ვებგვერდი, 29/06/2021
სარეგისტრაციო კოდი
300280000.16.009.016457

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის დადგენილება №20
2021 წლის 28 ივნისი ქ. თბილისი

„მომსახურების ხარისხის წესების“ დამტკიცების შესახებ

„ნორმატიული აქტების შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის მე-14 მუხლის, „ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ“ საქართველოს კანონის 23-ე მუხლის და 29-ე მუხლის პირველი პუნქტის „ა.გ“ ქვეპუნქტის საფუძველზე, საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელმა ეროვნულმა კომისიამ დაადგინა:

1. დამტკიცდეს „მომსახურების ხარისხის წესები“.

2. ამ დადგენილების ამოქმედებისთანავე ძალადაკარგულად გამოცხადდეს „მომსახურების ხარისხის წესების“ დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2018 წლის 28 დეკემბრის №39 დადგენილება (ვებგვერდი,09/01/2019; სარეგისტრაციო კოდი: 300280000.16.009.016294).

3. ეს დადგენილება ამოქმედდეს 2021 წლის პირველი ივლისიდან.

საქართველოს ენერგეტიკისა და
წყალმომარაგების მარეგულირებელი
ეროვნული კომისიის თავმჯდომარე *დავით ნარმანია*

კომისიის წევრი *გიორგი ფანგანი*
კომისიის წევრი *მაია მელიქიძე*
კომისიის წევრი *გიორგი ფრუიძე*

მომსახურების ხარისხის წესები

თავი I
ზოგადი დებულებები

მუხლი 1. მოქმედების სფერო და მიზნები

1. მომსახურების ხარისხის წესების (შემდგომში – წესები) მიზანს წარმოადგენს რეგულირებული საწარმოების მიერ მომსახურების გაწევის წესებისა და პირობების დადგენა და მათი შესრულების უზრუნველყოფა.

2. ეს წესები ადგენს ერთიან მოთხოვნებს შემდეგ საკითხებზე:

ა) მომსახურების ხარისხის სტანდარტები;

ბ) მოთხოვნები და კრიტერიუმები მომსახურების ხარისხის მიმართ;

გ) მომსახურების ხარისხის სტანდარტების სამიზნე მაჩვენებლები;

დ) ამ წესებით დადგენილი სტანდარტების სამიზნე მაჩვენებლების შეუსრულებლობის შემთხვევაში კომპენსირებისა და წახალისება-სანქცირების ფინანსური მექანიზმები;

ე) საწარმოს მიერ მომხმარებლისთვის გაწეული მომსახურების ხარისხის შესახებ მონაცემების აღრიცხვა და ანალიზი;

ვ) საწარმოს მიერ მომხმარებლებისათვის გაწეული მომსახურების ხარისხის შესახებ ინფორმაციის წარდგენა საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიაში.

3. ამ წესების მოქმედება ვრცელდება იმ საწარმოებზე, რომლებიც ეწევიან ელექტროენერგიის განაწილების, ელექტროენერგიის მიწოდების, წყალმომარაგების, ბუნებრივი გაზის განაწილების ან ბუნებრივი გაზის მიწოდების საქმიანობას, ასევე იმ მომხმარებლებზე, რომლებიც მოცემული საწარმოებისგან იღებენ (ან ითხოვენ) ამ წესებით რეგულირებულ საქმიანობასთან დაკავშირებულ მომსახურებას.

მუხლი 2. ტერმინთა განმარტებები

1. წესებში გამოყენებულ ტერმინებს გააჩნია შემდეგი მნიშვნელობები:

ა) არაგეგმური წყვეტა – მომარაგების დაუგეგმავი წყვეტა, რომლის შესახებ მომხმარებლები წინასწარ არ არიან ინფორმირებულები;

ბ) ბუნებრივი გაზით მომარაგების წყვეტა – შემთხვევა, რომლის დროსაც ბუნებრივი გაზის წნევა მომხმარებლის მიერთების წერტილში ნულის ტოლია;

გ) გარე მიზეზი – ფორსმაჟორული გარემოება (დაუძლეველი ძალა) ან საწარმოსგან დამოუკიდებელი ნებისმიერი სხვა მიზეზი, რომლითაც გამოწვეულია ამ წესებით დადგენილი საერთო ან გარანტირებული სტანდარტის შეუსრულებლობა. გარე მიზეზი უნდა დასტურდებოდეს საწარმოს ხელმძღვანელის ან მის მიერ უფლებამოსილი პირის ხელმოწერილი დოკუმენტით და შესაბამისი მტკიცებულებით (მათ შორის, შესაძლებლობის შემთხვევაში, ფოტომასალით), გარდა ახალი მომხმარებლის (ობიექტის)/ელექტროენერგიაზე მომუშავე ავტონომიური გადაადგილების საშუალებების დამტენი პუნქტის მიერთების/სიმძლავრის გაზრდის სტანდარტის შეუსრულებლობისა;

დ) გაუწეველი მომსახურება – ამ წესებით დადგენილი გარანტირებული სტანდარტის შიდა მიზეზით შეუსრულებლობა;

ე) გეგმური წყვეტა – მომარაგების დაგეგმილი წყვეტა, რომლის შესახებ მომხმარებლები წინასწარ უნდა იყვნენ ინფორმირებულები;

ვ) დაბალი ძაბვა – ამ წესების მიზნებისათვის 1 კვ-ზე ნაკლები (380/220) ძაბვის დონე;

ზ) დავალიანება – ის თანხა, რომელიც კომისიის ნორმატიული ადმინისტრაციულ-სამართლებრივი აქტის შესაბამისად, საწარმომ უნდა ასახოს ანგარიშსწორების ქვითარში და რომლის გადაუხდელობის შემთხვევაშიც საწარმო უფლებამოსილია შეუწყვიტოს მომხმარებელს მომარაგება;

თ) ელექტროენერგიით მომარაგების წყვეტა – შემთხვევა, რომლის დროსაც ძაბვა მომხმარებლის მიერთების წერტილებში ნომინალური ძაბვის 1%-ზე დაბალია;

ი) ელექტროენერგიის ხანგრძლივი წყვეტა – ელექტროენერგიის მომარაგების გეგმური ან არაგეგმური წყვეტა, რომლის ხანგრძლივობა აღემატება 5 წუთს;

კ) ელექტროენერგიის ხანმოკლე წყვეტა ელექტროენერგიით მომარაგების არაგეგმური წყვეტა, რომლის ხანგრძლივობა არ აღემატება 5 წუთს;

ლ) ელექტრონული ჟურნალი – კომისიის მიერ შემუშავებული პროგრამული სისტემა, რომლის მეშვეობითაც ხდება ანგარიშგება ამ წესებით გათვალისწინებული მომსახურების შესრულებასთან დაკავშირებით და რომლის მეშვეობითაც კომისია რეალური დროის რეჟიმში აკონტროლებს საწარმოს მიერ ამ წესების მოთხოვნების შესრულებას;

მ) კომპენსაცია – თანხა, რომელსაც საწარმო უხდის მომხმარებელს მის სააბონენტო ბარათზე კრედიტის სახით ასახვის ან საბანკო ანგარიშზე ჩარიცხვის გზით, გაუწეველი მომსახურების შემთხვევაში, ამ წესების შესაბამისად;

ნ) მარტივი სამუშაო – სარემონტო სამუშაო, რომლის შესრულებაც არ საჭიროებს ძირითადი საშუალებების ნაწილობრივ ან სრულ შეცვლას/დამონტაჟებას, ასევე, ისეთი სამუშაო, რომელიც შემოიფარგლება მხოლოდ მომხმარებლ(ებ)ის სისტემასთან მიერთების წერტილში საჭირო სამუშაოებით, აღრიცხვის კვანძის მონტაჟის, შეცვლის, შეკეთების ან/და ადგილზე შემოწმების ჩათვლით;

ო) მაღალმთიანი დასახლება – დასახლება, რომელსაც „მაღალმთიანი რეგიონების განვითარების შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად მინიჭებული აქვს მაღალმთიანი დასახლების სტატუსი;

პ) მაღალი ძაბვა – 35-110 კვ ძაბვა;

ჟ) მედიასაშუალება – ინფორმაციის გავრცელების ისეთი საშუალება, რომელიც მასობრივადაა გავრცელებული შესაბამის ადმინისტრაციულ-ტერიტორიულ ერთეულში და რომლის სახელწოდება საწარმოს მიერ წინასწარ არის განთავსებული საყოველთაოდ ხელმისაწვდომ ადგილზე (მათ შორის, საწარმოს ოფიციალურ ვებგვერდზე);

რ) მომარაგება – მომსახურე საწარმოს მიერ მომხმარებლის მომარაგება ელექტროენერგიით, სასმელი წყლით ან ბუნებრივი გაზით, მისი საქმიანობის შესაბამისად;

ს) მომარაგების წყვეტა – მომარაგების გეგმური და არაგეგმური წყვეტა;

ტ) მომარაგების აღდგენა – წყვეტის შემდეგ საწარმოს ქსელში დადგენილი ნორმებისა და სტანდარტების შესაბამისი ელექტროენერგიით, ბუნებრივი გაზით ან სასმელი წყლით მომარაგების აღდგენა;

უ) მომსახურების ხარისხის სტანდარტი – მომსახურების კომერციული ხარისხის ან მომარაგების საიმედოობის მინიმალური დონე, რომლის შესრულება-შეუსრულებლობაზეც კომისიის მიერ დადგენილია წახალისება-სანქცირების ფინანსური მექანიზმი (საერთო სტანდარტი) ან მომხმარებლის სასარგებლოდ კომპენსაციის გადახდის ვალდებულება (გარანტირებული სტანდარტი);

ფ) მომსახურების კომერციული ხარისხის სტანდარტი – სტანდარტი, რომელიც შეეხება საწარმოს მიერ მომარაგების წყვეტაზე მომხმარებლის ინფორმირებას ან მომხმარებლის განცხადებაზე რეაგირებას;

ქ) მომარაგების საიმედოობის სტანდარტი – სტანდარტი, რომელიც შეეხება საწარმოს მიერ მომარაგების ხარისხს, მათ შორის, წყვეტების დროულ აღმოფხვრასა და შემცირებას;

ღ) მომარაგების ტექნიკური ხარისხი:

ღ.ა) ელექტროენერგეტიკის სექტორში – ძაბვის ხარისხი;

ღ.ბ) ბუნებრივი გაზის სექტორში – ტექნიკური რეგლამენტითა და მიერთების ტექნიკური პირობით განსაზღვრული მინიმალური და მაქსიმალური წნევა;

ღ.გ) წყალმომარაგების სექტორში – ტექნიკური რეგლამენტით განსაზღვრული მინიმალური და მაქსიმარული წნევა (დაწნევა). ასევე, ტექნიკურ რეგლამენტთან შესაბამისი ხარისხის წყალი;

ყ) მომსახურების პირობები და წესები – კომისიის მიერ დამტკიცებლი ,,ელექტროენერგიის საცალო ბაზრის წესები“, „ელექტროენერგიის გამანაწილებელი ქსელის წესები“, „ბუნებრივი გაზის მიწოდებისა და მოხმარების წესები“ ან/და „სასმელი წყლის მიწოდებისა და მოხმარების წესები“;

შ) მომხმარებელი – საბოლოო მომხმარებელი ან სასმელი წყლის მომხმარებელი;

ჩ) მომხმარებლის კატეგორია – საყოფაცხოვრებო მომხმარებელი და არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელი;

ც) რთული სამუშაო – ისეთი სამუშაო, რომელიც არ განეკუთვნება მარტივი სამუშაოს კატეგორიას, მათ შორის, ისეთი სამუშაო, რომლის შედეგადაც ხდება გამანაწილებელი ქსელის (სისტემის) ძირითადი საშუალებების შეცვლა/დამონტაჟება ან მშენებლობა/რეკონსტრუქცია;

ძ) სამუშაო დღე – კალენდარული დღე, გარდა შაბათ-კვირისა და საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი უქმე დღეებისა;

წ) საბაზისო წელი – კომისიის მიერ ტარიფის გაანგარიშების წლის წინა კალენდარული წელი;

ჭ) სამიზნე მაჩვენებელი – მაჩვენებელი, რომელიც განსაზღვრავს მომსახურების ხარისხის საერთო სტანდარტის მინიმალურ დონეს და დგინდება კომისიის მიერ;

ხ) სასმელი წყლით მომარაგების წყვეტა – შემთხვევა, რომლის დროსაც დაწნევა მომხმარებლის მიერთების წერტილში ნაკლებია 0.1 მგპა-ზე;

ჯ) საშუალო ძაბვა – 10-6-3.3 კვ ძაბვა;

ჰ) საწარმო – ელექტროენერგიის გამანაწილებელი სისტემის ოპერატორი, ელექტროენერგიის მიმწოდებელი, წყალმომარაგების ლიცენზიატი, ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი სისტემის ოპერატორი და ბუნებრივი გაზის მიმწოდებელი;

ჰ^{1}) ტერიტორიული უბნები – საწარმოს საქმიანობის არეალში წყვეტების რეგისტრაციისას გამოყენებული დასახლებები: მომსახურების ცენტრები, ქალაქი ან სხვა დასახლება;

ჰ^{2}) ფორსმაჟორი (დაუძლეველი ძალა) – ისეთი გარემოებები (მიწისძვრა, წყალდიდობა, ეპიდემია, სახელმწიფო გადატრიალება და სხვა), რომლებიც არ არის დამოკიდებული საწარმოზე ან არ ექვემდებარება მის კონტროლს, გააჩნია წინასწარ გაუთვალისწინებელი ხასიათი და რომელთა გამოც საწარმო ვერ ასრულებს ამ წესებით გათვალისწინებული მომსახურების პირობებს. აღნიშნული გარემოება უნდა დასტურდებოდეს კომპეტენტური ორგანოს მიერ, მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით ან საწარმოს ხელმძღვანელის (მის მიერ უფლებამოსილი პირის) მიერ ხელმოწერილი დოკუმენტით;

ჰ^{3}) ქსელი (სისტემა) – ელექტროენერგიის ან/და ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელი, ასევე წყალმომარაგების სისტემა;

ჰ^{4}) შიდა მიზეზი – გარემოება, რომლითაც გამოწვეულია ამ წესებით დადგენილი საერთო ან გარანტირებული სტანდარტის შეუსრულებლობა ან მომარაგების გეგმური/არაგეგმური წყვეტა, რომელზეც პასუხისმგებლობა ეკისრება საწარმოს (რომელიც არ არის განპირობებული გარე მიზეზით);

ჰ^{5}) წყვეტის დასასრული – ამომრთველის ან/და გამთიშველის კონტაქტების, ჩამკეტ-მარეგულირებელი არმატურის ან სხვა ანალოგიური მოწყობილობის ჩართვის დრო, რის შედეგადაც ხდება მომარაგების აღდგენა, ხოლო ბუნებრივი გაზის სექტორში – მომხმარებლის ობიექტთან არსებულ იმ უახლოეს რეგულატორამდე ან ჩამკეტ-მარეგულირებელ არმატურამდე მიწოდების დრო, რომლის ჩართვის (ლიცენზიატის ტექნიკური სამსახურის ზემოქმედებით) შედეგად, მომხმარებელს ეძლევა ბუნებრივი გაზის მოხმარების საშუალება;

ჰ^{6}) წყვეტის დასაწყისი – ამომრთველის/გამთიშველის კონტაქტების, ჩამკეტ-მარეგულირებელი არმატურის ან სხვა ანალოგიური მოწყობილობის გამორთვის დრო (თარიღი, საათი და წუთი) ან მომხმარებლის, მესამე პირის, საწარმოს პერსონალის ან ტექნიკური/პროგრამული საშუალებიდან მომარაგების წყვეტის შესახებ პირველი შეტყობინების მიღების/დაფიქსირების დრო (თარიღი, საათი და წუთი);

ჰ^{7}) 24-საათიანი სატელეფონო ცხელი ხაზი (ქოლცენტრი) – მომხმარებელთა სატელეფონო მომსახურების უზრუნველსაყოფად, პერსონალითა და სათანადო მოწყობილობებით (პროგრამული უზრუნველყოფით) აღჭურვილი საკომუნიკაციო პუნქტი.

