

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების  
მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის  
დადგენილება №6  
2012 წლის 5 ივლისი ქ. ქუთაისი

„ელექტროენერჯის განაწილების ლიცენზიატის მიერ გაწეული  
მომსახურების კომერციული ხარისხის წესების“ დამტკიცების  
შესახებ

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

1. დამტკიცდეს „ელექტროენერჯის განაწილების ლიცენზიატის მიერ გაწეული მომსახურების კომერციული ხარისხის წესები“.
2. ამ დადგენილების ამოქმედებისთანავე ძალადაკარგულად გამოცხადდეს „ელექტროენერჯის განაწილების ლიცენზიატის მიერ გაწეული მომსახურების კომერციული ხარისხის მაჩვენებელთა მონიტორინგის ინსტრუქციის“ დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის 2009 წლის 1 აპრილის №3 დადგენილება (სსმ III, 08.04.2009წ., № 44, მუხ.496).
3. ეს დადგენილება ამოქმედდეს გამოქვეყნებისთანავე.

თავმჯდომარე

*გ. ჩალაგაშვილი*

კომისიის წევრი

*მ. ნადირაძე*

*ზ. გაბელაია*

*გ. შონია*

ელექტროენერჯის განაწილების ლიცენზიატის მიერ გაწეული  
მომსახურების კომერციული ხარისხის წესები

თავი I

ზოგადი დებულებები

მუხლი 1. წესების მიზანი

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

2. ეს წესები ადგენს ერთიან მოთხოვნებს შემდეგ საკითხებში:

- ა) მომსახურების კომერციული ხარისხის მოთხოვნები და კრიტერიუმები;
  - ბ) ლიცენზიატის მიერ ამ წესებით დადგენილი სტანდარტების შესაბამისად გაუწეველი მომსახურების კომპენსირების წესი და ოდენობა;
  - გ) ლიცენზიატის მიერ მომხმარებლისთვის გაწეული მომსახურების კომერციული ხარისხის შესახებ ინფორმაციის აღრიცხვა;
  - დ) ლიცენზიატის მიერ მომხმარებლებისათვის გაწეული მომსახურების კომერციული ხარისხის შესახებ ინფორმაციის წარდგენა საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიაში (შემდგომში – კომისია).
3. წესების მოქმედება ვრცელდება ელექტროენერჯის განაწილების ყველა ლიცენზიატზე.

## **მუხლი 2. ძირითადი პრინციპები**

1. ლიცენზიატი ვალდებულია, გაუწიოს ამ წესებით გათვალისწინებული სტანდარტების შესაბამისი მომსახურება ყველა კატეგორიის მომხმარებელს.
2. ლიცენზიატი ვალდებულია, უზრუნველყოს თავის მომსახურების ცენტრებში შესაბამისი მატერიალურ-ტექნიკური ბაზის შექმნა, რათა ჯეროვნად მოხდეს ამ წესებით გათვალისწინებული მომსახურების კრიტერიუმების დაკმაყოფილება.
3. მომხმარებელს უნდა შეეძლოს წერილობითი ფორმით მიმართოს ლიცენზიატს მისი ნებისმიერი მომსახურების ცენტრის საშუალებით, ხოლო თუ მიმართვა მოიცავს ამ წესებით გათვალისწინებული მომსახურების გაწევის მოთხოვნას, იგი დაუყოვნებლივ უნდა გატარდეს ელექტრონულ ჟურნალში, ამ წესების შესაბამისად.
4. ლიცენზიატი ვალდებულია, ხელი შეუწყოს კომისიას ელექტრონული ჟურნალებისა და საჭირო პროგრამული უზრუნველყოფის დანერგვასა და ჯეროვან მუშაობაში.
5. ის მომხმარებელი, რომელიც მოითხოვს ლიცენზიატისგან რაიმე სახის მომსახურების გაწევას, ვალდებულია, ხელი არ შეუშალოს ლიცენზიატის წარმომადგენლებს თავიანთი უფლებამოსილების განხორციელებაში, ხოლო საჭიროების შემთხვევაში, აღმოუჩინოს მათ სათანადო დახმარება.

