართვის საფუძველზე დაიწყო გორის მუნიციპალიტეტის, სოფელ წედისის და დუშეთის მუნიციპალიტეტის, სოფელ პავლეურის გაზიფიცირების და ბუნებრივი გაზის მიწოდების საკითხების შესწავლა. სათანადო მიმართვები გაეგზავნათ კომპანიებსა და სახელმწიფო ორგანოებს. „საქართველოს მოსახლეობის ბუნებრივი გაზით მომარაგების ხელშეწყობისათვის 2019-2021 წლებში განსახორციელებელ ღონისძიებათა შესახებ“ საქართველოს მთავრობის განკარგულების საფუძველზე სს „ნავთობისა და გაზის კორპორაციის“ მიერ ზემოაღნიშნულ სოფლებში 2020 წელს აშენდა ბუნებრივი გაზის მაგისტრალები და მოეწყო გამანაწილებელი ქსელი, თუმცა, აღნიშნულის შემდგომ მოსახლეობისათვის გაზის მიწოდება აღარ განხორციელებულა.

როგორც ირკვევა, ბუნებრივი გაზის ქსელების მშენებლობის შემდგომ არ არის განხორციელებული მთელი რიგი პროცედურები, რომლებიც საჭიროა ამ სოფლების მოსახლეობის გამანაწილებელ ქსელზე ინდივიდუალურად მისაერთებლად და ბუნებრივი გაზის მისაწოდებლად. კერძოდ, ქსელები არ არის გადაცემული ბუნებრივი გაზის

განაწილების ლიცენზიატის (შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“) მფლობელობაში, არ არის შემოწმებული ტექნიკურად და ქსელებში არ არის გაშვებული ბუნებრივი გაზი.

აღნიშნულ საკითხზე საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს გაეგზავნა შუამდგომლობა მისი კომპეტენციის ფარგლებში განეხილა საკითხი გორის მუნიციპალიტეტის, სოფელ წედისის და დუშეთის მუნიციპალიტეტის, სოფელ პავლეურის მოსახლეობის გაზიფიკაციასთან დაკავშირებით და მიეღოთ სათანადო გადაწყვეტილებები. წარმოდგენილი პასუხის მიხედვით, აღნიშნული დასახლებული პუნქტების გაზიფიცირების საკითხი განსაზღვრულია საქართველოს მთავრობის 2019 წლის 5 აპრილის №791 განკარგულებით და მიმდინარეობს ახლად აშენებული ქსელების სადისტრიბუციო კომპანიისთვის გადაცემის პროცედურები, თუმცა პროცედურების დასრულების თარიღი სამინისტროსთვის უცნობია.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აგრძელებს გაზიფიკაციის საკითხებზე აქტიურ მუშაობას, მათ შორის, პანდემიის და შედგომ პერიოდში დაწყებული და მოცემული პერიოდისთვის შეჩერებული გაზიფიკაციის პროცესზე მუშაობას. სამომავლოდ შესაძლებელია მთავრობას კვლავ წარედგინოს საკითხები გაზიფიცირების გეგმის განახლების და მასში ახალი სოფლების და დასახლებული პუნქტების დამატების შესახებ, გაზიფიკაციის პროცესის მიღმა დარჩენილი სოფლებისა და დასახლებული პუნქტების პრობლემის მოგვარების მიზნით.

განაცხადების დახარვეზება და გამოყოფილი ქონების ქსელზე მიერთება. სტანდარტული პირობით მიერთება. ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყება

2022 წელს 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.

გასულ წლებში მიერთების საკითხებზე შემოსული დავები ძირითადად დაკავშირებული იყო ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების ვადების დარღვევებთან. 2022 წელს ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების საკითხებზე განცხადებები მნიშვნელოვნად შემცირდა, რაც ერთი მხრივ განაპირობა კომისიის მიერ გახორციელებულმა ცვლილებებმა და მიერთების ვადების გაზრდამ (2021 წლის 30 სექტემბერი). მიერთების ვადები გაიზარდა 40-დან 60 სამუშაო დღემდე, რაც კომპანიებისათვის წარმოადგენს დამატებით გარანტიას. თუმცა, პრობლემატური საკითხები პერიოდულად მაინც იჩენს თავს. მათ შორის, არის პრეტენზიები მიერთების განაცხადების დახარვეზების შესახებ, უძრავი

ქონების გამიჯვნის (გაყოფის) შესახებ, სტანდარტული პირობით მიერთების შესახებ, გაზის ჩართვის ვადების გაჭიანურების შესახებ და სხვა.

ბუნებრივი გაზის ქსელზე ახალი მომხმარებლების მიერთების საწყის ეტაპზე, უშუალოდ განაცხადის შევსების დროს თავს იჩენს გარკვეული სახის პრობლემები, რაც დაკავშირებულია განაცხადის სწორი ფორმის შევსებასთან, ასევე მის სრულყოფილ შევსებასთან და დოკუმენტაციის დართვასთან. ხშირად მომხმარებლები განმარტებენ, რომ კომპანიებმა არასწორად მიუთითეს არასტანდარტული განაცხადის შევსების შესახებ, არ მოუთხოვიათ საკუთრების დამადასტურებელი დოკუმენტი და სხვა. ასეთ მიერთების განაცხადებზე მომხმარებლებს ხშირად უდგინდებათ ხარვეზი, ან უარს ეუბნებიან გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებაზე.

პერიოდულად მომხმარებლებს საკმარისი ინფორმაცია არ მიეწოდებათ გამანაწილებელი კომპანიებიდან, რაც იწვევს აღნიშნულ პრობლემებს. მაგალითად, 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. ენერგომომხმარებლის სამსახური მუდმივ კონსულტაციებს მართავს მოცემულ საკითხებზე და მოუწოდებს ყველა გაზგამანაწილებელ კომპანიას, ზუსტი ინფორმაცია მიაწოდონ მომხმარებლებს განაცხადების შევსების წესებისა და მიერთების პროცედურების თაობაზე.

ზემოაღნიშნულთან ერთად, ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების განაცხადის წარდგენისას ასევე აუცილებელია ზუსტად განისაზღვროს, ჩვეულებრივ, ახალი მომხმარებლის მიერთებასთან გვაქვს საქმე, თუ გამიჯნული (გამოყოფილი) ქონების მიერთებასთან. ამისათვის, 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.

საანგარიშო პერიოდში დაფიქსირდა პრეტენზიები დამატებით შიდა ქსელების მოწყობის ღირებულების დარიცხვაზე, მომხმარებელთა განცხადებით, გამიჯნული ფართის გაზიფიცირება კომპანიას უნდა განეხორციელებინა სტანდარტული პირობით გაზის ერთი ხელსაწყოს 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 მომხმარებლის მიერთება სხვადასხვა კომპანიების არეალების გადაკვეთებზე. სოციალურად დაუცველი და დევნილი მოსახლეობის გაზიფიკაცია

2018-2019 წლების შემდგომ, 2022 წელს ისევ დაფიქსირდა შემთხვევები ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიით დადგენილ არეალებში, მის მომიჯნავე ტერიტორიებზე არსებული სხვა კომპანიების გაფართოების გამო, მოსახლეობის გაზის ქსელზე მიერთებების პროცესის შეწყვეტის შესახებ. პრობლემას წარმოადგენს ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი კომპანიების გამანაწილებელი ქსელების გადაკვეთაზე ახალი მომხმარებლების მიერთების დროს ე.წ. „განაწილების არეალის“ ზუსტად დადგენის საკითხი.