2. წესებში გამოყენებულ სხვა ტერმინებს აქვთ იგივე მნიშვნელობა, რაც ,,ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ“ საქართველოს კანონში.

მუხლი 3. ძირითადი პრინციპები

1. საწარმო ვალდებულია ამ წესების შესაბამისად გაუწიოს მომსახურება მომხმარებელს.

2. საწარმო ვალდებულია მის მომსახურების ცენტრებში შექმნას შესაბამისი მატერიალურ-ტექნიკური ბაზა, რათა ჯეროვნად მოხდეს ამ წესებით გათვალისწინებული მომსახურების პირობების შესრულება, შესაბამისი ინფორმაციის სათანადოდ აღრიცხვა და კომისიისათვის წარდგენა.

3. მომხმარებელს უფლება აქვს, განცხადებით მიმართოს საწარმოს იურიდიულ მისამართზე და მომსახურების ცენტრებში (სამუშაო საათებში), ასევე ოფიციალური ვებგვერდის მეშვეობით (24 საათის განმავლობაში). ოფიციალური ვებგვერდის მეშვეობით მიმართვის შემთხვევაში კომპანიის მიერ განცხადების რეგისტრაცია უნდა მოხდეს სამუშაო საათებში. მომხმარებელი, ასევე უფლებამოსილია საწარმოს მიმართოს სსიპ „იუსტიციის სახლში“ განცხადების ჩაბარებით (კომისია გადაწყვეტილებით განსაზღვრავს აღნიშნული განცხადებების კატეგორიებს). ასეთ შემთხვევაში, საწარმოს მიერ განცხადება მიღებულად ჩაითვლება სსიპ – „იუსტიციის სახლის“ მიერ ამ განცხადების საწარმოსთვის გადაგზავნის მომენტიდან. ამასთან, მიმართვა (განცხადება) დაუყოვნებლივ უნდა გატარდეს ელექტრონულ ჟურნალში შესაბამის კატეგორიაში, ამ წესების მოთხოვნების შესაბამისად.

4. საწარმო ვალდებულია ხელი შეუწყოს კომისიას ელექტრონული ჟურნალებისა და საჭირო პროგრამული უზრუნველყოფის დანერგვასა და ჯეროვან მუშაობაში.

5. მომხმარებელი, რომელიც მოითხოვს საწარმოსგან რაიმე სახის მომსახურების გაწევას, ვალდებულია ხელი არ შეუშალოს საწარმოს წარმომადგენლებს თავიანთი უფლებამოსილების განხორციელებაში, ხოლო საჭიროების შემთხვევაში, აღმოუჩინოს მათ სათანადო დახმარება.

6. საწარმოს მიერ მომსახურების ხარისხის საერთო სტანდარტების გაუმჯობესების ან გაუარესების მიხედვით, საწარმოს მიმართ გამოიყენება ამ წესების №1 დანართით გათვალისწინებული ფინანსური მექანიზმები, რომლებიც დადგენილი წესით აისახება ამ საწარმოსთვის შესაბამის საქმიანობაზე კომისიის მიერ დადგენილ ტარიფში.

7. საწარმოს მიერ მომსახურების კომერციული ხარისხის გარანტირებული სტანდარტებით გათვალისწინებული მომსახურების ამ წესებით დადგენილი მოთხოვნების დარღვევით გაწევის შემთხვევაში, იგი ვალდებულია გადაუხადოს შესაბამის მომხმარებელს კომპენსაცია ამ წესების №2 დანართის შესაბამისად.

8. ამ წესების მიზნებისათვის, საწარმო პასუხისმგებელია ისეთი ხასიათის მომარაგების წყვეტაზე, რომელიც არ არის განპირობებული გარე მიზეზით.

მუხლი 4. მომსახურების ხარისხის სტანდარტები

1. მომსახურების ხარისხის სტანდარტები იყოფა მომარაგების საიმედოობისა და მომსახურების კომერციული ხარისხის სტანდარტებად. მომსახურების ხარისხის

სტანდარტი, მის შესრულებაზე დაწესებული ფინანსური ზემოქმედების ხასიათიდან გამომდინარე, შეიძლება იყოს საერთო ან გარანტირებული.

2. მომსახურების ხარისხის საერთო სტანდარტის შესრულება არ არის დამოკიდებული ერთი კონკრეტული მომხმარებლის მიმართ გაწეულ მომსახურებაზე. მომსახურების ხარისხის საერთო სტანდარტის სამიზნე მაჩვენებლები დადგენილია კალენდარული წლის განმავლობაში საწარმოს მიერ მომხმარებელთა განუსაზღვრელი რაოდენობისთვის, შემდეგ მომსახურებებზე:

ა) წყვეტის თარიღისა და ხანგრძლივობის თაობაზე მომხმარებელთა ინფორმირება;

ბ) შიდა არაგეგმური წყვეტის გამო გამორთული მომხმარებლებისათვის მომარაგების აღდგენა;

გ) ქოლცენტრის ოპერატორის პასუხის გაცემის დრო სატელეფონო ზარზე;

დ) ელექტრომომარაგების წყვეტის საშუალო ხანგრძლივობის შემცირება;

ე) ბუნებრივი გაზით/სასმელი წყლით მომარაგების წყვეტის საშუალო სიხშირის შემცირება.

3. მომსახურების კომერციული ხარისხის გარანტირებული სტანდარტის შესრულება გულისხმობს ამ წესების მოთხოვნათა სრული დაცვით, საწარმოს მიერ ინდივიდუალური მომხმარებლისათვის შემდეგი სახის მომსახურების გაწევას:

ა) დავალიანების გადაუხდელობისთვის ან/და მომხმარებლის მოთხოვნით გათიშული მომხმარებლებისთვის მომარაგების აღდგენა;

ბ) მომხმარებლის წერილობით/ელექტრონულ მიმართვაზე დასაბუთებული პასუხის გაცემა/ტექსტური შეტყობინების გაგზავნა ან/და რეაგირება;

გ) მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე აღრიცხვის ხელსაწყოების ადგილზე შემოწმება;

დ) აბონენტად დარეგისტრირება (გარდა ელექტროენერგეტიკისა) და მოთხოვნილი პირობებით მომარაგების უზრუნველყოფა;

ე) ახალი მომხმარებლის (ობიექტის)/ელექტროენერგიაზე მომუშავე ავტონომიური გადაადგილების საშუალებების დამტენი პუნქტის მიერთება/სიმძლავრის გაზრდა;

ვ) მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე მომარაგების ტექნიკური ხარისხის ადგილზე შემოწმება;

ზ) ახალი მომხმარებლის (ობიექტის) მიერთების ტექნიკური პირობის გაცემა;

თ) აღრიცხვის კვანძის მოწესრიგება, მოწყობა და ქსელზე შეჭრა;

ი) მიკროსიმძლავრის ელექტროსადგურის მიერთება.

მუხლი 5. მომხმარებლის მიმართვაზე რეაგირება

1. საწარმომ მომხმარებლის განცხადებას დასაბუთებული პასუხი უნდა გასცეს განცხადების მიღებიდან არაუგვიანეს 10 სამუშაო დღისა. ამასთან, მოთხოვნის დაუკმაყოფილებლობის (უარის) შემთხვევაში, განმცხადებელს უნდა გაეგზავნოს დასაბუთებული პასუხი, ხოლო მოთხოვნის დაკმაყოფილების შემთხვევაში,

მომხმარებლის განცხადებაზე არ არის აუცილებელი დასაბუთებული პასუხის გაცემა, თუ:

ა) ამ მოთხოვნაზე მოხდა სათანადო რეაგირება, რასაც მომხმარებელი ადასტურებს შესაბამის აქტზე ან/და ხელშეკრულებაზე ხელმოწერით;

ბ) განცხადების (მოთხოვნის) დაკმაყოფილების შესახებ ინფორმაცია მომხმარებელს მიეწოდა ტექსტური შეტყობინებით (ამ მუხლის მე-3 პუნქტის პირობის შესრულების შემთხვევაში).

2. მატერიალური ან ელექტრონული ფორმით შეტანილ განაცხადზე განმცხადებელს პასუხი უნდა გაეგზავნოს იმავე ფორმით, რა ფორმითაც მოხდა აღნიშნული განაცხადის მიღება (თუ განმცხადებლის მიერ პასუხის სხვა ფორმა არ არის მოთხოვნილი).

3. განცხადებაში მოცემული მოთხოვნის დაკმაყოფილების შესახებ ტექსტური შეტყობინება უნდა შეიცავდეს მოთხოვნის დაკმაყოფილების შესახებ მოკლე ინფორმაციას, განაცხადის რეგისტრაციის ნომერსა და თარიღს, ასევე:

ა) აბონენტის მონაცემებში მომხმარებლის რეგისტრაციის (ან შეცვლის) შემთხვევაში – აბონენტის ნომერს, რეგისტრირებული მომხმარებლის სახელსა და გვარს (ან დასახელებას);

ბ) აქტის შედგენის შემთხვევაში – აქტის ნომერსა და შედგენის თარიღს;

გ) მრიცხველის დაყენების შემთხვევაში – მრიცხველის ჩვენებასა და თარიღს;

დ) ხელშეკრულების/შეთანხმების გაფორმების საჭიროების შემთხვევაში – მომსახურებაზე შეთავაზებულ ღირებულებას, შესრულების ვადასა და ვებგვერდზე განთავსებული სტანდარტული პირობების ელექტრონულ მისამართს.

4. საწარმო ვალდებულია შეიმუ-შაოს და მომხმარებლისათვის ხელმისაწვდომი გახადოს სხვადასხვა მოთხოვნის შესახებ განცხადების ტიპური ფორმები (მომხმარებელთაგან მრავალგზის შესული განცხადებების მიხედვით).

5. საწარმო ვალდებულია მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, მოთხოვნილი ფორმით (ელექტრონულად ან მატერიალურად), მიაწოდოს მას ინფორმაცია კომისიის მიერ დამტკიცებული მომსახურების პირობებისა და წესების შესაბამისად დარიცხული საფასურის ან კომპენსაციის შესახებ, მათ შორის გაანგარიშებისას გამოყენებული მეთოდის, დარიცხული მოცულობისა და ამ მეთოდის სამართლებრივი საფუძვლის მითითებით.

თავი II
მომარაგების საიმედოობის მაჩვენებლები

მუხლი 6. მომარაგების საიმედოობის სტანდარტის კრიტერიუმები

1. საწარმოს მიერ მომარაგების საიმედოობის სტანდარტის შესრულება ფასდება:

ა) ელექტროენერგეტიკის სექტორში – მომარაგების წყვეტის საშუალო ხანგრძლივობის მაჩვენებლით (SAIDI); მომარაგების წყვეტის საშუალო სიხშირის (SAIFI);

ბ) ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორებში – მომარაგების წყვეტის საშუალო სიხშირის მაჩვენებლით.

2. საიმედოობის სტანდარტის მიზნებისათვის წყვეტის ხანგრძლივობა გამოითვლება წყვეტის დასაწყისიდან მის დასასრულამდე.

3. მომარაგების საიმედოობის ახალი საერთო სტანდარტის დადგენისას, მისი სამიზნე მაჩვენებლების შესაბამის ტარიფში ასახვა დასაშვებია ცვლილების მიღებიდან სულ მცირე ორი კალენდარული წლის გასვლის შემდეგ.

მუხლი 7. წყვეტების საშუალო ხანგრძლივობის მაჩვენებელი

1. წყვეტის საშუალო ხანგრძლივობის მაჩვენებელი განსაზღვრავს საანგარიშო პერიოდში ელექტროენერგიის ხანგრძლივი წყვეტების, ბუნებრივი გაზის და სასმელი წყლის წყვეტების საშუალო ხანგრძლივობას საწარმოს ერთ მომხმარებელზე კონკრეტულ რეგიონში.

2. წყვეტის საშუალო ხანგრძლივობის მაჩვენებელი საწარმომ უნდა აღრიცხოს არაგეგმური და გეგმური წყვეტებისათვის.

3. წყვეტების საშუალო ხანგრძლივობა საწარმოს ერთ მომხმარებელზე კონკრეტულ რეგიონში განისაზღვრება შემდეგი ფორმულით:

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^{K} r_i \cdot n_i}{N} \text{ წუთი/მომხმარებელი,}$$

სადაც:

ა) r_i - i-ური წყვეტის ხანგრძლივობა წუთებში;

ბ) n_i - i-ური წყვეტის გამო გათიშულ მომხმარებელთა საერთო რაოდენობა;

გ) N - კონკრეტულ რეგიონში მომხმარებელთა საერთო რაოდენობა წიწა საანგარიშო წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით;

დ) K - წყვეტების (ელექტროენერგეტიკის სექტორში - ხანგრძლივი წყვეტების) საერთო რაოდენობა საანგარიშო პერიოდში;

ე) i - წყვეტების რიგი.

4. კონკრეტული წყვეტის დროს მომარაგების ეტაპობრივი აღდგენის შემთხვევაში, SAIDI-ის გაანგარიშებაში გათვალისწინებული უნდა იქნეს თითოეული ეტაპი ცალ-ცალკე. შესაბამისად, მომარაგების აღდგენის ყოველ ეტაპზე უნდა მიეთითოს წყვეტის ხანგრძლივობა და ჩართულ მომხმარებელთა რაოდენობა. წყვეტის ხანგრძლივობა მომარაგების აღდგენის ყოველ ეტაპზე გამოითვლება როგორც სხვაობა წყვეტის დასაწყისსა და მომარაგების აღდგენის დროს შორის.

მუხლი 8. წყვეტების საშუალო სიხშირის მაჩვენებელი

1. წყვეტის საშუალო სიხშირის მაჩვენებელი განსაზღვრავს საანგარიშო პერიოდში ელექტროენერგიის ხანგრძლივი წყვეტების, ბუნებრივი გაზის და სასმელი

წყლის წყვეტების საშუალო სიხშირეს საწარმოს ერთ მომხმარებელზე კონკრეტულ რეგიონში.

2. წყვეტის საშუალო სიხშირის მაჩვენებელი საწარმომ უნდა აღრიცხოს არაგეგმური და გეგმური წყვეტებისათვის.

3. წყვეტების საშუალო სიხშირე საწარმოს ერთ მომხმარებელზე კონკრეტულ რეგიონში განისაზღვრება შემდეგი ფორმულით:

$$SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^{K} n_i}{N} \text{ წყვეტა/მომხმარებელი,}$$

სადაც:

ა) n_i - i-ური ხანგრძლივი წყვეტის გამო გათიშულ მომხმარებელთა საერთო რაოდენობა;

ბ) N - კონკრეტულ რეგიონში მომხმარებელთა საერთო რაოდენობა წინა სანგარიშო წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით;

გ) K - წყვეტების (ელექტროენერგეტიკის სექტორში - ხანგრძლივი წყვეტების) საერთო რაოდენობა სანგარიშო პერიოდში;

დ) i - წყვეტების რიგი.

4. კონკრეტული წყვეტის დროს, მომარაგების ეტაპობრივი აღდგენისას, თუ რომელიმე ეტაპზე გამორთული მომხმარებლების მომარაგების აღდგენისათვის საჭიროა წინა ეტაპზე ჩართული მომხმარებლების განმეორებით გამორთვა და ამ გამორთვის ხანგრძლივობა აღემატება 5 წუთს, ასეთ შემთხვევაში აღნიშნული წყვეტა ჩაითვლება ცალკე ხანგრძლივ წყვეტად.

მუხლი 9. ელექტროენერგიის ხანმოკლე წყვეტების საშუალო სიხშირის მაჩვენებელი

1. ხანმოკლე წყვეტის საშუალო სიხშირის მაჩვენებელი განსაზღვრავს საანგარიშო პერიოდში ელექტროენერგიის ხანმოკლე წყვეტების საშუალო სიხშირეს საწარმოს ერთ მომხმარებელზე (აბონენტის მიხედვით) კონკრეტულ რეგიონში.

