

თქვენ უყურებთ დოკუმენტის პირველად სახეს
 დოკუმენტის კონსოლიდირებული ვარიანტის ნახვა ფასიანია, აუცილებელია სისტემაში შესვლა და საჭიროების შემთხვევაში
 დათვალერების უფლების ყიდვა, გთხოვთ გაიართ რეგისტრაცია (**/ka/user/register**) ან თუ უკვე რეგისტრირებული ხართ, გთხოვთ,
 შეხვიდეთ სისტემაში (**/ka/user**)

პირველადი სახე (28/07/2016 - 08/09/2016)

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი

ეროვნული კომისიის

დადგენილება №13

2016 წლის 25 ივლისი

ქ. თბილისი

„მომსახურების კომერციული ხარისხის წესების“ დამტკიცების შესახებ

„ელექტროენერგეტიკისა და ბუნებრივი გაზის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, 36-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტის, 39¹ მუხლის „ა“ ქვეპუნქტისა და 41-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის საფუძველზე, კომისიამ დაადგინა:

1. დამტკიცდეს „მომსახურების კომერციული ხარისხის წესები“.
2. ეს დადგენილება გარდა პირველი პუნქტით დამტკიცებული „მომსახურების კომერციული ხარისხის წესების“ მე-10 – მე-12 მუხლებისა, ამოქმედდეს 2016 წლის 31 აგვისტოდან.
3. „მომსახურების კომერციული ხარისხის წესების“ მე-10 – მე-12 მუხლები ამოქმედდეს 2017 წლის 1 იანვრიდან.
4. 2016 წლის 31 აგვისტოდან ძალადაკარგულად გამოცხადდეს „ელექტროენერჯის განაწილების ლიცენზიატის მიერ გაწეული მომსახურების კომერციული ხარისხის წესების“ დამტკიცების შესახებ საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2012 წლის 5 ივლისის № 6 დადგენილება (სსმ, ვებგვერდი, 06.07.2012; სარეგისტრაციო კოდი: 300280000.16.009.016040).

საქართველოს ენერგეტიკისა და
 წყალმომარაგების მარეგულირებელი
 ეროვნული კომისიის თავმჯდომარე
 კომისიის წევრი
 კომისიის წევრი

ირინა მილორავა

გიორგი ფანგანი

გოჩა შონია

მომსახურების კომერციული ხარისხის წესები

თავი I

ზოგადი დებულებები

მუხლი 1. წესების მიზანი

1. მომსახურების კომერციული ხარისხის წესების (შემდგომში – წესები) მიზანს წარმოადგენს საწარმოს მიერ მომხმარებლისთვის გაწეული მომსახურების კომერციული ხარისხის გაუმჯობესება ამ წესებში ჩამოყალიბებული სტანდარტების შესაბამისად.

2. ეს წესები ადგენს ერთიან მოთხოვნებს შემდეგ საკითხებთან მიმართებით:

ა) მომსახურების კომერციული ხარისხის სტანდარტები;

ბ) მოთხოვნები და კრიტერიუმები მომსახურების კომერციული ხარისხის მიმართ;

გ) კომპენსირების, დაჯარიმებისა და წახალისების მექანიზმები, ასევე, მომხმარებლისათვის გასაცემი კომპენსაციის ოდენობა საწარმოს მიერ მომხმარებლისთვის ამ წესებით დადგენილი სტანდარტების დარღვევით მომსახურების გაწევის შემთხვევაში;

დ) საწარმოს მიერ მომხმარებლისთვის გაწეული მომსახურების კომერციული ხარისხის შესახებ მონაცემების აღრიცხვა;

ე) საწარმოს მიერ მომხმარებლისათვის გაწეული მომსახურების კომერციული ხარისხის შესახებ ინფორმაციის წარდგენა საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიაში.

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

მუხლი 2. ძირითადი პრინციპები

1. საწარმო ვალდებულია გაუწიოს ამ წესებით გათვალისწინებული სტანდარტების შესაბამისი მომსახურება ყველა კატეგორიის მომხმარებელს.

2. საწარმო ვალდებულია უზრუნველყოს თავის მომსახურების ცენტრებში შესაბამისი მატერიალურ-ტექნიკური ბაზის შექმნა, რათა ჯეროვნად მოხდეს ამ წესებით გათვალისწინებული მომსახურების პირობების შესრულება, შესაბამისი ინფორმაციის სათანადოდ აღრიცხვა და კომისიისათვის წარდგენა.

3. მომხმარებელს უნდა შეეძლოს, წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით მიმართოს საწარმოს, როგორც იურიდიულ მისამართზე, ასევე მომსახურების ცენტრებსა და ოფიციალური ვებგვერდის მეშვეობით. ამასთან, მიმართვა (განცხადება) დაუყოვნებლივ უნდა გატარდეს ელექტრონულ ჟურნალში, 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 საერთო სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების იმ კრიტერიუმით შეუსრულებლობის შემთხვევაში, რაც დადგენილია ამ წესების დანართით № 1, კომისია უფლებამოსილია, საწარმოს მიმართ გამოიყენოს ამ წესებით გათვალისწინებული ფინანსური მექანიზმები (რომელიც დადგენილი წესით აისახება ამ საწარმოსთვის შესაბამის მომსახურებაზე კომისიის მიერ დადგენილ ტარიფში).

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

მუხლი 3. ტერმინთა განმარტებები

1. წესებში გამოყენებულ ტერმინებს აქვთ იმავე მნიშვნელობა, რაც „ელექტროენერჯეტიკისა და ბუნებრივი გაზის შესახებ“ საქართველოს კანონში.

2. ამ წესებში მითითებული ვადების ათვლა ხდება იმავე წესითა და პირობებით, როგორც ეს განსაზღვრულია საქართველოს სამოქალაქო კოდექსით.

