



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

2026 წლის II კვარტლის საქმიანობის ანგარიში

თბილისი, 2026



სარჩევი

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური — 2026 წლის II კვარტალი

შესავალი

II კვარტლის
ძირითადი შედეგები

ძირითადი
სტატისტიკური
მაჩვენებლები

მომხმარებელთა
მომსახურება და
კომუნიკაცია

პარლამენტთან და
საქართველოს
მთავრობის
ადმინისტრაციასთან
თანამშრომლობა

რეგიონული
საქმიანობა

თანამშრომლობა
კომპანიებთან და
მედიაში

ელექტროენერგიის
სექტორი

ბუნებრივი გაზის სექტორი

წყალმომარაგების სექტორი

შეჯამება



შესავალი

სამსახურის მისია და საანგარიშო პერიოდი

2026 წლის II კვარტალში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური უწყვეტ რეჟიმში აგრძელებდა მოქალაქეთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას ელექტროენერგიის, ბუნებრივი გაზისა და სასმელი წყლის სექტორებში.

სამსახური განცხადებების განხილვასთან ერთად ახორციელებდა მედიაციას, რეკომენდაციებისა და შუამდგომლობების მომზადებას, სამართლებრივ კონსულტაციებს და რეგიონებში გასვლით სამუშაო ვიზიტებს. კომუნიკაცია მოქალაქეებთან მიმდინარეობდა ცენტრალურ ოფისში (თბილისი, ა. მიცკევიჩის ქ. №27ბ) და სამ რეგიონულ ოფისში — თელავში, ბათუმსა და ქუთაისში — ასევე სატელეფონო, ელექტრონული და სოციალური მედიის საშუალებებით.



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

II კვარტლის ძირითადი შედეგები

716

რეგისტრირებული
კორესპონდენცია

მათ შორის 284 განცხადება (საჩივარი)

377

გაგზავნილი რეკომენდაცია
და შუამდგომლობა

106

შედგენილი ოქმი

8 598 ₾

ჩამოწერილი თანხა
მომხმარებელთა სასარგებლოდ

800+

სოციალურ ქსელისა და
ელ.ფოსტის საშუალებით
სამართლებრივი კონსულტაცია

50+

ოპერატიული კომუნიკაციის
შედეგად აღმოფხვრილი ავარია

5

გასვლითი სამუშაო ვიზიტი



პარლამენტში
წარდგენილი
ანგარიში

სამსახურის 2025 წლის
საქმიანობის ანგარიში
დადებითად შეფასდა ორი
კომიტეტის მიერ –
ადამიანის უფლებათა
დაცვისა და სამოქალაქო
ინტეგრაციის, ასევე
რეგიონული პოლიტიკისა
და თვითმმართველობის
კომიტეტები.



რეგიონული
შეხვედრები

გაგრძელდა რეგიონული
შეხვედრები
ადგილობრივი
თვითმმართველობის
წარმომადგენლებთან.



ინფრასტრუქტურის
გაუმჯობესება

ენერგომომხმარებლის
რეკომენდაციების
საფუძველზე არაერთ
მუნიციპალიტეტში
განხორციელდა
ელექტროენერგიის,
ბუნებრივი გაზისა და
წყალმომარაგების
ინფრასტრუქტურის
გაუმჯობესების
სამუშაოები.



სისტემური
მიდგომა

სამსახური
ორიენტირებული იყო არა
მხოლოდ ინდივიდუალურ
განცხადებებზე, არამედ
სისტემური მექანიზმების
გაძლიერებაზე.

✔ სამსახურის საქმიანობა ორიენტირებული იყო მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სისტემური მექანიზმების
გაძლიერებასა და კომუნალური მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებაზე.

ენერგოომბუდსმენის სამსახური – მინი უფლებების დაცვის გარანტია



მომხმარებელთა მომსახურება და კომუნიკაცია

სამსახური განსაკუთრებულ ყურადღებას უთმობდა მოქალაქეებისთვის ხელმისაწვდომი და ოპერატიული კომუნიკაციის უზრუნველყოფას. სოციალური ქსელისა (Facebook) და ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით სამართლებრივი კონსულტაცია გაეწია **800-ზე მეტ მოქალაქეს**, ყოველდღიური სატელეფონო კონსულტაციების გარდა.

