



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის

## ა ნ გ ა რ ი შ ი

2023 წელს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორში  
მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის შესახებ

## შინაარსი

ენერგომომზადების...	4
ენერგომომზადების მისია...	5
ცნობიერების ამაღლება...	6
დამცველის სამსახურის საქმიანობა .....	7
საერთაშორისო თანამშრომლობა და ევროდირექტივები .....	9
მომართვიანობა .....	10
მოწყვლადი მომხმარებელი.....	10
2023 წლის სტატისტიკური მონაცემები.....	12
წყალმომარაგების სექტორი .....	15
სტატისტიკა.....	16
აქტუალური საკითხები.....	17
სატარიფო რეგულაციები .....	18
მომხმარებელთა კატეგორიები .....	21
მომსახურების ხარისხი.....	22
ხარისხის სტანდარტები.....	23
წყალმომარაგების შეზღუდვა .....	25
ქსელის დაზიანება .....	26
წყალარინების პრობლემები .....	27
ქ. რუსთავის წყალმომარაგება.....	29
სასმელი წყლის ხარისხი .....	30
თანხის უსაფუძვლო დარიცხვა .....	32
დაზიანებული მრიცხველი .....	32
მრიცხველის ჩვენებების აღება .....	34
ხანდაზმული დავალიანება.....	35
ძველი მესაკუთრის დავალიანების გადაკისრება ახალ მესაკუთრეზე.....	36
თანხის დარიცხვა სულადობით.....	38
წყალმომარაგების ქსელზე მიერთება .....	39
ქსელზე მიერთების ვადის დარღვევა.....	42
ელექტროენერგეტიკის სექტორი .....	44

სტატისტიკა.....	44
ახალი მომხმარებლების რაოდენობა.....	45
სატარიფო რეგულაციები .....	46
მომსახურების ხარისხი.....	47
ქსელის მდგომარეობა.....	48
მაზვის ცვალებადობა .....	49
ელექტროენერჯის არასტაბილური მიწოდება / ხშირი წყვეტები .....	53
მესტიის მუნიციპალიტეტის ელექტრომომარაგება .....	56
ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთება .....	57
ელექტროენერჯის საფასურის დარიცხვა.....	59
დეპოზიტი .....	60
მრიცხველის შემოწმება.....	63
ბუნებრივი გაზის სექტორი.....	66
სტატისტიკა .....	66
აქტუალური საკითხები.....	68
ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება.....	68
ბუნებრივი გაზის ნამწვის (მხუთავი აირი - CO) დაგროვება, გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი აფეთქებები და მათი ანალიზი .....	71
უსაფრთხოების ღონისძიებები .....	75
ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია.....	76
ხანდაზმული დავალიანებების და უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხების ჩამოწერა .....	84
ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება .....	87
ბუნებრივი გაზის ტარიფების დადგენა.....	90
ბუნებრივი გაზის სექტორის რეფორმა .....	93



## ენერგომბუდსმენი

2023 წელი წარმოადგენს საიუბილეო თარიღს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის (ენერგომბუდსმენის) სამსახურისთვის, რომელიც ჩამოყალიბდა და დაიწყო ფუნქციონირება 2003 წლის 1 ოქტომბერს. მისი საქმიანობა ემსახურება ენერგეტიკის სფეროში მომხმარებელთა უფლებების სრულყოფილად რეალიზაციას. 20 წლის მანძილზე ენერგომბუდსმენი თავისი რეკომენდაციებითა და საკანონმდებლო ინიციატივებით ცდილობს, დაამკვიდროს მომსახურების მაღალი სტანდარტები და გადაწყვიტოს პრაქტიკული სირთულეები კომპანიებსა და მომხმარებლებს შორის. აღსანიშნავია, აგრეთვე, რომ დამცველის სამსახური წარმოადგენს მხარეთა შორის წარმოშობილი დავების გადაწყვეტის დამოუკიდებელ და ეფექტურ საშუალებას.

სამსახურის ცნობადობის ამაღლების მიზნით 2023 წელს პირველად შეიქმნა სარეკლამო რგოლი, რომელიც სოციალური რეკლამის სახით განთავსდა საზოგადოებრივი მაუწყებლის ეთერში. მიგვაჩნია, რომ ეს ფაქტი კიდევ ერთი წინგადადგმული ნაბიჯია სამსახურის განვითარების ისტორიაში.

საანგარიშო წლის განმავლობაში მჭიდრო კავშირი დამყარდა ააიპ ელიზბარ ერისთავის სახელობის ენერგეტიკის სასწავლო ცენტრთან. ენერგომბუდსმენის სამსახურის ყველა თანამშრომელმა გაიარა არაერთი ტრენინგი ელექტროენერგეტიკის, წყალმომარაგებისა და ბუნებრივი გაზის სექტორებში არსებული სიახლეებსა და აქტუალურ თემებთან დაკავშირებით. ამ ფაქტმა განაპირობა დამცველის სამსახურსა და სასწავლო ცენტრს შორის თანამშრომლობის მემორანდუმის გაფორმების ფაქტი, რაც მიზნად ისახავს მხარეებს შორის ერთობლივი საგანმანათლებლო, კვლევითი და ხვა სახის პროექტების განხორციელებას. შესაბამისად, ყველა აქტივობა მიმართული იქნება საზოგადოების ცნობიერების ამაღლების უზრუნველსაყოფად და ორმხრივი საინტერესო ღონისძიებების დაგეგმვასა და განხორციელებისაკენ.

როგორც ცნობილია, სამართლებრივი სახელმწიფო უზრუნველყოფს თითოეული მოქალაქის სამოქალაქო უფლებების დაცვის შესაძლებლობას, რაც მოიცავს მოქმედი კანონმდებლობით განმტკიცებული უფლებების, ასევე ამ უფლებების დაცვის შესაძლებლობის რეალიზაციას. საქართველოს კანონი „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ ადგენს სამართლებრივ საფუძვლებს უფლებადაცვითი ინსტიტუციის შესაქმნელად, რათა უზრუნველყოს ენერგეტიკის დარგის მომხმარებელთა დაცვის მყარი გარანტიები.

დამცველი თავისი საქმიანობის პროცესში შემუშავებული რეკომენდაციებით ხელს უწყობს მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებასა და კომპანიების ანგარიშვალდებულებას.

მოქმედი კანონმდებლობა მკაფიოდ განსაზღვრავს დამცველის არჩევისა და დანიშვნის პირობებს. განსაზღვრულია მთელი რიგი მოთხოვნები საზოგადოებრივი დამცველობის კანდიდატების მიმართ. ასეთი მოთხოვნებია: უმაღლესი იურიდიული განათლება, საადვოკატო საქმიანობის განხორციელების უფლებამოსილება და აგრეთვე, ენერგეტიკის სფეროში არსებული რეგულაციებისა და მომხმარებელთა უფლებების კვალიფიციური ცოდნა. ამავე დროს დაუშვებელია, საზოგადოებრივი დამცველი იყოს რომელიმე პარტიის წევრი. აღნიშნული შეზღუდვა განპირობებულია იმ გარემოებით, რომ დამცველი გამოხატავს ყველა მომხმარებლის ინტერესს და არა რომელიმე კონკრეტული ჯგუფის.

საქართველოს პარლამენტის დარგობრივი ეკონომიკისა და ეკონომიკური პოლიტიკის კომიტეტის მიერ იქმნება საზოგადოებრივი დამცველის შესარჩევი საკონკურსო კომისია, რომელიც საკონკურსო კომისიის თავმჯდომარისა და საზოგადოებრივი დამცველის არჩევის შესახებ გადაწყვეტილებას იღებს სრული შემადგენლობის უმრავლესობით. აღნიშნული კომისიის გადაწყვეტილების საფუძველზე საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი კომისიის თავმჯდომარე გამოსცემს ბრძანებას საზოგადოებრივი დამცველის დანიშვნის შესახებ.

## ენერგომბუდსმენის მისია

როგორც უკვე აღინიშნა, სამოქალაქო უფლებების დაცვის შესაძლებლობა მოიცავს ისეთი სახის ღონისძიებების ერთობლიობას, რომლებიც მიმართულია როგორც მოქმედი კანონმდებლობით განმტკიცებული უფლებების, ასევე ამ უფლებების დაცვის შესაძლებლობის რეალიზაციისკენ. მოქალაქეთა უფლებების რეალიზაციის შესაძლებლობა, თავის მხრივ, მოიცავს ღონისძიებების ფართო სპექტრს: დაწყებული დარღვეული სამოქალაქო უფლებების აღმოფხვრით და დამთავრებული მონაწილე სუბიექტების იურიდიულ პასუხისმგებლობთ ან/და პრევენციული ზომების განხორციელებით.

საქართველოს კანონი „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ განსაზღვრავს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის უფლებამოსილებას, რომლის თანახმად მას აქვს უფლება:

- მიიღოს მონაწილეობა საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ იმ ნორმატიული აქტების პროექტების მომზადებაში, რომლებმაც შესაძლებელია ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ინტერესებზე.
- შეაფასოს მომხმარებლებზე სატარიფო და სხვა სახის სარეგულაციო ცვლილებების გავლენის შედეგები.
- კომპანიასთან დავის წარმოშობის შემთხვევაში დამცველს შეუძლია წარმოადგინოს მომხმარებელი და მისი სახელით გამოვიდეს როგორც მხარე ეროვნულ მარეგულირებელ ორგანოში, ამასთან გაეცნოს ყველა დოკუმენტს/მასალას, რაც ნებადართულია მარეგულირებელი ორგანოს მიერ გასაცნობად.

მოცემული დებულებები ზუსტად განსაზღვრავენ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის უფლებამოსილებას, თუმცა, პრაქტიკული თვალსაზრისით, მისი საქმიანობა მხოლოდ ამ ფუნქციებით არ შემოიფარგლება. სამართლებრივ ლიტერატურაში აღიარებულია, რომ ომბუდსმენის ინსტიტუტის ერთ-ერთი მთავარი მისიაა ანგარიშების და რეკომენდაციების მომზადება. ამგვარად, მნიშვნელოვანია, რომ მას ჰქონდეს რესურსები ამ მისიის განსახორციელებლად.

დამცველის რეკომენდაციების სათანადოდ და დროულად შესრულებისთვის, აგრეთვე, აუცილებელია ეფექტური მონიტორინგის არსებობა. შესაბამისად, მიზანშეწონილია, რომ ომბუდსმენმა შექმნას ყოვლისმომცველი მონიტორინგისა და ინფორმაციის შეგროვების პროცესები. ამ მიზანს ემსახურება მომხმარებელთა მიერ წარმოდგენილი საჩივრები, რომელთა შინაარსიც ასახავს რეალურ მდგომარეობას ენერგოსექტორის მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის შესახებ. ამ დოკუმენტური მასალის ანალიზი, თავის მხრივ, გვიჩვენებს, თუ რა სამართლებრივი გზები უნდა მოიძებნოს სადავო საკითხის გადასაწყვეტად და არსებული მდგომარეობის გასაუმჯობესებლად.

## ცნობიერების ამაღლება

ენერგომომბუდსმენის მისიაა, დაიცვას ენერგეტიკის სექტორის მომხმარებლები შეცდომებისგან, მათი უფლებების დარღვევისგან, უსამართლო გადაწყვეტილებებისგან. ამ ამოცანის შესრულებას ემსახურება სამომხმარებლო კულტურის შესახებ მომხმარებელთა ცნობიერების ასამაღლებლად გასატარებელი ღონისძიებები.

სწორედ ერთ-ერთ ასეთ ღონისძიებას წარმოადგენს საქართველოს სტუდენტური პარლამენტის წევრებთან 2023 წლის შემოდგომაზე გამართული ორი შეხვედრა. შეხვედრებზე განხილულ იქნა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მუშაობის სპეციფიკა, აგრეთვე ენერგოსექტორში არსებული მნიშვნელოვანი სიახლეები. სამსახურის წარმომადგენელმა გააცნო დამსწრეებს რეკომენდაციები სხვადასხვა აქტუალურ საკითხთან დაკავშირებით და შეხვედრა წარიმართა ინტერაქტიულ რეჟიმში.

მნიშვნელოვნად მიგვაჩნია საქართველოში მცხოვრები ეროვნული უმცირესობის წარმომადგენლებისთვის ცნობიერების ამაღლებასთან დაკავშირებული შეხვედრების ორგანიზება. 2023 წლის სექტემბერში ქ. მარნეულის განვითარებისა და განათლების ცენტრში ჩატარდა შეხვედრა მუნიციპალიტეტში მცხოვრებ ახალგაზრდებთან. მსმენელებს წარედგინათ ინფორმაცია საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის როლის შესახებ მხარეებს შორის წარმოშობილი სადავო საკითხების განხილვის დროს, აგრეთვე, პრაქტიკული მაგალითები. შეხვედრა წარიმართა დისკუსიის ფორმატში, რა დროსაც განმარტებულ იქნა მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის სამართლებრივი მექანიზმები.

ჩვენს ეპოქაში უმნიშვნელოვანესი როლი ენიჭება სრულყოფილი და ამომწურავი ინფორმაციის მიწოდებას მომხმარებლებისთვის, ვინაიდან სწორედ მაღალი ცნობიერება განაპირობებს განათლებული სამოქალაქო საზოგადოების არსებობას. წინა წლებთან შედარებით მოქალაქეები მეტად არიან ინფორმირებულნი თავისი უფლებებისა და ვალდებულებების შესახებ. მათი დაინტერესება, მაგალითად, ენერგოსექტორში მიმდინარე რეფორმებით, მეტყველებს იმაზე, რომ ენერგომომბუდსმენის სამსახურმა შეძლო მცირე წვლილი მაინც შეეტანა მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიმართულებით.

2023 წელს ენერგომომბუდსმენის სამსახურმა გადაწყვიტა, რომ სოციალური ქსელის საშუალებით (Facebook: ენერგომომბუდსმენი/Energy Ombudsman) მომხმარებლებისათვის ხელმისაწვდომი გამხდარიყო სამსახურის წარმოებაში არსებული არაერთი სადავო საკითხის აღწერილობა შესაბამისი სამართლებრივი შეფასებებით. ასეთი ფორმით მიწოდებული ინფორმაცია ვრცელდება ფართოდ და კონკრეტული მაგალითების (ე.წ. ქეისების) მიწოდებით მოქალაქეები მარტივად იგებენ პრობლემური საკითხის გადაწყვეტის შესაძლო სამართლებრივი გზების თაობაზე.

საანგარიშო წლის მისის თვიდან გამოქვეყნდა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმისწარმოებაში არსებული 32 სადავო საკითხის აღწერილობა. ამასთან ერთად, თითოეული პუბლიკაცია მოიცავდა ინფორმაციას საკითხის განხილვის შედეგების შესახებ.

მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას ემსახურება, აგრეთვე, ენერგომომბუდსმენის სამსახურის ინიციატივით შექმნილი სარეკლამო-საინფორმაციო რგოლი, რომლის გამოქვეყნება მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით ხელს შეუწყობს დამცველის სამსახურის ცნობადობის გაზრდას.

## დამცველის სამსახურის საქმიანობა

ენერგომომბუდსმენის საქმიანობა უნდა ეყრდნობოდეს შემდეგ ძირითად პრინციპებს:

- დამოუკიდებლობა

- მიუკერძოებლობა
- სამართლიანობა
- კონფიდენციალურობა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური ყოველდღიურ რეჟიმში ახორციელებს მოქალაქეთა მიღებას. მოცემული სერვისის ორგანიზებული მუშაობა მნიშვნელოვანი ინფორმაციის მოპოვების წყაროა. მომხმარებლის მხრიდან გამოთქმული ნებისმიერი პრეტენზიის შემცველი მომართვა არის დამცველის სამსახურის დაინტერესების საგანი.

სამსახურის მისაღებში მუშაობენ იურისტები, რომლებიც განუმარტავენ მოქალაქეებს მათ უფლებებსა და მოვალეობებს, ამასთან, ეხმარებიან წერილობითი განცხადებებისა და საჩივრების შედგენაში.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში საქმისწარმოება იწყება მოქალაქეთა წერილობითი მომართვის საფუძველზე. გამონაკლის შემთხვევებში საქმისწარმოება შესაძლებელია დაიწყოს საოქმო ჩანაწერით, რომლის გაფორმება ხდება სატელეფონო შეტყობინების ან სოციალური ქსელის მეშვეობით მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე. აღნიშნულ ფუნქციას ახორციელებს ამ მიზნებისთვის სპეციალურად გამოყოფილი თანამშრომელი.

ანალოგიური პირობები მოქმედებს ენერგომბუდსმენის სამსახურის რეგიონალურ ოფისებშიც, რომლებიც მდებარეობს ქ. ქუთაისში, ქ. ბათუმსა და ქ. თელავში. შესაბამისად, რეგიონალური წარმომადგენლები აქტიურად არიან ჩართულნი მომხმარებლებსა და კომპანიებს შორის წარმოშობილი სადავო საკითხების გადაწყვეტის პროცესში.

კონკრეტული საკითხის განხილვისას შესაძლებელია, გახდეს აუცილებელი მომხმარებელთან შემთხვევის ადგილზე გასვლა და მდგომარეობის დათვალიერება. ამისთვის სამსახურის თანამშრომლები აგრეთვე აწყობენ სამუშაო შეხვედრებსა და კონსულტაციებს შესაბამისი დარგის სპეციალისტებთან ტექნიკური საკითხების უკეთ შესწავლის მიზნით. ეს ცოდნა ხელს უწყობს კონკრეტული სადავო საკითხის გადაწყვეტას სწრაფად და ეფექტიანად.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ყოველდღიურ რეჟიმში ფიზიკური და იურიდიული პირები იღებენ სრულყოფილ სამართლებრივ კონსულტაციებს ენერგოსექტორში წარმოშობილი პრობლემების აღმოსაფხვრელად და მათი ინტერესების დასაცავად.

აღსანიშნავია შემდეგი გარემოება: ვინაიდან მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ოფისმა 2023 წელს შეიცვალა ტერიტორიული მდებარეობა, ვიზიტორების რაოდენობა მკვეთრად შემცირდა. ამ ფაქტმა განაპირობა ის აუცილებლობა, რომ სამსახურის შესახებ ცნობადობის გაზრდისათვის დაიგეგმა სარეკლამო რგოლის შემუშავება და მისი წარდგენა ფართო საზოგადოებისათვის.



## საერთაშორისო თანამშრომლობა და ევროდირექტივები

საერთაშორისო თანამშრომლობა და პარტნიორი ქვეყნების პრაქტიკის გათვალისწინება ხელს შეუწყობს ჩვენს ქვეყანაში მომხმარებელთა არსებული უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესებას.

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](http://neon-ombudsman.org)). NEON-ის წევრობა დადებითად აისახა ჩვენი სამსახურის ფუნქციონირებაზე, ვინაიდან ხელს უწყობს წევრებს შორის ინფორმაციის, გამოცდილებისა და პრაქტიკის გაცვლას.

ეროვნული ენერგომბუდსმენების ქსელის მიზანია ევროპული კომისიის რეკომენდაციებისა და ევროკავშირის დირექტივების გათვალისწინებით გააფართოვოს დავების გადაწყვეტის შესაძლებლობები. საქართველოს ენერგომბუდსმენი NEON-ის სხვა წევრებთან ერთად იღებს მონაწილეობას სამუშაო შეხვედრებში, კონფერენციებში, სადაც მიმოიხილება აქტუალური საკითხები და მუშავდება რეკომენდაციები.

ევროკავშირის დირექტივა დავების ალტერნატიული გადაწყვეტის შესახებ ადგენს, რომ ქვეყანაში აუცილებლად უნდა არსებობდეს სახელმწიფო ორგანიზაცია, რომელიც შეძლებს მომხმარებლების პრეტენზიების განხილვას სასამართლოსგან დამოუკიდებლად, ვინაიდან მართლმსაჯულება, ფაქტობრივად, ფუფუნებაა, ხოლო ასეთი ორგანიზაციები კი ადვილად ხელმისაწვდომი, უსასყიდლო და სწრაფი უნდა იყოს ნებისმიერი დაინტერესებული პირისთვის. კომპეტენციის მიხედვით, ევროპის ქვეყნების კანონმდებლობა მომხმარებელთა უფლებადაცვით სამსახურებს სხვადასხვა ჭრილში განიხილავს, მაგალითად, ასეთია მედიატორი, მომლაპარაკებელი, ადვოკატი, არბიტრაჟი, დავების განხილვის ორგანო.

ენერგომბუდსმენის სამსახურს მიზნად აქვს დასახული ევროპული კანონმდებლობისა და საუკეთესო პრაქტიკის შესწავლა და იმპლემენტაცია: სამსახური აქტიურად შეუდგა მედიატორული საქმიანობის განხორციელებას. მომხმარებლებსა და მომსახურე კომპანიებს შორის მედიაციის კულტურის დამკვიდრება და განვითარება წარმოადგენს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ერთ-ერთ პრიორიტეტულ მიმართულებას.

მედიაციის პროცესი მთლიანად თავისუფალი და არაფორმალურია. მხარეებს შეუძლიათ პირველი შეხვედრის და შემდგომაც ნებისმიერ დროს შეწყვიტონ აღნიშნული პროცესი. ამასთან, მედიაცია მხარეებს აძლევს შესაძლებლობას, მოაგვარონ დავა სასამართლო პროცესის გარეშე და მიღებულ იქნას მხარეთათვის ორმხრივად სასარგებლო გადაწყვეტილება.

საანგარიშო წლის განმავლობაში გაიმართა არაერთი შეხვედრა მომხმარებლებისა და კომპანიების წარმომადგენლებს შორის და ამ შეხვედრებზე სადაო საკითხების უმრავლესობა გადაწყდა ორივე მხარისათვის მისაღები შედეგებით, მათივე ინტერესების გათვალისწინებით.

## მომართვიანობა

ენერგომომუდსმენის სამსახურს მომართავენ როგორც მოქალაქეები, ასევე მსხვილი და საშუალო ბიზნესის წარმომადგენლები. ფიქსირდება მომართვები სახელმწიფო უწყებებიდან.

განცხადების/საჩივრის შეტანა დარღვეული უფლებების დაცვის მოთხოვნით სწრაფი და ხელმისაწვდომი გზაა მომხმარებლისათვის. ამას ემატება ის მნიშვნელოვანი ფაქტორი, რომ ენერგომომუდსმენის მომსახურება არის სრულიად უსასყიდლო. ამავე დროს, საკითხის განხილვის ნებისმიერ სტადიაზე მომხმარებლებს აქვთ უფლება, შეწყვიტონ წარმოება და გადაინაცვლონ მართლმსაჯულების განმახორციელებელ ორგანოში.

მომართვების საფუძველზე გაგზავნილი ენერგომომუდსმენის რეკომენდაციების უდიდესი ნაწილი მიმართული იყო მომსახურების ხარისხის საკითხებზე. სწორედ ამ ფაქტორმა განაპირობა კომპანიების უფლებამოსილ წარმომადგენლებთან სამუშაო ჯგუფების შექმნის აუცილებლობა (სატელეფონო კომუნიკაციის დახმარებით). თანამშრომლობის მოცემულმა ფორმატმა გამოიღო დადებითი შედეგი და საქმისწარმოების დაწყების გარეშე, დაჩქარებული წესით, არაერთი გადაუდებელი სადავო საკითხი გადაწყდა მომხმარებელთა სასარგებლოდ.

## მოწყვლადი მომხმარებელი

2023 წელი გამოირჩევა პროგრესული ნაბიჯით ჩვენი სახელმწიფოსათვის, როდესაც საქართველოს ევროკავშირის კანდიდატის სტატუსი მიენიჭა. შესაბამისად, გაიზარდა პასუხისმგებლობა თითოეული მოქალაქის მიმართ.

ევროპულ კანონმდებლობასთან მიახლოება წარმოადგენს ქვეყნის განვითარების წინაპირობას და ითვალისწინებს სახელმწიფოს ვალდებულებას, დაეხმაროს სოციალურად დაუცველ მოსახლეობას. ევროდირექტივების 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)).

საქართველოს კანონი „ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ“ განსაზღვრავს მოწყვლადი მომხმარებლის ცნებას და მიეკუთვნება „საყოფაცხოვრებო მომხმარებელი, რომელიც მისი სტატუსისა თუ მდგომარეობის გამო, საქართველოს შესაბამისი კანონმდებლობის საფუძველზე

მინიჭებული აქვს სისტემით სარგებლობის ან/და ელექტროენერჯის ან/და ბუნებრივი გაზის მიღების ან/და წყალმომარაგების უფლება შეღავათიანი პირობებით“.

ენერგომბუდსმენის სამსახურს პერიოდულად მომართავენ სოციალურად დაუცველი კატეგორიის მომხმარებლები, აგრეთვე შშმ პირები. ასეთ შემთხვევებში სამსახური განსაკუთრებული ყურადღებით იწყებს სადავო საკითხის შესწავლას. ამასთან ერთად, მოცემული კატეგორიის მომხმარებლებისთვის გამარტივებულია მომართვის პროცედურები და მათ მიერ გამოთქმული პრეტენზიები კომუნალურ მომსახურებასთან დაკავშირებულ საკითხებზე აისახება დამცველის სამსახურის მიერ განხორციელებული საოქმო ჩანაწერების საფუძველზე. შესაბამისად, სოციალურად დაუცველი კატეგორიის მომხმარებლებისა და შშმ პირების ფიზიკური დასწრება განცხადების/საჩივრის წარსადგენად სავალდებულო არ არის და მათ შეუძლიათ სატელეფონო კავშირის, სოციალური ქსელების დახმარებით აცნობონ ენერგომბუდსმენის სამსახურს თავისი პრობლემის შესახებ.

საანგარიშო წლის განმავლობაში საზოგადოებრივ დამცველის სამსახურში დარეგისტრირდა არაერთი მომართვა, როდესაც მომხმარებელი ითხოვდა დახმარებას, ვინაიდან არ ჰქონდა შესაძლებლობა, ერთიანად გადაეხადა კომუნალური მომსახურების შედეგად დარიცხული საფასური. ასეთი კატეგორიის საქმეებზე დამცველის მიერ იგზავნება შუამდგომლობები მომსახურე კომპანიებში, სადაც გამახვილებულია ყურადღება მომხმარებლის სოციალურ და ფინანსურ პრობლემებზე. პრაქტიკული მაგალითების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ კომპანიები დავალიანების ანგარიშში აბონენტებს სთხოვენ პირველად შენატანს, რაც, ხშირ შემთხვევაში, თანხის 40%-მდე წარმოადგენს. მოქალაქეებისთვის ეს შენატანიც არ არის მცირე და, ამიტომ, ენერგომბუდსმენის ყველა შუამდგომლობა შეიცავს თხოვნას, გადანაწილდეს დავალიანება მაქსიმალურ პერიოდზე ყოველგვარი პირველადი შენატანის გარეშე. დადებითად უნდა შეფასდეს ის ფაქტი, რომ კომპანიები ითვალისწინებენ და აკმაყოფილებენ ასეთი შინაარსის შუამდგომლობებს.

მოწყვლადი მომხმარებლის დაცვის მიზნით სახელმწიფო და ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოები კომისიასა და სხვა დაინტერესებულ მხარეებთან კონსულტაციის საფუძველზე შეიმუშავებენ 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, როგორცაა ელექტროენერჯია, წყალი, გაზი (მაგალითად, ტარიფების სუბსიდირების მეშვეობით) მიგვანიშნებს მოსახლეობის მძიმე სოციალურ ფონზე. სამწუხარო რეალობაა, მაგრამ ბევრ მოქალაქეს არ აქვს შესაძლებლობა, მიიღოს კომუნალური საწარმოების მომსახურება ხელმისაწვდომ ფასად. ეს შეიძლება გამოიხატოს როგორც ტექნიკური, აგრეთვე, ფინანსური შესაძლებლობის არარსებობაში.

## 2023 წლის სტატისტიკური მონაცემები

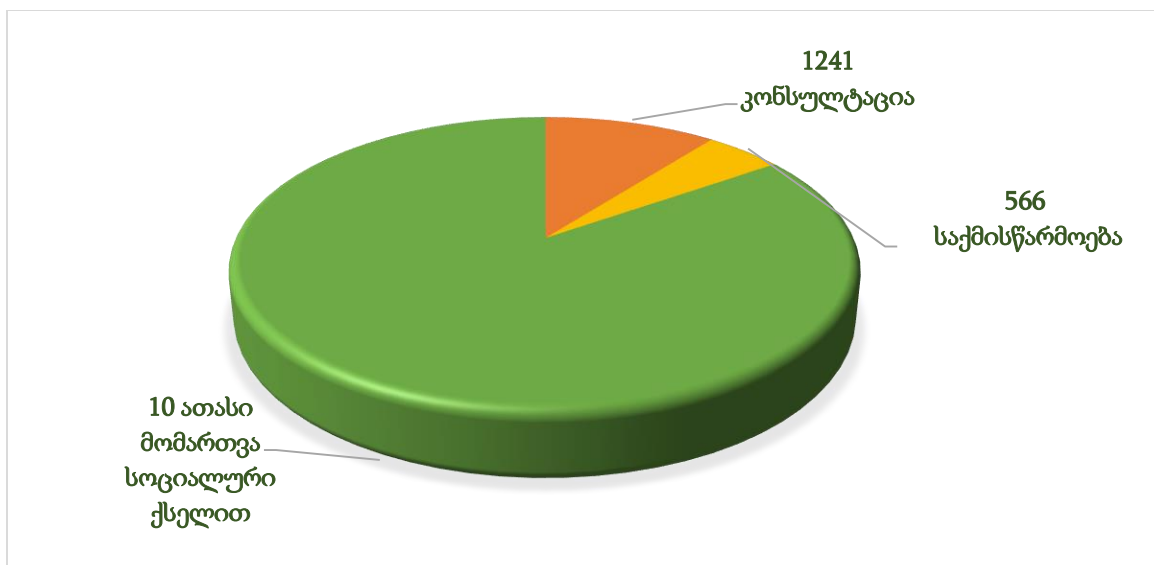
სტატისტიკური მონაცემებით, 2023 წელს ენერგომზადების სამსახურს სამართლებრივი დახმარებისთვის მომართვავენ მოქალაქეები როგორც უშუალოდ სამსახურის მისაღებში, აგრეთვე სოციალური ქსელის, სატელეფონო კავშირისა და ელექტრონული ფოსტის საშუალებებით.

სოციალური ქსელითა და ტელეფონის საშუალებით სამართლებრივი დახმარება და კონსულტაცია გაეწია როგორც ფიზიკურ, ასევე იურიდიულ პირებს, რაც ჯამში 10 ათასს მიაღწია. აგრეთვე, ენერგომზადების სამსახურის მოქალაქეთა მისაღებში სამართლებრივი დახმარება აღმოუჩინეს 1241 მოქალაქეს.

სამსახურში რეგისტრირებული სრული კორესპონდენციის რიცხვი შეადგენს 1268. მათ შორის, 544 ახალი განცხადება/საჩივარი (მათ შორის, კოლექტიური მომართვები).

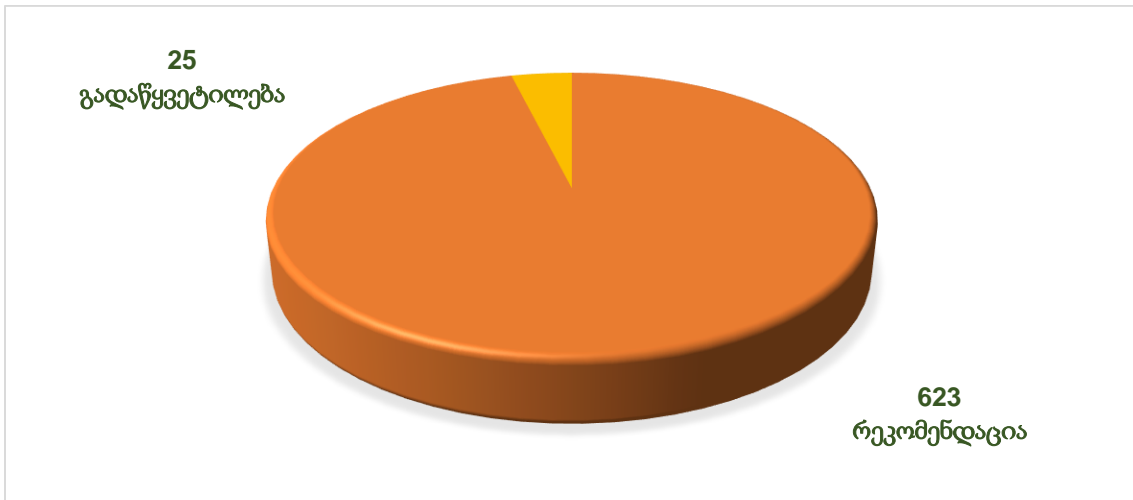
ვინაიდან მოქალაქეთა ზოგიერთი განცხადება ერთიანად მოიცავდა განსხვავებულ თემებს (წყალმომარაგებას, ელექტროენერგიასა და ბუნებრივ გაზს) და მიმართული იყო სხვადასხვა კომუნალური საწარმოს მიმართ, სადავო საკითხები გაიმიჯნა და ჯამში საქმისწარმოება დაიწყო 566 საკითხზე.

დამცველის ინიციატივით დაწყებული საქმისწარმოება დაიწყო 33 საოქმო ჩანაწერის საფუძველზე და ძირითადად მოიცავს შშმ პირებისა და გადაადგილების სირთულის მქონე ხანდაზმული ადამიანების პრეტენზიებს კომუნალური საწარმოების მიმართ.



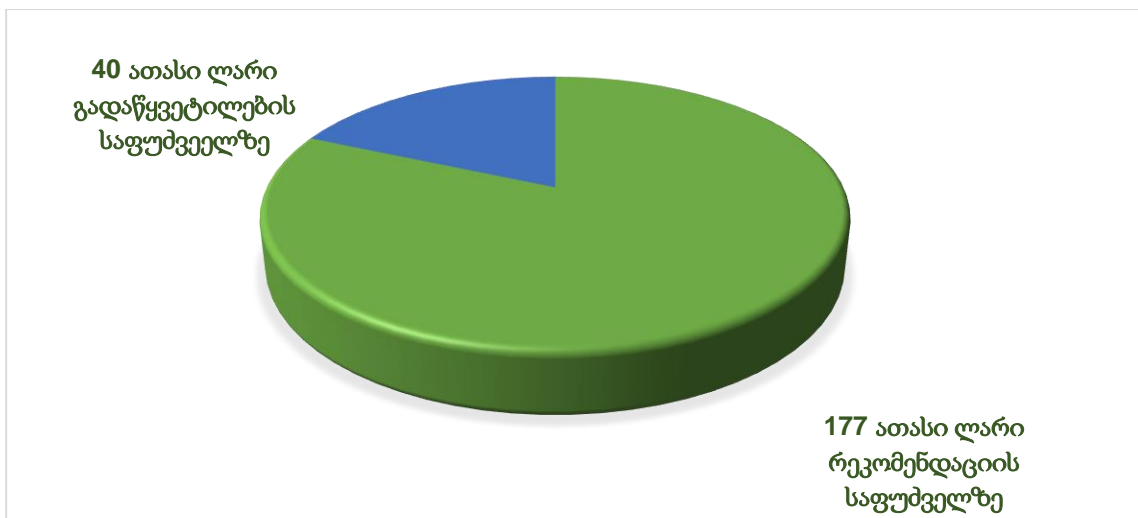
საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ენერგოკომპანიებში გააგზავნა 623 რეკომენდაცია, რომელთა საფუძველზე მომხმარებლებს დაუკორექტირდათ 177 ათას ლარამდე.