3. წესებში გამოყენებულ სხვა ტერმინებს გააჩნია შემდეგი მნიშვნელობები:

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

ბ) ახალი მომხმარებლის მიერთება – მიერთების მსურველის მიერ მოთხოვნილი პირობების შესაბამისად სისტემაზე მიერთება (კომისიის შესაბამისი ნორმატიული ადმინისტრაციული სამართლებრივი აქტის მოთხოვნების გათვალისწინებით);

გ) გარე მიზეზი – ამ წესებით დადგენილი საერთო ან გარანტირებული სტანდარტის შეუსრულებლობა (მათ შორის, უსაფრთხოების უწყვეტა), რაიმე სახის გასაფრთხილები უსაფრთხოების გარემოებები (დაუსრულებელი მუშაობა) ან/და სხვა, საწარმოსგან დამოუკიდებელი ნებისმიერი მიზეზით;

- დ) გაუწეველი მომსახურება – ამ წესებით დადგენილი გარანტირებული სტანდარტის შიდა მიზეზით შეუსრულებლობა;
- ე) გეგმური წყვეტა – მომარაგების დაგეგმილი წყვეტა, რომლის შესახებ მომხმარებლები წინასწარ არიან ინფორმირებულები;
- ვ) ელექტრონული ჟურნალი – კომისიის მიერ შემუშავებული პროგრამული სისტემა, რომლის მეშვეობითაც მოხდება ანგარიშგება ამ წესებით გათვალისწინებული მომსახურების შესრულებასთან დაკავშირებით და რომლის მეშვეობითაც კომისია რეალური დროის რეჟიმში განახორციელებს კონტროლს საწარმოს მიერ ამ წესების მოთხოვნების შესრულებაზე;
- ზ) კომპენსაცია – ფულადი თანხა, რომელიც უნდა აუნაზღაუროს საწარმომ მომხმარებელს გაუწეველი მომსახურების შემთხვევაში (ამ წესების პირობების შესაბამისად);
- თ) მარტივი სამუშაო – გამანაწილებელი ქსელის სარემონტო სამუშაო, რომლის შესრულებისთვის არ არის აუცილებელი საპროექტო-სახარჯთაღრიცხვო დოკუმენტაციის შედგენა. ასევე, ისეთი სამუშაო, რომელიც შემოიფარგლება მხოლოდ მომხმარებლების სისტემასთან მიერთების წერტილში საჭირო სამუშაოებით, აღრიცხვის კვანძის მონტაჟის, შეცვლის, შეკეთების ან/და ადგილზე შემოწმების ჩათვლით;
- ი) მედია საშუალება – ინფორმაციის გავრცელების ისეთი საშუალება, რომელიც მასობრივადაა გავრცელებული შესაბამის ადმინისტრაციულ-ტერიტორიულ ერთეულში და რომლის სახელწოდება შესაბამისი საწარმოს მიერ წინასწარ არის განთავსებული საყოველთაოდ ხელმისაწვდომ ადგილზე (მათ შორის, საწარმოს ოფიციალურ ვებგვერდზე);
- კ) მომარაგება – მომსახურე საწარმოს მიერ, მისი საქმიანობის შესაბამისად, ელექტროენერგიით, სასმელი წყლით, ან ბუნებრივი გაზით მომარაგება;
- ლ) მომსახურების კომერციული ხარისხი – საწარმოს მიერ მომხმარებლის მომსახურების პირობები, რომლითაც განისაზღვრება მომსახურების მოთხოვნები და კრიტერიუმები, გარდა ელექტროენერგიის, ბუნებრივი გაზისა და სასმელი წყლის ტექნიკური მახასიათებლებიდან გამომდინარე პირობებისა;
- მ) მომსახურების კომერციული ხარისხის სტანდარტები – კომისიის მიერ დადგენილი მომსახურების კომერციული ხარისხის მაჩვენებლები, რომელიც განსაზღვრავს მომხმარებელთა მომსახურების ხარისხის მინიმალურ დონეს და რომლის უზრუნველყოფა საწარმოს ვალდებულებაა;
- ნ) მომარაგების ტექნიკური ხარისხი – ელექტროენერგეტიკის სექტორში – ძაბვის ხარისხი, ხოლო ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორებში – წნევა (დაწნევა);
- ო) მომხმარებელი – საცალო მომხმარებელი, ასევე პირდაპირი მომხმარებელი, რომელიც მიერთებულია სისტემაზე;
- პ) მომხმარებლის კატეგორია – საყოფაცხოვრებო მომხმარებელი და არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელი;
- ჟ) რთული სამუშაო – ისეთი სამუშაო, რომელიც არ განეკუთვნება მარტივი სამუშაოს კატეგორიას, ასევე, ისეთი სამუშაო, რომლის შედეგადაც ხდება გამანაწილებელი ქსელის (სისტემის) მშენებლობა ან/და რეკონსტრუქცია და საჭიროა საპროექტო-სახარჯთაღრიცხვო დოკუმენტაციის შედგენა;
- რ) სამუშაო დღე – კალენდარული დღე, რომელიც არ წარმოადგენს შაბათს, კვირას და საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილ უქმე დღეს;
- ს) საწარმო – ელექტროენერგიის განაწილების ლიცენზიატი, წყალმომარაგების ლიცენზიატი, ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატი და ბუნებრივი გაზის მიწოდებელი, რომელიც ბუნებრივ გაზს აწვდის საცალო მომხმარებელს;
- ტ) დავალიანება – ამ წესების მიზნებისთვის დავალიანებას წარმოადგენს ის თანხა, რომელიც კომისიის ნორმატიული ადმინისტრაციულ-სამართლებრივი აქტის შესაბამისად, საწარმომ უნდა ასახოს ანგარიშსწორების ქვითარში და რომლის გადაუხდელობის შემთხვევაშიც საწარმო უფლებამოსილია შეუწყვიტოს მომხმარებელს მომარაგება.
- უ) სისტემა – ელექტროენერგიის ან ბუნებრივი გაზის გამანაწილებელი ქსელი, ასევე წყალმომარაგების სისტემა;
- ფ) ფორსმაჟორი (დაუძლეველი ძალა) – ამ წესების მიზნებისთვის, ფორს-მაჟორს წარმოადგენს ისეთი გარემოებები (მიწისძვრა, წყალდიდობა, სახელმწიფო გადატრიალება და სხვა), რომლებიც არ არის დამოკიდებული საწარმოზე ან/და არ ექვემდებარება მის კონტროლს, გააჩნიათ წინასწარ გაუთვალისწინებელი ხასიათი და რომელთა გამოც საწარმო ვერ ასრულებს ამ წესებით გათვალისწინებული მომსახურების პირობებს. აღნიშნული გარემოება დადასტურებული (აღიარებული) უნდა იყოს კომპეტენტური ორგანოს მიერ ან/და გაცხადებული მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით;
- ქ) ქოლ-ცენტრი (24-საათიანი სატელეფონო ცხელი ხაზი) – მომხმარებელთა სატელეფონო მომსახურების უზრუნველსაყოფად, პერსონალითა და სათანადო მოწყობილობებით (პროგრამული უზრუნველყოფით) აღჭურვილი საკომუნიკაციო პუნქტი;
- ღ) შიდა მიზეზი – ამ წესებით დადგენილი საერთო ან გარანტირებული სტანდარტის შეუსრულებლობა (მათ შორის, მომარაგების შეწყვეტა), რომელიც არ არის განპირობებული გარე მიზეზით და რომელზეც პასუხისმგებლობა ეკისრება საწარმოს;
- ყ) წყვეტის დასასრული – მომხმარებლისთვის მომარაგების აღდგენის ფაქტობრივი დრო;