2. ხანმოკლე წყვეტის საშუალო სიხშირის მაჩვენებელი საწარმომ უნდა აღრიცხოს არაგეგმური წყვეტებისათვის.

3. ელექტროენერგიის ხანმოკლე წყვეტების საშუალო სიხშირე საწარმოს ერთ მომხმარებელზე კონკრეტულ რეგიონში განისაზღვრება შემდეგი ფორმულით:

$$MAIFI = \frac{\sum_{i=1}^{K} n_i}{N} \text{ წყვეტა/მომხმარებელი,}$$

სადაც:

ა) n_i - i-ური ხანმოკლე წყვეტის გამო გათიშულ მომხმარებელთა საერთო რაოდენობა;

ბ) N - კონკრეტულ რეგიონში მომხმარებელთა საერთო რაოდენობა წინა სანგარიშო წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით;

გ) K - ხანმოკლე წყვეტების საერთო რაოდენობა სანგარიშო პერიოდში;

დ) i - წყვეტების რიგი.

მუხლი 10. მიუწოდებელი ელექტროენერგიის განსაზღვრა

1. ხანგრძლივი წყვეტის შედეგად მომხმარებლებისათვის მიუწოდებელი ელექტროენერგიის რაოდენობა კონკრეტულ რეგიონში განისაზღვრება შემდეგი ფორმულით:

$$ENS = \sum_{i=1}^{K} (P_i * r_i) \text{ (კვტ.სთ)}$$

სადაც,

ა) P_i – მომარაგების წყვეტამდე გაზომილი ელექტროენერგიის სიმძლავრე (კვტ);

ბ) r_i – i-იური წყვეტის ხანგრძლივობა (სთ), ელექტროენერგიის მომარაგების შეწყვეტის მომენტიდან მის აღდგენამდე;

გ) K - ელექტროენერგიის წყვეტების საერთო რაოდენობა;

დ) i - წყვეტების რიგი.

2. იმ შემთხვევაში, თუ კონკრეტული წყვეტის დროს ვერ დგინდება შეწყვეტილი სიმძლავრე, აღნიშნული სიმძლავრე გამოითვლება შემდეგნაირად: შესაბამის ელექტროგადამცემ ხაზზე/სატრანსფორმატორო ქვესადგურზე მიერთებული აბონენტების მიერ მოხმარებული ელექტროენერგიის ჯამური ოდენობა გაყოფილი წელიწადში საათების რაოდენობაზე.

მუხლი 11. სასმელი წყლით მომარაგების ხელმისაწვდომობის მაჩვენებელი

1. მომარაგების ხელმისაწვდომობის მაჩვენებელი განსაზღვრავს საანგარიშო პერიოდში სასმელი წყლით მომარაგებაზე ხელმისაწვდომობას საწარმოს ერთ მომხმარებელზე კონკრეტულ რეგიონში.

2. მომარაგების ხელმისაწვდომობის მაჩვენებელი გამოითვლება საწარმოს იმ რეგიონებისათვის, სადაც 24-საათიანი წყალმომარაგებაა.

3. სასმელი წყლით მომარაგების ხელმისაწვდომობის მაჩვენებელი (ASAI) განისაზღვრება შემდეგი ფორმულით:

$$ASAI = \frac{T - SAIDI}{T}$$

სადაც:

T - წუთების რაოდენობა საანგარიშო პერიოდში.

მუხლი 12. წყვეტის აღდგენის საშუალო დრო

1. წყვეტის აღდგენის საშუალო დროის მაჩვენებელი განსაზღვრავს საანგარიშო პერიოდში საწარმოს მიერ გეგმური/არაგეგმური წყვეტის აღსადგენად გამოყენებულ საშუალო დროს, ერთ წყვეტაზე.

2. წყვეტის აღდგენის საშუალო დროის მაჩვენებელი გამოითვლება შემდეგი ფორმულით:

$$AIDI = \frac{\sum_{i=1}^{n} r_i}{n}$$

AIDI - წყვეტის აღდგენის საშუალო დრო

r_i - i-ური გეგმური/არაგეგმური წყვეტის ხანგრძლივობა

n – წყვეტების საერთო რაოდენობა საანგარიშო პერიოდში.“.

მუხლი 13. ტერიტორიული უბნები

1. საწარმოს მომსახურების არეალში არსებული რეგიონები, წყვეტების აღრიცხვისა და მომარაგების საიმედოობის მაჩვენებლების მონიტორინგის მიზნებისათვის იყოფა შემდეგ ტერიტორიულ უბნებად:

ა) ქალაქი – საქართველოს ადმინისტრაციულ-ტერიტორიული დაყოფის პრინციპის გათვალისწინებით;

ბ) სხვა დასახლება – ქალაქის გარდა ყველა დასახლება.

2. ქსელის თავისებურებებიდან გამომდინარე, ტერიტორიული უბნების ამ მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული პრინციპით დაყოფა, შესაძლებელია განხორციელდეს მომსახურების ცენტრების დასახელებების და მათი მომსახურების ზონების გათვალისწინებით.

მუხლი 14. წყვეტები და მათი მიზეზები

1. ამ წესების მიზნებისათვის განიხილება შემდეგი სახის წყვეტები:

ა) ელექტროენერგეტიკის სექტორში:

ა.ა) ხანგრძლივი გეგმური და არაგეგმური წყვეტები;

ა.ბ) ხანმოკლე არაგეგმური წყვეტები;

ბ) ბუნებრივი გაზის და წყალმომარაგების სექტორში – გეგმური და არაგეგმური წყვეტები.

2. საწარმომ წყვეტების ელექტრონულ ჟურნალში გეგმური და არაგეგმური წყვეტის მიზეზი უნდა მიუთითოს შემდეგი კლასიფიკაციის მიხედვით:

ა) შიდა;

ბ) გარე (გარდა ფორსმაჟორისა);

გ) ფორსმაჟორი.

მუხლი 15. გეგმური წყვეტის ხანგრძლივობა

1. ელექტროენერგეტიკის სექტორში გეგმური წყვეტის ხანგრძლივობა არ უნდა აღემატებოდეს:

ა) მარტივი სამუშაოებისათვის – 6 საათს;

ბ) რთული სამუშაოებისათვის – 12 საათს.

2. ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორებში გეგმური წყვეტის ხანგრძლივობა არ უნდა აღემატებოდეს:

ა) მარტივი სამუშაოებისათვის 6 საათს.

ბ) რთული სამუშაოებისათვის:

ბ.ა) 12 საათს, არაუმეტეს 200 მომხმარებლის გამორთვის შემთხვევაში;

ბ.ბ) 24 საათს, 200-დან 500-მდე მომხმარებლის გამორთვის შემთხვევაში;

ბ.გ) 48 საათს, 500-ზე მეტი მომხმარებლის გამორთვის შემთხვევაში.

3. თუ გეგმური წყვეტის ფაქტობრივი ხანგრძლივობა აღემატება ამ მუხლის პირველი ან მე-2 პუნქტით შესაბამისი წყვეტისთვის გათვალისწინებულ დროს, ასეთ შემთხვევაში გადამეტებული დრო ჩაითვლება არაგეგმური წყვეტის დროდ.

მუხლი 16. წყვეტის დასაწყისის და დასრულების რეგისტრაცია

1. საწარმომ უნდა აღრიცხოს გეგმური წყვეტის დასაწყისი, რომელიც შეესაბამება ამომრთველის ან/და გამთიშველის კონტაქტების, ჩამკეტ-მარეგულირებელი არმატურის, ან სხვა ანალოგიური მოწყობილობის გამორთვის დროს.

2. საწარმომ უნდა აღრიცხოს არაგეგმური წყვეტის დასაწყისი, რომელიც შეესაბამება საწარმოს პერსონალის ან მომხმარებლის მიერ წყვეტის შესახებ პირველი შეტყობინების თარიღს, საათს და წუთს.

3. საწარმომ უნდა აღრიცხოს წყვეტის დასრულების დრო, რომელიც შეესაბამება ამომრთველის ან/და გამთიშველის კონტაქტების, ჩამკეტ-მარეგულირებელი არმატურის, ან სხვა ანალოგიური მოწყობილობის ჩართვის დროს (ბუნებრივი გაზის სექტორში – მომხმარებლის ობიექტთან არსებულ უახლოეს რეგულატორამდე ბუნებრივი გაზის მიწოდების დროს).

მუხლი 17. წყვეტების ჟურნალში შემავალი ინფორმაციის შემოწმება

1. საწარმომ რეალურ დროში უნდა აწარმოოს წყვეტების შესახებ ელექტრონული ჟურნალი, სადაც თითოეულ წყვეტას უნდა მიენიჭოს რეგისტრაციის ნომერი.

2. ინფორმაცია თითოეულ წყვეტაზე ასევე უნდა აღირიცხებოდეს (დასტურდებოდეს) ერთ-ერთი შემდეგი საშუალებით:

ა) ოპერატიული ჟურნალით;

ბ) დისტანციური მართვის სისტემებისა და წყვეტების სარეგისტრაციო სხვა მოწყობილობების ბეჭდური ან ელექტრონული ფაილით;

გ) მომხმარებელთა სატელეფონო და სხვა სახის შეტყობინებათა ჟურნალით;

დ) შესრულებულ სამუშაოსთან დაკავშირებით ოპერატიული პერსონალის ანგარიშით;

ე) გეგმურ წყვეტასთან დაკავშირებით მომხმარებელთა წინასწარი ინფორმირების თაობაზე დოკუმენტით.

3. საწარმომ, ელექტრონულ ჟურნალში შეტანილი ინფორმაციის შესამოწმებლად, ყველა მონაცემი უნდა შეინახოს წყვეტის რეგისტრაციის

თარიღიდან არანაკლებ 3 წლის განმავლობაში, მატერიალური ან ელექტრონული ფორმით.

თავი III
სტანდარტის მომსახურების სახეები

მუხლი 18. მომსახურების კომერციული და საიმედოობის ხარისხის კრიტერიუმები

1. მომსახურების კომერციული ხარისხის სტანდარტის კრიტერიუმებია:

ა) მომხმარებელთა ინფორმირება მომარაგების წყვეტის თარიღისა და ხანგრძლივობის თაობაზე (საერთო სტანდარტი):

ა.ა) გეგმური წყვეტის შემთხვევაში – საწარმო ვალდებულია შესაბამის არეალში არსებულ მომხმარებლებს, რომელთაც საკონტაქტო მონაცემები მიწოდებული აქვთ საწარმოსათვის, მათ მიერ შერჩეული ფორმით (ელექტრონული ფოსტით ან მოკლე ტექსტური შეტყობინებით) აცნობოს შესაბამის არეალში დაგეგმილი სარემონტო სამუშაოების შესახებ. მომხმარებლის ინფორმირება უნდა მოხდეს სამუშაოების დაწყებამდე არაუმეტეს 5 და არანაკლებ 1 კალენდარული დღით (24 საათით) ადრე. საწარმო 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). იმ შემთხვევაში, თუ დაგეგმილი სამუშაოების შედეგად მომარაგება უწყდება თვითმმართველ ქალაქში არანაკლებ 3000 მომხმარებელს, ხოლო სხვა მუნიციპალიტეტში არანაკლებ 500 მომხმარებელს, ზემოაღნიშნულ ვადაში საწარმომ ასევე უნდა გაავრცელოს ინფორმაცია მედიასაშუალებით. თუ გარე მიზეზის გამო შეუძლებელია ამ ქვეპუნქტში მითითებული ინფორმაციის გავრცელების ვადის დაცვა, საწარმო ვალდებულია მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება მოსალოდნელი წყვეტის შესახებ ინფორმაციის მიღებისთანავე;

ა.ბ) არაგეგმური წყვეტის შემთხვევაში – საწარმო ვალდებულია შესაბამის არეალში არსებულ მომხმარებლებს, რომელთაც საკონტაქტო მონაცემები მიწოდებული აქვთ საწარმოსათვის, მათ მიერ შერჩეული ფორმით (ელექტრონული ფოსტით ან მოკლე ტექსტური შეტყობინებით) დაუყოვნებლივ, მაგრამ წყვეტის დასაწყისიდან არაუგვიანეს 3 საათისა, აცნობოს გათიშვის ზუსტი მიზეზი და მომარაგების აღდგენის სავარაუდო დრო. მომხმარებელი მიიჩნევა ინფორმირებულად, თუ წყვეტა აღმოიფხვრა შეტყობინებაში მითითებულ დროში, არაუმეტეს 2-საათიანი ცდომილებით. იმ შემთხვევაში, თუ მომარაგება შეუწყდა თვითმმართველ ქალაქში არანაკლებ 3000 მომხმარებელს, ხოლო სხვა მუნიციპალიტეტში არანაკლებ 500 მომხმარებელს, საწარმომ ასევე უნდა გაავრცელოს შესაბამისი ინფორმაცია მის ოფიციალურ ვებგვერდზე;

ბ) შიდა არაგეგმური წყვეტის გამო გამორთული მომხმარებლის მომარაგების აღდგენა (საერთო სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია აღმოფხვრას შიდა არაგეგმური წყვეტა არაუმეტეს 12 საათის ვადაში;

გ) ქოლცენტრის ოპერატორის პასუხის გაცემის დრო სატელეფონო ზარზე (საერთო სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია ქოლცენტრში შემომავალ ზარებს უპასუხოს მათი დაფიქსირებიდან 80 წამის განმავლობაში. ოპერატორის პასუხის გაცემის დრო სატელეფონო ზარზე (საერთო სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია, ქოლცენტრში შემომავალ ზარებს უპასუხოს მათი დაფიქსირებიდან 80 წამის განმავლობაში;

დ) დავალიანების გადაუხდელობისთვის ან/და მომხმარებლის მოთხოვნით გათიშული მომხმარებლებისთვის მომარაგების აღდგენა (გარანტირებული სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია უზრუნველყოს გადაუხდელობისთვის გათიშული მომხმარებლისთვის მომარაგების აღდგენა კომისიის მიერ დამტკიცებული მომსახურების პირობებისა და წესების შესაბამისად, დადგენილ ვადაში;

ე) მომხმარებელთა მიმართვებზე დასაბუთებული პასუხის ან ტექსტური შეტყობინების გაგზავნა ან/და რეაგირება (გარანტირებული სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია მომხმარებლის წერილობით/ელექტრონულ მიმართვაზე გასცეს დასაბუთებული პასუხი, გააგზავნოს ტექსტური შეტყობინება ან/და მოახდინოს შესაბამისი რეაგირება კომისიის მიერ დამტკიცებული მომსახურების პირობების და წესების, ასევე ამ წესების შესაბამისად, დადგენილ ვადაში (ამასთან, ეს სტანდარტი არ ვრცელდება იმ შემთხვევაზე, როდესაც მიმწოდებელი და მომხმარებელი არ იმყოფებიან სახელშეკრულებო ურთიერთობაში, აღნიშნული ურთიერთობა რეგულირდება განსხვავებული პირობებითა და პროცედურებით);

ვ) მომხმარებელთა მიმართვის საფუძველზე აღრიცხვის ხელსაწყოების ადგილზე შემოწმება (გარანტირებული სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია უზრუნველყოს აღრიცხვის ხელსაწყოს ადგილზე შემოწმება (მათ შორის, მრიცხველის შეცვლის, დალუქვის ან მრიცხველის დაზიანების ან/და გაუმართაობის შესახებ მომხმარებლის განაცხადის მიღების შემთხვევაში) კომისიის მიერ დამტკიცებული მომსახურების პირობებისა და წესების შესაბამისად, დადგენილ ვადაში;

ზ) აბონენტად დარეგისტრირება (გარანტირებული სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია, დაარეგისტრიროს პირი აბონენტად და უზრუნველყოს მისი მომარაგება კომისიის მიერ დამტკიცებული მომსახურების პირობებისა და წესების შესაბამისად, დადგენილ ვადაში. ეს სტანდარტი ვრცელდება მხოლოდ იმ საცხოვრებელი ბინის, საწარმოს ან სხვა ობიექტის მომარაგებაზე, რომელიც მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად მარაგდება;

თ) ახალი მომხმარებლის (ობიექტის)/ელექტროენერგიაზე მომუშავე ავტონომიური გადაადგილების საშუალებების დამტენი პუნქტის მიერთება/სიმძლავრის გაზრდა (გარანტირებული სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია უზრუნველყოს ახალი მომხმარებლის (ობიექტის)/ელექტროენერგიაზე

მომუშავე ავტონომიური გადაადგილების საშუალებების დამტენი პუნქტის სისტემაზე მიერთება/სიმძლავრის გაზრდა და მომარაგების დაწყება კომისიის მიერ დამტკიცებული მომსახურების პირობებისა და წესების შესაბამისად, დადგენილ ვადაში;

ი) მომხმარებელთა მიმართვის საფუძველზე მომარაგების ტექნიკური ხარისხის ადგილზე შემოწმება (გარანტირებული სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია, უზრუნველყოს მომარაგების ტექნიკური ხარისხის ადგილზე შემოწმება კომისიის მიერ დამტკიცებული მომსახურების პირობებისა და წესების შესაბამისად, დადგენილ ვადაში.

