

ენერგოომბუდსმენის სამსახური – შენი უფლებების დაცვის გარანტიაა



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის

ანგარიში

2025 წელს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორში მომხმარებელთა უფლებრივი  
მდგომარეობის შესახებ

თბილისი

2026 წელი

## სარჩევი

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მიმართვა.....	4
თავი I. ენერჯიტიკის ენერჯიტიკის სააგენტო, მისია და უფლებამოსილება.....	6
თავი II. საქმისწარმოება და დავის განხილვის წესი .....	8
თავი III. 2025 წლის აქტივობები-მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით.....	12
თავი IV. 2025 წლის სტატისტიკური მონაცემები .....	18
თავი V. ელექტროენერჯიტიკის სექტორი .....	20
1. შესავალი .....	20
2. სტატისტიკა .....	20
3. ახალი მომხმარებლების რაოდენობა.....	21
4. აქტუალური საკითხები .....	21
5. სატარიფო რეგულირება .....	21
6. მომსახურების ხარისხი.....	23
6.1. არასტაბილური მიწოდება/ხშირი წყვეტები.....	23
6.2. ელექტროენერჯიტიკის ძაბვის ცვალებადობა.....	26
6.3. ქსელის მდგომარეობა.....	29
7. ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთება.....	36
8. ელექტროენერჯიტიკის საფასურის უსაფუძვლო დარიცხვები .....	38
(აღრიცხვიანობასთან დაკავშირებული დავა, ე.წ. „ჭკვიანი“ მრიცხველი, დეპოზიტი).....	38
8.1. მრავალფუნქციური ელექტრონული მრიცხველი (ე.წ. „ჭკვიანი“ მრიცხველი) .....	39
8.2. დეპოზიტი .....	40
9. განახლებადი ენერჯიტიკა .....	42
10. ზიანის ანაზღაურება .....	43
თავი VI. წყალმომარაგების სექტორი.....	45
1. შესავალი .....	45
2. სტატისტიკა .....	45
3. ახალი მომხმარებლების რაოდენობა.....	45
4. აქტუალური საკითხები .....	45

5. სატარიფო რეგულირება .....	46
6. მომსახურების ხარისხი.....	46
6.1. წყალმომარაგების წყვეტა.....	47
6.2. დაზიანებული ქსელი.....	51
6.3. წყალარინების სისტემით სარგებლობა .....	57
6.4. ე.წ. „ჭკვიანი მრიცხველები“ .....	58
6.5. მრიცხველის ჩვენების აღება და საფასურის უსაფუძვლოდ დარიცხვა .....	59
6.6. სასმელი წყლის ხარისხის კონტროლი.....	61
6.7. ქსელზე მიერთება და მასთან დაკავშირებული პრობლემები.....	62
თავი. VII. ირიგაცია.....	64
თავი VIII. ბუნებრივი გაზის სექტორი.....	66
1. შემოსული განცხადებების სტატისტიკა .....	66
2. აქტუალური საკითხები: .....	67
3. ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება.....	67
4. მხუთავი აირის CO-ს დაგროვება და გაზის გაჟონვისგან მომხდარი შემთხვევები.....	70
5. უსაფრთხოების ღონისძიებები .....	74
6. ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია.....	78
7. ბუნებრივი გაზის თანამედროვე - ე.წ. „ჭკვიანი“ მრიცხველების მოწყობა.....	81
8. მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსების მიერთების საკითხები. კორპუსების ქსელების მოწყობა და აბონენტების დამატება .....	82
9. ბუნებრივი გაზის უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხების ჩამოწერა ან კორექტირება.....	84
10. ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება .....	85
11. ბუნებრივი გაზის ტარიფები .....	87
12. მომხმარებლის კატეგორიის ცვლილება. ზოგიერთი მომხმარებლის საყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანა.....	89
13. ბუნებრივი გაზის მომსახურების ხარისხი, ავარიები და გაზის სტაბილური მიწოდება.....	90
14. ბუნებრივი გაზის სექტორის რეფორმა .....	95



### **მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მიმართვა**

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი წარმოგიდგენთ ენერგეტიკის სფეროში მომხმარებელთა დაცვის კუთხით არსებული მდგომარეობისა და ამ მიმართულებით სამსახურის მიერ გაწეული საქმიანობის 2025 წლის ანგარიშს. ანგარიშში საუბარია იმ ძირითად ტენდეციებზე, გამოწვევებსა და პრობლემებზე, რომლებიც გამოვლინდა მომხმარებელთა უფლებების რეალიზაციის პროცესში.

მოგეხსენებათ, რომ სამართლებრივი სახელმწიფოს და მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის საქმიანობის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ამოცანას წარმოადგენს ენერგეტიკის სფეროში არსებული მომხმარებელთა უფლებების დაცვა. სწორედ რომ დამცველი თავისი რეკომენდაციებით ცდილობს, დაამკვიდროს მომსახურების მაღალი სტანდარტი და გადაწყვიტოს პრაქტიკული სირთულეები, რაც არსებობს კომპანიებსა და მომხმარებლებს შორის. დამცველის სამსახურის მთავარი ამოცანაა წყალმომარაგების, ელექტროენერჯის, ბუნებრივი გაზისა და ირიგაციის სექტორებში მოქმედ კომპანიებსა და მომხმარებელს შორის ინტერესების მიუკერძოებლად და სამართლიანად დაცვა.

ამის ნათელი დადასტურებაა დამცველის სამსახურისადმი მომხმარებელთა მასიური ხასიათის მომართვები, როგორც დარღვეული უფლების აღსადგენად, ასევე საკუთარი უფლება-მოვალეობებში გარკვევისათვის იურიდიული კონსულტაციის მისაღებად.

კომუნალური მომსახურება წარმოადგენს მოქალაქეთა ყოველდღიური ცხოვრების განუყოფელ ნაწილს და პირდაპირ უკავშირდება ადამიანის ღირსეულ ცხოვრებას. წყალმომარაგება, ელექტროენერჯია, ბუნებრივი გაზი, ირიგაცია არის სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანი სერვისი, რომელთა ხელმისაწვდომობა, ხარისხი და უწყვეტობა განსაკუთრებულ საზოგადოებრივ ინტერესს წარმოადგენს. დამცველი საკუთარ საქმიანობაში მიზნად ისახავს როგორც კონკრეტული დარღვევების აღმოფხვრას, ისე პრევენციული ღონისძიებების გატარებას, რომლებიც ხელს უწყობს ენერჯეტიკის სფეროში სამართლიანი, დაბალანსებული და მომხმარებელზე ორიენტირებული პრაქტიკის ჩამოყალიბებას. სწორედ რომ დამცველი საკუთარ საქმიანობაში ხელმძღვანელობს კანონიერების, მიუკერძოებლობის, თანასწორობისა და პროპორციულობის პრინციპებით და მიზნად ისახავს არა მხოლოდ კონკრეტული დარღვევის აღმოფხვრას, არამედ მომხმარებელთა დაცვის სისტემის ინსტიტუციურ გაძლიერებას. ამ პროცესში განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება სახელმწიფო ორგანოებთან და სამოქალაქო საზოგადოებასთან თანამშრომლობას.

საანგარიშო პერიოდში განსაკუთრებით გამოიკვეთა პრობლემები მომსახურების ხარისხთან და ასევე მომხმარებელთა სათანადო ინფორმირების ნაკლებობასთან დაკავშირებით. ენერჯეტიკის სექტორში არსებული ხარვეზები კიდევ ერთხელ მიუთითებს სამართლებრივი ცნობიერების ამაღლების აუცილებლობაზე. 2025 წელი მნიშვნელოვანი გამოწვევით გამოირჩეოდა, რადგან დაფიქსირდა პირველი განცხადება ირიგაციის სექტორიდან.

სამსახურის ერთ-ერთი ძირითადი მიმართულებაა საზოგადოების ცნობიერების გაზრდა და მათი უფლებების დაცვა. აღნიშნული მიზნით, სამსახურმა გამართა არაერთი საინფორმაციო ხასიათის ღონისძიება. სამსახურის 2025 წლის საქმიანობის სტატისტიკური მონაცემები ცხადყოფს სამსახურის მიმართ საზოგადოების გაზრდილ მომართვიანობას, მომხმარებელთა დაცვის კანონიერების მასშტაბურობასა და მის შედეგებს. 2026 წელს ჩვენი ერთ-ერთი მთავარი გამოწვევა კვლავ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი სტანდარტის უზრუნველყოფა იქნება.

მადლობა მინდა გადავუხადო გაწეული შრომისთვის საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიას, სახელმწიფო ორგანოებსა და კომპანიებს აქტიური თანამშრომლობისათვის. ასევე ენერჯეტიკის სექტორის მომხმარებლებს დამცველის სამსახურის მიმართ არსებული ნდობისთვის.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის

მოვალეობის შემსრულებელი

ნ. გულიეშვილი

## თავი I. ენერჯიტიკის რეგულაციის ავტორიტეტი, მისი და უფლებამოსილება

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის წინამდებარე წლიური ანგარიში ასახავს 2025 წლის განმავლობაში განხორციელებულ საქმიანობას ელექტროენერჯიკის, სასმელი წყლის, ბუნებრივი გაზის და ირიგაციის სექტორებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით. ანგარიში მომზადებულია მოქმედი კანონმდებლობის საფუძველზე და წარმოადგენს საზოგადოებრივი დამცველის მანდატით გათვალისწინებულ საქმიანობის შემაჯამებელ დოკუმენტს. მისი მიზანია საქართველოს პარლამენტისა და საზოგადოების ინფორმირება მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის, გამოვლენილი პრობლემების, სისტემური ხარვეზებისა და შემუშავებული რეკომენდაციების შესახებ.

საქართველოში არსებულმა პრაქტიკამ ცხადყო, რომ საზოგადოების გარკვეული ჯგუფებისთვის აუცილებელია მათი ინტერესების დაცვის დამატებითი მექანიზმის არსებობა. ე.წ. „სპეციალური ომბუდსმენის“ ინსტიტუტის შემოღება, რომელიც კონკრეტული სფეროს შესწავლის შედეგად კომპეტენტურობის გაცილებით მაღალი ხარისხით შეძლებს შესაბამის სფეროში არსებული პრობლემების გაანალიზებასა და მათი გადაწყვეტის გზების მოძიებას. სწორედ რომ ენერჯიტიკის რეგულაციის ავტორიტეტის მიზანია თითოეული მომხმარებლის დარღვეული უფლების აღმოფხვრა და შესაბამისი პრევენციული ზომების გატარება.

საქართველოს კონსტიტუციის 26-ე მუხლის თანახმად, „მომხმარებელთა უფლებები დაცულია კანონით“. როგორც ვიცით, სამართლებრივი სახელმწიფოს არსებობისათვის დამახასიათებელია ურთიერთდამაბალანსებელი ინსტიტუტების არსებობა. სწორედ ამიტომ მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის დამატებითი გარანტიების უზრუნველსაყოფად „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის საფუძველზე მოქმედებს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური, რომლის საქმიანობა მიმართულია ენერჯიტიკის სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვისაკენ მათი უფლებების სრულყოფილად რეალიზაციის მიზნით.

საქართველოში პირველად 2003 წელს განისაზღვრა „დამოუკიდებელი ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონით მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ინსტიტუტის სამართლებრივი სტატუსი, მისი დანიშნულება, დამცველის უფლებამოსილების ვადა, დამცველის არჩევისა და სამსახურის ფორმირების წესი. ენერჯიტიკის რეგულაციის ავტორიტეტის სამსახურმა კი ფუნქციონირება 2003 წლის 1 ოქტომბერს დაიწყო.

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის 15<sup>1</sup> მუხლით განისაზღვრება მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის უფლებამოსილება, რის მიხედვითაც საზოგადოებრივ დამცველს უფლება აქვს:

- მონაწილეობა მიიღოს 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, დაიცვას მისი ინტერესები და მომხმარებლის სახელით გამოვიდეს როგორც მხარე ეროვნულ მარეგულირებელ ორგანოში, ამასთან გაეცნოს ყველა დოკუმენტს / მასალას, რაც ნებადართულია მარეგულირებელი ორგანოს მიერ გასაცნობად.

ენერჯიტიკის რეგულაციის სამსახურის ეფექტურად მუშაობის მიზნით, კანონით ასევე გათვალისწინებულია თანამშრომლების არსებობა, რომლებიც თანამდებობაზე გამწესებულები არიან საზოგადოებრივი დამცველის უფლებამოსილების ვადით. სამსახურის სათაო ოფისი მდებარეობს დედაქალაქში, ხოლო 2014 წლიდან შეიქმნა რეგიონული წარმომადგენლობები ქ. ქუთაისში და ქ. ბათუმში, 2015 წლიდან კი ქ. თელავში. ყოველივე ამან გაამარტივა ურთიერთობის შესაძლებლობა მომხმარებლებსა და ენერჯიტიკის რეგულაციის სამსახურს შორის.

## თავი II. საქმისწარმოება და დავის განხილვის წესი

მოქმედი რეგულაციების თანახმად, მომხმარებელს აქვს უფლება, მიმართოს დამცველის სამსახურს განცხადებით იმ სადავო საკითხის გადასაწყვეტად, რომელიც უშუალოდ და პირდაპირ ეხება მის უფლებებსა და კანონიერ ინტერესებს.

ენერჯიტიკის რეგულაციების მომხმარებელი არის პირი, რომელიც იღებს ელექტროენერჯიას, სასმელ წყალს, ბუნებრივ გაზს ლიცენზიანი კომპანიიდან და მოიხმარს მხოლოდ საკუთარი საჭიროებისთვის. არსებობს ორი კატეგორიის მომხმარებელი: საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მომხმარებლებისათვის შეიმუშავა მიმართვის სხვადასხვა სახის გამარტივებული ფორმები, რამაც ხელი შეუწყო მომხმარებლის პრეტენზიის სწრაფ, მარტივ დაფიქსირებას და სამსახურის მხრიდან სწრაფი რეაგირების შესაძლებლობას.

**მომხმარებლის ვიზიტი ადგილზე** - ენერჯიტიკის რეგულაციების სამსახურში ყოველდღიურ რეჟიმში მიმდინარეობს მოქალაქეთა მიღების პროცესი. დამცველის აპარატში არსებულ მოქალაქეთა მისაღებში მომუშავე სპეციალისტი (იურისტ-კონსულტანტი) მაქსიმალურად არის ორიენტირებული მოქალაქეების პრობლემების მოსმენაზე, მათ შეფასებასა და გადაწყვეტის გზების მოძიებაზე. იგი სრულყოფილ სამართლებრივ კონსულტაციას უწევს დაინტერესებულ პირებს და სთავაზობს სწორად დასაბუთებულ პოზიციას. სწორედ რომ ამ მიდგომით ხელმძღვანელობს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მოქალაქეთა მიღების დროს.

**დავის დაწყება შეტყობინების საფუძველზე** - ადგილზე, ოფისებში ვიზიტების გარდა, დამცველის სამსახურში საქმისწარმოების დაწყების საფუძველია: სატელეფონო შეტყობინება, შეტყობინება სოციალური ქსელის საშუალებით, ელექტრონულ ფოსტაზე შემოსული შეტყობინება. ასეთ, შემთხვევაში მოქალაქეს უკავშირდება დამცველის საქმისწარმოების თანამშრომელი, ითხოვს პრობლემის იდენტიფიცირებისათვის დამატებით ინფორმაციას და ადგენს საოქმო ჩანაწერს, რაც სადავო საქმისწარმოების დაწყების საფუძველია. აღსანიშნავია, რომ 2025 წელს მარტო საოქმო ჩანაწერის საფუძველზე დამცველის სამსახურმა 419 საქმის შესწავლა დაიწყო, რაც წინა წელთან შედარებით მაღალი მაჩვენებელია.

**დამცველის თანაშემწის ვიზიტი მომხმარებელთან** - სამსახურის წარმომადგენლები ახორციელებენ ადგილზე ვიზიტს იმ კატეგორიის მომხმარებლებთან, რომლებსაც განსაკუთრებული საჭიროებიდან გამომდინარე უჭირთ ადგილზე მოსვლა განცხადების შესავსებად. აგრეთვე, მომხმარებელთა განცხადებებისა და პრობლემების შესწავლის მიზნით, ახორციელებენ ფაქტობრივი მდგომარეობის ადგილზე შეფასებას.

**საქმისწარმოების დაწყება დამცველის ინიციატივით** - თუ სამსახურისათვის სხვადასხვა საინფორმაციო საშუალებით ცნობილი ხდება კომპანიების მხრიდან მომხმარებელთა უფლებების შესაძლო დარღვევების, ან კომპანიების მიერ სალიცენზიო პირობების შეუსრულებლობის შესახებ, დამცველი თავისი ინიციატივით იწყებს საქმისწარმოებას მტკიცებულებათა შეგროვების, ადგილზე ვიზიტის, კომპანიებიდან შესაბამისი ინფორმაციის გამოთხოვის და სხვა საჭირო აუცილებელი ღონისძიებების განხორციელებით.

სამუშაო ჯგუფი ონლაინ ფორმატში ენერჯიტიკის რეგულაციის ავტორიტეტის სამსახურისა და შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ უფლებამოსილ თანამშრომლებს შორის - საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში მიღებული შეტყობინებების ის ნაწილი, რომელიც თავისი შინაარსიდან გამომდინარე, საჭიროებს დაუყოვნებლივ რეაგირებას, იგზავნებოდა **Whatsapp-ის** ჯგუფში. კომპანიის წარმომადგენლები ახორციელებენ სწრაფ რეაგირებას მიწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე. საანგარიშო წლის განმავლობაში აღნიშნულ სამუშაო ჯგუფში დაფიქსირდა 250-მდე შემთხვევა, რაც დაუყოვნებლივ რეაგირებას მოითხოვდა. ასეთ დროს ენერჯიტიკის რეგულაციის ავტორიტეტის სამსახური იწყებს გარემოებების მოკვლევას, მიმართავს ლიცენზიატ კომპანიას რეკომენდაციით და შემდგომში ახორციელებს შესრულებული სამუშაოების მონიტორინგს.

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

მომხმარებლებსა და საწარმოებს შორის სადავო საკითხების გადაწყვეტის სამართლებრივი უზრუნველყოფის მიზნით, საქართველოს ენერჯიტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2020 წლის 4 ივნისის №24 დადგენილებით დამტკიცებულია „დავების განხილვის წესები“. აღნიშნული წესები ადგენენ მომხმარებლებსა და კომპანიებს შორის წარმოქმნილი დავების განხილვის პროცედურებს, ადმინისტრაციული სახდელის დადებისა და თანხის დარიცხვის კანონიერებასთან დაკავშირებული დავების განხილვის ერთიან სამართლებრივ სტანდარტს. მოქმედი რეგულაციების თანახმად, ნებისმიერ პირს აქვს უფლება, მიმართოს განცხადებით მარეგულირებელ კომისიას და დამცველის სამსახურს იმ სადავო საკითხის გადასაწყვეტად, რომელიც უშუალოდ და პირდაპირ ეხება მის უფლებებსა და კანონიერ ინტერესებს. სადავო საკითხის განხილვისას მონაწილე ყველა პირი სარგებლობს თანაბარი უფლებებითა და შესაძლებლობებით. მათ შეუძლიათ, გამოთქვან თავისი მოსაზრებები, წარადგინონ მტკიცებულებები კონკრეტული საკითხის განხილვის პროცესში. წერილობითი განცხადების წარდგენისას მოქალაქეებმა უნდა დააფიქსირონ ვინაობა, მისამართი, აბონენტის ნომერი და სხვა საკონტაქტო მონაცემები (ტელეფონის ნომერი, ელექტრონული ფოსტა - ასეთის არსებობის შემთხვევაში). საკითხის აღწერისას უნდა მიუთითონ იმ გარემოებებზე, რომელზეც ეფუძნება მოთხოვნა და მტკიცებულებები. დამცველის სამსახურმა თვალსაჩინოებისათვის შეიმუშავა ე.წ. საინფორმაციო „პოსტერი“, რომელიც შეიცავს განცხადების დაწერის ნიმუშს. აღნიშნული პოსტერი განთავსებულია ენერჯიტიკის რეგულაციის ავტორიტეტის ვებგვერდზე. იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლის განცხადება შეიცავს უზუსტობებს ან საჭიროებს მოთხოვნის ფორმულირების დაზუსტებას, დამცველის თანაშემწე / უფროსი თანაშემწე აცნობებს ამის შესახებ განცხადების წარმდგენ პირს და დამატებითი განცხადების

წარდგენით ეხმარება მომხმარებელს მოთხოვნის ჩამოყალიბებაში. ხოლო, თუ განმცხადებლის მიერ არ არის წარმოდგენილი საქმისთვის აუცილებელი დამატებითი დოკუმენტაცია ან/და ინფორმაცია, მას განესაზღვრება დამატებითი ვადა, რომელიც არ უნდა იყოს 5 დღეზე ნაკლები. დოკუმენტაციის / ინფორმაციის წარმოუდგენლობის შემთხვევაში, საკითხი დარჩება განუხილველი, რის შესახებაც დამატებით ეცნობება მოქალაქეს. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის თანამშრომლები თითოეულ მომხმარებელს განუმარტავენ, რომ სადავო საკითხის ინიცირების უფლება აქვს მხოლოდ „უფლებამოსილ პირს“, ანუ აბონენტს, უძრავი ქონების მესაკუთრეს, მის წარმომადგენელს და სხვ.

მომხმარებლის მიერ წარდგენილი განცხადება / საჩივარი იგზავნება იმ კომპანიაში, რომლის მიმართაც პირს აქვს პრეტენზია. კომუნალურ საწარმოს ეძლევა დრო სადავო საკითხთან დაკავშირებული მოსაზრებებისა და დოკუმენტების წარმოსადგენად. მიღებული მასალები, აგრეთვე, საჭიროების შემთხვევაში, ფაქტობრივი გარემოებების შემთხვევის ადგილზე გაცნობა (ფოტო და ვიდეო მასალის შეგროვება), წარმოადგენს სადავო საკითხის განხილვისა და გადაწყვეტის საფუძველს. ზოგიერთი დავის წარმოების პროცესში დამცველის სამართლებრივად დასაბუთებული რეკომენდაცია სრულად საკმარისია საკითხის გადასაწყვეტად მომხმარებლის სასარგებლოდ. თუმცა, რიგ შემთხვევებში, როდესაც რეკომენდაცია არ სრულდება, ენერჯიტიკის რეგულაციის ავტორიტეტი აქვს უფლება, მიმართოს შუამდგომლობით მარეგულირებელ კომისიას და სადავო საკითხი წყდება კომისიის მიერ. კომისია საკითხების უმრავლესობაზე გადაწყვეტილებებს იღებს ზეპირი მოსმენის გარეშე, ანუ სხდომის ჩატარების გარეშე, კომისიის წევრების ხმათა უმრავლესობით. ამავე დროს, ცალკეულ შემთხვევებში კომისიას შეუძლია გადაწყვეტილების მიღება ზეპირი მოსმენით საჯარო სხდომაზე განხილვის შემდეგ.

**მედიაცია** - დავების გადაწყვეტის ალტერნატიული საშუალებაა, რომლის მიზანია ნებისმიერი კონფლიქტის გადაჭრა მოლაპარაკების გზით. მედიაცია ეფუძნება მხარეთა ნებაყოფლობითობის, კეთილსინდისიერებისა და თანასწორობის, კონფიდენციალურობის დაცვის, მედიატორის დამოუკიდებლობისა და მიუკერძოებლობის პრინციპებს. მედიაციის პროცესი მთლიანად თავისუფალი და არაფორმალურია. მხარეებს შეუძლიათ პირველი შეხვედრის და მის შემდეგაც, ნებისმიერ დროს შეწყვიტონ აღნიშნული პროცესი. მედიაცია მხარეებს აძლევს შესაძლებლობას, მოაგვარონ დავა სასამართლო პროცესის გარეშე და მიღებულ იქნას ორივე მხარისთვის სასარგებლო გადაწყვეტილება.

სწორედ ამიტომ ენერჯიტიკის რეგულაციის ავტორიტეტის სამსახური რამდენიმე წლის მანძილზე თავის საქმიანობაში აქტიურად მიმართავს მედიაციის პროცესის დამკვიდრების ღონისძიებებს. ამ მიზნით რეგულარულად მიმდინარეობს საკონსულტაციო და სამუშაო შეხვედრები სხვადასხვა სადავო საკითხებზე, რომლებიც მომხმარებლების უკმაყოფილებას იწვევს.

2025 წელს დამცველის ინიციატივით გაიმართა არაერთი სამუშაო შეხვედრა მომხმარებლებსა და კომპანიების წარმომადგენლებს შორის და ამ შეხვედრებზე სადავო საკითხების უმრავლესობა გადაწყდა მხარეებისათვის მისაღები შედეგებით, მათივე ინტერესების გათვალისწინებით.

შესაბამისად, მედიატორული საქმიანობის მსგავსი მიდგომა წარმოადგენს მხარეთა შორის არსებული დავების მოგვარების საუკეთესო მაგალითს.

### თავი III. 2025 წლის აქტივობები-მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით

2025 წლის განმავლობაში დამცველმა მონაწილეობა მიიღო და ჩაატარა სხვადასხვა აქტივობა, რომელიც ემსახურებოდა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის გაძლიერებას და მიზნად ისახავდა მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას.

#### ადგილობრივი კონფერენციები, ტრენინგები

**მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მესამე საერთაშორისო კვირეული** - ენერგომბუდსმენის სამსახური შეუერთდა საქართველოში მიმდინარე მომხმარებლის უფლებების დაცვის დღესთან დაკავშირებულ მესამე საერთაშორისო კვირეულს, რომელიც გაიმართა 10-15 მარტს ქვეყნის მასშტაბით. ღონისძიება ორგანიზებული იყო საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს, სემეკის, საქართველოს ეროვნული ბანკის, დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის, კომუნიკაციების კომისიისა და სურსათის ეროვნული სააგენტოს მიერ. კვირეულის ჩატარების მიზანს წარმოადგენდა საზოგადოებრივი ცნობიერების ამაღლება მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით. კვირეულის ფარგლებში ღონისძიებები გაიმართა, აგრეთვე: ქ. ახალქალაქში, ქ. ზუგდიდსა და ქ. ბათუმში. ასევე დამცველმა მონაწილეობა მიიღო პანელურ დისკუსიაში თემაზე - „მომხმარებელთა სამართლებრივი მდგომარეობა ენერგეტიკის სექტორში“.

2025 წლის აპრილის თვეში ააიპ „ელიზბარ ერისთავის სახელობის ენერგეტიკის სასწავლო ცენტრში“ დამცველმა ჩაატარა ტრენინგი თემაზე: „მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის უფლება-მოვალეობები“.

**შეხვედრა ყრუთა კავშირში** - 2025 წლის მაისის თვეში დამცველმა მომხმარებელთა უფლებების გაცნობისა და პრობლემების იდენტიფიცირების მიზნით შეხვედრა გამართა „საქართველოს ყრუთა კავშირთან“. შეხვედრის მონაწილეების მიერ ყურადღება გამახვილდა კომუნალური კომპანიების მხრიდან სისტემურ დარღვევებზე, რის საფუძველზეც შედგა ოქმი და დაიწყო სამართლებრივი შესწავლა.

**სტატია სემეკის ჟურნალში** - 2025 წლის ივნისის თვეში საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ გამოიცა პირველი ანალიტიკური ჟურნალი ენერგეტიკის რეგულირების შესახებ, სადაც დამცველისა და მისი უფროსი თანაშემწის თანავტორობით დაიბეჭდა სტატია „ენერგომბუდსმენი - 20 წელი მომხმარებელთა დაცვის სამსახურში“. აღნიშნულ სტატიაში ასახულია ენერგომბუდსმენის საქმიანობის მრავალწლიანი გამოცდილება და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მნიშვნელობა.

**მენტორობის პროგრამა - ქალები ენერგეტიკაში** - მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მოვალეობის შემსრულებელმა, როგორც მენტორმა მონაწილეობა მიიღო საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ



ქ. ბათუმი - შეხვედრა მერთან და ადგილობრივ მოსახლეობასთან ენერგეტიკული სექტორის მიმართულებით არსებული საჭიროებებისა და გამოწვევების გაცნობა; ახალი თანაშემწის წარდგენა;

ქ. ქუთაისი - სამუშაო შეხვედრა მერთან; მოქალაქეთა პრეტენზიების განხილვა;

ქ. ქობულეთი - შეხვედრა 21 ადმინისტრაციული ერთეულის წარმომადგენელთან; მოქალაქეთა პრეტენზიების განხილვა;

თერჯოლის მუნიციპალიტეტი - შეხვედრა 19 ადმინისტრაციული ერთეულის წარმომადგენელთან; მოქალაქეთა პრეტენზიების განხილვა;

ტყიბულის მუნიციპალიტეტი - შეხვედრა 10 ადმინისტრაციული ერთეულის წარმომადგენელთან მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებით;

მარტვილის მუნიციპალიტეტი - შეხვედრა 21 ადმინისტრაციული ერთეულის წარმომადგენელთან; მოქალაქეთა პრეტენზიების განხილვა;

გურჯაანის მუნიციპალიტეტი - შეხვედრა 24 ადმინისტრაციული ერთეულის წარმომადგენელთან წყალმომარაგებისა და ენერგომომსახურების საკითხებზე;

ხარაგაულის მუნიციპალიტეტი - შეხვედრა 20 ადმინისტრაციული ერთეულის წარმომადგენელთან; არსებული პრობლემების განხილვა და ანალიზი;

შიდა ქართლი (გორი, კასპი, ხაშური, ქარელის მუნიციპალიტეტი) - შეხვედრა შიდა ქართლის სახელმწიფო რწმუნებულთან, მუნიციპალიტეტის მერებთან და 70 ადმინისტრაციული ერთეულის წარმომადგენლებთან;

#### შეხვედრა ეთნიკურ უმცირესობებთან

პანკისის ხეობა (სოფელი დუისი) - სამართლებრივი კონსულტაციები მოსახლეობასა და თვითმმართველობის წარმომადგენლებთან ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მიმართულებით;

აღნიშნულმა ვიზიტებმა მნიშვნელოვანი როლი შეასრულა მოქალაქეთა ცნობიერებისა და ჩართულობის ამაღლების მიმართულებით. ეს დინამიკა აისახა იმაში, რომ შემდგომ პერიოდში სწორედ დასახელებული რეგიონებიდან გაიზარდა მომართვიანობა ენერგოომბუდსმენის სამსახურისადმი. მიღებულ განცხადებებზე განხორციელდა შესაბამისი სამართლებრივი

რეაგირება, რის შედეგადაც მომსახურების პროვაიდერმა კომპანიებმა დაიწყეს ინფრასტრუქტურისა და ქსელის განახლების პროცესები.

### შეხვედრა კომპანიებთან

დამცველის სამსახური აქტიურ შეხვედრებს აწარმოებს მიმწოდებელ კომპანიებთან. შეხვედრის მიზანია აქტუალური პრობლემების წარმოჩენა, რაც გააჩნიათ მომხმარებლებს, ასევე, მათი გადაჭრის გზების მოძებნა და სამომავლო გეგმების დასახვა. შეხვედრები იმართება, როგორც ზოგადი ხასიათის, ასევე კონკრეტული სადავო საქმის განხილვა-შესწავლის მიზნით. ასეთ დროს თავად მომხმარებლებიც ლებულობენ მონაწილეობას, რადგან უშუალოდ იყვნენ ისინი ჩართულნი პროცესში. საანგარიშო წლის მანძილზე ასეთი შეხვედრები გაიმართა შემდეგ კომპანიებთან: სს „თელასი“, შპს „თბილისის ელექტრომიწოდებელი კომპანია“, სს „ენერგო-პროჯორჯია“, შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“, შპს „თბილისი ენერჯი“, შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“, სს „საქორგაზი“, შპს „დიდი დილომი“, სს „ენერგოკავშირი“. ამ შეხვედრების ფარგლებში განხილული იყო სხვადასხვა მნიშვნელოვანი საკითხი, მათ შორის:

- სს „თელასი“ და შპს „თბილისის ელექტრომიწოდებელი კომპანია“ — ელექტროენერჯის მიწოდებასთან დაკავშირებული პრობლემები;
- სს „ენერგო პროჯორჯია“- არასტაბილური მომარაგებისა და ხშირი წყვეტების განხილვა;
- ენერგომბუღალმანისა და კომუნიკაციის ომბუდსმენის ერთობლივი შეხვედრა — ინფრასტრუქტურულ საკითხებთან დაკავშირებული გარემოებების ანალიზის მიზნით (ელექტროენერჯის გამორთვის აუცილებლობა სამუშაოებისას), რომელსაც ესწრებოდნენ სს „ენერგო-პროჯორჯიას“ და კომუნიკაციების პროვაიდერი კომპანიების წარმომადგენლები;
- შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ — წყლის არასტაბილური მიწოდებისა და წყალმომარაგების ქსელის გაუმართაობის განხილვა, რომელსაც ასევე ესწრებოდნენ მოქალაქეებიც;
- შპს „თბილისი ენერჯი“, შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“, სს „საქორგაზი“, შპს „დიდი დილომი“ და სს „ენერგოკავშირის“ წარმომადგენლებთან განხილული იყო: აბონენტთა ქსელის შემოწმების პროცესი, გამოვლენილი დარღვევები და მათი აღმოფხვრის მექანიზმები, ტექნიკური და უსაფრთხოების ნორმების დაცვა, მოქალაქეთა უსაფრთხოების უზრუნველყოფის გზები. აღნიშნული შეხვედრები მიზნად ისახავდა ზამთრის სეზონზე მომხმარებელთა უსაფრთხოების უზრუნველყოფას, რაზეც კომპანიებმა გამოაცხადეს მზადყოფნა პროცესების გაუმჯობესებისა და კოორდინირებული თანამშრომლობის თაობაზე.

**დამცველის სამუშაო ვიზიტი შპს „თბილისი ენერჯსა“ და სს „თელასში“** - დამცველმა განახორციელა სამუშაო ვიზიტები შპს „თბილისი ენერჯსა“ და სს „თელასში“, რომელთა მიზანი იყო მოქალაქეთა მიმართებით გამოკვეთილი პრობლემების განხილვა და ბუნებრივი გაზის და ელექტროენერჯის მიწოდების სფეროში არსებული გამოწვევების შეფასება. ვიზიტების ფარგლებში განხილული იყო უსაფრთხოების სტანდარტების შესრულება, მომსახურების ხარისხი და მოქალაქეთა ინფორმირების პრაქტიკა. განსაკუთრებული ყურადღება დაეთმო ინციდენტების პრევენციას და მომხმარებელთა უსაფრთხოების უზრუნველყოფის საკითხებს.

