ენერგოომბუდსმენის სამსახურის საქმიანობის შეჯამება

პერიოდი: 2025 წლის იანვარი–სექტემბერი (I–III კვარტალი)

„ჩვენ ვიცავთ მომხმარებელთა უფლებებს ენერგეტიკის სექტორში"

საერთო მიმოხილვა

წლის პირველი სამი კვარტალი გამოირჩეოდა განსაკუთრებული 2025 აქტივობითა და მაღალი ეფექტურობით. ჩვენი სამსახური აქტიურად .მუშაობდა მოქალაქეთა ინტერესების დაცვაზე ენერგეტიკის სექტორში

სწრაფი რეაგირება

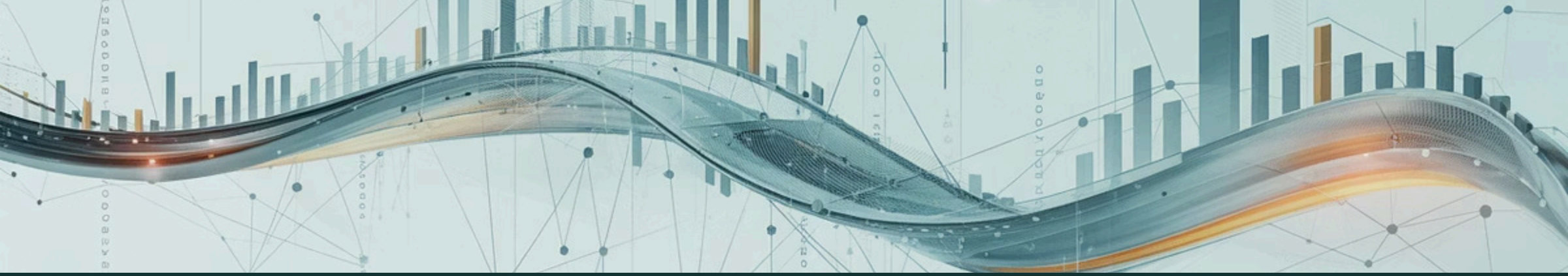
მოქალაქეებზე ორიენტირებული სწრაფი რეაგირების პრაქტიკა უზრუნველყოფდა დროულ მხარდაჭერას

მაღალი დატვირთვა

სამივე კვარტალში ერთიანად შერწყმული მუშაობითა და შედეგიანობით ვმუშაობდით მოქალაქეთა პრობლემების გადასაჭრელად

ეფექტურობა

ანგარიშში ასახულია მნიშვნელოვანი შემთხვევები, რეგიონული მუშაობა და სახელმწიფო სტრუქტურებთან თანამშრომლობა



📊 ძირითადი მონაცემები — იანვარი–სექტემბერი, 2025

ენერგოომბუდსმენის სამსახურის საქმიანობის მოკლე სტატისტიკა

1,600

დარეგისტრირებული კორესპონდენცია

921

გასული კორესპონდენცია

მათ შორის: **860** სამართლებრივი რეკომენდაციები / შუამდგომლობები

724

საჩივარი (განცხადებები)

მათ შორის ოქმი **278**

169,523.56 ₾

მოქალაქეებისთვის ჩამოწერილი თანხა

1,950 მოქალაქე

სოციალური ქსელებით და ელ.ფოსტით გაწეული კონსულტაციები

განცხადებების საერთო რაოდენობა: 724

საერთო ჯამში მიღებულია 724 **განცხადება** სხვადასხვა სექტორში, რაც ასახავს მოქალაქეთა აქტიურ ჩართულობას მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების პროცესში.

სასმელი წყალი 348

წყალმომარაგების ინფრასტრუქტურასა და მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებული განცხადებები

ელექტროენერგია 305

ელექტრომომარაგების, ტარიფებისა და მომსახურების საკითხები

ბუნებრივი გაზი 70

გაზმომარაგების სისტემასთან და მომსახურებასთან დაკავშირებული საკითხები

ირიგაცია 1

სასოფლო-სამეურნეო წყალმომარაგების საკითხები და მომსახურება

განცხადებები სექტორების მიხედვით

1

სასმელი წყლის სექტორი

სულ: 348 განცხადება. დეტალური განაწილება კომპანიების მიხედვით:

კომპანია	განცხადებები
შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია”	226
შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი”	119
შპს „ბათუმის წყალი”	1
შპს „ქობულეთის წყალი”	1
შპს „მარნეულის წყალი”	1

2

ელექტროენერგიის სექტორი

სულ: 305 განცხადება. დეტალური განაწილება კომპანიების მიხედვით:

კომპანია	განცხადებები
სს „თელასი”	50
შპს „თბილისის ელექტრომიმწოდებელი კომპანია”	27
სს „ენერგო პრო ჯორჯია”	223
სს „ეპ ჯორჯია მიწოდება”	6

3

ბუნებრივი გაზის სექტორი

სულ: 70 განცხადება. დეტალური განაწილება კომპანიების მიხედვით:

კომპანია	განცხადებები
შპს „თბილისი ენერჯი”	40
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი”	17
სს „საქორგგაზი”	11
შპს „თელავგაზი”	2

4

ირიგაციის სექტორი

სულ: 1 განცხადება. დეტალური განაწილება კომპანიების მიხედვით:

კომპანია	განცხადებები
შპს „საქართველოს მელიორაცია”	1

რეგიონული ვიზიტები

ენერგოომბუდსმენის სამსახურმა 2025 წლის განმავლობაში განახორციელა **10 რეგიონული ვიზიტი**

გაიზარდა მოქალაქეთა ჩართულობა

რეგიონებში ცნობიერების ამაღლების შედეგად მნიშვნელოვნად გაიზარდა მომართვიანობა

ინფრასტრუქტურის განახლება

კომპანიების მიერ ქსელების მოდერნიზაცია და მომსახურების გაუმჯობესება

პირდაპირი კომუნიკაცია

მოქალაქეებთან პირისპირ შეხვედრები და პრობლემების ადგილზე გადაჭრა

ძირითადი მიზნები იყო:

- მოქალაქეთა ენერგომომსახურებასთან დაკავშირებული პრობლემების შესწავლა;
- მედიაციის გზით პრობლემების გადაჭრა;
- ცნობიერების ამაღლება მომხმარებელთა უფლებების შესახებ;
- ადგილზე კონსულტაციების გაწევა;

ვიზიტები რეგიონებში:

- ბათუმი
- ზუგდიდი
- ქუთაისი
- ქობულეთი
- თერჯოლა
- ტყიბული
- მარტვილი
- გურჯაანი
- ხარაგაული
- პანკისის ხეობა (დუისი)

საჯარო ჩართულობა და მედია ურთიერთობა

2025 წელს ენერგოომბუდსმენის სამსახურმა აქტიურად იმუშავა საჯაროობის და ცნობიერების ამაღლების მიმართულებით, მოაწყო და მონაწილეობა მიიღო მრავალ მნიშვნელოვან ღონისძიებაში.

1

მომხმარებელთა უფლებების კვირეული

პანელური დისკუსია მომხმარებელთა დაცვის აქტუალურ საკითხებზე

2

III საერთაშორისო კვირეული

ექვსი მარეგულირებელი უწყების მონაწილეობით ღონისძიება

3

შეხვედრა ყრუთა კავშირთან

მოქალაქეთა ცნობიერების ამაღლება და ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება

4

ლექცია ქუთაისის უნივერსიტეტში

საჯარო ლექცია სტუდენტებისთვის ენერგოომბუდსმენის როლის შესახებ

5

ტრენინგები და სტატია

ენერგეტიკის სასწავლო ცენტრში ტრენინგები და სემეკის ჟურნალში სტატია: „ენერგოომბუდსმენი – 20 წელი მომხმარებელთა დაცვის სამსახურში"

6

ქალები ენერგეტიკაში

პროგრამაში მონაწილეობა – ნინო გულეიშვილი, მენტორი

7

ენერგოომბუდსმენის აქტიური თანამშრომლობა მედიასთან – ცნობადობის ამაღლება და ინფორმირება.

ანგარიშის წარდგენა პარლამენტში

1

1 აპრილი, 2025 წელი

ენერგოომბუდსმენის სამსახურმა გამოაქვეყნა და წარადგინა 2024 წლის საქმიანობის დეტალური ანგარიში.

2

წარდგენა განხორციელდა სამ კომიტეტში:

- ეკონომიკური პოლიტიკის კომიტეტი
- ადამიანის უფლებათა კომიტეტი
- რეგიონული პოლიტიკისა და თვითმმართველობის კომიტეტი

3

საქმიანობის დადებითი შეფასება და მხარდაჭერა მიიღო ყველა კომიტეტის მხრიდან, რაც ასახავს ენერგოომბუდსმენის სამსახურის ეფექტურობას და მნიშვნელობას მომხმარებელთა უფლებების დაცვაში.