ენერგომბუდსმენის შუამდგომლობის საფუძველზე საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ გადაწყვეტილება მიიღო 25 სადავო საქმეზე და მოქალაქეებს დაუკორექტირდათ თანხები ჯამში 40 ათას ლარამდე.



აღნიშნულიდან გამომდინარე, ენერგომბუდსმენის სამსახურის დახმარებით მომხმარებელთა სასარგებლოდ დაკორექტირდა ზედმეტად ან უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხა - ჯამში 217 ათას ლარამდე.

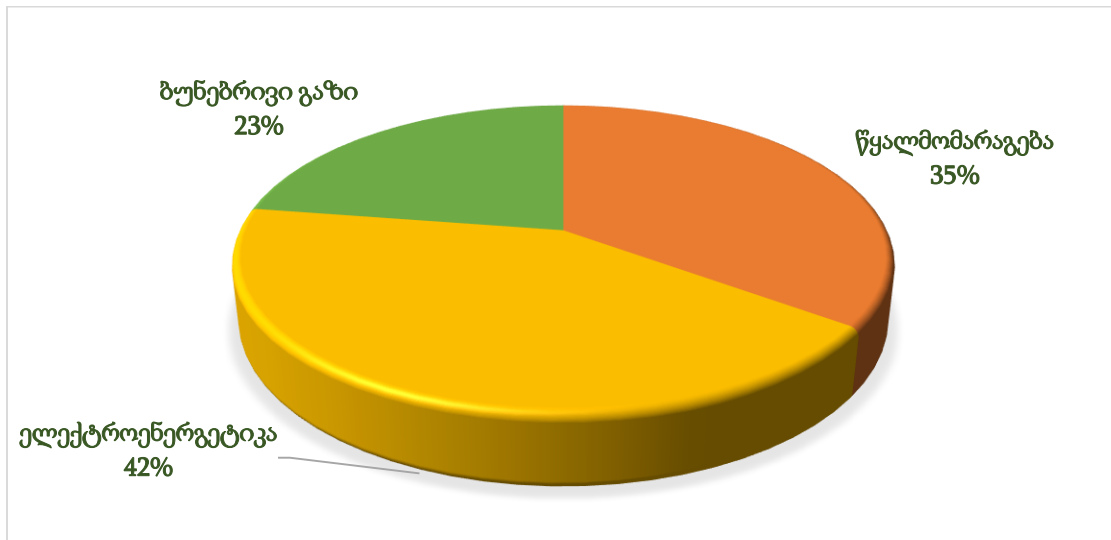
### ჩამოწერილი თანხები



სექტორების მიხედვით 2023 წელს დაწყებული საქმისწარმოება

შემდგენიერად გადანაწილდა:

- ელექტროენერგია - 240
- წყალმომარაგება - 198
- ბუნებრივი გაზი - 128



## წყალმომარაგების სექტორი

მსოფლიოს წამყვანმა ქვეყნებმა წყალმომარაგება აღიარეს ეკონომიკური და სოციალური განვითარების ცენტრალურ კვანძად, ვინაიდან, მას გააჩნია სასიცოცხლო მნიშვნელობა ჯანმრთელობისათვის, კვების პროდუქტების წარმოებისათვის, აგრეთვე, ენერჯის გამომუშავებისათვის.

წყალი, როგორც რესურსი, არის უსასყიდლო და ქვეყნის ყველა მოქალაქეს ეკუთვნის. ხოლო წყალი, როგორც პროდუქტი - იყიდება და შესაბამისად, ყალიბდება ახალი ურთიერთობები წყლის მომხმარებელსა და მიმწოდებელს შორის.

მნიშვნელოვანია, რომ წყალმომარაგების დროს მომხმარებელი ყიდულობს წყალს როგორც პროდუქტს და ამასთანავე იხდის მისი მიწოდების/მომსახურების საფასურს. ნებისმიერი საქონლის შესყიდვის დროს მომხმარებელი დაინტერესებულია მისი ხარისხით, გამონაკლისს არც წყალი წარმოადგენს (ხარისხიანი წყლის განსაზღვრისათვის დადგენილია უსაფრთხოების, გემოს, ფერის, სუნის და სხვა პარამეტრები).

ანალოგიური მიდგომა ვრცელდება აგრეთვე წყლის მიწოდების მომსახურების მიმართაც, როდესაც მომხმარებელი მოითხოვს მიმწოდებელი კომპანიისაგან წყლის უწყვეტად მიწოდებას, დროულ რეაგირებას ავარიის შემთხვევაში, ქსელის პერიოდულ განახლებას და რეაბილიტაციას და სხვა აუცილებელ ხარჯებს. არსებული კანონმდებლობის თანახმად, წყალმომარაგება გულისხმობს სათანადო სასმელი წლის მიწოდებას და წყალარინების მომსახურებას.

გაეროს რეზოლუციით განმტკიცებულია უფლება, რომ თითოეულმა მოქალაქემ იცხოვროს სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის უზენებელ გარემოში. ამისთვის ლიცენზიატმა კომპანიებმა საქმიანობის შესრულებისას უნდა დაიცვან ეკოლოგიური უსაფრთხოებისა და მოსახლეობის ჯანმრთელობის დაცვის მოთხოვნები, გაითვალისწინონ გარემოს დაცვის, ბუნებრივი რესურსების რაციონალური გამოყენებისა და გარემოს აღდგენის ღონისძიებები.

წყალმომარაგების ინფრასტრუქტურის გაუმჯობესების მიზნით ქვეყნის მასშტაბით უამრავი პროექტი მიმდინარეობს, თუმცა სასმელი წყლის პრობლემა უდიდეს გამოწვევად რჩება. წყალმომარაგების სისტემა - რთული მრავალფუნქციური პროცესია, რომელიც უწყვეტად მუშაობს 365 დღე წელიწადში. წყალმომარაგების სექტორში ოპერატორი კომპანიების საქმიანობა უკავშირდება წყლის მოპოვებასა და მომხმარებელამდე სტაბილურად მიწოდებას. გარდა ამისა, საქმიანობაში შედის არსებული ინფრასტრუქტურის მშენებლობა და მოვლა-პატრონობა, ასევე წყლის ხარისხის უზრუნველყოფა.

საკითხი თვითმმართველობის ორგანოებსა და ლიცენზიატ კომპანიებს შორის კომპეტენციების გამიჯვნაზე კვლავ რჩება აქტუალურ პრობლემად. ადგილობრივი თვითმმართველობის კოდექსის თანახმად, მუნიციპალიტეტები თავის ადმინისტრაციულ საზღვრებში

პასუხისმგებელნი არიან წყალმომარაგებისა და წყალარინების უზრუნველყოფაზე. საქმე გვაქვს, ერთი მხრივ, წყალმომარაგების კომპეტენციასა და პასუხისმგებლობასთან, რომელიც თვითმმართველობას ეკისრება, ხოლო, მეორე მხრივ, წყალმომარაგების მიწოდებასა და მომსახურებასთან, რაც ლიცენზიატი კომპანიების ფუნქციაა. სამართლებრივი დოკუმენტები, რომლებიც დაარეგულირებდნენ ურთიერთობებს დაინტერესებულ მხარეებს შორის, ჩვენი მონაცემებით - არ არსებობს.

ამ ეტაპზე ქვეყანაში არსებულ მუნიციპალიტეტს, უმრავლეს შემთხვევაში, თავისი წყლის კომპანია არ ჰყავს. შესაბამისად, ვერ ხერხდება ბევრ დასახლებულ პუნქტში ოპერირება (სათანადოდ არ მოწმდება წყლის ხარისხი, არ არის მრიცხველები, არ ხდება მოხმარებული წყლის საფასურის გადახდა და ა.შ.). ხოლო ის კომპანიები, რომლებიც მუნიციპალიტეტებშია - არალიცენზირებულია. შესაბამისად, მათი საქმიანობა არ კონტროლდება და არ რეგულირდება საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის (სემეკი) მიერ.

აღსანიშნავია, რომ მუნიციპალიტეტების უმრავლესობას არ აქვს იმის ფინანსური რესურსი, რომ დააფინანსოს დიდი ინფრასტრუქტურული პროექტები. შესაბამისად, აუცილებელია სისტემური ცვლილებების განხორციელება, რომ თითოეული მომხმარებლის ინტერესი იყოს დაცული. ამისათვის სახელმწიფომ უნდა შეიმუშავოს ერთიანი სტრატეგია და წყალმომარაგების სექტორის სერვისები დალაგდეს ერთიანი სისტემის სახით.

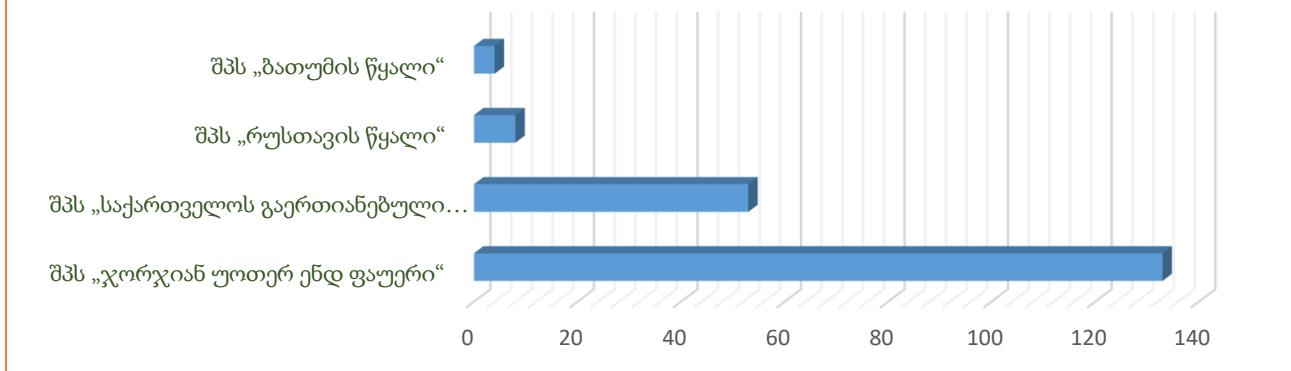
## სტატისტიკა

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2023 წლის განმავლობაში წყალმომარაგების სექტორის მიმართულებით კომპანიების მიმართ 198 სადავო საკითხზე დაიწყო საქმისწარმოება, მათ შორის:

შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“	133
შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“	53
შპს „რუსთავის წყალი“	8
შპს „ბათუმის წყალი“	4



## განცხადებების რაოდენობა



## აქტუალური საკითხები

კომპანიების ვალდებულებაა, მოსახლეობისათვის ხარისხიანი სასმელი წყლის უწყვეტ, 24-საათიან რეჟიმში მიწოდება, აგრეთვე წყალმომარაგებისა და წყალარინების სისტემის მოწესრიგება და გარემოზე მავნე ზემოქმედების შესამცირებლად საერთაშორისო სტანდარტების შესაბამისი წყალარინების გამწმენდი ნაგებობების მშენებლობა.

უკანასკნელი წლების მანძილზე განხორციელდა პროექტები, რომლებიც რამდენიმე ქალაქში მოიცავდა ინფრასტრუქტურის ნაწილის განახლებას. ეს განპირობებული იყო იმ გარემოებით, რომ მწყობრიდან არის გამოსული და მოძველებულია წყალმომარაგებისა და წყალარინების (საკანალიზაციო) ქსელი. ინფრასტრუქტურის მოწესრიგების საკითხები პრიორიტეტულია, ვინაიდან ადამიანის სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის უსაფრთხო გარემოს უზრუნველყოფს.

მომხმარებლებისთვის აქტუალურ საკითხად რჩება კომპანიების ცხელი ხაზის გამართულად მუშაობა. დამცველის სამსახურში შემოსული პრეტენზიების ნაწილი სწორედ ამ საკითხს უკავშირდება. მაგალითად, შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერიდან“ გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია ცხელ ხაზზე შესული ზარების შესახებ. მიღებული მონაცემებით:

თბილისსა და მცხეთის წყალმომარაგებასთან დაკავშირებით დაფიქსირდა 757,829 ზარი.

პასუხი გაეცა - 727.218 ზარს; 30,611 ზარი დარჩა უპასუხოდ.

რუსთავის წყალმომარაგებასთან დაკავშირებით დაფიქსირდა 65,224 ზარი.

პასუხი გაეცა - 62,919 ზარს; 2,305 ზარი დარჩა უპასუხოდ.

რაც შეეხება შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ მონაცემებს, დაფიქსირდა 34 192 შეტყობინება როგორც ცხელი ხაზის, ასევე სხვა საკომუნიკაციო

საშუალებებით (მაგ. სოციალური ქსელი). შესული მონაცემების რაოდენობის მიხედვით ლიდერობს ქუთაისის ფილიალი (9 265 შეტყობინება).

უმნიშვნელოვანეს საკითხს წყალმომარაგების დარგში წარმოადგენს სასმელი წყლის ხარისხის კონტროლი. ამ ფუნქციის შესასრულებლად აუცილებელი არის გარემოს დაცვისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტროების, აგრეთვე, სურსათის ეროვნული სააგენტოს კოორდინირებული მუშაობა.

აქტუალურია აგრეთვე იმ მოქალაქეთა მდგომარეობა, რომლებიც არ წარმოადგენენ ლიცენზიატი კომპანიების აბონენტებს, თუმცა განიცდიან წყალმომარაგებასთან დაკავშირებულ პრობლემებს. მიგვაჩნია, რომ ლიცენზიის მქონე კომპანია დაინტერესებული უნდა იყოს არეალების გაფართოებით და ყოველწლიურად სულ უფრო მეტ მომხმარებელს უნდა ემსახურებოდეს.

## სატარიფო რეგულაციები

„ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ“ საქართველოს კანონი და მის შესაბამისად კომისიის მიერ შემუშავებული და დამტკიცებული სატარიფო მეთოდოლოგია წარმოადგენს წყალმომარაგების სექტორში მოქმედი სატარიფო რეგულირებას დაქვემდებარებული საწარმოებისთვისაც ტარიფების გაანგარიშების საფუძველს.

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

## მოქმედი ტარიფები

2023 წლის დეკემბრის ბოლოს საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ დაადგინა წყალმომარაგების სექტორში სატარიფო რეგულირების პერიოდში დადგენილი ტარიფები (დღგ ჩათვლით) ლიცენზიატი კომპანიების მიხედვით:

*2023 წლის ბოლოს განხორციელდა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ და შპს „რუსთავის წყალის“ შერწყმა, შესაბამისად შპს „რუსთავის წყალმა“ როგორც დამოუკიდებელმა იურიდიულმა პირმა შეწყვიტა არსებობა. აქედან გამომდინარე, შპს „რუსთავის წყალის“ სამართალმემკვიდრეს წარმოადგენს შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“.*

### საყოფაცხოვრებო მომხმარებლები:

#### გამრიცხველიანებული მომხმარებლების ტარიფები (კუბ/მ)

	სამომხმარებლო ტარიფი დღგ-ს ჩათვლით
შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“	0.423 თეთრი
შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“	0.500 თეთრი
<i>რუსთავის თვითმმართველი ერთეული *</i>	0.500 თეთრი
შპს „მარნეულის სოფლის წყალი“	0.333 თეთრი
შპს „საჩხერის წყალკანალი“	1.664 თეთრი
შპს „ბათუმის წყალი“	0.518 თეთრი
შპს „ქობულეთის წყალი“	ადგილობრივი მუნიციპალიტეტის მიერ დადგენილი ტარიფები
შპს „სოფური“	0.071 თეთრი
შპს „საგარეჯო“	1.610 თეთრი

#### გაუმრიცხველიანებული მომხმარებლების ტარიფები (სულადობით)

	სამომხმარებლო ტარიფი დღგ-ს ჩათვლით
შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“	2.03 თეთრი
შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“	4.517 თეთრი
<i>რუსთავის თვითმმართველი ერთეული</i>	3.008 თეთრი
შპს „მარნეულის სოფლის წყალი“	1.398 თეთრი
შპს „საჩხერის წყალკანალი“	10.405 თეთრი
შპს „ბათუმის წყალი“	2.626 თეთრი

შპს „ქობულეთის წყალი“	მოქმედებს ადგილობრივი მმართველობების მიერ დადგენილი ტარიფები
შპს „სოგური“	0.847 თეთრი
შპს „საგარეჯო“	6.261 თეთრი

**არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლები (კუბ/მ):**

	სამომხმარებლო ტარიფი დღგ-ს ჩათვლით
შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“	3.65 თეთრი
შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“	8.807 თეთრი
რუსთავის თვითმმართველი ერთეული	6.500 თეთრი
შპს „მარნეულის სოფლის წყალი“	2.652 თეთრი
შპს „საჩხერის წყლის კომპანია“	4.091 თეთრი
შპს „ბათუმის წყალი“	5.869 თეთრი
შპს „ქობულეთის წყალი“	ადგილობრივი მუნიციპალიტეტის მიერ დადგენილი ტარიფები
შპს „სოგური“	4.155 თეთრი
შპს „საგარეჯო“	1.610 თეთრი

ენერგომომზადების სამსახურმა თავისი კომპეტენციის ფარგლებში შეისწავლა განხორციელებული საკანონმდებლო ცვლილებები. შედარებითი ანალიზის შედეგად დადგინდა, რომ ზოგიერთ რეგიონში 2021-2023 წლებში მოქმედი სასმელი წყლის ტარიფები საყოფაცხოვრებო (გამრიცხველიანებული და გაუმრიცხველიანებული) და არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისთვის მნიშვნელოვნად გაიზარდა.

ასე, მაგალითად, ყურადღება მიიქცია შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერისთვის“ დადგენილმა ტარიფებმა არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისთვის: 2021-2023 წლებში ტარიფი იყო 6.503 თეთრი 1 კუბ/მ, ხოლო 2024-2026 წლებისთვის შეადგენს - 8.807 თეთრს. ამავე კატეგორიის მომხმარებლებისთვის გაიზარდა ტარიფი ქ. რუსთავშიც - იყო 3.705 თეთრი, დადგინდა ახალი ტარიფი 6.500 თეთრის ოდენობით.

სასმელი წყლის ზღვრული ტარიფი უმნიშვნელოდ შემცირდა იმ რეგიონებში, სადაც ოპერირებს შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“. გამრიცხველიანებული

საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისთვის 2021-2023 წლებში დადგენილი ტარიფი 0.499 თეთრი - შემცირდა 0.423 თეთრამდე, ხოლო სულადობისთვის განსაზღვრული ტარიფი 2.395 თეთრი - შემცირდა 2.03 თეთრამდე; არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისთვის არსებული ტარიფი - 4.307 თეთრი შემცირდა 3.65 თეთრამდე.

შპს „საჩხერის წყალკანალის“ საყოფაცხოვრებო კატეგორიის იმ მომხმარებლებს, რომლებიც გადასახადს იხდიან სულადობით (გაუმრიცხველიანებელი მომხმარებელი), ტარიფი საგრძნობლად გაეზარდათ: 2021-2023 წლებში დადგენილი იყო 4.923 თეთრი 1 კუბ/მ, ხოლო 2024-2026 წლებისთვის შეადგენს 10.405 თეთრს.

## მომხმარებელთა კატეგორიები

„სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილების მე-3 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლები ორ კატეგორიად იყოფა:

- ა) საყოფაცხოვრებო მომხმარებელი - ფიზიკური პირი, რომელიც სასმელ წყალს ყიდულობს და მოიხმარს მხოლოდ საყოფაცხოვრებო მიზნებისათვის;
- ბ) არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელი - საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის გარდა ყველა სხვა მომხმარებელი.

მოქმედი ნორმის თანახმად, ნათლად ირკვევა, რომ ფიზიკური პირები, რომლებიც სასმელ წყალს საყოფაცხოვრებო მიზნებისთვის მოიხმარენ, წარმოადგენენ საყოფაცხოვრებო მომხმარებელს, შესაბამისად, მათზე ვრცელდება საყოფაცხოვრებო მომხმარებელთათვის დადგენილი ტარიფი. რაც შეეხება არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებს, ამ კატეგორიაში შედის საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის გარდა ყველა სხვა მომხმარებელი. 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.

ზემოაღნიშნული ნორმა საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის კატეგორიას პირველი ქვეპუნქტის თანახმად, მიაკუთვნებს მხოლოდ ფიზიკურ პირებს, რაც გამორიცხავს იურიდიულ პირებზე საყოფაცხოვრებო ტარიფის გავრცელების შესაძლებლობას.

## მომსახურების ხარისხი

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ 2021 წლის 28 ივნისს №20 დადგენილებით დამტკიცებული „მომსახურების ხარისხის წესები“ მიმართულია კომპანიის მიერ გაწეული მომსახურების კომერციული ხარისხის გასაუმჯობესებლად.

წესების მოქმედება ვრცელდება არა მარტო იმ საწარმოებზე, რომლებიც ეწევიან წყალმომარაგების საქმიანობას, არამედ განეკუთვნება ელექტროენერჯისა და ბუნებრივი გაზის სექტორებში მოქმედ კომპანიებს. ასევე, წესები შეეხება იმ მომხმარებლებს, რომლებიც აღნიშნული საწარმოებისგან იღებენ (ან ითხოვენ) რეგულირებულ საქმიანობასთან დაკავშირებულ მომსახურებას.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ თანახმად, სასმელი წყლის მიწოდებელი კომპანია ვალდებულია, უზრუნველყოს მომხმარებლის შესაბამისი ხარისხის სასმელი წყლით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო წყალმომარაგება.

მიგვაჩნია, რომ მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებული სადავო საკითხების შესწავლა საჭიროებს კომპლექსურ მიდგომას და მოიცავს ისეთ ღონისძიებებს, როგორცაა: ადგილის დათვალიერება, სპეციალისტების/ექსპერტების მოწვევა, კონსულტაციის მიღება ტექნიკურ ან/და სხვა საკითხებზე. ვინაიდან ენერგომბუდსმენის სამსახური დაკომპლექტებულია, უმთავრესად, იურისტებით, რომლებიც სამართლებრივად სწავლობენ სადავო საკითხის შინაარსს, მოქალაქის პრეტენზიის შესწავლა და მისი სამართლებრივ ჭრილში გადაწყვეტა, ხშირ შემთხვევაში, დამოკიდებულია მოწვეული სპეციალისტების მიერ გაცემულ დასკვნებზე. ამ მიზნით დამცველის სამსახური მიმართავს მარეგულირებელი კომისიის შესაბამის უწყებას და მათ თანამშრომლებთან ერთად ტარდება სამუშაო შეხვედრები, რომლებსაც ესწრებიან მოდავე მხარეები (ან მათი წარმომადგენლები).

დამცველის სამსახურში არსებული საქმეების შესწავლამ გამოავლინა ის გარემოება, რომ წყალმომარაგების სექტორის მომხმარებლები გამოხატავენ უკმაყოფილებას ლიცენზიატი კომპანიის ცხელ ხაზზე განხორციელებულ ზარებთან დაკავშირებით, რომლებზეც მოითხოვენ სწრაფ რეაგირებას. საკითხი იმდენად აქტუალური გახდა დედაქალაქის ფარგლებში, რომ დამცველის სამსახურში წარმოიშვა სამუშაო ჯგუფის შექმნის იდეა, რომელიც Viber-ის ფორმატში ჩამოყალიბდა (2022 წლის ბოლოს). აღნიშნული სამუშაო ჯგუფი აერთიანებს ენერგომბუდსმენის სამსახურისა და შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ უფლებამოსილ თანამშრომელს.

2023 წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში განხორციელებული ზარების (სოციალური ქსელით მიღებული შეტყობინებების) ის ნაწილი, რომელიც თავისი შინაარსიდან გამომდინარე, საჭიროებდა დაუყოვნებლივ რეაგირებას, იგზავნებოდა Viber-ის

ჯგუფში (ჯამში 41 შეტყობინება). კომპანიის წარმომადგენლები ახორციელებდნენ სწრაფ რეაგირებას მიწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე და თითოეულმა მომხმარებელმა იგრძნო ენერგომბუდსმენის სამსახურის მუშაობის ეფექტურობა.

## ხარისხის სტანდარტები

იმისათვის, რომ მიღწეული იყოს მომსახურების ხარისხის წესებით განსაზღვრული მიზანი და მოცემული სექტორის მომხმარებლებმა ისარგებლონ მაღალი ხარისხის მომსახურებით, წყლის მიმწოდებელი კომპანიები ქსელის გამართულად ფუნქციონირების უზრუნველსაყოფად ატარებენ გეგმურ და არაგეგმურ სამუშაოებს.

არაგეგმური სამუშაოები დაკავშირებულია ავარიებთან და დაზიანებებთან, რასაც ამორტიზირებული ქსელის არსებობა იწვევს. ასეთ შემთხვევებში მომხმარებლებს მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით წინასწარ ეგზავნებათ ინფორმაცია წყალმომარაგების წყვეტასთან დაკავშირებით და განისაზღვრება წყალმომარაგების აღდგენის სავარაუდო დრო.

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

- ა) მარტივი სამუშაოებისათვის - 6 საათს;
- ბ) რთული სამუშაოებისათვის:
  - ბ.ა) 12 საათს, არაუმეტეს 200 მომხმარებლის გამორთვის შემთხვევაში;
  - ბ.ბ) 24 საათს, 200-დან 500-მდე მომხმარებლის გამორთვის შემთხვევაში;
  - ბ.გ) 48 საათს, 500-ზე მეტი მომხმარებლის გამორთვის შემთხვევაში.

წყალმომარაგების კომპანიები მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით ახორციელებენ მომხმარებელთა ინფორმირებას წყალმომარაგების შეზღუდვის შესახებ. მომხმარებლების ნაწილი გამოხატავს უკმაყოფილებას იმასთან დაკავშირებით, რომ ხშირია წყალმომარაგების აღდგენის დროის გადაწევა. მიგვაჩნია, რომ კომპანიებმა უნდა მიმართონ მეტი რესურსი დაზიანებების აღმოსაფხვრელად და ამით მაქსიმალურად მოკლე ვადებში უზრუნველყონ სარემონტო სამუშაოების წარმოება.

როგორც ცნობილია, ქ. თბილისში ოპერირებს ლიცენზიატი კომპანია - შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“, რომლის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, 2023 წლის განმავლობაში დაფიქსირებული წყლის წყვეტის რაოდენობა ასახულია ცხრილში და მათი ძირითადი გამომწვევი მიზეზი იყო წყალმომარაგების ქსელებზე მიმდინარე საავარიო-აღდგენითი და გადაუდებელი ტექნიკური სამუშაოები.

**გეგმური წყვეტა****არაგეგმური წყვეტა**

204	5996
-----	------

შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ ასევე ოპერირებს ქალაქ მცხეთასა და ქალაქ რუსთავში

*(2023 წლის ბოლოს განხორციელდა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ და შპს „რუსთავის წყალის“ შერწყმა, შესაბამისად შპს „რუსთავის წყალმა“ როგორც დამოუკიდებელმა იურიდიულმა პირმა შეწყვიტა არსებობა. აქედან გამომდინარე, შპს „რუსთავის წყალის“ სამართალმემკვიდრეს წარმოადგენს შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“).*

აქვე წარმოვადგენთ ქალაქ მცხეთაში არსებულ მდგომარეობას წყალმომარაგების გეგმურ და არაგეგმურ წყვეტებთან დაკავშირებით:

**გეგმური წყვეტა****არაგეგმური წყვეტა**

3	32
---	----

რაც შეეხება ქ. რუსთავის წყალმომარაგებასთან დაკავშირებულ მდგომარეობას, მას დავუთმობთ ცალკე თავს, ვინაიდან ისევე, როგორც წინა საანგარიშო წლის პერიოდში, 2023 წელს კვლავ აქტუალურია ამ მუნიციპალურ ერთეულში არსებული მდგომარეობა და მიმდინარე წყალმომარაგების ქსელის სარეაბილიტაციო სამუშაოები.

შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, 2023 წელს ყველა რეგიონში ჯამურად დაფიქსირდა წყლის მიწოდების შეწყვეტის 2 428 ფაქტი.

<b>გეგმური წყვეტა შიდა მიზეზით</b>	<b>გეგმური წყვეტა გარე მიზეზით</b>
141	23
<b>არაგეგმური წყვეტა შიდა მიზეზით</b>	<b>არაგეგმური წყვეტა გარე მიზეზით</b>
1961	303

წარმოდგენილი მონაცემებით, არაგეგმური/გეგმური წყვეტების რაოდენობით ლიდერობს ორი რეგიონი: კახეთი და სამეგრელო-ზემო სვანეთი.



## წყალმომარაგების შეზღუდვა

როგორც ცნობილია, ქვეყნის უმეტეს ქალაქებსა და დაბებში არსებული ინფრასტრუქტურა გასული საუკუნის შუა პერიოდში არის მოწყობილი და მასშტაბური რეაბილიტაცია ათწლეულების მანძილზე არ ჩატარებულა. უმთავრესად ტარდებოდა დაზიანებული მონაკვეთების შეკეთება/შეცვლა, რაც სისტემურ პრობლემებს, ცხადია, ვერ აღმოფხვრიდა. დაკვირვება გვიჩვენებს, რომ წყალმომარაგების ქსელი ხშირად გამოდის მწყობრიდან და ადგილი აქვს მომსახურების ხშირ შეწყვეტას.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ყოველდღიურად შემოდის უკმაყოფილო მოქალაქეების სატელეფონო შეტყობინებები, რომლებიც გამოხატავენ პრეტენზიას წყალმომარაგების ხშირ შეზღუდვასთან დაკავშირებით. უმთავრესად, შეზღუდვა გამოწვეულია ქსელზე დაზიანებებით. ფიქსირდება შემთხვევები, როდესაც სასმელი წყლის მიწოდების შეზღუდვა რეგულარულად ხდება ერთი და იგივე ლოკაციაზე ერთი და იგივე მიზეზებით.

საქმეების შესწავლამ ცხადყო, რომ კომპანია, რა თქმა უნდა, ახორციელებს სარემონტო/სარეაბილიტაციო სამუშაოებს დაზიანების აღმოსაფხვრელად, მაგრამ ჩატარებული ტექნიკური სამუშაოების დიდი ნაწილი ატარებს ერთჯერად ხასიათს, ანუ, პრობლემა გვარდება კონკრეტული მომენტისთვის და არის დაზიანების გამეორების რისკი. 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.

აღსანიშნავია, რომ მოცემული კატეგორიის საქმეებზე მომხმარებლები იშვიათად მოგვმართავენ წერილობითი ფორმით. პირველ რიგში, მოქალაქეები რეკავენ კომპანიის ცხელ ხაზზე. თუმცა, მას შემდეგ, რაც შედეგს ვერ აღწევენ, ეძებენ სხვა გზებს პრობლემის მოსაგვარებლად. ამგვარად, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში უკვე შემოდის გაღიზიანებული მომხმარებლის სატელეფონო ზარი თუ შეტყობინება (ინფორმაციას ასევე გვაწვდიან სოციალური ქსელის საშუალებით), რომელსაც უკვე ნაკლებად სჯერა, რომ პრობლემა გადაიჭრება სწრაფად.

თუ შევადარებთ წყალმომარაგების კომპანიებიდან მოწოდებულ მონაცემებს 2022 და 2023 წლების გეგმური და არაგეგმური წყვეტების შესახებ, ციფრები დიდად არ შეცვლილა: 2022 წელს ქ. თბილისში დაფიქსირდა 201 გეგმური და 5 398 არაგეგმური წყვეტის ფაქტი, ხოლო 2023 წელს - 204 გეგმური და 5 996 არაგეგმური წყვეტები. მოცემული ინფორმაციის ანალიზი გვიჩვენებს, რომ ჯერჯერობით სისტემური მდგომარეობა არ იცვლება.

## ქსელის დაზიანება

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში არსებული საქმეების უმრავლესობა, რომლებიც წყალმომარაგებასთან/წყალარინებასთან არსებულ პრობლემებს შეეხება, მომხმარებლების მიერ მიღებული მომსახურების ხარისხის მაჩვენებელია. პრაქტიკა გვიჩვენებს, რომ ბოლო წლებში გაიზარდა სწორედ მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებული სადავო საკითხების რაოდენობა. მოცემული კატეგორიის საქმეებს კი ნაკლებად აქვს ფულადი გამოხატულება და, უმთავრესად, შეეხება დაზიანებების აღმოფხვრის დაყოვნებას, წყალმომარაგების წყვეტა/აღდგენის დროს, მრიცხველის ჩვენებების დაგვიანებით აღებას და სხვა.

ენერგომბუდსმენის სამსახურის ცხელ ხაზზე განხორციელებული ზარების მონიტორინგმა გამოავლინა მომხმარებლებისათვის მტკივნეული საკითხი: დაზიანებული ქსელის აღდგენის დაყოვნება. მოცემული პრობლემა ახასიათებს როგორც დედაქალაქს, ასევე რეგიონებს.

საანგარიშო წლის განმავლობაში დამცველის სამსახურმა მოცემული კატეგორიის საქმეებზე დაიწყო საქმისწარმოება არაერთ ფაქტთან დაკავშირებით, შედგა საოქმო ჩანაწერები, სამუშაო ჯგუფში გაიგზავნა უამრავი შეტყობინება, სატელეფონო ზარებით მოგვარდა დაზიანებული ქსელის აღდგენასთან დაკავშირებული პრობლემები.

\* მაგალითისათვის შეგვიძლია ავლნიშნოთ შემდეგი შემთხვევა: ქ. თბილისში, მიცკევიჩის ქ. 27ბ შენობის -1 სართულზე დაფიქსირდა ჭარბი წყლის ნაკადის შემოვარდნა და დატბორა შენობის დაბალი ნაწილი. დამცველის სამსახურისთვის ეს შემთხვევა საინტერესოა იმიტომ, რომ სწორედ ამ შენობაში არის ამჟამად განლაგებული ენერგომბუდსმენის ოფისი. საკითხთან დაკავშირებით ყურადსაღებია ის გარემოება, რომ 2023 წლის ზაფხულის პერიოდში მიმდინარეობდა ქუჩის სრული რეაბილიტაცია. შესაბამისად, სარემონტო სამუშაოები შეეხო ყველა სახის კომუნიკაციას, გზის ასფალტირებულ საფარს და ა.შ. შენობის ადმინისტრაციამ შეგვატყობინა წყლის შემოდინების შესახებ და გვთხოვა რეაგირება. ადგილზე დათვალიერების შედეგად დადგინდა, რომ წინა დღეს მიმდინარეობდა გადაერთების სამუშაოების, რა დროსაც, სავარაუდოდ, დაზიანდა შენობებს შორის არსებული ქსელი. ენერგომბუდსმენის სამსახურის თანამშრომლების ჩართულობით განხორციელდა დაზიანების აღმოფხვრა და წყლის შედინება შეწყდა.