კ) ახალი მომხმარებლის (ობიექტის) მიერთების ტექნიკური პირობის გაცემა (გარანტირებული სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია სისტემაზე ახალი მომხმარებლის (ობიექტის) მიერთების ტექნიკური პირობა უფასოდ გასცეს კომისიის მიერ დამტკიცებული მომსახურების პირობებისა და წესების შესაბამისად, დადგენილ ვადაში (სტანდარტი მოქმედებს ისეთი მიერთების მოთხოვნაზე, რომელზეც არ ვრცელდება ახალი მომხმარებლის (ობიექტის) მიერთების საფასური);

ლ) აღრიცხვის კვანძის მოწესრიგება, მოწყობა და ქსელზე შეჭრა (გარანტირებული სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია მოაწესრიგოს/მოაწყოს აღრიცხვის კვანძი და დაიწყოს მომარაგება კომისიის მიერ დამტკიცებული მომსახურების პირობებისა და წესების შესაბამისად, დადგენილ ვადაში. ეს სტანდარტი არ მოქმედებს ახალი მომხმარებლის (ობიექტის) მიერთების მომსახურებაზე, რომელზეც დადგენილია სრული ტექნოლოგიური ციკლით მომსახურებაზე საფასური, ასევე, წყალმომარაგების სექტორში, გაუმრიცხველიანებელი მომხმარებლის ინდივიდუალური მრიცხველის მოწყობაზე;

მ) მიკროსიმძლავრის ელექტროსადგურის მიერთება (გარანტირებული სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია ელექტროენერგიის გამანაწილებელ ქსელთან მიაერთოს მიკროსიმძლავრის ელექტროსადგური ან/და მიკროსიმძლავრის მომხმარებელი და დაიწყოს მომარაგება კომისიის მიერ დამტკიცებული მომსახურების პირობებისა და წესების შესაბამისად, დადგენილ ვადაში.

მუხლი 19. მომსახურების შესრულების ვადების გამოთვლა

1. საერთო და გარანტირებული სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების შესრულების ვადები აითვლება ამ მუხლით გათვალისწინებული წესით:

ა) წყვეტის თაობაზე მომხმარებელთა ინფორმირებისათვის საჭირო დრო აითვლება:

ა.ა) გეგმური წყვეტის შემთხვევაში – მომარაგების წყვეტის შესახებ მომხმარებლების ინფორმირებიდან მომარაგების ფაქტობრივ წყვეტამდე;

ა.ბ) არაგეგმური წყვეტის შემთხვევაში – მომარაგების წყვეტის დასაწყისიდან მომხმარებლების ინფორმირებამდე;

ბ) მომარაგების არაგეგმური წყვეტის გამო სამუშაოების შესრულებისთვის საჭირო დრო აითვლება წყვეტის დასაწყისიდან მომარაგების აღდგენამდე;

გ) ქოლცენტრის ოპერატორის პასუხის დრო, წამებში განსაზღვრული, აითვლება სტანდარტულ სიტუაციაში ქოლცენტრში მომხმარებლის შემომავალი ზარის დაფიქსირებიდან ოპერატორისაგან პასუხის მიღებამდე; წინამდებარე სტანდარტთან მიმართებაში ფორსმაჟორი გულისხმობს ისეთ შემთხვევას, როდესაც საწარმოს მომსახურების არეალში გეგმური/არაგეგმური წყვეტის შედეგად ერთდროულად მომარაგება შეწყვეტილი აქვს 15 000 მომხმარებელს ან თვითმმართველი ერთეულის მომხმარებლების არანაკლებ 30 პროცენტს. ფორსმაჟორის შემთხვევაში, საწარმო ვალდებულია დააფიქსიროს აღნიშნული გარემოება (მისი დაწყებისა და დამთავრების ზუსტი დროის მითითებით). წინამდებარე სტანდარტთან მიმართებაში ფორსმაჟორი დადასტურებული უნდა იყოს საწარმოს ხელმძღვანელის ან მის მიერ უფლებამოსილი პირის ხელმოწერით. ამასთან, საწარმო ვალდებულია განცალკევებულად აღრიცხოს ფორსმაჟორი და მოთხოვნის შემთხვევაში წარუდგინოს კომისიას;

დ) იმ მომხმარებლისათვის მომარაგების აღსადგენად საჭირო დრო, რომელიც გაითიშა დავალიანების გადაუხდელობის ან/და მომხმარებლის მოთხოვნის გამო, აითვლება მომხმარებლის მიერ გადახდის ასახვიდან, მომხმარებლის მიერ ამ დავალიანების გადახდის დამადასტურებელი ქვითრის წარდგენიდან ეტაპობრივად გადახდის გრაფიკის ხელშეკრულების გაფორმებიდან ან მომხმარებლის მოთხოვნის გამო მომარაგების შეწყვეტის შემთხვევაში, მომარაგების აღდგენის შესახებ შესაბამისი განაცხადში მითითებული დღიდან და სრულდება მომარაგების ფაქტობრივად აღდგენით;

ე) მომხმარებლის წერილობით/ელექტრონულ მიმართვაზე დასაბუთებული პასუხის, ტექსტური შეტყობინების გაგზავნის ან/და რეაგირებისათვის საჭირო დრო აითვლება წერილობითი/ელექტრონული მიმართვის მიღებიდან და სრულდება მომხმარებლისათვის გარანტირებული სტანდარტით გათვალისწინებული ფორმით დასაბუთებული პასუხის ან ტექსტური შეტყობინების გაგზავნით (ან რეაგირების ფაქტის მომხმარებლის მიერ ხელმოწერილი დოკუმენტით დადასტურებით);

ვ) მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე აღრიცხვის ხელსაწყოების შემოწმებისთვის საჭირო დრო აითვლება საწარმოს მიერ განაცხადის მიღებიდან და სრულდება მომხმარებლისთვის შემოწმების შედეგის წერილობითი ფორმით წარდგენით (ხოლო შემოწმებისას მომხმარებლის ადგილზე არყოფნის შემთხვევაში – მომხმარებლისათვის შემოწმების შედეგის გაგზავნით);

ზ) აბონენტად დარეგისტრირებისათვის საჭირო დრო აითვლება საწარმოს მიერ განაცხადის მიღებიდან და სრულდება აბონენტად დარეგისტრირებით (საჭიროებისას, აგრეთვე მომარაგების უზრუნველყოფით);

თ) საწარმოს მიერ ახალი მომხმარებლის (ობიექტის)/ელექტროენერგიაზე მომუშავე ავტონომიური გადაადგილების საშუალებების დამტენი პუნქტის მიერთების/სიმძლავრის გაზრდისათვის საჭირო დრო აითვლება შესაბამისი განაცხადის მიღებიდან და სრულდება მოთხოვნილი პირობებით მომარაგების დაწყებით (კომისიის მიერ დამტკიცებული მომსახურების პირობებისა და წესების შესაბამისად);

ი) მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე მომარაგების ტექნიკური ხარისხის შემოწმებისთვის საჭირო დრო აითვლება საწარმოს მიერ განაცხადის მიღებიდან და სრულდება მომხმარებლისთვის შემოწმების შედეგის წერილობითი ფორმით წარდგენით (ხოლო მომხმარებლის შემოწმების ადგილზე არყოფნის შემთხვევაში – მომხმარებლისათვის შემოწმების შედეგის გაგზავნით).

კ) ახალი მომხმარებლის (ობიექტის) მიერთების ტექნიკური პირობის გაცემისათვის საჭირო დრო აითვლება ახალი მომხმარებლის (ობიექტის) მიერთების ტექნიკური პირობის გაცემის შესახებ შესაბამისი განაცხადის მიღებიდან და სრულდება ტექნიკური პირობის გაცემით (კომისიის მიერ დამტკიცებული მომსახურების პირობებითა და წესებით განსაზღვრული პირობების გათვალისწინებით);

ლ) აღრიცხვის კვანძის მოწესრიგება, მოწყობისა და ქსელზე შეჭრისათვის საჭირო დრო აითვლება აღრიცხვის კვანძის მოწესრიგება, მოწყობისა და ქსელზე შეჭრის შესახებ შესაბამისი განაცხადის მიღებიდან და სრულდება მოთხოვნილი პირობებით მომარაგების დაწყებით (კომისიის მიერ დამტკიცებული მომსახურების პირობებისა და წესების შესაბამისად);

მ) მიკროსიმძლავრის ელექტროსადგურის მიერთებისათვის საჭირო დრო აითვლება „მიკროსიმძლავრის ელექტროსადგურის მიერთების შესახებ“ მომხმარებლის განაცხადის მიღებიდან და სრულდება მიკროსიმძლავრის ელექტროსადგურის მიერთებითა და მოთხოვნილი პირობებით მომარაგების დაწყებით.

2. როდესაც საწარმოს მიერ ამ წესებით განსაზღვრული მოქმედება ვერ სრულდება მომხმარებლის მიზეზით, მათ შორის ობიექტზე მისი არყოფნის, უარის ან/და მომხმარებლის შიდა ქსელის გაუმართაობის, ასევე ამ მომხმარებლის ობიექტზე ტექნიკური რეგლამენტის მოთხოვნების აშკარა დაუცველობით, ასეთ შემთხვევაში, ამ წესების მიზნებისთვის, საწარმოს ვალდებულებები ითვლება შესრულებულად, მომხმარებლისთვის წერილობითი ფორმით შესაბამისი აქტის წარდგენის თარიღიდან (ხოლო მომხმარებლის ადგილზე არყოფნის ან უარის შემთხვევაში, შესაბამისი აქტის გაგზავნის თარიღიდან).

3. თუ მომხმარებლის მიმართვის შესწავლისას ვერ ხერხდება კონკრეტული მომხმარებლის ან მისი მოთხოვნის იდენტიფიცირება, საწარმომ ამ მიმართვაზე უნდა დაადგინოს ხარვეზი და აღნიშნულის შესახებ საწარმოს ხელმძღვანელის ან მის მიერ უფლებამოსილი პირის ხელმოწერილი დოკუმენტი ატვირთოს ელექტრონულ ჟურნალში (აღნიშნული დოკუმენტის ატვირთვის თარიღი ჩაითვლება მიმართვაზე რეაგირების დროდ).

თავი IV
მომსახურების ხარისხის თაობაზე ინფორმაციის აღრიცხვა

მუხლი 20. ელექტრონული ჟურნალების შევსება

1. საწარმო ვალდებულია რეალურ დროში აწარმოოს ამ წესებით განსაზღვრული ელექტრონული ჟურნალები.

2. ელექტრონული ჟურნალები იწარმოება მომსახურების ხარისხის როგორც საერთო, ასევე გარანტირებული სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების მიხედვით.

3. ელექტრონულ ჟურნალში შესაბამისი ინფორმაციის შეყვანა უნდა მოხდეს დაუყოვნებლივ, როგორც კი წარმოიშობა ამ წესებით განსაზღვრული მომსახურების გაწევის ან/და კომპენსაციის გაცემის ვალდებულება, კერძოდ:

ა) ამ წესებით განსაზღვრული ელექტრონული ჟურნალისა და საწარმოში მიმდინარე პროცესების მაკონტროლებელი პროგრამების/ჟურნალების ელექტრონული კავშირის შემთხვევაში – ელექტრონულ ჟურნალში ინფორმაცია უნდა განახლდეს რეალურ დროში;

ბ) ამ წესებით განსაზღვრული ელექტრონული ჟურნალთან, საწარმოში მიმდინარე პროცესების მაკონტროლებელი პროგრამების/ჟურნალების ელექტრონული კავშირის არარსებობის შემთხვევაში – ელექტრონულ ჟურნალში ინფორმაციის განახლება უნდა მოხდეს საწარმოში არსებულ ჟურნალში/პროგრამაში შესაბამისი ინფორმაციის ასახვის/რეგისტრაციისთანავე (ამ მუხლის პირობების გათვალისწინებით).

4. საწარმო ვალდებულია ელექტრონულ ჟურნალში დააფიქსიროს ამ წესების 21-ე მუხლში მოცემული ინფორმაცია სრულად. წესების 21-ე მუხლის პირველი პუნქტის ,,ა“-„ლ“ ქვეპუნქტებში მოცემული ინფორმაცია უნდა აისახოს წყვეტამდე, იმავე მუხლის მე-2 პუნქტის ,,ა“, „ბ“, „გ“, „ე“ და „ვ“ ქვეპუნქტებში მოცემული ინფორმაცია – წყვეტის შესახებ შეტყობინების მიღებისთანავე, ხოლო დანარჩენი ინფორმაცია, მათ შორის დაზუსტებული მონაცემები – წყვეტის დასრულებიდან მომდევნო სამუშაო დღის ბოლომდე. არასტანდარტული სიტუაციის შემთხვევაში, როდესაც ადგილი აქვს ბუნებრივი მოვლენების შედეგად არაგეგმური წყვეტების რაოდენობის განსაკუთრებულ ზრდას, ელექტრონულ ჟურნალში უნდა დაფიქსირდეს აღნიშნულის შესახებ. ასეთ შემთხვევაში, ელექტრონულ ჟურნალში წყვეტების დაფიქსირება და შესაბამისი ინფორმაციის შეყვანა დასაშვებია არასტანდარტული პერიოდის დასრულებიდან მომდევნო სამუშაო დღის ბოლომდე. არასტანდარტული სიტუაცია უნდა დადასტურდეს საწარმოს ხელმძღვანელის ან მის მიერ უფლებამოსილი პირის ხელმოწერილი აქტით.

5. საწარმომ ყოველი კალენდარული წლის 10 იანვრისათვის ელექტრონული ჟურნალის შესაბამის ველში უნდა მიუთითოს მისი აბონენტების რაოდენობა წინა წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით, რეგიონების მიხედვით.

6. დავალიანების გადაუხდელობის ან/და მომხმარებლის მოთხოვნის გამო გათიშული მომხმარებლის მომარაგების აღდგენის ფაქტის ჟურნალში ასახვა ასევე დასაშვებია მომარაგების აღდგენის მომდევნო სამუშაო დღის ბოლომდე.

7. მომარაგების ეტაპობრივი აღდგენის შემთხვევაში, საწარმო ვალდებულია ელექტრონულ ჟურნალში შესაბამისი ინფორმაცია ასახოს ან/და დააზუსტოს წყვეტის დასრულებიდან 72 საათის განმავლობაში.

8. საწარმომ მომარაგების წყვეტები ელექტრონული ჟურნალში უნდა აღრიცხოს საწარმოს მომსახურების არეალის თითოეული რეგიონისა და ტერიტორიული უბნის შესაბამისად.