კომპანიები ქსელზე მიერთების მსურველებს უარს უცხადებენ იმ მოტივით, რომ მომხმარებლები არ იმყოფებიან მათ განაწილების არეალებში და მიეკუთვნებიან სხვა კომპანიის არეალს. ან შესაძლოა, სხვა კომპანიების გამანაწილებელი ქსელები საკმაოდ ახლოს იმყოფებოდნენ, ან სულაც შეჭრილი იყვნენ ერთმანეთის განაწილების სალიცენზიო არეალებში და მომხმარებლისთვის გაურკვეველი იყოს რომელი კომპანია არის უფლებამოსილი განახორციელოს ახალი მომხმარებლის მიერთება.

ბუნებრივი გაზის ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთებაზე უფლებამოსილი კომპანიის განსაზღვრა უნდა განხორციელდეს მიერთების საწყის ეტაპზე. განაცხადის შეტანიდან 10 სამუშაო დღეში, ანუ იმ ვადაში, რომელშიც კომპანიამ განაცხადზე შესაძლოა დაადგინოს

არსებული ხარვეზი. შესაბამისად, კომპანიამ უნდა მიუთითოს მომხმარებელს იმ კომპანიის შესახებ, რომელიც უფლებამოსილია მომხმარებელს გაუწიოს მომსახურება.

ენერგომომხმარებლის სამსახური 2021 წლის ბოლოდან სწავლობდა ქ. თბილისში, მუხიანის მე-3 მიკრორაიონში, მარატ ნოზაძის ქუჩაზე შექმნილ პრობლემას. აღმოჩნდა, რომ ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებმა ერთმანეთის სალიცენზიო არეალებში მოაწყვეს ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელები და დააერთეს მომხმარებლები, რის გამოც მარეგულირებელმა კომისიამ ორივე კომპანიას დააკისრა პასუხისმგებლობა (ჯარიმა). თუმცა, პრობლემა ამით არ მოგვარებულა, მიუხედავად აღნიშნულისა, კომპანიებმა არ უზრუნველყვეს ქსელების გადაცემა (შესაძლოა ვერ მიაღწიეს შეთანხმებას) მათი ლიცენზიებით განსაზღვრული არეალების შესაბამისად და უცვლელად დატოვეს მანამდე არსებული მდგომარეობა.

რაც შეეხება ახალი მიერთების მსურველებს, რომლებიც ფაქტიურად ცხოვრობდნენ არსებული აბონენტების შუაში, მათ განუცხადეს უარი. ამ ტერიტორიაზე ლიცენზიის მფლობელი კომპანიის პოზიცია იყო, რომ იგი ვერ ახერხებდა უკვე სხვა კომპანიის მიერ გაზიფიცირებული ტერიტორიის ათვისებას, არსებული სამართლებრივი და ტექნიკური პრობლემებიდან გამომდინარე, ხოლო მეორე კომპანია აცხადებდა, რომ ვიანიდან, კომისიის გადაწყვეტილებით დაკისრებული ჰქონდა პასუხისმგებლობა, ახალი მომხმარებლების დაერთების პროცესი შეწყვიტა და კანონს ვერ დაარღვევდა.

2022 წლის 23 მარტს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ორგანიზებით გაიმართა სამუშაო შეხვედრა ორივე კომპანიის წარმომადგენლებთან, სადაც განხილული იყო საკითხი კომისიის გადაწყვეტილებების გათვალისწინებით, კომპანიების სალიცენზიო არეალების გარკვეული მონაკვეთების (კერძოდ, მარატ ნოზაძის ქუჩის აბონენტების) ერთმანეთისთვის გადაცემასთან დაკავშირებით, გადაწყდა, რომ პასუხს კომპანიები გვაცნობებდნენ დამატებით, თუმცა, აღნიშნულზე არავითარი პასუხი აღარ მიგვიღია. სადავო საკითხის საბოლოოდ მოგვარების მიზნით ისევ გაიმართა მორიგი შეხვედრა, სადაც კომპანიებმა აიღეს ვალდებულება, რომ დააერთებდნენ ახალ მომხმარებლებს, ამასთან, ბუნებრივი გაზის მიწოდებას უზრუნველყოფდა უშუალოდ გაზის განაწილების ლიცენზიატი, დანარჩენ საკითხებზე კომპანიები მიაღწევდნენ ურთიერთშეთანხმებას.

2022 წელს აქტიურად მიმდინარეობდა ღონისძიებები სახელმწიფო ობიექტებში ჩასახლებული დევნილი და სოციალურად დაუცველი ოჯახების კომუნალური მომსახურებით უზრუნველსაყოფად. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა განმცხადებლების მომართვის შედეგად შეისწავლა ქ. თბილისში, თემქის მე-3 მ/რ. მე-5 კვარტალი, ისაკიანის №43–ში (ყოფილი საქვაბე), ქ. თბილისში, ალექსანდრე ყიფშიძის ქუჩის №13–ში, ქ. თბილისში, ისანი, მელაანის მე-5 შესახვევში, ქ. თბილისში, ნიაბის ქუჩა მე-2 შეს. №33–ის მიმდებარედ და ქ. თბილისში, ელიას მთის ქუჩის

პირველი შესახვევი, ბინა №2-ში მცხოვრები მოქალაქეების ოჯახებისათვის ელექტროენერგიისა და ბუნებრივი გაზის მიწოდების საკითხები.

შენობები, სადაც დღეის მდგომარეობით აღნიშნული ოჯახები არიან შესახლებულები, წარმოადგენს სახელმწიფოს საკუთრებას, ან სარგებლობაში აქვს გადაცემული ქალაქ თბილისის თვითმმართველ ერთეულს. მოქმედი კანონმდებლობით, ელექტროენერგიის, ბუნებრივი გაზის და სასმელი წყლის გამანაწილებელ ქსელებზე მომხმარებელთა მიერთებისათვის და სათანადო კომუნალური მომსახურების მიღებისათვის საჭიროა უძრავი ქონების მესაკუთრის წერილობითი თანხმობა.

2019 წელს საქართველოს ეკონომიკური განვითარების სამინისტროს სსიპ „სახელმწიფო ქონების ეროვნული სააგენტოს“, მიერ მსგავს ობიექტებზე გაიცა სათანადო წერილობითი თანხმობები, რათა განხორციელებულიყო მოსახლეობის ინდივიდუალური გამრიცხველიანება და მათი ელექტროენერგიით, ასევე, ბუნებრივი გაზით სათანადო მომარაგება. იმავე წლის ბოლოსთვის თითქმის ყველა ობიექტის კომუნალური მომსახურების საკითხები სრულად მოგვარდა. თუმცა, ბოლო წლებში საკმაოდ პრობლემატურია თანხმობების მიღება სახელმწიფო ორგანოებიდან, რადგან ისინი მიზანშეწონილად არ მიიჩნევენ სახელმწიფო საკუთრებაში არსებულ შენობებში შესახლებული მოსახლეობის ინდივიდუალურ გამრიცხველიანებას, განსაკუთრებით იმ სახელმწიფო ობიექტებში, რომლებიც შეტანილი იყო საპრივატიზაციო ობიექტების ნუსხაში.