\*\* ქსელის დაზიანების კიდევ ერთ შემთხვევაზე გავამახვილებთ ყურადღებას, რომელსაც ადგილი ჰქონდა ქ. ქუთაისში, შარვაშიძის ქუჩაზე. მოქალაქეთა განმარტებით, ქუჩაზე გამავალი წყალმომარაგების ქსელი დაზიანდა და გზაზე მოედინებოდა წყლის დიდი ნაკადი, სადაც გადაადგილება შეუძლებელი გახდა. დამცველის სამსახურის რეკომენდაციით, დაზიანება აღმოიფხვრა.

\*\*\* 2023 წლის განმავლობაში ქსელის დაზიანების რამდენიმე ფაქტი დაფიქსირდა დაბა სურამში (ხაშურის მუნიციპალიტეტი) და მომხმარებლებმა სოციალური ქსელით

შეგვატყობინეს, რომ რამდენიმე დღის მანძილზე ცხელ ხაზზე აფიქსირებდნენ შეტყობინებას წყალმომარაგების ქსელის დაზიანების შესახებ (თაყაიშვილის ქუჩაზე; გურამიშვილის ქუჩაზე), მაგრამ საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის წარმომადგენლები არ მიდიან დაზიანების აღმოსაფხვრელად. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა შეადგინა საოქმო ჩანაწერი და დაიწყო საქმისწარმოება. კომპანიაში გაიგზავნა რეკომენდაცია, რომლის საფუძველზეც განხორციელდა სარემონტო სამუშაოები.

დაბა სურამის მომხმარებლებისგან შემოსულმა რამდენიმე შეტყობინებამ განაპირობა საინფორმაციო შეხვედრის დაგეგმვა ამ მუნიციპალურ ერთეულში, სადაც ენერგომომბუდსმენი შეხვდა მომხმარებლებს და დეტალური ინფორმაცია წარუდგინა სამსახურის ფუნქციებისა და საქმიანობის შესახებ.

## წყალარინების პრობლემები

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში გაზრდილია მომართვები, რომლებიც შეეხება წყალარინების (საკანალიზაციო) სისტემის შეფერხებით მუშაობის საკითხს, რაც, უმეტეს შემთხვევაში, ქსელის დაზიანებებით არის გამოწვეული. მომხმარებლები გამოხატავენ პრეტენზიებს, რომ მიუხედავად ცხელ ხაზზე განხორციელებული არაერთი ზარისა, კომპანია არ ჩქარობს დაზიანების აღმოფხვრას.

ენერგომომბუდსმენის სამსახურმა გამოითხოვა ინფორმაცია შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერისგან“ 2023 წელს წყალარინების ქსელის გაუმართაობასთან დაკავშირებით. მონაცემების მიხედვით, ქ. თბილისსა და ქ. მცხეთაში დაფიქსირდა 74 852 შეტობინება და 490 განცხადება, ხოლო ქ. რუსთავში - 14 369 შეტყობინება და 59 განცხადება.

კომპანიას წყალარინების ქსელის პრობლემური საკითხების გადაწყვეტისათვის გამოყოფილია შემდეგი ტექნიკური რესურსები, რომლებიც, თავის მხრივ, აღჭურვილია სატრანსპორტო და სხვა საჭირო ტექნიკური რესურსებით:

	თბილისი	მცხეთა	რუსთავი
საავარიო ბრიგადა	8	1	2
გამტარი კოლექტორების და სატუმბო სადგურების ექსპლუატაციის ჯგუფი	1		
ქსელების ექსპლუატაციის ჯგუფი	5		2

შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიიდან“ მიღებული მონაცემებით, ქვეყნის მასშტაბით წყალარინების ქსელის გაუმართავად მუშაობის თაობაზე მომხმარებლების მხრიდან დაფიქსირდა 14 113 შეტყობინება.

ენერგომბუდსმენის სამსახური რეგულარულად ადევნებს თვალს სოციალური ქსელითა და სხვა საინფორმაციო საშუალებებით გავრცელებულ ინფორმაციებს, რომლებიც შეეხება ენერგეტიკის სექტორში მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის შემთხვევებს. ასეთი მონიტორინგის შედეგად დაფიქსირდა უამრავი ფაქტი, როდესაც იჭედებოდა წყალარინების ქსელი/ჭა და იტბორებოდა ტერიტორია ან შენობის პირველი სართული. შესაბამისად, ასეთ პირობებში მომხმარებლებს ადგებათ ქონებრივი ზიანი და იქმნება ანტისანიტარიის პირობები, რაც საფრთხის შემცველია ადამიანთა ჯანმრთელობისათვის.

\* მაგალითად, 2023 წლის იანვარში ქ. თბილისში, ბენდელიანის ქუჩაზე დაზიანდა წყალარინების ქსელი, რის შედეგადაც ჩამოიშალა კორპუსის კედელი და წარმოიშვა უფრო დიდი ზიანის საშიშროება. მოქალაქეებმა მოგვმართეს აღნიშნული პრობლემის მოგვარების თხოვნით. მათი ინფორმაციით, კორპუსი იტბორებოდა 3 დღის განმავლობაში. ენერგომბუდსმენის რეკომენდაციით, ლიცენზიატი კომპანიის კომპეტენტურმა სამსახურებმა უზრუნველყვეს დაზიანებული ქსელის გამოცვლა მცირე ვადებში და წყალარინების ქსელი ამუშავდა დადგენილი ნორმების დაცვით.

*მოცემული საკითხი საჭიროებს მცირე განმარტებას: იმ შემთხვევაში, თუ დაზიანება ფიქსირდება კორპუსის ე.წ. „წითელ ხაზებში“, ასეთ დროს ლიცენზიატი კომპანია არ არის ვალდებული, აღმოფხვრას დაზიანება. მომხმარებლებმა თავად უნდა უზრუნველყონ პრობლემის მოგვარება სპეციალისტების მოწვევის გზით.*

\*\* საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური დაეხმარა აგრეთვე დედაქალაქში - ტ. ტაბიძის ქუჩის პირველი შესახვევის ერთ-ერთ კორპუსში მცხოვრებ მოქალაქეებს, რომლებიც 3 დღის განმავლობაში ელოდებოდნენ საავარიო ჯგუფს. საკითხი მოგვარდა დამცველის სამსახურის სამუშაო ჯგუფის ჩართულობის საფუძველზე.

ზემოაღნიშნული გარემოებების გათვალისწინებით ენერგომბუდსმენის სამსახურმა მიმართა რეკომენდაციით შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერს“, შეემუშავათ საინფორმაციო კამპანიის ხედვა და შესრულების საშუალებები, რომელთა მიზანი იქნებოდა მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება. კერძოდ: აღნიშნული კამპანიის ფარგლებში მიზანშეწონილია, რომ მოქალაქეებსა და კომერციულ ორგანიზაციებს რეგულარულად წარედგინოს წყალარინების სისტემაში ჩამდინარე წყლის ჩაშვებასთან დაკავშირებული კონკრეტული რეკომენდაციები (მაგალითად, საკანალიზაციო სისტემაში აკრძალული ნივთიერებებისა და მასალების ჩაშვების დაუშვებლობა, ქსელის პერიოდულად გაწმენდის რეკომენდაცია და სხვა).

ენერგომბუდსმენის სამსახურს მიაჩნია, რომ სამომხმარებლო ცნობიერების ამაღლება დადებითი შედეგის მომტანი იქნება, რაც სამომავლოდ შეამცირებს ქსელის შეფერხებით მუშაობის შემთხვევებს.

## ქ. რუსთავის წყალმომარაგება

წინა საანგარიშო წლის მსგავსად, 2023 წლის განმავლობაშიც ენერგომომზადების სამსახური აწარმოებდა მედია საშუალებებისა და სოციალური ქსელის (<https://www.facebook.com/inforustavi>) მონიტორინგს ქ. რუსთავში არსებული წყალმომარაგების პრობლემებთან დაკავშირებით. პრაქტიკულად ყოველდღე ქვეყნდებოდა ინფორმაცია, ქალაქის ამა თუ იმ უბანზე სასმელი წყლის მიწოდების შეწყვეტასთან დაკავშირებით. რა თქმა უნდა, აღნიშნული გარემოება იწვევს ნეგატიურ ემოციებს მომხმარებლების მხრიდან.

დამცველის სამსახური სწავლობდა სამსახურის ცხელ ხაზზე შემოსულ ინფორმაციას და მომხმარებელთა საჩივრებს. პირველ რიგში, აღსანიშნავია, რომ მომართვების რაოდენობა შემცირდა, თუმცა კვლავ აქტუალური რჩება შემდეგი საკითხები: ხშირია წყლის მიწოდების შეწყვეტა, აღდგენის დროის გადაწევა, მაღალ სართულებზე მდებარე საცხოვრებელ ბინებში მოსახლეობას არ მიეწოდება სასმელი წყალი, შეუძლებელია შესაბამისი მოწყობილობებით სარგებლობა და სხვ.

\* ლიცენზიატი კომპანიის მხრიდან ვალდებულებების შეუსრულებლობის შესახებ რეგისტრირებული განცხადებებიდან ყურადსაღებია მოქალაქე კ.თ.-ის მომართვა, რომელიც აღწერდა წყალმომარაგების შეზღუდვით აღწერილ პრობლემებს და მოითხოვდა მათ აღმოფხვრას. მის საქმესთან დაკავშირებით კომპანიიდან გამოთხოვილი ინფორმაციის საფუძველზე დადგინდა: მხოლოდ ერთ მცირე ლოკაციაზე - ქ. რუსთავში, მე-12 მ/რ, №6 კორპუსის მომხმარებლებისთვის, 2023 წლის პირველი იანვრიდან 15 ნოემბრის ჩათვლით დაფიქსირდა სასმელი წყლის მიწოდების შეწყვეტის უამრავი შემთხვევა. კერძოდ, მიწოდების გეგმური წყვეტა - 7, ხოლო არაგეგმური წყვეტა - 53; სამუშაოების წარმოების მინიმალური და მაქსიმალური ხანგრძლივობა შეადგენდა 1 სთ-დან 30 სთ-მდე.

მოცემული ინფორმაცია ასახავს მომხმარებელთა რეალურ მდგომარეობას.

ამასთან, აღსანიშნავია ზოგიერთი ისეთი ფაქტიც, როდესაც მომხმარებელს ეგზავნება მოკლე ტექსტური შეტყობინებები სასმელი წყლის მიწოდების გეგმიური წყვეტის შესახებ, თუმცა, რეალურად ასეთი წყვეტა არ ხდება. ერთი შეხედვით, მსგავს ფაქტს ნეგატიური მხარე არ უნდა ჰქონდეს. თუმცა, თუ გავანალიზებთ იმ გარემოებას, რომ მომხმარებელი იღებს წყლის მარაგს და, თავისთავად, ეს აღირიცხება მრიცხველით (*სასმელი წყლის მრიცხველის არსებობის შემთხვევაში*), მაშინ ვიღებთ სხვა მოცემულობას. მომხმარებელი განაგრძობს ონკანიდან მიღებული წყლით სარგებლობას და, ხშირ შემთხვევაში, აღებულ მარაგს აღარ იყენებს. შესაბამისად, მომხმარებელი ფინანსურად ზარალდება.

როგორც ცნობილია, არსებული კანონმდებლობის თანახმად, მუნიციპალიტეტები თავის ადმინისტრაციულ საზღვრებში პასუხისმგებელნი არიან წყალმომარაგებისა და წყალარინების უზრუნველყოფაზე (*ადგილობრივი თვითმმართველობის კოდექსი, მუხლი 16*), მაგრამ, ამავე დროს, მათ ამის მექანიზმები არ გააჩნიათ. ამიტომ, ქ. რუსთავის მუნიციპალიტეტმა მიმართა

ერთადერთ სწორ გზას - 2022 წლის ივლისში საჩივარი წარადგინა საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიაში და მოითხოვა იმ პერიოდში არსებული ლიცენზიატი კომპანიისგან აღებული ვალდებულებების ჯეროვნად შესრულება.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2022 წლის 1 სექტემბრის №39/1 გადაწყვეტილებით შპს „რუსთავის წყალი“ დაჯარიმდა სალიცენზიო პირობების დარღვევისათვის 50 000 ლარით. სადავო საკითხი ეხებოდა ქ. რუსთავში წყალმომარაგების ხშირ წყვეტებსა და მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებულ პრობლემებს. ამავე გადაწყვეტილებით კომპანიას დაევალა კომისიისათვის დეტალური გეგმა-გრაფიკის წარდგენა, რომელშიც აღწერილი იქნებოდა 2023 წლის 31 დეკემბრამდე გასატარებელი ღონისძიებების შესახებ.

კომპანიას კომისიასთან 2021-2023 წლებზე შეთანხმებული ქონდა 10.7 მლნ. ლარის ღირებულების ინვესტიცია, რომელიც გაიზარდა 30 მილიონ ლარამდე. 2022 წლის 6 ოქტომბერს ცვლილება შევიდა კომპანიის გრძელვადიან და მოკლევადიან საინვესტიციო გეგმების დოკუმენტში.

როგორც უკვე აღინიშნა, 2023 წლის ბოლოს განხორციელდა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ და შპს „რუსთავის წყალის“ შერწყმა, შესაბამისად შპს „რუსთავის წყალმა“ როგორც დამოუკიდებელმა იურიდიულმა პირმა შეწყვიტა არსებობა. აქედან გამომდინარე, შპს „რუსთავის წყალის“ სამართალმემკვიდრეს წარმოადგენს შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“.

2023 წლის 26 დეკემბერს კომისიის №62/3 გადაწყვეტილებით შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ გრძელვადიან და მოკლევადიან საინვესტიციო გეგმებში განხორციელდა ცვლილება. კომისიის მიერ დამტკიცდა ქ. რუსთავისთვის 2024-2026 წლებში განსახორციელებელი საინვესტიციო პროექტები (თანხით 46 მილიონი ლარი).

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, კომპანიის მიერ ხორციელდება სხვადასხვა ტიპის სამუშაოები, რომელიც ეტაპობრივად გამოასწორებს სასმელი წყლის მიწოდებისა და მომსახურების ხარისხის პრობლემურ საკითხებს.

## სასმელი წყლის ხარისხი

მომხმარებლებისთვის უსაფრთხო და ჯანსაღი სასმელი წყლის მიწოდება წარმოადგენს წყალმომარაგების ლიცენზიატი კომპანიების ძირითად ამოცანას და ვალდებულებას. შესაბამისად, საზოგადოებრივი დამცველი ამახვილებს ყურადღებას მოცემული კატეგორიის საქმეებზე. სასმელი წყალი არის ადამიანის სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანი პროდუქტი, რომლის საშუალებით ხორციელდება ადამიანის ჯანმრთელობის შენარჩუნება, საკვები პროდუქტების მოყვანა.

საქართველოს მთავრობის 2014 წლის 15 იანვრის №58 დადგენილებით დამტკიცებული სასმელი წყლის ტექნიკური რეგლამენტი მკაფიოდ განსაზღვრავს სანიტარულ მოთხოვნებს სასმელი წყლისადმი. უპირველეს ყოვლისა, სასმელი წყალი უნდა იყოს უსაფრთხო. ხოლო იმისათვის, რომ შეუიარაღებელი თვალით განისაზღვროს მისი ხარისხი, აღიარებულია ოთხი ძირითადი კომპონენტი, კერძოდ, სასმელი წყალი უნდა იყოს: უფერო, უსუნო, უგემო და არ უნდა გააჩნდეს სიმღვრივე. სწორედ ეს მახასიათებლები განაპირობებენ წყლის ხარისხის შესაბამისობას მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილ ნორმატივებთან.

სასმელი წყლის მიწოდებელი ნებისმიერი კომპანია, ვალდებულია რეგულარულად აწარმოოს სასმელი წყლის მოქმედ ტექნიკურ რეგლამენტებთან შესაბამისობის კონტროლი და მონიტორინგი. ამასთან, დადგენილია, რომ სასმელი წყლის შემოწმება უნდა ჩატარდეს აკრედიტებულ დამოუკიდებელ ლაბორატორიაში, კანონით დადგენილი წესით, ხოლო წყალდიდობისა და საგანგებო სიტუაციების დროს სასმელი წყლის ხარისხზე უნდა დაწესდეს გაძლიერებული საკონტროლო რეჟიმი.

ყურადსაღებია დამცველის სამსახურში განხორციელებული სატელეფონო ზარები, როდესაც მოქალაქეები გამოხატავენ პრეტენზიას სასმელი წყლის ხარისხთან დაკავშირებით ქსელის სარეაბილიტაციო სამუშაოების ჩატარების შემდგომ პერიოდში. მაგალითად, დედაქალაქში, წერეთლის გამზირზე ჩატარებული სარემონტო სამუშაოების შედეგად მოსახლეობისთვის სასმელი წყლის მიწოდების აღდგენას მოყვა დაბინძურებული წყლის მიწოდების არაერთი ფაქტი. მსგავსი შემთხვევა დაფიქსირდა აგრეთვე ქ. რუსთავეშიც (სადაც ტარდება ინტენსიური სარეაბილიტაციო სამუშაოები).

მომხმარებლისთვის უსაფრთხო პროდუქტის - სასმელი წყლის მიღების უფლება ეს არის ერთ-ერთი გარანტირებული უფლება და, შესაბამისად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში დაფიქსირებული ნებისმიერი პრეტენზია სასმელი წყლის ვარგისიანობასთან დაკავშირებით, არ რჩება რეაგირების გარეშე. თუმცა, ყურადსაღებია ის გარემოებაც, რომ მომხმარებლის მიერ სასმელი წყლის დაბინძურების ფაქტის გამოვლენის დროს შეუძლებელია წყლის ანალიზის აღება დაუყოვნებლივ სპეციალისტის მიერ. სწორედ ეს განაპირობებს მომხმარებლის მხრიდან მტკიცების სირთულეს წყლის დაბინძურების ფაქტის შესახებ.

ენერგოკომპანიებიდან მოწოდებული ინფორმაციის გადამოწმების მიზნით, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური წლების განმავლობაში თანამშრომლობს სურსათის ეროვნულ სააგენტოსთან, როგორც დამოუკიდებელ, მიუკერძოებელ ორგანოსთან. დამცველის სამსახურში დაფიქსირებული ნებისმიერი პრეტენზია სასმელი წყლის ვარგისიანობასთან დაკავშირებით, იგზავნება დასახელებულ ორგანოში შესაბამისი კვლევის ჩასატარებლად და მხოლოდ სააგენტოს ლაბორატორიის ანალიზის პასუხი მიიჩნევა სანდოდ. რამდენიმეწლიანი თანამშრომლობის განმავლობაში უამრავი ასეთი ფაქტის დასახელება არის შესაძლებელი.

პრაქტიკა მეტყველებს, რომ არის შემთხვევები, როდესაც მომხმარებლებთან არსებული სასმელი წყლის მიღების მდგომარეობა არის მოძველებული და ამ გარემოებამ შესაძლებელია, გამოიწვიოს სასმელი წყლის დაბინძურება.

## თანხის უსაფუძვლო დარიცხვა

მოქმედი რეგულაციების თანახმად, ნებისმიერ პირს აქვს უფლება, მიმართოს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს და მოითხოვოს მისი ინტერესების დაცვა. მოქალაქეთა განცხადებების/საჩივრების მნიშვნელოვანი ნაწილი კომპანიების მიერ განხორციელებულ დარიცხვებს ეხება. ამ ტიპის სადავო საქმეებს დამცველის სამსახური მიაკუთვნებს სამართლებრივი საფუძვლის გარეშე განხორციელებულ დარიცხვების კატეგორიას, ვინაიდან მომხმარებელი გამოთქვამს პრეტენზიას დარიცხვის ფაქტთან ან დარიცხული თანხის ოდენობასთან დაკავშირებით.

დარიცხვის საფუძვლები განსხვავებულია. რიგ შემთხვევაში მომხმარებლებს გადასახდელის სახით ერიცხებათ სამოქალაქო კოდექსით მიჩნეული ხანდაზმული დავალიანება, აგრეთვე ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული დავალიანება, სულადობის არასწორი მონაცემების საფუძველზე განხორციელებული დარიცხვა და სხვ. თუმცა, მოცემული კატეგორიის საქმეების რიცხვმა მკვეთრად დაიკლო და სისტემურ ხასიათს აღარ ატარებს.

## დაზიანებული მრიცხველი

საანგარიშო წლის განმავლობაში ენერგომომუდსმენის სამსახურში დაფიქსირდა მოქალაქეთა მომართვები, რომლის საფუძველზეც ისინი გამოხატავდნენ უკმაყოფილებას გაზრდილ გადასახადთან დაკავშირებით.

დამცველის სამსახურის უპირველესი ამოცანაა, დადგინდეს, რამდენად საფუძვლიანია მომხმარებლის პრეტენზია, რას ეფუძვნება იგი. ამ მიზნით ლიცენზიატ კომპანიებში იგზავნება შესაბამისი შუამდგომლობები საქმესთან დაკავშირებული დოკუმენტური მასალების გამოთხოვის თაობაზე. პრაქტიკამ გვაჩვენა, რომ ხშირად საქმე ეხება აბონენტთან დამონტაჟებული მრიცხველის გამართულად მუშაობის პრობლემას.

კომისიის მიერ დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესები“ განსაზღვრავს სასმელი წყლის მრიცხველის შემოწმების პირობებს მომხმარებელსა და კომპანიას შორის წარმოშობილი სადავო საკითხის სწრაფად გადაწყვეტის მიზნით. იმ შემთხვევაში, თუ გაჩნდა ეჭვი სასმელი წყლის მრიცხველის გამართულად მუშაობასთან დაკავშირებით, წყალმომარაგების ლიცენზიატი ვალდებულია, უზრუნველყოს აღრიცხვის კვანძის ადგილზე შემოწმება. სასმელი წყლის მრიცხველის შემოწმებაში იგულისხმება გაზომვის საშუალების (მრიცხველის) ვიზუალური დათვალიერება, საჭიროების შემთხვევაში სხვადასხვა მეთოდების საშუალებით ფაქტობრივი ცდომილების განსაზღვრა, მისი დამოწმება, საექსპერტო (ოფიციალური) გაზომვა ან/და აღნიშნული გაზომვის საშუალების შეფასებისთვის საჭირო სხვა მოქმედებები.



სასმელი წყლის მრიცხველის დაზიანების შემთხვევაში, მომხმარებელი ვალდებულია დაუყოვნებლივ აცნობოს მიმწოდებელს აღნიშნულის შესახებ (წერილობით ან ზეპირად, მათ შორის, სატელეფონო შეტყობინებით). კომპანია ვალდებულია, შეტყობინების მიღებისთანავე წერილობით დააფიქსიროს შეტყობინების მიღება და დაუყოვნებლივ განახორციელოს ამ მომხმარებლის სასმელი წყლით უწყვეტი მომარაგებისათვის საჭირო ქმედებები და პროცედურები.

კომპანიის წარმომადგენლების მიერ სასმელი წყლის მრიცხველის სიზუსტის არაგეგმური შემოწმება შეიძლება მოხდეს მომხმარებლის მოთხოვნის საფუძველზე. სასმელი წყლის მრიცხველის მოხსნის შემთხვევაში მიმწოდებელი ვალდებულია დაუყოვნებლივ შეადგინოს შესაბამისი აქტი. სასმელი წყლის მრიცხველის არაგეგმურ შემოწმებასთან დაკავშირებულ ხარჯებს იხდის მომხმარებელი. გადახდის ვალდებულება არ ჩნდება იმ შემთხვევაში, თუ მრიცხველი შემოწმდა საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნულ სააგენტოში ან/და საქართველოში აკრედიტებული ნებისმიერი ლაბორატორიის მიერ (დაინტერესებული პირის მითითებით) და თუ შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ სასმელი წყლის მრიცხველის ცდომილება არ შეესაბამება მის დაშვებულ საპასპორტო ცდომილებას. დაინტერესებულ პირს წერილობითი განაცხადის საფუძველზე შეუძლია წყალმომარაგების ლიცენზიატს მოსთხოვოს საექსპერტო (ოფიციალური) გაზომვის ჩატარება აღრიცხვიანობის სიზუსტის დადგენის ნებისმიერ ეტაპზე. ასეთ შემთხვევაში წყალმომარაგების ლიცენზიატი ვალდებულია, აღნიშნული მოთხოვნის შესრულებისათვის საჭირო მოქმედების დაწყებამდე მომხმარებელს წერილობით მისცეს განმარტება საექსპერტო (ოფიციალური) გაზომვის ჩატარებასთან დაკავშირებული პროცედურებისა და შესაძლო ხარჯების შესახებ, რომელიც შეიძლება მას დაეკისროს.

მოცემული რეგულაციები არ ვრცელდება სასმელი წყლის უკანონო მოხმარების შემთხვევებზე.

სასმელი წყლის მრიცხველის მოხსნის ან/და დაზიანების (გაუმართაობის) გამოვლენის შემთხვევაში, როდესაც მოხმარებული სასმელი წყლის აღრიცხვა არ წარმოებს სასმელი წყლის მრიცხველის საშუალებით, აღრიცხვიანობის მოწესრიგებამდე, მხოლოდ მომხმარებლის წერილობითი თანხმობის შემთხვევაში, მომხმარებელს დაეკისრება გადასახდელი, რომელიც გამოითვლება მის მიერ მოხმარებული სასმელი წყლის რაოდენობის საშუალო მოხმარებიდან (სეზონურობის გათვალისწინებით). ამ მეთოდით დარიცხვა ერთჯერადია და არ უნდა აღემატებოდეს ერთ კალენდარულ თვეს.

\* დამცველის სამსახურს დარიცხული საფასურის საფუძველიანობის შემოწმების თხოვნით მომართა რამდენიმე მომხმარებელმა. ერთ-ერთი გამორჩეული საკითხი იყო შპს „შ“-ს წარმომადგენლის საჩივარი, რომლის თანახმად აბონენტი ასაჩივრებდა 16 ათასამდე ლარის დარიცხვას. აღნიშნული სადავო საკითხი მიმართული იყო შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მიმართ და ენერგომომხმარებლის რეკომენდაციის საფუძველზე მომხმარებელს ჩამოეწერა აღნიშნული თანხა.

\*\* მსგავსი პრობლემით მოგვართა აგრეთვე შპს „ა.გ.“-ს უფლებამოსილმა წარმომადგენელმა. დამცველის რეკომენდაციის საფუძველზე შემოწმდა განმცხადებლის მფლობელობაში

არსებული მრიცხველი, რომელიც ლაბორატორიული შემოწმების შედეგად მიჩნეულ იქნა უვარგისად ექსპლუატაციისათვის და მომხმარებელს დაუკორექტირდა დარიცხული საფასური 18 ათას ლარამდე ოდენობით მოწესრიგებული აღრიცხვიანობის პერიოდის მიხედვით.

## მრიცხველის ჩვენებების აღება

მოქმედი რეგულაციების თანახმად, ინდივიდუალური მრიცხველის არსებობის შემთხვევაში, მოხმარებული სასმელი წყლის აღრიცხვა და საფასურის დარიცხვა უნდა განხორციელდეს ყოველთვიურად.

საკატიოდ ითვლება მხოლოდ ის შემთხვევები, როდესაც კომპანიის თანამშრომელს არ უშვებდნენ აღრიცხვის კვანძთან რეალური ჩვენების ასაღებად. თუმცა, ამ დროსაც მოქმედებს წესები: თუ მომხმარებელი ერთი თვის განმავლობაში ზედიზედ ორჯერ განზრახ არ დაუშვებს მიმწოდებლის წარმომადგენელს სასმელი წყლის მრიცხველთან, სასმელი წყლის მიმწოდებელს საწარმოს უფლება აქვს, შეუწყვიტოს მომხმარებელს სასმელი წყლით მომარაგება, ან ამ პერიოდში მოხმარებული წყლის ოდენობა დაარიცხოს წინა სამი თვის საშუალო მოხმარების მიხედვით (სეზონურობის გათვალისწინებით).

მომხმარებლის მიერ მიმწოდებლის წარმომადგენლის სასმელი წყლის მრიცხველთან არდაშვებად მიიჩნევა მხოლოდ მომხმარებლის მიერ მიმწოდებლის წარმომადგენლის საქმიანობისთვის აშკარა ხელის შეშლა. ამასთან, სასმელი წყლის მრიცხველთან მიმწოდებლის წარმომადგენლის განზრახ არდაშვების პირველივე შემთხვევის დადგომისას მიმწოდებელი ვალდებულია წერილობით შეატყობინოს მომხმარებელს მისი წარმომადგენლის მომდევნო ვიზიტის შესახებ (ვიზიტის დროის აღნიშვნით) და გააფრთხილოს მომხმარებელი, რომ ამ პუნქტის თანახმად მას შესაძლოა შეუწყდეს სასმელი წყლის მიწოდება. წერილობითი შეტყობინების გაგზავნა უნდა დადასტურდეს დაზღვეული საფოსტო გზავნილით.

მოცემული ნორმა არეგულირებს შემთხვევებს, თუ როგორ უნდა მოიქცეს კომპანიის წარმომადგენელი მომხმარებლის მხრიდან მრიცხველის რეალური ჩვენების აღების აშკარა ხელის შეშლის შემთხვევაში. თუმცა „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესები“ არ განსაზღვრავს სასმელი წყლის მიმწოდებელი კომპანიის ქმედებებს, როდესაც მრიცხველის ჩვენების აღება შეუძლებელია სხვა მიზეზით. ამგვარად, მიგვაჩნია, რომ აღნიშნული ნორმის (წესების მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტი) გამოყენება შესაძლებელია ყველა მსგავსი ურთიერთობის მოსაწესრიგებლად (კანონის ანალოგიის პრინციპი).

საანგარიშო პერიოდში სასმელი წყლის მომხმარებელთა მხრიდან ენერგომომუდსმენის სამსახურში დაფიქსირდა საჩივრები, რომლის შინაარსის მიხედვით მოქალაქეები ითხოვდნენ კომპანიის წარმომადგენლებისგან, წაკითხათ მრიცხველის ჩვენებები ყოველთვიურად და არ დაეფიქსირებინათ ე.წ. „შეფასებითი ჩვენებები“. აღნიშნული მოთხოვნა განპირობებული იყო იმ

გარემოებით, რომ აბონენტის ბრუნვის ისტორიაში ასახული შეფასებითი ჩვენებების საფუძველზე დარიცხული თანხა, ხშირ შემთხვევაში, ნაკლებია რეალურად მოხმარებული სასმელი წყლის ოდენობაზე. შესაბამისად, იმ პერიოდში, როდესაც არ ხდებოდა ჩვენების აღება (შესაძლებელია, თვეების მანძილზე), გროვდება შეფასებითი და რეალური ჩვენებებს შორის დაგროვებული სხვაობა, რაც ერთიანად გადახდის პრობლემას წარმოადგენს ბევრი მომხმარებლისთვის. ასეთ შემთხვევებში მოქალაქეები მოგვმართავენ და ითხოვენ თანხის კორექტირებას. სამწუხაროდ, ასეთ შემთხვევებში კორექტირების სამართლებრივი საფუძველი არ არსებობს, ვინაიდან მოხმარებული წყლის ოდენობა რეალურია. მოცემული ტიპის დავებზე კომპანია (მაგ. „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“) გამოხატავს მზადყოფნას, გადაანაწილოს დავალიანების გადახდა რამდენიმე თვეზე.

ენერგომომსახურების რეკომენდაცია დაკმაყოფილდა აგრეთვე წყალმომარაგების ლიცენზიატი კომპანიის წარმომადგენლის მიერ აბონენტის მონაცემთა ბაზაში არასწორად შეყვანილი მონაცემების ჩასწორების შესახებ.

\* მაგალითად, ამ პრობლემით მოგვმართა მოქალაქე ნ.ე.-მ, რომელმაც გამოხატა უკმაყოფილება სასმელი წყლის გაზრდილ გადასახადთან დაკავშირებით. მასალების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ კომპანიამ მონაცემთა ბაზაში შეცდომით დააფიქსირა მრიცხველის საწყისი ჩვენება და, შესაბამისად, მომდევნო ჩვენების საფუძველზე დარიცხული თანხა მნიშვნელოვნად აღემატებოდა რეალურად მოხმარებული სასმელი წყლის ოდენობას. დამცველის მიმართვის საფუძველზე კომპანიამ განახორციელა შესაბამისი ცვლილებები აბონენტის ბრუნვის ისტორიაში.

საანგარიშო წლის განმავლობაში დაფიქსირდა ორი არასტანდარტული შემთხვევა, როდესაც მომხმარებლებმა საბანკო მომსახურების (გადახდის აპარატების) საშუალებით გადაიხადეს სასმელი წყლის საფასური, თუმცა, გარკვეული ტექნიკური ხარვეზის გამო გადახდა არ აისახა კომპანიის ბილინგის მონაცემთა ბაზაში. ამავე დროს, მომხმარებლებს ხელზე გააჩნდათ გადახდის დამადასტურებელი ქვითრები (დედანი), რომელიც წარადგინეს შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“-ს. მიუხედავად აღნიშნულისა, კომპანიამ არ განახორციელა რეაგირება მოქალაქეთა მიმართვაზე და აბონენტები აღმოჩნდნენ ელექტროენერჯისა და სასმელი წყლის გათიშვის საფრთხის წინაშე (როგორც ცნობილია, ქ. თბილისში მოქმედებს კომუნალური გადასახადების ერთიანი ადმინისტრირების სისტემა). მომხმარებლებმა მომართეს ენერგომომსახურების სამსახურს წერილობითი განცხადებებით. დაუყოვნებლივ მომზადდა შუამდგომლობა, რომლის საფუძველზეც კომპანიამ დააკმაყოფილა მომხმარებლების მოთხოვნა და გადახდის ფაქტი აისახა აბონენტის მონაცემთა ბაზაში.

## ხანდაზმული დავალიანება

ხანდაზმული დავალიანებების კატეგორიის საქმეების რაოდენობა მცირეა, რაც დამცველის სამსახურის მიერ გაწეული კოლოსალური შრომის შედეგია. ამავე დროს, მიგვაჩნია, რომ ამ ტიპის

საქმეების უყურადღებოდ დატოვება არ არის მიზანშეწონილი და საჭიროებს სამართლებრივ შეფასებას.