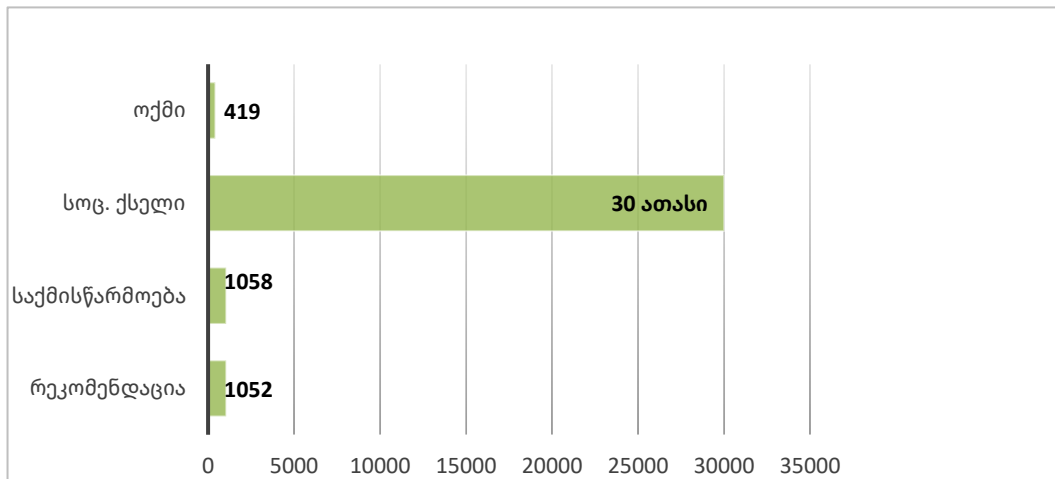
დამცველმა ასევე დაათვალიერა შპს „თბილისი ენერჯის“ მეტროლოგიური ლაბორატორია და სასწავლო სიმულაციის ცენტრი, სადაც ხორციელდება ტექნიკური პროცედურები და თანამშრომლების პრაქტიკული სწავლება უსაფრთხოების მიმართულებით.

რაც შეეხება სს „თელასში“ ვიზიტს, ენერგომბუდსმენი გაეცნო ასევე სს „თელასის“ მეტროლოგიური ლაბორატორიის მუშაობის პროცესს, სადაც ხდება მრიცხველების შემოწმება, დამცველი ასევე გაეცნო ე.წ. „ჭკვიანი“ მრიცხველების ფუნქციონირებას და მათი დანერგვის მექანიზმებს. სამუშაო ვიზიტის ფარგლებში დამცველმა დაათვალიერა სს „თელასის“ მოქალაქეთა მისაღებიც, სადაც დეტალურად გაეცნო მომხმარებელთა მომსახურების პროცესს და მომსახურების დროულად/კვალიფიციურად მიწოდების სტანდარტებს.

#### თავი IV. 2025 წლის სტატისტიკური მონაცემები

სტატისტიკური მონაცემებით, 2025 წელს ენერგოომბუდსმენის სამსახურს მომართეს მომხმარებლებმა როგორც ოფისში (რეგიონალური ოფისების ჩათვლით) ვიზიტებით, ასევე ისარგებლეს სოციალური ქსელის, სატელეფონო კავშირისა და ელექტრონული ფოსტის საშუალებებით. აღსანიშნავია, რომ საანგარიშო წელს საქმისწარმოების დაწყების საფუძველად დაფიქსირდა ე.წ ოქმების ჩანაწერის რეკორდული მაჩვენებელი - **419 ოქმი**.

2025 წელს დამცველის სამსახურში რეგისტრირებული სრული კორესპონდენციის რიცხვი შეადგენს **2330**. მათ შორის, **1058** ახალი განცხადება/საჩივარი. სოციალური ქსელითა და ტელეფონის საშუალებით დახმარება გაეწია როგორც ფიზიკურ, ასევე იურიდიულ პირებს - ჯამში **30 000**-ზე მეტ მომხმარებელს.

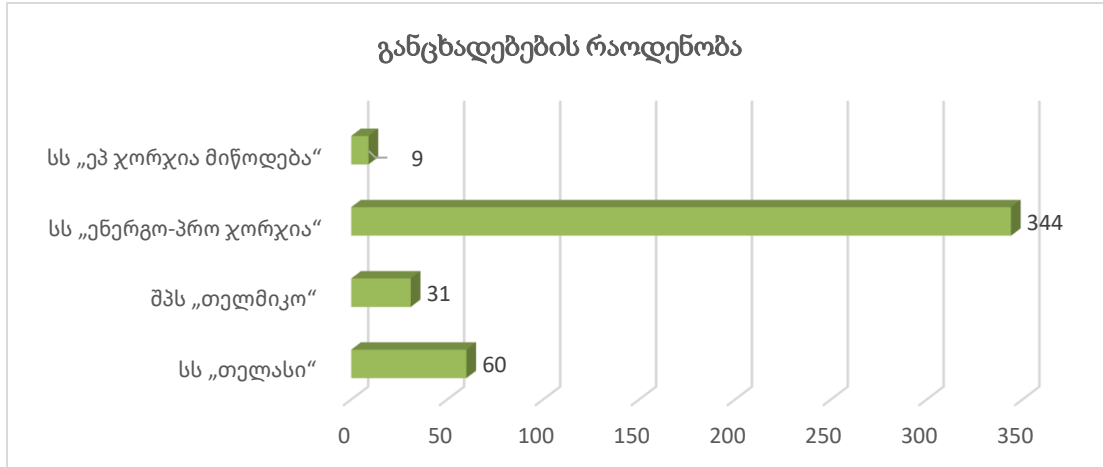


საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ენერგოკომპანიებში გააგზავნა **1486** კორესპონდენცია, მათ შორის სამართლებრივი **1052** რეკომენდაცია, რომელთა საფუძველზე მომხმარებლებს დაუკორექტირდათ თანხა - ჯამში **188 583** ლარი.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული განცხადებები რეგიონების მიხედვით შემდეგნაირად გადანაწილდა:







### 3. 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. 2025 წლის სურათი შემდეგნაირად გამოიყურება:

სს „თელასის“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, დედაქალაქს დაემატა 34 112 ახალი აბონენტი. მათ შორის: 30 381 - საყოფაცხოვრებო მიზნით მოიხმარს ელექტროენერჯას, ხოლო 3 741 აბონენტი წარმოადგენს არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელს.

თვითმმართველი ქალაქებისა და სხვა მუნიციპალიტეტების მასშტაბით, სს „ეპ ჯორჯია მიწოდების“ მონაცემების თანახმად, დაემატა - 28 045 საყოფაცხოვრებო და 5 057 არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელი.

### 4. აქტუალური საკითხები

- მომსახურების ხარისხი (არასტაბილური მიწოდება/ხშირი წყვეტები, ძაბვის ცვალებადობა, ქსელის არაადამაკმაყოფილებელი მდგომარეობა);
- ქსელზე მიერთება;
- უსაფუძვლო დარიცხვები (აღრიცხვიანობასთან დაკავშირებული დავა, ე.წ. „ჭკვიანი მრიცხველი“, დეპოზიტი);
- განახლებადი ენერჯია;
- ზიანის ანაზღაურება;

### 5. სატარიფო რეგულირება

ელექტროენერჯეტიკის სექტორში სატარიფო პოლიტიკა რეგულირდება საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ დადგენილი

წესებისა და მეთოდოლოგიის შესაბამისად. 2025 წელი ელექტროენერგეტიკის სექტორში მნიშვნელოვანი იყო ტარიფების მხრივ. კერძოდ, ტარიფები დარჩა უცვლელი როგორც საყოფაცხოვრებო, ისე არასაყოფაცხოვრებო მიმართულებით. აღნიშნული დროებითი ტარიფები იმოქმედებს 2026 წლის 1 აპრილამდე. აღსანიშნავია, რომ დღემდე მოქმედებს 3 თეთრით შემცირებული ტარიფი და როგორც ცნობილია, საქართველოში მოქმედებს ე.წ. 3 საფეხურიანი ტარიფი:

I საფეხურს მიეკუთვნება 0 კვტ. სთ-დან 101 კვტ. სთ-ის ჩათვლით;

II საფეხურს 101 კვტ. სთ-დან 301 კვტ. სთ-ის ჩათვლით;

III საფეხურს 301 კვტ. სთ-დან მოხმარებული ელექტროენერგია.

მომხმარებელი ელექტროენერგიის საფასურს იხდის 30 კალენდარულ დღეში მოხმარებული ელექტროენერგიის სრულ რაოდენობაზე იმ ტარიფით, რომელიც დაწესებულია შესაბამის საფეხურზე.

### **მოწყვლადი მომხმარებელი**

ასევე სატარიფო რეგულირების კუთხით მნიშვნელოვანია სოციალურად დაუცველი ოჯახებისთვის კომუნალური გადასახადების სუბსიდირების პროგრამა, რომელიც მიზნად ისახავს მოსახლეობის მოწყვლადი ჯგუფების ფინანსური მდგომარეობის გაუმჯობესებას. ამ მიმართულებით საქართველოს მთავრობის მიერ 2024 წლის 20 დეკემბერს მიღებული №432 დადგენილება „სოციალურად დაუცველი მოსახლეობის მიერ მოხმარებული ზოგიერთი კომუნალური მომსახურების ღირებულების ნაწილობრივი სუბსიდირების შესახებ“ კიდევ ერთხელ ადასტურებს სახელმწიფოს სოციალურ პასუხისმგებლობას და მისი პოლიტიკის ერთ-ერთ პრიორიტეტს - სოციალურად დაუცველი მოსახლეობის მხარდაჭერას. მსგავსი სუბსიდირების მექანიზმები ხელს უწყობს ენერგეტიკული სიღარიბის შემცირებას და მოსახლეობის სოციალური კეთილდღეობის გაუმჯობესებას. აღნიშნული დადგენილებით სახელმწიფო სუბსიდირების პროგრამა გავრცელდა ყოველთვიურად მოხმარებული არაუმეტეს 200 კვტ/სთ-ის ელექტროენერგიაზე 1 კვტ/სთ-ზე 3.5 თეთრის ოდენობით, შემდეგი პირობებით: „ა) 2025 წლის 1 იანვრიდან 2025 წლის 31 დეკემბრის ჩათვლით პერიოდისთვის – მონაცემთა ბაზაში რეგისტრირებული იმ ოჯახებისათვის, რომელთა სოციალურ-ეკონომიკური მდგომარეობის მაჩვენებელი სარეიტინგო ქულა მეტია 70 000-ზე და ნაკლებია ან ტოლია 150 000-ისა, გარდა ქალაქ თბილისის მუნიციპალიტეტის ადმინისტრაციულ საზღვრებში რეგისტრირებული სოციალურად დაუცველი ოჯახებისა;

ბ) 2025 წლის 1 აპრილიდან 2025 წლის 31 ოქტომბრის ჩათვლით პერიოდისთვის – მონაცემთა ბაზაში რეგისტრირებული იმ ოჯახებისათვის, რომელთა სოციალურ-ეკონომიკური მდგომარეობის მაჩვენებელი სარეიტინგო ქულა მეტია 70 000-ზე და ნაკლებია ან ტოლია 150 000-ისა და მონაცემთა ბაზის მიხედვით ცხოვრობენ ქალაქ თბილისის მუნიციპალიტეტის ადმინისტრაციულ საზღვრებში”.

## 6. მომსახურების ხარისხი

საანგარიშო პერიოდში დავის მიზეზი არაერთხელ გახდა ენერგეტიკული საწარმოს მხრიდან წესების მოთხოვნის არასწორად შესრულება ან შეუსრულებლობა, კერძოდ, ელექტროენერჯის მრიცხველის დაზიანებისას თანხის არასწორი დარიცხვა, დაკვირვების და დარიცხვის პერიოდის არასწორი განსაზღვრა, დეპოზიტის თანხის არასწორი დარიცხვა.

სემეკის 2021 წლის 28 ივნისის №19 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელის წესების“ მიხედვით, სისტემის ოპერატორი პასუხისმგებელია გამანაწილებელი სისტემის 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.

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

2025 წელს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისადმი მომართვიანობის უმეტეს ნაწილს შეადგენდა ელექტროენერჯის სექტორში ხარისხის კუთხით არსებული პრობლემები (მაბვის ცვალებადობა, ქსელის მდგომარეობა, არასტაბილური მიწოდება/ხშირი წყვეტები). საჩივრების გარკვეული ნაწილი ეხებოდა გეგმური სამუშაოების გამო ელექტროენერჯის მიწოდების შეზღუდვებს, მის ინტენსივობას და შემდგომ ელექტროენერჯის მიწოდების აღდგენას მითითებულ დროზე გვიან. უმეტეს შემთხვევაში სამუშაოები ჭიანურდებოდა, რაც იწვევდა მომსახურების აღდგენის გადავადებას, რაც უარყოფითად აისახებოდა მომხმარებლებზე.

დამცველის სამსახურს აქტიურად მომართავდნენ მოქალაქეები, რომლებიც რამდენიმე დღის განმავლობაში იმყოფებოდნენ ელექტროენერჯის გარეშე და ითხოვდნენ აღდგენითი სამუშაოების დაჩქარებას.

### 6.1. არასტაბილური მიწოდება/ხშირი წყვეტები

ელექტროენერჯის მიწოდების უწყვეტობა მომსახურების ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ნაწილია. მასზე დიდ გავლენას ახდენს გამანაწილებელი ქსელის გამართულობა. ელექტროენერჯის სექტორში დადგენილი მომსახურების ხარისხის წესები იცნობს ელექტროენერჯის მომარაგების

წყვეტის გეგმურ და არაგეგმურ სახეს. ამასთან, სისტემის ოპერატორს უფლება აქვს, კანონმდებლობისა და წესებში მოცემული ნორმების დაცვით, შეწყვიტოს მომხმარებლებისთვის ელექტროენერჯის მიწოდება, თუ საჭიროა გეგმური ან არაგეგმური სარემონტო სამუშაოების ჩატარება.

მომსახურების კომერციული ხარისხის საერთო სტანდარტი გულისხმობს მომხმარებელთა ინფორმირებას მომარაგების წყვეტის თარიღისა და ხანგრძლივობის თაობაზე. აღნიშნული სტანდარტი ვრცელდება როგორც გეგმურ, ისე არაგეგმურ წყვეტებზე. კომპანია ვალდებულია შესაბამის არეალში არსებულ მომხმარებლებს მითითებულ საკონტაქტო ნომერზე აცნობოს დაგეგმილი სამუშაოების შესახებ. მომხმარებლის ინფორმირება უნდა მოხდეს სამუშაოების დაწყებამდე არაუმეტეს 5 და არანაკლებ 1 კალენდარული დღით (24 საათით) ადრე გეგმური წყვეტის შემთხვევაში, ხოლო არაგეგმური წყვეტის დროს - წყვეტის დაწყებიდან არაუგვიანეს 3 საათისა.

სისტემის ოპერატორი 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 მის ოფიციალურ ვებგვერდზე. თუ გარე მიზეზის გამო შეუძლებელია წესებში მითითებული ინფორმაციის გავრცელების ვადის დაცვა, საწარმო ვალდებულია მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება მოსალოდნელი წყვეტის შესახებ ინფორმაციის მიღებისთანავე.

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, 2025 წლის მანძილზე დედაქალაქში ელექტროენერჯის მომსახურების წყვეტა 6 307-ჯერ დაფიქსირდა და შემდეგნაირად გამოიყურება:

**სს „თელასი“**

გეგმური წყვეტა შიდა მიზეზით	არაგეგმური წყვეტა შიდა მიზეზით
2 921	3 386

კომპანიის მიერ წარმოდგენილი მონაცემებით, ელექტროენერჯის მომსახურების წყვეტების რაოდენობამ რეგიონებში ჯამში შეადგინა - 81 071:

**სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“**

გეგმური წყვეტა შიდა მიზეზით	18 568	გეგმური წყვეტა გარე მიზეზით	1 775
არაგეგმური წყვეტა შიდა მიზეზით	42 158	არაგეგმური წყვეტა გარე მიზეზით	18 570

არსებული მონაცემები ცხადყოფს, რომ მომსახურების მიწოდების არაგეგმური წყვეტების რაოდენობა 2024 წელთან შედარებით გაზრდილია რეგიონებში. მომსახურების წყვეტების ძირითადი გამომწვევი მიზეზები იყო: ელექტრომომწობილობა-დანადგარების დაზიანება, სარემონტო სამუშაოები, მექანიკური დაზიანება, მეტეოროლოგიური პირობების გაუარესება, გადაცემის ქსელში გამოწვეული დაზიანება, მესამე პირის (იურიდიული/ფიზიკური პირი) მოთხოვნა, გადართვები/სქემის ცვლილება.

**შედეგები:**

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმოებაში არსებული საკმეებიდან მნიშვნელოვანია რამდენიმე სადავო საკითხი, სადაც ადგილობრივი მოსახლეობის პრობლემა მოგვარდა დამცველის ჩართულობით, კერძოდ:

**ზუგდიდის მუნიციპალიტეტი, სოფელი ახალი კახათი და სოფელი ჭაქვინჯი, ზესტაფონის მუნიციპალიტეტი, სოფელი ცხრაწყარო** - კერძოდ, დამცველის სამსახურს მომართა ზუგდიდის მუნიციპალიტეტის სოფელ ახალ კახათში და სოფელ ჭაქვინჯში მცხოვრებმა მოქალაქეებმა, ასევე ზესტაფონის მუნიციპალიტეტის სოფელ ცხრაწყაროში მცხოვრებმა მოქალაქემ ელექტროენერჯის მიწოდების ხშირ წყვეტასთან, დაზიანებულ და წაქეულ ელექტროგადამცემ ბოძებთან დაკავშირებით. კომპანიამ დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე უზრუნველყო სოფ. ახალ კახათში 5 კმ. სადენების შეცვლა, ხოლო სოფ. ჭაქვინჯში მომხმარებელთა საიმედო და ხარისხიანი ელექტრომომარაგების მიზნით შეცვალა 2 საყრდენი და გაასწორა ერთი საყრდენი, კომპანიამ ასევე შეცვალა ძველი საყრდენები 18 ახალი რკინა-ბეტონის საყრდენით და მოახდინა ახალი სადენების გაბმა სოფელ ცხრაწყაროში.

**დუშეთის მუნიციპალიტეტი, სოფელი ბულაჩაური** - ძლიერი ქარის გამო დაზიანდა ელექტროენერჯის 10 კვ. გადამცემი ხაზი, რის გამოც შეწყდა ფიდერ „ბულაჩაურზე“

ელექტროენერჯის მიწოდება. გამანაწილებელ ქსელზე სტიქიის გამო დაზიანება მოხდა მეორე დღესაც, რაზეც მითითებულ ტერიტორიაზე არსებულ მომხმარებლებს კანონმდებლობის მოთხოვნების შესაბამისად დაეგზავნათ მოკლე ტექსტური შეტყობინებები, კომპანიამ ენერგოომბუდსმენის შუამდგომლობით განახორციელა ელექტროენერჯის გამანაწილებელ ქსელებთან არსებული მწვანე საფარის გადაბეღვითი სამუშაოები, რის შემდეგაც მომხმარებლებს სტაბილურად მიეწოდათ ელექტროენერჯია.

**სოფელი თელოვანი** - ასევე 2025 წლის 16 აპრილს სოფელ თელოვანს მთლიანად შეუწყდა ელექტროენერჯია, რაზეც რამდენჯერმე დაუკავშირდნენ კომპანიის ცხელ ხაზს, თუმცა უშედეგოდ. იგივე განმეორდა მომდევნო დღეს 17 აპრილს დამის საათებში და ელექტროენერჯის აღდგენა განხორციელდა დილის საათებში. ელექტროენერჯის შეწყვეტა გამოწვეული იყო მესამე პირისაგან მიწისქვეშა კაბელის დაზიანების გამო. სს „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ ჩაატარა სარეაბილიტაციო სამუშაოები, რის შედეგადაც აღდგა დაზიანებული კაბელი, შეიცვალა დაზიანებული იზოლატორი, საჭაერო გამთიშველი, სატრანსფორმატორო ქვესადგური შეიცვალა ახალი კტპ-ს ტიპის სატრანსფორმატორო ქვესადგურით და ძალოვანი ტრანსფორმატორით.

**თბილისი, მუხიანის აგარაკები** - ასევე ხშირ წყვეტებთან დაკავშირებით პრეტენზიით მოგვმართა ქ. თბილისში, მუხიანის აგარაკების მოსახლეობამ. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა გამოითხოვა ინფორმაცია აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით. კომპანიის მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტაციით დადასტურდა, რომ სამივე წყვეტის გამომწვევ მიზეზს წარმოადგენდა გადართვების/სქემის ცვლილება და ელექტრომოწყობილობა-დანადგარების დაზიანება, რის გამოც კომპანიის მიერ დამცველის შუამდგომლობით განხორციელდა 10კვ საჭაერო ქსელის დაკაბელება, შეიცვალა ამორტიზირებული დაზიანებული 10 კვ საჭაერო გამთიშველი და იზოლატორები, აგრეთვე, გასწორდა საჭაერო ქსელის საყრდენები და დაიჭიმა ხაზები.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური საანგარიშო წლის დასაწყისიდან აწარმოებდა ელექტროენერჯის სისტემური გამორთვების, ასევე მომხმარებელთა სათანადო (ძირითადად, საჯარო განცხადებებით) ინფორმირების საკითხების შესწავლას. კომპანიებიდან მიღებული ინფორმაციის შესწავლის შედეგად, გამოიკვეთა გარკვეული ხარვეზები. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ენერგოომბუდსმენმა მიღებული დოკუმენტაციის მასალა გადაუგზავნა რეაგირებისათვის საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიის რეგულირების განვითარებისა და მეთოდოლოგიური უზრუნველყოფის, ასევე, მომსახურების კომერციული ხარისხის კონტროლის დეპარტამენტებს.

## 6.2. ელექტროენერჯის ძაბვის ცვალებადობა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში რეგულარულად ფიქსირდებოდა საანგარიშო წლის განმავლობაში შეტყობინებები ელექტროენერჯის კომპანიების მიერ გაწეულ არასათანადო მომსახურებასთან დაკავშირებით, მათ შორის, მომხმარებელთა საჩივრები ელექტროენერჯის ძაბვის ცვალებადობაზე, სტანდარტებთან



წარმოდგენილი მონაცემების მიხედვით, ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი ფიქსირდება ქვემო ქართლში, რაც მიუთითებს, რომ აღნიშნულ რეგიონში მომხმარებლები შედარებით ხშირად აფიქსირებდნენ ელექტროენერჯის დაზვიანების ხარისხთან დაკავშირებით პრობლემებს.

მართალია, ელექტროენერჯის ხარისხის მაჩვენებლების განსაზღვრა ტექნიკური პარამეტრებით ხდება, თუმცა მომხმარებელსაც შეუძლია, რომ შეაფასოს გამანაწილებელი კომპანიის მიერ მიწოდებული ელექტროენერჯის ხარისხი. მაგალითად, ნათურების ციმციმი, ელექტრონული მოწყობილობების ამორთვა, დამცავების გათიშვა და ა.შ. ყველა ეს აღნიშნული ფაქტორი მიუთითებს ქსელში დაზვიანების არასათანადო ხარისხზე. ხოლო იმ შემთხვევაში, თუ დაზვიანება დადგენილ პარამეტრებზე მაღალია, ეს იწვევს დამატებით პრობლემებს (მაგ. საყოფაცხოვრებო ტექნიკის დაზიანებას).

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში საანგარიშო წლის განმავლობაში დაფიქსირდა აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით მომართვიანობა, სადაც დამცველის ჩართულობით დროულად იქნა პრობლემატური საკითხები გადაჭრილი, გამოვყოფთ რამოდენიმე საინტერესო შემთხვევას:

**ზუგდიდის მუნიციპალიტეტი, სოფელი ხეცერა და ოდიში** - ენერგომბუდსმენის სამსახურს მომართა ზუგდიდის მუნიციპალიტეტის სოფელ ხეცერაში და ასევე სოფელ ოდიშიში მცხოვრებმა მოქალაქეებმა ელექტროენერჯის დაბალი დაზვიანებით მიწოდებასთან დაკავშირებით. განმცხადებლების განმარტებით, ისინი ვერ ახერხებდნენ საყოფაცხოვრებო ტექნიკის მოხმარებას. ენერგომბუდსმენმა აღნიშნული საკითხის შესწავლის მიზნით მიმართა სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“, რომელმაც სოფელ ხეცერაში განახორციელა ორი ახალი სატრანსფორმატორო ქვესადგურის მონტაჟი და ააშენა 10 კვ. საჰაერო ხაზი, ხოლო სოფელ ოდიშიში შეცვალა 6 საყრდენი, ჯამში მოაწყო 900 მმ სიგრძის ელექტროსადენი.

**ბაღდათის მუნიციპალიტეტი, სოფელი ოზჩა** - ასევე ელექტროენერჯის არასათანადო ხარისხით მიწოდებასთან დაკავშირებით ენერგომბუდსმენის სამსახურს მომართა ბაღდათის მუნიციპალიტეტის სოფელ ოზჩის მოსახლეობამ. ენერგომბუდსმენის რეკომენდაციის საფუძველზე, კომპანიამ ჩაატარა 900 მეტრამდე სივრცის გაბმის/ამოცვლის სამუშაოები და განახორციელა აბონენტთა გადართვა მეორე სვირის სატრანსპორტო პუნქტზე. თუმცა აღნიშნულ სატრანსპორტო პუნქტზე ახალი აბონენტების გადართვა გააპროტესტა ძველმა აბონენტებმა, რადგან მათი განმარტებით, ელექტროენერჯია მიეწოდებოდათ ისედაც დაბალი დაზვიანებით და ახალი აბონენტების მიერთება უფრო გაართულებდა არსებულ მდგომარეობას. ენერგომბუდსმენმა კვლავ მიმართა სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ რეკომენდაციით, რომ არ მომხდარიყო ძველი აბონენტების დაზარალება. კომპანიამ გაითვალისწინა დამცველის რეკომენდაცია და თავდაპირველად მოახდინა სვირის სატრანსპორტო პუნქტის სრული რეაბილიტაცია, შეცვალა 900 მეტრამდე სივრცის და ამის შემდგომ მოახდინა აბონენტების გადართვა სრულად რეაბილიტირებულ სვირის სატრანსპორტო პუნქტზე.

2025 წელს მოქალაქეთა პრეტენზიები დამცველის სამსახურში არასათანადო ხარისხის ელექტროენერჯის მიწოდებასთან დაკავშირებით ასევე დაფიქსირდა კახეთის რეგიონიდან.

მოქალაქეები მოგვმართავენ, როგორც ინდივიდუალურად, ასევე კოლექტიური განცხადების საშუალებით. ძირითადად პრობლემები გამოწვეული იყო მოუწესრიგებელი ინფრასტრუქტურით, როგორცაა: ამორტიზირებული ელექტროგადამცემი ხაზების საყრდენები (ბოძები), ღია ტიპის დაუცველი სადენები, გაუმართავი სატრანსფორმატორო პუნქტები, გადაბელვითი სამუშაოების არასათანადო შესრულება.

**თელავის მუნიციპალიტეტი, სოფელი კონდოლი** - კოლექტიური განცხადებით მოგვმართეს თელავის მუნიციპალიტეტის სოფელ კონდოლში მცხოვრებმა მოსახლეობამ. დამცველის მიმართვის საფუძველზე კომპანიამ აბონენტები გადაიყვანა ალტერნატიულ ძლიერ და სატრანსფორმატორო პუნქტთან უფრო ახლოს მდებარე მკვებავ ხაზზე, რის შედეგადაც პრობლემა აღმოიფხვრა. ასევე სოფელ იყალთოდან დაფიქსირდა ორი უბნის ერთობლივი განცხადება ცვალებადი ელექტროენერჯის მიწოდების თაობაზე. ენერგობუდსმანის მიმართვის საფუძველზე კომპანიამ ერთი უბნის შემთხვევაში შეცვალა და გააძლიერა მთავარი მკვებავი ხაზის 1500 მეტრის მონაკვეთი, ხოლო მეორე დასახლებულ პუნქტში ჩაანაცვლა ძველი ამორტიზირებული ტრანსფორმატორი ახალით.

**გურჯაანის მუნიციპალიტეტი, სოფელი ახალშენი** - ასევე მოგვმართეს გურჯაანის მუნიციპალიტეტის სოფელ ახალშენში მცხოვრებმა მოქალაქეებმა. მათი განმარტებით, შეუსაბამო ხარისხის ელექტროენერჯის მიწოდების გამო სასმელი წყლით მიწოდების პრობლემაც დგებოდა, ვინაიდან აღნიშნულ დასახლებაში სასმელი წყლის მიწოდება ხორციელდება ელ. ენერგიაზე მომუშავე ჭაბურღილების საშუალებით. დამცველის მიმართვის შედეგად, კომპანიამ მოახდინა აღნიშნულ ადმინისტრაციულ ერთეულში აბონენტების თანაბრად გადანაწილება არსებულ სატრანსფორმატორო პუნქტებზე, ასევე ძველი მკვებავი სადენი 500 მეტრიან მონაკვეთზე ჩაანაცვლა ახალი დახურული ტიპის სადენით, რამაც მნიშვნელოვნად გააუმჯობესა მოსახლეობის ელ. ენერგიით მომარაგების ხარისხი.

**თელავის მუნიციპალიტეტი** - 2025 წლის თებერვალში დამცველმა გასვლითი სამუშაო შეხვედრა ჩაატარა თელავის მუნიციპალიტეტის მერიაში, სადაც მიიღო ინფორმაცია სოფლებში ელექტროენერჯის სექტორში არსებული პრობლემების თაობაზე. თითოეული სოფლიდან (ჯამში 16 სოფელი) მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე მოხდა კომპანიისთვის დოკუმენტალურად პრობლემის ამსახველი ფოტო-მასალის წარდგენა და გაგზავნილ იქნა რეკომენდაცია გონივრულ ვადაში პრობლემის აღმოფხვრისთვის აუცილებელი სამუშაოების შესრულების შესახებ. კომპანიამ დადგინდა ვადებში უზრუნველყო 37 ამორტიზირებული საყრდენის შეცვლა ახალი საყრდენით, მოაწესრიგა ხაზები და სხვადასხვა ტექნიკური სამუშაოების განხორციელების შედეგად გააუმჯობესა მოსახლეობის ელექტროენერგიით მომარაგების ხარისხი.

### 6.3. ქსელის მდგომარეობა

საქართველოში არსებული ელექტროენერჯის მიმწოდებელი ქსელის ტექნიკური მდგომარეობა რეგულარულად საჭიროებს გაუმჯობესებასა და რეაბილიტაციას. პრაქტიკა გვიჩვენებს, რომ

ზოგიერთ შემთხვევაში საფრთხის შემცველ გარემოებებსაც აქვს ადგილი, რაც განსაკუთრებული ყურადღების საგანი უნდა იყოს ყველასთვის.

საანგარიშო წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული განცხადებებიდან ირკვევა, რომ კვლავ პრობლემურ საკითხად რჩება ელექტროგადამცემი ქსელებისა და საყრდენი ბოძების ავარიული მდგომარეობა.

დაფიქსირდა არაერთი მოქალაქის პრეტენზია, რომელიც შეეხებოდა ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელის პრობლემებს. ზოგიერთ შემთხვევაში დაზიანებული იყო სატრანსფორმატორო ჯიხურები, რის გამოც მოსახლეობას ხშირად უწყებოდა ელექტროენერჯის მიწოდება. დამცველის სამსახურის მიერ ყოველი ცალკეული განცხადება იქნა შესწავლილი და სათანადო რეკომენდაცია მიეცა სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ და სს „თელასს“. აღსანიშნავია, რომ კომპანიების მხრიდან შესაბამისი რეაგირება საკმაოდ სწრაფად ხდებოდა.

ძალზე საყურადღებოა ის, რომ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში სხვადასხვა მუნიციპალიტეტის (მარტვილი, გორი, კასპი, ხაშური, ქარელი, თერჯოლა, ტყიბული, კახეთი, ზუგდიდი, ქუთაისი, ბათუმი, პანკისის ხეობა) მცხოვრებლებისგან 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.

სემეკის 2021 წლის 28 ივნისის №19 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელის წესების“ თანახმად, ელექტროენერჯის მოხმარება უნდა აღრიცხებოდეს ინდივიდუალურად. ამისათვის სისტემის ოპერატორი ვალდებულია მოაწყოს აღრიცხვის კვანძი. შესაბამისად, კომპანიამ უნდა შეიძინოს, დაამონტაჟოს და შეაკეთოს აღრიცხვის კვანძის მოწყობისათვის საჭირო მრიცხველი, საჭიროების შემთხვევაში სხვადასხვა სახის მოწყობილობები, ელექტროდანადგარები და სხვა საშუალებები, რომლებიც უზრუნველყოფენ აღრიცხვის სისტემის გამართულ მუშაობას და დაიცავენ მას უკანონო (არასანქცირებული) ჩარევისაგან.

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

მოქმედი წესების თანახმად, განაწილების საქმიანობა არის საჯარო ინტერესის სფეროსთვის მიკუთვნებული საქმიანობა. ამგვარად, სისტემის ოპერატორი ვალდებულია უზრუნველყოს როგორც ელექტროენერჯის ტრანსპორტირება, უსაფრთხო და საიმედო მომარაგება, ისე გამანაწილებელი ქსელის ექსპლუატაცია-მართვა, მოვლა-პატრონობა, განვითარება და მასთან დაკავშირებული სხვა საქმიანობების სათანადოდ შესრულება, ელექტროენერგეტიკული

სისტემების ეფექტიანი ფუნქციონირებისა და ამ სისტემებთან თავისუფალი დაშვების უზრუნველსაყოფად. ამასთანავე, სისტემის ოპერატორი ვალდებულია, დაიცვას ტექნიკური და უსაფრთხოების დადგენილი ნორმები.

