ენერგოომბუდსმენის სამსახური – შენი უფლებების დაცვის გარანტიაა

ENERGY OMBUDSMAN

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

2026 წლის I კვარტლის საქმიანობის ანგარიში

თბილისი, 2026

ენერგოომბუდსმენის სამსახური – შენი უფლებების დაცვის გარანტიაა

ENERGY OMBUDSMAN

სარჩევი

წინამდებარე ანგარიში მოიცავს 2026 წლის პირველი კვარტლის საქმიანობის ყველა ძირითად მიმართულებას.

01

შესავალი

სამსახურის მანდატი და საანგარიშო პერიოდის მიმოხილვა

02

დამცველის უფლებამოსილება

სამსახურის კანონისმიერი უფლებამოსილება და ფუნქციები

03

ძირითადი საქმიანობა და შედეგები

სტატისტიკური მონაცემები, კორექტირებული თანხები

04

მომხმარებელთა მომსახურება და კომუნიკაცია

ციფრული არხები, გასვლითი ვიზიტები, რეგიონული წარმომადგენლობები

05

სექტორული სამუშაოები

ელექტრომომარაგება, წყალმომარაგება, ბუნებრივი გაზი

06

საზოგადოებრივი ჩართულობა და დამცველის როლი

ცნობიერების ამაღლება, ინსტიტუციური გავლენა

07

გამოწვევები, პრიორიტეტები და დასკვნა

ძირითადი გამოწვევები, მომდევნო კვარტლის გეგმა, დასკვნა

ენერგოომბუდსმენის სამსახური

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური (ენერგოომბუდსმენი) აგრძელებს მომხმარებელთა უფლებების ეფექტიან დაცვას **ელექტროენერგიის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორებში.**

საანგარიშო პერიოდი

2026 წლის I კვარტლის განმავლობაში სამსახურის საქმიანობა მიმდინარეობდა უწყვეტ რეჟიმში და მოიცავდა ინდივიდუალური საჩივრების განხილვას, მომხმარებელთა ინფორმირებას, მედიაციასა და სექტორში არსებული პრობლემების სისტემურ ანალიზს.

სამსახურის მისია

სამსახური უზრუნველყოფს მოქალაქეებსა და ენერგეტიკულ კომპანიებს შორის ეფექტიანი კომუნიკაციის გაძლიერებას და ხელს უწყობს სამართლიანი, დროული და მომხმარებელზე ორიენტირებული გადაწყვეტილებების მიღებას.

ენერგოომბუდსმენის სამსახური - შენი უფლებების დაცვის გარანტიაა

ENERGY OMBUDSMAN

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის უფლებამოსილება

- ✓ დაიცვას მომხმარებელთა ინტერესები;
- ✓ შეაფასოს მომხმარებლებზე სატარიფო და სხვა სახის სარეგულაციო ცვლილებათა გავლენის შედეგები;
- ✓ ეროვნულ მარეგულირებელ ორგანოში მომხმარებელთა სახელით გამოვიდეს მხარედ;
- ✓ გაეცნოს ყველა დოკუმენტსა და მასალას, რომლებიც საქართველოს კანონმდებლობით ნებადართულია ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოს მიერ გასაცნობად;
- ✓ წარმოადგინოს ინდივიდუალური მომხმარებელი მომსახურე კომპანიასთან დავაში;
- ✓ მიიღოს მონაწილეობა საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ იმ ნორმატიული აქტების პროექტების მომზადებაში, რომლებმაც შესაძლებელია ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ინტერესებზე

ენერგოომბუდსმენის სამსახური – შენი უფლებების დაცვის გარანტიაა

ENERGY OMBUDSMAN

ძირითადი საქმიანობა და შედეგები

საქმიანობის სტატისტიკა — I კვარტალი 2026

1885

რეგისტრირებული კორესპონდენცია

776

განცხადებები და საჩივრები

1445

გასული კორესპონდენცია

1000

გაგზავნილი რეკომენდაციები

კომპანიებში გაგზავნილი შუამდგომლობები

87

შედგენილი ოქმები

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის (სემეკი) მისამართით გაიგზავნა **1 შუამდგომლობა**, რომლის საფუძველზეც სსიპ „საქართველოს ეროვნულ არქივს" ელექტროენერგიის გამანაწილებელ ქსელთან სიმძლავრის გაზრდის ვადის გადაცილების გამო დაერიცხა კომპენსაცია.