შ) წყვეტის დასაწყისი – საწარმოს პერსონალისგან, მომხმარებლისგან, მესამე პირისაგან ან/და ტექნიკური ან პროგრამული საშუალებით მომარაგების წყვეტის შესახებ პირველი შეტყობინების შემოსვლის (მიღების) ან/და დაფიქსირების დრო;

ჩ) სატესტო წელი – კომისიის მიერ ტარიფის გაანგარიშების წლის წინა კალენდარული წელი.

თავი II

საწარმოს მიერ გაწეული მომსახურების კომერციული ხარისხის სტანდარტები

მუხლი 4. მომსახურების კომერციული ხარისხის სტანდარტები

1. მომსახურების კომერციული ხარისხის სტანდარტებია:

ა) საერთო სტანდარტი;

ბ) გარანტირებული სტანდარტი.

2. მომსახურების კომერციული ხარისხის საერთო სტანდარტი წარმოადგენს მომსახურების ისეთ სახეს, რომლის შესრულებაც არ არის დამოკიდებული ერთი კონკრეტული მომხმარებლის მიმართ გაწეულ მომსახურებაზე. მომსახურების კომერციული ხარისხის საერთო სტანდარტით განისაზღვრება სამიზნე მაჩვენებლები კალენდარული წლის განმავლობაში საწარმოს მიერ მომხმარებელთა განუსაზღვრელი რაოდენობისთვის ამ პუნქტით განსაზღვრული მომსახურებების დროულად და სრულყოფილად გაწევის მიმართ. მომსახურების კომერციული ხარისხის საერთო სტანდარტს წარმოადგენს:

ა) გვერდითი წყვეტის თარიღისა და ხანგრძლივობის თაობაზე მომხმარებელთა ინფორმირება;

ბ) არაგვერდითი წყვეტის გამო გამორთული მომხმარებლებისათვის მომარაგების აღდგენა;

გ) ქოლცენტრის ოპერატორის პასუხის გაცემის დრო სატელეფონო ზარზე.

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

ა) დავალიანების გადაუხდელობისთვის გათიშული მომხმარებლებისთვის მომარაგების აღდგენა;

ბ) დასაბუთებული წერილობითი პასუხის გაცემა მომხმარებლის წერილობით მიმართვაზე ან/და რეაგირება;

გ) მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე აღრიცხვის ხელსაწყოების ადგილზე შემოწმება;

დ) აბონენტად დარეგისტრირება და მოთხოვნილი პირობებით მომარაგების უზრუნველყოფა;

ე) ახალი მომხმარებლის მიერთება;

ვ) მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე მომარაგების ტექნიკური ხარისხის ადგილზე შემოწმება.

მუხლი 5. მომსახურების კომერციული ხარისხის კრიტერიუმები

1. საწარმომ მომხმარებლებს უნდა გაუწიოს მომსახურება, რომლის ხარისხის მინიმალური კრიტერიუმები განისაზღვრება ამ მუხლით.

2. მომსახურების კომერციული ხარისხის კრიტერიუმები განიმარტება შემდეგნაირად:

ა) მომხმარებელთა ინფორმირება გვერდითი წყვეტის თარიღისა და ხანგრძლივობის თაობაზე (საერთო სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია, მომხმარებლის მიერ შერჩეული ფორმით (ელექტრონული ფოსტის ან მოკლე ტექსტური შეტყობინების საშუალებით) აცნობოს მას შესაბამის არეალში დაგეგმილი სარემონტო სამუშაოების შესახებ. მომხმარებლის ინფორმირება უნდა მოხდეს სამუშაოების დაწყებამდე არაუმეტეს 5 და არანაკლებ 1 კალენდარული დღით ადრე. საწარმო ვალდებულია, შეტყობინებაში ზუსტად მიუთითოს სამუშაოების დაწყების დრო და ხანგრძლივობა. იმ შემთხვევაში, თუ დაგეგმილი სამუშაოების შედეგად მომარაგება უწყდება შესაბამის თვითმმართველ ერთეულში არსებულ მომხმარებელთა 2 პროცენტზე მეტს, მაგრამ არანაკლებ 100 მომხმარებლისა, ზემოაღნიშნულ ვადაში საწარმომ ასევე უნდა გაავრცელოს შესაბამისი ინფორმაცია მედიასაშუალებებით, მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილი წესით;