## **მუხლი 3. ტერმინთა განმარტებები**

1. წესებში გამოყენებულ ტერმინებს აქვთ იგივე მნიშვნელობა, რაც „ელექტროენერგეტიკისა და ბუნებრივი გაზის შესახებ“ საქართველოს კანონში.
2. წესებში გამოყენებულ სხვა ტერმინებს გააჩნია შემდეგი მნიშვნელობა:
  - ა) მომსახურების კომერციული ხარისხი – მომსახურების ხარისხის არატექნიკური საკითხები, რომელიც განსაზღვრავს ლიცენზიატის ურთიერთობას მომხმარებელთან;
  - ბ) მომსახურების კომერციული ხარისხის სტანდარტები – მომსახურების კომერციული ხარისხის მაჩვენებლები, რომელიც შეესაბამება მომხმარებელთა მომსახურების ხარისხის მინიმალურ დონეს და რომლის უზრუნველყოფა ლიცენზიატის ვალდებულებაა;
  - გ) მარტივი სამუშაოს შესრულება – ისეთი სამუშაოს შესრულება, რომელიც იფარგლება მომხმარებლების გამანაწილებელ ქსელთან მიერთების წერტილში საჭირო სამუშაოებით, აღრიცხვის საშუალებების ჩათვლით;

დ) რთული სამუშაოს შესრულება – ისეთი სამუშაოს შესრულება, რომელიც არ განეკუთვნება მარტივი სამუშაოს კატეგორიას ან/და ითხოვს საპროექტო-სახარჯთაღრიცხვო დოკუმენტაციის შედგენას;

ე) მომხმარებლის ქსელში ჩართვა – მომხმარებლისთვის ელექტროენერჯის მიწოდების დაწყება აღრიცხვის ხელსაწყოების მეშვეობით;

ვ) ფორს-მაჟორი (დაუძლეველი ძალა) – ისეთი მოვლენა ან გარემოება, რომელსაც ლიცენზიატი ვერ აკონტროლებს და ვერ ასრულებს თავის მოვალეობებს;

ზ) ქოლ-ცენტრი (24-საათიანი სატელეფონო ცხელი ხაზი) – მომხმარებელთა სატელეფონო მომსახურების უზრუნველსაყოფად ლიცენზიატის პერსონალითა და სათანადო მოწყობილობებით (პროგრამული უზრუნველყოფით) აღჭურვილი საკომუნიკაციო პუნქტი;

თ) მაღალი ძაბვა (მძ) – ძაბვის დონე  $\geq 35$  კვ და  $\leq 110$  კვ ( ამ წესების მიზნებისთვის);

ი) საშუალო ძაბვა (სძ) – ძაბვის დონე  $\geq 1$  კვ და  $< 35$  კვ ( ამ წესების მიზნებისთვის);

კ) დაბალი ძაბვა (დძ) – ძაბვის დონე  $< 1$  კვ (ამ წესების მიზნებისთვის 380/220ვ);

ლ) ელექტრომომარაგების წყვეტა/შეწყვეტა – პირობა (მდგომარეობა), რომლის დროსაც ძაბვა მომხმარებლის მიერთების წერტილებში ნომინალური ძაბვის 1%-ზე დაბალია;

მ) გეგმური შეწყვეტა (შეწყვეტა წინასწარი შეტყობინებით) – ელექტრომომარაგების წყვეტა, რომლის შესახებაც მომხმარებლები წინასწარ არიან ინფორმირებული;

ნ) არაგეგმური (შემთხვევითი) წყვეტა – ელექტრომომარაგების წყვეტა, რის შესახებაც მომხმარებლები წინასწარ არ არიან ინფორმირებულნი;

ო) წყვეტის დასაწყისი – ლიცენზიატის პერსონალისგან ან მომხმარებლისგან ელექტრომომარაგების წყვეტის შესახებ პირველი შეტყობინების შემოსვლის დრო;

პ) წყვეტის დასასრული – მომხმარებლისთვის ელექტროენერჯის მიწოდების აღდგენის დრო;

ჟ) მომხმარებლის კატეგორია – დაბალი ძაბვის საყოფაცხოვრებო მომხმარებელი, დაბალი ძაბვის არასაყოფაცხოვრებო მომხმარებელი, საშუალო ძაბვის მომხმარებელი, მაღალი ძაბვის მომხმარებელი;