რეგიონებში არსებული მდგომარეობის შესასწავლად, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს ჰყავს რეგიონული წარმომადგენლები, რომლებიც მეტად არიან ინფორმირებულნი სოფლებსა და დაბებში ენერგეტიკის სექტორში მიმდინარე პრობლემების შესახებ. სწორედ 2025 წლის დასაწყისიდან მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მონიტორინგის მიზნით განახორციელა ვიზიტი რეგიონებში (მარტვილი, გორი, კასპი, ხაშური, ქარელი, თერჯოლა, ტყიბული, კახეთი, ზუგდიდი, ქუთაისი, ბათუმი, პანკისის ხეობა). კერძოდ, ენერგოობმანსენმა გამართა შეხვედრები მერიის და ადგილობრივი ტერიტორიული ერთეულების წარმომადგენლებთან. აღნიშნულ შეხვედრებზე დაისვა საკითხი მუნიციპალიტეტში არსებული სოფლების ელექტროენერგიით არასტაბილურად მომარაგების და ხშირ წყვეტებთან დაკავშირებით, აგრეთვე, წარმოდგენილი იქნა სოფლების წარმომადგენლების, ასევე, მოსახლეობის განცხადებები და ელექტროენერჯის გამანაწილებელი ქსელის გაუმართავი და ავარიულ მდგომარეობაში მყოფი მონაკვეთების ფოტომასალა. სწორედ ამის შემდგომ დამცველის სამსახურში საგრძნობლად მოიმატა განცხადებებმა და მომართვიანობამ შემდეგი მუნიციპალიტეტებიდან:

**მარტვილი:**

ბანძა, ვედიდკარი, ნაგვაზაო, გურძემი, ნაჯახაო, სალხინო, აბედათი, ნახუნაო, დიდი ჭყონი, ტალერი, კიწია, თამაკონი, გაჭედელი, კურზუ, ონოღია;

**გორი და კასპი:**

კარალეთი, ძევერა, ბერბუკი, ვარიანი, ტინისხიდი, სკრა, ქვეში, ახალციხე, მეფისქალაქი, ალაიანი, დოესი, ზემო ხანდაკი, თელიანი, კავთისხევი, ლამისყანა, კოდიწყარო, ოკამი, სამთავისი, ქვემო გომი, ქვემო ჭალა, წინარეხი, ხოვლე;

**თერჯოლა:**

ძევერი, თუზი, გოგნი, კვახჭირი;

**ტყიბული:**

მუხური, ჯვარი, ხრესილი, გურნა, სოჩხეთი, ორპირი, კურსები;

**ოზურგეთი:**

დაბა ნასაკირალი, ოზურგეთი, სილაური, მთისპირი, მერია, მელექედური, ბოხვაური, ნაგომარი, ვაკიჯვარი, თხინვალი, კონჭკათი, ლიხაური, დაბა ლაითური, მაკვანეთი, ჭანიეთი, დაბა ნარუჯა, ცრემლისხიდი, შრომა, გურიანთა, ჯუმათი;

**ხარაგაული:**

ხორითი, წყალფორეთი, ღორეშა, ვარძია, ბაზალეთი, ქროლი;

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა შემოსული განცხადებების შესწავლის შედეგად, რეკომენდაციით მიმართა სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“-ს. აღნიშნულთან დაკავშირებით დაიგეგმა სხვადასხვა სახის ღონისძიებები, ჩატარდა სარეაბილიტაციო/სარეკონსტრუქციო სამუშაოები (რაც დღემდე გრძელდება). დამცველის მიერ მონიტორინგის დაწყება ხელს უწყობს მომხმარებლებისათვის ელექტროენერჯის ხარისხიან და უსაფრთხო მიწოდებას, რაც არსებულ პრობლემებს გადაჭრის. კომპანიები უფრო ხარისხიანად განახორციელებენ მოსახლეობის უწყვეტ და უსაფრთხო მომარაგებას ელექტროენერჯით, ასევე დროულად შეასრულებენ საინვესტიციო ვალდებულებებს.

ენერგობუდსმანის რეკომენდაციის საფუძველზე მომხმარებლების ელექტროენერჯით უსაფრთხოდ და სათანადო ხარისხით მომარაგებასთან დაკავშირებით სს „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ საანგარიშო წლის განმავლობაში დაასრულა შემდეგი სამუშაოები:

**მარტვილის მუნიციპალიტეტი:**

- ✓ შეიცვალა სულ 187 ავარიული საყრდენი;
- ✓ განხორციელდა 180 ძველი საყრდენის დემონტაჟი, საკომუნიკაციო და გარე განათების ქსელების გადატანით;
- ✓ სალხინოს ადმინისტრაციული ერთეულის სოფელ ლეცავეში - რეაბილიტირდა 500 მეტრიანი ქსელი;
- ✓ სოფ. ბანძა - ტრანსფორმატორზე დამონტაჟდა ამომრთველები;
- ✓ სოფ. კურუხუ - საფიდერე ხაზზე განხორციელდა საჰაერო ელექტროგადამცემი ხაზის გზის გასწვრივ გადატანა;
- ✓ სოფ. თამაკონი - საქართველოს საავტომობილო გზების დეპარტამენტთან თანამშრომლობით განხორციელდა საჰაერო ელექტროგადამცემი ხაზის გზის გასწვრივ გადატანა;

**ტყიბულის მუნიციპალიტეტი:**

- ✓ სოფ. მუხურა - შეიცვალა და დამონტაჟდა 18 ახალი საყრდენი;
- ✓ სოფ. სოჩხეთი, ორპირი, კურსები - 2026 წლის განმავლობაში დაგეგმილია სარეაბილიტაციო სამუშაოების ჩატარება;

**თერჯოლის მუნიციპალიტეტი:**

- ✓ სოფ. ძვერი - კომპანიამ ელექტროენერჯის გამანაწილებელ ქსელს დაამატა ახალი სატრანსფორმატორო ქვესადგური და გადართო აბონენტთა ნაწილი; ასევე ააშენა 600 მეტრიანი 10 კვ. ეხგ; დაამონტაჟა 23 რკინა-ბეტონის საყრდენი შესაბამისი სახაზო არმატურით და გააბა 1.8 კმ. სადენი;
- ✓ სოფ. თუზი - დამონტაჟდა 35 საყრდენი; საფიდერო ხაზის საყრდენზე მოეწყო სახაზო გამთიშველი; სატრანსფორმატორო პუნქტში შეიცვალა ძალოვანი ტრანსფორმატორი;
- ✓ სოფ. გოგნი - დამონტაჟდა 12 რკინა-ბეტონის და 10 ლითონის საყრდენი;
- ✓ სოფ. კვახჭირში - განხორციელდა 0.4 კვ. ქსელის რეაბილიტაცია და დამონტაჟდა ახალი საყრდენები;
- ✓ საერთო ჯამში სულ დამონტაჟდა 172 საყრდენი;

**ხარაგაულის მუნიციპალიტეტი:**

- ✓ შეიცვალა 111 საყრდენი და მოეწყო ჯამში 10 კმ. სიგრძის ელექტროსადენი;

**ოზურგეთის მუნიციპალიტეტი:**

- ✓ სოფ. დაბა ლაითური - შეიცვალა 15 საყრდენი; გაიბა 160 მეტრიანი სადენი;
- ✓ სოფ. ასკანა - შეიცვალა 7 საყრდენი;
- ✓ სოფ. დაბა ნასაკირალი - შეიცვალა 45 საყრდენი; ასევე 2026 წლის განმავლობაში დაგეგმილია 10 საყრდენის შეცვლა;
- ✓ სოფ. ოზურგეთი - შეიცვალა 6 საყრდენი; ასევე 2026 წლის განმავლობაში დაგეგმილია 10 საყრდენის შეცვლა და 2026 წლის საინვესტიციო გეგმაშია გათვალისწინებული სატრანსფორმატორო პუნქტზე სარეაბილიტაციო სამუშაოების შესრულება;
- ✓ სოფ. სილაური - 2026 წლის საინვესტიციო გეგმაშია გათვალისწინებული 600 მეტრიანი სიპ. სადენის კვეთის გაძლიერება და 10 საყრდენის შეცვლა;
- ✓ სოფ. მთისპირი - განხორციელდა 42 საყრდენის მონტაჟი; ასევე ქსელის გაუმჯობესების მიზნით დაგეგმილია სატრანსფორმატორო ქვესადგურების 0.4 კვ. გამანაწილებელ ქსელში გარკვეული სამუშაოები;
- ✓ სოფ. მერია - შეიცვალა 10 საყრდენი; ასევე 2026 წლის განმავლობაში დაგეგმილია 10 საყრდენის შეცვლა;
- ✓ სოფ. მელექედური - შეიცვალა 23 საყრდენი, განხორციელდა 4 დგარის მონტაჟი; ასევე 2026 წლის საინვესტიციო გეგმაშია გათვალისწინებული 0.4 კვ. ქსელის რეაბილიტაცია, 18 საყრდენის შეცვლა და 600 მეტრიანი სიპ. სადენის მონტაჟი;
- ✓ სოფ. ბოხვაური - 2026 წლის განმავლობაში დაგეგმილია 10 საყრდენის შეცვლა;
- ✓ სოფ. ნაგომარი - განხორციელდა 0.4 კვ. ქსელში სიპ. სადენების კვეთის გაძლიერება და ასევე შეცვალა 10 საყრდენი;
- ✓ სოფ. ვაკიჯვარი - შეიცვალა 4 საყრდენი; განხორციელდა ორი ლითონის ტიპის საყრდენის მონტაჟი შესაბამისი სახაზო არმატურით; ასევე დაგეგმილია საფიდერო

ხაზის და სატრანსფორმატორო პუნქტების 0.4 კვ. ქსელზე გარკვეული სამუშაოების ჩატარება;

- ✓ სოფ. თხინვალი - დამონტაჟდა 3 საყრდენი; განხორციელდა 4 საყრდენის გასწორება;
- ✓ სოფ. კონჭკათი - დაგეგმილია მკვებავი სატრანსფორმატორო ქვესადგურების 0.4 კვ. გამანაწილებელ ქსელში გარკვეული სამუშაოების განხორციელება 5 წლიანი გეგმის ფარგლებში;
- ✓ სოფ. ლიხაური - დაგეგმილია ქვესადგურ „ოზურგეთიდან“ გამომავალი ფიდერ „№5 ლიხაურის ჩაის ფაბრიკის“ მკვებავი სატრანსფორმატორო ქვესადგურების 0.4 კვ. გამანაწილებელ ქსელში გარკვეული სამუშაოების განხორციელება 5 წლიანი გეგმის ფარგლებში;
- ✓ სოფ. მაკვანეთი - დაგეგმილია მკვებავი სატრანსფორმატორო ქვესადგურების 0.4 კვ. გამანაწილებელ ქსელში გარკვეული სამუშაოების განხორციელება 5 წლიანი გეგმის ფარგლებში; ასევე „ბადის“ უბანში 4 საყრდენის შეცვლა, ხოლო „გიგოეთის“ უბანსა და „შუამინდორის“ უბანში - 2-2 საყრდენის;
- ✓ სოფ. ჭანიეთი - 2026 წლის განმავლობაში დაგეგმილია 7 საყრდენის მონტაჟი და 5 საყრდენის შეცვლა; ასევე მკვებავი სატრანსფორმატორო ქვესადგურების 0.4 კვ. გამანაწილებელ ქსელში გარკვეული სამუშაოების განხორციელება 5 წლიანი გეგმის ფარგლებში;
- ✓ სოფ. ჯუმათი - განხორციელდა საყრდენების მონტაჟი და ახლად დამონტაჟებულ საყრდენებზე განხორციელდა სიპ. სადენების გაბმა;
- ✓ სოფ. დაბა ნარუჯა - შეიცვალა 32 საყრდენი; ასევე მკვებავი სატრანსფორმატორო ქვესადგურების 0.4 კვ. გამანაწილებელ ქსელში გარკვეული სამუშაოები განხორციელდება 5 წლიანი გეგმის ფარგლებში;
- ✓ სოფ. შრომა - 2026 წლის განმავლობაში ზედაუბანში დაგეგმილია 3 საყრდენის მონტაჟი; სოფ. ორმეთში - 4 საყრდენის მონტაჟი; სოფ. ოხოჯურში -10 საყრდენის მონტაჟი;

**თელავის მუნიციპალიტეტში** დამცველის მიმართვის საფუძველზე ძველი ხის საყრდენები ჩანაცვლდა ახალი ბეტონის საყრდენებით;

**პანკისის ხეობა, სოფელი დუისი** - 2025 წლის ოქტომბრის თვეში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი იმყოფებოდა ახმეტის მუნიციპალიტეტში, კერძოდ, პანკისის ხეობაში. აღნიშნული დასახლებიდან შემოვიდა შეტყობინებები კომპანიის მხრიდან არასათანადო მომსახურებასთან დაკავშირებით. დამცველი ადგილზე გაეცნო არსებულ ვითარებას და გამოვლინდა შემდეგი დარღვევები: ელექტროენერჯის წყვეტა ხანგრძლივად, მოძველებული ინფრასტრუქტურა, ტერიტორიის რთული რელიეფის გამო გადაბელვითი სამუშაოების არასაკმარისი განხორციელება, რაც განაპირობებდა როგორც ელექტროენერჯის ხშირ წყვეტას, ასევე არ შეესაბამებოდა უსაფრთხოების ნორმებს. ადმინისტრაციული ერთეულების (დუისი, ომალო, საკობიანო) წარმომადგენლების მიერ მიღებულ იქნა ინფორმაცია ხეობაში პრობლემის გამომწვევი მიზეზების შესახებ, ასევე დამცველმა მიმართა კომპანიას წერილობით არსებული პრობლემების აღმოფხვრის მიზნით. კომპანიამ ეტაპობრივად დაიწყო

ენერგომბუდსმენის რეკომენდაციების დაკმაყოფილება და აღნიშნული სამუშაო პროცესი დღემდე გრძელდება მოსახლეობისთვის ხარისხიანი, უწყვეტი და საიმედო მომარაგების მიზნით.

**შიდა ქართლი, გორის მუნიციპალიტეტი** - 2025 წელს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს მომართა გორის მუნიციპალიტეტის, სოფელ კარალეთში მცხოვრებმა გ.ს.-მ ელექტროგადამცემი ქსელების, საყრდენების ავარიულ მდგომარეობის, ასევე, ელექტროენერჯის არასათანადო ხარისხით მიწოდებასთან დაკავშირებით. განმცხადებლის განმარტებით, ძალიან ხშირად მიმართავდა სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ პრეტენზიებით, თუმცა უშედეგოდ, პრობლემა კვლავ მოუგვარებელი რჩებოდა. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა შემოსული განცხადების შესწავლის შედეგად, რეკომენდაციით მიმართა კომპანიას, რის საფუძველზეც კომპანიამ დაგეგმა სხვადასხვა სახის ღონისძიებები, განახორციელა სარეაბილიტაციო/სარეკონსტრუქციო სამუშაოები, რითაც საბოლოოდ აღმოიფხვრა პრობლემა. კერძოდ,

- ✓ **სოფ. კარალეთი** - შეიცვალა 3 ამორტიზირებული საყრდენი; განხორციელდა დაახლოებით 25 საყრდენის დემონტაჟი, საკომუნიკაციო და გარე განათების ქსელების გადატანით, რეაბილიტირდა ქვესადგური „კარალეთი“; შეიცვალა ძალოვანი ტრანსფორმატორი; შეიცვალა სრულად 7 კმ.-იანი სადენი;

კომპანიის მიერ ჩატარებული სამუშაოების დასრულებისთანავე ენერგომბუდსმენი პირადად ჩავიდა აღნიშნულ სოფელში და შეხვდა ადგილობრივ მოსახლეობას, რის საფუძველზეც გამოიკვეთა შიდა ქართლში მდებარე სხვა სოფლებშიც მსგავსი სირთულეები. სწორედ ამის გამო ენერგომბუდსმენმა სამუშაო შეხვედრა გამართა: სახელმწიფო რწმუნებულთან, მის მოადგილესთან, გორისა და კასპის მუნიციპალიტეტის მერთან, ადმინისტრაციული ერთეულის წარმომადგენლებთან. პრობლემების აღმოფხვრის მიზნით, დაიგეგმა სამომავლო თანამშრომლობა ადმინისტრაციული ერთეულების წარმომადგენლებთან.

**კერძო საკუთრებაში განთავსებული კომპანიის ქსელის გამო შექმნილი პრობლემები და დამცველის ჩართულობით გადაჭრილი დავები:**

დამცველის სამსახურს, აგრეთვე, მომართა მოქალაქეებმა მათ საკუთრებაზე გამავალი ელექტროსადენების საფრთხის შემცველობასთან დაკავშირებით. მომხმარებლები განცხადებებში მიუთითებდნენ, რომ არსებობდა სიცოცხლისა და ჯანმრთელობის დაზიანების საფრთხე. ენერგომბუდსმენის მიერ დაუყოვნებლივ განხორციელდა შესაბამისი რეაგირება, დამცველმა რეკომენდაციით მიმართა კომპანიას და სისტემის ოპერატორმა ელექტროსადენები გადაიტანა კერძო საკუთრებიდან.

ენერგომბუდსმენის სამსახურს მომართეს თელავის მუნიციპალიტეტის სოფ. ყარალაჯადან მოქალაქეებმა. განმცხადებლების განმარტებით, მათ საკუთრებაში არსებულ მიწის ნაკვეთზე განთავსებული იყო ელექტროგადამცემი მაღალი ძაბვის ხაზი, რომელიც არ აკმაყოფილებდა უსაფრთხოების ნორმებს და ექვემდებარებოდა რეაბილიტაციას. კომპანიამ გაითვალისწინა

დამცველის რეკომენდაცია და აღნიშნული ხაზი გადაიტანა დასახლებული პუნქტიდან ყველასათვის მისაღებ ადგილზე.

ასევე ენერჯიტიკის რეგულაციის სამსახურს მომართა სოფელ ლაფანყურიდან და ასევე სოფელ შალაურიდან მცხოვრებმა მოქალაქეებმა აღრიცხვის კვანძის მათი კუთვნილ ტერიტორიასთან ახლოს გადმოტანის თაობაზე, რადგან მრიცხველები განთავსებული იყო 70-80 მეტრის დაშორებით. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციის საფუძველზე, სს „ენერჯიტიკა-პრო ჯორჯიამ“ ზემოაღნიშნულ შემთხვევაში აღრიცხვის კვანძი მოაწყო მომხმარებლის კუთვნილი ტერიტორიიდან 20 მეტრის რადიუსში.

ასევე საინტერესო შემთხვევა იყო ქ. ბათუმიდან. დამცველის სამსახურს მომართა მოქალაქემ, რომლის შვილი იყო შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი და, რომლისთვისაც ელექტროენერჯიის უწყვეტი მიწოდება სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანი იყო. განმცხადებელი ითხოვდა მრიცხველის ადგილმონაცვლეობას, რადგან მეზობელმა უსაფრთხოების ნორმების დაუცველობის გამო მის ნაკვეთზე გამავალი ელექტროსადენები ჩაჭრა და ამის გამო დიდი ხნის განმავლობაში ელექტროენერჯია არ მიეწოდებოდა. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველმა რეკომენდაციით მიმართა სს „ენერჯიტიკა-პრო ჯორჯიას“, რომელმაც გაითვალისწინა დამცველის პოზიცია და უზრუნველყო მისთვის ალტერნატიული გზით ელექტროენერჯიის მიწოდება და ასევე განახორციელა აღრიცხვის კვანძის ადგილმონაცვლეობა.

ვიმედოვნებთ, რომ დამცველის მიერ მონიტორინგის ფარგლებში გამოვლენილი მოძველებული და ამორტიზებული ელექტროსადენების, ავარიული საყრდენების დროული შეცვლა, ასევე არსებული ქვესადგურების მოწესრიგება მნიშვნელოვნად გააუმჯობესებს გამანაწილებელი ქსელის მუშაობას და პოზიტიურად აისახება მომხმარებლის მომსახურების ხარისხზე. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი სამომავლოდ გეგმავს მონიტორინგის განხორციელებას სხვა რეგიონებშიც.

## 7. ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთება

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

გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების მსურველმა სემეკის მიერ დადგენილი შესაბამისი განაცხადის ფორმით უნდა მიმართოს სისტემის ოპერატორს, რომელიც უზრუნველყოფს ახალი მომხმარებლის ელექტრული ქსელის, მის კუთვნილ ტერიტორიამდე მიერთებისთვის საჭირო ყველა სამუშაოსა და ხარჯს. აღნიშნული სამუშაოები მოიცავს გამანაწილებელი ქსელის გაყვანას, საშუალებების შექმნას, მიერთების საპროექტო-სამშენებლო სამუშაოების შესრულებას, მის შესრულებასთან დაკავშირებული თანხმობის ან ნებართვის მოპოვებას, აღრიცხვის კვანძის

მოწყობას და ყველა სამუშაოს, რაც დაკავშირებულია ელექტროენერჯის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთებასთან.

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 მომხმარებელს ბოლო 10 წლის განმავლობაში ამ ობიექტზე გამანაწილებელი ქსელიდან არ მოუხმარია ელექტროენერჯია და არ მიუძღვრებოდა სისტემის ოპერატორისთვის ელექტროენერჯის აღდგენის მოთხოვნით (იმავე პერიოდში).

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

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 2021 წლის 28 ივნისის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „მომსახურების ხარისხის წესები“, რომელიც აწესებს მომსახურების გაწევის სტანდარტებსა და კომპენსაციის მექანიზმებს.

### **მომხმარებელთა სასარგებლოდ გადაწყვეტილი საქმეები:**

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართა მოქალაქემ ბორჯომის მუნიციპალიტეტიდან ელექტროენერჯის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებისა და აბონენტად რეგისტრაციასთან დაკავშირებით. განმცხადებლის განმარტებით, მითითებულ მისამართზე სარგებლობდა ელექტროენერჯის საბალანსო მრიცხველით, რომელიც ეკუთვნოდა ბმა ამხანაგობა „მ“-ს და გადასახადი ერიცხებოდა არასაყოფაცხოვრებო ტარიფით. განმცხადებელმა მიმართა კომპანიას ინდივიდუალურად მიერთებასთან დაკავშირებით, თუმცა კომპანიამ უარი განუცხადა მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე იმ მოტივით, რომ ადგილი ჰქონდა მრავალბინიანი საცხოვრებელი სახლის განვითარებას და განმცხადებელს უნდა მიემართა კომპანიისთვის ორი ან ორზე მეტი პირის ქსელზე მიერთების მოთხოვნით. განმცხადებელი განმარტავდა, რომ მრავალბინიანი საცხოვრებელ სახლში არსებული ბინების მესაკუთრეების სრული რაოდენობის მოძიება შეუძლებელი იყო, რადგან მაცხოვრებლები სეზონურად იმყოფებოდნენ ან ზოგიერთ მათგანს არ სურდა ინდივიდუალური მიერთება. მომხმარებელთა

ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა რეკომენდაციით მიმართა სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ და დაავალა საერთო მრიცხველით მომარაგებულ მრავალბინიან საცხოვრებელ სახლში ბინის ინდივიდუალური ელექტრომომარაგება სემეკის მიერ დადგენილი „საერთო მრიცხველით მომარაგებული ობიექტიდან (მათ შორის მრავალბინიანი საცხოვრებელი სახლიდან) ახალი მომხმარებლის გამოყოფის შესახებ“ განაცხადის ფორმით განხორციელებინა. შესაბამისად, კომპანიამ გაითვალისწინა დამცველის რეკომენდაცია და აღნიშნული მოქალაქე დაარეგისტრირა აბონენტად.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა საანგარიშო წლის განმავლობაში ასევე განიხილა საკითხები ობიექტების გამანაწილებელ ქსელზე მისაერთებელი სიმძლავრის გაზრდასთან დაკავშირებით და ასევე ქსელზე მიერთებისათვის დადგენილი ვადების დარღვევის შემთხვევები. საინტერესო საკითხს წარმოადგენდა მომხმარებლის განცხადება დაბა მესტიაში მდებარე ერთ-ერთი შენობის ელექტროენერჯიის სიმძლავრის გაზრდისათვის დადგენილი საფასურის კომპენსირებასთან (განახევრება/ განულება და ა შ.) დაკავშირებით. სიმძლავრის გაზრდის ბოლო ვადად განსაზღვრული იყო 2025 წლის 9 იანვარი, თუმცა აღნიშნული მიერთება სს „ენერგო-პრო ჯორჯიამ“ დაასრულა 2025 წლის 9 დეკემბერს. ენერგომბუდსმენმა აღნიშნულის თაობაზე მიმართა როგორც კომპანიას, ასევე საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის შესაბამის სამსახურს. შესაბამისად, კომპანიას ოთხჯერ ვადაგადაცილების გამო სემეკის 2021 წლის 28 ივნისის №20 დადგენილებით დამტკიცებული „მომსახურების ხარისხის წესების“ თანახმად, დაეკისრა მომხმარებლის სასარგებლოდ კომპენსაციის გადახდა 12 400 ლარის ოდენობით.

ასევე ერთ-ერთმა მოქალაქემ მიმართა სს „თელასს“ ელექტროენერჯიის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებასთან დაკავშირებით. თუმცა მიერთების ვადის გასვლის მიუხედავად, კომპანიის მიერ სამუშაოების არ შესრულების გამო, მოქალაქეს არ მიეწოდებოდა ელექტროენერჯია. დამცველის რეკომენდაციის საფუძველზე განხორციელდა მოქალაქის საცხოვრებელი სახლის ელექტროენერჯიის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება და დაიწყო ელექტროენერჯიით მომარაგება, ასევე განხორციელდა მიერთების საფასურის (800 ლარი) კომპენსირება.

## **8. ელექტროენერჯიის საფასურის უსაფუძვლო დარიცხვები**

### **(აღრიცხვიანობასთან დაკავშირებული დავა, ე.წ. „ჭკვიანი“ მრიცხველი, დეპოზიტი)**

დამცველის სამსახურს 2025 წელს მომართა არაერთმა მომხმარებელმა ელექტროენერჯიის გაზრდილ ხარჯებთან დაკავშირებით. განმცხადებლები განმარტავდნენ, რომ ელექტროენერჯიის მოხმარების ასეთი მაღალი მაჩვენებელი არასდროს ჰქონიათ ანალოგიურ პერიოდთან შედარებით და ითხოვდნენ დარიცხული თანხების კორექტირებას.

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

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

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

ერთ-ერთ საქმეზე, მოქალაქე პრეტენზიას გამოთქვამდა კომპანიის მიერ ელექტროენერჯიის შეუსაბამოდ მაღალი ხარჯის დარიცხვასთან დაკავშირებით (627 ლარი). განმცხადებლის განმარტებით, ხარჯი იმაზე მეტი მისდიოდა, ვიდრე რეალურად მოიხმარდა. კომპანიამ აღრიცხვის კვანძის შემოწმების აქტში მიუხედავად მიუთითა - აბონენტის შიდა ქსელის დაზიანება. დამცველმა მიმართა სს „ენერჯი-პრო ჯორჯიას“, რის შედეგადაც ცენტრალური დამრიცხველი კომისიის მიერ ხელახლა იქნა განხილული აღნიშნული საკითხი და დადგინდა, რომ რეალურად მრიცხველი იყო დაზიანებული და არა აბონენტის შიდა ქსელი. შესაბამისად, კომპანიას გაეწია რეკომენდაცია სემეკის 2021 წლის 28 ივნისის №19 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯიის გამანაწილებელი ქსელის წესების“ 32-ე მუხლის მე-19 პუნქტის თანახმად განეხორციელებინა დარიცხვა. კომპანიამ დააკმაყოფილა აღნიშნული მოთხოვნა და განახორციელა შესწორება მომხმარებლის სააბონენტო ბარათზე. აბონენტს დაუკორექტირდა 618.02 ლარი.

### **8.1. მრავალფუნქციური ელექტრონული მრიცხველი (ე.წ. „ჭკვიანი“ მრიცხველი)**

საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2021 წლის 28 ივნისის №19 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯიის გამანაწილებელი ქსელის წესების“ მიხედვით გათვალისწინებულია მრავალფუნქციური ელექტრონული აღრიცხვის ტექნოლოგიები. კერძოდ, ელექტროენერჯეტიკის სექტორში დანერგილია მრავალფუნქციური ელექტრონული მრიცხველები (ე.წ. „ჭკვიანი“ მრიცხველები). წესების 68-ე მუხლის მეორე პუნქტის თანახმად, „მრავალფუნქციური ელექტრონული მრიცხველის (ე.წ. „ჭკვიანი“ მრიცხველის) კატეგორიას განეკუთვნება ის მრიცხველები, რომლებსაც გააჩნიათ უნარი დაამყარონ ორმხრივი ელექტრონული კომუნიკაცია ამ მუხლის შესაბამისად და ხელი შეუწყონ მომხმარებლის ენერგომოხმარების ოპტიმიზაციას“.

სს „თელასის“ მიერ მოწოდებული ინფორმაციის თანახმად, 2025 წლის განმავლობაში კომპანიის გამანაწილებელ ქსელში დამონტაჟდა 86 924, ხოლო სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ მიერ - 35 309 ე.წ. „ჭკვიანი“ მრიცხველი.

საანგარიშო წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში მკვეთრად გაიზარდა ელექტროენერჯის მომხმარებლების მომართვიანობა ქ. თბილისში ელექტროენერჯის გაზრდილ ხარჯებთან დაკავშირებით. ენერგომბუდსმენის სამსახურმა შეისწავლა განცხადებებში ასახული ინფორმაცია, რის შედეგადაც დადგინდა, რომ დავალიანების გაზრდა უმრავლეს შემთხვევაში გამოწვეული იყო პროექტის ფარგლებში მრიცხველების შეცვლით, კერძოდ, მრავალფუნქციური ე.წ. „ჭკვიანი“ მრიცხველის დადგმით. საჩივართა გარკვეულ რაოდენობაზე, რომელზეც ენერგომბუდსმენის სამსახურმა წარადგინა სამართლებრივად დასაბუთებული რეკომენდაცია, გამოვლინდა, რომ გარკვეულ აბონენტებზე ბილინგის მონაცემთა ბაზაში მრიცხველების მოხსნა-მონტაჟის რეალური თარიღი არ ემთხვეოდა დარიცხვისათვის გამოყენებულ მრიცხველების მოხსნა-დადგმის თარიღს. ერთიანად დარიცხულმა ხარჯმა თავისთავად გამოიწვია გადასახადის ოდენობის გაზრდა, რადგან საფასურის გამოთვლა ელექტროენერჯის საფეხურებრივი ტარიფის მეორე ან მესამე საფეხურით განხორციელდა. შესაბამისად, დარიცხული კვტ.სთ მოითხოვდა ტარიფის გადაანგარიშებას. სწორედ ამიტომ, ელექტროენერჯის მიმწოდებელმა (შპს „თბილისის ელექტრომიმწოდებელი კომპანია“) სისტემის ოპერატორის მიმართვის საფუძველზე განახორციელა დარიცხული საფასურის კორექტირება, რაც გამოიხატა საფეხურებრივი ტარიფის ცვლილებაში. ასევე 2025 წელს დაფიქსირდა რამდენიმე აბონენტის ისეთი სახის მომართვა, სადაც მათი პრეტენზია შეეხებოდა 2024 წლის ნოემბრის თვეში ნულოვან დარიცხვას და 2025 წლის იანვრის თვეში ერთიანად დარიცხულ თანხის საკითხს. ყოველივე ამან კი გამოიწვია მოხმარებული ელექტროენერჯის საფასურის გადაანგარიშება, თითოეულ ციკლურ პერიოდში შესაბამისი ტარიფის საფეხურის გათვალისწინებით. საკითხის სიღრმისეულად შესწავლისა და შესაბამისი გარემოებების დაზუსტების მიზნით, რამდენიმე მოქალაქის განცხადებასთან დაკავშირებით ამ ეტაპზე კვლავ მიმდინარეობს კონსულტაციები სს „თელასთან“.

## 8.2. დეპოზიტი

საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2020 წლის 13 აგვისტოს №47 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტროენერჯის საცალო ბაზრის წესების“ თანახმად, დეპოზიტი ეს არის თანხა ან საბანკო გარანტია, რომელსაც მომხმარებელი წარუდგენს მიმწოდებელს მომსახურების საფასურის გადახდის უზრუნველყოფის მიზნით.

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

- ა) მომხმარებელი დროებით სარგებლობს უმრავი ქონებით ან მისი ნაწილით;

ბ) მომხმარებელმა 12-თვიანი უწყვეტი პერიოდის განმავლობაში სამჯერ ან მეტჯერ ვადაგადაცილებით გადაიხადა მომსახურების საფასური;

გ) მომსახურების საფასურის გადაუხდელობისათვის მომხმარებელს ელექტროენერგია არ მიეწოდებოდა 5-თვიანი ან მეტი უწყვეტი პერიოდის განმავლობაში;

დ) არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებლის მიერ ელექტროენერგიის მოხმარების საშუალო თვიური ღირებულება აღემატება 50 000 ლარს, ამასთან:

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

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

აღსანიშნავია, რომ 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.

მოქმედი რეგულაციით, მომსახურების საფასურის გადახდის ვადა არ უნდა იყოს ქვითრის მომზადებიდან 15 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 ელექტროენერგიის ქვითრით განსაზღვრულ ვადაში გადასახადის გადაუხდელობა ჩვეულებრივ ითვლება ვადის დარღვევად და მიმწოდებელი ითვალისწინებს მას დეპოზიტის მოთხოვნის ნაწილში.

**გაუქმებული დეპოზიტი სამედიცინო დაწესებულებისათვის** - ენერგომბუდსმანის სამსახურში წინა წელთან შედარებით შემცირებულია მომართვები მოქალაქეთა მხრიდან დეპოზიტის დარიცხვასთან დაკავშირებით. დამცველს მიაჩნია, რომ აღნიშნული განპირობებულია სამომხმარებლო ცნობიერების ამაღლებით, რამაც გამოიწვია აბონენტების პრეტენზიების



გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებასთან დაკავშირებით. მომხმარებელს განემარტა, რომ წესების 20<sup>1</sup> მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, სისტემის ოპერატორის წინასწარი ინფორმირებით, მომხმარებელს უფლება ჰქონდა ესარგებლა ელექტროენერჯის წარმოების საკუთარი საშუალებით, იმ პირობების გათვალისწინებით, რომ წარმოებული ელექტროენერჯის გადადინდება არ მოხდებოდა გამანაწილებელ ქსელში და სრულად ათვისებული იქნებოდა მხოლოდ მომხმარებლის საკუთარი მოხმარებისთვის. საკუთარი მოხმარების მიზნით ელექტროენერჯის წარმოების საკუთარი საშუალების მოწყობასა და სარგებლობაზე მიკროსიმძლავრის ელექტროსადგურებზე დადგენილი შეზღუდვები ვრცელდება მაშინ, თუ მომხმარებელი დარეგისტრირდება მიკროსიმძლავრის ელექტროსადგურის სტატუსითა და მასზე გავრცელდება, გამანაწილებელ ქსელში გადადინებულ ელექტროენერჯიაზე (ჭარბ ელექტროენერჯიაზე) დარიცხვისა და გაქვითვის სისტემა. აღნიშნულის გათვალისწინებით, მიკროსიმძლავრის ელექტროსადგურის სტატუსის გარეშე სარგებლობა შესაძლებელია ელექტროენერჯის წარმოების საკუთარი საშუალებით, ამისთვის კი აბონენტმა უნდა მიმართოს სისტემის ოპერატორს „საკუთარი ელექტროენერჯის წარმოების საშუალებით სარგებლობის ან ამ საშუალების სიმძლავრის შეცვლის შეტყობინების შესახებ“ განაცხადით.