ბ) არაგვერდითი წყვეტის გამო გამორთული მომხმარებლისთვის მომარაგების აღდგენა (საერთო სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია, უზრუნველყოს არაგვერდითი წყვეტის აღმოფხვრა არაუმეტეს 6 საათის ვადაში, თუ მომარაგების აღდგენა საჭიროებს მარტივი სამუშაოების შესრულებას. იმ შემთხვევაში, თუ მომარაგების აღდგენა საჭიროებს რთული სამუშაოების შესრულებას, საწარმო ვალდებულია, შესაბამის არეალში არსებულ მომხმარებლებს, მათ მიერ შერჩეული ფორმით (ელექტრონული ფოსტის ან მოკლე ტექსტური შეტყობინების საშუალებით) დაუყოვნებლივ აცნობოს გათიშვის ზუსტი მიზეზი და მომარაგების აღდგენის სავარაუდო დრო, რომელიც არ უნდა აღემატებოდეს 12 საათს. იმ შემთხვევაში, თუ მომარაგება შეუწყდა შესაბამის თვითმმართველ ერთეულში არსებულ მომხმარებელთა 2 პროცენტზე მეტს, მაგრამ არანაკლებ 100 მომხმარებლისა, ზემოაღნიშნულ ვადაში საწარმომ ასევე უნდა გაავრცელოს შესაბამისი ინფორმაცია მედიასაშუალებებით, მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილი წესით;

გ) ქოლცენტრის ოპერატორის პასუხის გაცემის დრო სატელეფონო ზარზე (საერთო სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია, უზრუნველყოს ქოლცენტრში შემომავალი მომხმარებლის ზარებზე პასუხის გაცემა მათი დაფიქსირებიდან 60 წამის განმავლობაში;

დ) დავალიანების გადაუხდელობისთვის გათიშული მომხმარებლებისთვის მომარაგების აღდგენა (გარანტირებული სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია უზრუნველყოს გადაუხდელობისთვის გათიშული მომხმარებლისთვის მომარაგების აღდგენა დავალიანების გადახდის ასახვიდან ან მომხმარებლის მიერ ამ დავალიანების გადახდის დამადასტურებელი ქვითრის წარდგენიდან, ან ლიცენზიატსა და მოხმარებელს შორის დავალიანების ეტაპობრივ გადახდის გრაფიკის ხელშეკრულების გაფორმების თარიღიდან არაუმეტეს 3 საათისა, თუ გადახდის ასახვა, გადახდის დადასტურება ან გადახდაზე შეთანხმება მოხდა 09:00 საათიდან 16:00 საათამდე. იმ შემთხვევაში, თუ გადახდის ასახვა, გადახდის დადასტურება ან გადახდაზე შეთანხმება მოხდა 16:00 საათის შემდეგ - მომარაგების აღდგენა უნდა მოხდეს შემდგომი კალენდარული დღის არაუგვიანეს 12:00 საათისა.

ე) მომხმარებელთა წერილობით მიმართვებზე დასაბუთებული წერილობითი პასუხის გაცემა ან/და რეაგირება (გარანტირებული სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია, წერილობით მიმართვაზე გასცეს დასაბუთებული წერილობითი პასუხი, ან/და მოახდინოს რეაგირება მიმართვის მიღებიდან არაუმეტეს 10 სამუშაო დღისა. საწარმო არ არის ვალდებული, უპასუხოს ან/და რეაგირება მოახდინოს ისეთი სახის წერილებზე, რომელთა შინაარსიც არ არის პირდაპირ კავშირში საწარმოს საქმიანობასთან (ამ წესებით რეგულირებად საქმიანობასთან). ამასთან, მომხმარებლის წერილობით მიმართვაზე არ არის აუცილებელი წერილობითი ფორმით პასუხის გაცემა, თუ ამ მოთხოვნაზე მოხდება სათანადო რეაგირება და მომხმარებელი აღნიშნულს ადასტურებს შესაბამის აქტზე ხელმოწერით;

ვ) მომხმარებელთა მიმართვის საფუძველზე აღრიცხვის ხელსაწყოების ადგილზე შემოწმება (გარანტირებული სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია, უზრუნველყოს აღრიცხვის ხელსაწყოების ადგილზე შემოწმება მომხმარებლის მიმართვიდან არაუმეტეს 10 სამუშაო დღისა. ამასთან, თუ მომსახურების გასაწევად საჭიროა მომხმარებლის მფლობელობაში არსებულ ტერიტორიაზე შესვლა, მომხმარებელი ვალდებულია, უზრუნველყოს საწარმოს წარმომადგენლების დაშვება თავის მფლობელობაში არსებულ ტერიტორიაზე წინასწარ შეთანხმებულ დროს;

ზ) აბონენტად დარეგისტრირება (გარანტირებული სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია, დაარეგისტრიროს პირი აბონენტად და უზრუნველყოს მისი მომარაგება აბონენტად რეგისტრაციის მოთხოვნის შესახებ განაცხადის მიღებიდან არა უგვიანეს 5 სამუშაო დღისა. ეს სტანდარტი ვრცელდება მხოლოდ იმ საცხოვრებელი ბინის, საწარმოს ან სხვა ობიექტის მომარაგებაზე, რომელზეც მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად ხდება მომარაგება;

თ) ახალი მომხმარებლის მიერთება (გარანტირებული სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია, უზრუნველყოს ახალი მომხმარებლის სისტემაზე მიერთება და მომარაგების დაწყება იმ დროში, რაც მოთხოვნილი მიერთებისათვის დადგენილია კომისიის ნორმატიული ადმინისტრაციულ-სამართლებრივი აქტით;

ი) მომხმარებელთა მიმართვის საფუძველზე მომარაგების ტექნიკური ხარისხის ადგილზე შემოწმება (გარანტირებული სტანდარტი) – საწარმო ვალდებულია, უზრუნველყოს მომარაგების ტექნიკური ხარისხის ადგილზე შემოწმება მომხმარებლის მიმართვიდან არაუმეტეს 5 სამუშაო დღისა. ამასთან, თუ მომსახურების გასაწევად საჭიროა მომხმარებლის მფლობელობაში არსებულ ტერიტორიაზე შესვლა, მომხმარებელი ვალდებულია, უზრუნველყოს საწარმოს წარმომადგენლების დაშვება თავის მფლობელობაში არსებულ ტერიტორიაზე წინასწარ შეთანხმებულ დროს.