რ) შიდა მიზეზები – ელექტროენერჯის წყვეტა, რომელზეც პასუხისმგებლობა ეკისრება ლიცენზიატს და რომელიც არ არის განპირობებული ფორსმაჟორული (დაუძლეველი ძალით) და გარე მიზეზებით;

ს) გარე მიზეზები – ელექტროენერჯის მიწოდების წყვეტა ლიცენზიატისგან დამოუკიდებელი მიზეზით;

ტ) კომპენსაცია მომსახურების გაუწევლობის შემთხვევაში – კომპენსაცია, რომელიც უნდა აუნაზღაუროს ლიცენზიატმა მომხმარებელს მომსახურების კომერციული ხარისხის გარანტირებული სტანდარტის შეუსრულებლობის შემთხვევაში. კომპენსაციის სიდიდე კომისიის მიერ განისაზღვრება პირობითად, ამ წესების მე-5 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ცხრილის შესამაბისად;

უ) ელექტრონული ჟურნალი (რეესტრი) – კომისიის მიერ შემუშავებული პროგრამული უზრუნველყოფა, რომლის მეშვეობითაც მოხდება ანგარიშგება ამ წესებით გათვალისწინებულ მომსახურების შესრულებასთან დაკავშირებით და რომლის მეშვეობითაც კომისია რეალური დროის რეჟიმში განახორციელებს კონტროლს ლიცენზიატის მიერ ამ წესების მოთხოვნების შესრულებაზე.

**თავი II**  
**ლიცენზიატის მომსახურების კომერციული ხარისხის მოთხოვნები**

**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 და რომლის შეუსრულებლობის შემთხვევაში ლიცენზიატი არ უნაზღაურებს მომხმარებელს კომპენსაციას. საერთო სტანდარტის შესრულება განისაზღვრება კალენდარული წლის განმავლობაში მომხმარებელთა განუსაზღვრელი რაოდენობისთვის გაწეული მომსახურების პროცენტული მაჩვენებლით.

3. საერთო სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების შეუსრულებლობის შემთხვევაში კომისია უფლებამოსილია ლიცენზიატის მიმართ გამოიყენოს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ზომები.

4. საერთო სტანდარტით გათვალისწინებული თითოეული მომსახურების შეფასება ხდება ერთმანეთისგან დამოუკიდებლად.

5. მომსახურების კომერციული ხარისხის გარანტირებულ სტანდარტში შედის ყველა ის მომსახურება, რომელიც უნდა გაუწიოს ლიცენზიატმა მომხმარებელს ინდივიდუალურად.

**მუხლი 5. მოთხოვნები მომსახურებაზე**

1. ლიცენზიატმა მომხმარებლებს უნდა გაუწიოს მომსახურება, რომლის ხარისხის მინიმალური დონე და ამ მომსახურების გაუწევლობისთვის კომპენსაციაც განისაზღვრება ცხრილ №1-ში:

*ცხრილი N1*

**მომსახურების კომერციული ხარისხის მოთხოვნები**

საერთო სტანდარტი				
		მომსახურება	ხარისხის სტანდარტი	
		1	მომხმარებელთა ინფორმირება ელექტრომომარაგების გეგმური შეწყვეტის თარიღისა და ხანგრძლივობის თაობაზე	არა უმეტეს 5 და არანაკლებ 2 დღისა
საერთო სტანდარტი	2	არაგეგმური წვეტის გამო გამორთული მომხმარებლისთვის ელექტრომომარაგების აღდგენა	მარტივი სამუშაოსთვის არაუმეტეს 6 საათისა	სტანდარტის შესასრულებლად გამორთული მომხმარებლის 80%-ს ელექტროენერჯის მიწოდება უნდა აღუდგეს დროულად
		თუ წვეტის აღმოფხვრა საჭიროებს რთული სამუშაოების შესრულებას, ლიცენზიატი ვალდებულია, აცნობოს ამის შესახებ კომისიას და მიუთითოს გათიშვის ზუსტი მიზეზი და ელექტრომომარაგების აღდგენის სავარაუდო დრო.		