ასევე ენერგომბუდსმენს მომართა მოქალაქემ კასპის მუნიციპალიტეტის, სოფელ თელათგორიდან. მისი განმარტებით, მოწყობილი აქვს განახლებადი ენერჯის წყარო (მზის პანელები) 0.8 კვტ. სიმძლავრის, რომელზეც ელექტროენერჯის რევერსული მრიცხველის მოსაწყობად მიმართა სისტემის ოპერატორს, თუმცა, კომპანიამ უარი განაცხადა მის მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე. საქმის შესწავლის შედეგად გაირკვა, რომ მომხმარებელს არ ჰქონდა მიმართული კომპანიისათვის და შესაბამისად, გაეწია მას კონკულტაცია, რომ, თუ სურდა ესარგებლა მიკროსიმძლავრის ელექტროსადგურით, ან ელექტროენერჯის წარმოების საკუთარი საშუალებით, უნდა მიემართა ელექტროენერჯის სისტემის ოპერატორისათვის შესაბამისი განაცხადის ფორმით.

## 10. ზიანის ანაზღაურება

ხშირია შემთხვევები როდესაც მოქალაქეები მოგვმართავენ კომპანიის მიერ მიყენებული ზიანის ანაზღაურებასთან დაკავშირებით. აღნიშნული სადავო-სამართლებრივი ურთიერთობა მართალია დელიქტური ხასიათისაა და მხარეებს შორის მის საფუძველზე წარმოშობილი დავა, კანონიერი ინტერესების დაკმაყოფილების მოთხოვნისა თუ მის შესრულებაზე უარის თქმის შესახებ, სამოქალაქო საპროცესო კანონმდებლობით დადგენილი წესის შესაბამისად, განეკუთვნება სასამართლოს განსჯადობას, თუმცა აღნიშნულის თაობაზე კომპანიებმა მაინც გაითვალისწინეს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის რეკომენდაციები და რამდენიმე შემთხვევაში მოახდინეს ზიანის ანაზღაურება.

კომპანიის მიერ მომხმარებლისთვის მიყენებული ქონებრივი ზიანის ანაზღაურება-მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს მომართა მოქალაქემ დუშეთის მუნიციპალიტეტის, სოფელ ზემო თვალივიდან. განმცხადებლის განმარტებით, მის საკუთრებაში არსებულ მიწის ნაკვეთზე სს „ენერგო-პრო ჯორჯიას“ წარმომადგენლებმა მასთან

შეუთანხმებლად განახორციელეს 6 მსხმოიარე კაკლის ხის გადაბეღვა, ასევე, დაუზიანეს ღობე, რის გამოც მიაღმა მატერიალური ზიანი. აღნიშნულთან დაკავშირებით, განმცხადებელი მიმართავდა კომპანიას პრეტენზიებით, მაგრამ პრობლემის მოგვარება ვერ ხერხდებოდა. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა შემოსული განცხადების შესწავლის შედეგად, რეკომენდაციით მიმართა სს „ენერგო-პრო ჯორჯია“-ს და პრობლემის მოგვარების მიზნით შესთავაზა მოქალაქესთან კომუნიკაცია, რის შედეგადაც კომპანიამ მიიღო გადაწყვეტილება, უკანონო ქმედებით მიყენებული მატერიალური ზიანის ანაზღაურებაზე. აღნიშნული შემთხვევით დასტურდება ის, რომ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი აქტიურად მიმართავს მედიაციის პროცესის დამკვიდრების ღონისძიებებს.



- ✓ მრიცხველის ჩვენებების არარეგულარული დაფიქსირება;
- ✓ უსაფუძვლოდ დარიცხული გადასახადი;
- ✓ წყალმომარაგების ქსელზე მიერთება, ვადების დარღვევა;
- ✓ მომხმარებელთა მიმართებზე კომპანიების მხრიდან დაგვიანებული რეაგირება;

## 5. სატარიფო რეგულირება

საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ 2017 წელს დამტკიცდა წყალმომარაგების ტარიფების გაანგარიშების მეთოდოლოგია, რომელიც შემუშავდა საერთაშორისო პრაქტიკაში მიღებული პრინციპების საფუძველზე. სამართლიანი ტარიფების დადგენის მიზანია, უზრუნველყოს მომსახურების ხარისხი და კომპანიის მდგრადობა. როგორც ცნობილია, ტარიფები მოიცავს სასმელი წყლის მიწოდებისა და წყალარინების ხარჯებს, რომლებიც კორექტირდება საინვესტიციო და საოპერაციო საჭიროებების გათვალისწინებით. ტარიფები გაანგარიშდება კომპანიების მიერ წარდგენილი მონაცემების შეფასების საფუძველზე.

მარეგულირებელი კომისიის 2010 წლის 17 აგვისტოს №17 დადგენილებით წყალმომარაგების სექტორში ლიცენზიატი კომპანიებისთვის 2023 წლის ბოლოს განისაზღვრა ტარიფები, რომლებიც 2027 წლის 1 იანვრამდე მოქმედებენ. აღნიშნულ დადგენილებაში საანგარიშო წლის ბოლოს შევიდა ცვლილება შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუნდრის“ სამოქმედო არეალის დაზუსტებით, სადაც დასახელდა ქ. გარდაბნის ადმინისტრაციული ერთეული, რომლის წყალმომარაგების ტარიფი ქ. რუსთავში არსებული ტარიფის იდენტურია.

2024 წლის 20 დეკემბერს №432 მთავრობის დადგენილებით განისაზღვრა რეგულაცია, რომლის თანახმად: „2025 წლის იანვრის თვიდან 2025 წლის დეკემბრის თვის ჩათვლით (თითოეული თვისათვის) მონაცემთა ბაზაში რეგისტრირებული ოჯახებისთვის, რომელთა სარეიტინგო ქულა ნაკლებია ან ტოლია 70 000-ისა და მონაცემთა ბაზის მიხედვით ცხოვრობენ ქალაქ თბილისში, ქალაქ რუსთავში ან ქალაქ მცხეთაში, დახმარების სახით განხორციელდება სასმელი წყლის/წყალარინების საფასურის სუბსიდირება, მოხმარებული სასმელი წყლის/წყალარინების ან სააბონენტო გადასახადის მიხედვით, მაგრამ არაუმეტეს 100 ლარისა“.

## 6. მომსახურების ხარისხი

საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ 2021 წლის 28 ივნისს №20 დადგენილებით დამტკიცებული „მომსახურების ხარისხის წესები“ (შემდგომში წესები) ავალდებულებს სასმელი წყლის მიმწოდებელ კომპანიებს, უზრუნველყონ მომხმარებლების უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო წყალმომარაგება. ამასთან ერთად, სასმელი წყლის ხარისხი უნდა პასუხობდეს დადგენილ სტანდარტებს.

საანგარიშო პერიოდში ენერგომომხმარებლის სამსახურის წარმოებაში არსებული სადავო საკითხების უდიდესი ნაწილი მომსახურების ხარისხს შეეხებოდა. მოქალაქეები მოითხოვდნენ კომპანიებისგან წესებით გათვალისწინებული ვალდებულებების სათანადოდ და დროულად შესრულებას. მათ შორის, აქტუალური საკითხს წარმოადგენდა 24 საათიანი ცხელი ხაზის გამართულად ფუნქციონირება. სწორედ ამიტომ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი დაინტერესდა კომპანიებში არსებული ქოლცენტრების დატვირთვის მაჩვენებლებით.

საანგარიშო წლის განმავლობაში კომპანიებში დაფიქსირებული ზარების რაოდენობა გადანაწილდა შემდეგნაირად:

- ✓ შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“ - 121,836;
- ✓ შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ - 354,017;
- ✓ შპს „ბათუმის წყალი“ - 10,072 ;
- ✓ შპს „ქობულეთის წყალი“ – 435;
- ✓ შპს „მარნეულის სოფწყალი“ - 69;
- ✓ შპს „საგარეჯო“ - 45;
- ✓ შპს „საჩხერის წყალკანალი“-112;

წინა წლებთან შედარებით, წყალმომარაგების კომპანიები მეტ ყურადღებას აქცევენ ცხელი ხაზის (ქოლ-ცენტრის) გამართულად ფუნქციონირების საკითხს. აღნიშნულ ფაქტს ხელი შეუწყო საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ მიღებულმა რეგულაციებმა. მიუხედავად აღნიშნულისა, პრეტენზიები მაინც ხშირია და ამის თაობაზე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართავს უამრავი მოქალაქე. ასევე ხშირია მომართვები, როდესაც მომხმარებლის მიერ კომპანიის ცხელ ხაზზე დაფიქსირებულ შეტყობინებაზე რეაგირება მყისიერი მოქმედების ნაცვლად, რამდენიმე დღითაა დაგვიანებული.

## 6.1. წყალმომარაგების წყვეტა

მიმწოდებელი კომპანიები ქსელის გამართულად ფუნქციონირების უზრუნველსაყოფად ატარებენ გეგმურ და არაგეგმურ სამუშაოებს. არაგეგმური სამუშაოები დაკავშირებულია ავარიებთან და დაზიანებებთან, რასაც ამორტიზებული ქსელის არსებობა იწვევს. ასეთ შემთხვევებში მომხმარებლებს მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით წინასწარ ეგზავნებათ ინფორმაცია წყალმომარაგების წყვეტასთან დაკავშირებით და განისაზღვრება წყალმომარაგების აღდგენის სავარაუდო დრო.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ხშირია მოქალაქეთა სატელეფონო ზარები, რომლებიც გამოხატავენ უკმაყოფილებას წყალმომარაგების ხშირ შეზღუდვასთან დაკავშირებით. განსაკუთრებული ყურადღება ექცევა ისეთ მომხმარებლებს, რომლებთანაც რეგულარულად ხდება სასმელი წყლის მიწოდების შეზღუდვა ერთი და იმავე მიზეზით

(მაგალითად, გეგმიური სარემონტო სამუშაოების გამო). ამ შემთხვევებში ენერგომბუდსმენის სამსახური მიმართავს კომპანიას და იკვლევს საკითხთან დაკავშირებულ ფაქტობრივ გარემოებებს. აგრეთვე, მზადდება რეკომენდაციები დაზიანების დროულად აღმოფხვრის შესახებ მომხმარებელთა სათანადო ხარისხის მომსახურების უზრუნველსაყოფად.

ენერგომბუდსმენის სამსახურმა წლიურ ანგარიშში ასახვის მიზნით, გამოითხოვა ლიცენზიატი კომპანიებიდან ინფორმაცია მომსახურების წყვეტების (გეგმიური და არაგეგმიური) რაოდენობისა და მათი ძირითადი გამომწვევი მიზეზების შესახებ. წარმოდგენილი ინფორმაციის თანახმად, მონაცემები გამოიყურება შემდეგი სახით:

**შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“**

2025 წლის განმავლობაში დაფიქსირდა სასმელი წყლის მიწოდების 2,977 წყვეტის ფაქტი. მათ შორის გეგმიური წყვეტა - 330, არაგეგმიური წყვეტა - 2 647.

**შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“**

2025 წლის განმავლობაში დაფიქსირდა სასმელი წყლის მიწოდების 6,818 წყვეტა. მათ შორის გეგმიური წყვეტა - 366, არაგეგმიური წყვეტა -6452. აღნიშნული წყვეტების ძირითადი გამომწვევი მიზეზები იყო წყალსადენის ქსელებზე მიმდინარე საავარიო-აღდგენითი და გადაუდებელი ტექნიკური სამუშაოები.

**შპს „ბათუმის წყალი“**

საანგარიშო წელს დაფიქსირდა 573 წყვეტა. მათ შორის გეგმიური წყვეტა - 14, არაგეგმიური წყვეტა -559. არაგეგმიური წყვეტების ძირითადი მიზეზებია მილის დაზიანებები და უხვი ნალექებით გამოწვეული წყალმომარაგების დროებითი შეჩერება.

**შპს „ქობულეთის წყალი“**

ქ. ქობულეთის ნაწილს სამჯერ შეუწყდა წყალმომარაგება (ორი შემთხვევა მილსადენის მექანიკური დაზიანების გამო; ერთხელ - სათავე ნაგებობას არ მიეწოდებოდა ელექტროენერგია).

**შპს „მარნეულის სოფწყალი“** 190 წყვეტა, რაც გამოწვეული იყო მილსადენებზე ავარიული დაზიანებებითა და ელექტროენერჯის მომარაგების შეწყვეტით.

**შპს „საგარეჯო“** - 6 წყვეტა (არაგეგმიური).

**შპს „საჩხერის წყალკანალი“** 100 წყვეტა, გეგმიური წყვეტა იყო 4, ხოლო არაგეგმიური წყვეტა - 96.

**შპს „სოგური“** - არ დაფიქსირებულა წყვეტა;

2025 წლის განმავლობაში სასმელი წყლის მიწოდებასთან დაკავშირებული პრობლემები გამოიკვეთა დუშეთის, თიანეთის, მცხეთისა და ყაზბეგის მუნიციპალიტეტებში. ენერგომბუდსმენის სამსახურმა წყალმომარაგების მდგომარეობაზე კვლევის დაწყების მიზნით

შესაბამისი ინფორმაციის მოსაძიებლად მიმართა აღნიშნული ადმინისტრაციული ერთეულების რწმუნებულებს.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმოებაში არსებული საქმეებიდან მნიშვნელოვანია რამდენიმე სადავო საკითხი, სადაც ადგილობრივი მოსახლეობის პრობლემა დროულად მოგვარდა დამცველის რეკომენდაციით, კერძოდ:

**ქ. თბილისი, ტ. ტაბიძის ქუჩის შემთხვევა** - წყალმომარაგების რეგულარულ შეფერხებასთან დაკავშირებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს 2025 წლის თებერვლის თვეში ცხელი ხაზის მეშვეობით დაგვიკავშირდა ერთ-ერთი მოქალაქე, რომელმაც გამოხატა პრეტენზია შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ მიმართ სასმელი წყლის მიწოდების ხშირ შეზღუდვასთან დაკავშირებით (ქ. თბილისი, ტ. ტაბიძის ქუჩა). განმცხადებლის განმარტებით, წყალმომარაგების შეფერხების მიზეზს წარმოადგენდა ამორტიზირებული ქსელი და მოქალაქე გამოხატავდა უკმაყოფილებას, რადგან კომპანია არ ახორციელებდა სათანადო რეაგირებას. დამცველის სამსახურის მიერ ადგილზე დათვალერებით დადასტურდა, რომ ქსელი ავარიული იყო, შესაბამისად პრობლემის გადაწყვეტის მიზნით კომპანიას წარედგინა რეკომენდაცია და შეიცვალა წყალმომარაგების ქსელი, მომხმარებელთან არსებული პრობლემა მოგვარდა და სასმელი წყლის მიწოდება აღდგა ნორმალურ რეჟიმში. აღნიშნული საკითხის მოსაგვარებლად კომპანიას დასჭირდა ნებართვების აღება სხვადასხვა უწყებებიდან. ამგვარად, საქმისწარმოება გაგრძელდა 7 თვე, რა დროსაც დამცველის სამსახურის მიერ ხორციელდებოდა რეგულარული მონიტორინგი.

**ქ. თბილისში, კახეთის გზატკეცილზე მდებარე საცხოვრებელ კორპუსებში სასმელი წყლის ხშირი წყვეტა** - სექტემბრის თვეში მსგავსი პრობლემით მოგვმართა მოქალაქემ, რომელმაც გვაცნობა ქ. თბილისში, კახეთის გზატკეცილზე მდებარე საცხოვრებელ კორპუსებში სასმელი წყლის ხშირი წყვეტის შესახებ. განმცხადებლის ინფორმაციით, შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ გეგმური და არაგეგმური სამუშაოების ჩატარების მიზეზით ყოველკვირეულად წყვეტდა წყალმომარაგებას, ამასთან აღდგენის დრო მუდმივად იცვლებოდა. რეაგირებისათვის დამცველმა მიმართა კომპანიას და გამოითხოვა ინფორმაცია საანგარიშო წლის განმავლობაში დაფიქსირებული წყვეტების ჯამური რაოდენობის შესახებ. კომპანიის მიერ წარმოდგენილი მონაცემების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ იანვრის თვიდან (8 თვის განმავლობაში) მომხმარებლის მისამართზე დაფიქსირდა 21 არაგეგმური და 4 გეგმური წყალმომარაგების წყვეტა, რაც გამოწვეული იყო წყალმომარაგების ქსელზე მიმდინარე საავარიო-აღდგენითი და გადაუდებელი ტექნიკური სამუშაოებით. მოწოდებულ ინფორმაციაში აისახა მომარაგების წყვეტის დაწყების დრო და წყვეტის დასრულების ფაქტობრივი დრო, რომელთა შორის სხვაობა, რიგ შემთხვევებში, შეადგენდა 16, 17, 27, 28, 31, 40, 56 საათს. შესაბამისად, მომხმარებლებს არ მიეწოდებოდათ სასმელი წყალი ხანგრძლივი დროის განმავლობაში. მოქმედი წესების თანახმად, „საწარმო ვალდებულია, აღმოფხვრას შიდა არაგეგმური წყვეტა არაუმეტეს 12 საათის ვადაში“, სწორედ ამიტომ კომპანიაში გაიგზავნა რეკომენდაცია, სადაც დამცველმა მიუთითა ავარიული ქსელის სრულ/ ნაწილობრივ რეაბილიტაციის აუცილებლობაზე.

მოცემული სადავო საკითხის შესწავლამ გამოავლინა აღნიშნული კატეგორიის საქმეებისათვის დამახასიათებელი კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი საკითხი: პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევა, როდესაც წყალმომარაგების კომპანიას უწევს ისეთი დაზიანებების აღმოფხვრა, რომელიც გამოწვეულია მომხმარებლების მხრიდან ქსელის მიმართ დადგენილი სამშენებლო ნორმებისა და წესების დარღვევით. ზემოხსენებული საკითხის შესწავლის დროს გამოიკვეთა გარემოებები, რომ წყალმომარაგების ქსელზე დაშენებულია ავტოფარეხი და ღობე, ასევე, განთავსებულია მრავალწლოვანი ხე-მცენარეები. ეს ფაქტორები კი ართულებდა ქსელის ნორმალურ ექსპლუატაციას. საზოგადოებრივი დამცველის ჩართულობით კომპანიამ განახორციელა ქსელის შეცვლა და აღადგინა წყალმომარაგება ნორმალურ რეჟიმში.

**გარდაბნის მუნიციპალიტეტი, სოფელ თელეთში წყლის მიწოდების შეზღუდვა ზაფხულში** - საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული განცხადებებიდან სასმელი წყლის მიწოდების შეზღუდვასთან დაკავშირებით საინტერესოა კიდევ ერთი შემთხვევა: 2025 წლის აგვისტოში გარდაბნის მუნიციპალიტეტის სოფ. თელეთში მცხოვრებმა პირმა გვაცნობა, რომ თვეზე მეტია რამდენიმე სოფელს არ მიეწოდებოდა სასმელი წყალი. საკითხის შესწავლის მიზნით, დამცველის სამსახურის მიერ შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიიდან“ გამოთხოვილ იქნა შესაბამისი ინფორმაცია. მიღებული პასუხის თანახმად, კომპანიამ განსაზღვრა წყლის მიწოდების 12 საათიანი განრიგი სოფ. თელეთისთვის, ხოლო სოფ. ქვემო თელეთისთვის, წალასყურისთვის და მუხრანთელეთისთვის ყოველ მესამე დღეს 24 საათიანი განრიგი.

**სოფელ დილომში, წყალმომარაგების შეფერხება** - 2025 წლის ივლისში წყალმომარაგების შეფერხება დაფიქსირდა ასევე სოფ. დილომშიც, სადაც ერთი თვის მანძილზე ყოველ საღამოს წყდებოდა სასმელი წყლის მიწოდება. დაწყებული საქმისწარმოების ფარგლებში შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერმა“ გვაცნობა, რომ სოფ. დილომის სხვა ქუჩებზე დაფიქსირდა 18 არაგეგმური წყვეტა. მათ შორის, ზაფხულის პიკურ პერიოდში წყვეტების დიდი ნაწილი (15 შემთხვევა) გამოწვეული იყო სატუმბო სადგურზე მომხდარი დაზიანებებით. მოცემული საკითხის კომპლექსური შესწავლის შედეგად კომპანიამ მიიღო გადაწყვეტილება, მომზადდეს საპროექტო დოკუმენტაცია გასატარებელი ღონისძიებების შესახებ სოფ. დილომში რეზერვუარის კვების არეალში არსებული მდგომარეობის გამოსწორების მიზნით. არსებული მონაცემებით, პროექტი შემუშავდა და მოიცავს სატუმბოდან რეზერვუარამდე მიმავალი წყალსადენის ქსელის დიამეტრის გაზრდას. ენერგომბუდსმენის სამსახური ახორციელებს შესაბამის მონიტორინგს.

**წყალმომარაგების შეწყვეტა ქ. გორში** - ასევე საინტერესო შემთხვევა იყო გორის მუნიციპალიტეტში. საინფორმაციო საშუალებებით გავრცელებული ინფორმაციის თანახმად, 2025 წლის 31 ივლისიდან 4 დღის განმავლობაში ქ. გორში, ათასობით აბონენტს შეუწყდა წყალმომარაგება. აღნიშნული ინფორმაციით, წყალმომარაგების შეწყვეტა დაკავშირებული იყო ქსელის რეკონსტრუქციის (გადატანის) სამუშაოების წარმოებასთან, რომელიც მიმდინარეობდა ერთ-ერთი სამშენებლო კომპანიის დაკვეთით, ხოლო პროცესის გაჭიანურების გამო საანგარიშო წლის 3 აგვისტოს მოსახლეობამ გამოხატა პროტესტი, რაც გადაიყვანა ტელევიზიებით. კომპანიის

განმარტებით, მომხმარებლებისათვის წყალმომარაგების აღდგენა ეტაპობრივად დაიწყებოდა იმავე დღეს, დღის მეორე ნახევრიდან. ზემოაღნიშნული საკითხის შესწავლის მიზნით, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა საკუთარი ინიციატივით მიმართა შპს „საქართველოს გაერთიანებულ წყალმომარაგების კომპანიას“ და გამოითხოვა დეტალური ინფორმაცია წყალმომარაგების/წყალარინების ქსელზე განხორციელებული (გეგმური) სამუშაოების და წყალმომარაგების შეწყვეტის მიზეზებთან დაკავშირებით. ასევე, ავარიულად გამორთული აბონენტების რაოდენობის, მომხმარებლებთან დაგზავნილი სმს შეტყობინებების წყვეტის განხორციელებასთან დაკავშირებით, ესწრებოდა თუ არა ქსელის გადატანის სამუშაოებს შპს „გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ უფლებამოსილი წარმომადგენელი და უწევდა თუ არა იგი ზედამხედველობას მილის გადატანას, საბოლოოდ როდის იქმნა აღდგენილი წყლის მიწოდება ქ. გორის მოსახლეობისათვის და სხვა. ასევე სასმელი წყლის დაბალი წნევით მიწოდებასა და წყალმომარაგების წყვეტებთან დაკავშირებით დამცველის სამსახურს 2025 წლის 4 აგვისტოს მიმართა ქ. გორში მცხოვრებმა ერთ-ერთმა მოქალაქემ. აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით ასევე ინფორმაცია გამოითხოვა საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატმა. შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, გორის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობისათვის წყალმომარაგების მიწოდების შეწყვეტასთან დაკავშირებით მიმდინარეობს გამოძიება. ასევე ენერგომბუდსმენმა 2026 წელს გამოითხოვა ინფორმაცია ქსელის რეაბილიტაციასთან დაკავშირებით, თუმცა კომპანიიდან მოწოდებული ინფორმაციის თანახმად, წყალმომარაგების D=600 მმ მაგისტრალური ქსელის გადატანა-რეაბილიტაციის სამუშაოები ჯერ კიდევ არ არის დასრულებული.

## 6.2. დაზიანებული ქსელი

2025 წლის მანძილზე ენერგომბუდსმენის სამსახურში დაფიქსირდა დაზიანებული წყალარინების (საკანალიზაციო) ქსელთან დაკავშირებული პრობლემები, მომხმარებლები ძირითადად ითხოვდნენ დაზიანების დროულად აღმოფხვრას.

საკითხის შესწავლის მიზნით, ლიცენზიატი კომპანიებიდან გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ რამდენი შეტყობინება/განცხადება დაფიქსირდა საანგარიშო წლის განმავლობაში წყალარინების ქსელის გაუმართაობასთან დაკავშირებით. ყოველწლიური სტატისტიკა გვიჩვენებს, რომ დაზიანებების რაოდენობა მრავლად არის და მისი კლების ტენდენცია არ შეინიშნება.

კომპანიების მიერ წარმოდგენილი მონაცემების მიხედვით, ქსელის დაზიანებისა და გაუმართაობის შესახებ შემოსული შეტყობინებების რაოდენობა ასე გადანაწილდა:

- შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერი“ - 95 ათასამდე შეტყობინება;

- შპს „საქართველოს გაერთიანებულმა წყალმომარაგების კომპანია“ – 65 ათასამდე შეტყობინება; ყველაზე მეტი რაოდენობის საავარიო შემთხვევა დაფიქსირდა იმერეთში, შემდეგ სამეგრელო და შიდა ქართლი. რაჭა-ლეჩხუმი ინციდენტების ყველაზე დაბალი მაჩვენებლით გამოირჩევა;
- შპს „ბათუმის წყალი“ – 10 ათასამდე შეტყობინება;
- შპს „მარნეულის სოფწყალი“ – 190 შეტყობინება;
- შპს „საჩხერის წყალკანალი“ – 112 შეტყობინება;

მიუხედავად იმისა, რომ კომპანიებს ჰყავს ტექნიკური პერსონალი, რომლებიც აღჭურვილნი არიან სათანადო ტექნიკური მოწყობილობებითა და მანქანა-მექანიზმებით, მომხმარებელთა პრეტენზიების მთავარი მიზეზი მდგომარეობს დაზიანებული ქსელის აღდგენის დაყოვნებაში. დამცველი მიიჩნევს, რომ კომპანიების რესურსი არ არის საკმარისი არსებული პრობლემების გადასაჭრელად. ხშირად ცხელ ხაზზე ფიქსირდება რამდენიმე ზარი ერთი და იგივე შემთხვევასთან დაკავშირებით, მაგრამ, პრაქტიკა გვიჩვენებს, რომ კომპანია არ ჩქარობს დაზიანების აღმოფხვრას. აღნიშნულის გამო უკმაყოფილო მომხმარებლები აქტიურად უკავშირდებოდნენ დამცველის სამსახურს ცხელი ხაზის, ელექტრონული ფოსტისა და სოციალური ქსელის მეშვეობით.

პრაქტიკამ გვაჩვენა, რომ წყალარინების ქსელის დაზიანებისას, მომხმარებლის მიერ ცხელ ხაზზე შეტყობინება ხშირ შემთხვევებში რეაგირების გარეშე რჩება ან, მყისიერი მოქმედების ნაცვლად, რამდენიმე დღითაა დაგვიანებული. როგორც წინა წლის ანგარიშში აღინიშნა, დედაქალაქში დაზიანებული წყალარინების ქსელთან დაკავშირებულმა პრობლემებმა ისეთი აქტუალური სახე მიიღო, რომ წარმოიშვა სამუშაო ჯგუფის შექმნის აუცილებლობა ონლაინ ფორმატში. აღნიშნული სამუშაო ჯგუფი აერთიანებს ენერგომბუდსმენის სამსახურისა და შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ უფლებამოსილ თანამშრომლებს. საანგარიშო წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში მიღებული შეტყობინებების ის ნაწილი, რომელიც თავისი შინაარსიდან გამომდინარე, საჭიროებდა დაუყოვნებლივ რეაგირებას, იგზავნებოდა Whatsapp-ის ჯგუფში. კომპანიის წარმომადგენლები ახორციელებდნენ სწრაფ რეაგირებას მიწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე და თითოეულმა მომხმარებელმა იგრძნო ენერგომბუდსმენის სამსახურის მუშაობის ეფექტურობა. საანგარიშო წლის განმავლობაში აღნიშნულ სამუშაო ჯგუფში დაფიქსირდა ქსელზე საავარიო სიტუაციის 250-მდე შემთხვევა, რაც დაუყოვნებლივ რეაგირებას მოითხოვდა. წყალმომარაგების კომპანიის წარმომადგენლებმა დამცველის სამსახურის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე მიიღეს ზომები დაზიანების აღმოსაფხვრელად. არაერთხელ დაფიქსირდა შემთხვევები, როდესაც ერთსა და იმავე ლოკაციაზე განმეორდა პრობლემა. ასეთ დროს ენერგომბუდსმენის სამსახური იწყებს გარემოებების მოკვლევას, მიმართავს ლიცენზიატ კომპანიას რეკომენდაციით და შემდგომში ახორციელებს შესრულებული სამუშაოების მონიტორინგს.

წყალარინების ქსელის დაზიანების შემთხვევები საჭიროებს განსაკუთრებულ ყურადღებას, ვინაიდან ირღვევა სანიტარული ნორმები და დაბინძურების შედეგად იზრდება დაავადებების გავრცელების რისკი.

**საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა 2025 წელს შეისწავლა და გაუწია დახმარება არაერთ მომხმარებელს:**

- ✓ იანვრის თვეში ქ. თბილისში (დიდი დილომი) მომხმარებლებმა შეატყობინეს შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუნდ“ წყალარინების ქსელის გაბიდვის შესახებ, ერთი კვირის მანძილზე კომპანიამ რეაგირების გარეშე დატოვა შემთხვევა. ანალოგიური პრობლემა თებერვლის თვეში საბარგოს დასახლებაში მოხდა, სადაც 2 კვირის მანძილზე არ განხორციელებულა რეაგირება. დამცველის სამსახურის მონიტორინგის შედეგად აღმოიფხვრა აღნიშნული პრობლემები;
- ✓ აპრილის თვეში ქ. თბილისში, ტაშკენტის ქუჩაზე მდებარე ერთ-ერთი კორპუსის მიმდებარედ წყალარინების ქსელის დაზიანების შედეგად დაიტბორა და დაბინძურდა სადარბაზო. აღნიშნული პრობლემის გადაწყვეტის თხოვნით მოქალაქემ მიმართა კომპანიას, თუმცა უშედეგოდ. ამავე დროს ანალოგიური პრობლემა წარმოიქმნა იმავე ქუჩის სხვა კორპუსის მიმდებარედ, კერძოდ, ეზო-სადარბაზოები დაიტბორა დაბინძურებული წყლით, რომელიც ჩაედინებოდა სანიაღვრე ქსელში დაახლოებით 200 მ დაშორებით. მიუხედავად არაერთი შეტყობინებისა კომპანიის ცხელ ხაზზე, პრობლემა არ გვარდებოდა. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში მომართვის გზით მომხმარებლებმა შეძლეს საკუთარი უფლებების დაცვა და კომპანიამ აღმოფხვრა არსებული პრობლემები;
- ✓ 2025 წლის ზაფხულის პერიოდში გაზაფხულის ქუჩიდან (ქ. თბილისი) დაფიქსირდა უამრავი სატელეფონო ზარი დაზიანებული წყალარინების ქსელთან დაკავშირებით. მოქალაქეები განმარტავდნენ, რომ კომპანიის მიერ განხორციელებული სარემონტო სამუშაოების მიუხედავად, რეგულარულად ზიანდება ქსელი და ბინძურდება გარემო. ცხელ ხაზზე არაერთგზის მიმართვისა, პრობლემა არ გვარდებოდა. საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციით კომპანიამ აღმოფხვრა დაზიანება;
- ✓ ივნისის თვეში დაგვიკავშირდა მოქალაქე, რომლის ინფორმაციით, ქ. თბილისში, ნაძალადევი, ზედა უბნის ქუჩაზე რეგულარულად იჭედებოდა წყალარინების ქსელი. კომპანიამ ჩაატარა გაწმენდითი სამუშაოები და აღდგა ქსელის ფუნქციონირება.
- ✓ სექტემბრის თვეში გობრონიძის ქუჩაზე ორი კვირის მანძილზე იღვრებოდა სასმელი წყალი გზის სავალ ნაწილზე. სოციალური ქსელის მონიტორინგის შედეგად დამცველის სამსახურმა დააფიქსირა აღნიშნული ფაქტი და საოქმო ჩანაწერის საფუძველზე დაიწყო საქმისწარმოება. კომპანიაში გაგზავნილი რეკომენდაციით, დაზიანებული ქსელი აღდგა;
- ✓ დოლიძის, ბახტრიონისა და იყალთოს ქუჩებიდან დაფიქსირდა უამრავი მომართვა სასმელი წყლისა და წყალარინების ქსელის დაზიანებასთან დაკავშირებით. ერთსა და იმავე მისამართზე ავარიების გამომწვევი მიზეზი იყო ძველი, ამორტიზებული ქსელი,

რომელიც საჭიროებდა შეცვლას. საანგარიშო წლის განმავლობაში აღნიშნულის თაობაზე დამცველმა გასცა რეკომენდაცია ქსელის სარეაბილიტაციო გეგმაში ასახვის მოთხოვნით.

დამცველის სამსახურს განცხადებებით ასევე მომართეს სხვა ადმინისტრაციული ერთეულებიდან. ქ. რუსთავიდან დაფიქსირდა წყალარინების ქსელის დაზიანების რამდენიმე შემთხვევა. ენერგომბუდსმენის რეკომენდაციის საფუძველზე აღმოიფხვრა დაზიანებულ ქსელთან დაკავშირებული პრობლემები. ასევე შიდა ქართლში (ქ. ხაშური, დაბა სურამი), იმერეთის რეგიონში (ქ. ქუთაისი) ენერგომბუდსმენის რეკომენდაციების გათვალისწინებით შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“ მომხმარებლებთან მოაწესრიგა ქსელი. კომპანიამ, ასევე, გვაცნობა, რომ დასავლეთ საქართველოს ყველა მუნიციპალიტეტში მიმდინარეობს სხვადასხვა საპროექტო-სამშენებლო ღონისძიებების გატარება მომხმარებელთა მომსახურების გაუმჯობესების კუთხით.