მუხლი 6. მომსახურების შესრულების ვადების გამოთვლა

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

ა) გეგმური შეწყვეტის თაობაზე მომხმარებელთა ინფორმირებისათვის საჭირო დრო აითვლება მომარაგების მოსალოდნელი გეგმური წყვეტის შესახებ მომხმარებლების ინფორმირების თარიღიდან მომარაგების ფაქტობრივად შეწყვეტის თარიღამდე;

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; არასტანდარტული სიტუაცია გულისხმობს ისეთ შემთხვევას, როდესაც საწარმოს მომსახურების არეალში გეგმური/არაგეგმური წყვეტის შედეგად ერთდროულად მომარაგება შეწყვეტილი აქვს 30 000 მომხმარებელს ან თვითმმართველი ერთეულის მომხმარებლების არანაკლებ 40 პროცენტს. არასტანდარტული სიტუაციის შემთხვევაში საწარმო ვალდებულია წარადგინოს კომისიაში შესაბამისი მტკიცებულება;

დ) იმ მომხმარებლისათვის მომარაგების აღსადგენად საჭირო დრო, რომელიც გაითიშა დავალიანების გადაუხდელობის გამო, აითვლება მომხმარებლის მიერ გადახდის ასახვიდან მომხმარებლის მიერ ამ დავალიანების გადახდის დამადასტურებელი ქვითრის წარდგენიდან ან ეტაპობრივად გადახდის გრაფიკის ხელშეკრულების გაფორმების თარიღიდან მომარაგების აღდგენის თარიღამდე;

ე) მომხმარებლის წერილობით მიმართვაზე დასაბუთებული წერილობითი პასუხის გასაცემად საჭირო დრო აითვლება წერილობითი მიმართვის მიღებიდან მომხმარებლისათვის დასაბუთებული წერილობითი პასუხის გაგზავნის თარიღამდე, ან/და შესაბამისი რეაგირების განხორციელებამდე;

ვ) მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე აღრიცხვის ხელსაწყოების შემოწმებისთვის საჭირო დრო აითვლება მომხმარებლის მიმართვის თარიღიდან მომხმარებლისთვის შემოწმების შედეგის მომხმარებლისათვის წერილობითი ფორმით წარდგენის თარიღამდე, ხოლო მომხმარებლის შემოწმების ადგილზე არყოფნის შემთხვევაში – მომხმარებლისათვის შემოწმების შედეგის გაგზავნის თარიღამდე;

ზ) აბონენტად დარეგისტრირებისა და მომარაგების უზრუნველსაყოფად საჭირო დრო აითვლება აბონენტად დარეგისტრირების მსურველის მიერ განაცხადის წარდგენიდან მოთხოვნილი პირობებით მომარაგების დაწყების თარიღამდე;

თ) საწარმოს მიერ ახალი მომხმარებლის მიერთებისთვის საჭირო დრო აითვლება ახალი მომხმარებლის მიერთების მოთხოვნის შესახებ შესაბამისი განაცხადის მიღებიდან ახალი მომხმარებლის (ან მომხმარებლების) მოთხოვნილი პირობებით მომარაგების დაწყებამდე (შესაბამისი ნორმატიული ადმინისტრაციულ-სამართლებრივი აქტით განსაზღვრული პირობების გათვალისწინებით).

ი) მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე მომარაგების ტექნიკური ხარისხის შემოწმებისთვის საჭირო დრო აითვლება მომხმარებლის მიმართვის თარიღიდან შემოწმების შედეგის მომხმარებლისთვის წერილობითი ფორმით წარდგენის თარიღამდე, ხოლო მომხმარებლის შემოწმების ადგილზე არყოფნის შემთხვევაში – მომხმარებლისათვის შემოწმების შედეგის გაგზავნის თარიღამდე;

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

მუხლი 7. მომსახურების შეუსრულებლობის კლასიფიცირება

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

ა) გარე მიზეზები;

ბ) შიდა მიზეზები.

2. იმ შემთხვევაში, თუ საწარმოს მიერ მომსახურების კომერციული ხარისხის მოთხოვნების შეუსრულებლობა განპირობებულია გარე მიზეზით, ეს უნდა დადასტურდეს შესაბამის ელექტრონულ ჟურნალში ატვირთული დოკუმენტაციით.

მუხლი 8. გარანტირებული სტანდარტით გაუწეველი მომსახურების კომპენსირების წესი

1. საწარმოს მხრიდან მომხმარებელზე კომპენსაცია გაიცემა (ანაზღაურდება) მხოლოდ ამ წესებით პირდაპირ გათვალისწინებულ შემთხვევაში. გაუწეველი მომსახურების შემთხვევაში, გადასახდელი კომპენსაცია და მისი ოდენობა განსაზღვრულია ამ წესების დანართი №2.

2. გარანტირებული სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების შიდა მიზეზებით შეუსრულებლობის შემთხვევაში, საწარმო ვალდებულია, ამ წესების მიხედვით უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის გაუწეველი მომსახურებისთვის განსაზღვრული კომპენსაციის გადახდა. გარანტირებული სტანდარტით გათვალისწინებული კომპენსაცია მომხმარებელს უნდა დაერიცხოს მის საბონეტო ბარათზე, კრედიტის სახით, შემდგომი ანგარიშსწორებისთვის. ამასთან, კომპენსაცია უნდა აისახოს მომხმარებლის საბონეტო ბარათზე, მომსახურების გარანტირებული სტანდარტის დარღვევიდან 10 კალენდარული დღის ვადაში.

3. ამ წესებით გათვალისწინებული ახალი მომხმარებლის მიერთების მომსახურების გარანტირებული სტანდარტის შეუსრულებლობის შემთხვევაში, კომპენსაციის რაოდენობა და გადახდის წესი განისაზღვრება ამ წესების დანართით №2. იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლის მიერ მიერთების საფასური გადახდილია სრულად ან ნაწილობრივ, მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოითხოვოს მის მიერ გადახდილი თანხის უკან დაბრუნება (მის მიერ მითითებულ საბანკო ანგარიშზე).