	3	ქოლ-ცენტრის ოპერატორის პასუხის გაცემის დრო სატელეფონო ზარზე	ქოლ-ცენტრის ოპერატორმა შემოსულ ზარს უნდა უპასუხოს არაუგვიანეს 30 წამისა	სტანდარტის შესასრულებლად შემოსული ზარების 80%-ს პასუხი უნდა გაეცეს დროულად
<b>გარანტირებული სტანდარტი</b>				
		<b>მომსახურება</b>	<b>ხარისხის სტანდარტი</b>	<b>კომპენსაციის ოდენობა</b>
<b>გარანტირებული სტანდარტი</b>	4	მომხმარებელი ელექტროენერჯის საფასურის გადაუხდელობისთვის გათიშულ მომხმარებელთა გამანაწილებელ ქსელში ჩართვა	დავალიანების გადახდის ასახვიდან, მომხმარებლის მიერ ამ დავალიანების გადახდის დამადასტურებელი ქვითრის წარდგენიდან ან ლიცენზიატსა და მომხმარებელს შორის დავალიანების ეტაპობრივ გადახდაზე შეთანხმებიდან არა უმეტეს 8 საათისა.	საყოფაც. მომხმარებელი - დაბალი ძაბვა 20 ლარი არასაყოფაც. მომხმარებელი - დაბალი ძაბვა 30 ლარი  საშუალო ძაბვა - 40 ლარი  მაღალი ძაბვა - 50 ლარი (ყოველ გადაცილებულ დღეზე)
	5	მომხმარებელთა წერილობითი მიმართვებზე დასაბუთებული პასუხის გაცემა	არა უმეტეს 10 დღისა	საყოფაც. მომხმარებელი - 30 ლარი არასაყოფაც. მომხმარებელი -  (ყოველ გადაცილებულ დღეზე)
	6	მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე ძაბვის ხარისხის ან/და აღრიცხვის ხელსაწყოების ადგილზე შემოწმება	შემოწმება და წერილობითი პასუხი არა უმეტეს 10 სამუშაო დღისა	საყოფაც. მომხმარებელი - დაბალი ძაბვა 10 ლარი არასაყოფაც. მომხმარებელი - დაბალი ძაბვა 20 ლარი  საშუალო ძაბვა - 30 ლარი მაღალი ძაბვა - 40 ლარი (ყოველ გადაცილებულ დღეზე)
	7	აბონენტად დარეგისტრირება და ელექტროენერჯით მომარაგების უზრუნველყოფა	განაცხადის მიღებიდან არა უმეტეს 5 სამუშაო დღისა	საყოფაც. მომხმარებელი - 20 ლარი არასაყოფაც. მომხმარებელი - 40 ლარი  (ყოველ გადაცილებულ დღეზე)
	8	გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთება	კომისიის მიერ დადგენილი პაკეტით განსაზღვრული ქსელზე მიერთების უზრუნველყოფის პერიოდი - ვადა	გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების საფასურის 50 %  (ქსელზე მიერთების უზრუნველყოფის პერიოდის - ვადის ყოველ გადაცილებაზე)

2. მომსახურების კომერციული ხარისხის მოთხოვნები განიმარტება შემდეგნაირად:

ა) მომხმარებელთა ინფორმირება ელექტრომომარაგების გეგმური წყვეტის თარიღისა და ხანგრძლივობის თაობაზე (საერთო სტანდარტი) – ლიცენზიატი ვალდებულია, საზოგადოებრივი მაუწყებლის საშუალებით აცნობოს მომხმარებლებს დაგეგმილი სარემონტო სამუშაოების შესახებ, არა უმეტეს 5 და არანაკლებ 2 დღით ადრე სამუშაოების დაწყებამდე. ლიცენზიატი ვალდებულია, ზუსტად მიუთითოს სამუშაოების დაწყების დრო და ხანგრძლივობა;

ბ) არაგეგმური წყვეტის გამო გამორთული მომხმარებლისთვის ელექტრომომარაგების აღდგენა (საერთო სტანდარტი) – ლიცენზიატი ვალდებულია,

უზრუნველყოს ელექტროენერჯის არაგეგმური წყვეტის აღმოფხვრა არა უმეტეს 6 სამუშაო საათისა, ხოლო თუ აღნიშნული საჭიროებს რთული სამუშაოების შესრულებას, ლიცენზიატი ვალდებულია, აცნობოს ამის შესახებ როგორც კომისიას, ასევე ქსელიდან გამორთულ მომხმარებლებს და მიუთითოს გათიშვის ზუსტი მიზეზი და ელექტრომომარაგების აღდგენის სავარაუდო დრო;