ამასთან უნდა აღინიშნოს, რომ მოსახლეობის გარკვეული ნაწილი არის სახელმწიფო (ან ადგილობრივი თვითმმართველობის) საკუთრებაში არსებულ შენობებში თვითნებურად შესახლებული, ან თვითნებურად აქვთ დაკავებული თავისუფალი მიწის ნაკვეთები, სადაც აშენებული აქვთ საცხოვრებელი სახლები, რომლებზეც როგორც სსიპ „სახელმწიფო ქონების ეროვნული სააგენტო“, ასევე, ადგილობრივი თვითმმართველობის შესაბამისი სამსახური ხშირად იკავებენ თავს, რომ გასცენ სათანადო წერილობითი თანხმობები.

მომხმარებლის შიდა ქსელის მოწყობა/რეკონსტრუქცია, მრიცხველების გადატანა. გაზის დანადგარების დამატება

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

2021-2022 წლებში 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.

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.

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 უწყევს შესაბამის კონსულტაციებს მომხმარებლებს ტექნიკურ საკითხებზე. ასევე, ხშირად არ არის გამოყოფილი ახალ მომხმარებლებთან ე.წ. „საკონტაქტო პირები“, რაც 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.

საანგარიშო წლის განმავლობაში შემოვიდა განცხადებები აღრიცხვის კვანძების გადატანის, ქსელის რეკონსტრუქციასთან დაკავშირებული ხელშეკრულებების ვადების დარღვევებზე, რომელიც ძირითადად იყო შპს „თბილისი ენერჯის“ მიმართ. ენერგომომზადების სამსახურიდან გაიგზავნა რეკომენდაციები. კომპანიამ მაქსიმალურად მოახდინა თავისი რესურსების მობილიზება და აღნიშნულ საკითხებზე განცხადებები ფაქტობრივად

დასულია ერთეულ შემთხვევებამდე. წინა წლებში კომპანია ხშირად განმარტავდა, რომ, 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, 2022 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. დარიცხული თანხების კორექტირება

ხანდაზმული დავალიანებების (ანუ, საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით სამ წელზე მეტი ვადის ვალდებულების) ჩამოწერის თხოვნით, 2022 წელს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს მიმართა სხვადასხვა ბუნებრივი გაზის სექტორში მოქმედი კომპანიების აბონენტებმა, რაზეც გაიგზავნა სათანადო რეკომენდაციები. შპს „თბილისი ენერჯი“ ბოლო წლების განმავლობაში ენერგომომბდსმენის თითქმის ყველა შუამდგომლობას თუ რეკომენდაციას უპირობოდ აკმაყოფილებს ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერის თაობაზე.

2022 წელს იყო მხოლოდ ერთი გამონაკლისი შემთხვევა, როდესაც შპს „თბილისი ენერჯიმ“ უარი განაცხადა ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერაზე, ვინაიდან, მომხმარებლის დავალიანების დიდი ნაწილი წარმოადგენდა ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხულ თანხას და კომპანია მიიჩნევდა, რომ თანხის დარიცხვის საფუძველს წარმოადგენდა „უსაფუძვლო გამდიდრება“. როდესაც საუბარი მიდის ვალდებულების ხანდაზმულობის საკითხზე, მაშინ ხანდაზმულობის მიზნებისათვის არ არის არსებითი ვალდებულების საფუძვლიანობა. მოცემულ შემთხვევაში ვალდებულება არსებობს და არ

არის სადავო, ოღონ მთავარია გაირკვეს, ამოიწურა თუ არა მისი შესრულების კანონით განსაზღვრული ვადები.

რაც შეეხება კომპანიის პოზიციას უსაფუძვლო გამდიდრების გამო უკან მოთხოვნილი (აბონენტის პირად ბარათზე დარიცხული) თანხის შესახებ, მარეგულირებელმა კომისიამ გადაწყვეტილებით განმარტა, რომ საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით დარიცხული თანხა წარმოადგენს არა უსაფუძვლო გამდიდრების საფუძველზე დარიცხულ თანხას, არამედ, ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების შედეგად (დელიქტის საფუძველზე) დარიცხულ ზიანის ოდენობას, რომელიც კომპანიამ იმავდროულად ასახა აბონენტის ბარათზე (№624476-100) მომხმარებლის საერთო დავალიანებაში და საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 129-ე მუხლის მე-2 ნაწილის თანახმად, მასზე ვრცელდება ხანდაზმულობის (საერთო) - 3 წლიანი ვადა.

ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერის საკითხებზე 2022 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 გადაწყვეტილებები და მომხმარებლებს ჩამოეწერათ ხანდაზმული დავალიანებები.

დავალიანებების ჩამოწერის საკითხების გარდა 2022 წელს ენერგომომზდისმენის 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 შეგნითაც, როცა ბუნებრივი გაზის ქსელისა და აღრიცხვის კვანძის მოვლა-პატრონობა მომხმარებლის ვალდებულებაა.

მაგალითად, ერთ-ერთი საქმის მასალების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ 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. მომხმარებელმა შენიშნა, რომ გაზის ხარჯი მნიშვნელოვნად აღემატებოდა გასული წლების ანალოგიურ თვეებში მოხმარებული ბუნებრივი გაზის რაოდენობას. აღნიშნულის შესახებ მან აცნობა კომპანიას და გამომახებულ იქნა შესაბამისი სამსახური.

გაჟონვის აღმოჩენის მომენტში მრიცხველის შეფუთვა და მისი ლუქის მთლიანობა დარღვეული არ ყოფილა. მართალია, ბუნებრივი გაზის გაჟონვას ადგილი ჰქონდა მომხმარებლის ტერიტორიაზე, მაგრამ დადგინდა ბუნებრივი გაზის გაჟონვის უშუალო

მიზეზი და კომპანიის ბრალეულობა, რამაც მოქმედი კანონმდებლობის გათვალისწინებით, მარეგულირებელ კომისიასთან შუამდგომლობის საფუძველზე შესაძლებელი გახადა, განხორციელებულიყო დარიცხული თანხის კორექტირება მომხმარებლის სასარგებლოდ.

ასევე გამოვლინდა მომხმარებლებისათვის ბუნებრივი გაზის რაოდენობის შეუსაბამოდ მაღალი დარიცხვები, რაც ბუნებრივი გაზის მრიცხველების დაზიანების (აღრიცხვიანობის დარღვევის) შედეგადაც. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების საფუძველზე განხორციელდა ყველა ასეთი აბონენტის როგორც ბუნებრივი გაზის მრიცხველის, ასევე, გაზმომარაგების ქსელის და დანადგარების შემოწმება. ასეთ შემთხვევებზე გაგზავნილი რეკომენდაციები ძირითადად დაკმაყოფილდა და განხორციელებული დარიცხვები დაკორექტირდა.

