**საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი**

**ეროვნული კომისიის**

**დადგენილება №51**
**2024 წლის 26 დეკემბერი**

**ქ. თბილისი**

**„მომსახურების ხარისხის წესების“ დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2021 წლის 28 ივნისის №20 დადგენილებაში ცვლილების შეტანის შესახებ**

„ნორმატიული აქტების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-20 მუხლის მე-4 პუნქტის და „ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ“ საქართველოს კანონის 23-ე მუხლის საფუძველზე, საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისია **ადგენს:**

**მუხლი 1**

„მომსახურების ხარისხის წესების“ დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2021 წლის 28 ივნისის №20 დადგენილებაში (შემდგომში – დადგენილება) (ვებგვერდი, 29/06/2021; სარეგისტრაციო კოდი 300280000.16.009.016457) შეტანილ იქნეს შემდეგი ცვლილებები:

**1. დადგენილების მე-2 მუხლის პირველი პუნქტის:**

**ა) „გ“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„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. ფოტომასალის მტკიცებულების სახით საწარმოსგან დამოუკიდებელი მიზეზით წარდგენის (ელექტრონულ ჟურნალში ატვირთვის) შეუძლებლობის შემთხვევაში, უფლებამოსილი პირის მიერ ხელმოწერილ დოკუმენტში განცალკევებულად უნდა განიმარტოს აღნიშნულის მიზეზი;“;

**ბ) „თ“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„თ) ელექტროენერგიით მომარაგების წყვეტა – შემთხვევა, რომლის დროსაც როგორც ერთფაზა, ისე სამფაზა მომხმარებლის ქსელზე მიერთების წერტილში, ძაბვა ერთ-ერთ ფაზაში ნომინალური ძაბვის ფაზური მნიშვნელობის 1%-ზე დაბალია;“.

**2. დადგენილების მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„ბ. შიდა არაგეგმური წყვეტის გამო გამორთული მომხმარებლის მომარაგების აღდგენა (საერთო სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია აღმოფხვრას შიდა არაგეგმური წყვეტა არაუმეტეს 12 საათის ვადაში, ხოლო ბუნებრივი გაზის სექტორში, 2025 წლის იანვრიდან - არაუმეტეს 18 საათის ვადაში;“.

**3. დადგენილების 21-ე მუხლის მე-8 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი სახით:**

„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) შემოწმების შედეგი: მომარაგება ხდება ნორმის ფარგლებში თუ დარღვევით;

კ) დარღვევის შემთხვევაში – დარღვევის სახე;

ლ) რეაგირების ფორმა (წერილობითი ან ელექტრონული, ტექსტური შეტყობინება ან/და რეაგირების აქტი);

მ) ელექტრონული ჟურნალით გათვალისწინებული სხვა ინფორმაცია.“.

**4. დადგენილების 25-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:**

„ა. საწარმოს მიერ სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების შესრულებიდან (ელექტრონულ ჟურნალში შესრულების დაფიქსირებიდან) 15 სამუშაო დღის ვადაში;“.

**5. დადგენილების 31-ე მუხლს მე-5 პუნქტის შემდგომ დაემატოს შემდეგი შინაარსის მე-6 და მე-7 პუნქტები:**

„6. ამ წესების 21-ე მუხლის მე-8 პუნქტის „ი“ და „კ“ ქვეპუნქტები ამოქმედდეს 2025 წლის პირველი მარტიდან.

7. ამ წესების 21-ე მუხლის მე-8 პუნქტის „ი“ და „კ“ ქვეპუნქტებით განსაზღვრული პირობების შესრულების უზრუნველსაყოფად კომპანიებს განესაზღვროთ დრო 2025 წლის პირველ მარტამდე.“.

**მუხლი 2**

დადგენილება ამოქმედდეს გამოქვეყნებისთანავე.

| | |
|---|---|
| **საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის თავმჯდომარე** | **დავით ნარმანია** |
| **კომისიის წევრი** | **გიორგი ფანგანი** |
| **კომისიის წევრი** | **გიორგი ფრუიძე** |
| **კომისიის წევრი** | **გივი სანიკიძე** |
| **კომისიის წევრი** | **დავით თვალაბეიშვილი** |