სასმელი წყლის მიწოდებელი კომპანიის მიერ მომხმარებლისათვის სასმელი წყლის მიწოდება წარმოადგენს სახელშეკრულებო ურთიერთობას. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 128-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, „სხვა პირისაგან რაიმე ქმედების შესრულების ან მოქმედებისაგან თავის შეკავების მოთხოვნის უფლებაზე ვრცელდება ხანდაზმულობა.“ საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 129-ე მუხლის მე-2 ნაწილის თანახმად, „ხანდაზმულობის ვადა იმ მოთხოვნებისა, რომლებიც წარმოიშობა პერიოდულად შესასრულებელი ვალდებულებებიდან, სამი წელია“. შესაბამისად, მომხმარებლის ნებისმიერი დავალიანება, რომელიც წარმოიშვა სამი და მეტი წლის წინ, კანონის თანახმად, ხანდაზმულია და კრედიტორს მასზე მოთხოვნის უფლება დაკარგული აქვს.

მომხმარებელსა და წყალმომარაგების კომპანიას შორის არსებული ურთიერთობა წარმოადგენს პერიოდულად შესასრულებელ ვალდებულებას. საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ (შემდგომში: „წესები“) თანახმად სასმელი წყლის საფასურის გადახდის მოთხოვნის უფლება კომპანიას წარმოეშობა ყოველთვიურად, მომხმარებლისათვის მიცემული გადახდის ვადის ამოწურვის შემდეგ. ამ დროიდან უნდა დაიწყოს ხანდაზმულობის ვადის ათვლა. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 144-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, ხელშეკრულების მხარეს უფლება აქვს უარი თქვას ხანდაზმული მოთხოვნის შესრულებაზე (თუ მას ვალდებულების არსებობა არა აქვს აღიარებული წერილობით, გადახდით ან კანონით განსაზღვრული სხვა ფორმით).

თითოეული საქმის შესწავლისას საზოგადოებრივი დამცველი განიხილავს საქმეში არსებულ მტკიცებულებებს და განსაზღვრავს, არის თუ არა სახეზე საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 341-ე მუხლით განსაზღვრული პირობები. კერძოდ, აქვს თუ არა ადგილი ვალის აღიარების წერილობით ფორმას მხარეთა შორის არსებული ვალდებულებითი ურთიერთობის დროს. აგრეთვე, არის თუ არა აღიარებული ვალი ანგარიშსწორების (გადახდის) საფუძველზე ან მორიგების გზით. ამგვარად, აბონენტის მხრიდან აღიარების არარსებობის შემთხვევაში, წყალმომარაგების კომპანიას არ აქვს სამართლებრივი საფუძველი, უარი თქვას ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერაზე.

## **ძველი მესაკუთრის დავალიანების გადაკისრება ახალ მესაკუთრეზე**

ენერგომომბუდსმენის სამსახურის წარმოებაში პერიოდულად ვხვდებით საქმეებს, სადაც უძრავი ქონების ახალი მესაკუთრეებისგან კომპანიები ითხოვენ ძველი მესაკუთრეების მიერ დატოვებული სასმელი წყლის დავალიანების გადახდას.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-9 მუხლის 23-ე პუნქტის თანახმად, „დაუშვებელია, მიმწოდებლის მიერ ერთი მომხმარებლის დავალიანების გადაკისრება სხვა მომხმარებელზე, ამ უკანასკნელის წერილობითი თანხმობის გარეშე.“ ამდენად, ეს საკითხი მოწესრიგებულია მარეგულირებელი კომისიის დადგენილებებით და კომპანია ვალდებულია, ასეთ შემთხვევებში სწორედ ამ წესებით იმოქმედოს.

მომხმარებლის მიერ საკითხის წარმოდგენისთანავე, საზოგადოებრივი დამცველის აპარატი იკვლევს ყველა საჭირო გარემოებას და დოკუმენტაციას, პირველ რიგში კი ახალი მესაკუთრის მიერ წარმოდგენილ უძრავი ქონების ნასყიდობის ხელშეკრულების პირობებს. ინტერესის საგანს განეკუთვნება კონკრეტული გარემოება: ფიქსირდება თუ არა მყიდველის ნების გამოხატვის ფაქტი გამყიდველის მიერ დატოვებული დავალიანების გადახდის ვალდებულებასთან მიმართებაში. უარყოფითი პასუხის შემთხვევებში ახალ მესაკუთრეს არ გააჩნია ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული კომუნალური დავალიანებების გადახდის ვალდებულება.

მოცემული კატეგორიის საკითხების შესწავლის დროს გამოვლინდა ფაქტები, რომ მოქალაქეები არასრულად არიან ინფორმირებულნი ძველი მესაკუთრის მიერ დატოვებული დავალიანების გადახდის თაობაზე. შესაბამისად, კომპანიების მხრიდან უნდა მოხდეს მომხმარებლების სრული და ზუსტი ინფორმირება მათი უფლებებისა და მოვალეობების შესახებ.

\* მოცემულ საკითხთან დაკავშირებით, მაგალითად, მოგვმართა თბილისის მაცხოვრებელმა ნ.ნ.-მ, რომელიც არ დაეთანხმა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუნდის“ მიერ დარიცხულ გადასახადს. საკითხთან დაკავშირებული მასალებით დადგინდა, რომ განმცხადებელმა 2022 წლის დეკემბერში ნასყიდობის ხელშეკრულების საფუძველზე შეიძინა ბინა, თუმცა მას არ აუღია ვალდებულება, დაეფარა წინა მესაკუთრის მიერ გადაუხდელი კომუნალური მომსახურების დავალიანება. სამართლებრივად დასაბუთებული რეკომენდაციისა და სხვა მტკიცებულებების წარდგენის შემდეგ, კომპანიამ დააკორექტირა უსაფუძვლოდ დარიცხული საფასური.

მოქმედი კანონმდებლობა ასევე განსაზღვრავს განაწილების ლიცენზიატის უფლებას, საბოლოო ანგარიშსწორების შედეგად წარმოქმნილი გადაუხდელი თანხა მოსთხოვოს ან/და დაარიცხოს გადახდაზე პასუხისმგებელ პირს ან დარიცხული დავალიანება გადაიტანოს ამ საცალო მომხმარებლის ახალ მისამართზე (განაწილების ლიცენზიატს დავალიანების გადატანის უფლება აქვს მხოლოდ მისი მოქმედების არეალში ამ საცალო მომხმარებლის სხვა მისამართზე გადასვლის შემთხვევაში).

მოცემული საკითხის გადაწყვეტა მოქალაქეებს შეუძლიათ აგრეთვე იუსტიციის სახლებში, ვინაიდან სემეკისა და იუსტიციის სახლის ერთობლივი პროექტის ფარგლებში მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომი გახდა კომუნალური სერვისებით მომსახურება. მოქალაქეს აქვს შესაძლებლობა, უძრავი ქონების რეგისტრაციასთან ერთად დარეგისტრირდეს კომუნალური მომსახურების მომხმარებლად.

## თანხის დარიცხვა სულადობით

სასმელი წყლის საფასურის სულადობით დარიცხვასთან დაკავშირებული დავები კვლავ არის ენერგომბუდსმენის სამსახურის საქმისწარმოებაში. მომხმარებლები ასაჩივრებენ კომპანიის მხრიდან განხორციელებულ ყოველთვიურ საფასურს სულადობის საფუძველზე, ვინაიდან მხოლოდ ნაწილობრივ იმყოფებიან ან საერთოდ არ ცხოვრობენ რეგისტრაციის მისამართზე.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის N32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესები“ განსაზღვრავს ანგარიშსწორების საფუძველებს:

- ა) ინდივიდუალური მრიცხველის შემთხვევაში - მხოლოდ ამ ინდივიდუალური მრიცხველის ჩვენებაზე დაყრდნობით;
- ბ) გაუმრიცხველიანებელი საყოფაცხოვრებო მომხმარებლის შემთხვევაში - სულადობის მიხედვით.

სასმელი წყლის მიწოდებელი კომპანიები წლების მანძილზე ახორციელებენ სულადობრივ დარიცხვას საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მონაცემებზე დაყრდნობით: კონკრეტულ მისამართზე რეგისტრირებული პირების რაოდენობის შესაბამისად. წყალმომარაგების კომპანია რეგულარულად ახორციელებს მონაცემების განახლებას რეგისტრირებულ პირთა შესახებ. ამრიგად, კომპანიის მხრიდან განხორციელებული დარიცხვები დასაბუთებულია. თუმცა, დამცველის სამსახურში რეგისტრირებული განცხადებებიდან იკვეთება საკითხები, როდესაც მომხმარებლები არ ეთანხმებიან სასმელი წყლის საფასურის დარიცხვას, ვინაიდან კომპანია ეყრდნობა არასწორ მონაცემებს სულადობის შესახებ.

ენერგომბუდსმენის სამსახურს მიაჩნია, რომ კომპანიის მიერ დარიცხვის საფუძველად მხოლოდ სახელმწიფო სერვისების განვითარების (სამოქალაქო რეესტრი) სააგენტოს მონაცემებზე მითითება, ეწინააღმდეგება წესების მოთხოვნებს. აღნიშნული მონაცემები კომპანიამ უნდა გამოიყენოს მომხმარებელთა სულადობის დასადგენად მას შემდეგ, რაც დაადგენს სასმელი წყლის მოხმარების ფაქტს და ეს იმ შემთხვევაში, როდესაც მოხმარებული სასმელი წყლის აღრიცხვა არ ხორციელდება ინდივიდუალური მრიცხველის საშუალებით.

პრაქტიკამ ცხადყო, რომ სასმელი წყლის მოხმარების ფაქტის დადასტურება პირდაპირ კავშირშია პირის (პირთა) ცხოვრების ფაქტის დადასტურების საკითხთან, რაც, ენერგომბუდსმენის სამსახურის მიერ, სხვა კომუნალური მომსახურებით სარგებლობის დამადასტურებელი დოკუმენტაციის შესწავლის გზით ხორციელდება (მათ შორის, ელექტროენერჯისა და ბუნებრივი გაზის ლიცენზიატებისგან გაცემული აბონენტის ბრუნვის ისტორიებით; ქვეყანაში არყოფნის შემთხვევაში - აგრეთვე, საკონსულო აღრიცხვაზე ცნობით და ა.შ.). იმ შემთხვევაში, თუ ელექტროენერჯისა და ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი კომპანიებიდან მიღებული ინფორმაცია მიუთითებს ელექტროენერჯისა და ბუნებრივი გაზის

ნულოვანი ხარჯის შესახებ, აღნიშნული მონაცემები ჩაითვლება უტყუარ მტკიცებულებად, რომ ბინაში არავინ ცხოვრობდა და არ ხდებოდა სასმელი წყლის მოხმარება.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიაჩნია, რომ გაუმრიცხველიანებელი საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისათვის სულადობის რაოდენობის განსაზღვრის სირთულეს ყოველთვის გააჩნია ალტერნატივა. კომპანიას შეუძლია, ისარგებლოს „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ მე-6 მუხლის მე-11 პუნქტით მინიჭებული უფლებამოსილებით და საკუთარი ხარჯით მოაწყოს აღრიცხვის კვანძი გაუმრიცხველიანებელ საყოფაცხოვრებო მომხმარებელთან.

## წყალმომარაგების ქსელზე მიერთება

ენერგომომზადების სამსახურის წარმოებაში არსებული საქმეებს შორის კვლავ აქტუალურია საკითხები, რომლებიც წყალმომარაგების ქსელზე მიერთებას შეეხება. მომსახურების მიღების მსურველი პირი დაინტერესებულია, დროულად მიიღოს სასმელი წყალი და ისარგებლოს სათანადო მომსახურებით.

როგორც ცნობილია, მარეგულირებელი კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესები“ განსაზღვრავს ახალი მომხმარებლის წყალმომარაგებისა და წყალარინების ქსელზე მიერთების პროცედურებს, შესაბამის ვადებსა და საფასურს. ამიტომ, ნებისმიერი მოქალაქე, რომელიც მიმართავს სასმელი წყლის მიწოდებელ კომპანიებს ახალ მომხმარებლად რეგისტრაციის თხოვნით, დაცული უნდა იყოს არსებული რეგულაციებით გათვალისწინებული გარანტიებით. 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).

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 მიუმართავს წყალმომარაგების ლიცენზიატისათვის წყალმომარაგების აღდგენის მოთხოვნით (იმავე პერიოდში).

ახალი მომხმარებლის წყალმომარაგების სისტემაზე მიერთების საფასური დგინდება მისაერთებელი სასმელი წყლისა და წყალარინების მილების მოთხოვნილი დიამეტრის მიხედვით. სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესებით განსაზღვრული ქსელზე მიერთების საფასური ერჯერადია და მის გადახდაზე მხარეები შეიძლება შეთანხმდნენ საავანსო და ეტაპობრივი გადახდის გზით.

2023 წელს მოქმედ რეგულაციებში განხორციელდა ცვლილებები - ახალი მომხმარებლის ქსელზე მიერთების საფასური თვითმმართველ ქალაქებში მნიშვნელოვნად გაიზარდა. აღნიშნული ცვლილებები ძალაშია 2024 წლის 1 იანვრიდან:

წესებში განხორციელებული ცვლილებების ამოქმედებამდე თვითმმართველ ქალაქებში მოქალაქეს შეეძლო წყალმომარაგების ქსელზე მიერთება ქვემოთ მოყვანილი №1ა და №1ბ ცხრილში ასახული საფასურის გადახდით.

**ცხრილი № 1 ა**

0 - 100 მეტრი რადიუსის შემთხვევაში

დიამეტრი (მმ)		ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური დღგ-ის ჩათვლით (ლარი)			
სასმელი წყალი	წყალარინება	თვითმმართველი ქალაქებისთვის		სხვა მუნიციპალიტეტებში	
		სასმელი წყალი	წყალარინება	სასმელი წყალი	წყალარინება
0-20	0 – 100	500	1000	400	800
20-დან-25	0 – 100	800	2000	700	1500
25-დან - 32		2000		1200	
32-დან - 40	100-დან - 150	2500	7000	1800	5000
40-დან - 50		3000		2200	
50-დან - 63		4000		3000	
63-დან - 75		5500		4000	
75-დან - 90	150-დან - 200	7000	15000	5500	10000
90-დან - 110		9000		7000	
110-დან - 125		11000		9000	
125-დან - 140		15000		12000	
140-დან - 160		20000		15000	



100-დან – 200 მეტრი რადიუსის შემთხვევაში

დიამეტრი (მმ)		ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური დღგ-ის ჩათვლით (ლარი)			
სასმელი წყალი	წყალარინება	თვითმმართველი ქალაქებისთვის		სხვა მუნიციპალიტეტებში	
		სასმელი წყალი	წყალარინება	სასმელი წყალი	წყალარინება
0-20	0 – 100	3000	5000	1500	2000
20-დან - 25	0 – 100	5000	6000	2500	4000
25-დან - 32		7000		4000	
32-დან - 40	100-დან - 150	10000	20000	7000	15000
40-დან - 50		12000		9000	
50-დან - 63		15000		12000	
63-დან - 75		18000		15000	
75-დან - 90	150-დან - 200	22000	35000	17000	25000
90-დან - 110		25000		19000	
110-დან - 125		28000		22000	
125-დან - 140		35000		25000	
140-დან - 160		40000		30000	

რაც შეეხება სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესებში 2023 წლის ბოლოს განხორციელებული ცვლილებების შედეგად ასახულ საფასურს თვითმმართველი ქალაქებისათვის, წყალმომარაგების ქსელზე მიერთება უკვე შესაძლებელია №2ა და №2ბ ცხრილებში აღნიშნული გაზრდილი საფასურის მიხედვით.

0 - 100 მეტრი რადიუსის შემთხვევაში

დიამეტრი (მმ)		ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური დღგ-ის ჩათვლით (ლარი)			
სასმელი წყალი	წყალარინება	თვითმმართველი ქალაქებისთვის		სხვა მუნიციპალიტეტებში	
		სასმელი წყალი	წყალარინება	სასმელი წყალი	წყალარინება
0-20	0 – 100	1,000	1,500	400	800
20-დან-25	0 – 100	2,500	5,000	700	1500
25-დან – 32		5,000		1200	
32-დან – 40	100-დან – 150	10,000	20,000	1800	5000
40-დან – 50		15,000		2200	
50-დან – 63		20,000		3000	

63-დან – 75		<b>25,000</b>		4000	
75-დან – 90	150-დან – 200	<b>30,000</b>	<b>50,000</b>	5500	10000
90-დან – 110		<b>35,000</b>		7000	
110-დან – 125		<b>40,000</b>		9000	
125-დან – 140		<b>45,000</b>		12000	
140-დან – 160		<b>50,000</b>		15000	

ცხრილი № 2 ბ

100-დან – 200 მეტრი რადიუსის შემთხვევაში

დიამეტრი (მმ)		ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური დღგ-ის ჩათვლით (ლარი)			
სასმელი წყალი	წყალარინება	თვითმმართველი ქალაქებისთვის		სხვა მუნიციპალიტეტებში	
		სასმელი წყალი	წყალ-არინება	სასმელი წყალი	წყალ-არინება
0-20	0 – 100	<b>5,000</b>	<b>7,000</b>	1500	2000
20-დან – 25	0 – 100	<b>10,000</b>	<b>10,000</b>	2500	4000
25-დან – 32		<b>15,000</b>		4000	
32-დან – 40	100-დან - 150	<b>20,000</b>	<b>30,000</b>	7000	15000
40-დან – 50		<b>25,000</b>		9000	
50-დან – 63		<b>30,000</b>		12000	
63-დან – 75		<b>35,000</b>		15000	
75-დან – 90	150-დან - 200	<b>40,000</b>	<b>60,000</b>	17000	25000
90-დან – 110		<b>45,000</b>		19000	
110-დან – 125		<b>50,000</b>		22000	
125-დან – 140		<b>55,000</b>		25000	
140-დან – 160		<b>60,000</b>		30000	

ამგვარად, ცხრილებში მითითებული ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური თვითმმართველი ქალაქებისათვის საგრძნობლად გაიზარდა. როგორი გავლენა ექნება ამ ფაქტს მომხმარებლებისთვის, გამოჩნდება მომდევნო საანგარიშო წელს.

### ქსელზე მიერთების ვადის დარღვევა

დამცველის სამსახურს ხშირად მომართავენ მოქალაქეები ქსელზე მიერთების ვადების დარღვევასთან დაკავშირებით. უმრავლეს შემთხვევაში ლიცენზიატი კომპანია მიუთითებს, რომ მიერთების სამუშაოების დაგვიანება, უმთავრესად, გამოწვეულია ადმინისტრაციული ორგანოს მიერ რაიმე სახის თანხმობის ან ნებართვის გაცემის ვადის გადაცილებით. აღნიშნული თანხმობა

ან ნებართვა დაკავშირებულია სამშენებლო რეგულაციების განხორციელებასთან და მათ გარეშე დაუშვებელია მოთხოვნილი მიერთებისათვის საჭირო საპროექტო, სამშენებლო ან/და სამონტაჟო სამუშაოების წარმოება. მოცემულ შემთხვევაში, ხდება მიერთებისათვის განსაზღვრული ვადის დინების შეჩერება. თუ დადასტურდა, რომ ადმინისტრაციული ორგანოს ნებართვის დადგენილ ვადაში გაუცემლობა გამოწვეულია ლიცენზიატი კომპანიის არასათანადო მოქმედებით/უმოქმედობით, მაშინ ვადის დინება არ ჩერდება.

ახალი მომხმარებლის მიერთება წარმოადგენს მომსახურების კომერციული ხარისხის გარანტირებულ სტანდარტს, რომლის შეუსრულებლობის შემთხვევაში, კომპენსაციის რაოდენობა და გადახდის წესი განისაზღვრება კომისიის მიერ დამტკიცებული „მომსახურების ხარისხის წესებით“.

მომსახურების ხარისხის წესებით გათვალისწინებული მიერთების საფასურის ე.წ. „კომპენსირების“ მექანიზმი ნიშნავს, რომ მომხმარებელს მიუღებელი მომსახურების კომპენსირება შეუძლია მიერთების საფასურის უკან დაბრუნებით, ან მის სააბონენტო ბარათზე ასახვით, კომპანიასთან შემდგომი ანგარიშსწორებისათვის. კომპანიის მხრიდან ქსელზე მიერთების ვადის დარღვევის შემთხვევაში შესაძლებელია მიერთების საფასურის განახევრება, ასევე, ზოგიერთ შემთხვევაში, მისი მთლიანად კომპენსირება - განულება. ყურადსაღებია ის ფაქტი, რომ ხსენებული გარემოებები არ ათავისუფლებს კომპანიას მომსახურების გაწევის ვალდებულებისაგან.

საანგარიშო წლის განმავლობაში ენერგომზდუმენის სამსახურს მომართა არაერთმა მომხმარებელმა და მოითხოვა კომპენსაცია კომპანიის მიერ შუსრულებელი ვალდებულების შედეგად, აგრეთვე მიერთების სამუშაოების დაჩქარება.

\* ერთ-ერთ მაგალითს წარმოადგენს შპს „ს.ს.“-ს უფლებამოსილი წარმომადგენლის მომართვა 2022 წლის ნოემბრის თვეში. საკითხი ეხებოდა მრავალბინიანი კორპუსის მაცხოვრებლების (ახალი მომხმარებლების) წყალმომარაგება-წყალარინების ქსელზე მიერთების სამუშაოებს. განმცხადებლის ინფორმაციით, დაირღვა სამუშაოების შსასრულებლად კანონით დადგენილი ვადები, რითაც დაირღვა ქსელზე მიერთების მსურველის უფლებები. სადავო საკითხთან დაკავშირებით კომპანიაში გაიგზავნა შესაბამისი შუამდგომლობა, რომელიც დაკმაყოფილდა და განმცხადებელს მოქმედი რეგულაციების თანახმად დაუბრუნდა მიერთების საფასური დაახლოვებით 13 ათასი ლარის ოდენობით.

## ელექტროენერგეტიკის სექტორი

როგორც ცნობილია, 2017 წლიდან საქართველო სრულად გახდა ენერგეტიკული გაერთიანების წევრი და აიღო ვალდებულება, შეასრულოს ენერგეტიკული გაერთიანების დირექტივები, რომელთა მიზანია საქართველოს ენერგობაზრის ლიბერალიზაცია.

ენერგობაზრის ლიბერალიზაცია გულისხმობს ენერჯის წარმოების, გადაცემისა და განაწილების სეგმენტში საბაზრო პრინციპების დამკვიდრებას, რაც, საბოლოო ჯამში, დადებითი შედეგის მომტანია სტაბილური, ენერგოეფექტური, ეკოლოგიური და საბოლოო მომხმარებელზე ორიენტირებული ენერგოსექტორის ჩამოყალიბებისთვის.

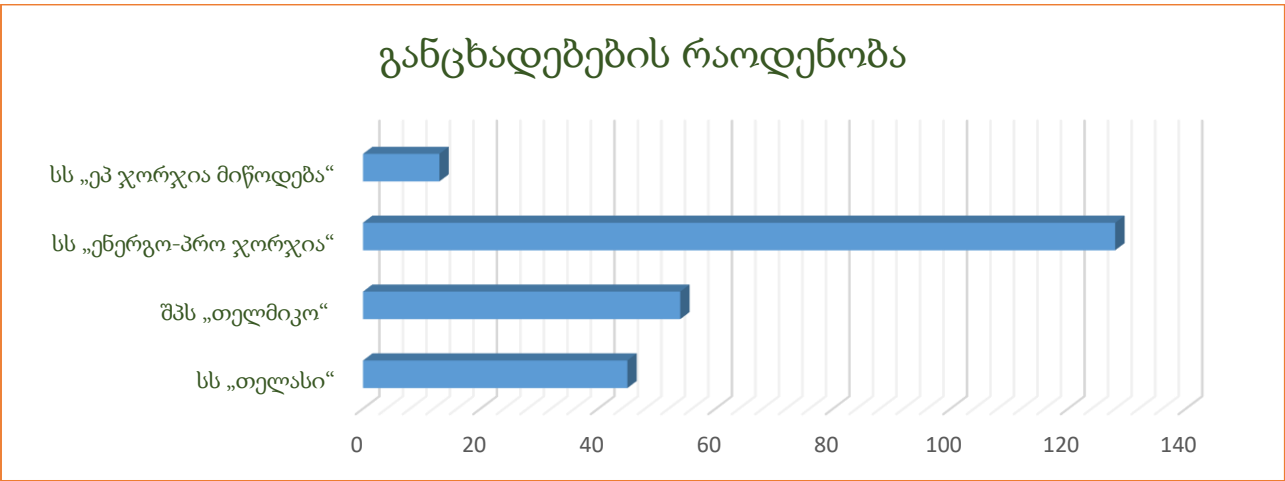
ამ სექტორის ეფექტური ფუნქციონირება წარმოადგენს ქვეყნის ეკონომიკის წარმატებული განვითარების მნიშვნელოვან ფაქტორს. ამასთან ერთად, იგი მსოფლიოს საკვანძო დარგია, რომელიც განსაზღვრავს კაცობრიობის ტექნოლოგიურ განვითარებას. ელექტროენერგეტიკა მოიცავს როგორც ელექტროენერჯის წარმოების (გენერაციის) მეთოდების მთელ სპექტრს, არამედ მის ტრანსპორტირებას საბოლოო მომხმარებელამდე.

წლიდან წლამდე ჩვენს ქვეყანაში ელექტროენერჯის მომხმარებელთა რიცხვი სულ უფრო მზარდია. შესაბამისად, მოცემული დარგის რეგულაციები მუდმივან საჭიროებენ გადახედვასა და განახლებას.

### სტატისტიკა

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში საანგარიშო წლის განმავლობაში ელექტროენერგეტიკის სექტორის მიმართულებით კომპანიების წინააღმდეგ დაიწყო საქმისწარმოება 240 სადავო საკითხზე:

სს „თელასი“	45
შპს „თბილისის ელექტრომიწოდებელი კომპანია“ (თელმიკო)	54
სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“	128
სს „ეპ ჯორჯია მიწოდება“	13



### ახალი მომხმარებლების რაოდენობა

გამანაწილებელი ქსელის გამართული ფუნქციონირების საჭიროება და აუცილებლობა კიდევ უფრო აქტუალურია ელექტროენერჯის მომხმარებელთა მზარდი ტენდენციის ფონზე. ელექტროენერჯის მომხმარებელთა რაოდენობის ზრდა ეხება როგორც საყოფაცხოვრებო, ისე არასაყოფაცხოვრებო სექტორს. 2023 წლის სურათი შემდეგნაირად გამოიყურება:

სს „თელასის“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, დედაქალაქს დაემატა 23 028 ახალი აბონენტი. მათ შორის: 20 817 - საყოფაცხოვრებო მიზნით მოიხმარს ელექტროენერჯიას, ხოლო 2 211 აბონენტის წარმოადგენს არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელს.

თვითმმართველი ქალაქებისა და სხვა მუნიციპალიტეტების მასშტაბით, სს „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ გამოაგზავნა შემდეგი მონაცემები:

თვითმმართველი ქალაქები	სულ (აბონენტი)	საყოფაცხოვრებო	არასაყოფაცხოვრებო
ქ. თბილისი	635	573	62
ქ. რუსთავი	274	161	113
ქ. ქუთაისი	254	87	167
ქ. ბათუმი	1377	972	405
ქ. ფოთი	74	20	54

სხვა მუნიციპალიტეტებში დაემატა 10 934 აბონენტი (მათ შორის: საყოფაცხოვრებო - 7 555 მომხმარებელი; არასაყოფაცხოვრებო - 3 379 აბონენტი).

## სატარიფო რეგულაციები

2023 წელს ელექტროენერგეტიკის სექტორში მნიშვნელოვანი ცვლილება განიცადა ტარიფებმა. კერძოდ, მოქმედ რეგულაციებში - სემეკის 2008 წლის 4 დეკემბრის №33 დაგენილებაში განხორციელდა ცვლილება, რომლის თანახმად თბილისსა და საქართველოს რეგიონებისთვის ელექტროენერჯის საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები 3 თეთრით შემცირდა. აღნიშნული ცვლილებები ძალაშია 2024 წლის 1 იანვრიდან და იმოქმედებს 3 წლის ვადით.

მოცემული ცვლილებების განხორციელების მიზეზად სემეკში დასახელდა ის ფაქტორი, რომ გავლენა იქონია ჰიდროელექტროსადგურ „ენგურჰესის“ რეაბილიტაციის შედეგად იაფიანი ელექტროენერჯის წილის ზრდამ ელექტროენერჯის შესყიდვის მთლიან კალათაში, მაღალი ჰიდროლოგიის მაჩვენებლებმა, ასევე 2022-2023 წლების ზამთრის პერიოდში თბოსადგურების საშუალებით გამომუშავებული იაფიანი ელექტროენერჯით იმპორტირებული ენერჯის ჩანაცვლებამ.

როგორც ცნობილია, საქართველოში არსებული ელექტროენერჯის მიმწოდებელი კომპანიებისთვის დადგენილი სხვადასხვა სამომხმარებლო ტარიფი დაყოფილია სამ საფეხურად (I საფეხურს მიეკუთვნება 0 კვტ. სთ-დან 101 კვტ. სთ-ის ჩათვლით, II საფეხურს 101 კვტ. სთ-დან 301 კვტ. სთ-ის ჩათვლით, ხოლო III საფეხურს 301 კვტ. სთ-დან მოხმარებული ელექტროენერჯია).

### ტარიფები საყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისთვის

კომპანია	საფეხურები	2021 - 2023	2024 - 2026
თბილისის ელექტრომიმწოდებელი კომპანია	I	18.041 თეთრი	15.041 თეთრი
	II	22.053 თეთრი	19.053 თეთრი
	III	26.537 თეთრი	23.537 თეთრი
ეპ ჯორჯია მიწოდება	I	17.731 თეთრი	14.731 თეთრი
	II	21.707 თეთრი	18.707 თეთრი

	III	26.227 თეთრი	23.227 თეთრი
--	-----	--------------	--------------

**ტარიფები არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებისთვის**

კომპანია	საფეხურები	2021 - 2023	2024 - 2026
თბილისის ელექტრომიწოდებელი კომპანია	I	27.370 თეთრი	24.370 თეთრი
	II	29.646 თეთრი	26.646 თეთრი
	III	32.931 თეთრი	29.931 თეთრი
ეპ ჯორჯია მიწოდება	I	28.267 თეთრი	25.267 თეთრი
	II	30.879 თეთრი	27.879 თეთრი
	III	31.960 თეთრი	28.960 თეთრი

**მომსახურების ხარისხი**

სემეკის 2021 წლის 28 ივნისის 19 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელის წესების“ მიხედვით სისტემის ოპერატორი პასუხისმგებელია გამანაწილებელი ქსელის გამართულ მუშაობაზე. განაწილების საქმიანობა არის საჯარო ინტერესების სფეროსთვის მიკუთვნებული საქმიანობა.

მოქმედი რეგულაციით, სისტემის ოპერატორი ასევე ვალდებულია, უზრუნველყოს მომხმარებლის შესაბამისი პარამეტრების ელექტროენერჯით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო მომარაგება კანონმდებლობის, ლიცენზიის პირობების, წესებისა და შესაბამისი ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესაბამისად.

საჩივრების გარკვეული ნაწილი ეხებოდა გეგმური სამუშაოების გამო ელექტროენერჯის მიწოდების შეზღუდვებს, მის ინტენსივობას და შემდგომ ელექტროენერჯის მიწოდების აღდგენას მითითებულ დროზე გვიან. უმეტეს შემთხვევაში სამუშაოები ჭიანჭურდებოდა და იწვევდა მომსახურების აღდგენის დროის გადავადებას, რაც უარყოფითად აისახებოდა როგორც საყოფაცხოვრებო, ისე არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებზე.

2023 წლის დეკემბერში ზოგიერთ რეგიონში დაფიქსირდა დიდთოვლობა, რის შედეგადაც დაზიანდა ელექტროგადამცემი ხაზები. ელექტროენერჯის აღდგენასთან დაკავშირებული სამუშაოების ჩატარება სს „ენერჯო-პრო ჯორჯიას“ მოუწია საგანგებო რეჟიმში, ვინაიდან გართულებული იყო მეტეოროლოგიური პირობებითა და გზების დაზიანებით. დამცველის

სამსახურს აქტიურად მომართავდნენ მოქალაქეები, რომლებიც რამდენიმე დღის განმავლობაში იმყოფებოდნენ ელექტროენერჯის გარეშე და ითხოვდნენ აღდგენითი სამუშაოების დაჩქარებას. მაგალითისთვის მოვიყვანთ რამდენიმე შეტყობინებას:

- *ტყიბულის მუნიციპალიტეტი, სოფ. ხრესილი - ხუთი დღის განმავლობაში 400-მდე აბონენტს არ მიეწოდებოდა ელექტროენერჯია, ვინაიდან სტიქიამ დააზიანა ელექტროენერჯის ქსელი.*
- *ხარაგაულის მუნიციპალიტეტი, სოფ. სიდრი - ერთი კვირის მანძილზე 300-მდე აბონენტს არ მიეწოდება ელექტროენერჯია, ვინაიდან სტიქიამ დააზიანა ელექტროენერჯის ქსელი.*
- *ხაშურის მუნიციპალიტეტი, დაბა სურამი - გაითიშა 26 მაისის ქუჩაზე არსებული ტრანსფორმატორი და რამდენიმე დღის განმავლობაში მოსახლეობის ნაწილს არ მიეწოდებოდა ელექტროენერჯია.*

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიაჩნია, რომ საგანგებო სიტუაციის პირობებში ქსელის ოპერატორის მიერ სარეაბილიტაციო სამუშაოების განსახორციელებლად თვითმმართველობის ორგანოების რიგმა სამსახურმა მეტი ძალისხმევით უნდა იმოქმედოს და დახმარება გაუწიოს კომპანიის თანამშრომლებს (მაგ. გზების გაწმენდა).

## ქსელის მდგომარეობა

კვლავ პრობლემურია ელექტროგადამცემი ქსელებისა და საყრდენი ბოძების ავარიული მდგომარეობა, რომელიც მომეტებული საფრთხის წყაროს წარმოადგენს მოსახლეობისთვის და ამავდროულად გავლენას ახდენს კომპანიების მიერ გაწეული მომსახურების ხარისხზე. ზოგიერთ შემთხვევაში დაზიანებულია სატრანსფორმატორო ჯიხურები, რის გამოც მოსახლეობას ხშირად უწყდება ელექტროენერჯის მიწოდება.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში სხვადასხვა მუნიციპალიტეტის მაცხოვრებლებისგან რეგულარულად შემოდის შეტყობინებები ავარიული ბოძების შესახებ. აღნიშნული ინფორმაციის საფუძველზე კეთდება საოქმო ჩანაწერი, რომელიც რეაგირებისათვის იგზავნება შესაბამის ქსელის ოპერატორთან. საგულისხმოა, რომ უკლებლივ ყველა შუამდგომლობა დაკმაყოფილდა და კომპანიამ გონივრულ ვადებში განახორციელა რეაგირება.

\* ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ფაქტი კახეთის რეგიონში მოხდა, სადაც ენერგომომუდსმენის შუამდგომლობით სს „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ გამოცვალა 100-ზე მეტი ავარიული ბოძი. აღნიშნული განხორციელდა კახეთის მხარეში თვითმმართველობის ორგანოებისა და დამცველის სამსახურის წარმომადგენლის მიერ ჩატარებული სამუშაო შეხვედრის შედეგად მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე. მუნიციპალური ორგანოები მეტად არიან ინფორმირებულნი მათ სამოქმედო არეალში არსებული დაზიანებული ელექტროგადამცემი ხაზების საყრდენი ბოძების მდგომარეობის შესახებ და, შესაბამისად, მათ მიერ წამოდგენილი



მონაცემები მნიშვნელოვანია დამცველის სამსახურის მიერ სათანადო რეაგირების განსახორციელებლად.

\*\* საანგარიშო წლის განმავლობაში ზემოხსენებული პრობლემის მოგვარების თხოვნით მოგვმართეს, აგრეთვე, ხარაგაულის მუნიციპალიტეტის სოფ. ნუნისიდან, სადაც საცხოვრებელ სახლთან მდებარე ხის საყრდენი ბოძები იყო გადახრილი, დაზიანებული და საფრთხის შემცველი. მოცემულ შემთხვევაშიც კომპანიამ დაუყოვლებლივი რეაგირება განახორციელა.

\*\*\* მსგავსი პრობლემა დაფიქსირდა აგრეთვე ხაშურის მუნიციპალიტეტის დაბა სურამში (წერეთლის ქუჩაზე), სადაც მომხმარებლის მიერ მოწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე შეიცვალა წაქცეული ელექტროსადენების საყრდენი ბოძი.

ენერგომბუდსმენის სამსახურმა სოციალური ქსელის მეშვეობით გამოაქვეყნა არაერთი მსგავსი შემთხვევა და მოუწოდა მომხმარებლებს აქტიურობისაკენ, რომ მოეწოდებინათ ინფორმაცია მათთან არსებული საფრთხის შემცველი ელექტროსადენების შესახებ.

გარდა ზემოაღნიშნული პრობლემებისა, დაფიქსირდა სატელეფონო შეტყობინებები ელექტროენერჯის ხშირ წყვეტებთან დაკავშირებით. აგრეთვე, რეგულარულად მიმდინარეობს სოციალური ქსელის მონიტორინგი მსგავსი პრობლემების აღმოჩენის მიზნით.

\*\*\*\* მაგალითად, 2023 წლის მარტის თვეში დედაქალაქის ერთ-ერთ სახლ-მუზეუმში დაფიქსირდა ელექტროენერჯის შეწყვეტის ფაქტი. ხანგრძლივი დროის განმავლობაში (დაახლოებით 1 კვირა) შენობას არ მიეწოდებოდა ელექტროენერჯია და მოცემული საკითხის მოსაგვარებლად მოქალაქეები მიმართავდნენ სხვა კომპეტენციის მქონე სამსახურებს. ენერგომბუდსმენის სამსახურმა სასწრაფოდ მიაწოდა ინფორმაცია სს „თელასს“ და მოითხოვა რეაგირება. დამცველის სამსახურის მიერ ფაქტის აღმოჩენის დღესვე მომხმარებლებთან აღდგა ელექტროენერჯის მიწოდება მოქმედი ტექნიკური ნორმების სრული დაცვით.

მომხმარებელთა განმარტებით, რეგიონებში ხშირია მომსახურების შეწყვეტა უამინდობის დროს, აღდგენითი სამუშაოები კი ჭიანურდება. მიგვაჩნია, რომ მოძველებული და ამორტიზირებული ელექტროსადენებისა და ავარიული საყრდენების შეცვლა მნიშვნელოვნად გააუმჯობესებს გამანაწილებელი ქსელის მუშაობას და მომხმარებელი უზრუნველყოფილი იქნება სათანადო ხარისხის ელექტროენერჯით.

## ძაბვის ცვალებადობა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში რეგულარულად ფიქსირდება შეტყობინებები ელექტროენერჯის კომპანიების მიერ გაწეულ არასათანადო მომსახურებასთან დაკავშირებით, მათ შორის, მომხმარებელთა საჩივრები ელექტროენერჯის

მაზვის ცვალებადობაზე, სტანდარტებთან შეუსაბამო ელექტროენერჯის მიწოდებასა და ელექტროენერჯის ხშირ წყვეტებთან დაკავშირებით როგორც ინდივიდუალურად, ისე კოლექტიურად. მოსახლეობა უკმაყოფილებას გამოხატავს და მიუთითებს, რომ დაბალი მაზვის გამო არ შეუძლიათ ელექტრომომწობილობების გამოყენება.

საკითხის სიღრმისეული შესწავლის მიზნით მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა გამოითხოვა ინფორმაცია კომპანიებიდან:

1. მაზვის ცვალებადობის და არასათანადო მაზვის თაობაზე სს „ენერჯო-პრო ჯორჯიაში“ დაფიქსირებული შეტყობინებების რაოდენობა შემდეგნაირად გამოიყურება:

	არასტაბილური მაზვა	მაღალი მაზვა	დაბალი მაზვა
ქ. თბილისი	576	64	538
სხვა მუნიციპალიტეტები	3211	497	3880

2. მაზვის ცვალებადობის და არასათანადო მაზვის თაობაზე სს „თელასში“ დაფიქსირებული შეტყობინებების რაოდენობა შეადგენს 113 განაცხადს.

მიუხედავად იმისა, რომ ელექტროენერჯის ხარისხის მაჩვენებლების განსაზღვრა ტექნიკური პარამეტრებით ხდება, რიგით მომხმარებელს აგრეთვე შეუძლია შეაფასოს გამანაწილებელი კომპანიის მიერ მიწოდებული ელექტროენერჯის ხარისხი. მაგალითად, ნათურების ციმციმი, ელექტრონული მოწყობილობების ამორთვა, დამცავების გათიშვა და ა.შ. ყველა ეს ფაქტორი მიუთითებს ქსელში მაზვის არასათანადო ხარისხზე. ხოლო იმ შემთხვევაში, თუ მაზვა დადგენილ პარამეტრებზე მაღალია, ეს იწვევს დამატებით პრობლემებს (მაგ. საყოფაცხოვრებო ელექტროტექნიკის დაზიანება).

\* საანგარიშო წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართა მოქალაქე ნ.მ.-მ მცხეთის მუნიციპალიტეტში, სოფ. საგურამოს ერთ-ერთ უბანში ელექტროენერჯის არასათანადო მაზვით მიწოდების თაობაზე. განმცხადებლის განმარტებით, ელექტროენერჯის მაზვის პრობლემა დიდი ხანია აქვთ და იგი განსაკუთრებით თავს იჩენდა სეზონურად, როდესაც მოსახლეობა აქტიურად ჩადიოდა დასასვენებლად. ასევე, შეუძლებელი იყო ელექტროდანადგარების გამოყენება და არასათანადო მაზვის გამო სხვადასხვა ტიპის ელექტროდანადგარი დაუზიანდა (აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით პერიოდულად ხორციელდებოდა შეტყობინებები სისტემის ოპერატორის სატელეფონო ცხელ ხაზზე, თუმცა პრობლემა კვლავ გადაუჭრელი იყო).

საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციის საფუძველზე, ელექტრომომარაგების ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით შესაბამის ქსელში უზრუნველყო ახალი სატრანსფორმატორო პუნქტის მონტაჟი, რომელზეც გადაირთო განმცხადებლის და მის

მიმდებარედ მცხოვრები სხვა აბონენტები. ასევე პრობლემურ ლოკაციაზე განხორციელდა ახალი 70 მმ.-იანი სივ. კაბელის გაბმა.

\*\* დამცველის სამსახურის ცხელ ხაზზე 2023 წლის სექტემბრის თვეში ელექტროენერჯის მიწოდების არადამაკმაყოფილებელ ხარისხთან დაკავშირებით შემოვიდა შეტყობინება ქ. ქუთაისიდან. მოქალაქე ზ.ქ. ითხოვდა დახმარებას საკითხის მოგვარებაში.

ენერგომბუდსმენის სამსახურმა დასაბუთებული რეკომენდაციით მიმართა სს „ენერგო-პროჯორჯიას“ და მოითხოვა მომხმარებლების შესაბამისი პარამეტრების ელექტროენერჯით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო მომარაგება. ამასთან ერთად, სამსახურმა გამოითხოვა ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ მითითებულ მისამართზე ელექტროენერჯის მიწოდების ხშირი შეფერხების მიზეზების შესახებ. კომპანიამ შეისწავლა საკითხი, დაადასტურა პრობლემის არსებობა და ენერგომომარაგების საიმედოობის გაუმჯობესების მიზნით განახორციელა სარეაბილიტაციო ხასიათის სამუშაოები: ადგილზე შეცვალა ძალოვანი ტრანსფორმატორი. აგრეთვე, დაიგეგმა სარეზერვო კავშირის მოწყობა, რისთვისაც აშენდება მაღალი ძაბვის საკაბელო ხაზი.

როგორც უკვე აღინიშნა, სისტემის ოპერატორი პასუხისმგებელია გამანაწილებელი სისტემის გამართულ მუშაობაზე. ამასთან, ვალდებულია, ექსპლუატაცია გაუწიოს, მართოს, მოუაროს და განავითაროს გამანაწილებელი ქსელი. ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელი თავის მხრივ შედგება ელექტროენერგეტიკული მოწყობილობების, ტრანსფორმატორებისა და ელექტროენერჯის გამანაწილებელ სისტემაში არსებული მიწოდების პუნქტების დამაკავშირებელი, არაუმეტეს 110-კილოვოლტიანი ძაბვის საფეხურის, საშუალო და დაბალი ძაბვის ხაზებისგან, აგრეთვე ტელეკომუნიკაციისა და საინფორმაციო ტექნოლოგიების აღჭურვილობებისა და სხვა ინფრასტრუქტურისგან, რომლებიც საჭიროა ქსელის ფუნქციონირებისათვის, გარდა ელექტროენერჯის გადამცემი ქსელის კატეგორიისთვის მიკუთვნებული ინფრასტრუქტურისა.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, როდესაც მომხმარებელს ელექტროენერჯია არ მიეწოდება გამანაწილებელი ქსელის ან მისი ნაწილის დაზიანების/გაუმართაობის მიზეზით, სისტემის ოპერატორი ვალდებულია მოკლე ვადაში აღმოფხვრას პრობლემა და უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის ელექტროენერჯის მიწოდება.

ენერგომბუდსმენის სამსახურის წარმოებაში არსებული საქმეებიდან ყურადსაღებია კიდევ ერთი საინტერესო შემთხვევა:

\*\*\* მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს 2023 წლის თებერვლის ბოლოს მომართა მოქალაქე ს.დ.-მ ელექტროენერჯის მიწოდების და სათანადო მომსახურების მიღების პრობლემურ საკითხებთან დაკავშირებით (დაზიანებული ქსელის აღდგენის პრობლემა).

საქმის არსი მდგომარეობს შემდეგში: განმცხადებელი საკუთრების უფლებით ფლობს უძრავ ქონებას ქ. თბილისში, სოფ. წავკისი (წავკისის ველის დასახლება). მოალაქე ს.დ. სისტემის ოპერატორის მონაცემთა ბაზაში რეგისტრირებულია ელექტროენერჯის მომხმარებლად და

მინიჭებული აქვს აბონენტის ნომერი, თუმცა აბონენტი მომსახურების გარეშე იმყოფება 2022 წლის მაისიდან, მიუხედავად იმისა, რომ არანაირი დავალიანება არ ერიცხება.

უძრავ ქონებამდე ელექტროენერჯის მიწოდება ხორციელდებოდა მიწისქვეშა სადენის მეშვეობით, რომელიც საზოგადოებრივი დამცველისათვის მომართვამდე 10 თვით ადრე დაზიანდა და სისტემის ოპერატორის მიერ პრობლემის აღმოფხვრა ვერ ხორციელდებოდა სამუშაოების წარმოებაზე სსიპ „ქონების მართვის სააგენტოს“ ნებართვის მიუღებლობის გამო.

სამუშაოების წარმოებაზე აქტის გამოსაცემად სს თელასის მიმართვა სსიპ „ქონების მართვის სააგენტოს“ მიერ დახარვეზდა 2022 წლის 19 დეკემბერს. სააგენტოს მიერ მოთხოვნილ იქნა ალტერნატიული პროექტის წარდგენა, რომლის მიხედვითაც ხაზობრივი ნაგებობის განთავსება განხორციელდებოდა გზის სავალი ნაწილის და ტროტუარის (მაქსიმალურად) დაუზიანებლად, დიაგონალურად - გვირაბული მეთოდის გამოყენებით.

სს „თელასმა“ მიმართა რამდენიმე კომპანიას სამუშაოების მოთხოვნილი ფორმით წარმოებისთვის, თუმცა ყველა კომპანიამ განაცხადა უარი სამუშაოების წარმოების შეუძლებლობის გამო. სააგენტომ საბოლოოდ 2023 წლის პირველ თებერვალს უარი გასცა სამუშაოების წარმოებაზე, რადგან ქუჩაზე ასფალტის საფარი გზის სავალ ნაწილზე და ტროტუარზე იყო კარგ მდგომარეობაში, ხოლო მისი დაზიანება არ იყო მიზანშეწონილი.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმომადგენლებმა 2023 წლის აპრილში ადგილზე დაათვალიერეს არსებული მდგომარეობა. დათვალიერების შედეგად დადგინდა, რომ მითითებული ქუჩის მიმდებარედ გზის სავალ ნაწილს საკმაოდ მრავლად აღენიშნება დაზიანების კვლები, კერძოდ ასფალტის საფარის გარკვეული მონაკვეთები იყო აღდგენილი და ეტყობოდა ზემოქმედების მასშტაბებიც.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში პრობლემური საკითხის შესაძლოდ მოკლე ვადაში გადასაწყვეტად გაიმართა ორი სამუშაო შეხვედრა, რომელშიც ასევე მონაწილეობას იღებდნენ ადმინისტრაციული ორგანოსა და კომპანიის წარმომადგენლები. აღნიშნულმა მედიატორულმა პროცესმა ხელი შეუწყო სამუშაოების წარმოებისთვის აუცილებელი პროცედურული ნაწილის გადაწყვეტას და შედეგად მოქალაქეს აღუდგა მომსახურების მიწოდება.

მიგვაჩნია, რომ რიგ შემთხვევებში საჭიროა მჭიდრო კომუნიკაცია სისტემის ოპერატორებსა და ადმინისტრაციულ ორგანოებთან, რათა თავიდან იქნას აცილებული დროის გაჭიანებურება მომსახურების მიწოდების ნაწილთან მიმართებით და დაცული იყოს როგორც მომხმარებელთა, ისე პოტენციურ მომხმარებელთა ინტერესები.

\*\*\* კიდევ ერთი მაგალითი პრაქტიკიდან: 2023 წლის დასაწყისში ელექტროენერჯის დაბალი და ცვალებადი ძაბვის პრობლემა შეექმნათ თელავის მუნიციპალიტეტის სოფ. რუისპირის მოსახლეობასაც. მათ ერთობლივი განცხადებით მომართეს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს და მოითხოვეს დახმარება. კომპანიას წარედგინა დასაბუთებული რეკომენდაცია.

სს „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ უმჭიდროეს ვადებში შეცვალა ღია ელექტროსადენები დახურული ტიპის ახალი სადენებით და გაზარდა არსებული ტრანსფორმატორის სიმძლავრე. შესაბამისად, სოფელში გაუმჯობესდა ელექტროენერჯის მიწოდების ხარისხი.

## ელექტროენერჯის არასტაბილური მიწოდება / ხშირი წყვეტები

თანამედროვე ცხოვრებაში ელექტროენერჯის მიწოდების უწყვეტობა და საიმედოობა მომსახურების ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ნაწილია. როგორც ავღნიშნეთ, ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელის წესების თანახმად, სისტემის ოპერატორი ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებლის შესაბამისი პარამეტრების ელექტროენერჯით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო მომარაგება. ამასთან, სისტემის ოპერატორს უფლება აქვს, კანონმდებლობისა და წესებში მოცემული ნორმების დაცვით, შეწყვიტოს მომხმარებლებისთვის ელექტროენერჯის მიწოდება, თუ საჭიროა გეგმური ან არაგეგმური სარემონტო სამუშაოების ჩატარება.

მომსახურების მიწოდების უწყვეტობაზე დიდ გავლენას ახდენს გამანაწილებელი ქსელის გამართულობა. სექტორში დადგენილი მომსახურების ხარისხის წესები იცნობს ელექტროენერჯის მომარაგების წყვეტის გეგმურ და არაგეგმურ სახეს. მომსახურების წყვეტისას სისტემის ოპერატორებს გააჩნიათ მომხმარებელთა ინფორმირების ვალდებულება.

გეგმური წყვეტის შემთხვევაში – საწარმო ვალდებულია შესაბამის არეალში არსებულ მომხმარებლებს, რომელთაც საკონტაქტო მონაცემები მიწოდებული აქვთ საწარმოსათვის, მათ მიერ შერჩეული ფორმით (ელექტრონული ფოსტით ან მოკლე ტექსტური შეტყობინებით) აცნობოს შესაბამის არეალში დაგეგმილი სარემონტო სამუშაოების შესახებ. მომხმარებლის ინფორმირება უნდა მოხდეს სამუშაოების დაწყებამდე არაუმეტეს 5 და არანაკლებ 1 კალენდარული დღით (24 საათით) ადრე.

საწარმო ასევე ვალდებულია შეტყობინებაში ზუსტად მიუთითოს სამუშაოების დაწყების დრო და ხანგრძლივობა (მომხმარებელი მიიჩნევა ინფორმირებულად, თუ წყვეტა აღმოიფხვრა შეტყობინებაში მითითებულ დროში, არაუმეტეს 2-საათიანი ცდომილებით. ამასთან, თუ მომარაგების წყვეტა დაიწყო შეტყობინებაში მითითებულ დროზე ადრე, მომხმარებელი ინფორმირებულად არ ჩაითვლება).

მოქმედი რეგულაციით, თუ დაგეგმილი სამუშაოების შედეგად მომარაგება უწყდება თვითმმართველ ქალაქში არანაკლებ 3000 მომხმარებელს, ხოლო სხვა მუნიციპალიტეტში არანაკლებ 500 მომხმარებელს, ზემოაღნიშნულ ვადაში საწარმომ ასევე უნდა გაავრცელოს ინფორმაცია მედიასაშუალებით. თუ გარე მიზეზის გამო შეუძლებელია ამ ქვეპუნქტში მითითებული ინფორმაციის გავრცელების ვადის დაცვა, საწარმო ვალდებულია მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება მოსალოდნელი წყვეტის შესახებ ინფორმაციის მიღებისთანავე.

არაგეგმური წყვეტის შემთხვევაში, საწარმო ვალდებულია შესაბამის არეალში არსებულ მომხმარებლებს, რომელთაც საკონტაქტო მონაცემები მიწოდებული აქვთ საწარმოსათვის, მათ მიერ შერჩეული ფორმით (ელექტრონული ფოსტით ან მოკლე ტექსტური შეტყობინებით) დაუყოვნებლივ, მაგრამ წყვეტის დასაწყისიდან არაუგვიანეს 3 საათისა, აცნობოს გათიშვის ზუსტი მიზეზი და მომარაგების აღდგენის სავარაუდო დრო.

მომხმარებელი მიიჩნევა ინფორმირებულად, თუ წყვეტა აღმოიფხვრა შეტყობინებაში მითითებულ დროში, არაუმეტეს 2-საათიანი ცდომილებით. თუ მომარაგება შეუწყდა თვითმმართველ ქალაქში არანაკლებ 3000 მომხმარებელს, ხოლო სხვა მუნიციპალიტეტში არანაკლებ 500 მომხმარებელს, საწარმოს ამ შემთხვევაშიც გააჩნია შესაბამისი ინფორმაციის მის ოფიციალურ ვებგვერდზე გავრცელების ვალდებულება.

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

ლიცენზიატი კომპანიების მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, 2023 წლის მანძილზე დედაქალაქში ელექტროენერჯის მომსახურების წყვეტა 13 089-ჯერ დაფიქსირდა და შემდეგნაირად გამოიყურება:

**სს „თელასი“**

გეგმური წყვეტა	არაგეგმური წყვეტა
4923	7646

**სს „ენერჯო-პრო ჯორჯია“**

გეგმური წყვეტა შიდა მიზეზით	გეგმური წყვეტა გარე მიზეზით
152	50
არაგეგმიური წყვეტა შიდა მიზეზით	არაგეგმიური წყვეტა გარე მიზეზი
108	210

სს „ენერჯო-პრო ჯორჯიას“ მიერ წარმოდგენილი მონაცემებით, ელექტროენერჯის მომსახურების წყვეტების რაოდენობამ რეგიონებში ჯამში შეადგინა - 66 011:

გეგმური წყვეტა შიდა მიზეზით	გეგმური წყვეტა გარე მიზეზით
16521	2313
არაგეგმური წყვეტა შიდა მიზეზით	არაგეგმური წყვეტა გარე მიზეზით
28073	19104

არსებული მონაცემები ცხადყოფს, რომ მომსახურების მიწოდების შეწყვეტების რაოდენობა 2022 წელთან შედარებით გაზრდილია როგორც დედაქალაქში, ისე სხვა მუნიციპალიტეტებში. აღნიშნული მატება გასაკუთრებით შეიმჩნევა არაგეგმურ წყვეტებთან მიმართებაში.

\* საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმოებაში მიმდინარე საქმეებიდან ყურასდასაღებია ერთი სადავო საკითხი, კერძოდ, ენერგომბუდსმენს მომართა მოქალაქე ა.ბ.-მა გორის მუნიციპალიტეტში, ატენის ხეობის, სოფელ წედისში ელექტროენერჯის არასტაბილურად (უწყვეტად) მიწოდების საკითხთან დაკავშირებით.

მომხმარებლის განმარტებით, კვირაში დაახლოებით სამჯერ უწყებოდა ელექტროენერჯია როგორც მის საწარმოს - ასოციაცია „დ.ო.“-ს, ასევე მოსახლეობას, კომპანიის წინასწარი გაფრთხილების (შეტყობინების) გარეშე და ითხოვდა ელექტროენერჯის მიწოდების პრობლემის მოგვარებას. მისივე განმარტებით, აღნიშნული პრობლემა აქვს ატენის ხეობის სხვა სოფლებსაც: ხიდისთავი, ატენი, დნავისი და ოლოზი.

სისტემის ოპერატორის განმარტებით, კონკრეტულ ფიდერზე შეიცვალა 20 ერთეული საყრდენი და 1500 მეტრი სიგრძის სადენი. მომსახურების წყვეტების გამომწვევ მიზეზად ასევე ასახელებდა მძიმე კლიმატურ/მეტეოროლოგიურ პირობებს.

აღსანიშნავია, რომ 2023 წლის მანძილზე მომხმარებელთან დაფიქსირებულია მომსახურების მიწოდების შეწყვეტის 60-მდე ფაქტი, რაც უარყოფითად ისახება მის საქმიანობაზე.

პრობლემური ფიდერის საერთო სიგრძე ჯამში 16 400 კმ-ს შეადგენს და ელექტრული ქსელი განთავსებულია სხვადასხვა რელიეფურ გარემოში. დაზიანებების წარმოშობის შემთხვევაში მცირე მონაკვეთების გათიშვის უზრუნველსაყოფად საჭიროა არსებული ქსელზე მასშტაბური ტექნიკური სამუშაოების ჩატარება, რადგან მომსახურების მიწოდების ხშირი შეწყვეტების საკითხი დღემდე არ არის სრულად აღმოფხვრილი.

\*\* 2023 წლის ოქტომბერში მასობრივი ინფორმაციის საშუალებით გავრცელდა ინფორმაცია ლაგოდეხის მუნიციპალიტეტის სოფ. ნინიგორში ელექტროენერჯის მიწოდების ხშირი წყვეტების გამო მოსახლეობის მიერ სავალი გზის ნაწილის გადაკეტვის შესახებ. ენერგომბუდსმენის სამსახური დაინტერესდა აღნიშნული ფაქტით და დაუკავშირდა ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოების წარმომადგენლებს, რომლებმაც დაადასტურეს პრობლემის არსებობა. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მიმართა

რეკომენდაციით კომპანიას, რის საფუძველზეც აღნიშნულ სოფელში სრულად განხორციელდა ქსელის რეაბილიტაცია და აშენდა ახალი ელექტროგადამცემი ხაზი (დამონტაჟდა 30 საყრდენი ბოძი). მოცემული სამუშაოების შედეგად სოფელში აღმოიფხვრა ელექტროენერჯის არასტაბილურად მიწოდების პრობლემა.

## მესტიის მუნიციპალიტეტის ელექტრომომარაგება

კვლავ პრობლემურია მესტიის მუნიციპალიტეტის სტაბილური ელექტრომომარაგების საკითხი. სს „ენერჯო-პრო ჯორჯიას“ განმარტებით, ელექტროენერჯის მოხმარების ზრდა, ასევე, ელექტროენერჯის უკონტროლო მოხმარება და ელექტროენერჯის დატაცება ართულებს უსაფრთხო, ხარისხიან და სტაბილურ ელექტრომომარაგებას.

ელექტროენერჯის შუეზღუდავი მოხმარება განაპირობებს მესტიის კვანძის დატვირთვის ზრდას, რაც თავის მხრივ აუარესებს გაწეული მომსახურების ხარისხს და საფრთხე ექმნება არსებული მომხმარებლებისათვის ელექტროენერჯის უსაფრთხოდ მიწოდებასაც.

მესტიის მუნიციპალიტეტში არსებული აბონენტები შესაძლებელია დავყოთ შემდეგ კატეგორიებად:

საყოფაცხოვრებო - 933	არასაყოფაცხოვრებო - 483
გადასახადს იხდის - 5	გადასახადს იხდის - 218
გადასახადს არ იხდის - 928	გადასახადს არ იხდის - 265

მესტიის მუნიციპალიტეტში მოსახლეობის დიდი ნაწილი არ არის რეგისტრირებული მომხმარებლად, თუმცა ელექტროენერჯიას იყენებენ ალურიცხავად. კომპანიის განმარტებით, ელექტროენერჯის მომხმარებელთა ჯამური რაოდენობა დაახლოებით 4000-ს შეადგენს.

რაც შეეხება ახალი მომხმარებლის მიერთების განაცხადებს, 2023 წელს დაფიქსირდა 36 განაცხადი, საიდანაც 8 მიერთება დასრულდა, 16 განაცხადზე დადგენილია ხარვეზი, 8 განაცხადი წარმოების პროცესში, ხოლო 4 განაცხადზე ვადა შეჩერებულია.



## ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთება

საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ 2021 წლის 28 ივნისის №19 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელის წესებით“ დადგენილია ახალი მომხმარებლის ელექტროენერჯის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების წესები და პროცედურები, ასევე სამუშაოების შესრულების ვადები და შესაბამისი საფასურები.

გამანაწილებელ ქსელთან ახალი ობიექტის მიერთების წესები და მოთხოვნები ვრცელდება მხოლოდ იმ საცხოვრებელი ადგილის, საწარმოს ან სხვა ობიექტის გამანაწილებელ ქსელთან მიერთებაზე, რომელიც არ არის მიერთებული გამანაწილებელ ქსელთან და კანონმდებლობით დადგენილი პირობების შესაბამისად არ ხდებოდა მისი ელექტროენერჯით მომარაგება. აგრეთვე, როდესაც ადგილი აქვს უძრავი ქონების გაყოფას (აბონენტის გაყოფას) და არსებობს გამოყოფილი ქონების მესაკუთრის მიერ ობიექტის მიერთების მოთხოვნა.

აღნიშნული წესები და მოთხოვნები ასევე ვრცელდება იმ არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლის კუთვნილი ობიექტის ელექტროენერჯით მომარაგების აღდგენაზე, რომელსაც ელექტროენერჯია აღარ მიეწოდება და ბოლო 10 წლის განმავლობაში ამ ობიექტზე მომხმარებელს გამანაწილებელი ქსელიდან არ მოუხმარია ელექტროენერჯია და არ მიუმართავს სისტემის ოპერატორისთვის ელექტროენერჯის აღდგენის მოთხოვნით (იმავე პერიოდში). იგივე პირობები მოქმედებს 500 კვტ.-ს და ნაკლები დადგმული სიმძლავრის მქონე ელექტროსადგურის უშუალოდ გამანაწილებელ ქსელთან მიერთებაზე.

მომსახურების მისაღებად მიერთების მსურველი ვალდებულია, გამანაწილებელ ქსელთან მიერთების მოთხოვნით ელექტრონული ან მატერიალური ფორმით მიმართოს შესაბამის სისტემის ოპერატორს.

დაუშვებელია მიერთების მსურველის მიერ მიერთების უზრუნველყოფისთვის საჭირო საშუალებების შექმნა ან/და გამანაწილებელ ქსელთან მოთხოვნილი მიერთებისთვის საჭირო სამუშაოების წარმოება, მასთან დაკავშირებული საპროექტო-სამშენებლო სამუშაოების ან რაიმე სახის თანხმობის ან ნებართვის მიღებაში მონაწილეობა. მიერთების მსურველი არ არის ვალდებული სისტემის ოპერატორს წარუდგინოს რაიმე სახის დამატებითი დოკუმენტაცია ან ინფორმაცია (განაცხადში მოცემული ინფორმაციის გარდა), ან დაესწროს ელექტროენერჯის მომარაგების დაწყებას. სისტემის ოპერატორი ვალდებულია, მიერთების მსურველთან ურთიერთობა აწარმოოს მხოლოდ ერთი უფლებამოსილი პირის მეშვეობით.

ამავე წესების დანართი №2-ით განსაზღვრულია ახალი ობიექტის გამანაწილებელ ქსელთან მიერთების ვადა და საფასური. აღსანიშნავია, რომ თვითმმართველ ქალაქებსა და სხვა მუნიციპალიტეტებში დადგენილია განსხვავებული ვადები სამუშაოების შესრულებისთვის.

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.

\* მაგალითად, ერთ-ერთმა მოქალაქემ - დ.კ.-მ 2022 წლის ივნისის ბოლოს მიმართა კომპანიას გარდაზნის მუნიციპალიტეტში, სოფ. მარტყოფში მდებარე უძრავი ქონების ელექტროენერჯის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების განაცხადით - საყოფაცხოვრებო მიზნით და გადაიხადა საფასურის 50%. მოთხოვნა წარმოადგენდა რეგულირებად მიერთებას, შესაბამისად სამუშაოების შესრულების ვადად განისაზღვრა 60 სამუშაო დღე.

ახალი მომხმარებლის ელექტროენერჯის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებისათვის საჭირო იყო პროექტით გათვალისწინებული სამუშაოების შეთანხმება და ნებართვის მიღება მუნიციპალიტეტისგან. თანხმობის მისაღებად კომპანიამ მუნიციპალიტეტს ელექტრონული ფორმით მიმართა 2022 წლის 29 აგვისტოს, თუმცა პასუხი მიღებულ იქნა მხოლოდ 2022 წლის 5 დეკემბერს.

მოქალაქე დ.კ.-მ 2023 წლის 9 თებერვალს მომართა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს და მოითხოვა ელექტროენერჯის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებაში დახმარება, რადგან გასული იყო ყველანაირი გონივრული ვადა. ენერგომომხმარებლის სამსახური ჩაერთო სადავო საკითხის მოგვარების პროცესში, რის შედეგადაც მიერთების სამუშაოები დასრულდა 2023 წლის 28 მარტს. ამასთან, სამუშაოების შესრულების ვადის დარღვევის გამო, მოქალაქეს კომპანიისგან დაერიცხა კომპენსაცია 800 ლარის ოდენობით.

\*\* ანალოგიური პრობლემით მოგვმართა კახეთის რეგიონში მცხოვრებმა მოქალაქე თ.ხ.-მ. მის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, 2022 წლის სექტემბერში მიმართა კომპანიას შესაბამისი განაცხადით და გადაიხადა მიერთებისათვის დადგენილი საფასური. ქსელზე მიერთების ბოლო ვადად განისაზღვრა თარიღი - 2022 წლის 21 ნოემბერი, მაგრამ სამონტაჟო სამუშაოები შესრულებული არ ყოფილა. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მიმართა რეკომენდაციით ქსელის ოპერატორს. კომპანიიდან წარმოდგენილი დოკუმენტაციის შესწავლის შედეგად გამოვლინდა ტექნიკური დაბრკოლებების არსებობა, რამაც განაპირობა მიერთების ვადების მნიშვნელოვანი დარღვევა კომპანიის მხრიდან. 2023 წლის ივნისში სს „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ დაასრულა ქსელზე მიერთების სამუშაოები და გამოხატა მზადყოფნა, იმოქმედოს მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილი წესის შესაბამისად კომპენსაციის დარიცხვის ნაწილში.

აღსანიშნავია, რომ რეგულირებადი მიერთების დროს სისტემის ოპერატორი უზრუნველყოფს ახალი მომხმარებლის მიერთებისთვის საჭირო ყველა სამუშაოსა და ხარჯს, მათ შორის სამუშაოების შესრულებასთან დაკავშირებული თანხმობისა და ნებართვების მოპოვებას. სემეკის მიერ დადგენილი 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.

მისასალმებელი იქნება თუ სისტემის ოპერატორ(ებ)ი ქსელზე მიერთების სამუშაოებისთვის დადგენილი ვადის მიწურულს არ მიმართავენ შესაბამის სამსახურებს თანხმობისა და ნებართვების მისაღებად, რაც შემდგომში დადგენილი ვადების ხელოვნურად გაზრდას იწვევს და უარყოფითად ისახება მომხმარებლის კანონიერ ინტერესზე. მიუხედავად იმისა, რომ სემეკის მიერ დადგენილი არის კომპენსირების მექანიზმები სხვადასხვა კატეგორიის მომსახურების ვადის დარღვევისთვის, ძირითად შემთხვევებში მოქალაქე დაინტერესებულია საჭირო მომსახურების მიღებით და ნაკლებად პრიორიტეტულია კომპენსაციის მიღება.

## ელექტროენერჯის საფასურის დარიცხვა

ენერგომომზადების სამსახურში რეგისტრირებულია არაერთი მომხმარებლის განცხადება, რომელიც არ ეთანხმება ელექტროენერჯის გაზრდილ ხარჯს აღრიცხვასა და მაღალი საფასურის დარიცხვას.