თუმცა, გარკვეულ შემთხვევებში კომპანიებმა არასაკმარისი მტკიცებულებები შეაგროვეს და ობიექტურად ვერ გადაწყვიტეს მათ წინაშე არსებული საკითხები. კერძოდ, კომპანიები შემოიფარგლნენ მხოლოდ გაზის მრიცხველების გარეგნული დათვალიერებით და ჩათვალეს, რომ ისინი გამართულად მუშაობდნენ, თუმცა, აკრედიტებულ ლაბორატორიებში, ან შესაბამის საექსპერტო დაწესებულებებში შემოწმების შემდეგ, მრიცხველები აღმოჩნდა გაუმართავი და მათი მეტროლოგიური მახასიათებლები არ იყო ცდომილების ფარგლებში, ანუ აღემატებოდა მის დასაშვებ ზღვრებს.

ბუნებრივი გაზის აღრიცხვიანობის დარღვევის გამოვლენის შემთხვევაში, დარღვევის პერიოდში განხორციელებული დარიცხვა უნდა დაკორექტირდეს ანალოგიურ პერიოდში გამართული აღრიცხვის კვანძის (მოწესრიგებული აღრიცხვის) პირობებში მოხმარებული ბუნებრივი გაზის რაოდენობის შესაბამისად (სეზონურობის გათვალისწინებით), ანუ იმავე წესებით, როგორც ეს 2022 წელს განხორციელდა კომისიის გადაწყვეტილებებით.

დამცველის სამსახური რეკომენდაციას უწევს კომპანიებს, არასრული შეფასების და ნორმების ცალსახა განმარტებების საფუძველზე არ მოახდინონ სადავო საკითხების განხილვა და არ დანერგონ 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 მრიცხველების გადამეტებული ჩვენებები (ხარჯები) და შეუსაბამო დარიცხვები გამოეწვია.

ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება

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

ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების გამო 2022 წელს განხორციელებული დარიცხვების საკითხებზე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართა რამდენიმე ათეულმა განმცხადებელმა, ბევრმა მოქალაქემ მიიღო სამართლებრივი კონსულტაციები ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების (დატაცების) და მისგან გამომდინარე სამართლებრივი შედეგების საკითხებზე.

ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების (დატაცების) საქმეებს განიხილავს უშუალოდ მარეგულირებელი კომისიის აპარატი (მისი ერთ-ერთი სამსახური), რომელიც გადაწყვეტილებებს ძირითადად იღებს ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის დადგენილებების კანონიერებასთან დაკავშირებით. რაც შეეხება ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების გამო მიყენებული ზიანის და განხორციელებული დარიცხვების (ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების საფუძველზე) კანონიერების შესწავლას, ენერგომზდუნების სამსახური ასევე არის უფლებამოსილი, განიხილოს მომხმარებლების მომართვები და გასცეს შესაბამისი რეკომენდაციები/დასკვნები.

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 მონაცემების მიხედვით 2022 წელს შპს „თბილისი-ენერჯის“ მიერ საქართველოს ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა კოდექსის 96¹ მუხლის საფუძველზე შედგა 1084 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, რაც 72 ოქმით მეტია 2021 წელს შედგენილ ოქმებთან შედარებით. საანგარიშო წელს განხილული სამართალდარღვევის საქმეებიდან, საქმის წარმოება შეწყდა - 757 საქმეზე, აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით შეწყვეტილია - 710 საქმე. აღნიშნულ შემთხვევებში მომხმარებლებს არ დაეკისრათ რაიმე სახის პასუხისმგებლობა. ორი სამართალდარღვევის ოქმი დღეის მდგომარეობით განხილვის პროცესშია.

სს „საქორგაზის“ ინფორმაციით, 2022 წელს უფლებამოსილი პირებისაგან შედგა 2329 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, ანუ, 1594 ოქმით მეტი 2021 წლის მონაცემებთან შედარებით. აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით არცერთი

საქმე არ შეწყვეტილა. შპს „თელავგაზის“ ინფორმაციით, ქალაქ თელავის მასშტაბით 2022 წელს უფლებამოსილი პირებისაგან შედგა 176 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი. აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით შეწყდა ერთი საქმე.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ მიერ 2022 წლის განმავლობაში შედგა 9679 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, ანუ 6440 ოქმით მეტი 2021 წელს შედგენილ ოქმებთან შედარებით. აქედან, ადმინისტრაციული საქმე შეწყდა 524 საქმეზე. როგორც ამ მონაცემებით დგინდება რეგიონების მასშტაბით 2022 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 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 მომხმარებლები მაინც არიან სახდელდადებულნი ადმინისტრაციული სამართალდარღვევისათვის და დაკისრებული აქვთ ზიანის თანხები ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის. მაგალითად, ხშირად ხდება, როდესაც გაზის მრიცხველები ზიანდება დამცავი მექანიზმების (რკინის ყუთის) არარსებობის, ან დაუცველ ადგილზე მდებარეობის შედეგად, მომხმარებლისაგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო.

მაგალითად, საცხოვრებელი ბინის რემონტის დროს სამშენებლო მასალებისაგან გაზის მრიცხველის დაზიანების შემთხვევა, რომელიც განთავსებულია ბინის შიგნით კედელზე არ იყო რკინის დამცავ ყუთში. დაზიანების შემდეგ, ბუნებრივი გაზის მრიცხველი ხარჯს არ აღრიცხავდა, რაც ტელეფონით აცნობა კომპანიის აღმრიცხველს. მომხმარებლის განმარტება დადასტურდა ლაბორატორიული დასკვნითაც. ნათელია, რომ მოცემულ შემთხვევაში ადმინისტრაციული საქმე უნდა შეწყდეს ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობის საფუძველზე და მომხმარებელს არ უნდა დაეკისროს ზიანის თანხები.

რეგიონების მასშტაბით ხშირია შემთხვევები, როდესაც დავა იწყება ბუნებრივი გაზის მრიცხველების დაზიანებაზე, რომლებიც მოწყობილია მომხმარებლების ტერიტორიის გარეთ - ქუჩებში და რომლებიც არ არის სათანადოდ დაცული, არ არის მოთავსებული რკინის ყუთებში, არ არის დალუქული და სხვა. ანუ კომპანიის აღრიცხვის კვანძები არ არის

სათანადოდ მოწყობილი და მასზე ზემოქმედება შეიძლება განხორციელდეს როგორც აბონენტის, ასევე ნებისმიერი სხვა პირის მხრიდანაც. კონკრეტული საქმეების შესწავლა აჩვენებს, რომ კომპანიებს არ აქვთ მრიცხველების მოწყობის აქტები და მათი თავდაპირველი მდგომარეობა გაურკვეველია, რაც ართულებს საქმეების შესწავლას.