სამუშაო შეხვედრები კომპანიებთან

ენერგოომბუდსმენის სამსახურმა რეგულარული შეხვედრები გამართა ენერგეტიკის სექტორის წამყვან კომპანიებთან მომხმარებელთა პრობლემების სისტემური გადაჭრის მიზნით.

სს „თელასი" / შპს „თბილისის ელექტრომიმწოდებელი კომპანია"

ელექტროენერგიის მიწოდების, გადასახდელების და ტექნიკური მომსახურების საკითხებზე მუშაობა

სს „ენერგო პრო ჯორჯია" / შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერ"

არასტაბილური მომარაგების, წყვეტების და ქსელის მოდერნიზაციის საკითხების განხილვა და გადაწყვეტილებების მოძიება

კომუნიკაციის ომბუდსმენი და ენერგოომბუდსმენი

ინფრასტრუქტურაზე დაშვების საკითხები, ურთიერთდახმარება და გამოცდილების გაზიარება

პრეცედენტული შემთხვევები და სწრაფი რეაგირება

9 თებერვალი: გაზსადენის ავარია

შპს „თბილისი ენერჯის" 500 მმ გაზსადენის ავარიამ დააზარალა 150,000 აბონენტი. სამსახურმა დაუყოვნებლივ აღმოუჩინა მხარდაჭერა 400 მოქალაქეს.

4 აგვისტო: წყალმომარაგების შეწყვეტა გორში

წერილი შპს „საქართველოს გაერთიანებულ წყალმომარაგების კომპანიას" წყლის შეწყვეტის ფაქტზე და სწრაფი რეაგირება.

11 აგვისტო: ირიგაციის პირველი პრეტენზია

ირიგაციის სექტორში პირველი პრეტენზიის მიღება და დამუშავება ახალი სტანდარტების შესაბამისად.

19 აგვისტო: წყალარინების დაზიანება გონიოში

ინიციატივით დაწყებული საქმე და თანამშრომლობა შპს „ბათუმის წყალთან" საკითხის გადასაჭრელად.

კვლევა და სისტემური ანალიზი

წყალმომარაგების კვლევა

ენერგოომბუდსმენის სამსახურმა დაიწყო კვლევა სასმელი წყლის მიწოდების მდგომარეობაზე დუშეთის, თიანეთის, მცხეთისა და ყაზბეგის მუნიციპალიტეტებში.

ინფორმაციის შეგროვება

კვლევის ფარგლებში მიმართვა სახელმწიფო რწმუნებულებთან ინფორმაციის მოსაპოვებლად.

ინოვაციური კომუნიკაციის არხები

სატელეფონო მხარდაჭერა

რეგულარული კომუნიკაცია და კონსულტაციები

Viber-ჩატი

ეფექტური თანამშრომლობა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერთან" — 130 შემთხვევაზე დროული რეაგირება