მოქმედი რეგულაციების თანახმად, სისტემის ოპერატორმა აბონენტის მიერ მოხმარებული ელექტროენერჯის აღრიცხვა უნდა განახორციელოს ყოველთვიურად, შეძლებისდაგვარად ერთსა და იმავე დროს. მომხმარებლის ელექტროენერჯიაზე ანგარიშსწორების მიზნით, გამანაწილებელ ქსელში არსებული ყველა საანგარიშსწორებო მრიცხველის წაკითხვა უნდა განხორციელდეს თვის ბოლო ოთხ კალენდარულ დღეში.

დადებითად შეიძლება შეფასდეს ის გარემოება, რომ ბოლო წლების სტატისტიკის შესწავლამ გამოავლინა კომპანიების მხრიდან მკვეთრად შემცირებული ისეთი უსაფუძვლოდ დარიცხული საფასურის მოთხოვნის შემთხვევები, როგორცაა ხანდაზმული დავალიანების გადახდა, აგრეთვე ძველი მესაკუთრის მიერ გადაუხდელი დავალიანების მოთხოვნა ახალი მესაკუთრის მიმართ. შესაბამისად, დამცველის სამსახურის წარმოებაში იშვიათია საჩივარი მითითებული პრობლემის გადაწყვეტის თხოვნით. დარწმუნებული ვართ, რომ ენერგომომზადების სამსახურმა ხელი შეუწყო აღნიშნული კატეგორიის საქმეების მომხმარებელთა სასარგებლოდ სისტემურად გადაწყვეტას.

სამუშაო პრაქტიკამ ცხადყო, რომ ლიცენზიატმა კომპანიებმა უყურადღებოდ არ დატოვეს ენერგომომზადების სამართლებრივად დასაბუთებული რეკომენდაციები და გაითვალისწინეს მარეგულირებელი კომისიის მიერ მიღებული გადაწყვეტილებები. ამგვარად, დამცველის სამსახურის აქტიურმა მიდგომამ დადებითი შედეგი გამოიღო, რაც მისასალმებელია.

## დეპოზიტი

დეპოზიტი - ეს არის თანხა ან საბანკო გარანტია, რომელსაც მომხმარებელი წარუდგენს მიმწოდებელს მომსახურების საფასურის გადახდის უზრუნველყოფის მიზნით.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2020 წლის 13 აგვისტოს №47 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯის საცალო ბაზრის წესების“ არეგულირებს საცალო ბაზარზე ელექტროენერჯის მიწოდებასა და მასთან დაკავშირებულ ურთიერთობებს, მათ შორის, ურთიერთობებს თავისუფალ მიმწოდებელს, უნივერსალური მომსახურების მიმწოდებელს, ბოლო ალტერნატივის მიმწოდებელს, საჯარო მომსახურების სახით ელექტროენერჯის მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის.

მიმწოდებელს უფლება აქვს, მოსთხოვოს მომხმარებელს დეპოზიტის წარდგენა 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 ელექტროენერჯია არ მიეწოდებოდა 5-თვიანი ან მეტი უწყვეტი პერიოდის განმავლობაში;
- დ) არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლის მიერ ელექტროენერჯის 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.

მიმწოდებლის მიერ დეპოზიტის დასაბუთებული მოთხოვნა უნდა აისახოს ქვითარში, შესაბამისი საფუძვლის მითითებით. მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებლის მიერ 12-თვიანი უწყვეტი პერიოდის განმავლობაში მომსახურების საფასურის გადახდის ვადის ორჯერ დარღვევის შემთხვევაში, მომხმარებელს აცნობოს მომსახურების საფასურის გადახდის ვადის შესაძლო დარღვევისას დეპოზიტის მოთხოვნის უფლების შესაძლო გამოყენების შესახებ.

მოქმედი რეგულაციით, მომსახურების საფასურის გადახდის ვადა არ უნდა იყოს ქვითრის მომზადებიდან 15 კალენდარულ დღეზე ნაკლები. თავისუფალი მიმწოდებელი და არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელი, გარდა მცირე საწარმოსი, უფლებამოსილი არიან, მიწოდების ხელშეკრულებით შეთანხმდნენ მომსახურების საფასურის გადახდის სხვა ვადაზე. ამ შემთხვევაში, მომსახურების საფასურის გადახდის ვადა არ უნდა იყოს ქვითრის მომზადებიდან 5 კალენდარულ დღეზე ნაკლები,

მნიშვნელოვანია შეტყობინების ვალდებულება, რომლის მიხედვითაც თუ მომხმარებელი არ გადაიხდის მომსახურების საფასურს ქვითარში მითითებული ვადის დაცვით, მიმწოდებელი ვალდებულია, გადახდის ბოლო ვადის მომდევნო დღეს გააფრთხილოს მომხმარებელი მოკლე ტექსტური შეტყობინების მეშვეობით და განუსაზღვროს მას მომსახურების საფასურის გადახდის დამატებითი ვადა, რომელიც არ უნდა იყოს გადახდის ბოლო ვადიდან 1 კალენდარულ დღეზე ნაკლები. მოკლე ტექსტური შეტყობინების გაგზავნა დაუშვებელია, თუ მომსახურების საფასურის ოდენობას აკლია 2 ლარი ან ნაკლები.

არსებული წესები გადასახადის გადახდის ნაწილში არ ითვალისწინებს მომხმარებლისათვის გადასახადის გადახდის დამატებით ვადის განსაზღვრას, გარდა დადგენილი გამონაკლისებისა. საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილ უქმე დღეებში, აგრეთვე დასვენების დღეებში - შაბათსა და კვირას გადასახადის გადაუხდელობის დროს (გადახდის ბოლო ვადის დამთხვევის დროს) კომპანიას ეკრძალება მომსახურების მიწოდების შეწყვეტა, თუმცა ელექტროენერჯის ქვითრით განსაზღვრულ ვადაში გადასახადის გადაუხდელობა ჩვეულებრივ ითვლება ვადის დარღვევად და მიმწოდებელი ითვალისწინებს მას დეპოზიტის მოთხოვნის ნაწილში.

მოქმედი წესები მომხმარებელს საშუალებას აძლევს, ნებისმიერ დროს შეცვალოს მიმწოდებლისთვის წარდგენილი დეპოზიტის სახით წარდგენილი თანხა საბანკო გარანტიით ან საბანკო გარანტიის სანაცვლოდ მიმწოდებელს წარუდგინოს თანხა.

ენერგომომზადების სამსახურში ხშირია მოქალაქეთა სატელეფონო ზარები, რომლებიც შეშფოთებას გამოთქვამენ დეპოზიტის დარიცხვასთან დაკავშირებით. საზოგადოება სათანადოდ არ არის ინფორმირებული არსებული რეგულაციების შესახებ და ბევრისთვის უცნობია თავად ტერმინის მნიშვნელობაც. მიზანშეწონილია, რომ ელექტროენერჯის მიმწოდებელმა კომპანიებმა მიმართონ მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების ღონისძიებებს (მაგ. სარეკლამო რგოლების საშუალებით) და განუმარტონ მომხმარებლებს მათი უფლება-მოვალეობები.

\* საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართავს უამრავი მოქალაქე დარიცხული დეპოზიტის თაობაზე. მაგალითად, მოქალაქე ე.გ. არ დაეთანხმა შპს „თბილისის ელექტრომიმწოდებელი კომპანიის“ მიერ დეპოზიტის დარიცხვას. კომპანიიდან გამომთხოვილი საქმის მასალების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ აბონენტს დეპოზიტის თანხა დაერიცხა 12 თვიან პერიოდში გადასახადის გადახდის რამდენიმე ვადაგადაცილების გამო. თუმცა მოქალაქეს უძრავი ქონება რამდენიმე თვის შეძენილი ჰქონდა და ძირითადი ვადაგადაცილებები ფიქსირდებოდა უძრავი ქონების წინა მესაკუთრის პირობებში. საზოგადოებრივი დამცველის მიერ გაგზავნილი რეკომენდაციის საფუძველზე კომპანიამ გააუქმა დარიცხული დეპოზიტი.

\*\* 2023 წლის ივნისში მოგვმართა, აგრეთვე, შპს „ე“-ს დირექტორმა, რომელმაც მოითხოვა თელმიკოს მიერ უსაფუძვლოდ დარიცხული დეპოზიტის გაუქმება. განმცხადებლის ინფორმაციით, არ იყო გაფრთხილებული, გადახდისათვის დადგენილი ვადის დარღვევის შემთხვევაში, დეპოზიტის დარიცხვის შესაძლებლობის შესახებ. აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მიმართა კომპანიას და გამოითხოვა სრული დოკუმენტაცია, რომლის შესწავლის შედეგად დადგინდა შემდეგი გარემოებები:

შპს „ე“-ს მიერ ელექტროენერჯის საფასურის გადახდის ვადა რამდენჯერმე არის დარღვეული, კერძოდ გადასახადები გადახდილი 2-3 დღის დაგვიანებით სამი თვის მანძილზე. საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2020 წლის 13 აგვისტოს №47 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯის საცალო ბაზრის წესების“ 24-ე მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის თანახმად, მიმწოდებელს უფლება აქვს, მოსთხოვოს მომხმარებელს დეპოზიტის წარდგენა, თუ მომხმარებელმა 12-თვიანი უწყვეტი პერიოდის განმავლობაში სამჯერ ან მეტჯერ ვადაგადაცილებით გადაიხადა მომსახურების საფასური. შესაბამისად, თელმიკომ გამოიყენა კანონმდებლობით მინიჭებული უფლებამოსილება და დაარიცხა დეპოზიტი.

როგორც უკვე ზემოთ აღინიშნა, მიმწოდებელი ვალდებულია, დეპოზიტის დასაბუთებული მოთხოვნა ასახოს ქვითარში, შესაბამისი საფუძვლის მითითებით. ამასთან, მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებლის მიერ 12-თვიანი უწყვეტი პერიოდის განმავლობაში მომსახურების საფასურის გადახდის ვადის ორჯერ დარღვევის შემთხვევაში, მომხმარებელს აცნობოს მომსახურების საფასურის გადახდის ვადის მესამედ დარღვევისას დეპოზიტის მოთხოვნის უფლების შესაძლო გამოყენების შესახებ.

დამცველის სამსახურის მიერ დოკუმენტაციის შესწავლამ გამოავლინა, რომ ერთ-ერთი შემთხვევის დროს ელექტროენერჯის მიმწოდებელმა კომპანიამ შპს „ე“-ს გადახდის ვადის დარღვევისა და დეპოზიტის შესაძლო გამოყენების შესახებ მოკლევადიანი საშუალებით აცნობა 2023 წლის 18 აპრილს, ხოლო დეპოზიტის დარიცხვა განხორციელდა 2023 წლის პირველ მაისს. მომხმარებელს დეპოზიტის თანხა აისახა 2023 წლის 31 მაისს გაგზავნილ ქვითარში, თუმცა დარიცხვა განხორციელდა მიმდინარე წლის პირველ მაისს. აღნიშნულიდან გამომდინარე და მითითებული რეგულაციის გათვალისწინებით, მოცემულ შემთხვევაში დეპოზიტის დარიცხვისათვის ყველა საჭირო პირობა არ არსებობს. კერძოდ, მომხმარებლის ინფორმირების შემდგომ დეპოზიტის თანხის დარიცხვამდე გადახდის ვადის დარღვევას ადგილი არ ჰქონია. იქიდან გამომდინარე, რომ გადასახადის გადახდის ბოლო ვადად ქვითარში განსაზღვრული იყო ყოველი მომდევნო თვის 15 რიცხვი და მომხმარებელს კომპანიის მიერ გაფრთხილება გაეგზავნა 2023 წლის 18 აპრილს, გაფრთხილებიდან დეპოზიტის დარიცხვამდე (2023 წლის პირველ მაისამდე) გადახდის ვადის დარღვევა ვერ განხორციელდებოდა.

შპს „თბილისის ელექტრომიმწოდებელმა კომპანიამ“ გაითვალისწინა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის რეკომენდაცია დეპოზიტის

დარიცხვის სამართლებრივი საფუძველის არასრულყოფილებასთან დაკავშირებით და სააბონენტო ბარათიდან ჩამოწერა დარიცხული თანხა 9 ათას ლარამდე ოდენობით.

\*\*\* 2023 წელს ენერგომომზდემენის სამსახურში დარეგისტრირდა კიდევ ერთი მოქალაქის - ი.ქ.-ს განცხადება, რომელიც ასაჩივრებდა თელმიკოს მიერ უსაფუძვლოდ დარიცხულ დეპოზიტს, რის გამოც შეუწყდა ელექტროენერჯის მიწოდება. არსებული პრაქტიკის მიხედვით, სადავო საკითხის საბოლოო გარკვევამდე საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე აბონენტთან აღდგა ელექტროენერჯის მიწოდება მიმდინარე საფასურის გადახდის პირობით.

საკითხის დეტალური შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ განმცხადებლის აბონენტის ნომერზე ერთი წლის მანძილზე ორჯერ დაფიქსირდა გადახდის დაგვიანება (რაც კომპანიას ანიჭებს უფლებას, გააფრთხილოს მომხმარებელი დეპოზიტის დარიცხვის შესაძლებლობის შესახებ). თუმცა, კომპანიამ არ გაითვალისწინა ის გარემოება, რომ შეიცვალა ფართის მფლობელი და აბონენტად დარეგისტრირდა ახალი მესაკუთრე (შესაბამისად, შეიცვალა ტელეფონის მონაცემები). აღნიშნული ფაქტი არსებითად ცვლის იმ გარემოებას, რომ ელექტროენერჯის საფასურის გადახდის ვალდებულების დამრღვევი იყო ძველი აბონენტი და, შესაბამისად, დეპოზიტის მოთხოვნა ახალი აბონენტის მიმართ არის უსაფუძვლო.

ენერგომომზდემენმა გაამახვილა ყურადღება მითითებულ გარემოებებზე და წარადგინა კომპანიაში სამართლებრივად დასაბუთებული შუამდგომლობა, რომელიც დაკმაყოფილდა და მომხმარებელს გაუუქმდა უსაფუძვლოდ დარიცხული დეპოზიტი 203 ლარის ოდენობით

## მრიცხველის შემოწმება

თუ მომხმარებლის ელექტროენერჯის მრიცხველმა არასწორად აღრიცხა ელექტროენერჯის მოხმარება ან ელექტროენერჯის მრიცხველის ჩვენება არასწორად იქნა წაკითხული, სისტემის ოპერატორი ვალდებულია, ჩაასწოროს მონაცემები და კორექტირებული მონაცემები მიაწოდოს მიმწოდებელს მომხმარებელთან ანგარიშსწორებისთვის.

დამცველის სამსახურში განხორციელებული ზარების მონიტორინგმა გამოავლინა ის ფაქტი, რომ ხშირ შემთხვევაში აბონენტის მიერ კომპანიის ცხელ ხაზზე მიწოდებული ინფორმაცია არასწორად ასახული ჩვენებების შესახებ რჩება რეაგირების გარეშე და მომხმარებელს უწყევს წერილობითი მიმართვა. სასურველია, რომ მსგავსი ტიპის საქმეებზე აბონენტებს მეტი კომფორტი შექმნან კომპანიებმა.

იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტს გაუჩნდა ეჭვი, რომ მოხმარებული ელექტროენერჯის აღრიცხვა არასწორად მოხდა, არსებული კანონმდებლობის თანახმად, მას აქვს უფლება, მოსთხოვოს სისტემის ოპერატორს ელექტროენერჯის მრიცხველის არაგეგმური შემოწმება. ასეთ დროს, სისტემის ოპერატორი ვალდებულია, აცნობოს შესაბამის მიმწოდებელსა და მომხმარებელს

დაგეგმილი შემოწმების შესახებ. ელექტროენერჯის მრიცხველი შეიძლება შემოწმდეს საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნულ სააგენტოში ან/და საქართველოში აკრედიტებულ ნებისმიერ ლაბორატორიაში, დაინტერესებულ პირის მითითებით.

შემოწმების შედეგად თუ დადასტურდა, რომ ელექტროენერჯის მრიცხველის ცდომილება აღემატება მის დაშვებულ საპასპორტო ცდომილებას მომხმარებლის სასარგებლოდ ან საზიანოდ, მიმწოდებელი და სისტემის ოპერატორი ვალდებული არიან, დადგენილი ცდომილების შესაბამისად ჩაასწოროს მომხმარებლის მონაცემები.

საანგარიშო წლის განმავლობაში დამცველის სამსახურის წარმოებაში არსებული ზემოხსენებული კატეგორიის საქმეებიდან გამოვყოფთ რამდენიმეს:

\* ენერგომბუდსმენს მომართა შპს „ტ“-ს უფლებამოსილმა წარმომადგენელმა, რომელიც არ დაეთანხმა შპს „თელმიკო“-ს მიერ დარიცხულ გადასახადს. ენერგომბუდსმენის სამსახურმა შესაბამისი შუამდგომლობით მიმართა აღნიშნულ კომპანიას და სისტემის ოპერატორს (სს „თელასი“). აღრიცხვის კვანძის (დენის ტრანსფორმატორების) ლაბორატორიული შემოწმების შედეგად დამცველის შუამდგომლობა დაკმაყოფილდა და მომხმარებელს დაუკორექტირდა უსაფუძვლოდ დარიცხული გადასახადი 14 ათასამდე ლარის ოდენობით.

\*\* საანგარიშო წელს ელექტროენერჯის გაზრდილი ხარჯის გამო მოგვმართა ქ. თბილისის ერთერთი ბინათმესაკუთრეთა ამხანაგობის თავმჯდომარემ, რომელიც არ დაეთანხმა ლიფტის მოხმარებისთვის გაზრდილი ელექტროენერჯის ხარჯს. განმცხადებლის ინფორმაციით, სს „თელასმა“ ლაბორატორიაში შეამოწმა აღრიცხვის კვანძი, თუმცა რაიმე ტიპის ხარვეზი ვერ აღმოაჩინა. საკითხის შესწავლის მიზნით მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა გამოითხოვა კომპანიიდან დეტალური ინფორმაცია და შესაბამისი მასალები. ამასთან ერთად, წარადგინა სამართლებრივად დასაბუთებული რეკომენდაცია ზედმეტად დარიცხული საფასურის კორექტირების შესახებ.

როგორც უკვე აღინიშნა, მოქმედი რეგულაციების თანახმად, აღრიცხვის კვანძის გამართულ მუშაობაზე პასუხისმგებელია სისტემის ოპერატორი (მოცემულ შემთხვევაში - სს „თელასი“). აღნიშნული გულისხმობს: თუ მომხმარებლის ელექტროენერჯის მრიცხველი არასწორად აღრიცხავს ელექტროენერჯის მოხმარებას ან ელექტროენერჯის მრიცხველის ჩვენება არასწორად არის წაკითხული, სისტემის ოპერატორი ვალდებულია, ჩაასწოროს მონაცემები და კორექტირებული ინფორმაცია მიაწოდოს ელექტროენერჯის მიმწოდებელ კომპანიას მომხმარებელთან ანგარიშსწორებისათვის.

სადავო საკითხთან დაკავშირებით კომპანიიდან წარმოდგენილმა დოკუმენტაციამ ცხადყო, რომ მრიცხველი საჭიროებდა დამატებით ალტერნატიულ ექსპერტიზას, რაც სისტემის ოპერატორმა განახორციელა თავისი ხარჯით. ვინაიდან საექსპერტო შემოწმება საჭიროებდა გარკვეულ დროს, ამ პერიოდში მომხმარებლებს ელექტროენერჯის მიწოდება არ შეუზღუდა. საქმის განხილვა დასრულდა მომხმარებლების სასარგებლოდ: ენერგომბუდსმენის სამსახურის რეკომენდაცია დაკმაყოფილდა და სს „თელასმა“ განახორციელა მრიცხველით



აღრიცხული ხარჯის კორექტირება. შესაბამისად, შპს „თელმიკო“-მ დააკორექტირა ამხანაგობის სახელზე უსაფუძვლოდ დარიცხული ელექტროენერჯის საფასური 19 000 ლარის ოდენობით.

\*\*\* პრობლემა შეექმნა აგრეთვე მოქალაქე ლ.ქ.-ს კახეთის რეგიონში. აბონენტის ინფორმაციით, 4 თვის მანძილზე არ იმყოფებოდა საქართველოში, რაც დასტურდება პასპორტში არსებული ჩანაწერით და სახლში არავინ ცხოვრობდა. აღნიშნულ სადავო საკითხთან დაკავშირებით დამცველის სამსახურმა დაიწყო საქმის წარმოება და მიმართა შუამდგომლობით ქსელის ოპერატორს (სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“), ამასთან დამატებით წარადგინა ბუნებრივი გაზის მოხმარების ამსახველი დოკუმენტაცია ნულოვანი ხარჯით. კომპანიამ ლაბორატორიამ შეამოწმა აბონენტის მრიცხველი და მიიჩნია დაზიანებულად. მოცემული საქმე დასრულდა ელექტროენერჯის საფასურის კორექტირებით მომხმარებლის სასარგებლოდ.

\*\*\*\* 2023 წლის ოქტომბერში ასევე დარეგისტრირდა ი/მ „თ.წ.“-ის მომართვა, რომელიც არ დაეთანხმა ელექტროენერჯის საფასურის ოდენობას. დამცველის სამსახურმა შუამდგომლობით მიმართა სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ და სს „ეპ ჯორჯია მიწოდებას“ და მოითხოვა დარიცხვის საფუძვლის შემოწმება. ქსელის ოპერატორის შესაბამის ლაბორატორიაში შემოწმდა აღრიცხვის კვანძი და დადგინდა, რომ მრიცხველი აჩქარებულია. მოქმედი რეგულაციების გათვალისწინებით განხორციელდა ზედმეტად დარიცხული საფასურის კორექტირება და მომხმარებელს ჩამოეწერა 4 ათას ლარამდე თანხა.

## ბუნებრივი გაზის სექტორი

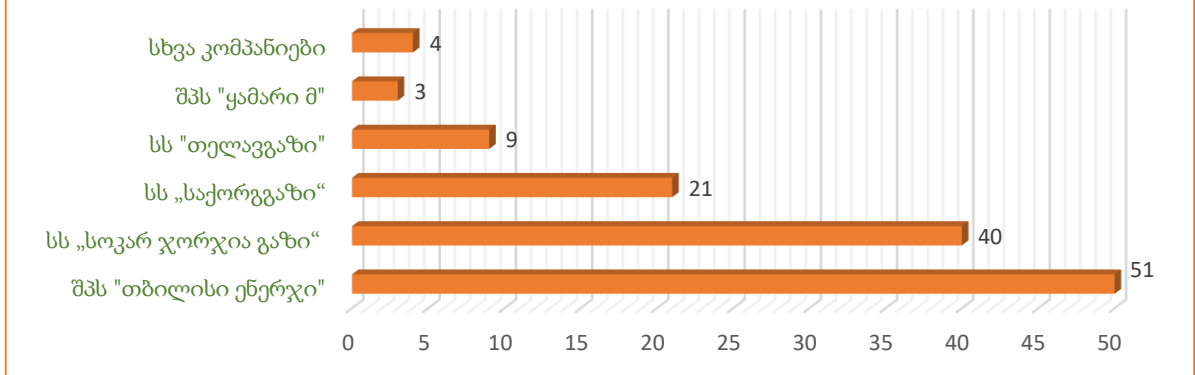
### სტატისტიკა

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიასთან არსებულ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2023 წლის განმავლობაში ბუნებრივი გაზის პრობლემატურ საკითხებთან დაკავშირებით შემოვიდა მოქალაქეთა 128 განცხადება. მათ შორის არის კოლექტიური განცხადებებიც, რომელიც ეხება მომხმარებელთა ფართო წრეებს. მაგალითად: ახალაშენებული კორპუსების ქსელზე მიერთების (გაზიფიცირების) და სახელმწიფო ობიექტებში აბონენტებად რეგისტრაციის საკითხებზე, გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფებით ანგარიშსწორების და სხვა საკითხებზე.

დამცველის სამსახურში შემოსული განცხადებების რაოდენობა ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატების (კომპანიების) მიხედვით:

შპს „თბილისი ენერჯი“	51
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	40
სს „საქორგაზი“	21
სს „თელავგაზი“	9
შპს „დიდი დილომი“	1
სს „ენერგოკავშირი“	1
შპს „ვარკეთილარი“	2
შპს „ყამარი მ“	3

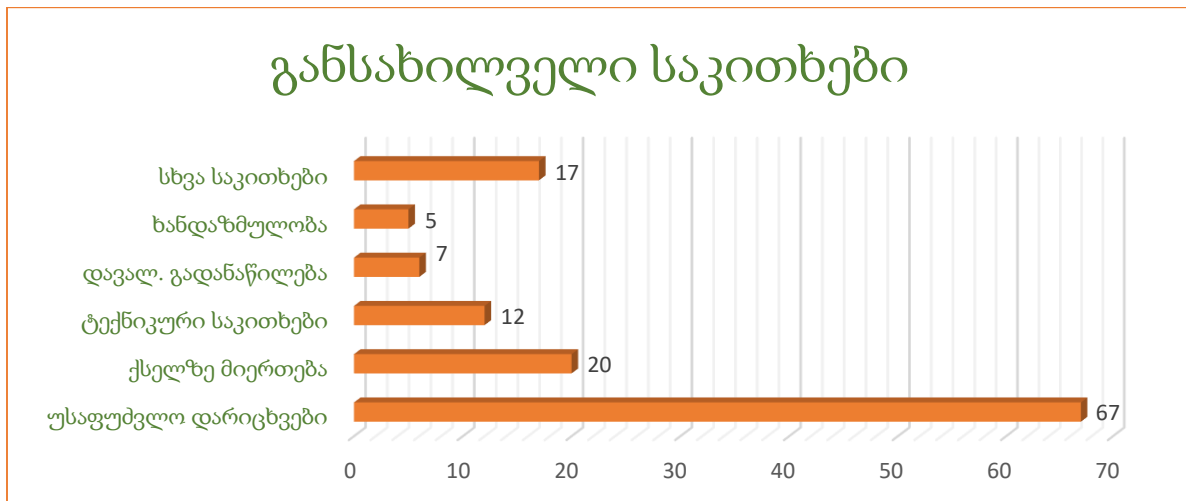
## განცხადებების რაოდენობა



შემოსული განცხადებების რაოდენობა განსახილველი საკითხების მიხედვით:

- უსაფუძვლო დარიცხვები 67
- ქსელზე მიერთება 20
- ტექნიკური საკითხები, უსაფრთხოება 12
- დავალიანების გადანაწილება 7
- ხანდაზმული დავალიანებები 5
- სხვა საკითხები 17

## განსახილველი საკითხები



ბუნებრივი გაზის საკითხებზე ათეულობით მომხმარებელს გაეწია სამართლებრივი დახმარება, უმეტესად სამართალდარღვევებისა (დადგენილებების გასაჩივრების) და ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების საკითხებთან დაკავშირებით. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე 2023 წელს საქართველოს

ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ ბუნებრივი გაზის საკითხებზე მიიღო - 11 დაუსწრებელი (ზეპირი მოსმენის გარეშე) გადაწყვეტილება, კომპანიებს გაეგზავნათ - 142 რეკომენდაცია და მიმართვა.

## აქტუალური საკითხები

- უსაფრთხოება - ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება. 2023 წლის სტატისტიკა და კონკრეტული შემთხვევების ანალიზი.
- პრევენციული ღონისძიებები. უსაფრთხოების დამატებითი საინფორმაციო ღონისძიებები და რეკომენდაციები. გეგმური შემოწმებები.
- ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია. მიერთების სტატისტიკა. სოფლების და დასახლებების გაზიფიკაცია.
- ახალი მომხმარებლის მიერთება არასალიცენზიო ტერიტორიებზე, ან განამაწილებელი ქსელიდან დადგენილზე მეტი დაშორებით.
- მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსების მიერთება. გაზის ქსელის მოწყობა/რეკონსტრუქცია და ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყება.
- ბუნებრივი გაზის ხანდაზმული და უსაფუძვლო დავალიანებების ჩამოწერა, ან კორექტირება. დეპოზიტების დარიცხვის კანონიერების შემოწმება.
- ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების გამო განხორციელებული დარიცხვები. მათი საფუძვლიანობის და სისწორის შემოწმება. დარიცხული თანხების შეღავათიანი პირობებით გადანაწილება.
- ბუნებრივი გაზის ტარიფები. საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების ცვლილებები. მომხმარებლის კატეგორიის განსაზღვრა/შეცვლა. მომხმარებლების საყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანა.
- ბუნებრივი გაზის სექტორის რეფორმა. გაზში მიღებული ახალი წესების ამოქმედების დროებით გადადება.

## ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება

2023 წლის შემთხვევების სტატისტიკა.

საქართველოს შსს სამინისტროდან და ბუნებრივი გაზის კომპანიებიდან მიღებული მონაცემები.

2023 წელს ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატების სამოქმედო არეალებში დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის აფეთქების, გაჟონვის, მოწამვლის (მხუთავი აირით CO-თი ინტოქსიკაციის) შემთხვევები. უსაფრთხოების მხრივ მდგომარეობა ყოველწლიურად იცვლება, თუმცა ბოლო პერიოდში უმჯობესდება და შემთხვევების საერთო რაოდენობა იკლებს. შედარებით, რთული იყო გასული წლები, მათ შორის, 2022 წლის დასაწყისი, რადგან ამ პერიოდში მოქმედებდა პანდემიის შეზღუდვები და ნაკლები იყო პრევენციული ღონისძიებების (განსაკუთრებით გეგმური შემოწმებების) ინტენსივობა.

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.

2023 წელს გაფართოებული ფორმატის შეხვედრები უსაფრთხოების საკითხებზე არ გამართულა. თუმცა, აღნიშნულ პრობლემებზე და სამომავლო ღონისძიებებზე გაიცა წერილობითი რეკომენდაციები, რომლებზეც ანგარიშში არის მოყვანილი.

საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს საინფორმაციო - ანალიტიკური დეპარტამენტის მონაცემებით, საქართველოს სისხლის სამართლის კოდექსის 2401 მუხლის საფუძველზე 2023 წელს გამოძიება დაიწყო ელექტრო, ან თბოენერჯის, გაზის ან ნავთობპროდუქტების ობიექტებზე უსაფრთხოების წესების დარღვევის - 37 ფაქტზე. აქედან გახსნილია - 5 საქმე. საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტრო 2020 წლიდან ზემოაღნიშნულ საკითხებზე აწარმოებს მხოლოდ შემთხვევების აღრიცხვასა და რეგისტრაციას (რეესტრს), რაც შეეხება დანაშაულის გარემოებათა დადგენას და მის დეტალურ დამუშავებას სამინისტროს განმარტებით, აღნიშნული არ შედის მათ კომპეტენციაში და შესაბამისად, დამცველის სამსახურში სხვა დამატებითი ინფორმაციის წარმოდგენა აღარ ხორციელდება.

მიუხედავად ამისა, ენერგომბუდსმენის სამსახური მუდმივად ახდენს ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებისაგან სტატისტიკური მონაცემების შეგროვებას და დამუშავებას, გაზის გამანაწილებელი კომპანიების სალიცენზიო არეალების მიხედვით. 2023 წელს შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განაწილების არეალში, ანუ ძირითადად საქართველოს რეგიონების მასშტაბით (მსხვილი ქალაქების გამოკლებით) დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის აფეთქების - 1 შემთხვევა, მხუთავი აირისაგან (CO) მოწამვლის 10 შემთხვევა, რომლისგანაც გარდაიცვალა - 1 ადამიანი.

სს „საქორგაზის“ განაწილების არეალში, რომელშიც შედის ქალაქები რუსთავი, ქუთაისი, გორი და სხვა მსხვილი ქალაქები, ბუნებრივი გაზისაგან მოხდა აფეთქების - 2 შემთხვევა, რაც მძიმე შედეგებით არ დასრულებულა. მაგრამ, ამავე კომპანიის განაწილების არეალში 2023 წელს დაფიქსირდა მხუთავი აირისაგან (CO-თი) მოწამვლის 34 შემთხვევა, რომლის დროსაც გარდაიცვალა - 8 მოქალაქე. როგორც ბოლო წლების სტატისტიკური მონაცემებიდან ჩანს, მხუთავი აირით მოწამვლის ფაქტები საკმაოდ გახშირდა და ამ მხრივ კვლავ პრობლემურად რჩება რეგიონები და მსხვილი ქალაქები, მათ შორის ქალაქი რუსთავი, ქუთაისი და სხვა.

შპს „თბილისი ენერჯის“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, 2023 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალში (დედაქალაქის უმეტესი ნაწილი) ბუნებრივი გაზის გაჟონვის შედეგად დაფიქსირებულია აფეთქების/აალების - 4 ფაქტი, რომლის შედეგადაც გარდაიცვალა - 1 ადამიანი. დაფიქსირდა მხუთავი აირისაგან (CO) სავარაუდო მოწამლვის - 18 შემთხვევა, გარდაიცვალა - 4 მოქალაქე. მსუბუქი ინტოქსიკაცია მიიღო 21-მა ადამიანმა.

რეგიონებისა და დედაქალაქის მასშტაბით მომხდარი ფაქტების ანალიზით დადგინდა, რომ უბედური 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 თვითნებურად, არაკვალიფიციური პირების მიერ და მისი ექსპლუატაცია განხორციელდეს კომპანიის სათანადო ნებართვისა 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 გამვებამდე 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.“

გარკვეულწილად პრობლემად ისევ რჩება 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 გაზისაგან (მხუთავი აირისაგან (CO)) და აფეთქებებისაგან უბედური შემთხვევების (ადამიანთა გარდაცვალების), ასევე, ინტოქსიკაციის შემთხვევების მაჩვენებლები ბოლო წლებში შემდეგი სახით გამოიყურება:

### უბედური შემთხვევები

კომპანია	2023 წელი	2022 წელი
შპს „თბილისი ენერჯი“	5	12
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	1	1
სს „საქორგაზი“	8	3

### ინტოქსიკაციის შემთხვევები

კომპანია	2023 წელი	2022 წელი
შპს „თბილისი ენერჯი“	18	35
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	10	4
სს „საქორგაზი“	34	41

მოცემული სტატისტიკური მონაცემებიდან ჩანს, რომ დედაქალაქის მასშტაბით შემთხვევების რაოდენობა მკვეთრად შემცირდა, რასაც ვერ ვიტყვი რეგიონებზე და სხვა ქალაქებზე, სადაც არის საპირისპირო სურათი და უბედური შემთხვევების რაოდენობა, ასევე მხუთავი აირით ინტოქსიკაციის შემთხვევები გაიზარდა.