მომხმარებელთა სასარგებლოდ დაკორექტირებული თანხები

25,345

ჩამოწერილი თანხა (ლარი)

მომხმარებლებისთვის ჩამოწერილი 25,345.67 ლარი

24,800

კომპენსაცია (ლარი)

სემეკის გადაწყვეტილების საფუძველზე დაკისრებული კომპენსაცია

50,345

ჯამური კორექტირება (ლარი)

ჯამურად კორექტირებული თანხა 50,345.67 ლარი

კატეგორია	**თანხა (ლარი)**
მომხმარებლებისთვის ჩამოწერილი თანხა	25,345.67 ლარი
სემეკის გადაწყვეტილების საფუძველზე დაკისრებული კომპენსაცია	24,800.00 ლარი
ჯამურად კორექტირებული თანხა	**50,345.67 ლარი**

აღნიშნული შედეგები ნათლად ასახავს სამსახურის მნიშვნელოვან როლს მომხმარებელთა ფინანსური ინტერესების დაცვის მიმართულებით.

ენერგოომბუდსმენის სამსახური - შენი უფლებების დაცვის გარანტიაა

ENERGY OMBUDSMAN

მომხმარებელთა მომსახურების ხელმისაწვდომობა

მომხმარებელთა მომართვიანობა ძირითადად ხორციელდებოდა ელექტრონული კომუნიკაციის არხების მეშვეობით, რაც მიუთითებს მომსახურების ხელმისაწვდომობისა და ციფრული კომუნიკაციის ზრდაზე.

საკომუნიკაციო არხები

- სოციალური ქსელებისა და ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით კონსულტაცია გაეწია **3000-ზე მეტ მოქალაქეს**
- აქტიურად მიმდინარეობდა სატელეფონო კონსულტაციები
- მოქალაქეთა მიღება ხორციელდებოდა როგორც თბილისში, ასევე რეგიონულ წარმომადგენლობებში
- შპს „ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერთან" WhatsApp-ის სამუშაო ჩატის მეშვეობით განხორციელდა **50 სწრაფი რეაგირება**

რეგიონული წარმომადგენლობები

თბილისი ა. მიცკევიჩის ქ. №27ბ	**ქუთაისი** გრიშაშვილის ქ. №16
თელავი ერეკლე მეორის ქ. №16	**ბათუმი** კლდიაშვილის ქ. №10

ენერგოომბუდსმენის სამსახურის მიერ მომხმარებლებისთვის გაწეული მომსახურება და კონსულტაცია სრულად უფასოა.

დამცველის რეკომენდაციებით განხორციელებული სამუშაოები

გასვლითი სამუშაოები

სამსახური აქტიურად ახორციელებდა ადგილზე ვიზიტებს მომხმარებელთა პრობლემების შესწავლისა და ოპერატიული რეაგირების მიზნით.

4 გასვლითი ვიზიტი

ადგილზე შეფასება

სამართლებრივი კონსულტაცია

მხარდაჭერა მოქალაქეებს

ინფრასტრუქტურული გაუმჯობესებები

დამცველის რეკომენდაციებისა და აქტიური ჩართულობის საფუძველზე საანგარიშო პერიოდში სხვადასხვა მუნიციპალიტეტში განხორციელდა მნიშვნელოვანი ტექნიკური და ინფრასტრუქტურული სამუშაოები.

კერძოდ:

- გაუმჯობესდა ქსელისა და ინფრასტრუქტურის ტექნიკური მდგომარეობა;
- შეიცვალა დაზიანებული და ამორტიზებული ელექტროგადამცემი ბოძები;
- მოწესრიგდა აღრიცხვის კვანძები;
- გაუმჯობესდა ენერგომომარაგებისა და წყალმომარაგების ხარისხი.

აღნიშნული ღონისძიებები მიზნად ისახავდა როგორც არსებული პრობლემების აღმოფხვრას, ისე მსგავსი შემთხვევების პრევენციას.

ელექტრომომარაგების მიმართულებით განხორციელებული სამუშაოები

2026 წლის I კვარტალში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციებისა და ჩართულობის საფუძველზე სხვადასხვა მუნიციპალიტეტში განხორციელდა ელექტროგადამცემი ქსელის სარეაბილიტაციო და ტექნიკური სამუშაოები.