9. საწარმო ვალდებულია აწარმოოს იმ პროცესების (მაჩვენებლების) აღრიცხვა, რაც მოცემულია ამ წესების შესაბამისად განსაზღვრულ ელექტრონულ ჟურნალებში.

10. ელექტრონული ჟურნალების შევსებისას ინფორმაციის არშეყვანა, არასრული ან არაზუსტი ინფორმაციის შეყვანა ან/და ინფორმაციის დაგვიანებით შეყვანა ჩაითვლება ამ წესების დარღვევად (გარდა იმ შემთხვევებისა, თუ შეცდომა მექანიკური/ტექნიკური ხასიათისაა და მის შესახებ ელექტრონული ჟურნალის ოპერატორს ეცნობა, აღნიშნული შეცდომის დაშვებიდან ერთი თვის განმავლობაში, ასევე, თუ ელექტრონული ჟურნალი არ იძლევა ამ წესებით გათვალისწინებული ინფორმაციის ასახვის შესაძლებლობას და მის შესახებ კომისიას ეცნობა მომდევნო სამუშაო დღის ბოლომდე).

11. ამ წესების მიზნებისთვის საწარმო უფლებამოსილია, კონკრეტული წყვეტა ელექტრონულ ჟურნალში შეაფასოს გარე მიზეზით გამოწვეულად, მისი დადგომიდან 1 თვის განმავლობაში, რაც უნდა დასტურდებოდეს საწარმოს ხელმძღვანელის ან მის მიერ უფლებამოსილი პირის ხელმოწერილი დოკუმენტით და შესაბამისი მტკიცებულებით (მათ შორის, შესაძლებლობის შემთხვევაში ფოტომასალით). წინააღმდეგ შემთხვევაში წყვეტა ჩაითვლება შიდა მიზეზით გამოწვეულად.

12. იმ შემთხვევაში, თუ წყვეტის ხანგრძლივობა ერთი საანგარიშო პერიოდიდან გადადის მეორე საანგარიშო პერიოდში, წყვეტა უნდა მიეკუთვნოს წყვეტის დაწყების საანგარიშო პერიოდს.

13. საწარმოს ელექტრონული ჟურნალების წარმოებისთვის აუცილებელი პროგრამით უზრუნველყოფს კომისია, ხოლო საწარმო ვალდებულია ამ წესებით გათვალისწინებული საქმიანობის განხორციელებისას გამოიყენოს მხოლოდ კომისიის მიერ შემუშავებული ელექტრონული ჟურნალები, (საწარმო უფლებამოსილია, გამოიყენოს სხვა ტიპის ჟურნალები მხოლოდ საკუთარი მოხმარებისთვის).

14. მხოლოდ კომისიაა უფლებამოსილი, განახორციელოს ცვლილებები მის მიერ შემუშავებულ ელექტრონულ პროგრამაში. დაუშვებელია საწარმოს მხრიდან რაიმე სახის ცვლილების შეტანა ან ასეთის მცდელობა აღნიშნული პროგრამის მუშაობაში.

15. ელექტრონული ჟურნალების მონაცემთა ბაზა (სერვერი) ინახება კომისიაში.

16. საწარმო (მიმწოდებლის გარდა) ვალდებულია, გეოგრაფიულ-საინფორმაციო პროგრამაში, ელექტრონული რუკის ფორმატში განათავსოს ინფორმაცია მისი მომსახურების არეალში არსებული იმ სისტემის შემადგენელი ყველა ელემენტის შესახებ, რომელსაც იყენებს მომხმარებლის მომარაგებისთვის და განაახლოს ეს ინფორმაცია სისტემაში განხორციელებული ცვლილებების შესაბამისად.

17. საწარმო (მიმწოდებლის გარდა) ვალდებულია გეგმური და არაგეგმური წყვეტების არეალისა და გამორთული მომხმარებლების რაოდენობის შესახებ ინფორმაცია რეალურ დროში განათავსოს საკუთარ ვებგვერდზე არსებულ გეოგრაფიულ რუკაზე.

მუხლი 21. ელექტრონული ჟურნალების შინაარსი

1. მომარაგების გეგმური წყვეტის შესახებ შემდეგი ინფორმაცია აისახება ელექტრონულ ჟურნალში:

ა) საწარმოში წყვეტის რეგისტრაციის ნომერი (თუ ის განსხვავდება ელექტრონულ ჟურნალში რეგისტრაციის ნომრისგან);

ბ) რეგიონის დასახელება;

გ) წყვეტის მიზეზი (შიდა/გარე/ფორსმაჟორი);

დ) წყვეტის მიზეზის აღწერა;

ე) წყვეტის ძაბვის საფეხური (მხოლოდ ელექტროენერგიის გამანაწილებელი სისტემის ოპერატორისათვის);

ვ) გეგმური წყვეტის დაწყების შეტყობინებაში მითითებული თარიღი და დრო;

ზ) შეტყობინებაში მითითებული წყვეტის დასრულების თარიღი და დრო;

თ) გათიშვის არეალი (ქუჩა, უბანი ან დასახლებული პუნქტი);

ი) თვითმმართველი ერთეულის დასახელება;

კ) თვითმმართველ ერთეულში აბონენტების რაოდენობა;

ლ) წყვეტის სათავე (ქსელის ელემენტის სახე და დასახელება/საიდენტიფიკაციო ნომერი);

მ) წყვეტის ადგილი (დაზიანებული ქსელის ელემენტის სახე და დასახელება/საიდენტიფიკაციო ნომერი);

ნ) ფაქტობრივად გამორთული აბონენტების რაოდენობა (ქალაქსა და სხვა დასახლებაზე ივსება ცალ-ცალკე):

ო) მაღალი ძაბვა (მხოლოდ ელექტროენერგიის გამანაწილებელი სისტემის ოპერატორისათვის);

ო.ა) საშუალო ძაბვა (მხოლოდ ელექტროენერგიის გამანაწილებელი სისტემის ოპერატორისათვის);

ო.ბ) დაბალი ძაბვა (მხოლოდ ელექტროენერგიის გამანაწილებელი სისტემის ოპერატორისათვის);

ო.გ) წყვეტის დროს გათიშული ელექტროენერგიის სიმძლავრე (მხოლოდ ელექტროენერგიის გამანაწილებელი სისტემის ოპერატორისათვის);

პ) მომხმარებლის ინფორმირების ბოლო ვადა (გათვალისწინებული ამ წესებით);

ჟ) მომხმარებლის ინფორმირების ფაქტობრივი დრო;

რ) გამორთულ აბონენტთა რაოდენობა, რომლებსაც საკონტაქტო ინფორმაცია მიწოდებული აქვთ საწარმოსთვის;

ს) გამორთულ მომხმარებელთა პროცენტული მაჩვენებელი თვითმმართველ ერთეულში;

ტ) წყვეტის ხასიათი (მარტივი/რთული).

უ) ელექტრონული ჟურნალით გათვალისწინებული სხვა ინფორმაცია.

2. არაგეგმური წყვეტის შესახებ ელექტრონულ ჟურნალში აისახება შემდეგი ინფორმაცია:

ა) საწარმოში წყვეტის რეგისტრაციის ნომერი (თუ ის განსხვავდება ელექტრონულ ჟურნალში რეგისტრაციის ნომრისგან);

ბ) რეგიონის დასახელება;

გ) გათიშვის არეალი (ქუჩა, უბანი ან დასახლებული პუნქტი);

დ) თვითმმართველი ერთეულის დასახელება;

ე) თვითმმართველ ერთეულში აბონენტების რაოდენობა;

ვ) წყვეტის დაწყების თარიღი და დრო;

ზ) შეტყობინებაში მითითებული წყვეტის დასრულების თარიღი და დრო;

თ) წყვეტის დასრულების ფაქტობრივი თარიღი და დრო;

ი) წყვეტის მიზეზი (შიდა/გარე);

კ) წყვეტის მიზეზის აღწერა;

ლ) წყვეტის ძაბვის საფეხური (მხოლოდ ელექტროენერგიის გამანაწილებელი სისტემის ოპერატორისათვის);

მ) წყვეტის სათავე (ქსელის ელემენტის სახე და დასახელება/საიდენტიფიკაციო ნომერი);

ნ) წყვეტის ადგილი (დაზიანებული ქსელის ელემენტის დასახელება);

ო) ფორსმაჟორის დროს, წყვეტის შესახებ დამადასტურებელი დოკუმენტაცია;

პ) ფაქტობრივად გამორთული აბონენტების რაოდენობა (ქალაქსა და სხვა დასახლებაზე ივსება ცალ-ცალკე):

პ.ა) მაღალი ძაბვა (მხოლოდ ელექტროენერგიის გამანაწილებელი სისტემის ოპერატორისათვის);

პ.ბ) საშუალო ძაბვა(მხოლოდ ელექტროენერგიის გამანაწილებელი სისტემის ოპერატორისათვის);

პ.გ) დაბალი ძაბვა (მხოლოდ ელექტროენერგიის გამანაწილებელი სისტემის ოპერატორისათვის);

ჟ) მომარაგების აღდგენის ეტაპების რაოდენობა;

რ) მომარაგების აღდგენის თითოეულ ეტაპზე ჩართულ მომხმარებელთა რაოდენობა და აღდგენის ეტაპის ხანგრძლივობა;

ს) წყვეტის დროს გათიშული ელექტროენერგიის სიმძლავრე (მხოლოდ ელექტროენერგიის გამანაწილებელი სისტემის ოპერატორისათვის);

ტ) წყვეტის დასრულების მაქსიმალური თარიღი, ვადა (ამ წესების შესაბამისად);

უ) მომხმარებლის ინფორმირების ბოლო ვადა (ამ წესების შესაბამისად);

ფ) მომხმარებლის ინფორმირების ფაქტობრივი დრო;

ქ) დროულად ინფორმირებულ მომხმარებელთა რაოდენობა;

ღ) ელექტრონული ჟურნალით გათვალისწინებული სხვა ინფორმაცია.

3. დავალიანების გადაუხდელობის ან/და მომხმარებლის მოთხოვნის გამო გათიშული მომხმარებლის მომარაგების აღდგენის შესახებ ელექტრონულ ჟურნალში აისახება შემდეგი ინფორმაცია:

ა) ფიზიკური პირის შემთხვევაში – სახელი და გვარი, იურიდიული პირის შემთხვევაში – დასახელება (სახელწოდება);

ბ) აბონენტის მისამართი;

გ) აბონენტის ნომერი;

დ) მომხმარებლის კატეგორია: საყოფაცხოვრებო, არასაყოფაცხოვრებო;

ე) მომხმარებლის მიერ გადახდის ასახვის, მომხმარებლის მიერ ამ დავალიანების გადახდის დამადასტურებელი ქვითრის წარდგენის, ეტაპობრივად გადახდის გრაფიკის ხელშეკრულების გაფორმების ან მომხმარებლის მოთხოვნის გამო მომარაგების შეწყვეტის შემთხვევაში, მომარაგების აღდგენის შესახებ შესაბამისი განაცხადის წარდგენის დრო;

ვ) მომარაგების აღდგენის ფაქტობრივი დრო;

ზ) მომარაგების აღდგენის შესახებ მომხმარებლისთვის გაგზავნილი ტექსტური შეტყობინება;

თ) ელექტრონული ჟურნალით გათვალისწინებული სხვა ინფორმაცია.

4. მომხმარებლის მიმართვაზე რეაგირების შესახებ ელექტრონულ ჟურნალში აისახება შემდეგი ინფორმაცია:

ა) ფიზიკური პირის შემთხვევაში – სახელი და გვარი, იურიდიული პირის შემთხვევაში – დასახელება (სახელწოდება);

ბ) აბონენტის მისამართი;

გ) აბონენტის ნომერი;

დ) მომხმარებლის კატეგორია: საყოფაცხოვრებო, არასაყოფაცხოვრებო;

ე) მიმართვის შემოსვლის თარიღი და რეგისტრაციის ნომერი;

ვ) პასუხის გაცემის ან/და რეაგირების ბოლო ვადა;

ზ) პასუხის გაცემის ან/და რეაგირების ფაქტობრივი თარიღი;

თ) მოთხოვნის დაკმაყოფილების/დაუკმაყოფილებლობის შესახებ ინფორმაცია;

ი) რეაგირების ფორმა (წერილობითი ან ელექტრონული, ტექსტური შეტყობინება ან/და მომხმარებლის მიერ ხელმოწერილი რეაგირების აქტი);

კ) ელექტრონული ჟურნალით გათვალისწინებული სხვა ინფორმაცია.

5. მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე აღრიცხვის ხელსაწყოების ადგილზე შემოწმების შესახებ ელექტრონულ ჟურნალში აისახება შემდეგი ინფორმაცია:

ა) ფიზიკური პირის შემთხვევაში – სახელი და გვარი, იურიდიული პირის შემთხვევაში – დასახელება (სახელწოდება);

ბ) აბონენტის მისამართი;

გ) აბონენტის ნომერი;

დ) მომხმარებლის კატეგორია: საყოფაცხოვრებო, არასაყოფაცხოვრებო;

ე) მიმართვის შემოსვლის თარიღი;

ვ) პასუხის გაცემის (სამუშაოს შესრულების) ბოლო ვადა;

ზ) პასუხის გაცემის (სამუშაოს შესრულების) ფაქტობრივი თარიღი;

თ) რეაგირების ფორმა (წერილობითი ან ელექტრონული, ტექსტური შეტყობინება ან/და მომხმარებლის მიერ ხელმოწერილი რეაგირების აქტი);

ი) ელექტრონული ჟურნალით გათვალისწინებული სხვა ინფორმაცია.

6. აბონენტად რეგისტრაციის შესახებ ელექტრონულ ჟურნალში აისახება შემდეგი ინფორმაცია (არ ივსება ელექტროენერგეტიკულ სექტორში):

ა) ფიზიკური პირის შემთხვევაში – სახელი და გვარი, იურიდიული პირის შემთხვევაში – დასახელება (სახელწოდება);

ბ) მისამართი, სადაც უნდა მოხდეს მომსახურების გაწევა და მომარაგება;

გ) აბონენტის ნომერი;

დ) მომხმარებლის კატეგორია: საყოფაცხოვრებო, არასაყოფაცხოვრებო;

ე) განაცხადის შემოსვლის თარიღი;

ვ) აბონენტად რეგისტრაციის ბოლო ვადა;

ზ) აბონენტად რეგისტრაციის ფაქტობრივი თარიღი.

თ) რეაგირების ფორმა (წერილობითი ან ელექტრონული, ტექსტური შეტყობინება ან/და მომხმარებლის მიერ ხელმოწერილი რეაგირების აქტი);

ი) ელექტრონული ჟურნალით გათვალისწინებული სხვა ინფორმაცია.

7. ახალი მომხმარებლის (ობიექტის)/ელექტროენერგიაზე მომუშავე ავტონომიური გადაადგილების საშუალებების დამტენი პუნქტის მიერთებისა და სიმძლავრის გაზრდის შესახებ ელექტრონულ ჟურნალში აისახება შემდეგი ინფორმაცია:

ა) ფიზიკური პირის შემთხვევაში – სახელი და გვარი, იურიდიული პირის შემთხვევაში – დასახელება (სახელწოდება);

ბ) მისამართი, სადაც უნდა მოხდეს მომსახურების გაწევა და მომარაგება;

გ) განაცხადით მოთხოვნილი მისაერთებელი ობიექტების რაოდენობა;

დ) მოთხოვნილი პაკეტის პარამეტრები და ღირებულება;

ე) მომხმარებლის კატეგორია: საყოფაცხოვრებო, არასაყოფაცხოვრებო;

ვ) განაცხადის შემოსვლის თარიღი;

ზ) მომარაგების დაწყების ბოლო ვადა (მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად);

თ) მომარაგების დაწყების ფაქტობრივი დრო;

ი) მომარაგების დაწყების შესახებ მომხმარებლისთვის გაგზავნილი მოკლე ტექსტური შეტყობინება;

კ) დოკუმენტი მომსახურების შესრულება/არშესრულების შესახებ (ხარვეზის დადგენის შესახებ);

ლ) ადმინისტრაციული ორგანოს მიერ ნებართვის გაცემის ვადის გადაცილების ან ადმინისტრაციული წარმოების გაგრძელების პერიოდი, ასეთის არსებობის შემთხვევაში, შესაბამისი მტკიცებულებებით (საწარმოს მიმართვა, ადმინისტრაციული ორგანოდან მიღებული პასუხი/გადაწყვეტილება და

მომხმარებლისთვის გაგზავნილი შეტყობინება წარმოების ვადის გადაცილების/გაგრძელების შესახებ);

მ) კომპენსაციის ოდენობა სტანდარტის შეუსრულებლობის შემთხვევაში;

ნ) კომპენსაციის დაფარვის ბოლო ვადა (ამ წესების შესაბამისად);

ო) კომპენსაციის დაფარვის (სააბონენტო ბარათზე ასახვის) ფაქტობრივი თარიღი;

პ) მიერთების ვადის გაზრდის შესახებ კომისიის გადაწყვეტილების თარიღი და ნომერი, ასეთის არსებობის შემთხვევაში (ეს მონაცემი აისახება კომისიის მიერ);

ჟ) ელექტრონული ჟურნალით გათვალისწინებული სხვა ინფორმაცია.