### ქ. თელავის წყალმომარაგების საკითხი

წყალმომარაგების ქსელის მდგომარეობა სავალალოა ქ. თელავში, რის გამოც ხშირია დაზიანებები და სასმელი წყალი დღეების განმავლობაში მოედინება ქუჩაში. ლიცენზიატი კომპანია დროულად არ ახორციელებს დაზიანებების აღმოფხვრას და მომხმარებლები ხშირად რჩებიან წყლის გარეშე. 2025 წლის დასაწყისში ქ. თელავში ჩატარდა სამუშაო შეხვედრა ენერგომბუდსმენისა და თვითმმართველობის ორგანოს წარმომადგენლებს შორის. ამ შეხვედრაზე მხარეები შეთანხმდნენ, რომ ერთობლივად განახორციელებენ მონიტორინგს რეგიონში არსებული პრობლემების იდენტიფიცირებისა და მათი გადაწყვეტის გზების მოძიების მიმართულებით. საზოგადოებრივი დამცველის კახეთის წარმომადგენლობაში რეგისტრირებულია ასამდე განცხადება წყალმომარაგების შეფერხებასთან დაკავშირებით, ხოლო წყალარინების ქსელის დაზიანებასთან დაკავშირებით 43 განცხადება. მომხმარებლები მომართავენ, აგრეთვე, საკანალიზაციო ჭების დაუცველობაზე, რითაც უგულვებელყოფილია უსაფრთხოების ნორმები. კახეთის რეგიონში სპეცტექნიკის არასაკმარისი რაოდენობის გამო, შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“ დროულად ვერ ახერხებს პრობლემის მოგვარებას. ქალაქისთვის პრობლემურ საკითხს წარმოადგენდა კომპანიის მიერ ტექნიკური სამუშაოების შესრულების დროს დაზიანებული გზის საფარი, რომელიც თვეების განმავლობაში არ წესრიგდებოდა. შესაბამისად, თელავის მერიასა და ჩვენს სამსახურ შორის შედგა შეთანხმება, მერიის კომპანიისთვის წერილობითი მიმართვის შემთვევაში ასლი გამოგზავნილიყო დამცველის სამსახურში, რათა შესაძლებლობა გვქონოდა განგვეხორციელებინა კომპანიის მუშაობის მონიტორინგი. საანგარიშო წლის განმავლობაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ქ. თელავის მერიიდან 200-მდე წერილი დარეგისტრირდა, რომლის შესრულების მონიტორინგსაც ენერგომბუდსმენი ახორციელებს კვარტლურად.

წყალმომარაგებისა და წყალარინების მიმართულებით მასშტაბური სირთულეების არსებობას ასახავს, ასევე მედია საშუალებებისა და სოციალური ქსელის მონიტორინგის შედეგად

მიღებული მონაცემები. თვალსაჩინო მაგალითს წარმოადგენს ხაშურის მუნიციპალიტეტში არსებული სიტუაცია.

**ქ. ხაშურის წყალმომარაგება**

არსებული საკითხით დაინტერესება გამოწვეული იყო მომხმარებელთა პრეტენზიებით, რომლებიც აღნიშნავდნენ, რომ ქ. ხაშურში ბოლო წლების მანძილზე წყალმომარაგებისა და წყალარინების ქსელებზე ჩატარებული სარემონტო სამუშაოები მიმდინარეობს უხარისხოდ - მეორდება ავარიები უკვე რეაბილიტირებულ მონაკვეთებზე, გაჭიანურებულია სამუშაოების მიმდინარეობა, თვეობით გადათხრილია ქუჩები და არავინ მუშაობს, არ ხდება დროულად ასფალტის საფარის აღდგენა. განსაკუთრებით გაუსაძლისი მდგომარეობა ფიქსირდება უამინდობის დროს, როდესაც შეუძლებელია გადაადგილება დაზიანებულ ტროტუარებზე.

საკითხის შესწავლის მიზნით 2025 წლის შემოდგომაზე საზოგადოებრივმა დამცველმა მიმართა შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიას“ და გამოითხოვა შემდეგი ინფორმაცია:

- ✓ როდის დაიწყო ქ. ხაშურის წყალმომარაგების სისტემის სარეაბილიტაციო სამუშაოები და რა გეგმით მიმდინარეობს იგი (მიუთითეთ გეგმით განსაზღვრული სარეაბილიტაციო სამუშაოების დასრულების ვადა);
- ✓ რა სტადიაზე იმყოფება ქ. ხაშურის წყალმომარაგების რეაბილიტაციის სამუშაოები (დააზუსტეთ, რომელი ქუჩა რეაბილიტაციის რა სტადიაზე იმყოფება);
- ✓ რა მიზეზით ფერხდება ასფალტის საფარის აღდგენა წყალმომარაგების/წყალარინების ქსელზე შესრულებული სარემონტო სამუშაოების შემდეგ;
- ✓ ხორციელდება თუ არა რაიმე სახის საინფორმაციო კამპანია მომხმარებელთა ინფორმირების მიზნით მუნიციპალიტეტში მიმდინარე სარეაბილიტაციო სამუშაოების შესახებ, მოიცავს თუ არა განმარტებებს მიმწოდებელი კომპანიის მხრიდან მომსახურების ხარისხის შეფერხების კონკრეტული მიზეზების თაობაზე, რა ღონისძიებებს მოიცავს საინფორმაციო კამპანია და რა პერიოდულობით ტარდება იგი;
- ✓ იგეგმება თუ არა სარეაბილიტაციო სამუშაოების განხორციელება ხაშურის მუნიციპალიტეტის დაბა სურამში წყალმომარაგების/წყალარინების სისტემის ფუნქციონირების გაუმჯობესების კუთხით და როდის.

კომპანიის მიერ წარმოდგენილი მონაცემებით, ქ. ხაშურში წყალმომარაგების სისტემის სამშენებლო სამუშაოები დაიწყო 2023 წლის აპრილის თვეში, ხოლო სამუშაოების დასრულების თარიღად განსაზღვრულია 2026 წლის აგვისტოს თვე. 2025 წლის დეკემბრის თვეში კომპანიამ დაასრულა 183 კმ (200 კმ-დან) წყალმომარაგების ქსელისა და 39 კმ (45 კმ-დან) წყალარინების ქსელის მოწყობის სამუშაოები. მიმდინარეობდა სარემონტო სამუშაოები ქალაქის ერთ-ერთ მთავარ ქუჩაზე (რუსთაველის ქუჩა), რომლის დასრულების შემდეგ კომპანია გააგრძელებს მნიშვნელოვანი მონაკვეთის (იმერეთის ქუჩის) რეაბილიტაციას.

ვინაიდან მოქალაქეები გამოხატავდნენ პრეტენზიას ფეხით მოსიარულეთა და სამანქანო გზების დაზიანების შედეგად გადაადგილების სირთულესთან დაკავშირებით, შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანია“ დაიწყო ასფალტის საფარის აღდგენითი სამუშაოები.

რაც შეეხება მოსახლეობის ინფორმირებას სამშენებლო სამუშაოების მიმდინარეობის შესახებ, კომპანია აფრთხილებს აბონენტებს მოკლე ტექსტური შეტყობინებებისა და საინფორმაციო ფლაიერების გზით.

დაბა სურამშიც მიმდინარეობს სასმელ-სამეურნეო ჭაბურღილების პროექტირებასთან დაკავშირებული სამუშაოები, რომლის დასრულების შემდეგ იგეგმება სამშენებლო სამუშაოების ჩატარება.

ზემოხსენებული ინფორმაციის გადამოწმების მიზნით საზოგადოებრივმა დამცველმა მიმართა ხაშურის მუნიციპალიტეტის მერს, რომელმაც დაადასტურა კომპანიის მიერ წარმოდგენილი მონაცემები. დამატებით გვაცნობა, რომ სამშენებლო სამუშაოების შემსრულებელი კომპანიის მიმართ გამოყენებულია საჯარიმო სანქციები. აგრეთვე, დაამატა, რომ მიმდინარეობს სასმელი წყლის რეზერვუარებისა და სადაწნეო მაგისტრალის მშენებლობის პროცესი.

#### **ქ. რუსთავის წყალმომარაგება**

აქტუალურ საკითხად კვლავ რჩება ქ. რუსთავში წყალმომარაგების მძიმე მდგომარეობა. წყალმომარაგების ხშირი წყვეტებისა და მომსახურების გაუმჯობესების საკითხთან დაკავშირებით, 2025 წელს აქტიურად მიმდინარეობდა სარეაბილიტაციო სამუშაოები. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა აღნიშნულ საკითხზე სამუშაო შეხვედრა გამართა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერის“ წარმომადგენლებთან. შეხვედრის ფარგლებში განხილულ იქნა როგორც მიმდინარე, ასევე დაგეგმილი სარეაბილიტაციო სამუშაოები.

დამცველის სამსახურმა ცნობად მიიღო შესრულებული და მიმდინარე საინვესტიციო პროექტების მიმდინარეობა, მათი განხორციელების ეტაპები და პროგრესი. შეხვედრაზე განსაკუთრებული ყურადღება დაეთმო წყალმომარაგებისა და წყალარინების მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით დაგეგმილ საინვესტიციო პროექტების შესრულების პროცესს, განხორციელებულ ღონისძიებებსა და მოსალოდნელ შედეგებს.

მიგვაჩნია, რომ დამცველის სამსახურის მიდგომა ლიცენზიატი კომპანიების მიერ განხორციელებული ღონისძიებების მონიტორინგის აუცილებლობაზე ემსახურება მომხმარებელთა ინტერესების დაცვას და წარმოადგენს სწორ მიმართულებას სისტემური პრობლემების იდენტიფიცირებისთვის.

### 6.3. წყალარინების სისტემით სარგებლობა

წყლის მიმწოდებელი კომპანია ვალდებულია, უზრუნველყოს ქალაქისა და დასახლებული ადგილების ტერიტორიაზე ჩამდინარე სითხის წყალარინების ქსელის მეშვეობით გატარება. შესაბამისად, უზრუნველყოფილი უნდა იყოს ქსელის გამართული, უსაფრთხო, სტაბილური და ეფექტიანი ფუნქციონირება და ექსპლუატაცია.

წყალარინების სისტემით სარგებლობის წესების ჯეროვნად შესრულება მომხმარებლების მხრიდანაც აარიდებს მათ ბევრ პრობლემას, მათ შორის, ქსელის გაბიდვასა და დაბინძურებას. საქართველოს მთავრობის 2018 წლის დადგენილებით დამტკიცდა ტექნიკური რეგლამენტი წყალარინების სისტემაში ჩამდინარე წყლის ჩაშვებისა და მიღების პირობების და დამაბინძურებელ ნივთიერებათა ზღვრულად დასაშვები ნორმების შესახებ. აღნიშნული დოკუმენტი განსაზღვრავს შესაბამის პროცედურებსა და კონტროლის მექანიზმებს, აგრეთვე არეგულირებს ურთიერთობებს სისტემის ოპერატორებსა და სისტემის მომხმარებლებს შორის, რომლებიც ახორციელებენ სისტემაში ჩამდინარე წყლების ჩაშვებას. აღნიშნული რეგლამენტი განსაზღვრავს წყალარინების ქსელის მოვლის პირობებს, ამასთან ერთად, მომხმარებლებს ეკრძალებათ წყალარინების სისტემაში ისეთი ნივთიერებების ჩაშვება, რომლებიც თვითონ ან სისტემაში არსებულ სხვა ნივთიერებებთან ურთიერთქმედების შედეგად გამოიწვევენ სისტემისა და მასთან დაკავშირებული გამწმენდი ნაგებობის მუშაობის ეფექტიანობის შემცირებასა და დაბინძურებას.

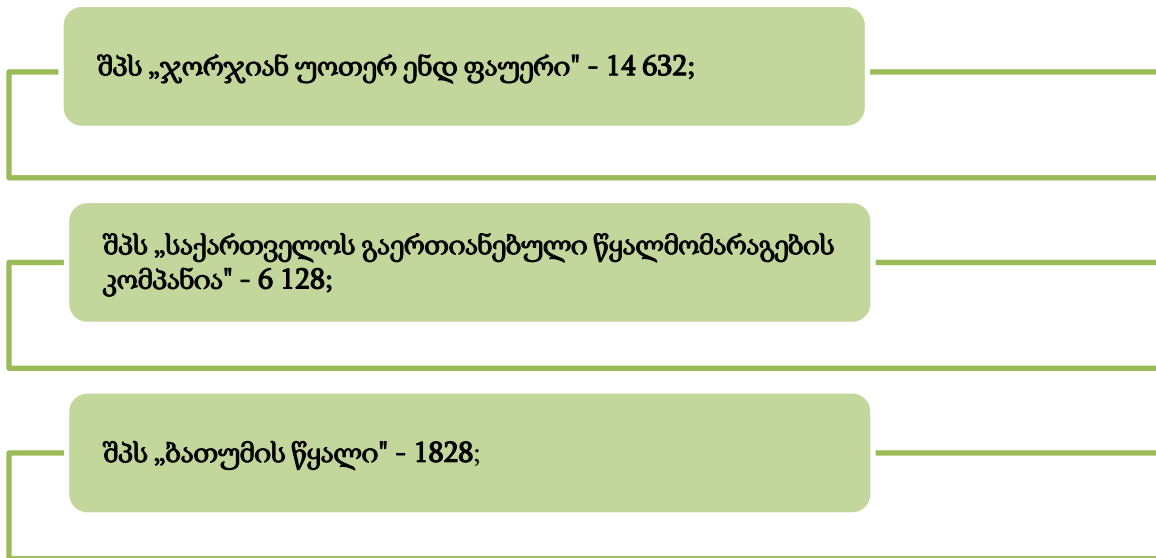
საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მოუწოდა მსხვილ ლიცენზიატ კომპანიებს 2023 წელს გაცემული რეკომენდაციით, შეემუშავებინათ საინფორმაციო კამპანიის ხედვა და შესრულების საშუალებები, რომელთა მიზანი იქნებოდა მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება წყალარინების სისტემით სარგებლობის შესახებ. საანგარიშო წელს მომხმარებლების მიერ მოწოდებული ინფორმაციით, შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუნერმა“ საჯაროდ ხელმისაწვდომ ადგილებში (საცხოვრებელი კორპუსის სადარბაზოებში) განათავსა წერილობითი ინფორმაცია, რომელიც შეიცავს წყალარინების სისტემაში ჩამდინარე წყლის ჩაშვებასთან დაკავშირებულ რეკომენდაციებს. დამცველის სამსახური დადებითად აფასებს კომპანიის ამ ინიციატივას, რომელიც მიმართულია მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებისაკენ.

დღესაც მიგვაჩნია, რომ მიზანშეწონილია, 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). ასეთი საინფორმაციო კამპანიის შედეგად მიღებული ინფორმაცია გაზრდის მომხმარებლების პასუხისმგებლობას და დადებითად აისახება მომავალში. ენერგოომბუდსმენის სამსახურს მიაჩნია, რომ წყალმომარაგების კომპანია მეტად უნდა იყოს დაინტერესებული მსგავსი საკითხებით, ვინაიდან ქსელის გამართულად მუშაობის უზრუნველყოფა მათი ვალდებულებაა და სათანადო პრევენციული ღონისძიებების გატარებით აიცილებენ ბევრ თავსატეხს.

#### 6.4. ე.წ. „ჭკვიანი მრიცხველები“

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მიერ 2008 წლის 26 ნოემბერს №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ თანახმად, მრავალფუნქციური ელექტრონული აღრიცხვის სისტემის (ე.წ. ჭკვიანი მრიცხველის) მოწყობის ვალდებულება 2024 წლის 1 ივლისიდან ვრცელდება ქალაქ თბილისში, რუსთავსა და ბათუმში ახალი ობიექტის მიერთების შემთხვევაში, როდესაც ადგილი აქვს ორი ან ორზე მეტი ახალი ობიექტის მიერთებას, ჭკვიანი მრიცხველებით გამრიცხველიანებულ მრავალბინიან საცხოვრებელ სახლში არსებული ობიექტის გაყოფის შემთხვევაში და ასევე მომხმარებლის მიერ შესაბამისი მოთხოვნის შემთხვევაში. 2027 წლის 1 ივლისიდან ჭკვიანი მრიცხველი ასევე უნდა მოეწყოს ყველა თვითმმართველ ქალაქში, ხოლო 2028 წლის 1 ივლისიდან – ყველა სხვა მუნიციპალიტეტში. ჭკვიანი მრიცხველები თავისი წინამორბედებისაგან განსხვავდება უფრო მოქნილი მონაცემებით და მაღალი სიზუსტით აღრიცხვას მიწოდებულ წყალს.

**კომპანიების მიერ წარმოდგენილი მონაცემები 2025 წელს დამონტაჟებული ე.წ. „ჭკვიანი“ მრიცხველების რაოდენობის შესახებ:**



რაც შეეხება სხვა ლიცენზიატ კომპანიებს (შპს „ქობულეთის წყალი“, შპს „მარნეულის სოფწყალი“, შპს „საგარეჯო“, შპს „საჩხერის წყალკანალი“, შპს „სოგური“), მათ სამოქმედო არეალში ე.წ. „ჭკვიანი“ მრიცხველი დამონტაჟებული არ ყოფილა.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური დადებითად აფასებს გამრიცხველიანების პროცესს წყალმომარაგების სექტორში, ვინაიდან მრიცხველების არსებობა ამცირებს წყლის რესურსების

დანაკარგებს, ვინაიდან კონტროლი წყლის რაციონალურ მოხმარებაზე ბუნებრივი რესურსების გონივრულ გამოყენებას უწყობს ხელს.

## 6.5. მრიცხველის ჩვენების აღება და საფასურის უსაფუძვლოდ 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. მიმწოდებელი კომპანიები ვალდებული არიან, აწარმოონ ჩვენების აღება სწორად და დროულად.

მოქმედი წესების თანახმად, ინდივიდუალური მრიცხველის არსებობის შემთხვევაში, მოხმარებული სასმელი წყლის აღრიცხვა და საფასურის დარიცხვა უნდა განხორციელდეს თვეში ერთხელ.

წინა წლების მსგავსად, 2025 წელსაც დაფიქსირდა საჩივრები, რომელთა თანახმად მოქალაქეები ითხოვდნენ მრიცხველის ჩვენების წაკითხვას ყოველთვიურად და ამ მონაცემების საფუძველზე საფასურის დარიცხვას. საკითხი ეხება აბონენტის ბრუნვის ისტორიაში ასახულ ე.წ. „შეფასებით ჩვენებებს“, რომელთა საფუძველზე მომხმარებელს ერიცხება სასმელი წყლის საფასური. ასეთ დროს დარიცხული თანხა, ხშირ შემთხვევაში, ნაკლებია რეალურად მოხმარებული სასმელი წყლის ოდენობაზე. შესაბამისად, იმ პერიოდში, როდესაც არ ხდება ჩვენების აღება (შესაძლებელია, თვეების, წლების მანძილზე), გროვდება შეფასებით და რეალურ ჩვენებებს შორის დაგროვებული სხვაობა. ხშირ შემთხვევაში სხვაობა საკმაოდ დიდია და მისი ერთიანად გადახდის შესაძლებლობა მომხმარებელს არ აქვს. მოცემულ შემთხვევებში მოქალაქეები მოგვმართავენ თანხის კორექტირების თხოვნით.

### **დამცველის რეკომენდაციით მომხმარებლის სასარგებლოდ გადაწყდა არაერთი საქმე და დაკორექტირდა არასწორად დარიცხული თანხები:**

მოცემული კატეგორიის საქმეებიდან ყურადსაღებია ქ. რუსთავში მცხოვრები მოქალაქის განცხადება, რომლის მიხედვით იგი არ ეთანხმებოდა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუნდის“ მიერ დარიცხულ საფასურს. განმცხადებელი აღნიშნავდა, რომ 2023 წლის სექტემბრიდან 2025 წლის ოქტომბრამდე კომპანიის წარმომადგენლები არ იღებდნენ მრიცხველის ჩვენებებს. მომხმარებელი მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით ყოველთვიურად აგზავნიდა კომპანიაში მოხმარებული წყლის მოცულობის შესახებ მონაცემებს, თუმცა მიწოდებული ინფორმაცია არ იყო ასახული აბონენტის ბრუნვის ისტორიაში და 2025 წლის ოქტომბრის ბოლოს განმცხადებელს დაერიცხა გადასახადი 2500 ლარამდე ოდენობით. სადავო საკითხის შესწავლის მიზნით საზოგადოებრივმა დამცველმა კომპანიიდან გამოითხოვა ინფორმაცია სადავო საკითხთან დაკავშირებული ფაქტობრივი გარემოებების შესახებ. აბონენტის ბარათზე შეფასებითი ჩვენებების ასახვას კომპანია უმეტეს წილად ხსნიდა იმ გარემოებით, რომ მომხმარებელმა არ დაუშვა მრიცხველთან კომპანიის წარმომადგენელი და, შესაბამისად, შეუძლებელი იყო

მრიცხველის რეალური ჩვენებების დაფიქსირება. ამავე დროს, საქმის მასალებით არ გამოიკვეთა განმცხადებლის მხრიდან აღმრიცხველის დაშვებაზე წინააღმდეგობის გაწევის ფაქტი. პირიქით, აბონენტის მიერ მრიცხველის მონაცემების შესახებ SMS შეტყობინებების გაგზავნა ადასტურებდა მის მზადყოფნას, შეასრულოს დაკისრებული ვალდებულება, გადაიხადოს მოხმარებული სასმელი წყლის საფასური. დამცველის სამართლებრივად დასაბუთებულმა რეკომენდაციამ, რომელშიც ყურადღება გავამახვილეთ, თუ რომელი სამართლებრივი ნორმებით უნდა იხელმძღვანელოს კომპანიამ მომხმარებელთან მსგავსი პრობლემის გადაწყვეტის მიზნით და ასევე შუამდგომლობამ აბონენტთან დამონტაჟებული აღრიცხვის კვანძის შემოწმების მოთხოვნით, მომხმარებლის სასარგებლოდ გადაწყვიტა დავა. მრიცხველის ლაბორატორიული შემოწმების შედეგად დადასტურდა მისი გაუმართავად მუშაობის ფაქტი, რის საფუძველზეც მომხმარებელს დაუკორექტირდა დარიცხული საფასური.

ასევე საინტერესო შემთხვევას წარმოადგენს სადავო საკითხი, რომელიც დამცველის სამსახურმა შეისწავლა 2025 წელს: მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართა შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირმა, რომელიც არ ეთანხმებოდა შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუნდის“ მიერ თანხის დარიცხვას. კომპანიიდან წარმოდგენილი დოკუმენტაციის შესწავლის შედეგად დადასტურდა, რომ ლაბორატორიული შემოწმების შედეგად მრიცხველი ცნობილი იყო უვარგისად შემდგომი ექსპლუატაციისათვის. თუმცა მომხმარებელს მანამდე კომპანიასთან გაფორმებული ჰქონდა რესტრუქტურისაციის ხელშეკრულება. დამცველის სამსახურმა რეკომენდაციით მიმართა კომპანიას. დამცველის პოზიცია მდგომარეობდა შემდეგში: მართალია, მომხმარებელს კომპანიასთან გაფორმებული ჰქონდა რესტრუქტურისაციის ხელშეკრულება, თუმცა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი მიიჩნევდა, რომ კომპანიის მიერ გათვალისწინებული უნდა ყოფილიყო შემდეგი გარემოებები: მომხმარებელი წარმოადგენდა შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირს, რომელმაც კომპანიას დავალიანების გადანაწილების მოთხოვნით მიმართა 2025 წლის 8 მაისს, ხოლო დამცველს - 14 მაისს. კომპანიის მიერ ამის შემდგომ 16 მაისს იქნა გაფორმებული დავალიანების გადანაწილების შესახებ ხელშეკრულება, ხოლო 2025 წლის 18 ივლისს ლაბორატორიის შედეგების მიხედვით მრიცხველს აღმოაჩნდა ვარგისიანობისადმი მოთხოვნებთან შეუთავსებელი დეფექტები. დამცველის სამსახური მიიჩნევდა, რომ მომხმარებელს არ შეეძლო გათვალისწინებინა ხელშეკრულების დადებისას მოსალოდნელი შემდეგი თავისი მდგომარეობიდან გამომდინარე და არსებობდა ეჭვის საფუძველი ნების არასწორ გამოხატვაში. რადგან შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებს მიეკუთვნებიან პირები, ფიზიკური, ფსიქიკური, ინტელექტუალური ან სენსორული მყარი დარღვევებით, რომელთა ურთიერთქმედებამ სხვადასხვა დაბრკოლებებთან შესაძლოა ხელი შეუშალოს ამ პირის სრულ და ეფექტურ მონაწილეობას საზოგადოებრივ ცხოვრებაში, სხვებთან თანაბარ პირობებში. სამოქალაქო კოდექსით განმტკიცებული ერთ-ერთი ფუნდამენტური პრინციპია სამოქალაქო უფლებათა კეთილსინდისიერად განხორციელება, ურთიერთობის მონაწილეთა ნდობაზე დაყრდნობით. შესაბამისად, ხელშეკრულების დადებისას ერთ-ერთმა მხარემ ბოროტად არ უნდა გამოიყენოს თავისი საბაზრო ძალაუფლება ან ისარგებლოს პირის მძიმე მდგომარეობით ან

გულუბრყვილობით. სწორედ ამიტომ, დამცველმა მიმართა კომპანიას რეკომენდაციით, რომ გაეთვალისწინებინათ მომხმარებლის მძიმე სოციალურ-ეკონომიკური მდგომარეობა და დარიცხული გადასახადი დაეანგარიშებინათ საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2008 წლის 26 ნოემბრის №32 დადგენილებით დამტკიცებული „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ (შემდგომში - წესები) მე-11 მუხლის მე-13 პუნქტის მიხედვით, რომლის თანახმადაც სასმელი წყლის მრიცხველის დაზიანების შემთხვევაში გადასახადი გამოითვლება აღრიცხვიანობის მოწესრიგების პერიოდში სამი კალენდარული თვის განმავლობაში მოხმარებული სასმელი წყლის რაოდენობის საშუალო თვიური მოხმარებიდან, რომელიც არ უნდა აღემატებოდეს 3 თვეს, ხოლო დაკვირვების პერიოდი (სეზონურობის გათვალისწინებით) განისაზღვრება 3 თვით. კომპანიამ გაითვალისწინა დამცველის რეკომენდაცია, კერძოდ, აბონენტთან გააუქმა გაფორმებული რესტრუქტურისა და ხელშეკრულება და სააბონენტო ბარათზე დააკორექტირა მრიცხველზე დარიცხული დავალიანება - 271.46 ლარი.

## 6.6. სასმელი წყლის ხარისხის კონტროლი

საქართველოს მთავრობის 2014 წლის 15 იანვრის №58 დადგენილებით დამტკიცებული სასმელი წყლის ტექნიკური რეგლამენტი მკაფიოდ განსაზღვრავს სანიტარულ მოთხოვნებს სასმელი წყლის მიმართ. სასმელი წყალი უნდა იყოს უსაფრთხო, უფერო, უსუნო, უგემო და არ უნდა გააჩნდეს სიმღვრივე.

მომხმარებლებისთვის უსაფრთხო და ჯანსაღი სასმელი წყლის მიწოდების მიზნით წყალმომარაგების ნებისმიერი კომპანია ვალდებულია რეგულარულად აწარმოოს სასმელი წყლის მოქმედი ტექნიკური რეგლამენტებით დადგენილ მაჩვენებლებთან შესაბამისობის კონტროლი და მონიტორინგი. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში დაფიქსირებული ნებისმიერი საკითხი, რომელიც დაკავშირებულია სასმელი წყლის ვარგისიანობასთან განსაკუთრებული ყურადღების არეალში ექცევა. საკითხის სიღრმისეულად შესწავლის მიზნით იგზავნება შესაბამისი ინფორმაცია სსიპ „სურსათის ეროვნულ სააგენტოში“, რომელიც წარმოადგენს დამოუკიდებელ, მიუკერძოებელ ორგანოს და მისი ლაბორატორიის ანალიზის პასუხი მიიჩნევა სანდოდ.

სასმელი წყლის დაბინძურების ფაქტის მტკიცების ტვირთი ხშირ შემთხვევაში გადადის უშუალოდ მომხმარებელზე. მაგალითად, სასმელი წყლის დაბინძურების ამსახველი ვიდეო-ჩანაწერი/ფოტო-მასალა კომპანიისათვის არ წარმოადგენს საკმარის მტკიცებულებას იმისათვის, რომ აიღოს პასუხისმგებლობა სასმელი წყლის დაბინძურების ფაქტზე. ხსენებული კატეგორიის საქმეებისთვის დამახასიათებელ სირთულეს წარმოადგენს ის გარემოება, რომ ვერ ხერხდება ფაქტზე რეაგირება და სინჯის აღება დაბინძურების მომენტში. საანგარიშო წლის განმავლობაში სასმელი წყლის ვარგისიანობის დადგენის მიზნით მოგვმართეს როგორც დედაქალაქში, ასევე ქ. რუსთავში მცხოვრებმა მოქალაქეებმა.

ერთ-ერთი საინტერესო საკითხი სასმელი წყლის ხარისხთან დაკავშირებით დაფიქსირდა კასპის მუნიციპალიტეტის სოფ. მეფისქალაქიდან. კერძოდ, ენერგოომბუდსმენის მიერ ჩატარებულ ერთ-ერთ შეხვედრაზე გაჟღერდა სოფ. მეფისქალაქში არსებული პრობლემა, სადაც საუბარი იყო სათავე ნაგებობისა და რეზერვუარის ინსპექტირების აუცილებლობაზე. წარმოდგენილი ინფორმაციით, სათავე ნაგებობა, რომელიც შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ ბალანსზე ირიცხება, მოწყობილია ასბესტის მილებით, ასევე სადრენაჟე სისტემა არის გამოსული მწყობრიდან. ქსელი არის ამორტიზირებული, მდინარის ადიდების დროს წყალი ხდება მღვრიე და მიეწოდება მოსახლეობას. ამავე დროს, არ ფუნქციონირებს საფილტრაციო და საქლორატორო ნაგებობა, რის გამოც მდგომარეობა არის საფრთხის შემცველი ადამიანის სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისთვის. სოფლის წარმომადგენლის ცნობით, პრობლემის მოგვარებას ორი წლის მანძილზე ცდილობენ, თუმცა უშედეგოდ. პრობლემის გადაწყვეტის მიზნით, საზოგადოებრივმა დამცველმა მიმართა სსიპ „სურსათის ეროვნულ სააგენტოს“ შუამდგომლობით და ითხოვა ზემოხსენებული ობიექტის შემოწმება და წყლის ხარისხის კვლევა. აღნიშნული მიმართვის საფუძველზე სააგენტოს შიდა ქართლის დეპარტამენტის უფლებამოსილი პირების მიერ განხორციელდა სახელმწიფო კონტროლი. არაგემური ინსპექტირების შედეგად დაფიქსირდა არაკრიტიკული შეუსაბამობები, რაზეც შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიას“ წარედგინა რეკომენდაციები და განესაზღვრა მათ შესასრულებლად გონივრული ვადა. კერძოდ, უზრუნველყოს მითითებულ ადმინისტრაციულ ერთეულში განთავსებული „ჟყოპიანის“ სათავე ნაგებობის დაცულობა, ტერიტორიის გასუფთავება მცენარეული საფარისგან და გუბეებისგან, განათების მოწყობა, არსებული სადრენაჟე მილების ჩანაცვლება უვნებელი მასალისგან დამზადებული მილებით და სხვ. საზოგადოებრივმა დამცველის მიერ დაწესებულია მონიტორინგი ზემოაღნიშნული რეკომენდაციების შესრულებაზე.

## 6.7. ქსელზე მიერთება და მასთან დაკავშირებული პრობლემები

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში აქტუალურია საკითხები წყალმომარაგების ქსელზე მიერთებასთან დაკავშირებით. ნებისმიერი მოქალაქე, რომელიც ამ მიზნით მიმართავს სასმელი წყლის მიწოდებელ კომპანიებს, უპირველეს ყოვლისა, 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. 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 ერთჯერადია და მის გადახდაზე მხარეები შეიძლება შეთანხმდნენ საავანსო და ეტაპობრივი გადახდის გზით.

წყალმომარაგების სისტემაზე ახალი მომხმარებლის მიერთების წესები და მოთხოვნები ვრცელდება მხოლოდ იმ საცხოვრებელი ბინის, საწარმოს მიერთებაზე, რომლებიც არ არიან მიერთებულნი წყალმომარაგების სისტემასთან და მათთვის არ ხდებოდა სასმელი წყლის მიწოდება (ან/და წყალარინება). ეს ნორმები აგრეთვე ვრცელდება იმ შემთხვევებზე, თუ ადგილი აქვს უძრავი ქონების გაყოფას (აბონენტის გაყოფას) და არსებობს გამოყოფილი ქონების მესაკუთრის მიერ აბონენტად რეგისტრაციის მოთხოვნა.

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

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

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

## თავი. VII. ირიგაცია

საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2023 წლის 30 აგვისტოს №39 დადგენილებით დამტკიცებული „საირიგაციო წყლის მიწოდების წესები“ არეგულირებს მელიორაციის კომპანიასა და მომხმარებელს შორის ურთიერთობებს, ასევე ადგენს მომსახურების პირობებს. მელიორაცია უმნიშვნელოვანესი მიმართულებაა სოფლის მეურნეობაში და, შესაბამისად, ქვეყნის ეკონომიკისთვის. პირველად წყალმომარაგებელს წარმოადგენს სახელმწიფოს 100-პროცენტით წილობრივი მონაწილეობით შექმნილი საწარმო შპს „საქართველოს მელიორაცია“, რომელიც ქვეყნის მასშტაბით ფლობს, ექსპლუატაციას უწევს და მართავს საირიგაციო ინფრასტრუქტურას, აგრეთვე, ახორციელებს მის მოვლა-შენახვას და წყლის მიწოდებას. საირიგაციო ინფრასტრუქტურა აერთიანებს საირიგაციო დანიშნულების ნაგებობებს, როგორცაა: კაშხლები, წყალსაცავები, სათავე ნაგებობები, მაგისტრალური, მეორე რიგისა და მესამე რიგის არხები და მილსადენები, აგრეთვე, მათზე არსებული ჰიდრონაგებობები, სატუმბი სადგურები, ჭები, ჭაბურღილები, მისასვლელი და საექსპლუატაციო გზები. საირიგაციო სისტემა წარმოადგენს ურთიერთდაკავშირებული ნაგებობების კომპლექსს, რომელიც უზრუნველყოფს წყლის კვების წყაროდან აღებას (წყალაღებას), ტრანსპორტირებასა და საირიგაციო ან/და სხვა მიზნით მიწოდებას.

დადგენილებაში გაწერილია ასევე მომხმარებლის პრეტენზიის განხილვის წესი, კერძოდ, ის რომ მელიორაციის კომპანია ვალდებულია მომხმარებლის უფლებების დაცვის მიზნით შექმნას საპრეტენზიო კომისია, ხოლო მომხმარებლის მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შემთხვევაში კი აცნობოს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის, კომისიის ან სასამართლოსთვის მიმართვის უფლების გამოყენების თაობაზე. უნდა აღინიშნოს, რომ საანგარიშო წლის განმავლობაში ენერგომომუდსმენის სამსახურში საირიგაციო წესების დარღვევის თაობაზე დაფიქსირდა სულ ორი განცხადება. საირიგაციო წყლის მიწოდების სისტემის გაუმართავად ფუნქციონირებისა და საირიგაციო არხის დაზიანებასთან დაკავშირებით მოგვმართა ერთ-ერთმა შპს-ის დირექტორმა, რომლის განმარტებით, იგი 2011 წლიდან ოპერირებს საგარეჯოს მუნიციპალიტეტში, მოსახლეობის მიერ გადაჭარბებული წყლის მოხმარების გამო, კომპანიამდე ვერ აღწევს წყალი, ასევე წყლის დეფიციტის გამო კომპანია ვერ ახერხებს სრული დატვირთვით პიკეტების სარწყავად გამოყენებას, წყალმომარაგების განრიგი არ იძლევა იმის საშუალებას, რომ სრულად აითვისონ წყალი საჭიროების მიხედვით სხვადასხვა კულტურებზე. აღნიშნულ პრობლემებთან დაკავშირებით განმცხადებელმა რამდენჯერმე მიმართა შპს „საქართველოს მელიორაციას“, თუმცა უშედეგოდ, პრობლემა დღემდე მოუგვარებელია. მომხმარებელი ასევე აღნიშნავდა, რომ მათ ტერიტორიაზე დაზიანებული იყო საირიგაციო არხი და ითხოვდა შესაბამის რეაგირებას.