250-მდე საყრდენი

შეიცვალა და დამონტაჟდა 250-მდე საყრდენი ბოძი სხვადასხვა მუნიციპალიტეტში

5 კმ-ზე მეტი SIP-კაბელი

განხორციელდა სიპ-კაბელების შეცვლა, გაძლიერება და მონტაჟი 5 კმ-ზე მეტ მონაკვეთზე

იზოლატორები და ტრანსფორმატორები

შეიცვალა მაღალი ძაბვის იზოლატორები; განხორციელდა სატრანსფორმატორო ინფრასტრუქტურის რეაბილიტაცია

ახალი ელექტროხაზები

მოეწყო ახალი ელექტროგადამცემი ხაზები;

თბილისში ვარკეთილსა და თბილისის ზღვასთან დროულად აღდგა ჩამოვარდნილი ხაზი

სამუშაო მუნიციპალიტეტები: თერჯოლა, მარტვილი, ოზურგეთი, კასპი, გორი, ზესტაფონი, თელავი, მცხეთა, ახმეტა, ჭიათურა და სხვა მუნიციპალიტეტები. თბილისი — ვარკეთილის მეურნეობა და თბილისის ზღვის მიმდებარე ტერიტორია.

განხორციელებული ღონისძიებების შედეგად მნიშვნელოვნად გაუმჯობესდა ელექტროგადამცემი ქსელის გამართულობა, შემცირდა ავარიული შემთხვევების რისკი და გაიზარდა ელექტრომომარაგების ხარისხი და საიმედოობა.

წყალმომარაგებისა და წყალარინების სამუშაოები

2026 წლის I კვარტალში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ჩართულობით სხვადასხვა მუნიციპალიტეტსა და ქალაქში განხორციელდა წყალმომარაგებისა და წყალარინების ქსელების სარეაბილიტაციო, ტექნიკური და საავარიო-აღდგენითი სამუშაოები.

განხორციელებული ღონისძიებები

- აღდგა დაზიანებული წყალსადენისა და წყალარინების ქსელები
- განხორციელდა ქსელების გაწმენდა და რეაბილიტაცია
- შეიცვალა დაზიანებული მილები
- მოეწყო საკონტროლო და სათვალთვალო ჭები
- გაიწმინდა წყალარინების სისტემები
- განხორციელდა წყალმომარაგების ქსელების ტექნიკური გამართვა

სამუშაო ლოკაციები

თბილისი	რუსთავი
მცხეთა	ქუთაისი
ხაშური	სხვა ლოკაციები

✓ განხორციელებული სამუშაოების შედეგად **შემცირდა ავარიული შემთხვევების რისკი** და გაუმჯობესდა მომსახურების ხარისხი და უწყვეტობა.

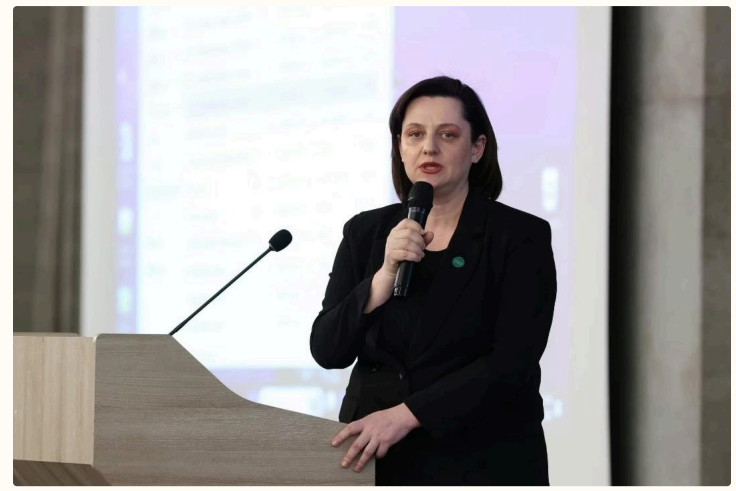
ბუნებრივი გაზის სექტორში გამოვლენილი საკითხები

2026 წლის პირველი კვარტალი გამოირჩეოდა მომხმარებელთა მომართვიანობის ზრდით ბუნებრივი გაზის გაზრდილი გადასახადების საკითხთან დაკავშირებით. სამსახურმა დაიწყო თითოეული შემთხვევის ინდივიდუალური შესწავლა. პროცესში გამოიკვეთა, რომ ცალკეულ შემთხვევებში გაზრდილი ხარჯი შესაძლოა დაკავშირებული ყოფილიყო ტექნიკურ პრობლემებთან.