8. მომხმარებელთა მიმართვის საფუძველზე მომარაგების ტექნიკური ხარისხის ადგილზე შემოწმების შესახებ ელექტრონულ ჟურნალში აისახება შემდეგი ინფორმაცია:

ა) ფიზიკური პირის შემთხვევაში – სახელი და გვარი, იურიდიული პირის შემთხვევაში – დასახელება (სახელწოდება);

ბ) აბონენტის მისამართი;

გ) აბონენტის ნომერი;

დ) მომხმარებლის კატეგორია: საყოფაცხოვრებო, არასაყოფაცხოვრებო;

ე) მიმართვის შემოსვლის თარიღი;

ვ) პასუხის გაცემის (ადგილზე შემოწმების) ბოლო ვადა;

ზ) ადგილზე შემოწმების ფაქტობრივი თარიღი;

თ) პასუხის გაცემის ფაქტობრივი თარიღი;

ი) რეაგირების ფორმა (წერილობითი ან ელექტრონული, ტექსტური შეტყობინება ან/და მომხმარებლის მიერ ხელმოწერილი რეაგირების აქტი);

კ) ელექტრონული ჟურნალით გათვალისწინებული სხვა ინფორმაცია.

9. ახალი მომხმარებლის (ობიექტის) მიერთების ტექნიკური პირობის გაცემის შესახებ ელექტრონულ ჟურნალში აისახება შემდეგი ინფორმაცია:

ა) ფიზიკური პირის შემთხვევაში – სახელი და გვარი, იურიდიული პირის შემთხვევაში – დასახელება (სახელწოდება);

ბ) მისამართი, რომელზეც უნდა გაიცეს ტექნიკური პირობა;

გ) განაცხადის შემოსვლის თარიღი;

დ) ტექნიკური პირობის გაცემის ფაქტობრივი თარიღი;

ე) დოკუმენტი მომსახურების შესრულების/არშესრულების (ხარვეზის დადგენის შესახებ) შესახებ;

ვ) კომპენსაციის ოდენობა სტანდარტის შეუსრულებლობის შემთხვევაში;

ზ) კომპენსაციის დაფარვის ბოლო ვადა (ამ წესების შესაბამისად);

თ) კომპენსაციის დაფარვის (სააბონენტო ბარათზე ასახვის) ფაქტობრივი თარიღი;

ი) ელექტრონული ჟურნალით გათვალისწინებული სხვა ინფორმაცია.

10. აღრიცხვის კვანძის მოწესრიგების, მოწყობისა და ქსელზე შეჭრის შესახებ ელექტრონულ ჟურნალში აისახება შემდეგი ინფორმაცია:

ა) ფიზიკური პირის შემთხვევაში – სახელი და გვარი, იურიდიული პირის შემთხვევაში – დასახელება (სახელწოდება);

ბ) მისამართი, სადაც უნდა მოხდეს მომსახურების გაწევა და მომარაგება;

გ) მოთხოვნილი პაკეტის პარამეტრები და ღირებულება;

დ) განაცხადის შემოსვლის თარიღი;

ე) მომხმარებლის კატეგორია: საყოფაცხოვრებო, არასაყოფაცხოვრებო;

ვ) მომარაგების დაწყების ბოლო ვადა (მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად);

ზ) მომარაგების დაწყების ფაქტობრივი დრო;

თ) დოკუმენტი მომსახურების შესრულება/არშესრულების (ხარვეზის დადგენის შესახებ) შესახებ;

ი) კომპენსაციის ოდენობა სტანდარტის შეუსრულებლობის შემთხვევაში;

კ) კომპენსაციის დაფარვის ბოლო ვადა (ამ წესების შესაბამისად);

ლ) კომპენსაციის დაფარვის (სააბონენტო ბარათზე ასახვის) ფაქტობრივი თარიღი;

მ) ელექტრონული ჟურნალით გათვალისწინებული სხვა ინფორმაცია.

11. მიკროსიმძლავრის ელექტროსადგურის მიერთების შესახებ ელექტრონულ ჟურნალში აისახება შემდეგი ინფორმაცია:

ა) ფიზიკური პირის შემთხვევაში – სახელი და გვარი, იურიდიული პირის შემთხვევაში – დასახელება (სახელწოდება);

ბ) მისამართი, სადაც უნდა მოხდეს მომსახურების გაწევა და მომარაგება;

გ) აბონენტის ნომერი;

დ) მოთხოვნილი პაკეტის პარამეტრები და ღირებულება;

ე) განაცხადის შემოსვლის თარიღი;

ვ) მომხმარებლის კატეგორია: საყოფაცხოვრებო, არასაყოფაცხოვრებო;

ზ) მომარაგების დაწყების ბოლო ვადა (მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად);

თ) მომარაგების დაწყების ფაქტობრივი დრო;

ი) დოკუმენტი მომსახურების შესრულება/არშესრულების (ხარვეზის დადგენის შესახებ) შესახებ;

კ) კომპენსაციის ოდენობა სტანდარტის შეუსრულებლობის შემთხვევაში;

ლ) კომპენსაციის დაფარვის ბოლო ვადა (ამ წესების შესაბამისად);

მ) კომპენსაციის დაფარვის (სააბონენტო ბარათზე ასახვის) ფაქტობრივი თარიღი;

ნ) ელექტრონული ჟურნალით გათვალისწინებული სხვა ინფორმაცია.

მუხლი 22. სტანდარტის შეუსრულებლობის კლასიფიცირება

1. საწარმოს მხრიდან მომსახურების ხარისხის მოთხოვნების შეუსრულებლობის შემთხვევაში, მიზეზი კლასიფიცირდება შემდეგი სახით:

ა) გარე მიზეზი;

ბ) შიდა მიზეზი.

2. თუ მომსახურების ხარისხის მოთხოვნების შეუსრულებლობა განპირობებულია გარე მიზეზით, ეს უნდა დადასტურდეს ელექტრონულ ჟურნალში საწარმოს მიერ ატვირთული დოკუმენტაციით, მათ შორის, შესაძლებლობის შემთხვევაში, ფოტომასალით, გარდა ახალი მომხმარებლის (ობიექტის)/ელექტროენერგიაზე მომუშავე ავტონომიური გადაადგილების საშუალებების დამტენი პუნქტის მიერთების/სიმძლავრის გაზრდის სტანდარტის შეუსრულებლობისა.

3. გარანტირებული სტანდარტის შემთხვევაში საწარმომ უნდა მიუთითოს გარე მიზეზის ხასიათი – დროებითი ან მუდმივი. თუ გარე მიზეზი არის დროებითი, საწარმომ ასევე უნდა მიუთითოს დრო, რომელშიც გარე მიზეზი სავარაუდოდ აღმოიფხვრება და ამ ვადაში ატვირთოს მომსახურების გაწევის დამადასტურებელი დოკუმენტაცია. თუ გარე მიზეზი მუდმივია, საწარმოს მიერ ატვირთულ დოკუმენტაციით უნდა დასაბუთდეს, თუ რატომ გახდა მომსახურების გაწევა შეუძლებელი, რა შემთხვევაშიც ელექტრონულ ჟურნალში პროცესი დასრულდება, როგორც გარე მიზეზით შეუსრულებელი მომსახურება. გარე მიზეზის შესახებ მისი დაფიქსირებისთანავე უნდა ეცნობოს განმცხადებელს.

4. ახალი მიერთების/სიმძლავრის გაზრდის ხელის შემშლელი გარემოების არსებობისას, საწარმომ კომისიის მიერ დამტკიცებული მომსახურების პირობებითა და წესებით დადგენილი პროცედურის დაცვით უნდა მიმართოს კომისიას, ხოლო, თუ პროცედურის დაცვა საწარმოსგან დამოუკიდებელი მიზეზით შეუძლებელია, მოითხოვოს კომპენსაციის გადავადება ან გაუქმება ამ წესების 25-ე მუხლის მე-6 პუნქტის შესაბამისად.

მუხლი 23. ელექტრონულ ჟურნალზე თანდართული დოკუმენტაცია

1. საწარმომ კონკრეტული მომსახურების გაწევის დადასტურების მიზნით ელექტრონულ ჟურნალში უნდა ატვირთოს ამ მუხლით გათვალისწინებული შესაბამისი ინფორმაცია/დოკუმენტი.

2. ამ წესების 21-ე მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის გარდა, საწარმომ ელექტრონულ ჟურნალში უნდა ატვირთოს:

ა) იმ მედიასაშუალების დასახელება, რომლითაც მოხდა მოსახლეობის ინფორმირება – მხოლოდ წესების 21-ე მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევებში;

ბ) გარე მიზეზის არსებობისას, მისი დასაბუთება და არსებობის შემთხვევაში – ფოტომასალა.

3. 21-ე მუხლის მე-4-მე-6 და მე-8-მე-10 პუნქტებით გათვალისწინებულ შემთხვევაში საწარმომ ელექტრონულ ჟურნალში უნდა ატვირთოს:

ა) მომხმარებლის მიმართვა;

ბ) საწარმოს დასაბუთებული პასუხი/ტექსტური შეტყობინება ან რეაგირების დამადასტურებელი საბუთი;

გ) კომპენსაციის შემთხვევაში, კომპენსაციის გადახდის დამადასტურებელი დოკუმენტი.

4. 21-ე მუხლის მე-7 და მე-11 პუნქტებით გათვალისწინებულ შემთხვევებში საწარმომ ელექტრონულ ჟურნალში უნდა ატვირთოს:

ა) ახალი მომხმარებლის (ობიექტის)/ელექტროენერგიაზე მომუშავე ავტონომიური გადაადგილების საშუალებების დამტენი პუნქტის/მიკროსიმძლავრის ელექტროსადგურის მიერთების/სიმძლავრის გაზრდის მოთხოვნის შესახებ კომისიის მიერ დამტკიცებული ფორმით შევსებული განაცხადი;

ბ) მომარაგების დაწყების დამადასტურებელი დოკუმენტი;

გ) კომპენსაციის შემთხვევაში, კომპენსაციის დაფარვის დამადასტურებელი დოკუმენტი.

მუხლი 24. ქოლცენტრი

1. საწარმო ვალდებულია უზრუნველყოს ამ წესებით გათვალისწინებული ქოლცენტრის მუშაობა 24-საათიან რეჟიმში.

2. მომხმარებელთა სრულად და დროულად ინფორმირების მიზნით შესაბამისი საწარმოს ქოლცენტრის ოპერატორებს, საწარმოს საქმიანობის გათვალისწინებით, ხელი უნდა მიუწვდებოდეთ ყველა იმ ინფორმაციაზე, რაც შეიძლება დასჭირდეს მომხმარებელს, მათ შორის:

ა) წყვეტის (გეგმური, არაგეგმური) არსებობის შემთხვევაში – მისი მიზეზი და სავარაუდო ხანგრძლივობა;

ბ) მომხმარებლის დავალიანების ოდენობა (როგორც მიმდინარე, ისე დაგროვილი), გადახდის ბოლო ვადა, გადაუხდელობის შედეგები;

გ) დავალიანების გადაუხდელობისთვის გათიშული მომხმარებლის მხრიდან დავალიანების დაფარვის შემთხვევაში – მომარაგების აღდგენის სავარაუდო დრო და მოთხოვნის შესრულების ეტაპი;

დ) გადანაწილებული დავალიანების გადახდის გრაფიკის შესახებ;

ე) აბონენტად რეგისტრაციის შესახებ;

ვ) ახალი მომხმარებლის (ობიექტის) /ელექტროენერგიაზე მომუშავე ავტონომიური გადაადგილების საშუალებების დამტენი პუნქტის/მიკროსიმძლავრის მიერთების/სიმძლავრის გაზრდის შესახებ;

ზ) საწარმოს მიერ მომხმარებელზე ადმინისტრაციული სახდელის დადების შემთხვევაში, მისი გასაჩივრების წესი და ვადა;

თ) მიწოდების ფასები, კომისიის მიერ დადგენილი ტარიფები და მიწოდების პირობები;

ი) მიმწოდებლის მოქმედი საჯარო შეთავაზებები;

კ) მიმწოდებლის შეცვლის შესახებ;

ლ) პრეტენზიის განხილვის შესახებ;

მ) მომხმარებელსა და მიმწოდებელს შორის დადებული მიწოდების ხელშეკრულების შესახებ;

ნ) მოხმარების შესახებ;

ო) მომსახურების საფასურის გადახდის და გადახდის საშუალებების შესახებ;

პ) რეკომენდაციები მოხმარების შემცირებისა და ენერგოეფექტურობის ხელშეწყობის სხვა ღონისძიებების თაობაზე.

3. საწარმოს ქოლცენტრი აღჭურვილი უნდა იყოს შემდეგი პროგრამული უზრუნველყოფით:

ა) იმ შემთხვევაში, თუ ყველა ოპერატორი დაკავებულია და შემოდის მომხმარებლის ზარი, პროგრამამ უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლის ზარის გადაყვანა ლოდინის რეჟიმში;

ბ) ყოველ შემომავალ ზარს ქოლცენტრის პროგრამამ უნდა მიანიჭოს უნიკალური კოდი.

4. ქოლცენტრს უნდა გააჩნდეს თავისი სერვერი, სადაც არანაკლებ ერთი წლის ვადით შეინახება (დაარქივდება) შემდეგი ინფორმაცია:

ა) კალენდარული წლის განმავლობაში შემომავალი ზარების რაოდენობა;

ბ) კალენდარული წლის განმავლობაში ყოველ შემომავალ ზარზე პასუხის გაცემის დრო და საუბრის ხანგრძლივობა;

გ) კალენდარული წლის განმავლობაში ქოლცენტრში შემოსული ყველა ზარი (საუბრის ჩანაწერი).

5. საწარმო ვალდებულია კომისიას წარუდგინოს ამ მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ და „ბ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია, კომისიის გადაწყვეტილებით დამტკიცებული ერთიანი ანგარიშგების ფორმის მოთხოვნის შესაბამისად.

6. კომისია უფლებამოსილია, გამოითხოვოს ქოლცენტრის მუშაობასთან დაკავშირებული საწარმოს სერვერზე შენახული (დაარქივებული) ნებისმიერი ინფორმაცია.

თავი V
ფინანსური მექანიზმები მომსახურების ხარისხის მიმართ

მუხლი 25. კომერციული ხარისხის გარანტირებული სტანდარტით გაუწეველი მომსახურების კომპენსირების წესი

1. საწარმოს მხრიდან მომხმარებელზე კომპენსაცია გაიცემა (ანაზღაურდება) მხოლოდ ამ წესებით პირდაპირ გათვალისწინებულ შემთხვევაში. გაუწეველი მომსახურების შემთხვევაში გადასახდელი კომპენსაცია განსაზღვრულია ამ წესების №2 დანართით.