4. საწარმოს მიერ გარანტირებული სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების დადგენილ ვადაში შეუსრულებლობისათვის კომპენსაციის გადახდა არ ათავისუფლებს მას ამ მომსახურების გაწევის ვალდებულებისაგან.

მუხლი 9. დაჯარიმებისა და წახალისების მექანიზმი საერთო სტანდარტის მიმართ

1. საერთო სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების შესრულების წლიური მაჩვენებლების შეფასების შედეგად, კომისია ამ წესების შესაბამისად ახდენს საწარმოს მიმართ ფინანსური მექანიზმების გამოყენებას მისი წახალისების ან დაჯარიმების მიზნით, რომელიც აისახება კომისიის მიერ ამ საწარმოსთვის შესაბამის მომსახურებაზე დადგენილ ტარიფში. კერძოდ:

ა) ელექტროენერგეტიკის სექტორში – ელექტროენერჯის გატარებისა და განაწილების ტარიფებში;

ბ) ბუნებრივი გაზის სექტორში – განაწილებისა და გატარების, ასევე საცალო მომხმარებლისათვის ბუნებრივი გაზის მიწოდების ტარიფებში;

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 დანართში №1 მითითებული ოდენობით.

3. საერთო სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურებების შეფასება ხდება თითოეული მომსახურების მიმართ ცალ-ცალკე, ერთი წლის მაჩვენებლების გათვალისწინებით. შესაბამისად, შეფასების შედეგები საწარმოს ტარიფში აისახება, სატესტო წელს საერთო სტანდარტის წლიური სამიზნე მაჩვენებლების შესრულების მიხედვით.

თავი III

მომსახურების კომერციული ხარისხის თაობაზე ინფორმაციის აღრიცხვის მოთხოვნები

მუხლი 10. ელექტრონული ჟურნალები

1. საწარმო ვალდებულია, აწარმოოს ამ წესებით განსაზღვრული ელექტრონული ჟურნალები.
2. ელექტრონული ჟურნალები იწარმოება მომსახურების კომერციული 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 მაკონტოლებელი პროგრამების/ჟურნალების ელექტრონული კავშირის შემთხვევაში – ელექტრონულ ჟურნალში ინფორმაციის განახლება უნდა მოხდეს რეალურ დროში;
 - ბ) ამ წესებით განსაზღვრული ელექტრონული ჟურნალთან, საწარმოში მიმდინარე პროცესების მაკონტოლებელი პროგრამების/ჟურნალების ელექტრონული კავშირის არ არსებობის შემთხვევაში – ელექტრონულ ჟურნალში ინფორმაციის განახლება უნდა მოხდეს კომპანიაში არსებულ ჟურნალში/პროგრამაში შესაბამისი ინფორმაციის ასახვის/რეგისტრაციისთანავე.
4. საწარმო ვალდებულია, აწარმოოს იმ პროცესების (მაჩვენებლების) აღრიცხვა რაც მოცემულია ამ წესების შესაბამისად განსაზღვრულ ელექტრონულ ჟურნალებში.
5. ელექტრონული ჟურნალების შევსებისას ინფორმაციის არ შეყვანა, არასრული ან არაზუსტი ინფორმაციის შეყვანა ან/და ინფორმაციის დაგვიანებით შეყვანა ჩაითვლება ამ წესების დარღვევად (გარდა იმ შემთხვევებისა, თუ შეცდომა მექანიკური/ტექნიკური ხასიათისაა მის შესახებ ელექტრონული ჟურნალის ოპერატორს ეცნობა, აღნიშნული შეცდომის დაშვებიდან ერთი თვის განმავლობაში).
6. 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).
7. მხოლოდ კომისია არის უფლებამოსილი, განახორციელოს ცვლილებები მის მიერ შემუშავებულ ელექტრონულ პროგრამაში. დაუშვებელია საწარმოს მხრიდან რაიმე სახის ცვლილების შეტანა, ან ასეთის მცდელობა აღნიშნული პროგრამის მუშაობაში.
8. ელექტრონული ჟურნალების მონაცემთა ბაზა (სერვერი) ინახება კომისიაში.

მუხლი 11. ელექტრონული ჟურნალების შინაარსი

1. მომარაგების გეგმური წყვეტის თარიღისა და ხანგრძლივობის თაობაზე მომხმარებელთა ინფორმირების შესახებ ელექტრონულ ჟურნალში აისახება შემდეგი ინფორმაცია:

- ა) გათიშვის არეალი;
 - ბ) წყვეტის მიზეზი (გარე/შიდა);
 - გ) გამორთულ მომხმარებელთა რაოდენობა;
 - დ) წყვეტის დაწყებისა და დასრულების როგორც დაგეგმილი, ასევე ფაქტობრივი თარიღი და დრო;
 - ე) მომხმარებლის ინფორმირების ბოლო ვადა (გათვალისწინებული ამ წესებით);
 - ვ) მომხმარებლის ინფორმირების ფაქტობრივი დრო;
 - ზ) დროულად ინფორმირებულ მომხმარებელთა რაოდენობა და პროცენტული მაჩვენებელი.
2. არაგეგმური წყვეტის გამო გამორთული მომხმარებლისთვის მომარაგების აღდგენის შესახებ ელექტრონულ ჟურნალში აისახება შემდეგი ინფორმაცია:
- ა) გათიშვის არეალი;
 - ბ) წყვეტის მიზეზი (გარე/შიდა);
 - გ) გეგმური/არაგეგმური;
 - გ) წყვეტის ტიპი (მარტივი/რთული);
 - დ) გამორთულ მომხმარებელთა რაოდენობა;
 - ე) წყვეტის დაწყების თარიღი, დრო;
 - ვ) წყვეტის დასრულების მაქსიმალური თარიღი, ვადა (ამ წესების შესაბამისად);
 - ზ) წყვეტის დასრულების ფაქტობრივი თარიღი, დრო;

თ) დროულად ჩართულ მომხმარებელთა რაოდენობა და პროცენტული მაჩვენებელი;

3. მომხმარებელთა წერილობით მიმართვებზე დასაბუთებული წერილობითი პასუხის გაცემის 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) მიმართვის შემოსვლის თარიღი;

ე) პასუხის გაცემის ან/და რეაგირების ბოლო ვადა;

ვ) პასუხის გაცემის ან/და რეაგირების ფაქტობრივი თარიღი.