გ) ქოლ-ცენტრის ოპერატორის პასუხის გაცემის დრო სატელეფონო ზარზე (საერთო სტანდარტი) – ლიცენზიატი ვალდებულია, უზრუნველყოს ქოლ-ცენტრში მომხმარებლის შემომავალ ზარზე პასუხი მისი დაფიქსირებიდან 30 წამის განმავლობაში;

დ) მოხმარებული ელექტროენერჯის საფასურის გადაუხდელობისთვის გათიშულ მომხმარებელთა გამანაწილებელ ქსელში ჩართვა (გარანტირებული სტანდარტი) – ლიცენზიატი ვალდებულია, უზრუნველყოს გადაუხდელობისთვის გათიშული მომხმარებლისთვის ელექტრომომარაგების აღდგენა დავალიანების გადახდის ასახვიდან, ან მომხმარებლის მიერ ამ დავალიანების გადახდის დამადასტურებელი ქვითრის წარდგენიდან ან ლიცენზიატსა და მომხმარებელს შორის დავალიანების ეტაპობრივ გადახდაზე შეთანხმებიდან არა უმეტეს 8 საათისა;

ე) მომხმარებელთა წერილობით მიმართვებზე დასაბუთებული პასუხი (გარანტირებული სტანდარტი) – ლიცენზიატი ვალდებულია, მომხმარებლის წერილობით მიმართვაზე გასცეს დასაბუთებული პასუხი წერილობითი ფორმით, მიმართვის მიღებიდან არა უმეტეს 10 დღისა. ამასთან, ლიცენზიატი არ არის ვალდებული, უპასუხოს ისეთი სახის წერილებს, რომელთა შინაარსიც არ არის პირდაპირ კავშირში ლიცენზიატსა და მომხმარებელს შორის არსებულ ურთიერთობასთან;

ვ) მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე ძაბვის ხარისხის ან/და აღრიცხვის ხელსაწყოების ადგილზე შემოწმება (გარანტირებული სტანდარტი) – ლიცენზიატი ვალდებულია, უზრუნველყოს ძაბვის ხარისხის ან/და აღრიცხვის ხელსაწყოების ადგილზე შემოწმება მომხმარებლის მიმართვიდან არა უმეტეს 10 სამუშაო დღისა. ამასთან, თუ მომსახურების გასაწევად საჭიროა მომხმარებლის მფლობელობაში არსებულ ტერიტორიაზე შესვლა, მომხმარებელი ვალდებულია, უზრუნველყოს ლიცენზიატის წარმომადგენლების დაშვება თავის მფლობელობაში არსებულ ტერიტორიაზე წინასწარ განსაზღვრულ დროის მონაკვეთში;

ზ) აბონენტად დარეგისტრირება და ელექტროენერჯით მომარაგების უზრუნველყოფა (გარანტირებული სტანდარტი) – აბონენტად რეგისტრაციის შესახებ განაცხადის მიღებიდან არა უგვიანეს ხუთი სამუშაო დღისა ლიცენზიატი ვალდებულია, დაარეგისტრიროს მომხმარებელი აბონენტად და უზრუნველყოს მისი ელექტროენერჯით მომარაგება. ეს სტანდარტი ვრცელდება მხოლოდ იმ საცხოვრებელი ბინის, საწარმოს ან სხვა ობიექტის ელექტროენერჯით მომარაგებაზე, რომელზეც ხდება (ან ხდებოდა) მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად მისი ელექტროენერჯით მომარაგება;

თ) გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთება (გარანტირებული სტანდარტი) – ლიცენზიატი ვალდებულია, უზრუნველყოს ახალი მომხმარებლის გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება და ელექტროენერჯით უზრუნველყოფის დაწყება ქსელზე მიერთების უზრუნველყოფის პერიოდში, რაც განსაზღვრულია კომისიის მიერ დადგენილი შეთავაზებული პაკეტით, რომელიც მომხმარებელმა უნდა მიუთითოს გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების მოთხოვნის შესახებ განაცხადში.