ზემოაღნიშნული საკითხის შესწავლის მიზნით, დამცველის სამსახურმა მიმართა კომპანიას, გამოითხოვა ინფორმაცია და განმცხადებელს განემარტა, რომ წესების თანახმად, „მიმწოდებელი პასუხისმგებელია საირიგაციო სისტემის წყლის მიწოდების რეჟიმით გათვალისწინებულ წყალმომარაგების პერიოდში შეთანხმებული წყალსარგებლობის განრიგით მომხმარებლისთვის წყლის მიწოდებაზე, მათ შორის მომხმარებელთან შეთანხმებული წყალსარგებლობის განრიგის დაცვასა და მიწოდების წერტილში წესების შესაბამისად წინასწარ განსაზღვრული რაოდენობის წყლის მიწოდებაზე“. რაც შეეხება საირიგაციო სისტემის წყლის მიწოდების რეჟიმის განსაზღვრას, ამასთან დაკავშირებით ასევე მიმწოდებელი ვალდებულია ყოველი წლის 1 ნოემბრამდე გამოაქვეყნოს საირიგაციო სისტემის წყლის მიწოდების რეჟიმის პროექტი მის მფლობელობაში არსებულ ყველა საირიგაციო სისტემაზე, წყლის მიწოდების არეალების გათვალისწინებით, ხოლო მიმწოდებელია ვალდებულია ყოველი წლის პირველ თებერვლამდე განიხილოს წყლის მიწოდების რეჟიმთან მიმართებით მომხმარებელთა წინადადებები, უპასუხოს მათ და ისე დაამტკიცოს საირიგაციო სისტემის წყლის მიწოდების რეჟიმი. კომპანიიდან წარმოდგენილი პასუხითა და თანდართული დოკუმენტაციით დადასტურდა, რომ კომპანიას პროფილური მომხმარებლის წყალსარგებლობის განრიგი შეთანხმებული ჰქონდა 1912.2 ჰა-ზე და წყლის მიწოდება ხორციელდებოდა აღნიშნული განრიგების საფუძველზე. მექანიკურად გასარწყვიანებული ფართობი კი არ შედიოდა ქვემო სამგორის სარწყავი სისტემის საპროექტო არეალში, რის გამოც საირიგაციო სისტემის სრულად გამოყენება ვერ ხორციელდებოდა. მომხმარებელს განემარტა, რომ აღნიშნული ფართობებისათვის წყლის მიწოდების შეთანხმება უნდა განხორციელდეს ყოველწლიურად, არსებული წყლის რესურსის გათვალისწინებით და კონკრეტული რეჟიმით.

რაც შეეხება სარწყავი სისტემის ტექნიკურ გაუმართაობასთან დაკავშირებით, მოცემულ მონაკვეთზე კომპანიის მიერ განხორციელდა არსებული დაზიანებული ღარების დემონტაჟი-მონტაჟი, გაიწმინდა და დაბეტონდა დაზიანებული მონაკვეთების ფერდები და ძირი, გარემონტდა არსებული ფარები. ასევე შპს „საქართველოს მელიორაციამ“ გამოთქვა მზადყოფნა დაზიანებული ადგილების ლოკალურად აღმოფხვრაზე საირიგაციო სეზონის დასრულების შემდეგ.

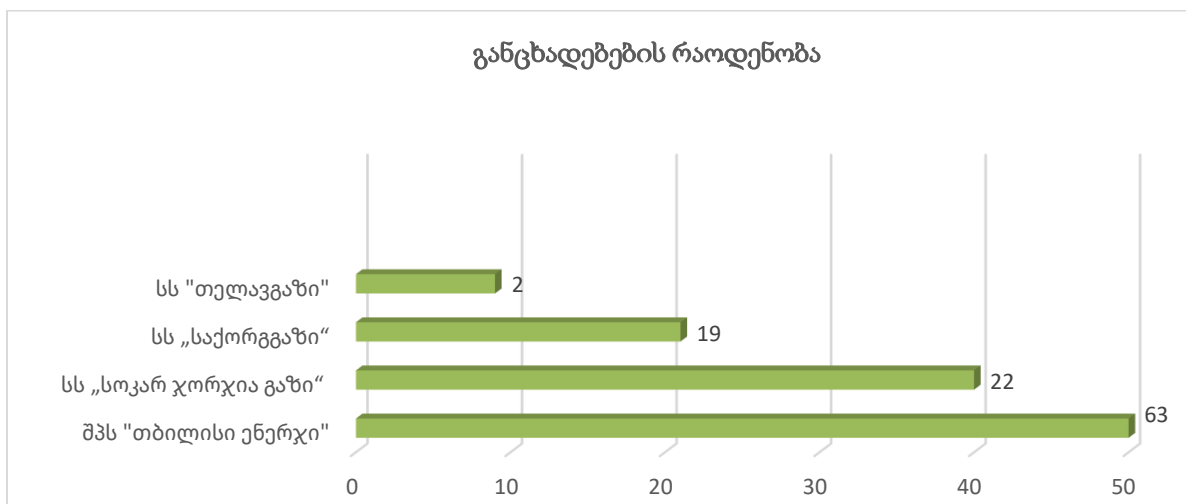
## თავი VIII. ბუნებრივი გაზის სექტორი

### 1. შემოსული განცხადებების სტატისტიკა

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიასთან არსებულ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2025 წლის განმავლობაში ბუნებრივი გაზის პრობლემატურ საკითხებთან დაკავშირებით შემოვიდა მოქალაქეთა 106 განცხადება. მათ შორის არის კოლექტიური განცხადებებიც, რომლებიც ეხება რეგიონებში მოსახლეობის, ასევე მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსების ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების (გაზიფიცირების), ტექნიკური და უსაფრთხოების საკითხებს, ასევე საყოფაცხოვრებო ტარიფებით ანგარიშსწორებას და სხვა.

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

➤ შპს „თბილისი ენერჯი“	63
➤ შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	22
➤ სს „საქორგაზი“	19
➤ სს „თელავგაზი“	2



2025 წელს ბუნებრივი გაზის საკითხებზე ასობით მომხმარებელს გაეწია სამართლებრივი დახმარება, ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების (დადგენილებების გასაჩივრების), დარიცხვების, ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების საკითხებთან და სხვა. დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე 2025 წელს საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ ბუნებრივი გაზის საკითხებზე მიიღო დაუსწრებელი (ზეპირი მოსმენის გარეშე) გადაწყვეტილება, კომპანიებს გაეგზავნათ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის - 65 რეკომენდაცია და 38 - მიმართვა.

## 2. აქტუალური საკითხები:

- ✓ უსაფრთხოება - ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება, მოსახლეობის უსაფრთხოება; 2025 წლის სტატისტიკა და მომხდარი შემთხვევების ანალიზი;
- ✓ პრევენციული ღონისძიებები და გეგმური შემოწმებები; უსაფრთხოების დამატებითი საინფორმაციო ღონისძიებები და რეკომენდაციები;
- ✓ ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია; მიერთების სტატისტიკა, სოფლების და დასახლებების გაზიფიკაცია;
- ✓ გაზის თანამედროვე სისტემები, ე.წ. „ჭკვიანი“ მრიცხველების მოწყობა;
- ✓ მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსების მიერთების საკითხები; აბონენტების დამატება;
- ✓ ბუნებრივი გაზის დავალიანებების ჩამოწერა/კორექტირება;
- ✓ გაზის უკანონო მოხმარების გამო განხორციელებული დარიცხვები (ზიანი); მათი საფუძვლიანობის და სისწორის შემოწმება;
- ✓ ბუნებრივი გაზის ტარიფები; საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების განაკვეთები;
- ✓ მომხმარებლის კატეგორიის განსაზღვრა/ცვლილება; საყოფაცხოვრებო ტარიფზე გადაყვანა;
- ✓ ავარიები გაზსადენებზე, მომსახურების წყვეტები და ბუნებრივი გაზის ხარისხის (წნევის) რეგულირება;
- ✓ ბუნებრივი გაზის სექტორის რეფორმა; ახალი რეგულაციები.

## 3. ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მიწოდება და მოსახლეობის უსაფრთხოება

**ბუნებრივი გაზისაგან გამოწვეულ შემთხვევებზე საინფორმაციო საშუალებებიდან და კომპანიებიდან მიღებული ინფორმაციები; 2025 წლის შემთხვევების სტატისტიკა**

2025 წელს ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატების სამოქმედო არეალებში დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის აფეთქების, გაჟონვის, მოწამვლის (გაზის წვის შედეგად წარმოქმნილი ე.წ. „მხუთავი“ აირით (CO) ინტოქსიკაციის) შემთხვევები. რთული იყო გასული წლებიც, რადგან ამ პერიოდში ნაკლები იყო პრევენციული ღონისძიებების (განსაკუთრებით გეგმური შემოწმებების) ინტენსივობა.

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

ენერგომბუდსმენის სამსახური მუდმივად ახდენს ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებისაგან სტატისტიკური მონაცემების შეგროვებას, რომლებიც შესაძლოა (ან არსებობს საფუძვლიანი ვარაუდი) დაკავშირებული იყოს ბუნებრივი გაზის, ან მისი ნამწვი აირებისგან დამდგარ შემთხვევებთან, შემდგომში მიმდინარეობს მომხდარ შემთხვევებზე და მის გამომწვევ მიზეზებზე მსჯელობა. ინფორმაციის მიღება და დამუშავება ხდება კომპანიების განაწილების არეალების მიხედვით.

შპს „თბილისი ენერჯის“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, 2025 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალში (რომელიც მოიცავს დედაქალაქის უმეტეს ნაწილს) ბუნებრივი გაზის გაჟონვის შედეგად დაფიქსირდა აფეთქების - 6 ფაქტი, რომლის შედეგადაც გარდაიცვალა - 2 ადამიანი. ასევე დაფიქსირდა მხუთავი აირისაგან (CO) სავარაუდო მოწამლვის - 20 შემთხვევა, გარდაიცვალა - 4 მოქალაქე. მსუბუქი ინტოქსიკაცია მიიღო 23-მა ადამიანმა.

2025 წელს შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განაწილების არეალში, ანუ ძირითადად საქართველოს რეგიონების მასშტაბით (მსხვილი ქალაქების გამოკლებით) დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის აფეთქების - 7 შემთხვევა, რომლის შედეგადაც ფიზიკური დაზიანება არავის მიუღია. მხუთავი აირისაგან (CO) მოწამლვის 13 შემთხვევა, რომლისგანაც ინტოქსიკაცია მიიღო 10-მა ადამიანმა. გარდაიცვალა - 8 ადამიანი.

სს „საქორგაზის“ განაწილების არეალში, რომელშიც შედის რუსთავი, ქუთაისი, გორი და სხვა მსხვილი ქალაქები, ბუნებრივი გაზისაგან მოხდა აფეთქების - 1 შემთხვევა, გარდაიცვალა - 1 ადამიანი. ამავე კომპანიის განაწილების არეალში 2025 წელს დაფიქსირდა მხუთავი აირისაგან (CO) მოწამლვის - 20 შემთხვევა, რომლის დროსაც გარდაიცვალა - 3 მოქალაქე. როგორც ბოლო წლების მონაცემებიდან ჩანს, მხუთავი აირით მოწამლვის ფაქტები საკმაოდ გახშირდა და ამ მხრივ კვლავ პრობლემურად რჩება რეგიონები.

2025 წელს მცირე ლიცენზიატების (შპს „თელავგაზი“, სს „ენერგოკავშირი“ და შპს „დიდი დილომი“) განაწილების არეალებშიც დაფიქსირდა ბუნებრივი გაზის გაჟონვის შემთხვევები, რომელიც აღმოიფხვრა კომპანიების მიერ, თუმცა, ბუნებრივი გაზის აფეთქების, ადამიანთა ჯანმრთელობის დაზიანების და სიცოცხლის მოსპობის (მათ შორის, მხუთავი აირის ზემოქმედების შედეგად), ასევე, მოქალაქეთა ქონების დაზიანების ფაქტები დაფიქსირებული არ ყოფილა.

ბოლო წლების განმავლობაში ყველაზე მაღალი რიცხვი იყო 2020 წელს, როცა მხოლოდ გარდაცვალების შემთხვევების რიცხვმა დედაქალაქის არეალში სამ ათეულს გადააჭარბა, მომდევნო წლებში ეს ციფრები თანდათანობით შემცირდა. საანგარიშო წელს 2024 წელთან შედარებით კი გაიზარდა როგორც უბედური შემთხვევების რაოდენობა, ასევე მხუთავი აირით ინტოქსიკაციის შემთხვევები. განსაკუთრებით საქართველოს რეგიონების მასშტაბით.

ენერგომბუდსმენის სამსახური მიიჩნევს, რომ საჭიროა საინფორმაციო კამპანიის აქტიურად წარმოება, ასევე განაწილების ლიცენზიატებისაგან გეგმური შემოწმებების განხორციელების შემდეგ, საცხოვრებელ კორპუსებში გაზომარაგების ქსელების, ასევე, ბუნებრივ გაზზე მომუშავე

ხელსაწყოების ახლო პერიოდში მორიგი გადამოწმება, რადგან, შესაძლოა კომპანიის მიერ ჩახსნილი ბუნებრივი გაზის დანადგარები, ისევე იყოს დამონტაჟებული (დაბრუნებული ადგილზე), ან თვითნებურად აღდგენილი გაზომომარაგება, დამრღვევი პირების მხრიდან.

ბუნებრივი გაზის ნამწვი აირისაგან (იგივე, მხუთავი აირისაგან-CO) და გაზის აფეთქებებისაგან უბედური შემთხვევების (ადამიანთა გარდაცვალების), ასევე, ინტოქსიკაციის შემთხვევების მაჩვენებლები ბოლო წლებში შემდეგი სახით გამოიყურება:

უბედური შემთხვევები:		
კომპანიები	2024 წელი	2025 წელი
შპს „თბილისი ენერჯი“	5	6
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	3	8
სს „საქორგაზი“	2	3
ჯამი:	10	17

ინტოქსიკაციის შემთხვევები:		
კომპანიები	2024 წელი	2025 წელი
შპს „თბილისი ენერჯი“	22	23
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	2	13
სს „საქორგაზი“	12	13
ჯამი:	36	49

ბუნებრივი გაზი არის ფეთქებადი ნივთიერება (აირი), რომლის დახურულ სივრცეში (ბინაში, საწარმო ობიექტზე ან სხვა სივრცეში) მცირე კონცენტრაციამაც კი შესაძლოა ძლიერი აფეთქება გამოიწვიოს. ბუნებრივი გაზის ნებისმიერი დანადგარის მონტაჟი, ასევე ექსპლუატაცია 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 ნებართვის და ზედამხედველობის გარეშე.

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

ღია ტიპის, წყალგამაცხელებლების, ასევე, გაზის არასტანდარტული გამათბობლების ექსპლუატაციის საკითხის დროს ხაზგასასმელია, რომ 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. საყურადღებოა, რომ კომპანიებთან შეხვედრების დროს, გამოითქვა მოსაზრება, რომ რეგიონებში შემთხვევების მატება შესაძლოა დაკავშირებული იყოს მოხსნილი დანადგარების სოფლებში გადატანასთან და მათ დარღვევით მოწყობასთან, რაც ასევე დაუშვებელია. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებმა გასცეს სათანადო მითითებები, რათა სრულად იქნეს ასეთი ტიპის წყალგამაცხელებლები და დანადგარები გატანილი მომხმარებელთა საცხოვრებელი ბინებიდან.

#### **4. მხუთავი აირის CO-ს დაგროვება და გაზის გაჟონვისგან მომხდარი შემთხვევები**

##### **ქ. თბილისში, ორთაჭალაში, დევნილთა საცხოვრებელ კორპუსში მომხდარი აფეთქება**

2025 წლის 14 იანვარს ქ. თბილისში, კარლო ჩხეიძის (ყოფილი ვეზიროვის) ქუჩის №6-ში არსებულ დევნილთა საცხოვრებელ კორპუსში, მე-4 სართულზე ბუნებრივი გაზისაგან მოხდა აფეთქება, რომლისგანაც გარდაიცვალა ერთი ხანდაზმული ადამიანი და დაშავდა რამდენიმე ადამიანი, რომლებიც გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებაში. მომხდარ შემთხვევაზე კომპანიაში ინფორმაცია შევიდა საგანგებო სიტუაციების სამსახურიდან.

შპს „თბილისი ენერჯის“ საავარიო სამსახურის მიერ შემთხვევის დღეს შედგენილ აქტში აღნიშნულია, რომ უსაფრთხოების მიზნით გადაიკეტა დაბალი წნევის გაზსადენი. კომპანიის წარმომადგენლებს ადგილზე მისვლისას დანგრეული დახვდათ შენობის გარკვეული ნაწილი და შესასვლელი. გაზსადენები მოყოლილი იყო ნანგრევებში, რის გამოც გაზსადენების შემოწმება ასევე, ბინაში შესვლა ვერ მოხერხდა. შესაბამისად, აფეთქების გამომწვევი ზუსტი მიზეზი უცნობია. მომხდარ ფაქტზე მიმდინარეობს გამოძიება.

წარმოდგენილი დოკუმენტაციით, 2024 წლის 17 ოქტომბერს კომპანიის მიერ აღნიშნულ მისამართზე განხორციელდა გეგმური შემოწმება. ადგილზე მისულმა კომპანიის წარმომადგენლებმა დააფიქსირეს ბუნებრივი გაზის დანადგარები - 3 სანთურიანი გაზქურა და უკრაინული გამათბობელი, შემოწმების მომენტში გაზის ჟონვა არ დაფიქსირდა. ვინაიდან, მომხმარებლის ქსელი შემოწმების დროს იყო გამართული.

მომხმარებელთან დაკავშირებით მსხვილმა ბიზნეს ორგანიზაციამ „ვისოლ ჯგუფმა“ გაავრცელა განცხადება, რომ ორთაჭალაში, საცხოვრებელი კორპუსის აფეთქების შედეგად დაზარალებულ დევნილთა ოჯახებს - 100 000 ლარით დაეხმარება. აღნიშნული მისასალმებელია და ვთვლით, რომ კომპანიის მიერ ქველმოქმედების ფარგლებში გაღებული თანხები მოხმარდება დაზიანებული შენობის აღდგენას და დევნილი ოჯახების საცხოვრებელი პირობების გაუმჯობესებას.

### **ქ. რუსთავში, მეგობრობის გამზირზე მომხდარი შემთხვევა**

ერთი-ერთი მძიმე შემთხვევა დაფიქსირდა 2025 წლის 3 თებერვალს ქ. რუსთავში, მეგობრობის გამზირის, №8-ში არსებულ კორპუსში სავენტილაციო არხიდან ბუნებრივი გაზის ნამწვი აირის (CO-ს) დაგროვების შედეგად გარდაიცვალა ორი ადამიანი. ამავე კორპუსში სხვა სართულზე ინტოქსიკაცია მიიღო სამმა არასრულწლოვანმა და მათმა დედამ, რომლებიც გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებაში. მათ სიცოცხლეს საფრთხე არ ემუქრება. შეტყობინება მომხდარი შემთხვევის შესახებ ადგილობრივ კომპანიაში - სს „საქორგაზში“ შევიდა საგანგებო სიტუაციების მართვის სამსახურიდან.

ადგილზე მისულმა კომპანიის საავარიო სამსახურის თანამშრომლებმა შეამოწმეს ორივე საცხოვრებელი ბინა, სადაც ინტოქსიკაციის ფაქტები დაფიქსირდა. შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ ბუნებრივი გაზის დანადგარები და გაზის შიდა ქსელები დამონტაჟებული იყო უსაფრთხოების ნორმების დაცვით. ხოლო მეზობელი ბინის (ბინა №42) დათვალიერებისას აღმოაჩინეს (ღია წვის) ერთკამერიანი წყალგამაცხელებელი მოხსნილ მდგომარეობაში, რომელიც მობინადრის განმარტებით მოხსნა აღნიშნულ დღეს, დილის საათებში.

სავარაუდოდ, აღნიშნული დანადგარი მიერთებული იყო სადარბაზოს სავენტილაციო არხზე, საიდანაც ბუნებრივი გაზის ნამწვი (CO) მოხვდა სავენტილაციო არხში და ამავე სადარბაზოში არსებულ საცხოვრებელ ბინებში, რამაც ინტოქსიკაცია და უბედური შემთხვევა გამოიწვია. პოლიციის თანამშრომლებთან ერთად დათვალიერდა სხვა საცხოვრებელი ბინები და კომერციული ფართი. სხვა ფართებში რაიმე სახის დარღვევა არ გამოვლინდა.

შემთხვევამდე ორი თვით ადრე, კერძოდ, 2024 წლის 22 დეკემბერს კომპანიის მიერ აღნიშნულ მისამართზე განხორციელდა გეგმური შემოწმება. ადგილზე მისულმა კომპანიის წარმომადგენლებმა დააფიქსირეს ბუნებრივი გაზის მხოლოდ ერთი დანადგარი - 4 სანთურიანი გაზქურა, სხვა დანადგარის შესახებ კომპანიის დოკუმენტაციაში მითითებული არ არის. როგორც ჩანს, მომხმარებელმა თვითნებურად დაიწყო გაზმომარაგება ღია წვის წყალგამაცხელებელზე და გამწოვი მილი მოათავსა კორპუსის სავენტილაციო არხში, რაც კატეგორიულად აკრძალულია.

მომხდარ შემთხვევაზე სამართალდამცავმა ორგანოებმა დაიწყეს გამოძიება და აღნიშნულ საქმეზე დააკავეს ერთი პირი.

### **ქ. მცხეთაში, გმირის ქუჩაზე მომხდარი შემთხვევა**

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა შეისწავლა ქ. მცხეთაში, გმირის ქუჩის №2-ში მომხდარი უბედური შემთხვევა. აღნიშნულ მისამართზე 2025 წლის 11 მარტს გარდაცვლილი ნახეს ახალგაზრდა მამაკაცი, რომლის გარდაცვალების მიზეზად CO-თი ინტოქსიკაცია დასახელდა. როგორც გაირკვა, მეპატრონეს ბინა გაქირავებული ჰქონდა გარდაცვლილ პირზე, რომელიც რამდენიმე დღის გადასული იყო ბინაში საცხოვრებლად.

მომხდარ შემთხვევაზე კომპანიაში ინფორმაცია შევიდა შსს მცხეთა-მთიანეთის პოლიციიდან. ადგილზე მისულმა კომპანიის საავარიო სამსახურის თანამშრომლებმა შეამოწმეს საცხოვრებელი ბინა, სადაც ინტოქსიკაციის ფაქტი დაფიქსირდა. შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ მომხმარებლის ბინაში, ბუნებრივი გაზის ქსელი მოწყობილი იყო ტექნიკური ნორმების დარღვევით რეზინის მილებით, ასევე მოწყობილი იყო წყალგამაცხელებელი, რომლის გამწოვი მილი არ იყო მყარად დამონტაჟებული. შემთხვევის ადგილზე, სპეციალური აპარატურით შემოწმდა საცხოვრებელი სახლის გაზომარაგების ქსელი ჰერმეტიკობაზე, თუმცა გაზის ჟონვა არ დაფიქსირდა.

2025 წლის 20 მარტს საგამომიებო ღონისძიებების ფარგლებში სასამართლო ექსპერტიზის ბიუროს თანამშრომლების და კომპანიის თანამშრომლების მიერ ხელახლა შემოწმდა მცხეთაში, გმირის ქუჩის №2-ში არსებული საცხოვრებელი ბინა და გაზგაყვანილობის სისტემა, რა დროსაც აღმოჩნდა, რომ წყალგამაცხელებლის გამწოვ (ე.წ. გოფირებულ) მილში იყო ფრინველების მიერ შეტანილი მცენარეული ნარჩენები, რომელიც შესაძლოა ყოფილიყო ტრაგედიის გამომწვევი მიზეზი, რადგან გაზის წვის შედეგად წარმოქმნილი აირების გამწოვ მილში დაბრკოლების არსებობა დამატებით ზრდიდა საფრთხეს და დაუშვებელს ხდიდა ამ დანადგარის გამოყენებას, რამაც საბოლოოდ ასეთი უბედური შემთხვევა გამოიწვია.

მომხდარი შემთხვევა განსაკუთრებით ხაზგასასმელია, ვინაიდან, როგორც პრაქტიკა აჩვენებს, პრობლემა ხშირად ჩნდება დროებით დაკეტილ და შემდგომში გაქირავებულ ბინებში. არც ბინების მეპარტონეები და არც 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, სამღერეთის ქუჩაზე მომხდარი აფეთქებები**

მედიაში გავრცელებული ინფორმაციით, 2025 წლის 23 სექტემბერს, ღამის საათებში ქ. თბილისში, ლოტკინის დასახლებაში, სამღერეთის ქუჩა №21-ში მომხდარი აფეთქების გამო დაშავდა ერთი ადამიანი, რომელიც გადაიყვანეს სამკურნალო დაწესებულებაში. რამდენიმე საათის შემდეგ მოხდა მეორე აფეთქება ქუჩის მოპირდაპირე მხარეს მდებარე ობიექტში

(მაღაზია), რასაც მოჰყვა ნგრევა და დაზიანდა მიმდებარედ არსებული საცხოვრებელი სახლები. დაშავებული გოგონა რამდენიმე დღის შემდეგ კლინიკაში გარდაიცვალა.

შპს „თბილისი-ენერჯის“ საავარიო ბრიგადის მიერ შედგენილ დოკუმენტში აღნიშნულია, რომ 23 სექტემბერს პირველი აფეთქება მოხდა დაახლოებით 7 საათზე სამღერეთის ქუჩის №21-ში, ცალკე მდგომ საცხოვრებელ ფართში, სადაც დარღვევით იყო მოწყობილი გაზგაყვანილობა (კერძოდ, გაყვანილი იყო რეზინის მილები). გადამოწმების შედეგად შენობაში და მიმდებარე ტერიტორიაზე გაზის კონცენტრაცია არ დაფიქსირდა. რამდენიმე საათის შემდეგ სამღერეთის ქუჩა №74-ში მოხდა მეორე აფეთქება, ანუ პირველი აფეთქების ადგილიდან ქუჩის მოპირდაპირე მხარეს მდებარე ობიექტში (მაღაზია), რასაც მოჰყვა ნგრევა და დაზიანდა მიმდებარედ არსებული საცხოვრებელი სახლები.

მომხდარ ფაქტზე, შპს „თბილისი-ენერჯის“ საავარიო ბრიგადის მიერ შედგენილ დოკუმენტში აღნიშნულია, რომ 24 სექტემბერს აფეთქება მოხდა სამღერეთის ქუჩის №74-ში, ცალკე მდგომ ფართში - მაღაზიაში, რომლის გარე კედელზეც დამონტაჟებული იყო წყალგამაცხელებელი. მაღაზიაში გაზგაყვანილობა არ იყო. ლაზერული აპარატით გადამოწმდა მიმდებარედ არსებული ბინები, შედეგად გაზის კონცენტრაცია არ დაფიქსირდა. ასევე გადამოწმდა მიმდებარე ტერიტორიაზე არსებული კომუნიკაციის და კანალიზაციის ქები, სადაც დაფიქსირდა გაზის მცირე კონცენტრაცია.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2025 წლის 22 სექტემბრიდან მიმდინარეობდა საქმის წარმოება ქ. თბილისი, სამღერეთის ქუჩა №5-ში მცხოვრები მოქალაქის განცხადებასთან დაკავშირებით, რომელიც ეხებოდა 2025 წლის 18 სექტემბრიდან ბუნებრივი გაზის დიდი ხნით ავარიულად შეწყვეტას, რაზეც კომპანიის წერილით გვეცნობა, რომ „18 სექტემბერს დაახლოებით 23:00 საათზე კომპანიაში შევიდა ინფორმაცია მახათას აღმართის მიმდებარედ მაღაზია „ნიკორაში“ გაზის სუნის არსებობის შესახებ. ადგილზე მისულ სწრაფი რეაგირების სამსახურს (114) დაგაზიანებული დახვდა მაღაზია, რის გამოც საჭირო გახდა გაზმომარაგების შეწყვეტა მახათას აღმართზე და მიმდებარე ტერიტორიაზე.“

შპს „თბილისი-ენერჯის“ საავარიო ბრიგადის მიერ შედგენილ საავარიო განაცხადში აღნიშნულია, რომ მაღაზიაში გაზგაყვანილობა არ არის. შემოწმდა გაზის კონცენტრაცია და საკანალიზაციო ტრაპები, რა დროსაც ლაზერულმა აპარატმა დააფიქსირა გაზის კონცენტრაცია. გარეთ ტროტუარზე საკანალიზაციო ჭაში სერვერმა დააფიქსირა - 26% გაზი. საკომუნიკაციო ქებში კი ბევრად უფრო მაღალი მაჩვენებლები.

აღნიშნულის გამო ადგილზე გამოძახებული იქნა კომპანიის საექსპლუატაციო და გაზსადენების მონიტორინგის სამსახურები, რომლებმაც დაადგინეს მიწისქვეშა გაზსადენზე ავარიის რამდენიმე კერის არსებობა. ავარიის აღმოსაფხვრელად საჭირო გახდა გაზის გათხრითი სამუშაოების წარმოება და ვინაიდან აღნიშნული ტერიტორია წარმოადგენდა ინტენსიური სატრანსპორტო მოძრაობის კვანძს, აღდგენითი სამუშაოები გაგრძელდა რამდენიმე დღის განმავლობაში, ძირითადად ღამის საათებში. მომხმარებლებთან დაგზავნილი შეტყობინებების

მიხედვით, გაზის საბოლოოდ აღდგენა განხორციელდა მიმდინარე წლის 29 სექტემბრის 18:00 საათამდე.

კომპანიის განმარტებით, ზემოთხსენებული რეაბილიტაციის ფარგლებში გაზის მიწოდება არ იყო შეწყვეტილი მითითებულ ორ აბონენტთან, ვინაიდან აღნიშნული აბონენტების გაზომმარაგება ხორციელდება სხვა მიმართულებიდან. მაგრამ მიმდებარე ქუჩებზე (მახათას აღმართის და ხუდადოვის ქუჩების გადაკვეთა) საკანალიზაციო და საკომუნიკაციო ჭებში ბუნებრივი გაზის მაღალი კონცენტრაციის არსებობა თავის მხრივ ქმნიდა გარკვეულ საფრთხეს მოსახლეობისათვის. მოცემულ შემთხვევაში ბუნებრივი გაზისაგან საფრთხის არიდება მოხდა „ნიკორას“ მაღაზიის შემთხვევაში. თუმცა აღნიშნული ვერ მოხერხდა სამღერეთის ქუჩაზე.

ენერგორეგულაციის სამსახურმა დამატებით შეისწავლა აბონენტების დოკუმენტაცია, სადაც დაფიქსირებულია ქ. თბილისში, სამღერეთის ქუჩაზე აფეთქების მომენტში მომხმარებლებთან არსებული ბუნებრივი გაზის დანადგარები, რომელიც არ ემთხვევა გასულ წლებში აღწერილ და კომპანიის ბაზებში არსებულ გაზის დანადგარების ჩამონათვალს, რაზეც სამღერეთის №21-ში არსებული შენობების მფლობელს შეუწყდა ბუნებრივი გაზის მიწოდება და მიეცა მითითება, ქსელის ტექნიკურად მოწესრიგების და დოკუმენტაციის მოქმედ კანონმდებლობასთან შესაბამისობაში მოყვანის შესახებ.

აღსანიშნავია, რომ სამღერეთის ქუჩაზე მომხდარ ფაქტთან დაკავშირებით საქართველოს შსს ქ. თბილისის პოლიციის დეპარტამენტის, საგამოძიებო სამმართველოში მიმდინარეობს გამოძიება. ვინაიდან, წინასწარი გამოძიების მიმდინარეობისას სისხლის სამართლის საქმის მასალებზე წვდომა არ გვაქვს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური იმედს გამოთქვამს, რომ ისევე როგორც ზემოთ მოყვანილ საქმეზე, ასევე სხვა მსგავს საქმეებზეც, საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროში დაწყებული გამოძიება ზუსტად დაადგენს ტრაგედიების გამომწვევ მიზეზებს და მიიღებს სწორ სამართლებრივ შეფასებებს მომხდარ შემთხვევებთან დაკავშირებით.

## 5. უსაფრთხოების ღონისძიებები

### უსაფრთხოების დამატებითი საინფორმაციო ღონისძიებები; შეხვედრები უსაფრთხოებაზე; 2025 წლის გეგმური შემოწმებების მიმდინარეობა

ბუნებრივი გაზის სექტორში უსაფრთხოება წარმოადგენს ყველაზე პრიორიტეტულ საკითხს და შესაბამისად, უსაფრთხოების ღონისძიებებზე გამოყენებულ უნდა იქნას რაც შეიძლება მეტი მექანიზმი და 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.

2025 წლის 28 ოქტომბერს ენერგორეგულაციის სამსახურმა დაიწყო საინფორმაციო და სარეკომენდაციო კამპანია ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მოხმარების საკითხებზე, რომელიც

მიზნად ისახავდა მოსახლეობის ცნობიერების ამაღლებას. ასევე არაერთხელ საჯარო განცხადებით მიმართა მომხმარებლებს, ზედმიწევნით დაეცვათ უსაფრთხოების მოთხოვნები ბუნებრივ გაზზე მომუშავე დანადგარების გამოყენების დროს, რაზეც გაიცა კონკრეტული მითითებები და რეკომენდაციები. ენერგოომბუდსმენმა განმარტა, რომ „ზამთრის მოახლოებასთან ერთად, ვიდრე მოსახლეობა გამათბობლების გამოყენებას დაიწყებს, საჭიროა, შემოწმდეს ასეთი დანადგარების გამართულობა და უსაფრთხოება.“

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

მორიგი ასეთი შეხვედრები გაიმართა 2025 წლის 28 ოქტომბრიდან - 11 ნოემბრამდე. შეხვედრაზე მოწვეულნი იყვნენ გაზის განაწილების ლიცენზიატები, მათ შორის მცირე ლიცენზიატებიც, 6 ნოემბერს შეხვედრა გაიმართა შპს „დიდი დილომის“ წარმომადგენლებთან. კომპანიის წარმომადგენლებმა განაცხადეს, რომ მათ გააჩნიათ ტექნიკური სამსახურების მცირე რესურსები (მაგალითად, შპს „დიდი დილომს“ ყავს შემოწმების მხოლოდ ორი ჯგუფი), ამასთან ნოემბრის მდგომარეობით შემოწმებული ყავთ აბონენტების მხოლოდ ნაწილი (10-15 %), თუმცა ისინი შემოწმებებს ძირითადად ახორციელებენ შემოდგომა-ზამთრის პერიოდში და განაცხადეს, რომ წლის ბოლომდე გეგმურ შემოწმებებს განახორციელებენ აბონენტების საერთო რაოდენობის (18 097) ნახევარზე მეტთან, ხოლო დანარჩენს მომდევნო წლის 1 მარტამდე.