პრობლემები იყო შპს „თელავგაზთან“ დაკავშირებითაც, რომელსაც ორი წლის წინ გადაეცა ადრე არსებული კომპანიის გამანაწილებელი ქსელი და აღრიცხვის კვანძები, თუმცა ძველი კომპანიისაგან ზემოთ მითითებული ინფორმაციის, ან სათანადო დოკუმენტაციის მისთვის გადაცემა არ განხორციელებულა. მოცემულ პირობებში კომპანია ხშირად უსაფუძვლოდ ადგენს ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმებს და მომხმარებლებს დამატებით არიცხავს ზიანის თანხებს.

კომისიის მიერ დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით „საცალო მომხმარებლის მიერ ბუნებრივი გაზის მოხმარება უნდა აღირიცხებოდეს ინდივიდუალურად. განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია, ამ მიზნით მოაწყოს აღრიცხვის კვანძი, შესაბამისად, შეიძინოს, დაამონტაჟოს და შეაკეთოს აღრიცხვის კვანძის მოწყობისათვის საჭირო მრიცხველი, საჭიროების შემთხვევაში ბუნებრივი გაზის მოცულობის კორექტორი, სხვადასხვა სახის მოწყობილობები, დანადგარები და სხვა საშუალებები, რომლებიც უზრუნველყოფს აღრიცხვის სისტემის გამართულ მუშაობას და დაიცავს მას უკანონო (არასანქცირებული) ჩარევისაგან.“ ამდენად, მოქმედი კანონმდებლობით აღრიცხვის კვანძების მოწესრიგება და მისი დამცავი მექანიზმების მოწყობა, წარმოადგენს კომპანიების პირდაპირ ვალდებულებას და ამ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში დაუშვებელია კომპანიებმა მომხმარებლებს დააკისრონ პასუხისმგებლობა.

2022 წელს ენერგომზადსმენის სამსახურის შუამდგომლობით კომისიამ მიიღო ათამდე გადაწყვეტილება უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხების კორექტირებაზე, თუ ჩამოწერაზე. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ ამავე კატეგორიის საკითხებზე გაგზავნილი რეკომენდაციების საფუძველზე განაწილების ლიცენზიატებმა გააუქმეს ან დააკორექტირეს როგორც უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული ზიანის თანხები, ასევე, ახალი მრიცხველის, ექსპერტიზის და სხვა გაწეული ხარჯებიც, რომლებიც უსაფუძვლოდ დაარიცხეს მომხმარებლებს სამართალდარღვევების საკითხების განხილვის 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 რაიმე საფუძვლით ჩამოწერას. 2022 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 „საქორგაზი“ 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 ტარიფების დადგენა

ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები. ტარიფების ცვლილებები

2022 წელს საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიაში აქტიურად მიმდინარეობდა ბუნებრივი გაზის ტარიფებზე მუშაობა. დეკემბრის თვეში ბუნებრივი გაზის სექტორში ახალი საყოფაცხოვრებო ტარიფები დაუდგინდა გაზის ისეთ მსხვილ ლიცენზიატებს, როგორიცაა შპს „თბილისი-ენერჯი“, შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“ და სს „საქორგაზი.“ თუმცა, ტარიფების განაკვეთები არ შეცვლილა და დარჩა იმავე დონეზე (აღნიშნულმა ტარიფებმა ცვლილებები განიცადა მხოლოდ მისი შემადგენელი კომპონენტების ნაწილში, ხოლო ჯამურად ტარიფების განაკვეთები ფაქტობრივად დარჩა უცვლელი). საყოფაცხოვრებო ტარიფების მოქმედების ვადად განისაზღვრა 2023 წლის 1 იანვრიდან 2025 წლის 31 დეკემბრამდე პერიოდი. აღნიშნული დღე-ს ჩათვლით შეადგენს:

შპს „თბილისი ენერჯი“	53.971 თეთრი/მ³
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	56.928 თეთრი/მ³
სს „საქორგაზი“	56.990 თეთრი/მ³

ბოლო წლებში მკვეთრად იზრდება მოთხოვნა ენერგორესურსებზე და განსაკუთრებით ბუნებრივ გაზზე, შესაბამისად, იზრდება ბუნებრივი გაზის მიწოდების ფასებიც. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მიწოდების ფასების დაბალანსების მიზნით

ხორცილდება მოსახლეობისათვის (საყოფაცხოვრებო სექტორი) შესასყიდი ბუნებრივი გაზის სახელმწიფო სუბსიდირება, საქართველოს ნავთობისა და გაზის კორპორაციის მეშვეობით, რაც საშუალებას იძლევა მოხდეს მოსახლეობისათვის ბუნებრივი გაზის ფასების სტაბილურად შენარჩუნება.

მარეგულირებელმა კომისიამ 2022 წლის ბოლოს ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფები (ზედა ზღვარი) დაუდგინა დედაქალაქის ტერიტორიაზე მოქმედ სხვა განაწილების ლიცენზიატებს. ტარიფების მოქმედების ვადად განისაზღვრა 2023 წლის 1 იანვრიდან 2025 წლის 31 დეკემბრამდე პერიოდი. ტარიფების განაკვეთები ფაქტობრივად დარჩა უცვლელი და დღეს ჩათვლით შეადგინა:

სს „ენერგოკავშირი“	57.972 თეთრი/მ³
შპს „ვარკეთილარი“	57.061 თეთრი/მ³
შპს „დიდი დილომი“	57.034 თეთრი/მ³
შპს „ყამარი მ“	50.994 თეთრი/მ³
შპს „ჩირაღდანი“	54.002 თეთრი/მ³

ბუნებრივი გაზის ტარიფები დაუდგინდათ ასევე იმ კომპანიებს, რომლებიც ბუნებრივ გაზს მოსახლეობას აწვდიან სხვადასხვა რეგიონებში და დასახლებულ პუნქტებში. ტარიფების მოქმედების ვადად განისაზღვრა იგივე პერიოდი, 2023 წლის 1 იანვრიდან 2025 წლის 31 დეკემბრამდე პერიოდი. ტარიფების განაკვეთები ფაქტობრივად დარჩა უცვლელი და დღეს ჩათვლით შეადგინა:

სს „საჩხერეგაზი“	55.276 თეთრი/მ³
შპს „თელავგაზი“	58.863 თეთრი/მ³
შპს „დი ვი ეს“	51.789 თეთრი/მ³
შპს „ეს ჯი გაზი“	48.196 თეთრი/მ³
შპს „გასკო +“	53.349 თეთრი/მ³
შპს „ინტერ გაზი“	49.297 თეთრი/მ³
შპს „მამედ“	46.996 თეთრი/მ³
შპს „აკრიანი 2006“	51.000 თეთრი/მ³

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 შემოიფარგლება.

დღეის მდგომარეობით, ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებს არ აქვთ თავისუფალი არჩევანის შესაძლებლობა, რომ აირჩიონ სასურველი ბუნებრივი გაზის მიმწოდებელი მათთვის მისაღები პირობებით და შესაბამისად, არსებულ არაკონკურენტულ გარემოში უპირობოდ უწევთ კომპანიების მიერ გამოცხადებული გაზრდილი ტარიფების მიღება.

ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების ზრდა დაიწყო 2021 წლის იანვრიდან, როდესაც შპს „თბილისი ენერჯიმ“ (0.86 ლარიდან) გაზარდა ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფი და მისმა ოდენობამ 1 მ/კუბ გაზზე შეადგინა - 1.10 ლარი. კომპანიის განმარტებით, შეღავათიანი ტარიფი კომპანიამ გამონაკლისის სახით შეუნარჩუნა პურ-პროდუქტების მწარმოებლებს ძველ ნიშნულზე.

იმავე წელს ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები გაზარდა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“ და მასთან დაკავშირებულმა კომპანიებმა (სს „საქორგაზი“, შპს „თელავგაზი“). წლის დასაწყისისთვის მოქმედმა არასაყოფაცხოვრებო ტარიფმა შეადგინა 0.95 ლარი, ხოლო 2021 წლის დეკემბრიდან ტარიფი გაზარდეს და განსაზღვრეს - 1.15 ლარის ნიშნულზე.

გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების ზრდა მოხდა 2022 წელსაც. შპს „თბილისი ენერჯიმ“ 2022 წლის ივლისის თვიდან 1.35 ლარამდე გაზარდა გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფი (ზრდა - 25 თეთრი). ანალოგიურად ტარიფები გაზარდა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“ და მასთან დაკავშირებულმა კომპანიებმა (სს „საქორგაზი“, შპს „თელავგაზი“) - 1.38 ლარამდე (ზრდა - 23 თეთრი). ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფის ზრდის მიზეზად საინფორმაციო საშუალებებში მითითებული იყო, რომ ტარიფების ზრდა განაპირობა საერთაშორისო ბაზარზე ბუნებრივი გაზის ფასების ზრდამ.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მივმართეთ აღნიშნულ კომპანიებს, მოეწოდებინათ წერილობით დეტალური ინფორმაცია ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფის ზრდის მიზეზებთან დაკავშირებით. კერძოდ, გაიზარდა თუ არა კომპანიებისათვის ბუნებრივი გაზის შესყიდვის ფასი და რომელმა მომწოდებლებმა გაზარდეს ფასები. ასევე, თუ გაზის ფასის ზრდა გამოწვეული იყო საერთაშორისო ბაზარზე ბუნებრივი გაზის ფასების ზრდით მოეწოდებინათ დეტალური დასაბუთება, რა გავლენა მოახდინა აღნიშნულმა კომპანიის მიერ აქამდე განსაზღვრულ ფასზე. დოკუმენტების წარმოდგენის (ან შესაბამისი ასლების არსებობის შემთხვევაში) დამცველის სამსახური უზრუნველყოფდა ინფორმაციის კონფიდენციალურობის დაცვას.

შპს „თბილისი ენერჯიმ“ წარმოადგინა ინფორმაცია, სადაც განმარტა, რომ იგი ახორციელებდა ბუნებრივი გაზის იმპორტს და გასულ წლებში ვალუტის კურსის ზრდის მიუხედავად მუდმივად ცდილობდა არსებული არასაყოფაცხოვრებო ტარიფის შენარჩუნებას. თუმცა, უკანასკნელ პერიოდში მიმწოდებელმა კომპანიამ მკვეთრად გაუზარდა მისაწოდებელი ბუნებრივი გაზის ფასი (1000 მ³-ზე), რის გამოც კომპანიამ გაზარდა ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფიც.

წარმოდგენილი ინფორმაცია საკმაოდ მწირია და არასრულყოფილია, ამასთან, სხვა მსხვილ კომპანიებს დამცველის სამსახურის მიერ მოთხოვნილი ინფორმაცია არ წარმოდგენიათ, მათ ისევ საერთაშორისო ბაზარზე ბუნებრივი გაზის ფასების ზრდაზე მიუთითეს და შესაბამისად, სათანადო ინფორმაციის არარსებობის პირობებში ვერ მოხერხდა არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების ზრდის, მისი საფუძვლიანობის სრულყოფილი შესწავლა და დასკვნების გაკეთება. ამასთან, ენერგომომუდსმენის სამსახურმა ვერ იმსჯელა ტარიფების ზრდის ოდენობების (სხვაობების) საკითხზეც, თუ რამდენად შეესაბამება იგი ახალ რეალობას ციფრობრივ მაჩვენებლებში.

კომპანიების მიერ მომხმარებლებისათვის განსაზღვრული ახალი არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების განაკვეთი საკმაოდ დიდი ცვლილებას ტარიფების გაზრდისკენ მოკლევადიან პერიოდებში, რის გამოც ბოლო წლებში დაფიქსირებული ტენდენცია, ჩვენი აზრით, უარყოფითად აისახება არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლების მდგომარეობაზე, რაზეც ისინი ხშირად მომართავენ ენერგომომუდსმენის სამსახურს.

მომხმარებლის კატეგორიის ცვლილება. პანდემიის პერიოდში ზოგიერთი მომხმარებლის საყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანა

ბოლო წლებში პანდემიის - კორონავირუსის გავრცელების გამო ბევრ არასაყოფაცხოვრებო ობიექტს შეეცვალა დანიშნულება და დაიწყო მათი საყოფაცხოვრებო დანიშნულებით გამოყენება. 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 საცხოვრებელი დანიშნულებით გამოყენება.

უმეტეს შემთხვევებში კომპანიებმა ასეთი ობიექტების აბონენტების მონაცემებში განახორციელეს ცვლილებები და აბონენტებად დაარეგისტრირეს ფიზიკური პირები და დაუდგინეს გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფი. მაგრამ რიგ შემთხვევებში, აბონენტების ცვლილების მიუხედავად, უარი განაცხადეს მომხმარებლების გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანაზე. კერძოდ, 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.

ენერგომომსახურების სამსახურიდან 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 2022 წლის გარკვეულ პერიოდებში დარიცხული ბუნებრივი გაზის ღირებულების კორექტირებაზე საყოფაცხოვრებო ტარიფის მიხედვით. კომპანიის უარი ძირითადად დაეფუძნა იმ არგუმენტს, რომ არსებული შენობაში აღმოაჩინეს საოფისე ავეჯი და აქედან გამომდინარე იგი წარმოადგენდა კომერციული დანიშნულების ობიექტს.

ენერგომომსახურების სამსახურის შუამდგომლობით საკითხზე მარეგულირებელმა კომისიამ მიიღო დადებითი გადაწყვეტილება და კომპანიას დაევალა განმცხადებლის საყოფაცხოვრებო მომხმარებლად რეგისტრაცია, მასვე დაევალა დარიცხული თანხების კორექტირება გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფის მიხედვით. კომისიამ განმარტა, რომ მხოლოდ საოფისე ავეჯის დაფიქსირება წარმოადგენს არასაკმარის მტკიცებულებას ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფით დარიცხვის მიზნებისათვის. ვინაიდან, სადავო თვის მომდევნო თვეში განხორციელებული შემოწმებით დადგინდა საპირისპირო, რომ ბუნებრივი გაზის მოხმარება ხორციელდებოდა საყოფაცხოვრებო დანიშნულებით.