 **თბილისი — მთავარი ოფისი**

ა. მიცკევიჩის ქ. №27ბ

 **ქუთაისი**

გრიშაშვილის ქ. №16

 **თელავი**

ერეკლე მეორის ქ. №16

 **ბათუმი**

კლდიაშვილის ქ. №10

☐ შპს ჯორჯიან უოთერ ენდ ფაუერთან ჩამოყალიბებული WhatsApp-ჯგუფის მეშვეობით საანგარიშო პერიოდში **დროულად აღმოიფხვრა 50-ზე მეტი ავარიული შემთხვევა** — ოპერატიული კომუნიკაციის ეფექტიანობის მნიშვნელოვანი მაჩვენებელი.



პარლამენტთან და მთავრობის ადმინისტრაციასთან თანამშრომლობა

2025 წლის წლიური ანგარიში · გამოქვეყნდა 2026 წლის 1 აპრილს

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მოვალეობის შემსრულებელმა, ნინო გულიშვილმა, წლიური ანგარიში წარუდგინა საქართველოს პარლამენტის ადამიანის უფლებათა დაცვისა და სამოქალაქო ინტეგრაციის კომიტეტს, ასევე რეგიონული პოლიტიკისა და თვითმმართველობის კომიტეტს.

მოსმენის ფარგლებში წარმოდგენილი იყო სამსახურის საქმიანობის ძირითადი შედეგები ელექტროენერგიის, წყალმომარაგებისა და ბუნებრივი გაზის სექტორებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით განხორციელებული საქმიანობის შესახებ.

საანგარიშო პერიოდში სამსახურში საქართველოს პარლამენტიდან და საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაციიდან შემოვიდა მოქალაქეთა განცხადებები, რომლებზეც თითოეულ შემთხვევაში სამსახურმა შეისწავლა საქმის გარემოებები, ითანამშრომლა შესაბამის კომპანიებთან და კანონმდებლობის ფარგლებში განახორციელა შესაბამისი რეაგირება.

- ✔ ორივე კომიტეტმა სამსახურის საქმიანობა დადებითად შეაფასა — ეს ადასტურებს ენერგომომხმარებლის ინსტიტუტის მნიშვნელოვან როლს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პროცესში.



რეგიონული ვიზიტები და ადგილობრივი თვითმმართველობა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მეორე კვარტალში აქტიურად განაგრძო რეგიონებში სამუშაო შეხვედრების ორგანიზება, რომლის მიზანს წარმოადგენდა ადგილობრივი მოსახლეობის წინაშე არსებული პრობლემების იდენტიფიცირება, ადგილობრივი თვითმმართველობის წარმომადგენლებთან თანამშრომლობის გაღრმავება და კომუნალური მომსახურების სფეროში არსებული გამოწვევების განხილვა.



განხილული თემები

- ელექტროენერგიის სისტემური პრობლემები
- ბუნებრივი გაზის ინფრასტრუქტურული გამოწვევები
- წყალმომარაგების ხარისხი და უსაფრთხოება
- მომსახურების ხარისხზე მოქმედი ფაქტორები
- მოქალაქეთა ყველაზე აქტუალური საკითხები

✓ რეგიონებში განხორციელებული შეხვედრები მნიშვნელოვნად უწყობს ხელს ადგილობრივი პრობლემების დროულ გამოვლენას, შესაბამისი კომპანიების ინფორმირებასა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ეფექტიანობის ზრდას.



თანამშრომლობა კომპანიებთან

მედიაცია და სამუშაო შეხვედრები

სამუშაო შეხვედრები

II კვარტალში ოფისში გაიმართა სამი სამუშაო შეხვედრა სს "თელასისა" და შპს "თბილისი ენერჯის" წარმომადგენლებთან. განხილულ იქნა:

- მომსახურების ხარისხი
- უსაფრთხოების მოთხოვნების დაცვა
- ქსელზე მიერთება
- სადავო დარიცხვები

მედიაციის წარმატებული შემთხვევა

სს "თელასის" წარმომადგენლებთან ერთ-ერთი შეხვედრა მედიაციის ფორმატში წარიმართა. სამსახურის ჩართულობით მხარეებს შორის მიღწეულ იქნა შეთანხმება და სადავო საკითხი მომხმარებლის სასარგებლოდ გადაწყდა.