4. 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.

5. აბონენტად რეგისტრაციის 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) აბონენტად რეგისტრაციის ნომერი;

დ) მომხმარებლის კატეგორია: საყოფაცხოვრებო, არასაყოფაცხოვრებო;

ე) განაცხადის შემოსვლის თარიღი;

ვ) აბონენტად რეგისტრაციის ბოლო ვადა;

ზ) აბონენტად რეგისტრაციის ფაქტობრივი თარიღი.

6. ახალი მომხმარებლის 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;

დ) მოთხოვნილი პაკეტის პარამეტრები და ღირებულება;

ვ) განაცხადის შემოსვლის თარიღი;

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

თ) მომარაგების ფაქტობრივი ვადა;

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

კ) კომპენსაციის ოდენობა მომსახურების შეუსრულებლობის შემთხვევაში;

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

მ) კომპენსაციის დაფარვის (სააბონენტო ბარათზე ასახვის) ფაქტობრივი ვადა.

მუხლი 12. ელექტრონულ ჟურნალზე თანდართული დოკუმენტაცია

1. საწარმომ ელექტრონულ ჟურნალში კონკრეტული მომსახურების გაწევის დადასტურების მიზნით უნდა ატვირთოს ამ მუხლით გათვალისწინებული შემდეგი დოკუმენტები:

2. წესების მე-11 მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტებით გათვალისწინებულ შემთხვევაში საწარმომ ელექტრონულ ჟურნალში უნდა ატვირთოს:

ა) გამორთვის არეალი, წყვეტის მიზეზი, გამორთულ მოხმარებელთა რაოდენობა, წყვეტის დაწყებისა და დასრულების დრო;

ბ) იმ მედია საშუალებათა ნუსხა, რომლითაც მოხდა მოსახლეობის ინფორმირება.

გ) საწარმოს მიერ დამტკიცებული ფორმა გეგმური გათიშვის შესახებ, გამორთულ მომხმარებელთა რაოდენობის მითითებით – მხოლოდ მე-11 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში;

დ) გარე მიზეზის დასაბუთება (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) – მხოლოდ მე-11 მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში.

3. მე-11 მუხლის მე-3 და მე-4 პუნქტებით გათვალისწინებულ შემთხვევაში საწარმომ ელექტრონულ ჟურნალში უნდა ატვირთოს:

ა) მომხმარებლის მიმართვა;

ბ) საწარმოს პასუხი ან რეაგირების დამადასტურებელი საბუთი;

გ) კომპენსაციის შემთხვევაში, კომპენსაციის გადახდის დამადასტურებელი დოკუმენტი – მომხმარებლის სააბონენტო ბარათის ბრუნვის ისტორია.

4. მე-11 მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში საწარმომ ელექტრონულ ჟურნალში უნდა ატვირთოს:

ა) განმცხადებლის მიმართვა;

ბ) კომპენსაციის შემთხვევაში, კომპენსაციის დაფარვის დამადასტურებელი დოკუმენტი – მომხმარებლის სააბონენტო ბარათის ბრუნვის ისტორია.

5. მე-11 მუხლის მე-6 პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში საწარმომ ელექტრონულ ჟურნალში უნდა ატვირთოს:

ა) ახალი მომხმარებლის მიერთების მოთხოვნის შესახებ განაცხადი;

ბ) მომარაგების დაწყების დამადასტურებელი დოკუმენტი;

გ) კომპენსაციის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) დაფარვის დამადასტურებელი დოკუმენტი – მომხმარებლის სააბონენტო ბარათის ბრუნვის ისტორია.

მუხლი 13. ქოლცენტრი

1. საწარმო ვალდებულია, უზრუნველყოს ამ წესებით გათვალისწინებული ქოლცენტრის მუშაობა 24-საათიან რეჟიმში.
2. მომხმარებელთა სრულად და დროულად ინფორმირების მიზნით, ქოლცენტრის ოპერატორებს 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) და გადახდის ბოლო ვადა;
 - გ) დავალიანების გადაუხდელობისთვის გათიშული მომხმარებლის მხრიდან დავალიანების დაფარვის შემთხვევაში – მომარაგების აღდგენის სავარაუდო დრო და მოთხოვნის შესრულების ეტაპი;
 - დ) გადანაწილებული დავალიანების გადახდის გრაფიკის შესახებ ინფორმაცია;
 - ე) აბონენტად რეგისტრაციის შესახებ განაცხადის წარდგენის წესი და პირობები;
 - ვ) ახალი მომხმარებლის მიერთების წესი და პირობები;
 - ზ) საწარმოს მიერ მომხმარებელზე ადმინისტრაციული სახდელის დადების შემთხვევაში, მისი გასაჩივრების წესი და ვადა.
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) ლოდინის რეჟიმში მყოფ მომხმარებელს ქოლცენტრის პროგრამამ ავტომატურად უნდა მიაწოდოს ინფორმაცია, თუ მერამდენა იგი რიგში, ასევე ლოდინის სავარაუდო პერიოდი;
 - დ) ყოველ შემომავალ ზარს ქოლცენტრის პროგრამამ უნდა მიაწოდოს 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 კვარტალურად 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.