ვინაიდან, მოქმედი კანონდებლობით გეგმური შემოწმებების პერიოდი განსაზღვრულია ყოველი წლის მარტის თვის პერიოდამდე, ჯერ კიდევ არის დარჩენილი გარკვეული დრო გეგმური შემოწმებების განხორციელებისათვის, მაგრამ შპს „დიდი დილომის“ შემთხვევაში აბონენტების დიდი ნაწილი ჯერ კიდევ რჩება გეგმური შემოწმებების გარეშე და შესაძლოა აღნიშნული სრულად ვერ მოესწროს, ამიტომ ენერგოომბუდსმენის სამსახურმა მოუწოდა კომპანიას გააქტიუროს შემოწმებების პროცესი, რათა შემოწმების პერიოდის დასრულებამდე მოესწროს როგორც უკლებლივ ყველა მომხმარებლის შემოწმება (ვიზიტი), ასევე დარღვევის დაფიქსირების შემთხვევაში შესაბამისი მომხმარებლების განმეორებით გადამოწმებაც.

რაც შეეხება სს „ენერგოკავშირს“, წარმოდგენილი ინფორმაციით, შემოწმებებს ახორციელებს კომპანიის 11 თანამშრომელი (შემოწმების 3-4 ჯგუფი) და 2025 წლის ნოემბრის თვის დასაწყისისთვის შემოწმებულია კომპანიის 13 ათასი აბონენტი, მომხმარებელთა საერთო რაოდენობიდან თითქმის - 90%. აღნიშნულ პერიოდში მომხმარებლების დიდი ნაწილი შემოწმებული ჰყავს - შპს „თელავგაზს“, ხოლო შპს „ყამარი მ“-ს ინფორმაცია დამცველის სამსახურისთვის არ წარმოუდგენია, რის გამოც აღნიშნული საკითხი შესწავლილი იქნება მარეგულირებელ კომისიაში კომპანიის საქმიანობის ანგარიშთან ერთად, რომელიც წარმოდგენილი უნდა იქნას 2026 წლის 1 აპრილამდე.

2025 წლის 11 ნოემბერს სამუშაო შეხვედრები გაიმართა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ და სს „საქორგაზის“ წარმომადგენლებთან. წარმოდგენილი ინფორმაციით, ორივე კომპანიაში, (რომლებიც ეკუთვნის - „სოკარ“ ჯგუფს) შემოწმებებს ახორციელებს კომპანიის 150 შემოწმების ჯგუფი და დაახლოებით 300-მდე თანამშრომელი, შემოწმებულია მომხმარებლების საერთო რაოდენობის დაახლოებით 70 %. ვინაიდან, აღნიშნული კომპანიების მომხმარებელთა საერთო რაოდენობა აღემატება 850 ათას აბონენტს, კომპანია განმარტავს, რომ ვერ ახდენს შემოწმების შედეგად აღმოჩენილი დარღვევების განმეორებით სრულად გადამოწმებას, რაც გარკვეულ შეთხვევებში ტოვებს რისკს, რომ დამრღვევმა პირებმა აღადგინონ გაზომომარაგება ჩახსნილ გაზის ქსელებზე ან გაზის დანადგარებზე, რაზეც ასევე გაიცა რეკომენდაცია მორიგი გადამოწმების პროცესის აუცილებლობის და მისი ინტენსივობის გაზრდის შესახებ.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი მოუწოდებს გაზგამანაწილებელ კომპანიებს, დროულად გაატარონ სათანადო ღონისძიებები ბუნებრივი გაზით გამოწვეული შემთხვევების პრევენციისა და მოსახლეობის უსაფრთხოების მაღალი სტანდარტების უზრუნველსაყოფად. შეხვედრაზე აქცენტები გაკეთდა საქართველოს რეგიონებში არსებულ მდგომარეობაზე და შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ და სს „საქორგაზის“ განაწილების არეალებში გეგმური შემოწმებების მნიშვნელობაზე.

შპს „თბილისი ენერჯის“ აბონენტების რაოდენობამ 2025 წლისათვის გადააჭარბა 620 ათასს. საანგარიშო წლის ნოემბრის დასაწყისისთვის კომპანიას შემოწმებული ყავს თავისი აბონენტების დაახლოებით - 40 %. დედაქალაქის და კომპანიის სალიცენზიო არეალების მასშტაბით შემოწმებებს ახორციელებს დაახლოებით 83 შემოწმების ჯგუფი და 166-მდე თანამშრომელი. თუმცა, მისი რესურსებით კომპანია ეფექტურად ახორციელებს გამოვლენილი დარღვევების გადამოწმებას და მათზე შესაბამის რეაგირებას. კომპანიის განმარტებით, 2026 წლის პირველ მარტამდე ამოწურავს შესამოწმებელი აბონენტების ძირითად ნაწილს.

უსაფრთხოების კომპანიის წარმოებისას, გასული წლების მსგავსად, 2025 წელს ენერგორეგულაციის ენერგობუდსმანმა მონაწილეობა მიიღო სხვადასხვა საინფორმაციო ღონისძიებებში და სატელევიზიო გადაცემებში, რომელიც მიეძღვნა მოსახლეობის უსაფრთხოების საკითხებს. კერძოდ, ტელეკომპანია რუსთავი 2-თან, გადაცემაში - „შუა დღე“ და გადაცემაში - „ბიზნესი“, ინტერვიუ ჩაიწერა „Euronews Georgia“-თან და ბიზნეს მედია „BMG“-სთან, საზოგადოებრივ მაუწყებელთან (პირველი არხი) და სხვა.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ინიციატივით 2025 წლის ზამთრის პერიოდის დადგომასთან დაკავშირებით მომხმარებლებს დამატებით SMS შეტყობინებების სახით გაეგზავნათ ინფორმაცია ბუნებრივი გაზის უსაფრთხო მოხმარების საკითხებზე. მსხვილ ლიცენზიატებთან ერთად ცალკე SMS შეტყობინებების გაგზავნა უსაფრთხოებასთან დაკავშირებით უზრუნველყო სს „ენერგოკავშირმა,“ შპს „დიდი დილომა“ და სხვებმა.

მაგალითად, შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“ გააგზავნა შემდეგი შინაარსის შეტყობინება:

„ზამთრის სეზონის მოახლოებასთან დაკავშირებით, გთხოვთ, გამოიჩინოთ სიფრთხილე, ჩაკეტილ მდგომარეობაში იქონიოთ გაზის ონკანები და ხშირად გაანიავოთ ის ოთახი, სადაც დამონტაჟებულია გაზის დანადგარები. გაზის უსაფრთხო მოხმარების შესახებ ვიდეო რგოლის სანახავად გადადით ბმულზე: <https://youtu.be/jhPNPk-3dB0>.“

კომპანიებისაგან ყოველთვიურად გაგზავნილ ელექტრონულ ქვითრებში, ასევე მითითებულია სპეციალური ინტერნეტ ბმულები. აღნიშნულ ბმულზე გადასვლის შემთხვევაში, მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს მიიღოს როგორც (ელექტრონული) ქვითრის შესახებ დეტალური ინფორმაცია, ასევე, კომპანიების ოფიციალურ ვებ. გვერდებზე განთავსებული ინფორმაცია გაზის უსაფრთხო მოხმარების წესებთან დაკავშირებით, თუმცა, ჩვენი აზრით, მომხმარებლების დამატებითი SMS შეტყობინებით ინფორმირება გაზრდის უსაფრთხოების ღონისძიებების ეფექტურობას.

მარეგულირებელი კომისიის 2009 წლის 9 ივლისის №12 დადგენილებით დამტკიცებული „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესების“ 22-ე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, განაწილების ლიცენზიატის მიერ საცალო მომხმარებლების გაზმომარაგების სისტემის, მათ შორის, საცალო მომხმარებლის მფლობელობაში არსებული ბუნებრივი გაზის ქსელის გამართულობის და გაზდანადგარებისა და მოწყობილობების ტექნიკურ დოკუმენტაციასთან, ტექნიკურ რეგლამენტთან და უსაფრთხოების ნორმებთან შესაბამისობის შემოწმება უნდა განხორციელდეს გეგმურად, შესაბამისი მომხმარებელთა ჯგუფის შემოწმების სავარაუდო პერიოდზე 3 თვით ადრე მაინც გაფრთხილების შემდეგ. განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია ზემოაღნიშნული შემოწმების გეგმა განსაზღვროს ყოველწლიურად (ყოველი კალენდარული წლის პირველ მარტამდე) და უზრუნველყოს მისი საჯაროობა ამ წესებით განსაზღვრული მოთხოვნების შესაბამისად.

შპს „თბილისი ენერჯიმ“ 2025 წლის განმავლობაში განახორციელა 281 380 მომხმარებლის შემოწმება (ვიზიტი). ვერ შემოწმდა (ძირითადად აბონენტის არყოფნის გამო) 55 392 მომხმარებელი. შემოწმებების ფარგლებში გაზგაყვანილობისა და ბუნებრივი გაზის დანადგარების/მოწყობილობების შემოწმების დროს 6 017 აბონენტთან დააფიქსირა ტექნიკურ ნორმებთან და უსაფრთხოების მოთხოვნებთან შეუსაბამობა. აქედან, ბუნებრივი გაზის მიწოდება შეუწყდა - 541 აბონენტს და 3 165 მომხმარებელთან ჩაიხსნა დარღვევით დამონტაჟებული გაზის დანადგარი.

მეორე მსხვილმა ლიცენზიატმა, შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“ 2025 წლის განმავლობაში განახორციელა 553 981 აბონენტის შემოწმება. ვერ შემოწმდა (ძირითადად აბონენტის არყოფნის გამო) 37 465 მომხმარებელი. შემოწმებების ფარგლებში გაზგაყვანილობისა და ბუნებრივი გაზის დანადგარების/მოწყობილობების შემოწმების დროს 49 350 აბონენტთან დააფიქსირა ტექნიკურ ნორმებთან და უსაფრთხოების მოთხოვნებთან შეუსაბამობა. აქედან, ბუნებრივი გაზის მიწოდება შეუწყდა - 778 აბონენტს.

სს „საქორგგაზმა“ 2025 წლის განმავლობაში განახორციელა 290 807 აბონენტის შემოწმება. ვერ შემოწმდა (ძირითადად აბონენტის არყოფნის გამო) 16 164 მომხმარებელი. შემოწმებების

ფარგლებში გაზგაყვანილობისა და ბუნებრივი გაზის დანადგარების შემოწმების დროს 31 052 აბონენტთან დააფიქსირა ტექნიკურ ნორმებთან და უსაფრთხოების მოთხოვნებთან შეუსაბამობა. აქედან, ბუნებრივი გაზის მიწოდება შეუწყდა - 1291 აბონენტს. როგორც ზემოთ აღინიშნა შემდგომი გადამოწმებები აღნიშნული კომპანიების მხრიდან აღარ განხორციელებულა.

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.

## 6. ახალი მომხმარებლების მიერთება - გაზიფიკაცია

**ახალი მომხმარებლების ბუნებრივი გაზის ქსელზე მიერთება, მიერთებების სტატისტიკა, რეგიონებში სოფლების და დასახლებების გაზიფიკაცია**

ახალი მომხმარებლების გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება - გაზიფიკაცია საკმაოდ აქტუალურია მთელი საქართველოს მასშტაბით. ბუნებრივი გაზის მიღების მსურველთა რაოდენობა ჯერ კიდევ საკმაოდ დიდია 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 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, გარკვეული მიზეზების გამო რამდენიმე ტერიტორიულ ერთეულში აღნიშნულის შემდგომ მოსახლეობისათვის გაზის მიწოდება 2025 წელს აღარ განხორციელებულა.

ამასთან დაკავშირებით, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა განიხილა მარტვილის მუნიციპალიტეტის, სოფელ ტალერის მოსახლეობის (დაახლოებით ხუთასი კომლი) განცხადება გაზიფიცირებასთან დაკავშირებით. საქართველოს ნავთობისა და გაზის კორპორაციის მიერ მოწოდებული ინფორმაციით აღნიშნულ ტერიტორიული ერთეულის ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელი აშენდა 2024 წელს, თუმცა, კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატისათვის გადაცემა ვერ განხორციელდა, რის გამოც მოსახლეობა ვერ მიუერთდა ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელს.

სსიპ „სახელმწიფო ქონების ეროვნული სააგენტოს“ და სს „საქორგგაზის“ მიერ მოწოდებული ინფორმაციით დგინდება, რომ 2025 წელს ბუნებრივი გაზის განაწილების აღნიშნულ ლიცენზიატს გადაეცა მარტვილის მუნიციპალიტეტში მდებარე რამდენიმე ხაზობრივი ნაგებობა, თუმცა სოფელი ტალერის გაზომომარაგების ქსელის (საკ. კოდი: 41.00.270) გადაცემა ვერ

განხორციელდა, რადგან ქსელზე ტექნიკური შემოწმებით გამოვლენილია მნიშვნელოვანი ხარვეზები, იგი დაზიანებულია და ამ ქსელის ექსპლუატაცია შეუძლებელია. მსგავსი დარღვევები გამოვლინდა ამავე მუნიციპალიტეტის სოფელ გაჭედილში და სოფელ ეწერში, რის გამოც ვერც აღნიშნული ქსელების გადაცემა ვერ განხორციელდა. აქედან გამომდინარე, კომპანია სრულად სამართლიანად ითხოვს, ქსელები გადაეცეს გამართულ მდგომარეობაში ან გაეწიოს გარკვეული შეღავათები, რათა თავისი ძალებით უზრუნველყოს არსებული ხარვეზების სრულად აღმოფხვრა.

2025 წლის პირველ აგვისტოს ენერჯიტიკის რეგულაციის სამსახურმა ასევე დაიწყო მუშაობა ხონის მუნიციპალიტეტის, სოფელ დედალაურის და მარტვილის მუნიციპალიტეტის, სოფელ აბედათის მოსახლეობის გაზიფიკაციის საკითხებზე. აღნიშნული სოფლები დღეის მდგომარეობით არ არის გაზიფიცირებული და არ შედის კომპანიის სალიცენზიო არეალში. დედალაურის შემთხვევაში კომპანიამ განმარტა, რომ სოფელში არ არის გამანაწილებელი ქსელები და დაშორებულია დიდი მანძილით მაგისტრალური გაზსადენებიდან, რის გამოც საანგარიშო წლის საინვესტიციო პროგრამაში აღნიშნული სოფელი (მათ შორის, არც სოფელი აბედათი) შეტანილი არ არის. დედალაურის გაზომომარაგების, ასევე წყალმომარაგების საკითხები გადაეცა კომისიის შესაბამის სამსახურებს შემდგომი მოკვლევისათვის.

მარტვილის მუნიციპალიტეტის, სოფელ აბედათთან არის შესაბამისი ინფრასტრუქტურა და სოფელიც საკმაოდ მრავალრიცხოვანია, რის გამოც ენერჯიტიკის რეგულაციის მიერ გაწეულ იქნა რეკომენდაცია საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს წინაშე. სამინისტროს ენერჯიტიკული პოლიტიკისა და საინვესტიციო პროცესების დეპარტამენტის პასუხით, სოფელ აბედათის გაზიფიცირების საკითხი განხილული იქნება მომდევნო სამთავრობო გეგმის შემუშავებისას და წარდგენილი იქნება საქართველოს მთავრობის განკარგულებაში შესაბამისი ცვლილებების შესატანად.

ასევე კომპანიებისგან გამოვითხოვეთ სტატისტიკური ინფორმაცია ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთებებთან დაკავშირებით. 2025 წელს შპს „თბილისი ენერჯის“ ოფისებში გაზიფიკაციის მოთხოვნით შევიდა 6 057 ინდივიდუალური და ერთობლივი განაცხადი (აქედან, 53 641 საყოფაცხოვრებო და 3407 არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელი). განაცხადების გარკვეული რაოდენობა ხარვეზდება (განაცხადის არასრულყოფილების ან დოკუმენტაციის არასრულად წარდგენის გამო). აქედან, ამავე წელს დასრულდა - 2 641 განაცხადი.

სს „საქორგაზის“ განაწილების არეალში საანგარიშო წელს დარეგისტრირდა 5 514 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი. აქედან, ორზე მეტი აბონენტის მიერთების მოთხოვნით (ანუ მრავალბინიანი) - 64 განაცხადი. წლის ბოლოსთვის დასრულდა - 5 047 მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება. ამასთან, 2025 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალში ბუნებრივი გაზი დამატებით მიეწოდა (შესაბამისად, კომპანიის ლიცენზიამ განიცადა ცვლილება და კომპანიის განაწილების არეალს დაემატა დასახლებული პუნქტები) მათ შორის,

ტყიბულის, ამბროლაურის, წალკისა და მარტვილის მუნიციპალიტეტების სოფლები, მთლიანობაში - 25 სოფელი.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ განაწილების არეალში 2025 წელს დარეგისტრირდა 12 238 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი (აქედან 11 164 საყოფაცხოვრებო და 1074 არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელი). ორზე მეტი აბონენტის მიერთების მოთხოვნით (ანუ მრავალბინიანი) - 160 განაცხადი. 2025 წლის მდგომარეობით დასრულდა - 20 873 მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება. ამასთან, 2025 წლის განმავლობაში კომპანიის განაწილების არეალს დაემატა რამდენიმე დასახლებული პუნქტი (სოფელი), მათ შორის არის ლაგოდეხის, გურჯაანის, ხელვაჩაურის, ქედას, ხობის, ჩხოროწყუსა და წალენჯიხის მუნიციპალიტეტების სოფლები. მთლიანობაში, 2025 წელს რეგიონებში გაზიფიცირდა - 23 ახალი სოფელი.

სს „თელავგაზის“ განაწილების არეალში 2025 წელს დარეგისტრირდა 331 ახალი ინდივიდუალური განაცხადი (აქედან 271 საყოფაცხოვრებო და 60 არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელი). დახარვეზდა 97 განაცხადი. 2025 წლის მდგომარეობით დასრულდა - 339 განაცხადი, ანუ 646 მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება.

მიერთების განაცხადების სტატისტიკა		
კომპანიები	2024 წელი	2025 წელი
შპს „თბილისი ენერჯი“	6 789	6 057
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	19 858	12 238
სს „საქორგაზი“	7 161	5 514
სს „თელავგაზი“	393	331

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“ 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.

მაგალითად, 2025 წლის განმავლობაში შპს „თბილისი ენერჯის“ მიერ შესრულებული იყო 254 მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსის ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება, სადაც საყოფაცხოვრებო აბონენტების საერთო რაოდენობა იყო - 18 091, ხოლო ამავე კორპუსებში არასაყოფაცხოვრებო აბონენტების რაოდენობა - 804. 2025 წელს შესრულდა 278 მეტი მრავალბინიანი კორპუსის მიერთება, სადაც საყოფაცხოვრებო აბონენტების რაოდენობა არის - 25

910, ხოლო არასაყოფაცხოვრებო - 3 407. შესაბამისად, მაღალია ამ სეგმენტში ბუნებრივი გაზის აბონენტების კონცენტრაციაც.

კორპუსების მიერთების სტატისტიკა		
კომპანიები	2024 წელი	2025 წელი
შპს „თბილისი ენერჯი“	254	278
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	207	160
სს „საქორგაზი“	56	61
შპს „თელავგაზი“	4	5

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. სამომავლოდ, შესაძლებელია საქართველოს ეკონომიკის სამინისტროს კვლავ წარედგინოს საკითხები გაზიფიცირების გეგმის განახლების, ასევე მასში ახალი სოფლებისა და დასახლებული პუნქტების დამატების შესახებ.

## 7. ბუნებრივი გაზის თანამედროვე - ე.წ. „ჭკვიანი“ მრიცხველების მოწყობა

ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების საფასური თვითმმართველ ქალაქებში (თბილისი, რუსთავი, ქუთაისი, ფოთი და ბათუმი) და 0-6 მ<sup>3</sup> მიერთების საფეხურზე შეადგენს - 800 ლარს. ქსელზე მიერთების საფასური უცვლელად შენარჩუნდა დანარჩენ ტერიტორიულ ერთეულებში - 400 ლარის ოდენობით. 2024 წელს კომისიამ მიიღო ახალი რეგულაციები ჭკვიანი ანუ „სმარტ“ აღრიცხვის სისტემებთან (მათ შორის, ჭკვიანი მრიცხველის მოწყობასთან) დაკავშირებით. აღნიშნულის თანახმად, ყველა თვითმმართველ ქალაქში ახალაშენებულ მრავალბინიან საცხოვრებელ კორპუსებში 2024 წლის 1 ოქტომბრიდან შეტანილი განაცხადების საფუძველზე უნდა მოეწყოს ჭკვიანი აღრიცხვის სისტემები.

რეგიონებში აღნიშნული პროცესი დაიწყო 2025 წლის 1 ივლისიდან, რაზეც კომისიის მიერ დადგენილ მიერთების საფასურს დაემატება ჭკვიანი მრიცხველების მოწყობის ღირებულება. თითო ინდივიდუალურ მიერთებაზე - 450 ლარი, რომელიც შედის „მშენებლობის ტექნიკური ზედამხედველობის, აღრიცხვის კვანძის მოწყობისა და შეჭრის საფასურში.“ ამ დრომდე მრავალბინიან საცხოვრებელ კორპუსებში აღნიშნული საფასური, ერთ აბონენტზე შეადგენდა - 300 ლარს.

ბუნებრივი გაზის „ჭკვიანი“ სისტემების (მათ შორის, თანამედროვე გაზის მრიცხველების) მომხმარებლებისათვის მოწყობა, სამომავლოდ ხელს შეუწყობს თანამედროვე ტექნოლოგიების დანერგვას და აღრიცხვის სისტემების განახლებასა და მოწესრიგებას. წარმოდგენილი ინფორმაციით, 2025 წელს დამონტაჟებული ჭკვიანი მრიცხველების რაოდენობის სტატისტიკა ასე გამოიყურება:

კომპანიები	რაოდენობა
შპს „თბილისი ენერჯი“	14 545
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	7 152
სს „საქორგაზი“	2 819
შპს „თელავგაზი“	403

საანგარიშო წელს დამონტაჟებული მრიცხველების რაოდენობა აღემატება 2024 წელს მოწყობილი ჭკვიანი მრიცხველების რაოდენობას. სხვა მცირე ლიცენზიატებს, ამ ეტაპზე ჭკვიანი მრიცხველების მოწყობის ვალდებულება არ ეკისრებათ და მათ საინვესტიციო ვალდებულებებში მხოლოდ ძველი მრიცხველების ახლით შეცვლა აქვთ განსაზღვრული. მათ შეუძლიათ აღნიშნული ნებაცხოვრებით, ან მომხმარებლის დაკვეთით განახორციელონ.

## 8. მრავალბინიანი საცხოვრებელი კორპუსების მიერთების საკითხები. კორპუსების ქსელების მოწყობა და აბონენტების დამატება

2025 წელს ენერგომბუდსმენის სამსახური აქტიურ კონსულტაციებს უწევდა მომხმარებლებს ქსელზე მიერთებასთან დაკავშირებით. მათ შორის, როგორც სამართლებრივ, ასევე ტექნიკურ საკითხებზე. 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. ელექტროენერგეტიკის და წყალმომარაგების სექტორებისაგან განსხვავებით, ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების ვადების დარღვევასთან დაკავშირებით საკითხები ფაქტობრივად აღარ შემოსულა.

2025 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 კვლავ წარმოადგენს მიერთების საფასურის სრულად (100 %) 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.

მოსახლეობა განმარტავს, რომ ისინი ვერ ახერხებენ მიერთების საფასურის სრული მოცულობით გადახდას (ან ვერ იკრიბება თანხები, ადგილზე არ არიან მობინადრეები, ზოგი უცხოელია და იმყოფებიან საზღვარგარეთ და სხვა) და ხშირად ინდივიდუალური ან ერთობილი განაცხადებით მიმართავენ კომპანიებს, რომლებიც ასეთ განაცხადებს ახარვეზებენ და აღნიშნული კანონიერია, რადგან მშენებლობის სექტორის კანონმდებლობაში განხორციელდა ცვლილებები, რომელიც ტექნიკური და უსაფრთხოების მიზნებიდან გამომდინარე აწესებს მკაცრ მოთხოვნებს და მრავალბინიან კორპუსებში გაზზე ცალკეულ მიერთებებს აღარ ითვალისწინებს.

აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ ბოლო წლებში მრავალბინიანი კორპუსების გაზიფიცირებასთან დაკავშირებით შემოვიდა განცხადებები ქალაქ ბათუმიდან, სადაც ახალაშენებული კორპუსების უმეტესობაში არ არის გათვალისწინებული ბუნებრივი გაზის სისტემა. თუმცა, კორპუსების დასრულების შემდეგ მოსახლეობა გამოთქვამს სურვილს მიიღონ ბუნებრივი გაზი. ასეთი კორპუსებისათვის გაზომომარაგების სისტემის მოსაწყობად მხოლოდ ფინანსური საკითხების მოგვარება და თუნდაც საფასურის სრულად გადახდა არ არის საკმარისი, რადგან პრობლემა საჭიროებს გაზიფიცირების ტექნიკური შესაძლებლობის შეფასებას, რაც გამოიხატება კომპანიის მხრიდან საპროექტო, სანებართვო და ტექნიკური დოკუმენტაციის ახლიდან მომზადებას და მის განხორციელებას.

კომპანიებთან აქტიური კონსულტაციების შედეგად, 2025 წელს რამდენიმე ასეთი მრავალბინიანი საცხოვრებელი სახლის გაზიფიცირება განხორციელდა (მაგ. ბათუმი, ტბელ აბუსელიძის ქუჩის №32). ასევე, ენერგომბუდსმანის რეკომენდაციით ბუნებრივი გაზის ქსელზე დაერთდა რამდენიმე მომხმარებელი, რომლებიც სამშენებლო კომპანიისაგან ბინების რაოდენობის შეცვლის ან სხვა გარკვეული მიზეზების გამო მრავალბინიან კორპუსებში დარჩენილი იყვნენ ბუნებრივი გაზის გარეშე.

დედაქალაქში ინტენსიურად მიმდინარეობს ახალი მრავალბინიანი შენობების მშენებლობა და პარალელურად, ინფრასტრუქტურისა და მათი გაზომომარაგებისათვის საჭირო ქსელების მოწყობა. რამდენიმე სამშენებლო კომპანიამ მოაწყო ახალაშენებული კორპუსების ცენტრალური, ცხელი წყლით გათბობის თანამედროვე სისტემები, რაც წარმოადგენს წინგადადგმულ ნაბიჯს თანამედროვე სისტემებზე გადასვლის თვალსაზრისით. თუმცა, ამავე კორპუსებში მოითხოვეს ბუნებრივი გაზის სხვა დანიშნულებით გამოყენებაც, რომლისთვისაც სამშენებლო კომპანიამ თავისი კონტრაქტორის მეშვეობით, სათანადო ნებართვისა (ტექნიკური პირობის) და გაზიფიკაციის პროექტის გარეშე გადაწყვიტა ბუნებრივი გაზის დგარის და ქვემრიცხველების განთავსება (ქვეაბონენტების დამატება).

აღნიშნული დაუშვებელია, რადგან პირველ რიგში მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე დაერთებას ესაჭიროება თავისი სამართლებრივი საფუძველი და იგი შესაძლებელია განხორციელდეს მხოლოდ განაწილების ლიცენზიატის მეშვეობით. ენერგომბუდსმანის სამსახური სრულად იზიარებს კომპანიის პოზიციას ამ შემთხვევაში არამარტო მიერთების

წესებისა და პროცედურების დარღვევის შესახებ, არამედ ტექნიკური ნორმებისა და უსაფრთხოების წესების დარღვევასთან დაკავშირებით. მოცემულ საკითხზე გაიცა კვალიფიციური განმარტება, რაც თავისი საქმიანობისას უნდა გაითვალისწინონ სამშენებლო კომპანიებმა და დეველოპერებმა.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს ხშირად მომართავენ ტექნიკურ და ასევე განსაკუთრებით ბუნებრივი გაზის უსაფრთხოების საკითხებთან დაკავშირებით, რაზეც მათ ეძლევათ სათანადო განმარტებები და კონსულტაციები. ასევე ეძლევათ კომპანიების იმ სამსახურების ჩამონათვალი, სადაც შეუძლიათ მიიღონ შესაბამისი ინფორმაცია. საჭიროების შემთხვევაში საქმის შესწავლაში ერთვება კომისიის შესაბამისი სამსახური - ბუნებრივი გაზის დეპარტამენტი, რომელიც გასცემს კვალიფიციურ პასუხებსა და დასკვნებს ბუნებრივი გაზის სექტორში ტექნიკურ და უსაფრთხოების საკითხებზე.

## 9. ბუნებრივი გაზის უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხების ჩამოწერა ან კორექტირება

### ბუნებრივი გაზის დავალიანებების ჩამოწერა/კორექტირება

საანგარიშო წელს ენერგომბუდსმენის სამსახურმა განიხილა უსაფუძვლოდ დარიცხული თანხების ჩამოწერისა და კორექტირების (შესწორების) საკითხებიც. შეუსაბამოდ მაღალი ხარჯები და თანხები დარიცხული იყო რამდენიმე აბონენტზე, ხშირად ეს ხდება ზამთრის პერიოდში. აღნიშნული შესაძლებელია ბუნებრივი გაზის გაჟონვის შედეგად ან აღრიცხვიანობის დარღვევის, მათ შორის, მოძველებული ბუნებრივი გაზის მრიცხველების დაზიანების შედეგად.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების საფუძველზე განხორციელდა ყველა ასეთი აბონენტის როგორც ბუნებრივი გაზის მრიცხველის, ასევე გაზომომარაგების ქსელის და დანადგარების შემოწმება. გაგზავნილი რეკომენდაციები კი ძირითადად დაკმაყოფილდა და განხორციელებული დარიცხვები დაკორექტირდა. შესაბამისად, ენერგომბუდსმენის სამსახურს მხოლოდ იშვიათ შემთხვევებში დასჭირდა მარეგულირებელი კომისიისათვის მიმართვა და გადაწყვეტილებების მიღება.

გარკვეულ შემთხვევებში კომპანიებმა არასაკმარისი მტკიცებულებები შეაგროვეს და ობიექტურად ვერ გადაწყვიტეს მათ წინაშე არსებული საკითხები. კერძოდ, კომპანიები შემოიფარგლნენ მხოლოდ გაზის მრიცხველების გარეგნული დათვალიერებით (ან დაბალ ხარჯზე დაკვირვება) და ჩათვალეს, რომ ისინი გამართულად მუშაობდნენ, თუმცა აკრედიტებულ ლაბორატორიებში (მაგ: სსიპ „საქართველოს სტანდარტების და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოში“) ან შესაბამის საექსპერტო დაწესებულებებში შემოწმების შემდეგ, მრიცხველები აღმოჩნდა გაუმართავი და მათი მეტროლოგიური მახასიათებლები არ იყო დასაშვები ცდომილების ფარგლებში ანუ აღემატებოდა დადგენილ ზღვარს, რაც დარიცხული თანხის კორექტირების საფუძველს წარმოადგენდა.

ბუნებრივი გაზის აღრიცხვიანობის დარღვევის გამოვლენის შემთხვევაში, დარღვევის პერიოდში განხორციელებული დარიცხვა უნდა დაკორექტირდეს ანალოგიურ პერიოდში გამართული აღრიცხვის კვანძის (ანუ მოწესრიგებული აღრიცხვის) პირობებში მოხმარებული ბუნებრივი გაზის რაოდენობის შესაბამისად (სეზონურობის გათვალისწინებით), როგორც აღნიშნული განსაზღვრულია „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესებით.“

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიაჩნია, რომ ვინაიდან, აღნიშნულ პრობლემასთან დაკავშირებით პერიოდულად შემოდის განცხადებები, რომელთა რაოდენობაც მცირეა, კომპანიას თავად შეუძლია იმოქმედოს ენერჯიტიკის რეგულაციის ავტორიტეტის რეკომენდაციებით ან მარეგულირებელი კომისიის პრაქტიკით (ერთგვაროვანი გადაწყვეტილებებით) და გადაწყვიტოს აღნიშნული საკითხები. საჭიროების შემთხვევაში შესაძლებელია კომპანიების მონაცემთა ბაზებში აღრიცხვის კვანძებზე არსებული მონაცემების შემოწმება და პრობლემის ინტენსიური ხასიათის შემთხვევაში სათანადო ღონისძიებების განხორციელებაც.

დამცველის სამსახური რეკომენდაციას უწევს კომპანიებს, არასრული შეფასების და სამართლებრივი ნორმების ცალსახა განმარტებების საფუძველზე არ მოახდინონ მნიშვნელოვანი საკითხების განხილვა და არ დანერგონ არასწორი პრაქტიკა. საეჭვო დარიცხვებთან 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 მნიშვნელოვანი საკითხები, რაც აუცილებელია სწორი გადაწყვეტილებების მისაღებად.

## 10. ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარება

### გაზის უკანონო მოხმარების გამო ზიანის ანაზღაურება, დარიცხული თანხების კორექტირება/ჩამოწერა

ბუნებრივ გაზზე ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების (დატაცების) საქმეებს განიხილავს უშუალოდ მარეგულირებელი კომისიის აპარატი (დავებისა და სერვისების მართვის დეპარტამენტი), რომელიც გადაწყვეტილებებს ძირითადად იღებს ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის დადგენილებების კანონიერებასთან დაკავშირებით. ხოლო ბუნებრივი გაზის უკანონო მოხმარების გამო მიყენებული ზიანის და განხორციელებული დარიცხვების კანონიერების შესწავლას ენერჯიტიკის რეგულაციის ავტორიტეტის სამსახური, რაზეც გასცემს შესაბამის რეკომენდაციებსა და დასკვნებს.