- ✓ ეს შემთხვევა კიდევ ერთხელ ადასტურებს, რომ ენერგორეგულაციის მედიაციის მექანიზმი მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ეფექტიანი ინსტრუმენტია.



ელექტროენერგიის სექტორი ინფრასტრუქტურის გაუმჯობესება — მთავარი შედეგები

2026 წლის მეორე კვარტალში სამსახურის მიერ განხორციელებული სამართლებრივი რეაგირების, რეკომენდაციებისა და შესაბამის კომპანიებთან კომუნიკაციის შედეგად არაერთ მუნიციპალიტეტში განხორციელდა მნიშვნელოვანი სარეაბილიტაციო სამუშაოები:

სოფ. ლამისყანა (კასპი)

სრულად შეიცვალა
საფრთხის შემცველი
საყრდენები

სოფ. ხვითი (კასპი)

სრულად შეიცვალა
საფრთხის შემცველი
საყრდენები

სოფ. ნახუნაო (მარტვილი)

დამონტაჟდა 21
რკინაბეტონის საყრდენი,
გაიბა 1.5 კმ ელ. ხაზი

სოფ. ვედიდკარი (მარტვილი)

დამონტაჟდა ახალი
საყრდენი

სოფ. ფუთი (ზესტაფონი)

700 მ საჰაერო-საკაბელო
ხაზი, ახალი სატრანსფ.
ქვესადგური, 1.5 კმ SIP
კაბელი, 50 საყრდენი

ხორხის ხეობა (დუშეთი)

6 კმ მონაკვეთი
რეაბილიტირდა

სოფ. წითელსოფელი (დუშეთი)

შეიცვალა ტრანსფ.
პუნქტები და
გამთიშველები

ქ. თელავი

ამორტიზებული საყრდენი
შეიცვალა, SIP კაბელები და
მრიცხველები გადატანილ
იქნა

სოფ. ლაფანყური (თელავი)

ახალი საყრდენები და ხაზი

მარნეული

ქსელში განხორციელდა
უსაფრთხოების
გაუმჯობესების სამუშაოები

ხელვაჩაური

ქსელში განხორციელდა
უსაფრთხოების
გაუმჯობესების სამუშაოები

ქობულეთი

ქსელში განხორციელდა
უსაფრთხოების
გაუმჯობესების სამუშაოები



ინდივიდუალური განცხადებების საფუძველზე მიღწეული შედეგები

→ სოფ. ბანდა (მარტვილი)

შეიცვალა აღრიცხვის კვანძის ადგილმდებარეობა

→ სოფ. სალხინო

შეიცვალა 5 საყრდენი, მოწესრიგდა აღრიცხვის კვანძი

→ სოფ. ფერსათი (ბაღდათი)

მოწესრიგდა ელექტროგადამცემი ქსელი

→ სოფ. სერგიეთი

გაუმჯობესდა ელ. ხაზების ტექნიკური მდგომარეობა

დიდი დილომი • თბილისი

ბ. ზუტენერის ქ.-ზე მოეწყო ახალი სატრანსფორმატორო ქვესადგური და განხორციელდა ელექტროქსელის სრული რეაბილიტაცია.

სიმძლავრის გაზრდა — 3 შემთხვევა

სამსახურმა შეისწავლა სამი განცხადება სიმძლავრის გაზრდასთან დაკავშირებით — ერთი სს "ენერგო-პრო ჯორჯიის" და ორი სს "თელასის". ენერგომბუდსმენის რეკომენდაციებით კომპანიებმა ყველა შემთხვევაში დააკმაყოფილეს მომხმარებელთა მოთხოვნები.

- ✔ ელექტროენერგიის სექტორში განხორციელებულმა სამართლებრივმა რეაგირებამ და კომპანიებთან აქტიურმა თანამშრომლობამ ხელი შეუწყო როგორც ინდივიდუალური პრობლემების მოგვარებას, ისე ინფრასტრუქტურის გაუმჯობესებას სხვადასხვა მუნიციპალიტეტში. განხორციელებული სამუშაოების შედეგად შემცირდა უსაფრთხოების რისკები, გაიზარდა ელექტრომომარაგების საიმედოობა და გაუმჯობესდა მომსახურების ხარისხი, რაც პირდაპირ აისახა მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების ეფექტიან დაცვაზე.