სოციალური ქსელები

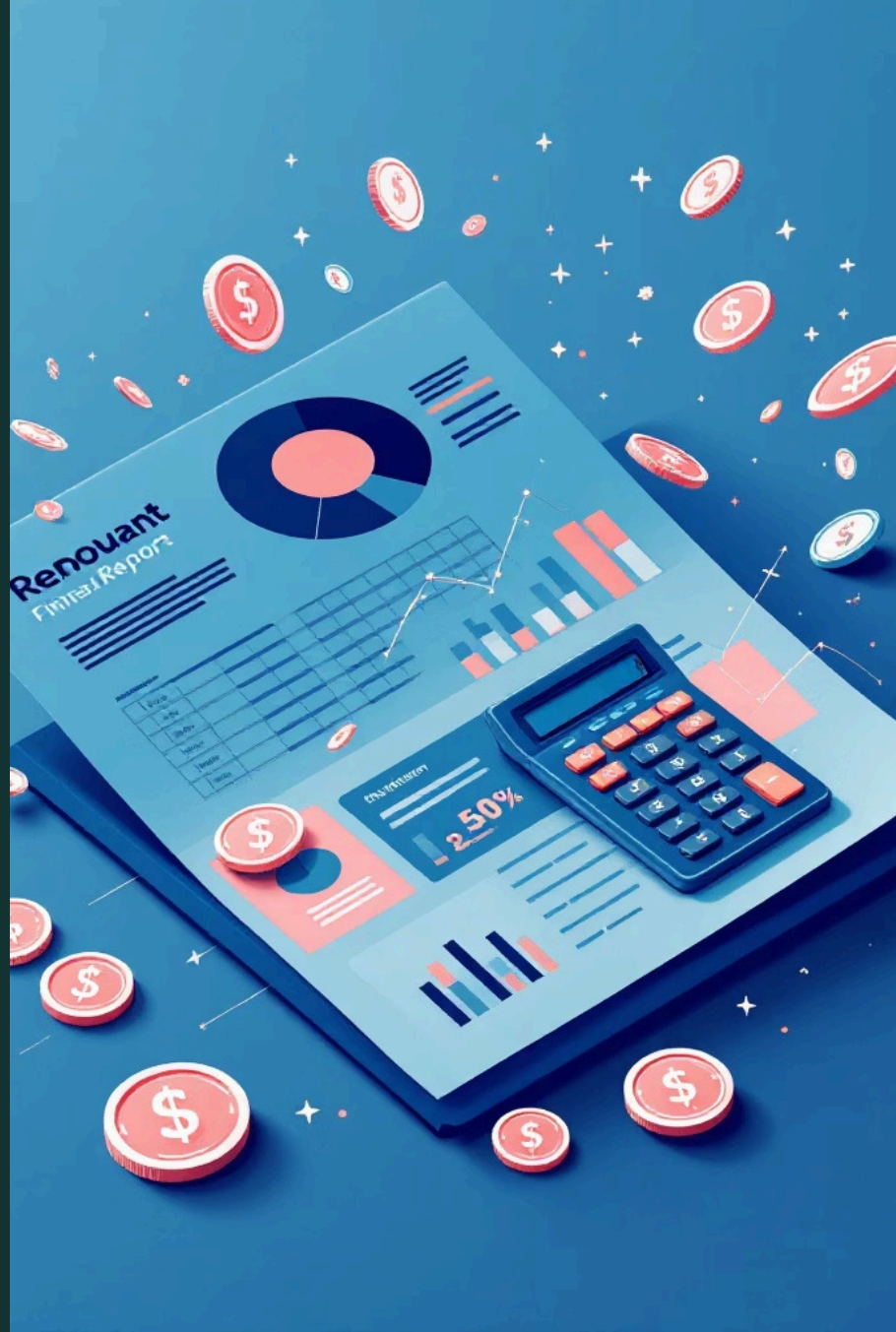
ინიციატივით დაწყებული საქმეები და ოპერატიული კომუნიკაცია

დომინანტი არხები მოიცავს სოციალურ ქსელებს, ელექტრონულ ფოსტას და სატელეფონო კომუნიკაციას, რაც უზრუნველყოფს ხელმისაწვდომობას ყველა მოქალაქისთვის.

ფინანსური შედეგები

32,898₾	169,524₾	100%
გაუქმებული დეპოზიტი	დაბრუნებული თანხა	პასუხისმგებლობა
სამედიცინო დაწესებულებისთვის	მოქალაქეებისთვის საანგარიშო პერიოდში	დროული რეაგირება ყველა კრიზისულ სიტუაციაზე

ეს მონაცემები ნათლად აჩვენებს ენერგოომბუდსმენის სამსახურის მნიშვნელოვან წვლილს მოქალაქეების ფინანსური ინტერესების დაცვაში. გაუქმებული დეპოზიტები სამედიცინო დაწესებულებებისთვის და დაბრუნებული თანხები მოქალაქეებისთვის ხაზს უსვამს ჩვენი სამსახურის ეფექტიანობას და პასუხისმგებლობას თითოეულ კრიზისულ სიტუაციაზე დროული რეაგირებისას.



ჩვენი მისია

ინტერესების დაცვა

მოქალაქეთა უფლებების უზრუნველყოფა

მჭიდრო თანამშრომლობა

კომპანიებთან პროდუქტიული პარტნიორობა

სისტემური გაუმჯობესება

სექტორების მდგრადი განვითარება

ენერგოომბუდსმენის სამსახური აგრძელებს მოქალაქეთა ინტერესების დაცვას, კომპანიებთან მჭიდრო თანამშრომლობასა და სისტემური გაუმჯობესების ხელშეწყობას ელექტროენერგიის, ბუნებრივი გაზის, წყალმომარაგებისა და ირიგაციის სექტორებში.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

მისამართი

ქ. თბილისი, მიცკევიჩის ქ. 27ბ

ცხელი ხაზი

032 242 01 90

ელფოსტა

mail@pdci.ge

ვებგვერდი

www.pdci.ge

სოციალური ქსელები

Energy Ombudsman |
ენერგოომბუდსმენი

ენერგოომბუდსმენის სამსახური – შენი უფლებების დაცვის გარანტიაა

ენერგოომბუდსმენი

ENERGY OMBUDSMAN