მუხლი 14. გარდამავალი დებულებები

1. ამ წესის ამოქმედებასთან დაკავშირებით გასატარებელი ღონისძიებები:
 - ა) საწარმოებმა ელექტრონული ჟურნალის დანერგვა და სრულფასოვნად დატვირთვა ამ წესების მოთხოვნათა შესაბამისად უზრუნველყონ:
 - ა.ა) ელექტრონული განაწილების ლიცენზიატებმა – 2016 წლის 1 ოქტომბრამდე;
 - ა.ბ) ბუნებრივი გაზის მიმწოდებლებმა (რომელიც ბუნებრივ გაზს აწვდის საცალო მომხმარებელს), ბუნებრივი გაზის განაწილების ლიცენზიატებმა და წყალმომარაგების ლიცენზიატებმა – 2017 წლის 1 ნოემბრამდე.
 - ბ) ამ წესების პირობების შესაბამისად, მომსახურების კომერციული ხარისხის საერთო სტანდარტის სამიზნე მაჩვენებლების საწარმოს შესაბამის ტარიფში ასახვის მიზნით, პირველი სატესტო წლის ათვლის თარიღად განისაზღვროს 2017 წლის 1 იანვარი.
 2. ამ წესების მე-8 მუხლით განსაზღვრული მომსახურების კომერციული ხარისხის გარანტირებული სტანდარტის გაუწვევლი მომსახურების კომპენსირების წესი და დანართი 2-ით გათვალისწინებული კომპენსაციის გადახდის ვალდებულება 2017 წლის 1 იანვრამდე არ ვრცელდება ბუნებრივი გაზის მიმწოდებლებზე (რომელიც ბუნებრივ გაზს აწვდიან საცალო მომხმარებელს), ბუნებრივი გაზის განაწილებისა და წყალმომარაგების ლიცენზიატებზე.

ფინანსური მექანიზმები
მომსახურების კომერციული ხარისხის საერთო სტანდარტის შეუსრულებლობის შემთხვევაში

საერთო სტანდარტი		
N	მომსახურება	წლიური სამიზნე მაჩვენებლები
1	მომხმარებელთა ინფორმირება მიწოდების შეწყვეტის ხანგრძლივობის თაობაზე	სტანდარტის შესასრულებლად გამორთვების საერთო რაოდენობიდან 90% უნდა იყოს დროულად ინფორმირებული. იმ შემთხვევაში, თუ ხდება წლიური სამიზნე მაჩვენებლის გაუმჯობესება/გაუარესება, საწარმოს რეგულირებადი დანახარჯების ბაზა შესაბამისად გაიზრდება/შემცირდება ყოველ გაუმჯობესებულ/გაუარსებულ 1 პროცენტზე რეგულირებადი დანახარჯების ბაზის 0.01 პროცენტით (%).
2	არაგვერდი წყვეტის გამო გამორთული მომხმარებლის ინფორმირება და მიწოდების აღდგენა	სტანდარტის შესასრულებლად გამორთული მომხმარებლების 80%-ს მიწოდება უნდა აღუდგეს დროულად. იმ შემთხვევაში, თუ ხდება წლიური სამიზნე მაჩვენებლის გაუმჯობესება/გაუარესება, საწარმოს რეგულირებადი დანახარჯების ბაზა შესაბამისად გაიზრდება/შემცირდება ყოველ გაუმჯობესებულ/გაუარსებულ 1 პროცენტზე რეგულირებადი დანახარჯების ბაზის 0.01 პროცენტით (%).
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/გაუარსებულ 1 პროცენტზე რეგულირებადი დანახარჯების ბაზის 0.01 პროცენტით (%).

დანართი №2

კ ო მ პ ე ნ ს ა ც ი ა

მომსახურების კომერციული ხარისხის გარანტირებული სტანდარტის შეუსრულებლობის შემთხვევაში

გარანტირებული სტანდარტი		
N	მომსახურება	კომპენსაციის ოდენობა
1	დავლიანების გადაუხდელობისთვის გათიშული მომხმარებლებისთვის მომარაგების აღდგენა	საყოფაცხ. მომხმარებელი – 5 ლარი არასაყოფაცხ. მომხმარებელი – 10 ლარი
2	მომხმარებელთა წერილობით მიმართვებზე დასაბუთებული პასუხის გაცემა 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	აზონენტად დარეგისტრირება და მომარაგების უზრუნველყოფა	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 მიერთება	<p>1. ბუნებრივი გაზის ან/და წყალმომარაგების სისტემაზე მიერთების შემთხვევაში:</p> <p>ა) კომისიის მიერ დადგენილი პაკეტით განსაზღვრული (სისტემაზე) მიერთების უზრუნველყოფის პერიოდის – ვადის პირველივე გადაცდენაზე მიერთების საფასური მცირდება იმ ოდენობით, რაც გათვალისწინებულია „მიწოდებისა და მოხმარების წესებით“;</p> <p>ბ) იმავე ვადის ხელმოწერის შემთხვევაში, თუ ისევე არ იქნება დასრულებული ქსელზე (სისტემაზე) მიერთების სამუშაოები, მიერთების საფასური ნულდება.</p> <p>2. ელექტროენერგიის გამანაწილებელ ქსელზე (სისტემაზე) მიერთების შემთხვევაში:</p> <p>ა) კომისიის მიერ დადგენილი პაკეტით განსაზღვრული ქსელზე (სისტემაზე) მიერთების უზრუნველყოფის პერიოდის – ვადის პირველივე გადაცდენაზე მიერთების საფასური მცირდება იმ ოდენობით, რაც გათვალისწინებულია „მიწოდებისა და მოხმარების წესებით“;</p> <p>ბ) იმავე ვადის ხელმოწერის შემთხვევაში, თუ ისევე არ იქნება დასრულებული ქსელზე (სისტემაზე) მიერთების სამუშაოები, მიერთების საფასური ნულდება;</p> <p>გ) ქსელზე (სისტემაზე) მიერთების უზრუნველყოფის პერიოდის – ვადის მესამედ და მეტჯერ გადაცდენის შემთხვევაში ლიცენზიატი ვალდებულია, ყოველ გადაცდენაზე კომპენსაციის სახით გადაუხადოს მიერთების მსურველს მიერთების საფასურის 50%.</p>

4. 28/12/2018 - საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის დადგენილება - 39 - ვებგვერდი, 09/01/2019 (/ka/document/view/4434474)

3. 29/06/2017 - საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის დადგენილება - 11 - ვებგვერდი, 29/06/2017 (/ka/document/view/3722725)

2. 29/12/2016 - საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის დადგენილება - 44 - ვებგვერდი, 05/01/2017 (/ka/document/view/3532770)

1. 08/09/2016 - საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის დადგენილება - 21 - ვებგვერდი, 12/09/2016 (/ka/document/view/3392387)