გამოვლენილი შემთხვევა	**რაოდენობა**
უსაფრთხოების ნორმების დარღვევით დამონტაჟებული დანადგარები და აღრიცხვის კვანძის დალუქვის შემთხვევები	**10**
შიდა ქსელზე დაფიქსირებული ჟონვა	**15**
ძველი ტიპის მრიცხველები	**20**
მრიცხველის დაზიანების შემთხვევები	**15**

სამსახურის ჩართულობით, შესაბამის კომპანიებთან ეფექტიანი კომუნიკაციის შედეგად, გამოვლენილი პრობლემები **ოპერატიულად აღმოიფხვრა.**

იმ შემთხვევებში, სადაც დადგინდა დარღვევა ან არასწორი დარიცხვა, განხორციელდა **თანხების კორექტირება მომხმარებელთა სასარგებლოდ.** საკითხის შესწავლა კვლავ გრძელდება სრულყოფილი ანალიზისა და პრევენციის მიზნით.



საზოგადოებრივი ჩართულობა და ცნობიერების ამაღლება

პირველ კვარტალში ენერგოომბუდსმენის სამსახური აქტიურად იყო ჩართული მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საერთაშორისო კვირეულის ფარგლებში გამართულ ღონისძიებებში.

ენერგოომბუდსმენმა ნინო გულეიშვილი მონაწილეობა მიიღო:

პანელური დისკუსია

რეგიონული შეხვედრები

შეხვედრების ფარგლებში:

- მოქალაქეებს მიეწოდათ ინფორმაცია უფლებებისა და დაცვის მექანიზმების შესახებ
- განხილულ იქნა პრაქტიკული პრობლემები
- გაძლიერდა მოქალაქეთა ინფორმირებულობა

✓ გორში განსაკუთრებული ყურადღება დაეთმო დამცველის ჩართულობით ინფრასტრუქტურულ გაუმჯობესებებს, მათ შორის:

ელექტროგადამცემი ხაზებისა და ბოძების განახლებას

რაც დადებითად აისახა ელექტროენერგიის მიწოდების ხარისხზე

დამცველის როლი და გავლენა

ენერგოომბუდსმენის სამსახური წარმოადგენს მნიშვნელოვან ინსტიტუციურ მექანიზმს, რომელიც:

- იცავს მომხმარებელთა უფლებებს ენერგეტიკის სექტორში;
- უზრუნველყოფს მედიაციას მომხმარებლებსა და კომპანიებს შორის;
- ხელს უწყობს უსამართლო დარიცხვების კორექტირებას;
- გავლენას ახდენს მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებაზე.

სამსახურის რეკომენდაციები და აქტიური ჩართულობა ქმნის რეალურ შედეგებს როგორც ინდივიდუალურ, ისე სისტემურ დონეზე.

ენერგომბუდსმენის სამსახური - მენი უფლებების დაცვის გარანტია

ENERGY OMBUDSMAN

მომდევნო პერიოდში სამსახურის პრიორიტეტებად რჩება:

- მომხმარებელთა ინფორმირებულობის ზრდა;
- რეგიონული აქტივობების გაფართოება;
- მედიაციის მექანიზმების გაძლიერება;
- კომპანიებთან ოპერატიული თანამშრომლობის გაღრმავება;
- სისტემური პრობლემების პრევენციის მექანიზმების განვითარება.

ენერგოომბუდსმენის სამსახური - მენი უფლებების დაცვის გარანტია

ENERGY OMBUDSMAN

> 2026 წლის პირველი კვარტალი ხასიათდება მომხმარებელთა მაღალი მომართვიანობით, ეფექტიანი რეაგირებითა და შედეგებით.

3000+

კონსულტირებული მოქალაქე

50,345

კორექტირებული თანხა (₾)

4

გასვლითი ვიზიტი

1885

კორესპონდენცია

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აგრძელებს მუშაობას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის გაძლიერებისა და ენერგეტიკის სექტორში მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების მიმართულებით. სამსახური ერთგული რჩება თავისი მანდატისა — მოქალაქეებსა და ენერგეტიკულ კომპანიებს შორის სამართლიანი, გამჭვირვალე და ეფექტიანი ურთიერთობის უზრუნველყოფის.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური (ენერგოომბუდსმენი)
თბილისი, ა. მიცკევიჩის ქ. №27ბ | 2026 წელი