დამცველის სამსახური მომხმარებლებს ეხმარება სამართალდარღვევის დადგენილებებზე საჩივრების შედგენასა და კომისიისათვის მასალების მომზადებაში. მომხმარებელს ამასთანავე უფლება აქვს მოითხოვოს საზოგადოებრივი დამცველის სამართლებრივი დახმარება საქმის განხილვის ნებისმიერ ეტაპზე, მათ შორის, მოითხოვოს, რომ საზოგადოებრივმა დამცველმა

წარმოადგინოს მომხმარებელი მარეგულირებელი კომისიის საჯარო სხდომაზე დადგენილების კანონიერების საკითხის გადაწყვეტის დროს.

2025 წელს შპს „თბილისი-ენერჯის“ მიერ საქართველოს ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა კოდექსის 96<sup>1</sup> მუხლის საფუძველზე შედგა 470 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, რომლიდანაც 10 განხილვის პროცესშია. განხილული სამართალდარღვევის საქმეებიდან, საქმის წარმოება შეწყდა - 236 საქმეზე, აქედან სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით შეწყვეტილია - 223 საქმე (48 %). აღნიშნულ შემთხვევებში მომხმარებლებს არ დაეკისრათ რაიმე სახის პასუხისმგებლობა.

სს „საქორგაზის“ ინფორმაციით, 2025 წელს მისი უფლებამოსილი პირებისაგან შედგა 335 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი. აქედან სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით შეწყდა 2 საქმე, ხოლო სს „თელავგაზის“ მიერ შედგა 20 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი. აქედან სამართალდარღვევის ფაქტის არარსებობით არცერთი საქმე არ შეწყვეტილა.

შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“ მიერ 2025 წლის განმავლობაში შედგა 1379 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი, აქედან ადმინისტრაციული საქმე შეწყდა 122 საქმეზე. როგორც ქვემოთ მოცემული მონაცემებით დგინდება დედაქალაქისა და რეგიონების მასშტაბით 2025 წელს, გასულ წელთან შედარებით შეინიშნება ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების ოქმების რაოდენობის შემცირება.

ადმინისტრაციული ოქმების სტატისტიკა		
კომპანიები	2024 წელი	2025 წელი
შპს „თბილისი ენერჯი“	575	470
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	2 233	1 379
სს „საქორგაზი“	493	335
შპს „თელავგაზი“	171	20

ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების საკითხების განხილვისას მნიშვნელოვანია ასეთი კატეგორიის საქმეების განხილვაზე უფლებამოსილი პირებისაგან ყველა მტკიცებულების სრულყოფილი შეფასება და ობიექტური გადაწყვეტილებების მიღება. გადაწყვეტილებების მიმღებმა 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, ჩადენილია თუ არა მის მიერ აღნიშნული ქმედება, ექვემდებარება თუ არა იგი ადმინისტრაციულ პასუხისმგებლობას და სხვა.

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 ასეთი კატეგორიის საქმეების შესწავლას.

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 შეთხვევაში დაუშვებელია კომპანიებმა მომხმარებლებს დააკისრონ ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევაზე პასუხისმგებლობა.

## 11. ბუნებრივი გაზის ტარიფები

### ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო და არასაყოფაცხოვრებო ტარიფები

2025 წელს საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიაში აქტიურად მიმდინარეობდა ბუნებრივი გაზის ტარიფებზე მუშაობა. დეკემბრის თვეში ბუნებრივი გაზის სექტორში განხორციელდა საყოფაცხოვრებო ტარიფების კორექტირება. კორექტირებული ტარიფები დაუდგინდათ გაზის ყველა ლიცენზიატს, თუმცა ტარიფების სამომხმარებლო განაკვეთები არ შეცვლილა და დარჩა იმავე დონეზე.

აღნიშნულმა ტარიფებმა ცვლილებები განიცადა მხოლოდ მისი შემადგენელი კომპონენტების ნაწილში (მაგალითად, გაიზარდა ტრანსპორტირების ტარიფი - 1.826 თეთრი. ამასთანავე შეიცვალა მიწოდებისა და განაწილების ტარიფები), ხოლო ჯამურად სამომხმარებლო ტარიფების განაკვეთები ფაქტობრივად დარჩა უცვლელი. საყოფაცხოვრებო ტარიფების მოქმედების ვადად კი განისაზღვრა 2027 წლამდე პერიოდი.

2025 წელს ბუნებრივი გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფები მარეგულირებელი კომისიის მიერ არ შეცვლილა და აქამდე არსებული განაკვეთებით შენარჩუნდა გაზის მსხვილი

ლიცენზიატებისათვის. ასევე დედაქალაქის ტერიტორიაზე მოქმედ სხვა მცირე განაწილების ლიცენზიატებზე. ტარიფის განაკვეთები დღგ–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> .
სს „ენერგოკავშირი“	57.972 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> ;

რეგიონებში და დასახლებულ პუნქტებში მოქმედი განაწილების ლიცენზიატებისთვის ტარიფების მოქმედების ვადად განისაზღვრა იგივე პერიოდი. საყოფაცხოვრებო ტარიფების განაკვეთები ფაქტობრივად დარჩა უცვლელი და დღგ–ს ჩათვლით 2025 წელს შეადგენდა:

სს „საჩხერეგაზი“	55.276 თეთრი/მ <sup>3</sup>
შპს „თელავგაზი“	58.863 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 „დი ვი ეს“	51.787 თეთრი/მ <sup>3</sup> ;
შპს „ეს ჯი გაზი“	52.380 თეთრი/მ <sup>3</sup> ;

ენერგორესურსებზე და განსაკუთრებით ბუნებრივ გაზზე მოთხოვნების ზრდის შესაბამისად, იცვლება 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.

2025 წელს მარეგულირებელმა კომისიამ ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზია გაუუქმა შპს „ვარკეთილაირს“ და მისი ყოფილი სალიცენზიო არეალი შეიერთა შპს „თბილისი ენერჯიმ“. ასევე გაუქმდა შპს „ჩირაღდანის“ და შპს „გაზმშენის“ განაწილების ლიცენზიებიც, რომელიც შეუერთდა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზს“. შპს „გაზმშენი“ დიდი ხანია არის გაკოტრების რეჟიმში და ფაქტიურად არ ახორციელებდა განაწილების საქმიანობას, რასაც თავის მხრივ უზრუნველყოფდა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი.“ აღნიშნული კომპანიების მომხმარებლებისათვის გავრცელდა ახალი ლიცენზიატების ტარიფები, რამაც გამოიწვია გარკვეული ცვლილებები. მაგალითად, შპს „ჩირაღდანის“ არეალში არსებული მომხმარებლებისათვის გაზის ტარიფი გაიზარდა

დაახლოებით - 3 თეთრამდე. ხოლო შპს „ვარკეთილარის“ მომხმარებლებისათვის პირიქით შემცირდა - 3 თეთრამდე.

საყოფაცხოვრებო ტარიფებისაგან განსხვავებით, ბუნებრივი გაზის მომხმარებლებისათვის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების დადგენას ახორციელებენ თვით ამ სექტორში მოქმედი კომპანიები. კომისიის მიერ განსაზღვრული წესები მხოლოდ მომხმარებელთა სათანადო ინფორმირებით - ახალი ტარიფების გაცნობის წესისა და მათი საჯარო გამოცხადებით შემოიფარგლება.

2025 წელს კი ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფების ცვლილება არ განხორციელებულა და იგი შენარჩუნდა 2024 წელს არსებული ოდენობების ფარგლებში.

შპს „თბილისი ენერჯი“	1.29 ლარი/მ <sup>3</sup> ;
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზი“	1.29 ლარი/მ <sup>3</sup> ;
სს „საქორგაზი“	1.29 ლარი/მ <sup>3</sup> .

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

ენერგობუდსმანის სამსახურიდან პერიოდულად იგზავნება რეკომენდაციები, ბუნებრივი გაზის მოხმარების დანიშნულების განსაზღვრის - საყოფაცხოვრებო ან არასაყოფაცხოვრებო, მოხმარების დანიშნულების შეცვლის და შესაბამის ტარიფზე გადაყვანასთან დაკავშირებით. 2025 წელს აღნიშნულ საკითხებზე კომპანიებმა გარკვეული რეკომენდაციების რაოდენობა გაიზიარეს და იყო შემთხვევები, რომელზეც მიიღეს უარყოფითი გადაწყვეტილებები.

განვიხილოთ შემთხვევები, როდესაც არასაყოფაცხოვრებო ობიექტებს შეეცვალათ დანიშნულება და დაიწყო მათი საყოფაცხოვრებო დანიშნულებით გამოყენება. ეს შეიძლება დაკავშირებული იყოს საოჯახო ტიპის სასტუმროების გაზის ტარიფის შეცვლასთან, რადგან ისინი აღარ ახორციელებდნენ ეკონომიკურ საქმიანობას და ოჯახების მიერ დაიწყო ფართების საცხოვრებელი დანიშნულებით გამოყენება. უმეტესწილად კომპანიებმა ასეთი ობიექტების აბონენტების მონაცემებში განახორციელეს ცვლილებები, აბონენტებად დაარეგისტრირეს ფიზიკური პირები და დაუდგინეს გაზის საყოფაცხოვრებო ტარიფი.

თუ გაზის მოხმარება ხორციელდება არასაყოფაცხოვრებო მიზნებისათვის, რასაც გაზის კომპანიების განმარტებით ადასტურებს მათ მიერ ჩატარებული შემოწმებები, ისინი უარს აცხადებენ არასაყოფაცხოვრებო ტარიფის შეცვლაზე და დარიცხული თანხების კორექტირებაზე. თუმცა არის შემთხვევები, როცა ჩატარებული შემოწმებისას კომპანიის თანამშრომლები ვერ ადგენდნენ რეალურად რისთვის გამოიყენება შესამოწმებელი ფართები. ასეთ შემთხვევებში საჭირო ხდება დამატებითი ინფორმაციის მოძიება, მათ შორის, ინტერნეტ და სოციალურ ქსელში ინფორმაციის მოძიება.

ზემოთმითითებული გარემოებები და გაურკვეველი ნიშნების არსებობა ხშირად წარმოადგენს არასაკმარის მტკიცებულებას ბუნებრივი გაზის არასაყოფაცხოვრებო ტარიფით დარიცხვის მიზნებისათვის. თუ სადავო პერიოდის შემდგომ განხორციელებული გადამოწმებით კვლავ დადგინდება საპირისპირო, რომ ბუნებრივი გაზის მოხმარება ისევ ხორციელდება არასაყოფაცხოვრებო დანიშნულებით. კომპანიას შეუძლია შეცვალოს თავისი გადაწყვეტილება ტარიფთან დაკავშირებით, ასევე განიხილოს ფასთა შორის სხვაობით წარმოქმნილი თანხის ანაზღაურების საკითხიც.

### 13. ბუნებრივი გაზის მომსახურების ხარისხი, ავარიები და გაზის სტაბილური მიწოდება

#### მომსახურების არსებული ხარისხი გეგმური და ავარიული წყვეტები

2025 წელს შემოვიდა განცხადებები ბუნებრივი გაზის ლიცენზიატებისაგან არასათანადო მომსახურების საკითხებთან დაკავშირებით. განმცხადებლების განმარტებით, მათ უბნებში ხშირი იყო გაზის მიწოდების წყვეტები. 2025 წლის სტატისტიკამ აჩვენა, რომ გახშირდა ბუნებრივი გაზის ავარიული შეწყვეტები, რომელიც ხშირად გამოწვეული იყო სხვა პირების მხრიდან გაზსადენებზე (მათ შორის, მაღალი გამტარობის მაგისტრალზე) არაკანონიერი ზემოქმედებით.

კანონმდებლობის მიხედვით, ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია, უზრუნველყოს მომხმარებლის „შესაბამისი პარამეტრების ბუნებრივი გაზით უსაფრთხო, უწყვეტი და საიმედო მომარაგება კანონმდებლობის, ლიცენზიის პირობების, ამ წესებისა და მისი შესაბამისი ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესაბამისად.“ ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატმა უნდა აღმოფხვრას ის მიზეზები, რომელიც „განაპირობებს გაზის წნევის ნომინალური მნიშვნელობიდან გადახრას და უწყვეტად მიაწოდოს მომხმარებელს სათანადო ხარისხის ბუნებრივი გაზი.“

#### შპს „თბილისი ენერჯის“ 500 მმ გაზსადენის ავარია

ერთ-ერთი მასშტაბური შეწყვეტა მოხდა 2025 წლის 9 თებერვალს ქ. თბილისში, ვაშლიჯვარის ტერიტორიაზე ცენტრალური გაზსადენის დაზიანების გამო. ვაკის და საბურთალოს რაიონების დიდ ნაწილს (დაახლოებით 150 000 აბონენტს) ავარიულად შეუწყდა ბუნებრივი გაზის მიწოდება. კომპანიის მიერ გავრცელებული ინფორმაციით, დაზიანების გამომწვევი ზუსტი მიზეზი დადგენილი არ იყო, თუმცა, მაშინვე დაიწყო გაზსადენებზე მოკვლევის პროცესი დაზიანების ადგილის და მიზეზების დასადგენად. მომხმარებელთა დაკავშირებით თავიდანვე შეიქმნა გაურკვეველობა, რადგან აბონენტების სიმრავლის გამო ყველასთან ვერ დაიგზავნა SMS შტყობინებები და ინფორმაციის ნაკლებობაზე მიუთითებდა საკმაოდ ბევრი მომხმარებელი.

საყურადღებოა, რომ 9 თებერვალს ბუნებრივი გაზის წნევა ნელ-ნელა დაეცა და მიწოდება თითქმის მთლიანად შეწყდა საღამოს საათებში. 10 თებერვალს დაახლოებით ღამის პირველ საათზე შპს „თბილისი ენერჯის“ საავარიო სამსახურმა მიაკვლია დაზიანების ადგილს - ვაშლიჯვარის ტერიტორიაზე 500 მმ-იან ცენტრალურ (მაღალი წნევის) გაზსადენზე, საიდანაც ხდებოდა დიდი რაოდენობით ბუნებრივი გაზის გაფრქვევა. გაზსადენების ტექნიკური მონიტორინგის სამსახურის აქტში მითითებულია, რომ „აღნიშნულ მისამართზე D=500 მმ გაზსადენი მთლიანად გადახსნილია და დაშორებულია ერთმანეთისგან დაახლოებით 15 სმ-ით, დაზიანების გამომწვევი მიზეზები სავარაუდოდ იყო მექანიკური დაზიანება ან გაზსადენის დამაბზა მიწის მასის მიწოლით ან მიმდებარედ არსებული მშენებლობებით.“

წარმოდგენილი ინფორმაციით, თბილისში, ვაშლიჯვარი-ლისის ტერიტორიაზე 500 მმ-იან ცენტრალურ გაზსადენზე, ავარიის გამომწვევი მიზეზი შესაძლოა იყოს, ლანდშაფტის მკვეთრად შეცვლილი არქიტექტურა, მიმდებარე ტერიტორიაზე ინტენსიური განაშენიანება, 15 %-ზე მეტად მოჭრილი ფერდობები, მასზე გაყვანილი გზები და კომუნიკაციები. ტერიტორიაზე ინტენსიურად მუშაობდა მძიმე ტექნიკა, ხოლო მოჭრილი გრუნტით დატვირთული მაღალი ტვირთამწეობის ავტომანქანები გადაადგილდებოდნენ დაუცველი მილსადენების თავზე, სადაც არ იყო მოწყობილი სპეციალური გადასასვლელები. აღნიშნულზე კომპანიამ მიმართა შესაბამის ორგანოებს, ხოლო კომისიაში გაიმართა მოსმენა საკითხზე, სადაც კომპანიამ წარმოადგინა შემოწმების მასალები და პრეზენტაცია.

უნდა აღინიშნოს, რომ დედაქალაქის მკვებავ გაზსადენზე მსგავსი ავარიის აღდგენითი სამუშაოების დაგეგმვა და მისი წარმოება წარმოადგენს ორგანიზაციულად, ასევე ტექნიკურად რთულად შესასრულებელ ამოცანას, მათ შორის უსაფრთხოების თვალსაზრისით. რის გამოც მოსახლეობის ინფორმირების პროცესში ჩართული იყო მარეგულირებელი კომისიის საინფორმაციო სამსახურების და ენერგომბუდსმენის სამსახურის თითქმის ყველა თანამშრომელი.

შპს „თბილისი ენერჯის“ ტექნიკურმა სამსახურებმა კი მთელი ღამის განმავლობაში აწარმოეს აღდგენითი სამუშაოები და მომდევნო დღის 10 საათისთვის დაასრულეს დაზიანებული გაზსადენის აღდგენა. ამავდროულად, კომპანიამ საჯაროდ გაავრცელა ინფორმაცია, რომ მომხმარებლებისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდების აღდგენა ეტაპობრივად დაიწყებოდა 10 თებერვლის დღის პირველი საათიდან და დასრულდებოდა 11 თებერვალს, დღის ბოლომდე.

ბუნებრივი გაზის მიწოდების აღდგენა კომპანიამ 11 თებერვალს სრულად ვერ განახორციელა და დღის ბოლოსთვის გაზის აღდგენის გარეშე დარჩა დაახლოებით 16 000 მომხმარებელი, ზოგიერთ შემთხვევებში გაზის გარეშე იყო ცალკეული კორპუსები. ენერგომბუდსმენის სამსახურმა საჯაროდ მოუწოდა მომხმარებლებს მოეწოდებინათ მისამართები და საკონტაქტო ინფორმაცია, სადაც ჯერ კიდევ არ მიეწოდებოდათ ბუნებრივი გაზი, რათა ოპერატიულად მომხდარიყო კომპანიისათვის ინფორმაციის მიწოდება და ბუნებრივი გაზის მიწოდების აღდგენა. ასევე დაკეტილ მდგომარეობაში ჰქონოდათ ბუნებრივი გაზის ონკანები და გამოეჩინათ განსაკუთრებული ყურადღება ბუნებრივი გაზის აღდგენის დროს, რომ არ მომხდარიყო რაიმე

ინციდენტი, საბოლოო ჯამში ბუნებრივი გაზის აღდგენის პროცესი რაიმე შემთხვევების გარეშე განხორციელდა.

### **ქ. ქობულეთში ავარიული წყვეტა**

მორიგი მასშტაბური შეწყვეტა მოხდა 2025 წლის 11 მარტს ქობულეთში, სოფელ ცეცხლაურის ტერიტორიაზე შპს „საქართველოს გაზის ტრანსპორტირების კომპანიის“ ცენტრალური გაზსადენის 58.0 კმ-ზე დაზიანების გამო ქალაქ ბათუმის, ქობულეთის და ხელვაჩაურის მუნიციპალიტეტების აბონენტების დიდ ნაწილს (დაახლოებით 100 000 აბონენტს) ავარიულად შეუწყდა ბუნებრივი გაზის მიწოდება.

კომპანიის მიერ გავრცელებული ინფორმაციით, გაზის ტრანსპორტირების ქსელზე დაფიქსირდა გაჟონვა, დაზიანების გამომწვევი მიზეზი შესაძლოა ყოფილიყო დიდთოვლობა ან სხვა ბუნებრივი მოვლენები, რაზეც შპს „საქართველოს გაზის ტრანსპორტირების კომპანიამ“ ინფორმაცია გაავრცელა მის ოფიციალურ ვებ.გვერდზე და რადიო თავისუფლების საშუალებით, ასევე ტელეფონოგრამით შეტყობინება გაუგზავნა შპს „სოკარ ჯორჯია გაზს“, რომელმაც აბონენტებთან დააგზავნა SMS შეტყობინებები და გარე მიზეზით გამოწვეულ წყვეტასთან დაკავშირებით ინფორმაცია ასახა შესაბამის ელექტრონულ ჟურნალში.

აღნიშნულზე დაყრდნობით, საჯარო განცხადება გაავრცელა ენერგომბუდსმენის სამსახურმაც. კომპანიისაგან დაანონსდა, რომ ბუნებრივი გაზის მიწოდების აღდგენა განხორციელდებოდა მომდევნო დღის 10 საათიდან. თუმცა, ბუნებრივი გაზის მიწოდების აღდგენა კომპანიამ 12 მარტს სრულად ვერ განახორციელა და დარჩენილი აბონენტების ჩართვა განხორციელდა 13 მარტს.

მასშტაბური შეწყვეტების გარდა მრავლად იყო საანგარიშო წლის განმავლობაში სხვადასხვა სახის ავარიებიც, რაც ხშირად იწვევდა მომხმარებლებისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდების შეწყვეტებს.

### **ავარიული წყვეტა, ქ. თბილისში, მუხიანის დასახლებაში:**

2025 წლის 6 იანვარს ენერგომბუდსმენს ცხელ ხაზზე დაუკავშირდნენ მოქალაქეები ქ. თბილისი, მუხიანის დასახლებიდან. მათი განმარტებით, რამდენიმე დღის განმავლობაში შეწყვეტილი ჰქონდათ ბუნებრივი გაზის მიწოდება, წარმოდგენილი ინფორმაციით 4 იანვარს ღამის საათებში ქ. თბილისში, მუხიანის დასახლებაში, მარატ ნოზაძის და ლეო კერესელიძის ქუჩების გადაკვეთაზე ავტომანქანა, რომელზეც მოთავსებულია „ამწე“ დაეჯახა სს „ენერგოკავშირის“ ქსელს და დაზიანა კომპანიის 220 მმ-იანი მაგისტრალური ქსელი, რის გამოც გაზომომარაგება შეუწყდა მუხიანის დასახლებას, კომპანიის დასახლოებით - 13 800 აბონენტს. ადგილზე მობილიზებული იყო კომპანიის საავარიო და საპატრულო პოლიციის ეკიპაჟები, მთლიანად იყო დაზიანებული ცენტრალური მაგისტრალის 200 მეტრამდე მონაკვეთი, რომლის აღდგენასაც დაჭირდა 2 დღე.

### **2025 წლის 28 იანვარს ქ. თბილისში, „დირსის“ შემთხვევა:**

დასახლების მიმდებარედ წყალმომარაგების კომპანიამ დააზიანა 200 მმ-იანი საშუალო წნევის გაზსადენი, რის გამოც ბუნებრივი გაზის მიწოდება მთლიანად შეუწყდა საცხოვრებელ კომპლექსს (3200 ოჯახი), ასევე გაბრიელ სალოსის ქუჩის მოსახლეობას. დაზიანებული გაზსადენის აღდგენითი სამუშაოები მოგვიანებით დაიწყო და ეტაპობრივად მომსახურების აღდგენის დრო განისაზღვრა მომდევნო დღის 18:00 საათამდე, მომდევნო დღეს, დაზიანებული გაზსადენის აღდგენის შემდეგ, განხორციელდა მომხმარებლებზე ბუნებრივი გაზის მიწოდების აღდგენა.

**შემთხვევა, 2025 წლის 14 მარტს ქ. თბილისში, სამგორის რაიონში:**

დიდი ლილოს ასახვევთან წყალმომარაგების კომპანიის კონტრაქტორმა ჰორიზონტალური ბურღვის დროს დააზიანა შპს „თბილისი ენერჯის“ 315 მმ-იანი ცენტრალური გაზსადენი, რის გამოც ბუნებრივი გაზის მიწოდება შეუწყდა კომპანიის 11 200 აბონენტს. დაზიანებული გაზსადენის აღდგენითი სამუშაოები გაგრძელდა მთელი ღამის განმავლობაში. დილიდან ეტაპობრივად დაიწყო მომსახურების აღდგენა და დასრულდა 21:00 საათამდე.

**შემთხვევა, 2025 წლის 24 მარტს. ქ. თბილისში, მეტრომშენის დასახლებაში;**

აწყურის ქუჩის 39-ს მიმდებარედ თბილისის მერიის კონტრაქტორმა ინფრასტრუქტურული სამუშაოების და მიწის გათხრის დროს დააზიანა კომპანიის 50 მმ-იანი გაზსადენი, რის გამოც საჭირო გახდა ცენტრალური 300 მმ-იანი გაზსადენის ჩაკეტვა, ბუნებრივი გაზის მიწოდება შეუწყდა კომპანიის დაახლოებით 12 000 აბონენტს. შეკეთდა დაზიანებული გაზსადენი და ბუნებრივი გაზის მიწოდების აღდგენა დასრულდა მომდევნო დღეს - 25 მარტის 22:00 საათამდე, იმავე ქუჩაზე ინფრასტრუქტურული სამუშაოების წარმოებისას დაზიანება დაფიქსირდა განმეორებით - 2025 წლის 2 მაისს, რაზეც ასევე იყო გამოძახებული კომპანიის საავარიო სამსახური.

როგორც მოყვანილი შემთხვევებიდან ჩანს გაზსადენების დაზიანება და მომხმარებლებისათვის ბუნებრივი გაზის შეწყვეტა ხშირად გამოწვეულია სხვადასხვა კომპანიების მიერ მიწისქვეშა სამუშაოების წარმოების დროს არსებული დარღვევებით. კომპანიები და მათი კონტრაქტორები არ ეცნობიან შესაბამის დოკუმენტაციას, მიწისქვეშა კომუნიკაციებისა და გაზსადენების ნახაზებსა და გეგმებს, რაც ხშირად იწვევს ავარიის შემთხვევებს. გარდა ამისა, ადგილზე მისულ გაზის საავარიო სამსახურის წარმომადგენლებს არ აცნობენ რომელი კომპანია აწარმოებს სამუშაოებს, არ აცნობენ თავიანთ ვინაობებს და არ აძლევენ პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტებს. საავარიო სამსახურს ადგილზე ხვდება მხოლოდ მძიმე ტექნიკის მძღოლები, რაზეც ხშირად უწევთ საპატრულო პოლიციის და სხვა სამსახურების გამოძახება.

2025 წელს დაფიქსირდა შემთხვევები, როცა დაზიანდა ბუნებრივი გაზის ქსელი და მოხდა გაზის გაჟონვა, თუმცა დაზიანების მიზეზი და მისი ჩამდენი პირი ვერ დადგინდა. წარმოგიდგენთ რამოდენიმე საინტერესო შემთხვევას:

**9 დეკემბერს ქ. თბილისში, დიღმის და გლდანის რაიონის დიდ ნაწილს (დაახლოებით 17 000 აბონენტს) ავარიულად შეუწყდა ბუნებრივი გაზის მიწოდება. აღნიშნულის მიზეზი თბილისში,**

დიდ დილომში, როსტევიანისა და ასმათის ქუჩების კვეთაზე არსებულ გაზსადენზე გაჟონვა გახდა. კომპანიის მიერ გავრცელებული ინფორმაციით, მომხმარებლებისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდების აღდგენა ეტაპობრივად დაიწყებოდა იმავე დღეს - 9 სექტემბერს 10 საათიდან და დასრულდებოდა 21 საათამდე.

**24 დეკემბერს ღამის საათებში ქ. თბილისში, ჩუღურეთის რაიონის დიდ ნაწილს** (დაახლოებით 23 000 აბონენტს) ავარიულად შეუწყდა ბუნებრივი გაზის მიწოდება. აღნიშნულის მიზეზი თბილისში, კიევის ქუჩის №4-ში გაზსადენზე გაჟონვა გახდა. კომპანიის მიერ გავრცელებული ინფორმაციით, მომხმარებლებისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდების აღდგენა ეტაპობრივად დაიწყებოდა იმავე დღეს - 24 დეკემბერს 12 საათიდან და დასრულდებოდა 22 საათამდე. თუმცა, დამცველის სამსახურში შემოსული ზარებიდან ირკვევა, რომ გაზის მიწოდება არ დაწყებულა და მისი აღდგენა მეორე დღისთვის გადავადდა.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ასევე შეისწავლა ქ. **თბილისი, გლდანი, ანგია ბოჭორიშვილის №25-ში** მიმდინარე წლის 18 იანვარს 55 ოჯახისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდების შეწყვეტის საკითხი. განცხადებაში მითითებული მისამართის მიმდებარე ტერიტორიაზე მოხდა ბუნებრივი გაზის წნევის ვარდნა, რის გამოც ბუნებრივი გაზის მიწოდება ავარიულად შეუწყდათ მომხმარებლებს.

კომპანიამ განმარტა, რომ ავარიის გამომწვევ მიზეზებთან და ზუსტ ადგილმდებარეობასთან დაკავშირებით კომპანია აგრძელებდა მუშაობას ქალაქ თბილისის მუნიციპალიტეტის მერიის ზედამხედველობის საქალაქო სამსახურთან ერთად. ამასთან, კომპანიის ვარაუდით დაზიანება შესაძლოა გამოეწვია კომუნიკაციების გაყვანის დროს მიწისქვეშა ბურღვითი სამუშაოების წარმოებას. თუმცა კომპანიამ შესაბამისი მტკიცებულებები ვერ წარმოადგინა, ხოლო გაზის მიწოდება დაგვიანდა 5 დღით, რის გამოც საკითხი შემდგომი რეაგირებისათვის გადაეგზავნა კომისიის მომსახურების კომერციული ხარისხის კონტროლის დეპარტამენტს.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიმართვების საფუძველზე 2025 წელს განხორციელდა შემოწმებები სხვადასხვა მისამართებზე. გაზის კომპანიების წარმომადგენლებმა შეამოწმეს გაზომარაგების ქსელი და ბუნებრივი გაზის წნევის პარამეტრები. გაზის წნევის პრობლემა ძირითადად თავს იჩენს ზამთრის პერიოდში, რომდესაც იზრდება (პიკს აღწევს) გაზის მოხმარება. შედეგად კომპანიებიდან გვეცნობა, რომ აბონენტებისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდება ძირითადად ხორციელდებოდა დასაშვები ნორმის ფარგლებში, ხოლო ადგილებში სადაც დაფიქსირდა გარკვეული ხარვეზები, მიიღეს შესაბამისი ზომები პრობლემის მოგვარების და გაზის წნევის დადგენილი პარამეტრებით (სტანდარტებით) მიწოდების მიზნით.

**გაზის არასათანადო წნევის საკითხებზე გაგზავნილი დამცველის რეკომენდაციები კომპანიების მიერ დროულად იქნა შესრულებული**

ქ. თბილისში, ჩუღურეთის რაიონში მდებარე ლაითურის ქუჩასთან დაკავშირებით, დიდმის მასივის მე-5 და მე-6 კვარტლების მოსახლეობის პრობლემაზე, რომლებიც დეკემბრის თვეში უთითებდნენ ბუნებრივი გაზის დაბალ წნევაზე,

ქ. თბილისში, თემქის დასახლების მე-11 მ/რ. მე-3 კვარტალთან, ლისის დასახლებისა და სოფელი თხინვალასთან დაკავშირებით,

ქუთაისი, სულხან-საბას ქუჩა და სხვა. ენერგორეგულაციის რეკომენდაციების საფუძველზე ჩატარდა სათანადო საინჟინრო და ტექნიკური სამუშაოები, გადამოწმდა და ზოგან ახლით შეიცვალა არსებული წნევის რეგულატორები, რომლის შედეგად აღნიშნულ უბნებზე პრობლემა მოგვარდა. ჩატარებული გაზომვებით წნევა მოექცა ნორმის (220-240 მმ) ფარგლებში.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური გასულ წლებში აქტიურად იყო ჩართული კახეთის რეგიონში მოსახლეობისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდებისას არსებული პრობლემების მოგვარების პროცესში. დამცველის სამსახურის ინიციატივით ამ რეგიონში მოქმედი ლიცენზიატისათვის (შპს „თელავგაზი“) შემუშავდა და კომისიის მიერ დამტკიცდა სხვადასხვა საინვესტიციო გეგმები, რომლებიც შესრულდა ეტაპობრივად და თავის მხრივ, დადებითად აისახა მომხმარებლების მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებაზე.

2025 წელს განხილული იქნა თელავის მუნიციპალიტეტის, სოფელ ნაფარეულის (რიყის უბანის) პრობლემა გაზის წნევასთან დაკავშირებით, რომელიც მოსახლეობას აწუხებდა ბოლო ორი წლის განმავლობაში. ენერგორეგულაციის რეგულაციის მიმართა განაწილების ლიცენზიატს, საიდანაც გვეცნობა, რომ კომპანიამ განცხადებაში მითითებული სოფლის გაზომვების ქსელზე ჩატარა შესაბამისი სამუშაოები და მოეწყო ახალი გამანაწილებელი პუნქტი და რეგულატორი, რითაც უზრუნველყო მოსახლეობისთვის ბუნებრივი გაზის სათანადო წნევით მიწოდება.

რაც შეეხება ახალი სოფლების დამატებას, აღნიშნული სს „თელავგაზის“ არეალზე არცთუ ისე ბევრია და შედარებით მცირეა ამ მიმართულებით განხორციელებული ინვესტიციებიც. მაგალითად, 2025 წელს შპს „თელავგაზის“ სალიცენზიო არეალს არცერთი სოფელი არ დამატებია, თუმცა, კომპანიამ დაიწყო ახალი ტექნოლოგიების და ჰკვიანი აღრიცხვის სისტემების დანერგვა. განხორციელებულმა ღონისძიებებმა საბოლოო ჯამში მოაგვარა რეგიონში ბუნებრივი გაზის არასტაბილური მიწოდების, გაზის ავარიული წყვეტების და წნევის ცვალებადობის პრობლემა.

#### 14. ბუნებრივი გაზის სექტორის რეფორმა

დღეისათვის, ბუნებრივი გაზის სექტორი იმყოფება რეფორმის საწყის ეტაპზე და დაწყებულია ახალ საკანონმდებლო ბაზაზე მუშაობა. „ბუნებრივი გაზის საცალო ბაზრის წესები“ და „ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელის წესები,“ რომელთა ამოქმედებაც თავდაპირველად განისაზღვრა 2023 წლის ივლისიდან. თუმცა მისი ამოქმედება კვლავ გადაიდო 2026 წლის

ივლისისთვის. მოცემულ ეტაპზე, ბუნებრივი გაზის განაწილების საქმიანობა ხორციელდება ძველი სახით (მიწოდებასთან ერთად) და მიწოდებისა და განაწილების საქმიანობები ერთმანეთისაგან განცალკევებული არ არის. შესაბამისად, დღეის მდგომარეობით ბუნებრივი გაზის განაწილებას ახორციელებენ 3 მსხვილი ლიცენზიატი და 10 მცირე კომპანია.

ბუნებრივი გაზის სექტორში ახლო მომავალში შესაძლებელია განხორციელდეს რამდენიმე კომპანიის მსხვილ კომპანიებთან შერწყმა, რაზეც გავლილია საწყისი ეტაპები და გაცემულია კომისიის თანხმობები. ასეთია შპს „ვარკეთილაირი,“ რომელიც 2024 წელს შეიძინა შპს „თბილისი ენერჯიმ,“ ხოლო შპს „სოკარ ჯორჯია გაზმა“ შეიძინა შპს „გაზმშენი“ და შპს „ჩირადდანი.“ დაგეგმილი ცვლილებების ფარგლებში, მსხვილი კომპანიებისთვის შემდგომში ბუნებრივი გაზის მიწოდების საქმიანობა გამოეყოფა განაწილების საქმიანობას და გახდება ცალკე რეგულირების საგანი.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ისევე როგორც ელექტროენერჯეტიკის სექტორში, ბუნებრივი გაზის სექტორში 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.