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.

2022 წელს დამცველის სამსახურმა განიხილა განცხადებები იმ ახალშენებული კორპუსების მოსახლეობის საყოფაცხოვრებო ტარიფებზე გადაყვანის შესახებ, რომელთაც გააჩნიათ ცხელი წყლის ცენტრალური გათბობის სისტემები. უნდა აღინიშნოს, რომ ამ სისტემებზე აბონენტებს წარმოადგენენ სხვადასხვა მომსახურე კომპანიები, რომლებიც ხელშეკრულების საფუძველზე მომსახურებას უწევენ, როგორც მოსახლეობას, ასევე კორპუსში განთავსებულ კომერციულ ობიექტებს შესაბამისად, ისინი ეწევიან კომერციულ საქმიანობას და საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებად ვერ მიიჩნევიან.

ბუნებრივი გაზის მიმწოდებლებმა პრობლემის მოგვარებისათვის საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლების ქსელების (შესაბამისად, აღრიცხვის სისტემის)

გამიჯვნა დაასახელეს, თუმცა, აღნიშნული არასაკმარისია ამ პრობლემის საბოლოო მოგვარებისათვის. მოცემულ შემთხვევაში დამატებით უნდა ჩამოყალიბდეს ბინათმესაკუთრეთა ამხანაგობა ან სხვა ისეთი სუბიექტი, რომელიც შეძლებს საყოფაცხოვრებო აბონენტად რეგისტრაციას. ყველა ასეთ შემთხვევაში მიმდინარეობს საკითხების ინდივიდუალური განხილვა და ეძლევათ რეკომენდაციები, მათ შორის, დოკუმენტაციის მოწესრიგების საკითხებზე.

ბუნებრივი გაზის ხარისხი (წნევა) და სტაბილური მიწოდება

მომსახურების არსებული ხარისხი და მისი გაუმჯობესების ღონისძიებები

2022 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.

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, დიდ დიღომში, მირიან მეფის ქუჩაზე, როჩარდ შმერლინგის ქუჩაზე, ასევე ვარკეთილის ზემო პლატოზე არსებულ მომხმარებლებთან 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.

სამსახურის რეკომენდაციის საფუძველზე შპს „თბილისი ენერჯიმ“ ვარკეთილის ზემო პლატოზე ერთ-ერთ საცხოვრებელ მისამართზე 2022 წლის 25 იანვარს დაასრულა ახალი 50 მმ-იანი გაზსადენის მშენებლობა და განმცხადებლების საცხოვრებელი კორპუსის

გადაერთება, რითაც უზრუნველყო მოსახლეობისათვის პრობლემის მოგვარება და ბუნებრივი გაზის სათანადო წნევით მიწოდება.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიმართვების საფუძველზე 2022 წელს განხორციელდა შემოწმებები სხვადასხვა მისამართებზე. კომპანიის წარმომადგენლებმა შეამოწმეს გაზომომარაგების ქსელი და ბუნებრივი გაზის წნევის პარამეტრები. შედეგად კომპანიიდან გვეცნობა, რომ აბონენტებისათვის ბუნებრივი გაზი მიწოდება ხორციელდება შემდეგი წნევის პარამეტრებით: 180-200 მმ. წყ. სვ, ანუ დასაშვები ნორმის ფარგლებში.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის გასული წლის ანგარიშში აღნიშნული იყო, რომ კახეთის რეგიონში მოსახლეობისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდების პროცესში არსებული პრობლემების მოგვარების მიზნით დაიწყო სს „თელავგაზისათვის“ მარეგულირებელი კომისიის მიერ დამტკიცებული საინვესტიციო გეგმის შესრულება, რომელიც მიმდინარეობდა ეტაპობრივად. 2020-2021 წლებში პანდემიის გამო სამუშაოების გრაფიკი გარკვეულწილად შეიცვალა და სამუშაოების დიდმა ნაწილმა გადაინაცვლა მომდევნო წლებში.

საინვესტიციო პროგრამის ფაქტობრივი შესრულების შესახებ მორიგი ანგარიში სს „თელავგაზმა“ კომისიაში წარმოადგინა 2022 წლის ივნისში. ამ დროისათვის შესრულებული სამუშაოების დიდი ნაწილი მოდის ბუნებრივი გაზის ძველი მრიცხველების თანამედროვე (თერმოკორექტორიანი) მრიცხველებით ჩანაცვლებაზე, გაზიფიკაციაზე, მკვებავი გაზსადენების მოწყობაზე, ქსელების რეკონსტრუქციაზე და სხვა.

მკვებავი გაზსადენები მოეწყო სოფელ კისისხევიდან ნასამხრალამდე, სოფელ ვანთიდან აკურის მიმართულებით, ასევე, განხორციელდა სოფელი კონდოლის საშუალო წნევის გაზსადენის მშენებლობა. გაზსადენებს ჩაუტარდა რეკონსტრუქცია/გადაკეთება დაბალი წნევიდან საშუალო წნევაზე (მაგ. სოფელი რუისპირი) და დაბალი წნევის გაზსადენების მოწყობა - ზუზუმბო, უნივერსიტეტის ქუჩა და წინანდალი. კომპანიის ინფორმაციით, შესრულებული სამუშაოების მთლიანმა ღირებულებამ შეადგინა მილიონ ნახევარ ლარზე მეტი. დარჩენილი სამუშაოები განხორციელდება საინვესტიციო გეგმის მიხედვით და ანგარიშს წარმოადგენენ 2023 წლის პირველ ნახევარში.

ბუნებრივი გაზის სექტორის რეფორმა

ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და განაწილების საქმიანობა. ახალი კონცეფცია და მის შესაბამისად ახალი კანონმდებლობის დანერგვა

ევროპასთან ასოცირების ხელშეკრულების გაფორმების და სახელმწიფოს მიერ აღებული ვალდებულებების საფუძველზე გასულ წლებში საქართველოში დაიწყო ენერგოსექტორის რეფორმა, რომელიც გულისხმობს ევროკავშირის მესამე ენერგეტიკული პაკეტის შესაბამისად ახალ საბაზრო პრინციპებზე დამყარებულ სისტემაზე გადასვლას, რამაც საბოლოოდ ხელი უნდა შეუწყოს ენერგობაზრის ლიბერალიზაციას და კონკურენტული გარემოს ჩამოყალიბებას.

რეფორმა თავდაპირველად შეეხო ელექტროენერგეტიკის სექტორს, სადაც ერთმანეთისაგან გაიმიჯნა ორი ძირითადი საქმიანობა ელექტროენერგიის მიწოდებისა და განაწილების საქმიანობა. მომხმარებლებისათვის ელექტროენერგიის მიწოდება დამოუკიდებლად დაიწყო ორმა კომპანიამ: შპს „თბილისის ელექტრომომწოდებელი კომპანია“ და შპს „ეპ ჯორჯია მიწოდება“, ხოლო ელექტროენერგიის გამანაწილებელ სისტემას ოპერირებას ისევ უწევენ ქსელების ძველი მფლობელები სს „თელასი“ და სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“.