ენერგომომხმარებლის სამსახური - მენი უფლებების დაცვის გარანტიას



ბუნებრივი გაზის სექტორი სისტემური საკითხები

საანგარიშო პერიოდში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა დაიწყო მარნეულის მუნიციპალიტეტის სოფელ **ყიზილ-აჯლოში** ბუნებრივი გაზის მიწოდების შეწყვეტასთან დაკავშირებული საქმის წარმოება.

სამსახურის სატელეფონო ცხელ ხაზზე შემოსული მოქალაქეთა მომართვების მიხედვით, 2026 წლის 9 ივნისიდან სოფელს შეუწყდა ბუნებრივი გაზის მიწოდება, რის შედეგადაც ბუნებრივი გაზის გარეშე დარჩა 5 000-ზე მეტი მომხმარებელი.

მოქალაქეთა განმარტებით, ბუნებრივი გაზის მიმწოდებელმა შპს „მამედმა“ აბონენტებს მოკლე ტექსტური შეტყობინებით აცნობა, რომ ბუნებრივი გაზის მიწოდება შეწყდა შპს „სოკარ გაზ ექსპორტ-იმპორტთან“ არსებული შეუთანხმებლობის გამო, რომელიც ბუნებრივი გაზის შესასყიდი ფასის ზრდას უკავშირდებოდა. ამასთან, მოქალაქეები მიუთითებდნენ, რომ კომპანია ბუნებრივ გაზს სემეკის მიერ დადგენილ ტარიფზე მაღალი ფასით აწვდიდა.

მიმდინარეობს ფაქტობრივი გარემოებების შესწავლა, შესაბამისი ინფორმაციის გამოთხოვა და გარემოებების შეფასება მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნების შესაბამისად.



რეაგირება განცხადებებზე და უსაფრთხოების მონიტორინგი

2026 წლის მეორე კვარტალში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აქტიურად განიხილავდა ბუნებრივი გაზის მიწოდებასთან, ახალი აბონენტების რეგისტრაციასთან, მომსახურების ხარისხსა და უსაფრთხოების საკითხებთან დაკავშირებულ განცხადებებს.

სამსახურის მიერ განხორციელებული სამართლებრივი რეაგირების, რეკომენდაციებისა და შესაბამის კომპანიებთან კომუნიკაციის შედეგად არაერთ შემთხვევაში მოხერხდა მომხმარებელთა პრობლემების ეფექტიანად გადაწყვეტა.

მიღწეული შედეგები

სოფ. ჭყვიში (ამბროლაური)

სრულად აღდგა გარე და შიდა გაზომარაგების ქსელი

აბონენტად რეგისტრაცია
შპს "სოკარ ჯორჯია გაზის" მიერ უარის თქმის ორ შემთხვევაში, ომბუდსმენის რეკომენდაციით კომპანიამ გადაწყვეტილება შეცვალა. უზრუნველყო მომხმარებელთა აბონენტად რეგისტრაცია.

- ✔ აღნიშნული შემთხვევები ნათლად ადასტურებს, რომ ენერგომომხმარებლის სამართლებრივი ჩართულობა მნიშვნელოვან როლს ასრულებს მომხმარებელთა უფლებების აღდგენასა და მომსახურების ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფაში.

ბუნებრივი გაზის უსაფრთხოების მონიტორინგი

სამსახურმა საკუთარი ინიციატივით შეისწავლა:

ჩუბინაშვილის ქ.

გაზსადენის დაზიანება — 4 100 აბონენტს შეუწყდა მიწოდება.

გლდანი, ქერჩის ქ.

ცენტრალური გაზსადენის სავარაუდო დაზიანება და გაუონვის შემთხვევა

ზ. ჩაჩუას II გასასვლელი

უბედური შემთხვევა — სავარაუდოდ მხუთავი აირის დაგროვება

- ⚠ ყველა ინციდენტზე კომპანიებს გამოეთხოვა დეტალური ინფორმაცია გამომწვევი მიზეზებისა და გატარებული ზომების შესახებ.