პრობლემურ ქალაქებსა და რეგიონებში ენერგომზადების სამსახურის აზრით საჭიროა საინფორმაციო კამპანიის გააქტიურება, ასევე განაწილების ლიცენზიატებისაგან გეგმიური შემოწმებების განხორციელების შემდეგ, საცხოვრებელ კორპუსებში გაზომომარაგების ქსელების, ასევე, ბუნებრივ გაზზე მომუშავე ხელსაწყოების ახლო პერიოდში მორიგი გადამოწმება, რადგან შესაძლოა კომპანიის მიერ ჩახსნილი ბუნებრივი გაზის დანადგარი, ისევე იყოს დამონტაჟებული (დაბრუნებული ადგილზე), ან თვითნებურად აღდგენილი გაზომომარაგება დამრღვევი პირების მხრიდან.

### ბუნებრივი გაზის ნამწვის (მხუთავი აირი - CO) დაგროვება, გაზის გაჟონვისაგან მომხდარი აფეთქებები და მათი ანალიზი

ქ. რუსთავში, მე-6 მიკრორაიონში, მე-4 კორპუსში მომხდარი აფეთქება

2023 წლის 13 მარტს ქ. რუსთავში, მე-6 მიკრორაიონში, მე-4 კორპუსის მე-2 სართულზე დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის აფეთქება და ხანძარი, რის შედეგადაც დამწვრობა მიიღო ერთმა მოქალაქემ, რომელიც გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებაში. მომხდარზე გამოიძახეს სს „საქორგაზის“ 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 2022 წელს ჩატარებული იყო გეგმური შემოწმება, რომლის დროსაც გამოვლინდა დარღვევები. კერძოდ, დარღვევით იყო დამონტაჟებული ღია წვის კამერიანი წყალგამაცხელებელი. მომხმარებელს აღნიშნულ დანადგარზე შეუწყდა ბუნებრივი გაზის მიწოდება და დაილუქა გაზის ონკანი. როგორც ჩანს, მომდევნო პერიოდში მომხმარებელს კომპანიისათვის აღარ მიუმართავს და თვითნებურად შეცვალა წყალგამაცხელებელი, ასევე დააზიანა გაზის ონკანის ლუქი და თვითნებურად აღიდგინა გაზმომარაგება, რაც გახდა ბუნებრივი გაზის გაჟონვის და მისი აფეთქების მიზეზი.

### **ქ. რუსთავში, მე-6 მიკრორაიონში, მე-13 კორპუსში მომხდარი შემთხვევა**

2023 წლის 27 აპრილს ქ. რუსთავში, მე-7 მიკრორაიონში, არსებულ საცხოვრებელ კორპუსში, გარდაცვლილი ნახეს ერთი მოქალაქე, ახალგაზრდა მამაკაცი. გარდაცვალების სავარაუდო მიზეზად დასახელდა მხუთავი აირით ინტოქსიკაცია, რაზეც კომპანიაში ინფორმაცია შევიდა ცხელი ხაზის მეშვეობით. კომპანიის საავარიო სამსახურის ადგილზე მისულმა წარმომადგენლებმა შეამოწმეს გაზგაყვანილობა და ბუნებრივი გაზის დანადგარები. გაზის სხვა დანადგარებთან ერთად, საცხოვრებელ ფართში ტექნიკური ნორმების დარღვევით იყო დამონტაჟებული ღია წვის კამერიანი წყალგამაცხელებელი.

შემთხვევამდე რამდენიმე თვით ადრე, კერძოდ, 2022 წლის 28 სექტემბერს მომხმარებელთან განხორციელდა გეგმურ - გამაფრთხილებელი შემოწმება. ადგილზე მისულმა კომპანიის წარმომადგენლებმა დააფიქსირეს, რომ აბონენტი ადგილზე არ არის და ბინა იყო დაკეტილი. რაც დადასტურდა ხელმოწერით. შესაბამისად, შემოწმება ვერ განხორციელდა.

### **ქ. რუსთავში, კონსტიტუციის ქუჩაზე მომხდარი შემთხვევა**

მხუთავი აირით ინტოქსიკაციის შემთხვევა დაფიქსირდა 2023 წლის 11 ოქტომბერს ქ. რუსთავში, კონსტიტუციის ქუჩაზე მდებარე ერთ-ერთ საცხოვრებელ კორპუსში. მხუთავი აირის დაგროვების შედეგად მოიწამლა ოჯახის სამი წევრი, შუახნის ქალბატონი და ორი არასრულწლოვანი, რომლებიც გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებაში. შეტყობინება



მომხმდარი შემთხვევის შესახებ ადგილობრივ კომპანიაში - სს „საქორგგაზში“ შევიდა საპატრულო პოლიციიდან.

ადგილზე მისულმა კომპანიის საავარიო-საექსპლუატაციო სამსახურის თანამშრომლებმა შეამოწმეს საცხოვრებელი ბინა, სადაც ინტოქსიკაციის ფაქტი დაფიქსირდა. შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ მომხმარებლის ბინაში ბუნებრივი გაზის უკრაინული წარმოების გამათბობელი („აკოგი“) დამონტაჟებული იყო უსაფრთხოებისა და ტექნიკური ნორმების დარღვევით.

შემთხვევამდე ერთი წლით ადრე, კერძოდ, 2022 წლის 3 აგვისტოს მომხმარებელთან განხორციელდა გეგმურ - გამაფრთხილებელი შემოწმება. ადგილზე მისულმა კომპანიის წარმომადგენლებმა დააფიქსირეს, რომ გაზის შიდა გაყვანილობის და მომხმარებლის ბინის დათვალიერება ვერ მოხერხდა, რადგან ბინა იყო დაკეტილი. რაც დაადასტურეს თავისი ხელმოწერებით.

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

## **ქ. თბილისში, ვაზისუბნის დასახლებაში, მე-8 კორპუსში მომხდარი აფეთქება**

2023 წლის 23 ოქტომბერს ქ. თბილისში, ვაზისუბნის დასახლების, მე-8 კორპუსში ბუნებრივი გაზის გაჟონვისაგან (დაგროვებისაგან) მომხდარი აფეთქების გამო რამდენიმე მოქალაქემ მიიღო სხეულის დაზიანებები, ერთი ქალბატონი ჯანმრთელობის დაზიანებით გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებაში (ხეჩინაშვილის კლინიკა). ამასთანავე მოხდა ნგრევა და დაზიანდა საცხოვრებელი ბინები. მოგვიანებით ცნობილი გახდა, რომ აღნიშნული ქალბატონი კლინიკაში გარდაიცვალა.

წარმოდგენილი დოკუმენტაციიდან დგინდება, რომ აღნიშნულ შემთხვევამდე, 2023 წლის 1 ივნისს მომხმარებელთან განხორციელდა გეგმური შემოწმება, რა დროსაც რაიმე დარღვევა არ გამოვლინდა. აქტში აღნიშნულია, „შემოწმდა ქსელი, ჟონვა არ დაფიქსირდა, ჩაუტარდა ზეპირი ინსტრუქტაჟი გაზის უსაფრთხო მოხმარებაზე.“

საავარიო სამსახურის მიერ შემთხვევის დღეს შედგენილ აქტში კი აღნიშნულია, რომ აფეთქების შემდეგ გაზის დანადგარები იყო შენობის გარეთ გადმოყრილი, მათი ვიზუალური დათვალიერებით დადგინდა, რომ გაზქურის ერთი სანთურა იყო ღია მდგომარეობაში. შესაძლებელია ღია მდგომარეობაში დარჩენილი სანთურა გამხდარიყო ბუნებრივი გაზის დაგროვების მიზეზი. ამასთან საყურადღებოა, რომ ვაზისუბნის დასახლებაში სკვერის სარეაბილიტაციო სამუშაოების გამო წინა დღეებში შეწყვეტილი იყო გაზმომარაგება. ბუნებრივი გაზის აღგენა ეტაპობრივად მიმდინარეობდა 23 ოქტომბრის 10:00 საათიდან.

აღნიშნული ინფორმაცია განთავსებული იყო მშპ „თბილისი ენერჯის“ ოფიციალურ ვებგვერდზე ([www.te.ge](http://www.te.ge)), ასევე, საჯაროდ გამოქვეყნებული იყო სხვა საინფორმაციო საშუალებებში. მაგ: ინტერპრესნიუსზე: [www.ipn.ge](http://www.ipn.ge), რადგან ეხებოდა 7900 მდე აბონენტს, ანუ მომხმარებელთა საკმაოდ ფართო წრეს. მარეგულირებელი კომისიიდან წარმოდგენილი ინფორმაციით, ბუნებრივი გაზის აბონენტები დამატებით SMS შეტყობინებებით იყვნენ ინფორმირებულნი აღნიშნული პროცესის შესახებ.

## **ქ. ქუთაისში, სამედიცინო დაწესებულების საქვებში მომხდარი აფეთქება**

საინფორმაციო საშუალებებით გავრცელებული ინფორმაციით, 2023 წლის 27 თებერვალს ქ. ქუთაისში, ჯავახიშვილის №83 ა-ში, დასავლეთ საქართველოს ინტერვენციული მედიცინის ეროვნული ცენტრის ეზოში მდებარე საქვებში მოხდა აფეთქება, რომლის შედეგად არავინ დაშავებულა, თუმცა დაზიანდა (დაინგრა) საქვებს შენობა. აფეთქების ერთ-ერთ მიზეზად საქვებში ბუნებრივი გაზის დაგროვება დასახელდა.

ადგილზე მისულმა კომპანიის საავარიო-საექსპლუატაციო სამსახურის თანამშრომლებმა შეამოწმეს ობიექტი, თუმცა, დარვევის შესახებ ვერაფერი დაადგინეს, რადგან დაზიანებული იყო გაზგაყვანილობის მილები. ვინაიდან საქმე ეხება ისეთ ორგანიზაციას, რომელსაც საქართველოს მთავრობის დადგენილებით უნდა ჰყავდეს გაზის მეურნეობაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი, შესაძლოა მას დაეკისროს ამ შემთხვევაზე პასუხისმგებლობა. ზემოაღნიშნულ საქმეებზე საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროში დაწყებულია გამოძიება.

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 ნებართვისა 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, სხვა მსგავს საქმეებზეც საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროში დაწყებული გამოძიება ზუსტად დაადგენს ტრაგედიების გამომწვევ მიზეზებს და მიიღებს სწორ სამართლებრივ შეფასებებს მომხდარ უბედურ შემთხვევებთან დაკავშირებით.

ენერგომომხმარებლის სამსახურის მიერ ბუნებრივი გაზის უსაფრთხოების საკითხებზე ინდივიდუალური შემთხვევების შესწავლისა და ანალიზის შედეგად გამოიკვეთა, რომ მომხდარი შემთხვევების დაახლოებით 70%-ის გამომწვევ მიზეზს წარმოადგენს მომხმარებელთა, ხშირ შემთხვევებში კი, ბინების გამქირავებლების თვითნებობა, ან დაუდევრობა. ხაზგასმით ავღნიშნავთ, რომ მსგავსი უკანონო ქმედებები დიდ საფრთხეს უქმნის

როგორც მათი ოჯახის წევრების, ასევე, დამქირავებლების და იმავე კორპუსში მცხოვრებ სხვა ოჯახების (მეზობლების) სიცოცხლესა და ჯანმრთელობას.

## უსაფრთხოების ღონისძიებები

**უსაფრთხოების დამატებითი საინფორმაციო ღონისძიებები. გეგმური შემოწმებების განახლება, პანდემიის შეზღუდვების სრულად მოხსნის გათვალისწინებით.**

ბუნებრივი გაზის სექტორში უსაფრთხოება წარმოადგენს ყველაზე პრიორიტეტულ საკითხს და შესაბამისად, უსაფრთხოების ღონისძიებებზე გამოყენებულ უნდა იქნას რაც შეიძლება მეტი საინფორმაციო საშუალება, ამასთან, შემოდგომა-ზამთრის დადგომისთანავე უნდა გაიზარდოს მოსახლეობისათვის ინფორმაციის მიწოდების ინტენსივობაც. ჩვენი აზრით, მხოლოდ პრობლემისადმი მუდმივი ყურადღებით დამოკიდებულებამ შესაძლოა განაპირობოს განხორციელებული ღონისძიებების სამომავლო ეფექტიანობა.

2023 წლის 30 ოქტომბერს და 1 ნოემბერს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა გააკეთა საჯარო განცხადება ზამთრის სეზონის დადგომასთან დაკავშირებით და მოუწოდა გაზგამანაწილებელ კომპანიებს, დროულად გაეტარებინათ სათანადო ღონისძიებები ბუნებრივი გაზით გამოწვეული შემთხვევების პრევენციისა და მოსახლეობის უსაფრთხოების მაღალი სტანდარტების უზრუნველსაყოფად. ენერგომბუდსმენმა მიმართა მომხმარებლებს, ზედმიწევნით დაეცვათ უსაფრთხოების მოთხოვნები ბუნებრივ გაზზე მომუშავე დანადგარების გამოყენების დროს, რაზეც გაიცა კონკრეტული მითითებები და რეკომენდაციები. ამასთან, ენერგომბუდსმენმა განმარტა, რომ „ზამთრის მოახლოებასთან ერთად, ვიდრე მოსახლეობა გამათბობლების გამოყენებას დაიწყებს, საჭიროა, რომ მისი გამართულობა შემოწმდეს.“

გასული წლების მსგავსად, 2023 წელს ენერგომბუდსმენმა მონაწილეობა მიიღო სხვადასხვა საინფორმაციო ღონისძიებებში და სატელევიზიო გადაცემებში, რომელიც მიემდგვნა მოსახლეობის უსაფრთხოების საკითხებს. მაგალითად, ასეთი შეხვედრა გაიმართა მედიაპოლდინგ „კვირა“-ს პრესკლუბში. საჯარო განცხადება გამოქვეყნდა ისეთ საინფორმაციო საშუალებაში, როგორცაა „ინტერპრესნიუსი“, ინტერვიუ ჩაიწერა ახალი ამბების ტელევიზია პალიტრანიუსთან, გადაცემაში - „საქმე“; ტელეკომპანია რუსთავი 2-თან, გადაცემაში - „დილა მშვიდობისა საქართველო“, იმავე ტელეკომპანიასთან, გადაცემაში - „ბიზნესი“, და სხვა.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ჯერ კიდევ 2022 წლის 24 ოქტომბერს წარადგინა ახალი ინიციატივა 2022-2023 წლების ზამთრის პერიოდის დადგომასთან დაკავშირებით მომხმარებლებს დამატებით SMS შეტყობინებების სახით გაგზავნოდათ ინფორმაცია ბუნებრივი გაზის მოხმარებისას უსაფრთხოების (ძირითადად, მოკლე ტექსტებით გაფრთხილების) საკითხებზე.

უნდა აღნიშნოს, რომ მომხმარებლებისათვის უსაფრთხოების საკითხებზე დამატებით შეტყობინებების გაგზავნასთან დაკავშირებით რეკომენდაციები მაშინ მსხვილმა ლიცენზიატებმა არ გაიზიარეს. კომპანიებმა ჩათვალეს, რომ ვინაიდან ისინი ყოველთვის ახორციელებენ ელექტრონული ქვითრების გაგზავნას, სადაც მითითებულია სპეციალური ინტერნეტ ბმულები. აღნიშნულ ბმულზე გადასვლის შემთხვევაში, მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს მიიღოს როგორც ქვითრის შესახებ დეტალური ინფორმაცია, ასევე, კომპანიების ვებ-გვერდებზე განთავსებული ინფორმაცია გაზის უსაფრთხო მოხმარების წესებთან დაკავშირებით, რაც ჩვენი აზრით შეიძლება ყოფილიყო ნაკლებად ეფექტური.

2023 წელს კომპანიებმა აღნიშნული მიდგომა შეცვალეს და სამივე მსხვილმა ლიცენზიატმა დაიწყო ცალკე SMS შეტყობინებების გაგზავნა უსაფრთხოებასთან დაკავშირებით. ამავდროულად რეკომენდაციები შეასრულეს შპს „ვარკეთილაირმა,“ სს „ენერგოკავშირმა“ და სხვებმა. აღნიშნულმა კომპანიებმა შეტყობინებების გაგზავნასთან ერთად, ენერგომომხმარებლის რეკომენდაციით თავიანთ ვებ-გვერდებზე გამოაქვეყნეს გაზის საყოფაცხოვრებო დანადგარების უსაფრთხო ექსპლუატაციის წესები, ზოგმა კომპანიამ კი განაახლა აღნიშნული ინფორმაცია.

დაიწყო გეგმურ-გამაფრთხილებელი შემოწმებების დადგენილი ინტენსივობით განხორციელება, რადგან, ამ წლის განმავლობაში სრულად იყო მოხსნილი გასულ წლებში პანდემიის დროს დაწესებული შეზღუდვები (შეზღუდვები სრულად გაუქმდა 2022 წლის მარტის შემდეგ). ყველაზე მსხვილმა ლიცენზიატმა, შპს „თბილისი ენერჯიმ“ 2023 წლის განმავლობაში განახორციელდა დაახლოებით 300 ათასზე მეტი აბონენტის შემოწმება. შემოწმებების ფარგლებში გაზაყვანილობისა და ბუნებრივი გაზის დანადგარების/მოწყობილობების შემოწმების დროს 17 524 აბონენტთან დააფიქსირა ტექნიკურ ნორმებთან და უსაფრთხოების მოთხოვნებთან შეუსაბამობა. აქედან, უმეტესობას შეუწყდა ბუნებრივი გაზის მიწოდება და 3 628 მომხმარებელთან ჩაიხსნა დარღვევით დამონტაჟებული გაზის დანადგარი.

საანგარიშო წელს უსაფრთხოების საკითხებზე გაზის ლიცენზიატების ვიდეორგოლების განთავსება აქტიურად ხორციელდებოდა მათ ინტერნეტ გვერდებსა და სოციალურ გვერდებზე. ვიდეორგოლების განთავსება ასევე აქტიურად მიმდინარეობდა სხვადასხვა სატელევიზიო არხებზეც და აღნიშნულ პრობლემას მიემდგვნა არაერთი გადაცემა, სადაც მიწვეულნი იყვნენ კომპანიების კვალიფიციური სპეციალისტები.

მაგალითად, 2023 წელს ტელეკომპანია „იმედზე“ და „რუსთავი 2“-ზე უსაფრთხოების საკითხებს მიემდგვნა გადაცემები, რომლითაც მოქალაქეებს შპს „თბილისი ენერჯის“ ტექნიკური დირექტორის მოადგილის, ასევე კომერციული და ტექნოლოგიური უზრუნველყოფის სამსახურის ხელმძღვანელებისაგან ვრცლად მიეწოდათ კომპეტენტური განმარტებები და რეკომენდაციები ბუნებრივი გაზის უსაფრთხოდ მოხმარების წესებთან დაკავშირებით.

## **ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია**

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

ბუნებრივი გაზის ხელმისაწვდომობა წარმოადგენს მაღალი საზოგადოებრივი ინტერესის საგანს, შესაბამისად, ახალი მომხმარებლების გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება საკმაოდ აქტუალურია მთელი საქართველოს მასშტაბით. ბუნებრივი გაზის მიღების მსურველთა რაოდენობა ჯერ კიდევ საკმაოდ ბევრია სხვადასხვა რეგიონებსა და სოფლებში, სადაც ეტაპობრივად მიმდინარეობს გაზიფიკაციის პროგრამები (ცენტრალური მაგისტრალური გაზსადენების მშენებლობა), ახალ მომხმარებელთა სიმრავლეა დედაქალაქში - თბილისში და მის ახალ ტერიტორიულ საზღვრებში.

„საქართველოს მოსახლეობის ბუნებრივი გაზით მომარაგების ხელშეწყობისათვის წლებში განსახორციელებელ ღონისძიებათა შესახებ“ საქართველოს მთავრობის განკარგულების და მასში შეტანილი ცვლილებების საფუძველზე სს „ნავთობისა და გაზის კორპორაციის“ მიერ საქართველოს სხვადასხვა მუნიციპალიტეტებში აშენდა ბუნებრივი გაზის მაგისტრალები და მოეწყო გამანაწილებელი ქსელები, თუმცა, რამდენიმე სოფელში აღნიშნულის შემდგომ მოსახლეობისათვის გაზის მიწოდება აღარ განხორციელებულა.

როგორც 2022 წლის ანგარიშში აღინიშნა, ბუნებრივი გაზის ქსელების მშენებლობის შემდგომ არ იყო განხორციელებული გარკვეული პროცედურები, რომლებიც საჭირო იყო ამ სოფლების მოსახლეობის გამანაწილებელ ქსელზე ინდივიდუალურად მისაერთებლად და ბუნებრივი გაზის მისაწოდებლად. ეს იყო ახალაშენებულ ქსელებზე ტექნიკური ხარვეზების არსებობა, მისი აღმოფხვრა, გამანაწილებელი კომპანიების მფლობელობაში გადაცემის იურიდიული პროცედურები და სხვა.

\* საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური გასული წლებიდან მუშაობდა დუშეთის მუნიციპალიტეტის, სოფელ პავლეურის მოსახლეობის გაზიფიცირებასთან დაკავშირებით. აღნიშნული სოფლის ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელი აშენდა 2020 წელს, თუმცა, ზემოაღნიშნული მიზეზების გამო მოსახლეობა ვერ მიუერთებდა ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელს.

2023 წელს დასრულდა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“-თვის გამანაწილებელი ქსელის გადაცემის პროცედურები და დაიწყო სოფელი პავლეურის გაზიფიკაციის პროცესი, მოცემულ შემთხვევაში მოსახლეობა მოექცა არარეგულირებადი მიერთებების პირობებში, თუმცა, კომპანიის კეთილი ნებით და მოსახლეობისათვის ყველაზე მისაღები პირობებით, მიერთების საფასური განისაზღვრა რეგიონებში გაზის გამანაწილებელი ქსელზე რეგულირებადი მიერთებების საფასურის დონეზე (400 ლარი). შესაბამისად, 2023 წლის ივნისის თვისათვის აღნიშნული სოფლიდან კომპანიაში შევიდა - 44 ინდივიდუალური განაცხადი.

2023 წელს შპს „თბილისი ენერჯის“ ოფისებში გაზიფიკაციის მოთხოვნით შევიდა 7 611 ინდივიდუალური და ერთობლივი განაცხადი რომლიდანაც გარკვეული რაოდენობა

დახარვეზდა (განაცხადის არასრულყოფილების, ან დოკუმენტაციის არასრულად წარდგენის გამო). აქედან, ამავე წელს დასრულდა - 4 024 განაცხადი.

სს „საქორგაზის“ განაწილების არეალში საანგარიშო წელს დარეგისტრირდა 10 324 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი. 2023 წლის ბოლოსთვის მდგომარეობით დასრულდა - 8 023 მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება. 2023 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალში ბუნებრივი გაზი დამატებით მიეწოდა 14 სოფელსა და დასახლებას. მათ შორის, ბოლნისის, დმანისის, თეთრიწყაროს, რაჭის რეგიონის მუნიციპალიტეტების სოფლებს.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განაწილების არეალში 2023 წელს დარეგისტრირდა 26 026 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი, 2023 წლის ბოლოსთვის მდგომარეობით დასრულდა - 18 174 მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება. 2022 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალს დაემატა რამდენიმე ათეული დასახლებული პუნქტი, მათ შორის არის ხელვაჩარის, ქობულეთის, წალენჯიხის, ჩხოროწყუს, ხობის და დუშეთის მუნიციპალიტეტები.

### მიერთების განაცხადების სტატისტიკა

კომპანია	2023 წელი	2022 წელი
შპს „თბილისი ენერჯი“	7 611	10 399
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	26 026	12 333
სს „საქორგაზი“	10 324	2 975
სს „თელავგაზი“	312	249

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი კომპანიებიდან წარმოდგენილი ყოველწლიური სტატისტიკა მოწმობს, რომ გასულ წლებთან შედარებით გაზგამანაწილებელ კომპანიებში ქსელზე მიერთების მიმართვიანობამ (განაცხადების რაოდენობა) მცირედით იკლო. თუმცა, კომპანიებში აღნიშნული პროცესი ინარჩუნებს მანამდე არსებულ ინტენსივობას იმ გაგებით, რომ მიერთების განაცხადების რეგისტრაცია ხორცილდება განაცხადების რაოდენობის მიხედვით, რომელშიც ბუნებრივად შედის ე.წ „ერთობლივი“ განაცხადები, ანუ მრავალბინიანი შენობების გაზიფიკაციის განაცხადები. შესაბამისად, იზრდება აბონენტების რაოდენობა მრავალბინიანი შენობების ხარჯზე, ანუ მისაერთებელი აბონენტების საერთო რაოდენობა მნიშვნელოვნად არ იცვლება, ასევე ხდება შესასრულებელი სამუშაოების მოცულობის შემთხვევაშიც.

## მისაერთებელი აბონენტების სტატისტიკა

კომპანია	2023 წელი	2022 წელი
შპს „თბილისი ენერჯი“	32 058	33 720
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	46 410	23 451
სს „საქორგაზი“	13 004	6 900
სს „თელავგაზი“	474	342

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური თვითმმართველ ქალაქებში (თბილისი, რუსთავი, ქუთაისი, ფოთი და ბათუმი) და 0-6 მკ 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.

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 საქართველოს მთავრობას კვლავ წარედგინოს საკითხები გაზიფიკირების გეგმის განახლების და მასში ახალი სოფლების და დასახლებული პუნქტების დამატების შესახებ, გაზიფიკაციის პროცესის მიღმა დარჩენილი სოფლებისა და დასახლებული პუნქტების პრობლემის მოგვარების მიზნით.

**ახალი მომხმარებლის მიერთება არასალიცენზიო ტერიტორიებზე, ან განამაწილებელი ქსელიდან დადგენილზე მეტი დაშორებით.**

2023 წელს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა განიხილა დედაქალაქის ახალ ტერიტორიულ საზღვრებში მოსახლეობის გაზიფიკაციის სხვადასხვა შემთხვევები. მაგალითად, აღსანიშნავია ქ. თბილისი, გლდანში, წყაროსუბნის ტერიტორიაზე მდებარე, ახალი დასახლების გაზიფიკაციის საკითხი. ვინაიდან, შპს „თბილისი ენერჯის“ გაზის გამანაწილებელი ქსელი არ არის მოწყობილი ახლომდებარე ტერიტორიაზე კომპანია უარს აცხადებს მომხმარებლების მის ქსელზე მიერთებაზე, კომპანიამ მოითხოვა ბუნებრივი გაზის ქსელების მშენებლობა მომხმარებლების მიერ, მათივე ხარჯებით.

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი კომპანიები ვალდებული არიან, უზრუნველყონ მომხმარებელთა მიერთება, თუ ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელი მისაერთებელი ობიექტებიდან განთავსებულია არაუმეტეს 300 მეტრის რადიუსში. სხვა შემთხვევაში აღნიშნული წარმოადგენს არარეგულირებად მიერთებას. მოსახლეობას იგივე პრობლემა აქვს წყალმომარაგება/წყალარინების ქსელებთან დაკავშირებითაც.

\* 25 ოჯახის განცხადების საფუძველზე მივმართეთ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუნდ“ და შპს „თბილისი ენერჯის“, კომპანიებიდან მიღებული ინფორმაციით, ქ. თბილისი, გლდანი, წყაროთუბანში, მათ საცხოვრებელ ტერიტორიაზე არ არის განვითარებული წყალმომარაგება/წყალარინების ქსელები, ასევე გაზმომარაგების ქსელი, უახლოესი ქსელები (ბუნებრივი გაზი და წყალმომარაგება) განთავსებულია დაახლოებით - 1 კმ-ში, ხოლო წყალარინების (კანალიზაციის) ქსელი - 1.7 კმ-ში.

ვინაიდან, აღნიშნული მიერთებები წარმოადგენს არარეგულირებად მიერთებებს, მოსახლეობის მოთხოვნის დაკმაყოფილება ვერ ხორციელდება. მოცემულ ეტაპზე წყაროთუბანის მოსახლეობას მხოლოდ იმის უფლება აქვს, რომ კოლექტიური განცხადებით მიმართონ აღნიშნულ კომპანიებს, წარუდგინონ უძრავი ქონების საკუთრების უფლების დამადატურებელი დოკუმენტაცია და მოითხოვონ სათანადო ტექნიკური პირობის გაცემა, საკუთარი ხარჯებით მოამზადონ გაზმომარაგების ქსელის პროექტი, აიღონ საჭირო ნებართვები და განახორციელონ ყველა სამუშაო, რაც საჭიროა გაზმომარაგების ქსელის მშენებლობისათვის.

ზემოაღნიშნული პროცესი დაკავშირებულია საკმაოდ დიდ თანხებთან, რაც მოსახლეობის განმარტებით მათ არ გააჩნიათ. სხვაგვარად, არსებული პრობლემის მოგვარებისათვის საჭიროა მასში ჩაერთონ ადგილობრივი თვითმმართველობისა და სახელმწიფო ორგანოები, რათა უზრუნველყონ ტერიტორიის განაშენიანება და მოსახლეობას აღნიშნულის შემდეგ მიეცეს კომუნალური მომსახურებების მიღების შესაძლებლობა.

\* მიერთების პროცესში პრობლემები დაფიქსირდა სხვა ტერიტორიებზეც. ერთერთი ასეთი იყო სოფელი გლდანი, აკ. წერეთლის ქუჩა. მომხმარებელმა წარადგინა წერილობითი განაცხადი გაზიფიცირების შესახებ, რის შემდეგაც ქსელზე მიერთებაზე განუცხადეს უარი - დაახარვეხეს, რადგან, „განაცხადში მითითებული საკადასტრო ერთეულის მიმდებარე ტერიტორიაზე შპს „თბილისი-ენერჯი“ არ ახორციელებს ბუნებრივი გაზის განაწილებას,“ ანუ არ ეკუთვნის შპს „თბილისი-ენერჯი“ სალიცენზიო არეალს.

უნდა აღინიშნოს, რომ მითითებულ ტერიტორიაზე არსებული ზოგი საკადასტრო ერთეული აღმოჩნდა ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიით დადგენილი არეალების მომიჯნავე ტერიტორიებზე, თუმცა, არ შედის არცერთი კომპანიის სალიცენზიო არეალში. იმავე საფუძველით, ასეთი კატეგორიის მომხმარებლების საკუთარ ქსელზე მიერთებაზე უარი განაცხადა მეორე განაწილების ლიცენზიატმაც - შპს „ყამარი-მ“-მა.

საკითხი დაისვა მარეგულირებელი კომისიის წინაშე, მაგრამ მომხმარებელს უარი ეთქვა ქსელზე მიერთებაზე, ვინაიდან, კომისიის პოზიციით კანონმდებლობით დადგენილი წესით ლიცენზიის მოპოვებამდე (ან მის მოდიფიცირებამდე) ვერ განხორციელდება მითითებული უძრავი ქონების



ქსელზე მიერთება. ზემოაღნიშნულ საკითხებზე ინტენსიურად მუშაობდა ენერგომბუდსმენის სამსახური 2018-2019, ასევე 2022 წლებში, რაც ასახული არის გასული წლების ანგარიშებში. მაშინ ჩვენი სამსახურის, ასევე, კომისიის ჩართულობით ხდებოდა გარკვეული შეთანხმებები კომპანიებს შორის და მომხმარებლებისათვის სასარგებლო გამოსავლის მოძიება.

ამასთან, ბოლო წლების პრაქტიკამ აჩვენა, რომ სამშენებლო სექტორში გარკვეული რეგულაციების არარსებობამ, რიგ შემთხვევებში კი არსებული კანონმდებლობის მოთხოვნების უხეშმა დარღვევამ შექმნა სირთულეები გაზომვარეგების სექტორშიც. ზოგმა კომპანიამ დაიწყო საკუთარი ქსელების გაფართოება საკუთარი განაწილების არეალის მიმდებარე ტერიტორიებზე, შეიჭრნენ სხვა კომპანიების განაწილების არეალებში, ერთიდაიგივე ტერიტორიებზე გაიყვანეს პარალელური ქსელები და სხვა, რასაც ბუნებრივად მოჰყვა მარეგულირებელი ორგანოების მკაცრი რეაგირება და სანქციები, კომპანიებს მიეცათ გაფრთხილებები და შესაბამისად, ისინი ბოლო პერიოდში ცდილობენ, დაიცვან საკუთარი განაწილების არელების საზღვრები და არ დაარღვიონ სალიცენზიო პირობები.

### **ბუნებრივი გაზის ქსელზე მიერთების ვადების საკითხი. ქსელის მოწყობა და ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყება.**

2023 წელს ენერგომბუდსმენის სამსახური აქტიურ კონსულტაციებს უწევდა მომხმარებლებს ქსელზე მიერთების საკითხებზე. მათ შორის, როგორც სამართლებრივ საკითხებზე, ასევე ტექნიკურ საკითხებზეც. ხოლო ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების და გაზის მიწოდების საკითხებზე შემოსული დავების უმეტესი ნაწილი დადებითად გადაწყდა. მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება განხორციელდა დადგენილი წესების მიხედვით.

მიერთების საკითხები ნაწილობრივ დაკავშირებული იყო ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების ვადების დარღვევასთან, თუმცა, განცხადებების რაოდენობა მნიშვნელოვნად შემცირდა გასულ წლებთან შედარებით. 2021 წლის 30 სექტემბერს კანონმდებლობაში კომისიის მიერ გახორციელდა ცვლილებები და მიერთების ვადები გაიზარდა 40-დან 60 სამუშაო დღემდე, რაც კომპანიებისათვის წარმოადგენს დამატებით გარანტიას, თუმცა, იშვიათ შემთხვევებში მაინც იჩინა თავი მიერთების ვადების დარღვევამ, ან მიერთების პროცესის დასრულების შემდეგ, გაზის ჩართვის ვადების გაჭიანურებამ.

ბუნებრივი გაზის მიერთების პროცესი ხშირად არის შეჩერებული მის ბოლო ეტაპზე, როდესაც უნდა განხორციელდეს მისი დასრულება - აღრიცხვის კვანძის მოწყობა და მისი გადალუქვა. ხოლო სტანდარტული ფორმის განაცხადის შემთხვევაში, როცა დარჩენილია მომხმარებლის შიდა ქსელის შემოწმება და ბუნებრივი გაზის მიწოდების დაწყება. ასეთი პროცედურის განხორციელებისათვის კომისიის მიერ განსაზღვრულია 5 სამუშაო დღე მომხმარებლის წერილობითი მიმართვიდან, რაზეც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს სათანადო ინფორმაცია. ამ

მხრივ, ენერგომომზადების სამსახურის მიერ გაგზავნილი რეკომენდაციებით მიერთების ყველა პროცესი მოკლე ვადებში დასრულდა და მომხმარებლებს მიეწოდათ ბუნებრივი გაზი.