2. გარანტირებული სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების შიდა მიზეზებით შეუსრულებლობის შემთხვევაში საწარმო ვალდებულია, ამ წესების მიხედვით გადაუხადოს მომხმარებელს გაუწეველი მომსახურებისთვის განსაზღვრული კომპენსაცია. კომპენსაცია მომხმარებელს უნდა დაერიცხოს მის სააბონენტო ბარათზე, კრედიტის სახით, შემდგომი ანგარიშსწორებისთვის, ხოლო წინასწარ გადახდილი მომსახურების საფასურის შემთხვევაში, კომპენსაცია მომხმარებელს უნდა დაერიცხოს განაცხადში მის მიერ მითითებულ საბანკო ანგარიშზე.

3. კომპენსაცია უნდა აისახოს მომხმარებლის სააბონენტო ბარათზე/საბანკო ანგარიშზე:

ა) მომსახურების გარანტირებული სტანდარტის დარღვევიდან 15 სამუშაო დღის ვადაში;

ბ) თუ პირი დარღვევის მომენტისათვის არ არის აბონენტად რეგისტრირებული, კომპენსაცია უნდა დაერიცხოს მის სააბონენტო ბარათზე, მომარაგების დაწყებიდან 15 სამუშაო დღის ვადაში;

გ) თუ კომისიაში წარდგენილია მოთხოვნა ახალი მომხმარებლის (ობიექტის)/ელექტროენერგიაზე მომუშავე ავტონომიური გადაადგილების საშუალებების დამტენი პუნქტის/გამანაწილებელ ქსელთან/წყალმომარაგების სისტემაზე მიერთების უზრუნველყოფის პერიოდის – ვადის გაზრდის მოთხოვნით, კომისიის მიერ შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღებიდან 15 სამუშაო დღის ვადაში.

4. გარანტირებული სტანდარტი თუ ითვალისწინებს მომხმარებლის მიერ დადგენილი საფასურის გადახდას, ამ მომსახურებაზე კომისიის მიერ დადგენილი ვადის ყოველ გადაცდენაზე მომხმარებელს უნდა დაერიცხოს ამ წესებით განსაზღვრული კომპენსაცია. კომპენსაციის დარიცხვისთანავე, განაწილების ლიცენზიატი ვალდებულია მოახდინოს ამ მომსახურებასთან დაკავშირებული ფინანსური ვალდებულებების გაქვითვა, შესაბამისად, მომხმარებელს არ უნდა მოუწიოს დარიცხული კომპენსაციის ნაწილში ამ მომსახურებაზე თანხის გადახდა.

5. ახალი მომხმარებლის (ობიექტის)/ელექტროენერგიაზე მომუშავე ავტონომიური გადაადგილების საშუალებების დამტენი პუნქტის მიერთების/სიმძლავრის გაზრდის ვადის ყოველი შემდგომი გადაცილების გამო კომპენსაციის რაოდენობა და მისი გადახდის წესი განისაზღვრება ამ წესების №2 დანართით. საწარმოს მიერ გარანტირებული სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების დადგენილ ვადაში შეუსრულებლობისათვის კომპენსაციის გადახდა არ ათავისუფლებს მას ამ მომსახურების გაწევის ვალდებულებისაგან.

6. თუ საწარმო არ ეთანხმება გარანტირებული სტანდარტის შეუსრულებლობისათვის კომპენსაციის დარიცხვას, ის უფლებამოსილია კონკრეტული კომპენსაციის დარიცხვასთან დაკავშირებით, წერილობით მიმართოს კომისიას ელექტრონული ჟურნალით კომპენსაციის დარიცხვის გადავადების ან გაუქმების მოთხოვნით. საწარმოს მოთხოვნა შეიძლება დაკმაყოფილდეს მხოლოდ კომისიის გადაწყვეტილების საფუძველზე, თუ არსებობს ობიექტური გარემოებები, რომლებიც აშკარად სადავოდ ხდის ამ წესებით გათვალისწინებული კომპენსაციის დარიცხვის საკითხს და დაცულია ამ პუნქტში მოცემული პირობები და პროცედურები. ელექტრონული ჟურნალით ავტომატურ დარიცხვასთან დაკავშირებით კომისიისთვის მიმართვის შემთხვევაში საწარმო ვალდებულია დაიცვას შემდეგი მოთხოვნები:

ა) კომისიაში წარდგენილი მოთხოვნა უნდა შეიცავდეს მომხმარებლის მოთხოვნის შესრულებასთან დაკავშირებულ დოკუმენტაციას და განხილვა-შესრულების პროცესის მოკლე აღწერას; ხელისშემშლელი კონკრეტული გარემოებ(ებ)ის დასაბუთებასა და შესაბამის მტკიცებულებებს; ამასთან,

ელექტრონული ჟურნალით კომპენსაციის დარიცხვის გადავადების მოთხოვნის შემთხვევაში – გადავადების ვადას (კონკრეტული პრობლემ(ებ)ის გადასაჭრელად საჭირო პერიოდზე მითითებით);

ბ) მოთხოვნა ასევე უნდა გაეგზავნოს მომხმარებელს წერილობით/ელექტრონულად (კომისიისთვის მიმართვასთან ერთად). მომხმარებელს უნდა გაეგზავნოს ინფორმაცია მოთხოვნის ძირითადი არსის შესახებ, ხოლო მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში საწარმო ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს სრული ინფორმაცია;

გ) მოთხოვნა კომისიას უნდა წარედგინოს ელექტრონული ჟურნალით კომპენსაციის მომხმარებლისთვის დარიცხვის თარიღამდე არაუგვიანეს 5 სამუშაო დღით ადრე.

მუხლი 26. წახალისება-სანქცირების მექანიზმი საერთო სტანდარტის მიმართ

1. საერთო სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების შესრულების წლიური მაჩვენებლების შეფასების შედეგად, კომისია ამ წესების შესაბამისად იყენებს ფინანსურ მექანიზმებს საწარმოს მიმართ, მისი წახალისების ან სანქცირების მიზნით, რომელიც აისახება კომისიის მიერ ამ საწარმოსთვის შესაბამის მომსახურებაზე დადგენილ ტარიფში. კერძოდ:

ა) ელექტროენერგეტიკის სექტორში – ელექტროენერგიის განაწილების ტარიფში;

ბ) ბუნებრივი გაზის სექტორში – ბუნებრივი გაზის განაწილების ტარიფში;

გ) წყალმომარაგების სექტორში – სასმელი წყლის მიწოდებისა და წყალარინების ტარიფებში.

2. საწარმოს მიერ საერთო სტანდარტის სამიზნე მაჩვენებლის გაუმჯობესების ან გაუარესების შემთხვევაში, კომისია უფლებამოსილია საწარმოს ტარიფის გაანგარიშებისას რეგულირებადი დანახარჯების ბაზა შესაბამისად გაზარდოს ან შეამციროს №1 დანართში მითითებული ოდენობით. საერთო სტანდარტის სამიზნე მაჩვენებლის შეფასებისას მხედველობაში არ მიიღება სტანდარტის შეუსრულებლობის ისეთი შემთხვევები, რომლებიც გამოწვეულია გარე მიზეზით.

3. საერთო სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურებები ყოველწლიურად ფასდება თითოეული მომსახურების მიმართ ცალ-ცალკე და შეფასების შედეგები აისახება საწარმოს შესაბამის ტარიფში.

მუხლი 27. მომარაგების საიმედოობის მაჩვენებლებზე წახალისება-სანქცირების მექანიზმის თავისებურებები

1. მომარაგების საიმედოობის სტანდარტების სამიზნე მაჩვენებლები დგინდება საწარმოს თითოეულ რეგიონში ტერიტორიული უბნების მიხედვით, ამ წესების შესაბამისად.

2. თითოეულ რეგიონში ტერიტორიული უბნების მიხედვით საწარმოს მიერ მომარაგების საიმედოობის სტანდარტების სამიზნე მაჩვენებლების შესრულების ან შეუსრულებლობის შემთხვევაში, კომისია უფლებამოსილია საწარმოს ტარიფის

გაანგარიშებისას რეგულირებადი დანახარჯების ბაზა გაზარდოს ან შეამციროს Q ფაქტორის შესაბამისად.

3. კომისია გადაწყვეტილებით ამტკიცებს სატარიფო წლ(ებ)ის საიმედოობის სტანდარტების სამიზნე მაჩვენებლებს თითოეული კალენდარული წლისთვის, სატარიფო რეგულირების პერიოდზე. მომარაგების საიმედოობის სტანდარტების სამიზნე მაჩვენებელები დგინდება საწარმოს ქსელის ტოპოლოგიისა და მომსახურების არეალის გათვალისწინებით, რეგიონებისა და ტერიტორიული უბნების მიხედვით.

4. იმ შემთხვევაში, თუ ტარიფების გაანგარიშების წლის განმავლობაში არ დადგინდა საწარმოსთვის მომარაგების საიმედოობის სტანდარტების სამიზნე მაჩვენებლები, საწარმოსთვის მომარაგების საიმედოობის სტანდარტების სამიზნედ მიიჩნევა წინა წლის მაჩვენებლები.

5. საწარმოების მიერ მომარაგების საიმედოობის სტანდარტების სამიზნე მაჩვენებლების შესრულება ფასდება ყოველწლიურად კომისიის მიერ, საწარმოს მომსახურების არეალის თითოეულ რეგიონში ტერიტორიული უბნების მიხედვით. გასული სატარიფო რეგულირების პერიოდის თითოეული წლის შეფასების შედეგები საწარმოს ტარიფში აისახება შემდგომ სატარიფო რეგულირების პერიოდში.

6. მომარაგების საიმედოობის მაჩვენებლებზე საწარმოს ფინანსური წახალისების ან სანქცირების გაანგარიშებისას მხედველობაში მიიღება მხოლოდ შიდა არაგეგმური წყვეტები.

მუხლი 28. მომარაგების საიმედოობის სტანდარტების სამიზნე მაჩვენებლების განსაზღვრის პრინციპი

1. ამ წესის შესაბამისად, კომისია საწარმოს უდგენს მომარაგების საიმედოობის სტანდარტების სამიზნე მაჩვენებლებს მისი მომსახურების არეალის თითოეულ რეგიონში ტერიტორიული უბნების მიხედვით:

ა) ელექტროენერგეტიკის სექტორში – მომარაგების წყვეტის საშუალო ხანგრძლივობის მაჩვენებელზე (SAIDI) და მომარაგების წყვეტის საშუალო სიხშირის მაჩვენებელზე (SAIFI);

ბ) ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორებში – მომარაგების წყვეტის საშუალო სიხშირის მაჩვენებელზე (SAIFI).

2. სამიზნე მაჩვენებლების დადგენის მიზნით საწარმო ვალდებულია სატარიფო განაცხადთან ერთად ტარიფის გაანგარიშების წელს კომისიას წარუდგინოს სატარიფო რეგულირების პერიოდის სატარიფო წლ(ებ)ისთვის მომარაგების საიმედოობის სტანდარტების სამიზნე მაჩვენებლების გაანგარიშება მომსახურების არეალის თითოეულ რეგიონში ტერიტორიული უბნების მიხედვით.

3. მომარაგების საიმედოობის სტანდარტების სამიზნე მაჩვენებლების დადგენისას გაითვალისწინება:

ა) მომარაგების საიმედოობის მაჩვენებლების ისტორიული მონაცემები;

ბ) ქსელის დიზაინი და თავისებურება;

გ) მომსახურების გეოგრაფიული არეალის მახასიათებლები;

დ) საწარმოს მიერ დაგეგმილი ინვესტიციები;
ე) საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკა.

მუხლი 29. საწარმოს ფინანსური წახალისების ან სანქცირების გაანგარიშება

1. საწარმოს მომსახურების არეალის თითოეულ რეგიონში ელექტრომომარაგების წყვეტის საშუალო ხანგრძლივობის (SAIDI) გაუმჯობესების/გაუარესების მაჩვენებელი ტერიტორიული უბნების მიხედვით იანგარიშება შემდეგი ფორმულით:

$$q^{\square}_{a.t-i} = \left(SAIDI^{Ref}_{a.t-i} - SAIDI^{Act}_{a.t-i}\right)$$

სადაც,

$q^{\square}_{a.t-i}$ – ელექტრომომარაგების წყვეტის საშუალო ხანგრძლივობის გაუმჯობესების/გაუარესების მაჩვენებელი საწარმოს მომსახურების არეალის კონკრეტულ რეგიონში a ტერიტორიული უბნისათვის შესაბამისი სატარიფო წლ(ებ)ისთვის;

$SAIDI^{Ref}_{a.t-i}$ – კომისიის მიერ სატარიფო წლ(ებ)ისთვის საწარმოს მომსახურების არეალის კონკრეტულ რეგიონში დადგენილი SAIDI-ის წლიური სამიზნე მაჩვენებელი a ტერიტორიული უბნისათვის;

$SAIDI^{Act}_{a.t-i}$ – საწარმოს მომსახურების არეალის კონკრეტულ რეგიონში a ტერიტორიული უბნისათვის SAIDI-ის ფაქტიური წლიური მაჩვენებელი შესაბამისი სატარიფო წლ(ებ)ისთვის ;

a – წესების მე-11 მუხლით განსაზღვრული ტერიტორიული უბნები;
i – სატარიფო რეგულირების პერიოდის i-ური კალენდარული წელი.

2. ელექტრომომარაგების წყვეტის საშუალო ხანგრძლივობის მაჩვენებელზე საწარმოს ფინანსური წახალისების ან სანქცირების ჯამური ოდენობა მისი მომსახურების არეალის j-ური რეგიონისთვის იანგარიშება შემდეგი ფორმულით:

$$Q^{Reg}_{j.t-i} = \left(\sum_{a} q^{\square}_{a.t-i}\right) * N^{Reg}_{t-i} * P_e$$

სადაც,

$Q^{Reg}_{j.t-i}$ – საწარმოს ფინანსური წახალისების ან სანქცირების ოდენობა მის მომსახურების არეალის j-იური რეგიონისთვის შესაბამისი სატარიფო წლ(ებ)ისთვის (ლარი);

$\sum_a q^{\square}_{a.t-i}$ – საწარმოს მომსახურების არეალის j-იურ რეგიონში საწარმოს წყვეტების საშუალო ხანგრძლივობის გაუმჯობესების/გაუარესების მაჩვენებლების ჯამი a ტერიტორიული უბნის მიხედვით შესაბამისი სატარიფო წლ(ებ)ისთვის;

N^{Reg}_{t-i} – საწარმოს მომსახურების არეალის j-იურ რეგიონში აბონენტების ფაქტიური რაოდენობა შესაბამისი სატარიფო წლ(ებ)ის 31 დეკემბრის მდგომარეობით;

P_e – კომისიის მიერ განსაზღვრული მიუწოდებელ ენერგიაზე წახალისების/სანქცირების განაკვეთი, რომელიც გამოითვლება ამ წესების დანართი №3-ის შესაბამისად;

i – სატარიფო რეგულირების პერიოდის i-ური კალენდარული წელი.

3. ელექტრომომარაგების წყვეტის საშუალო ხანგრძლივობის მაჩვენებელზე საწარმოს ფინანსური წახალისების ან სანქცირების ჯამური ოდენობა სატარიფო რეგულირების პერიოდის i-ური კალენდარული წელს იანგარიშება შემდეგი ფორმულით:

$$Q_{t-i} = \sum_{j=1}^{n} Q_{j,t-i}^{Reg}$$

სადაც,

Q_{t-i} – საწარმოს ფინანსური წახალისების ან საწქცირების ჯამური ოდენობა (ლარი);

j – საწარმოს მომსახურების არეალის კონკრეტული რეგიონი;

n – საწარმოს მომსახურების არეალში რეგიონების რაოდენობა.