მოცემულ ეტაპზე ელექტროენერგეტიკული ბირჟა, სადაც უნდა გაიმართოს ე.წ. „ელექტროენერგიით ვაჭრობა“, ამოქმედებული არ არის და ბაზარზე არ არიან ელექტროენერგიის თავისუფალი მიმწოდებლები. აღნიშნულიდან გამომდინარე, ელექტროენერგიის მომხმარებლებს მითითებული მიმწოდებლები მომსახურებას უწევენ საჯარო მომსახურების პრინციპების საფუძველზე და მარეგულირებელი კომისიის მიერ დადგენილი (რეგულირებადი) ელექტროენერგიის ტარიფებით.

2021 წლის სექტემბერში საქართველოს მთავრობის მიერ დამტკიცდა „ბუნებრივი გაზის ბაზრის მოდელის კონცეფცია“, რომელიც ელექტროენერგეტიკის სექტორის მსგავსად მიზნად ისახავს ისეთი ბაზრის მოდელის ჩამოყალიბებას, რომელიც ხელს უწყობს მიმზიდველი საინვესტიციო გარემოს განვითარებას და მომხმარებელს თავისუფალი არჩევანის შესაძლებლობას ანიჭებს გამჭვირვალე და კონკურენტული ბაზრების განვითარების გზით, როგორც საბითუმო, ისე საცალო დონეზე.

თუმცა უნდა აღინიშნოს, რომ ელექტროენერგიისაგან განსხვავებით ბუნებრივი გაზის სექტორი გამოირჩევა თავისი სპეციფიურობით. ელექტროენერგეტიკის სექტორში განსხვავებულად არის ფორმირებული როგორც ელექტროენერგიის წარმოების (გენერაციის), ასევე მისი ქვეყანაში შემოტანისა და გადაცემის სექტორები. ბუნებრივი გაზის სექტორი კი დამოკიდებულია ძირითადად ერთი წყაროდან იმპორტირებულ ბუნებრივ გაზზე და, ჩვენი აზრით, სასურველი მიზნის მიღწევა უფრო მეტ ძალისხმევასთან იქნება

დაკავშირებული, ვიდრე ეს შეიძლება განხორციელდეს ელექტროენერგეტიკის შემთხვევაში. სამომავლოდ, ეს შეიძლება დამოკიდებული იყოს იმაზე, თუ რამდენად ჯანსაღი და კონკურენტული გარემო ჩამოყალიბდება ბუნებრივი გაზის საბითუმო ბაზრებზე.

დღეისათვის, ბუნებრივი გაზის სექტორი იმყოფება მხოლოდ და მხოლოდ რეფორმის საწყის ეტაპზე, სადაც მიმდინარეობს ე.წ. „მოსამზადებელი სამუშაოები“ და ახალ საკანონმდებლო ბაზაზე მუშაობა. 2022 წელს კომისიამ მიიღო „ბუნებრივი გაზის საცალო ბაზრის წესები“ და „ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელის წესები“, რომელთა ამოქმედებაც იგეგმება 2023 წლის ივლისიდან. ეს წესები არეგულირებს საცალო ბაზარზე ბუნებრივი გაზის მიწოდებასა და მასთან დაკავშირებულ ურთიერთობებს, მათ შორის, ურთიერთობებს თავისუფალ მიწოდებელს, საჯარო მომსახურების მიმწოდებელს, ბოლო ალტერნატივის მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის. ასევე, გაზის გამანაწილებელი სისტემის ოპერატორის უფლებებსა და მოვალეობებს.

მოცემულ ეტაპზე, ბუნებრივი გაზის განაწილების საქმიანობა ხორციელდება ძველი სახით (მიწოდებასთან ერთად) და კომპანიების საქმიანობა ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და განაწილების საქმიანობები ერთმანეთისაგან განცალკევებული არ არის. ელექტროენერგეტიკის სექტორისაგან განსხვავებით, სადაც ორი უმსხვილესი კომპანიის საქმიანობების გაყოფა განხორციელდა, რომლებიც მთლიანად ფარავდნენ არსებულ მომხმარებლებს, ბუნებრივი გაზის განაწილებას ახორციელებს მცირე კომპანიებიც. ასეთია, 3 მსხვილი ლიცენზიატი და დაახლოებით 12 მცირე კომპანია.

ამასთან, მომსახურების მაღალი ხარისხის მიზნებისათვის დადგება საკითხი, რამდენად დააკმაყოფილებენ ახალ დაწესებულ მოთხოვნებს დღეს მოქმედი მცირე კომპანიები, რომლებსაც გააჩნიათ მცირე რესურსები. უნდა აღინიშნოს, რომ ელექტროენერგიის სექტორშიც ახალ სისტემაზე გადასვლის პროცესი გარკვეული მოულოდნელი ხარვეზებით წარიმართა (იხ. ენერგომბუდსმენის 2021 წლის ანგარიში), რაც დაკავშირებული იყო აღრიცხვის პრობლემასთან, ორი ქვითრის მიწოდებასთან და სხვა საკითხებთან, რაზეც გადამჭრელი ღონისძიებების გატარება გახდა საჭირო მარეგულირებელი კომისიის და ენერგომბუდსმენის სამსახურის მხრიდან.

მომსახურების ხარისხის საკითხთან ერთად დგას მეორე მნიშვნელოვანი საკითხი, რომელიც დაკავშირებულია ბუნებრივი გაზის ტარიფების მოლოდინთან, მისი ოდენობების განსაზღვრა საბოლოოდ ბუნებრივი გაზის ბირჟაზე გამართულ ვაჭრობაზე იქნება დამოკიდებული. აღნიშნულზე თავის მხრივ გავლენას მოახდენს საერთაშორისო ბაზარზე არსებული ფასები, რომელიც დღეის მდგომარეობით მკვეთრად არის გაზრდილი. მათ შორის, ბუნებრივი გაზის ფასები გაზრდილია ევროკავშირის ქვეყნებშიც, რომლებსაც ცნობილი მოვლენების გამო მოუწიათ ბუნებრივი გაზის სექტორში მთელი რიგი

მიდგომების გადახედვა და ალტერნატიული მიმწოდებლების გამონახვა, რომ შეენარჩუნებინათ გარკვეული სტაბილურობა.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ისევე, როგორც ელექტროენერგეტიკის სექტორში, საყოფაცხოვრებო სექტორში ბუნებრივი გაზის ფასების სტაბილურობის შენარჩუნება ახლო მომავალში შესაძლებელი იქნება მხოლოდ საჯარო მომსახურების საფუძველზე ბუნებრივი გაზის მიწოდების პრინციპებით და მარეგულირებელი კომისიის მიერ ბუნებრივი გაზის ტარიფების დადგენით. ანუ გარკვეულწილად, ბუნებრივი გაზის ტარიფების დადგენის ნაწილში არსებული სატარიფო რეგულირების შენარჩუნებით, როგორც ეს არის დაგეგმილი რეფორმის საწყის ეტაპზე.