2023 წელს აღარ დაფიქსირებულა განცხადებები ბუნებრივი გაზის ქსელზე ახალი მომხმარებლების მიერთების საწყის ეტაპზე, უშუალოდ განაცხადის შევსების დროს გარკვეული სახის პრობლემების არსებობის შესახებ, რაც დაკავშირებული იყო განაცხადების ფორმების სწორ და სრულყოფილ შევსებასთან, განაცხადებზე დოკუმენტაციის (დანართების) დართვასთან და სხვა. კომპანიები და მათი სერვისცენტრები ამ ეტაპზე კვალიფიციურ კონსულტაციებს იძლევიან მოცემულ საკითხებზე და ზუსტ ინფორმაციას აწვდიან მომხმარებლებს, განაცხადების შევსების წესებისა და მიერთების პროცედურების თაობაზე.

### **მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსების მიერთების საკითხები. მომხმარებლის შიდა ქსელის მოწყობა/რეკონსტრუქცია.**

2023 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა განიხილა გასულ წლებში აშენებული მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსების ბუნებრივი გაზის ქსელზე მიერთების საკითხები, კერძოდ, მოსახლეობის მიერ წარდგენილი ერთობლივი განაცხადების დახარვეზების შემთხვევები, სადაც განაცხადის დახარვეზების საფუძველს წარმოადგენს მიერთების საფასურის სრულად გადაუხდელობა. საქმე ეხება ე.წ. „დაუსრულებელ მშენებლობებში“ ბუნებრივი გაზის შეყვანას, სადაც სამშენებლო კომპანიის მიერ სრულად არ არის შესრულებული ვალდებულებები (კორპუსები არ არის ექსპლუატაციაში მიღებული) და რასაც მოსახლეობა ცდილობს თავისი ძალებით.

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2009 წლის 9 ივლისის №12 დადგენილებით დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ თანახმად, ახალი ობიექტის მშენებლობის შედეგად, როდესაც ადგილი აქვს ორი ან ორზე მეტი ახალი მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებას (ანუ მრავალბინიანი შენობა), მიერთების მსურველი (განმცხადებელი) ვალდებულია, განაწილების ლიცენზიატს მიმართოს ერთობლივი განაცხადით და ამ განაცხადის წარდგენამდე, წინასწარ სრულად გადაიხადოს გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური. საფასურის ოდენობა განისაზღვრება ბინების საერთო რაოდენობა გამრავლებული 800 ლარზე.

მოსახლეობა განმარტავს, რომ ისინი ვერ ახერხებენ მიერთების საფასურის სრული მოცულობით გადახდას (ვერ იკრიბება თანხები, ადგილზე არ არიან მობინადრეები, ზოგი უცხოელია და იმყოფებიან საზღვარგარეთ, და სხვა) და ხშირად ინდივიდუალური, ან ერთობლივი განაცხადებით მიმართავენ კომპანიებს, რომლებიც ასეთ განაცხადებს ახარვეზებენ და აღნიშნული კანონიერია. პრობლემის გადასაჭრელად საჭიროა სხვა მიდგომები და ფინანსების (ინვესტორის) მოძიება, როგორც ბოლო წლებში ახორციელებს დედაქალაქის მერია. მსგავსი მიდგომა ალბათ უნდა დაინერგოს სხვა რეგიონებშიც, მათ შორის ბათუმშიც, საიდანაც მივიღეთ მობინადრეების განცხადება.

დედაქალაქში ინტენსიურად მიმდინარეობს ახალი მრავალსართულიანი (მრავალბინიანი) შენობების მშენებლობა და პარალელურად, ინფრასტრუქტურისა და მათი გაუმჯობესებისათვის საჭირო ქსელების მშენებლობა. რამდენიმე სამშენებლო კომპანიამ მოაწყო ახლადამშენებული კორპუსების ცენტრალური, ცხელი წყლით გათბობის თანამედროვე სისტემები, რაც წარმოადგენს წინგადადგმულ ნაბიჯს თანამედროვე სისტემებზე გადასვლის და ენერგოეფექტურობის მიმართულებით.

დაფიქსირდა შემთხვევა, როცა შემდგომში სამშენებლო კომპანიამ ასეთი გაუმჯობესების სისტემებზე (ე.წ. საქვანეს ქსელზე) თვითნებური სამუშაოები აწარმოა და ჩათვალა, რომ თუ ტექნიკური პირობით განსაზღვრული სიმძლავრე საკმარისია, მას უფლება ჰქონდა კორპუსის მოსახლეობაც მოემარაგებინა ბუნებრივი გაზით, მოეწყო აღრიცხვის სისტემები და სხვა, რადგან სამუშაოებს აწარმოებდა კორპუსის მფლობელობაში არსებულ ქსელზე, ხოლო მოსახლეობა ამ შემთხვევაში წარმოადგენდა მის ქვეაბონენტებს.

ენერგომბუდსმენის სამსახური სრულად იზიარებს კომპანიის პოზიციას ამ შემთხვევაში ბუნებრივი გაზის შეწყვეტის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებაზე. ვინაიდან, თვითნებურად არის ჩატარებული კორპუსში არსებული საცხოვრებელი ბინების გაზიფიცირება, კანონმდებლობის, ტექნიკური ნორმების და უსაფრთხოების მოთხოვნების დარღვევით. მეორე, სამშენებლო კომპანიას არ აქვს უფლება, ბუნებრივი გაზის ქსელებზე მიიღოს ტექნიკური გადაწყვეტილებები, მისი შეხედულებისამებრ დააერთოს აბონენტები (ან ქვეაბონენტები) და ახალი გაზის სისტემები, რადგან აღნიშნული წარმოადგენს განაწილების ლიცენზიატის ექსკლუზიურ უფლებამოსილებას და მისი უშუალო პასუხისმგებლობის საგანს.

რაც შეეხება მომხმარებლების შიდა ქსელების მოწყობას და მასთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის წარმოებას, მარეგულირებელი კომისიის მიერ სათანადო სტანდარტების შემოღებამ ხელი შეუწყო შიდა ქსელების ტექნიკურ მდგომარეობასთან და მათ გამართულობასთან არსებული პრობლემების მოგვარებას და კომპანიებსა და მომხმარებლებს შორის მუდმივი გაურკვევლობის დასრულებას. ამ მხრივ განცხადებების რაოდენობაც საკმაოდ იშვიათია და ხშირად შემოვიფარგლებით ზეპირი კონსულტაციებით.

მოცემულ ეტაპზე აქტუალურ საკითხად რჩება საცხოვრებელ ბინებში არასტანდარტული წესით მოწყობილი გაყვანილობის - გაზის ე.წ. „რეზინქსოვილის მილების“ თანამედროვე სისტემებით (გაზის გაყვანილობით) ჩანაცვლების საკითხი. განაწილების ლიცენზიატები 2023 წელს განხორცილებული გეგმურ-გამაფრთხილებელი შემოწმებებისას აქტიურად აფრთხილებდნენ მომხმარებლებს ასეთი ქსელების შეცვლის აუცილებლობის შესახებ. ენერგომბუდსმენის ჩართულობით განისაზღვრა გონივრული ვადები აღნიშნულის შესრულებისათვის, რათა, განსაკუთრებით ზამთრის პერიოდში, თავიდან ყოფილიყო აცილებული ოჯახებისათვის ბუნებრივი გაზის შეწყვეტა.

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 ბუნებრივი გაზის სექტორში, ტექნიკური და უსაფრთხოების საკითხებზე.

## **ხანდაზმული დავალიანებების და უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხების ჩამოწერა**

**ბუნებრივი გაზის ხანდაზმული და უსაფუძვლო დავალიანებების ჩამოწერა/კორექტირება. დეპოზიტების დარიცხვის კანონიერების შემოწმება.**

ხანდაზმული დავალიანებების (ანუ, საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით სამ წელზე მეტი ვადის ვალდებულების) ჩამოწერის თხოვნით, 2023 წელს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს მიმართა სხვადასხვა ბუნებრივი გაზის სექტორში მოქმედი კომპანიების აბონენტებმა, რაზეც გაიგზავნა სათანადო რეკომენდაციები. შპს „თბილისი ენერჯი“ ბოლო წლების განმავლობაში ენერგომბდსმენის თითქმის ყველა შუამდგომლობას თუ რეკომენდაციას უპირობოდ აკმაყოფილებს ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერის თაობაზე. აღსანიშნავია, რომ ამ კომპანიის მიმართ გასულ წლებში არსებული ძველი დავალიანებების ჩამოწერაზე განცხადებები ერთეულ შემთხვევებამდე არის შემცირებული.

ხანდაზმული დავალიანების ჩამოწერის საკითხებზე 2023 წელს საზოგადოებრივმა დამცველმა ასევე რეკომენდაციებით მიმართა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზს“, სს „საქორგაზს“ და შპს „თელავგაზს.“ რეგიონებიდან შემოსულ განცხადებებზე საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების შესრულებაზე აღნიშნულმა კომპანიებმა უარი განაცხადეს. შესაბამისად, საკითხები გადაწყვეტილებების მისაღებად გადაეცა მარეგულირებელ კომისიას, რომელმაც მიიღო დაუსწრებელი გადაწყვეტილებები, რითაც მომხმარებლებს ჩამოეწერათ ხანდაზმული დავალიანებები.

ხანდაზმული დავალიანებების ჩამოწერის საკითხების გარდა, საანგარიშო წელს ენერგომბდსმენის სამსახურმა განიხილა უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხების ჩამოწერისა და კორექტირების (შესწორების) საკითხებიც. შეუსაბამოდ მაღალი დარიცხვები აღრიცხული იყო რამოდენიმე ათეული წლის წინ ე.წ. „გაუქმებულ“ აბონენტებზე და მათ მრიცხველებზე. კომპანიის განმარტებით, მრიცხველები განთავსებული იყო მომხმარებლის მფლობელობაში

არსებულ ტერიტორიაზე და მისგან დამოუკიდებელი მიწებების გამო, ხანგრძლივი პერიოდის განმავლობაში ვერ ხერხდებოდა კომპანიის წარმომადგენლების მიერ ტერიტორიაზე შესვლა და ჩვენების აღება. თუმცა, აღნიშნულის დამადასტურებელი მტკიცებულებები წარმოდგენილი არ ყოფილა.

\* დამცველის სამსახურის შეამდგომლობით მოიხსნა ერთ-ერთი ასეთი ობიექტის გაზის მრიცხველი და გაიგზავნა აკრედიტებულ ორგანიზაციაში (ლაბორატორიაში) შესამოწმებლად. წარმოდგენილი პასუხის მიხედვით, გამოკვლევაზე ბუნებრივი გაზის მრიცხველის დამოწმება სსიპ „საქართველოს სტანდარტების და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოში“ ვერ ჩატარდა, რადგან „აღნიშნული ტიპის მრიცხველის დამამტკიცებელ სერტიფიკატს გაუვიდა მოქმედების ვადა და ამოღებულია სახელმწიფო რეესტრიდან.“

წარმოდგენილი დოკუმენტაციით დადგინდა, რომ მოხსნილი მრიცხველი წარმოადგენს რუსული წარმოების ბუნებრივი გაზის BK-G4 ტიპის მრიცხველს, რომელიც გამოშვებული იყო 2006 წელს რუსეთის ფედერაციაში, შპს „ელსტერ გაზელექტრონიკის“ მიერ. საინტერესოა, რომ ხსენებული გაზის მრიცხველზე თავდაპირველად უშუალოდ შპს „თბილისი ენერჯის“ მეტროლოგიის სამსახურმა გასცა უარყოფითი დასკვნა. კერძოდ:

- მრიცხველზე არსებული ბრჯენი მთელია, კამერის მილყელის თვალით ხილულ ნაწილში დაზიანებები არ შეიმჩნევა. მრიცხველის კორპუსი, ხუფი და ბერკეტები დაზიანებულია;
- სამსახურის ბუნებრივი აირის მრიცხველების დასამოწმებელი სტენდის ატესტაციის შედეგები არ იძლევა შესაძლებლობას დამოწმდეს აღნიშნული ნომინალის მქონე მრიცხველი;
- სამსახურის ბუნებრივი აირის მრიცხველების დასამოწმებელ სტენდზე არ ხერხდება წარმოდგენილი კონსტრუქციის მრიცხველის დამოწმება;
- აღნიშნული ტიპის მრიცხველის დამამტკიცებელ სერტიფიკატს გაუვიდა მოქმედების ვადა და ამოღებულია სახელმწიფო რეესტრიდან.

„პროდუქტის უსაფრთხოებისა და თავისუფალი მიმოქცევის კოდექსის“ 79-ე მუხლის თანახმად, „დაკანონებული გაზომვის საშუალება“ არის გაზომვის საშუალება, რომელიც ექვემდებარება სავალდებულო შესაბამისობის შეფასებას ან მეტროლოგიურ კონტროლს. ამავე კოდექსის 86-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, „სახელმწიფო (ეროვნული) ეტალონები და დაკანონებული გაზომვის საშუალებების ტიპები რეგისტრირებული უნდა იქნეს სახელმწიფო რეესტრში, რომელსაც აწარმოებს სააგენტო.“

სსიპ „საქართველოს სტანდარტების და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს“ ოფიციალურ ვებ-გვერდზე - [www.geostm.ge](http://www.geostm.ge) განთავსებული „დაკანონებული გაზომვის საშუალებების სახელმწიფო რეესტრის“ თანახმად, რუსეთის ფედერაციის წარმოების ბუნებრივი გაზის მოცულობით დიაფრაგმულ BK-G (1.6; 2.5; 4) ტიპის მრიცხველების, რომლებიც გამოშვებულია შპს „ელსტერ გაზელექტრონიკის“ მიერ, დამამტკიცებელ №191-05 სერტიფიკატს 2008 წლის პირველ იანვარს ამოეწურა მოქმედების ვადა და მისი გამოყენება, შესაბამისად მისი დამოწმებაც აღარ ხორციელდება.

კომისიამ სწორად იმსჯელა და არ გაიზიარა კომპანიის პოზიცია, რომ ბუნებრივი გაზის მრიცხველი განთავსებული იყო მომხმარებლის ტერიტორიაზე და ამის გამო ხანგრძლივი პერიოდის განმავლობაში ვერ ახერხებდა ჩვენების აღებას. ვინაიდან, გაზის ქსელი და აღრიცხვის კვანძი მოწყობილია თვითონ (წინამორბედი - შპს „ყაზტრანსგაზ თბილისის“) კომპანიის მიერ ძნელად მისადგომ (შესამჩნევ) ადგილზე. შესაბამისად, მთელი ამ პერიოდის განმავლობაში მისი აღმოჩენა და მრიცხველზე აღრიცხვის წარმოება წარმოადგენდა განაწილების ლიცენზიატის ვალდებულებას.

კომპანიის მიერ არ იყო წარმოდგენილი არცერთი მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა, რომ მომხმარებელს წარედგინა მოთხოვნა დამატებითი ინფორმაციის წარდგენაზე, განსახორციელებელ შემოწმებაზე (მათ შორის, ყოველწლიურ გეგმურ შემოწმებაზე), ან მის ტერიტორიაზე დაშვებაზე, რაც მომხმარებელმა არ შეასრულა, ან განზრახ არ დაუშვა კომპანიის წარმომადგენლები ობიექტის შემოწმებაზე.

ამასთან, მომხმარებელთან ბუნებრივი გაზის მრიცხველის მოწყობის (დადგმის) აქტისა და საწყისი ჩვენების ამსახველი დოკუმენტები არ მოიპოვებოდა, ხოლო უძრავი ქონების მესაკუთრე და შესაბამისად აბონენტი წლების წინ ისე იყო შეცვლილი, რომ მონაცემთა ბაზაში არაფერი იყო დაფიქსირებული, რაც სრულიად შეუძლებელს ხდიდა განხორციელებული დარიცხვის საფუძვლიანობისა და სისწორის შემოწმებას.

კომისიამ დამატებით განმარტა, რომ კომპანია ვალდებულია, მოხმარებული გაზის აღრიცხვა აწარმოოს ისეთი ბუნებრივი გაზის მრიცხველით, რომელიც დასაშვებია გამოსაყენებლად საქართველოს კანონმდებლობით, უზრუნველოს მისი შეუფერხებლად ფუნქციონირება და გამართული (მოწესრიგებული) აღრიცხვიანობა. შესაბამისად, კომისიამ მიიჩნია, რომ კომპანიის მიერ განხორციელებული დარიცხვა არ შეესაბამებოდა „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესებს“ და დარღვეული იყო საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნები, რის გამოც მომხმარებელს ჩამოეწერა უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხები.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს და მარეგულირებელ კომისიას 2023 წელს მომართავდნენ ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლები ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატების მხრიდან დეპოზიტების (თანხის წინასწარ კომპანიის ანგარიშზე – დეპოზიტზე განთავსება) დარიცხვასთან დაკავშირებით.

საყოფაცხოვრებო მომხმარებლების განცხადებები ძირითადად ეხება გადახდების დაგვიანების (3-ჯერ, ან უფრო მეტჯერ) გამო დეპოზიტების დარიცხვას. რასაც მომხმარებლები იღებენ მოკლე ტექსტური შეტყობინებების გაგზავნით. მოქმედი კანონმდებლობით საჭიროა მომხმარებელთა ინფორმირება – წინასწარი გაფრთხილება დეპოზიტის მოსალოდნელი დარიცხვის შესახებ, რაც კომპანიებისაგან ხშირად არ სრულდება და აღნიშნული წარმოადგენს დეპოზიტის დარიცხვის გაუქმების საფუძველს. არის შემთხვევები, როდესაც კომპანიები წინასწარი გაფრთხილების არარსებობას მიაწერენ ტექნიკურ ხარვეზებს, თუმცა, თუ კომპანიისაგან ვერ სრულდება კანონმდებლობის მოთხოვნები, მაშინ აღნიშნული არ შეიძლება გახდეს დეპოზიტების დარიცხვის საფუძველი.

არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლების განმარტებით, მიუხედავად იმისა, რომ ბუნებრივი გაზის გადასახადებს ყოველთვიურად იხდიან დროულად და სრულად, ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატები უძრავი ქონების დროებით სარგებლობის (ქონების იჯარის, ქირავნობის და სხვა საფუძვლების) გამო არიცხავენ დეპოზიტებს, რისი უფლებაც მინიჭებული აქვთ კომპანიებს, თუმცა, აქაც აუცილებელია დროებით სარგებლობის სამართლებრივი შინაარსის გარკვევა, სათანადო დოკუმენტაციის შესწავლა და დარიცხვის პროცედურების დაცვა. ამასთან, კომპანიებმა არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლებს უნდა განუმარტონ, რომ უფლება აქვთ დარიცხული დეპოზიტი შეცვალონ საბანკო გარანტიით, ან უზრუნველყოფის სხვა მისაღები მექანიზმით.

დამცველის სამსახური რეკომენდაციას უწევს კომპანიებს, არასრული შეფასების და ნორმების ცალსახა განმარტებების საფუძველზე არ მოახდინონ მნიშვნელოვანი საკითხების განხილვა და არ დანერგონ არასწორი პრაქტიკა. დარიცხვებთან, მათ შორის დეპოზიტებთან დაკავშირებით, მომხმარებელთა განცხადებებისა თუ პრეტენზიების შესწავლა ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში უნდა მოხდეს ინდივიდუალურად. მათ უნდა გამოიკვლიონ საქმის ვითარებასთან დაკავშირებული ყველა გარემოება. ბუნებრივი გაზის მოხმარების თავისებურებები და სხვა საკითხები, რაც აუცილებელია სწორი გადაწყვეტილებების მისაღებად.

## **ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება**

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

ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების გამო 2023 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. ხოლო ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების გამო მიყენებული ზიანის და განხორციელებული დარიცხვების კანონიერების შესწავლას ახდენს ენერგომომზადების სამსახური, რაზეც გასცემს შესაბამის რეკომენდაციებსა და დასკვნებს.

ამასთანავე მომხმარებელს უფლება აქვს, მოითხოვოს საზოგადოებრივი დამცველის სამართლებრივი დახმარება საქმის განხილვის ნებისმიერ ეტაპზე, მათ შორის, ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის დადგენილებების კანონიერების განხილვისა და საკითხის გადაწყვეტის დროს, ასევე მოითხოვოს, რომ საზოგადოებრივმა დამცველმა წარმოადგინოს მომხმარებელი მარეგულირებელი კომისიის საჯარო სხდომაზე დადგენილების კანონიერების საკითხის გადაწყვეტის დროს.

წარმოდგენილი მონაცემების მიხედვით 2023 წელს შპს „თბილისი-ენერჯის“ მიერ საქართველოს ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა კოდექსის 96<sup>1</sup> მუხლის საფუძველზე შედგა 1 033 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი. საანგარიშო წელს განხილული სამართალდარღვევის საქმეებიდან, საქმისწარმოება შეწყდა 720 საქმეზე, აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით შეწყვეტილია - 694 საქმე. აღნიშნულ შემთხვევებში მომხმარებლებს არ დაეკისრათ რაიმე სახის პასუხისმგებლობა. ერთი სამართალდარღვევის ოქმი დღეის მდგომარეობით განხილვის პროცესშია.

სს „საქორგაზის“ ინფორმაციით, 2023 წელს უფლებამოსილი პირებისაგან შედგა 1 161 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი. აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით არცერთი საქმე არ შეწყვეტილა.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ მიერ 2023 წლის განმავლობაში შედგა 3 745 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, აქედან, ადმინისტრაციული საქმე შეწყდა 849 საქმეზე. როგორც ამ მონაცემებით დგინდება რეგიონების მასშტაბით 2023 წელს, გასულ წელთან შედარებით შეინიშნება ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების ოქმების კლება. შპს „თელავგაზის“ ინფორმაციით, ქალაქ თელავის მასშტაბით 2023 წელს უფლებამოსილი პირებისაგან შედგა 171 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი. აქედან, სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით შეწყდა ერთი საქმე.

### ადმინისტრაციული ოქმების სტატისტიკა

კომპანია	2023 წელი	2022 წელი
შპს „თბილისი ენერჯი“	1033	1084
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	3745	9679
სს „საქორგაზი“	1161	2329
სს „თელავგაზი“	171	176

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.

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 მოაწიოს 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.

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.

2023 წელს ასეთი დავალიანებების გადანაწილებაზე გაგზავნილი წინადადებები კომპანიების მიერ თითქმის მთლიანად დაკმაყოფილდა და ხშირად წინასწარი შენატანების (რომელიც რიგ შემთხვევებში შეადგენს მთლიანი დავალიანების 40%-ს) გარეშე მოახდინეს დავალიანებების გადანაწილება. შესაბამისად, მომხმარებლებს კომპანიასთან შეთანხმებით მათთვის მისაღები და შეღავათიანი პირობებით გადაუნაწილდათ დავალიანებები და ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარებისათვის დარიცხული თანხები.

იყო გამონაკლისი შემთხვევებიც, სადაც კომპანიებმა წინასწარი შენატანების აუცილებლობა მომხმარებლების მხრიდან აქამდე არსებული გადანაწილების ხელშეკრულების დარღვევით ახსნეს, რაც გარკვეულწილად გასაგებია.

## ბუნებრივი გაზის ტარიფების დადგენა

**ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები. ტარიფების ცვლილებები.**

2022 წლის დეკემბერში მარეგულირებელმა კომისიამ ბუნებრივი გაზის სექტორში ახალი საყოფაცხოვრებო ტარიფები დაუდგინა გაზის მსხვილ ლიცენზიატებს - შპს „თბილისი ენერჯის“, შპს „სოკარ ჯორჯია გაზს“ და სს „საქორგაზს.“ ტარიფების მოქმედების ვადად განისაზღვრა 2023 წლის 1 იანვრიდან 2025 წლის 31 დეკემრამდე პერიოდი. ამდენად, ამ დროისათვის ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფის განაკვეთები დღე-ს ჩათვლით შეადგენს:

შპს „თბილისი ენერჯი“	53.971 თეთრი/მ <sup>3</sup> ;
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	56.928 თეთრი/მ <sup>3</sup> ;
სს „საქორგაზი“	56.990 თეთრი/მ <sup>3</sup> .

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 იმავე პერიოდში ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფები (ზედა ზღვარი) დაუდგინა დედაქალაქის ტერიტორიაზე მოქმედ სხვა განაწილების ლიცენზიატებსაც. ტარიფების მოქმედების ვადად განისაზღვრა იგივე, 2023 წლის 1 იანვრიდან - 2025 წლის 31 დეკემბრამდე პერიოდი. აღნიშნული ტარიფების განაკვეთები 2023 წელს ფაქტობრივად დარჩა უცვლელი და დღგ-ს ჩათვლით შეადგენს:

სს „ენერგოკავშირი“	57.972 თეთრი/მ <sup>3</sup> ;
შპს „ვარკეთილარი“	57.061 თეთრი/მ <sup>3</sup> ;
შპს „დიდი დილომი“	57.034 თეთრი/მ <sup>3</sup> ;
შპს „ყამარი მ“	50.994 თეთრი/მ <sup>3</sup> ;

ბუნებრივი გაზის ტარიფები დაუდგინდათ ასევე იმ კომპანიებს, რომლების ბუნებრივ გაზს მოსახლეობას აწვდიან სხვადასხვა რეგიონებში და დასახლებულ პუნქტებში. ტარიფების მოქმედების ვადად განისაზღვრა იგივე პერიოდი. საყოფაცხოვრებო ტარიფების განაკვეთები ფაქტობრივად დარჩა უცვლელი და დღგ-ს ჩათვლით შეადგენს:

სს „საჩხერეგაზი“	55.276 თეთრი/მ <sup>3</sup>
შპს „თელავგაზი“	58.863 თეთრი/მ <sup>3</sup> ;
შპს „დივიეს“	51.789 თეთრი/მ <sup>3</sup> ;
შპს „გასკო +“	53.349 თეთრი/მ <sup>3</sup> ;
შპს „ინტერ გაზი“	49.297 თეთრი/მ <sup>3</sup> ;
შპს „მამედ“	46.996 თეთრი/მ <sup>3</sup> ;
შპს „აკრიანი 2006“	51.000 თეთრი/მ <sup>3</sup> ;
შპს „ეს ჯი გაზი“	52.382 თეთრი/მ <sup>3</sup> ;
შპს „ჩირაღდანი“	54.002 თეთრი/მ <sup>3</sup> .

2023 წელს ცვლილება განიცადა მხოლოდ შპს „ეს ჯი გაზის“-თვის დადგენილმა საყოფაცხოვრებო ტარიფმა, რომელიც გაიზარდა დაახლოებით - 8 თეთრით. კომისიის განმარტებით, ტარიფის გაზრდა გამოწვეულია კომპანიის ინვესტიციების გაზრდით და გაზგამანაწილებელი ქსელის გაფართოებით (სოფლების დამატება), რაც გახდა საყოფაცხოვრებო ტარიფის კორექტირების საფუძველი.

ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები კი დერეგულირებულია და მომხმარებლებისათვის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების დადგენას ახორციელებენ თვით ამ სექტორში მოქმედი კომპანიები კომისიის მიერ განსაზღვრული წესებით, რომელიც

მომხმარებელთა სათანადო ინფორმირებით, ახალი ტარიფების გაცნობის წესისა და მათი საჯარო გამოცხადებით შემოიფარგლება.

თავის ანგარიშებში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური ყოველთვის აღნიშნავდა, რომ გასული წლები ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები მუდმივად ინარჩუნებდა ზრდის ტენდენციას და 2022 წლის ბოლოს (ანუ წინა საანგარიშო წელს) შპს „თბილისი ენერჯისათვის“ შეადგინა - 1.35 ლარი. ანალოგიურად ტარიფები გაზარდა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“ და მასთან დაკავშირებულმა კომპანიებმა (სს „საქორგაზი“, შპს „თელავგაზი“), არასაყოფაცხოვრებო ტარიფმა ამ დროისათვის შეადგინა - 1.38 ლარი. ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფის ზრდის მიზეზად საინფორმაციო საშუალებებში განთავსებულ განცხადებებში მითითებული იყო, რომ ტარიფების ზრდა განაპირობა საერთაშორისო ბაზარზე ბუნებრივი გაზის ფასების ზრდამ.

2023 წელი შეიძლება ითქვას, რომ იყო განსხვავებული წელი ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების მხრივ, რადგან ამ წელს კომპანიებმა მოახდინეს არსებული ტარიფების განაკვეთების გადახედვა და დაიწყეს არასაყოფაცხოვრებო ტარიფის შემცირება. შედეგად, 2023 წლის პირველი სექტემბრიდან არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები შემცირდა და მსხვილი განაწილების ლიცენზიატებისათვის დღე-ს ჩათვლით შეადგინა:

შპს „თბილისი ენერჯი“	1.24 ლარი/მ <sup>3</sup> ;
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	1.25 ლარი/მ <sup>3</sup> ;
სს „საქორგაზი“	1.25 ლარი/მ <sup>3</sup> .

ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებმა თავიანთ ოფიციალურ განცხადებებში განმარტეს, რომ ახორციელებენ ბუნებრივი გაზის იმპორტს და გადახდას აწარმოებენ აშშ დოლარში, მიმწოდებლების მიერ შესასყიდი ფასის შემცირების და ამასთან ერთად ეროვნული ვალუტის გამყარების გათვალისწინებით მათ მიიღეს გადაწყვეტილება, შეემცირებინათ ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფებიც.

კომპანიების მიერ მომხმარებლებისათვის განსაზღვრული ახალი არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების განაკვეთები საკმაოდ კარგი ცვლილებაა ტარიფების სამართლიანი დარეგულირებისკენ. თუმცა, აღნიშნული შესაძლებელია ისევ შეიცვალოს მოკლე ვადიან პერიოდებში, რადგან შპს „თბილისი ენერჯი“ და სოკარის კომპანიები აანონსებენ მცირედმატებას 1.29-მდე ლარი/მ<sup>3</sup> ფარგლებში, 2024 წლის იანვრიდან.

### **მომხმარებლის კატეგორიის ცვლილება. ზოგიერთი მომხმარებლის საყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანა.**

ენერგომომბუდსმენის სამსახურიდან ხშირად იგზავნება რეკომენდაციები, რომლებიც აზუსტებს იმ აუცილებელ პირობებს, რომლებიც დაადასტურებს ბუნებრივი გაზის მოხმარების

დანიშნულებას - საყოფაცხოვრებო, ან არასაყოფაცხოვრებო, მოხმარების დანიშნულების შეცვლას და შესაბამის ტარიფზე გადაყვანის წინაპირობებს, რასაც კომპანიები ძირითადად აკმაყოფილებენ.

საანგარიშო პერიოდში დაფიქსირდა ერთი შემთხვევა, როდესაც კომპანიამ უარი არ განაცხადა აბონენტის საყოფაცხოვრებო მომხმარებლად რეგისტრაციაზე, თუმცა, მომხმარებელს არ დაეთანხმა გარკვეულ პერიოდებში დარიცხული ბუნებრივი გაზის ღირებულების კორექტირებაზე საყოფაცხოვრებო ტარიფის მიხედვით, ანუ კომპანიამ არ დააკორექტირა ფასთა შორის სხვაობით დარიცხული თანხა. კომპანიის უარი ძირითადად დაეფუძნა იმ არგუმენტს, რომ არსებულ შენობაში აღმოაჩინეს წარწერები კარებებზე, ტურისტების ჩანთები და, აქედან გამომდინარე, ფართი სადავო პერიოდში წარმოადგენდა კომერციული დანიშნულების ობიექტს.

ზემოთ მითითებული გარემოებები და აღმრიცხველის მიერ კარებზე გარკვეული ნიშნების დაფიქსირება წარმოადგენს არასაკმარის მტკიცებულებას ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფით დარიცხვის მიზნებისათვის. ვინაიდან, სადავო თვის მომდევნო თვეში განხორციელებული შემოწმებით დადგინდა საპირისპირო მონაცემები - რომ ბუნებრივი გაზის მოხმარება ისევ ხორციელდებოდა საყოფაცხოვრებო დანიშნულებით. შესაბამისად, ენერგომომზადების სამსახურის შუამდგომლობით საკითხზე მარეგულირებელმა კომისიამ მიიღო დადებითი გადაწყვეტილება და კომპანიას დაევალა დარიცხული თანხების კორექტირება გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფის მიხედვით და ფასთა შორის სხვაობით დარიცხული თანხის ჩამოწერა.

## **ბუნებრივი გაზის სექტორის რეფორმა**

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

ევროპასთან ასოცირების ხელშეკრულების გაფორმებისა და სახელმწიფოს მიერ აღებული ვალდებულებების საფუძველზე გასულ წლებში საქართველოში დაიწყო ენერგოსექტორის რეფორმა, რომელიც გულისხმობს ევროკავშირის მე-3 ენერგეტიკული პაკეტის შესაბამისად ახალ საბაზრო პრონციპებზე 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 ელექტროენერჯის მიწოდებისა და განაწილების საქმიანობა. მომხმარებლებისათვის ელექტროენერჯის მიწოდება დამოუკიდებლად დაიწყო ორმა კომპანიამ შპს „თბილისის ელექტრომომწოდებელი კომპანია“ და შპს „ეპ ჯორჯია მიწოდება“, ხოლო ელექტროენერჯის 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 (უნივერსალურ) 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 ბუნებრივი გაზის ისეთი ბაზრის მოდელის ჩამოყალიბებას, რომელიც ხელს უწყობს მიზიდველი 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 ბაზარზე მუშაობა. 2022 წელს კომისიამ მიიღო „ბუნებრივი გაზის საცალო ბაზრის წესები“ და „ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელის წესები,“ რომელთა ამოქმედებაც თავდაპირველად განისაზღვრა 2023 წლის ივლისიდან. თუმცა, მისი ამოქმედება კვლავ გადაიდო 2025 წლის იანვრამდე. ეს წესები არეგულირებს საცალო ბაზარზე ბუნებრივი გაზის მიწოდებასა და მასთან დაკავშირებულ ურთიერთობებს, მათ შორის, ურთიერთობებს თავისუფალ მიმწოდებელს, 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 მოხმარებლებს, 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 ელექტროენერჯის სექტორშიც ახალ სისტემაზე გადასვლის პროცესი გარკვეული ხარვეზებით წარიმართა (იხ. ენერგომბუდსმენის 2021 წლის ანგარიში), მიუხედავად იმისა, რომ იქ მხოლოდ ორი მსხვილი ლიცენზიატი მოქმედებდა. ბუნებრივი გაზის სექტორში ამავე პერიოდში შესაძლებელია განხორციელდეს კიდევ რამდენიმე კომპანიის მსხვილ კომპანიებთან შერწყმა, რაზეც გავლილია საწყისი ეტაპები და გაცემულია კომისიის თანხმობები. ასეთია შპს „ვარკეთილარი“. რომელიც შესაძლოა შეიძინოს შპს „თბილისი ენერჯიმ“, ხოლო სს „საქორგაზმა“ შეიძინა შპს „გაზმშენი.“

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 ელექტროენერჯეტიკის 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 „რეგულირებით“, როგორც ეს არის დაგეგმილი რეფორმის საწყის ეტაპზე.