4. ელექტროენეერგიით, ბუნებრივი გაზით და სასმელი წყლით მომარაგების წყვეტის საშუალო სიხშირის (SAIFI) მაჩვენებელზე ფინანსური წახალისების/სანქცირების ოდენობა სექტორის მიხედვით განისაზღვრება ამ წესების №1 დანართის შესაბამისად.

5. საწარმოსთვის მომარაგების საიმედოობის გაუმჯობესების/გაუარესების გამო ფინანსური წახალისების/სანქცირების ჯამური ოდენობა არ უნდა აღემატებოდეს რეგულირებადი დანახარჯების ბაზის 1%-ს.

მუხლი 30. მომარაგების საიმედოობის მაჩვენებლების სავალდებულო გაუმჯობესების მოთხოვნა

1. საწარმომ უნდა შეინარჩუნოს ან გააუმჯობესოს შიდა მიზეზით გამოწვეულ გეგმურ და არაგეგმურ წყვეტებზე მომარაგების საიმედოობის (SAIDI, SAIFI, ENS) წლიური მაჩვენებლები.

2. ამ წესების მიზნებისათვის, საწარმოს შიდა მიზეზით გამოწვეული გეგმური და არაგეგმური წყვეტების საშუალო ხანგრძლივობისა (SAIDI) და სიხშირის (SAIFI) ფაქტობრივი წლიური მაჩვენებელი განისაზღვრება რეგიონებში ფაქტობრივი წლიური მაჩვენებლების საშუალო შეწონილით (რეგიონებში მომხმარებელთა რაოდენობის მიხედვით).

3. ამ წესების მიზნებისათვის, შიდა მიზეზით გამოწვეული გეგმური და არაგეგმური წყვეტების გამო მიუწოდებელი ელექტროენერგიის (ENS) ფაქტობრივი წლიური მაჩვენებელი განისაზღვრება მისი მომსახურების არეალში არსებულ რეგიონებში ფაქტობრივი წლიური მაჩვენებლების ჯამით. მიუწოდებელი ელექტროენერგიის მაჩვენებელი მიიჩნევა გაუარესებულად, თუ მისი პროცენტული ზრდა აღემატება საწარმოს მომხმარებლების მიერ მოხმარებული ელექტროენერგიის ჯამური ოდენობის პროცენტულ ზრდას.

4. მომარაგების საიმედოობის წლიური მაჩვენებლების წინა წელთან შედარებით გაუარესების შემთხვევაში კომისია უფლებამოსილია საწარმოს მიმართ გამოიყენოს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ზომები.

თავი VI
გარდამავალი დებულებები

მუხლი 31. გარდამავალი დებულებები

1. ამ წესების მე-4 მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტით და მე-18 მუხლის 1-ლი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული მომხმარებლის მოთხოვნით

გათიშული მომხმარებლებისთვის მომარაგების აღდგენა (გარანტირებული სტანდარტი) ამოქმედდეს 2021 წლის 1 სექტემბრიდან.

2. ამ წესების მე-20 მუხლის მე-16 და მე-17 პუნქტების მოთხოვნების შესრულებისათვის საწარმოებს განესაზღვროთ დრო, ელექტროენერგეტიკის სექტორში – კომისიის მიერ ელექტროენერგიის გამანაწილებელი სისტემის კონკრეტული ოპერატორის მიმართ მიღებული ინდივიდუალური ადმინისტრაციული აქტით განსაზღვრულ ვადებში.

3. ამ წესების 28-ე მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტში და დანართი №1-ის მე-5 პუნქტში მოცემული მომარაგების წყვეტის საშუალო სიხშირის მაჩვენებელი (SAIFI) საერთო სტანდარტი, ელექტროენერგეტიკული საწარმოების შესაბამის ტარიფში აისახება 2023 წლის პირველი აგვისტოს შემდეგ დამტკიცებულ ტარიფში.

4. კომისიის გადაწყვეტილებით განსაზღვრულ დასახლებებში, შპს „საქართველოს გაერთიანებული წყალმომარაგების კომპანიის“ მომხმარებლების სასმელი წყლით მომარაგების წყვეტების აღრიცხვის მიზნებისათვის, მომარაგების წყვეტად 2022 წლამდე მიიჩნევა შემთხვევა, რომლის დროსაც დაწნევა მომხმარებლის მიერთების წერტილში 0,05 მგპა-ზე ნაკლებია.

5. საერთო სტანდარტი „მომხმარებელთა ინფორმირება მომარაგების წყვეტის თარიღისა და ხანგრძლივობის თაობაზე“ არ ვრცელდება წყალმომარაგების ისეთ წყვეტაზე, რომელიც გრაფიკით არის გათვალისწინებული, კანონმდებლობის შესაბამისად. აღნიშნული ინფორმაცია კომისიას წერილობითი ფორმით უნდა მიეწოდოს გრაფიკის დადგენისთანავე.

დანართი №1

საერთო სტანდარტი

№	მომსახურება	წლიური სამიზნე მაჩვენებლები
1	მომხმარებელთა ინფორმირება მომარაგების წყვეტის თარიღისა და ხანგრძლივობის თაობაზე	სტანდარტის შესასრულებლად, წყვეტის შესახებ ინფორმაცია 90%-ში უნდა იყოს დროულად მიწოდებული. იმ შემთხვევაში, თუ ხდება წლიური სამიზნე მაჩვენებლის გაუმჯობესება/გაუარესება, საწარმოს რეგულირებადი დანახარჯების ბაზა შესაბამისად გაიზრდება/შემცირდება ყოველ გაუმჯობესებულ/გაუარესებულ 1 პროცენტზე რეგულირებადი დანახარჯების ბაზის 0.01%-ით. საწარმოს მიერ აღნიშნული სტანდარტის შესრულება გამოითვლება წლის განმავლობაში დროულად ინფორმირებული მომხმარებლების რაოდენობისა და იმ გამორთული მომხმარებლების საერთო რაოდენობის თანაფარდობით, რომლებსაც საკონტაქტო მონაცემები მიწოდებული ჰქონდათ საწარმოსთვის.
2	შიდა არაგეგმური წყვეტის გამო გამორთული მომხმარებლის მომარაგების	სტანდარტის შესასრულებლად, არაგეგმური წყვეტის შედეგად გამორთული მომხმარებლების 80%-ს მომარაგება უნდა აღუდგეს დროულად. იმ შემთხვევაში, თუ ხდება წლიური სამიზნე

	აღდგენა	მაჩვენებლის გაუმჯობესება/გაუარესება, საწარმოს რეგულირებადი დანახარჯების ბაზა შესაბამისად გაიზრდება/შემცირდება ყოველ გაუმჯობესებულ/გაუარესებულ 1%-ზე რეგულირებადი დანახარჯების ბაზის 0.01%-ით. საწარმოს მიერ აღნიშნული სტანდარტის შესრულება გამოითვლება წლის განმავლობაში დროულად აღდგენილი მომხმარებლებისა და გამორთული მომხმარებლების საერთო რაოდენობის თანაფარდობით.
3	ქოლცენტრის ოპერატორის პასუხის გაცემის დრო სატელეფონო ზარზე	სტანდარტის შესასრულებლად, შემოსული ზარების 80%-ს პასუხი უნდა გაეცეს დროულად. იმ შემთხვევაში, თუ ხდება წლიური სამიზნე მაჩვენებლის გაუმჯობესება/გაუარესება, საწარმოს რეგულირებადი დანახარჯების ბაზა შესაბამისად გაიზრდება/შემცირდება ყოველ გაუმჯობესებულ/გაუარესებულ 1 პროცენტზე რეგულირებადი დანახარჯების ბაზის 0.01 პროცენტით (%).
4	ელექტრომომარაგების წყვეტის საშუალო ხანგრძლივობის (SAIDI) შემცირება	თითოეულ რეგიონში, ტერიტორიული უბნების მიხედვით, საწარმოს მიერ ელექტრომომარაგების წყვეტის საშუალო ხანგრძლივობის გაუმჯობესების ან გაუარესების შემთხვევაში, კომისია უფლებამოსილია, საწარმოს ტარიფის გაანგარიშებისას რეგულირებადი დანახარჯების ბაზა გაზარდოს ან შეამციროს Q ფაქტორის შესაბამისად.
5	ელექტროენერგიით, ბუნებრივი გაზით და სასმელი წყლით მომარაგების წყვეტის საშუალო სიხშირის (SAIFI) შემცირება შესაბამის სექტორში	თითოეულ რეგიონში, ტერიტორიული უბნების მიხედვით, საწარმოს მიერ მომარაგების წყვეტის საშუალო სიხშირის გაუმჯობესების ან გაუარესების შემთხვევაში, კომისია უფლებამოსილია, საწარმოს რეგულირებადი დანახარჯების ბაზა გაზარდოს/შეამციროს ყოველ გაუმჯობესებულ/გაუარესებულ 1 პროცენტზე რეგულირებადი დანახარჯების ბაზის 0.01%-ით.

დანართი №2

გარანტირებული სტანდარტი

№	მომსახურება	კომპენსაციის ოდენობა
1	დავალიანების გადაუხდელობისთვის ან/და მომხმარებლის მოთხოვნით გათიშული მომხმარებლებისთვის მომარაგების აღდგენა	საყოფაცხ. მომხმარებელი – 5 ლარი არასაყოფაცხ. მომხმარებელი – 10 ლარი
2	მომხმარებელთა მიმართვებზე დასაბუთებული პასუხის ან ტექსტური შეტყობინების გაგზავნა ან/და რეაგირება	საყოფაცხ. მომხმარებელი – 5 ლარი არასაყოფაცხ. მომხმარებელი – 10 ლარი
3	მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე აღრიცხვის ხელსაწყოების ადგილზე შემოწმება	საყოფაცხ. მომხმარებელი – 5 ლარი არასაყოფაცხ. მომხმარებელი – 10 ლარი
4	აბონენტად დარეგისტრირება	საყოფაცხ. მომხმარებელი – 5 ლარი არასაყოფაცხ. მომხმარებელი – 10 ლარი

5	მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე მომარაგების ტექნიკური ხარისხის ადგილზე შემოწმება	საყოფაცხ. მომხმარებელი – 5 ლარი არასაყოფაცხ. მომხმარებელი – 10 ლარი
6	სისტემაზე ახალი მომხმარებლის (ობიექტის)/ელექტროენერგიაზე მომუშავე ავტონომიური გადაადგილების საშუალებების დამტენი პუნქტის მიერთება/სიმძლავრის გაზრდა	კომისიის მიერ დამტკიცებული მომსახურების პირობებითა და წესებით განსაზღვრული ვადის ყოველი გადაცილებისას მომხმარებელს უნდა დაერიცხოს კომპენსაცია კომისიის მიერ დადგენილი საფასურის 50 პროცენტის ოდენობით (ვალდებულებების გაქვითვის გათვალისწინებით): ა) კომისიის მიერ დადგენილი პაკეტით განსაზღვრული ქსელთან (სისტემაზე) მიერთების უზრუნველყოფის პერიოდის – ვადის პირველივე გადაცილებისას საფასური ნახევრდება; ბ) იმავე ვადის მეორე გადაცილებისას საფასური ნულდება; გ) იმავე ვადის მესამედ და მეტჯერ გადაცილების შემთხვევაში, ყოველ გადაცილებაზე მომხმარებელს უნდა დაერიცხოს კომპენსაცია საფასურის 50%-ის ოდენობით. შენიშვნა: ელექტროენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორში ერთობლივი განაცხადით მიერთების/სიმძლავრის გაზრდის მოთხოვნისას მომხმარებელს კომპენსაცია უნდა დაერიცხოს მოთხოვნილი სიმძლავრის/სასმელი წყლის წარმადობის პროპორციულად, ხოლო წყალარინების ქსელზე მიერთების/მოცულობის გაზრდის მოთხოვნისას – თანაბარწილად.
7	აღრიცხვის კვანძის მოწესრიგება, მოწყობა და ქსელზე შეჭრა	კომისიის მიერ დამტკიცებული მომსახურების პირობებითა და წესებით განსაზღვრული ვადის გადაცილებისას, მომხმარებელს უნდა დაერიცხოს კომპენსაცია კომისიის მიერ დადგენილი საფასურის 50 პროცენტის ოდენობით (ვალდებულებების გაქვითვის გათვალისწინებით): ა) კომისიის მიერ დადგენილი პაკეტით განსაზღვრული ქსელთან (სისტემაზე) მიერთების უზრუნველყოფის პერიოდის – ვადის პირველივე გადაცილებისას საფასური ნახევრდება; ბ) იმავე ვადის მეორე გადაცილებისას საფასური ნულდება; გ) იმავე ვადის მესამედ და მეტჯერ გადაცილების შემთხვევაში, ყოველ გადაცილებაზე მომხმარებელს უნდა დაერიცხოს კომპენსაცია საფასურის 50%-ის ოდენობით.
8	მიკროსიმძლავრის ელექტროსადგურის მიერთება	კომისიის მიერ დამტკიცებული მომსახურების პირობებითა და წესებით განსაზღვრული ვადის გადაცილებისას, მომხმარებელს უნდა დაერიცხოს კომპენსაცია კომისიის მიერ დადგენილი საფასურის 50 პროცენტის ოდენობით (ვალდებულებების გაქვითვის გათვალისწინებით):

		ა) კომისიის მიერ დადგენილი პაკეტით განსაზღვრული ქსელთანს (სისტემაზე) მიერთების უზრუნველყოფის პერიოდის – ვადის პირველივე გადაცილებისას საფასური ნახევრდება; ბ) იმავე ვადის მეორე გადაცილებისას საფასური ნულდება; გ) იმავე ვადის მესამედ და მეტჯერ გადაცილების შემთხვევაში, ყოველ გადაცილებაზე მომხმარებელს უნდა დაერიცხოს კომპენსაცია საფასურის 50%-ის ოდენობით.

დანართი №3

მიუწოდებელ ელექტროენერგიაზე წახალისების/სანქცირების განაკვეთის განსაზღვრა

1. მიუწოდებელ ელექტროენერგიაზე წახალისების/სანქცირების განაკვეთი, წყვეტის საშუალო ხანგრძლივობაზე ფინანსური მექანიზმის გაანგარიშების მიზნებისათვის, გამოითვლება შემდეგი წესით:

$$P_e = \frac{VOLL * AvgCon}{60} \text{ ლარი/წუთი}$$

სადაც,

P_e – მიუწოდებელ ელექტროენერგიაზე წახალისების/სანქცირების განაკვეთი;

$VOLL$ – მიუწოდებელი ელექტროენერგიის ღირებულება (ლარი/კვტ.სთ);

$AvgCon$ - მომხმარებელთა საშუალო წლიური დატვირთვა (კვტ/მომხმარებელი);

60 - ერთ საათში წუთების რაოდენობა.

2. მიუწოდებელი ელექტროენერგიის ღირებულება გამოითვლება შემდეგი წესით:

$$VOLL = \frac{GVA}{FC}$$

სადაც,

$VOLL$ - მიუწოდებელი ელექტროენერგიის ღირებულება;

GVA – საქართველოში შექმნილი მთლიანი დამატებითი ღირებულება მიმდინარე ფასებში, რომელიც აღებულ უნდა იქნეს საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახურის მონაცემებიდან, საბაზისო წლის პერიოდზე (მლნ. ლარი);

FC – საქართველოში ელექტროენერგიის საბოლოო მოხმარება სატესტო წლის პერიოდზე, რომელიც აღებულ უნდა იქნეს საქართველოს ფაქტობრივი ელექტროენერგეტიკული ბალანსიდან (მლნ კვტ.სთ).

3. მომხმარებელთა საშუალო წლიური დატვირთვა გამოითვლება შემდეგი წესით:

$$AvgCon = \frac{TotCon}{TNC} * \frac{1}{8760}$$

სადაც,

$TotCon$ – შესაბამისი საწარმოების მომხმარებლების საერთო წლიური მოხმარება (კვტ.სთ ან მ^3);

TNC – შესაბამისი საწარმოების ქსელზე მიერთებული მომხმარებლების საერთო რაოდენობა;

8760 – წელიწადში საათების რაოდენობა.“.