ენერგოომბუდსმენის სამსახური - შიდა უფლებების დაცვის გარანტია



წყალმომარაგების სექტორი

ინდივიდუალური განცხადებების საფუძველზე განხორციელებული რეაგირება



ქ.თბილისი, ჭავჭავაძის ქ.

აღმოიფხვრა წყალმომარაგების ქსელის დაზიანება



ქ.თბილისი, მუხიანი IVბ

წყალარინების სისტემა აღდგა: შეიცვალა 42-მეტრიანი ქსელი, მოეწყო 2 ახალი საკანალიზაციო ჭა



ქ.თბილისი, გაგარინის და წინამძღვრიშვილის ქუჩა

შეკეთდა წყალმომარაგების ქსელი; დასრულდა აღდგენითი სამუშაოები



ქ.თბილისი, ქეთევან დედოფლის და მეველის ქუჩა

დამონტაჟდა ახალი ჩამკეტ-მარეგულირებელი ურდულები — გაიზარდა სისტემის საიმედოობა

ენერგომომბუდსმენის სამსახური – შენი უფლებების დაცვის გარანტია



სისტემური პრობლემების შესწავლა

ენერგომომბუდსმენის რეკომენდაციების საფუძველზე ჩატარდა წყალარინების ქსელის აღდგენითი სამუშაოები ვიქტორ დოლიძისა და გაბაფხულის ქუჩებზე, სადაც ჯამში შეიცვალა 7,5 მეტრი დაზიანებული წყალარინების ქსელი.

ენერგომომბუდსმენის ჩართულობის შედეგად კომპანიების საინვესტიციო გეგმებში გათვალისწინებულ იქნა შემდეგი პროექტები

III კვარტალი 2026

იყალთოს გორის წყალარინების ქსელის სრული რეაბილიტაცია

III კვარტლის ბოლო

ბახტრიონის ქ. წყალარინების ქსელის სრული რეაბილიტაცია

2026 წლის ბოლო

გოთუას ქ. წყალარინების ქსელის სრული შეცვლა

- ✔ აღნიშნული გადაწყვეტილებები ადასტურებს, რომ ენერგომომბუდსმენის ჩართულობა კონკრეტული პრობლემების მოგვარებასთან ერთად ხელს უწყობს გრძელვადიანი ინფრასტრუქტურული პროექტების დაგეგმვასაც.



შეჯამება

2026 წლის მეორე კვარტალი ხასიათდება მომხმარებელთა მაღალი მომართვიანობით, ეფექტიანი რეაგირებითა და შედეგებით

- ✓ 2026 წლის მეორე კვარტალში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მაღალი პროფესიული პასუხისმგებლობით და უწყვეტ რეჟიმში უზრუნველყო მოქალაქეთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა ელექტროენერგიის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორებში.
- ✓ სამსახურის სამართლებრივი ჩართულობის შედეგად გადაიჭრა არაერთი ინდივიდუალური და სისტემური პრობლემა, განხორციელდა ინფრასტრუქტურული სამუშაოები სხვადასხვა მუნიციპალიტეტში, გაუმჯობესდა მომსახურების ხარისხი და აღდგა მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები. გაიზარდა ელექტრონული კომუნიკაციის გამოყენება, ხოლო რეგიონებში გამართულმა სამუშაო შეხვედრებმა ხელი შეუწყო პრობლემების დროულ გამოვლენასა და შესაბამის უწყებებთან ეფექტიან თანამშრომლობას.

716 კორესპონდენცია, 377
რეკომენდაცია, 8 598.17 ლ ჩამოწერილი
თანხა

სისტემური სარეაბილიტაციო
სამუშაოები მუნიციპალიტეტებში

მედიაციის ეფექტიანი გამოყენება —
შეთანხმება სს "თელასთან"

5 გასვლითი ვიზიტი, 800+ ელექტრონულად გაწეული
კონსულტაციები

საქართველოს პარლამენტში 2025 წლის ანგარიშის წარდგენა
და დადებითი შეფასება

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური (ენერგომბუდსმენი)

თბილისი, ა. მიცკევიჩის ქ. №27 | 2026 წელი