## **მუხლი 6. მომსახურების კომერციული ხარისხის კრიტერიუმები**

მომსახურების კომერციული ხარისხის კრიტერიუმებია:

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

ბ) ელექტროენერგიით მომარაგების არაგეგმური წყვეტის გამო მარტივი სამუშაოს შესრულებისთვის საჭირო დრო აითვლება წყვეტის დაფიქსირებიდან (გამოვლენიდან) ელექტროენერგიის მიწოდების აღდგენამდე;

გ) ქოლ-ცენტრის ოპერატორის პასუხის დრო, წამებში განსაზღვრული, აითვლება ქოლ-ცენტრში მომხმარებლის შემომავალი ზარის დაფიქსირებიდან ოპერატორისაგან პასუხის მიღებამდე;

დ) იმ მომხმარებლის ქსელში ჩასართავად საჭირო დრო, რომელიც გაითიშა მოხმარებული ელექტროენერგიის საფასურის გადაუხდელობის გამო, აითვლება მომხმარებლის მიერ ლიცენზიატთან სრული ანგარიშსწორებიდან, მომხმარებლის მიერ ამ დავალიანების გადახდის დამადასტურებელი ქვითრის წარდგენიდან ან ეტაპობრივად გადახდის გრაფიკის ხელშეკრულების გაფორმების თარიღიდან ელექტროენერგიის მიწოდების აღდგენის თარიღამდე;

ე) მომხმარებლის წერილობით მიმართვაზე დასაბუთებული პასუხის გასაცემად საჭირო დრო აითვლება მომხმარებლის მხრიდან წერილობითი მიმართვის თარიღიდან მისთვის დასაბუთებული პასუხის გაგზავნის თარიღამდე;

ვ) მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე აღრიცხვის ხელსაწყოების ან/და ძაბვის ხარისხის შემოწმებისთვის საჭირო დრო აითვლება მომხმარებლის მიმართვის თარიღიდან მომხმარებლისთვის შემოწმების შედეგის წარდგენის თარიღამდე;

ზ) აბონენტად დარეგისტრირებისა და ელექტროენერგიით მომარაგების უზრუნველსაყოფად საჭირო დრო აითვლება აბონენტად დარეგისტრირების მსურველის განაცხადის წარდგენიდან მომხმარებლის ელექტროენერგიით უზრუნველყოფის თარიღამდე;

თ) ლიცენზიატის მიერ გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთებისთვის საჭირო დრო აითვლება გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების მოთხოვნის შესახებ განაცხადის მიღებიდან ახალი მომხმარებლის (ან მომხმარებლების) ელექტროენერგიით მომარაგების დაწყებამდე.

## **მუხლი 7. მომსახურების შეუსრულებლობის კლასიფიცირება**

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

ა) გარე მიზეზები, მათ შორის: ფორსმაჟორი (დაუძლეველი ძალა), მესამე პირის მიზეზით, მომხმარებლის (აბონენტის) მიზეზით;

ბ) შიდა მიზეზები.

2. იმ შემთხვევაში, თუ ელექტრონული ჟურნალის შევსებისას ლიცენზიატი მიუთითებს ამ მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებულ

მომსახურების კომერციული ხარისხის მოთხოვნების შეუსრულებლობის მიზეზებს, მან ეს უნდა დაადასტუროს შესაბამის ელექტრონულ ჟურნალში ატვირთული დოკუმენტაციით.

### **მუხლი 8. გაუწეველი მომსახურების კომპენსირების წესი**

1. ამ წესებით დადგენილი გარანტირებული სტანდარტის რომელიმე მომსახურების შიდა მიზეზებით შეუსრულებლობის შემთხვევაში ლიცენზიატი ვალდებულია, ამ წესების მიხედვით უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის გაუწეველი მომსახურებისთვის განსაზღვრული კომპენსაციის გადახდა.

2. ლიცენზიატის მხრიდან კომპენსაცია გაცივმა მხოლოდ ამ წესებით პირდაპირ გათვალისწინებული შემთხვევაში.

3. გარანტირებული სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების მოთხოვნების დარღვევისას კომპენსირება ხდება პირდაპირი წესით იმ მომხმარებელზე, რომლის მიმართაც დაფიქსირდა დარღვევა.

4. ამ წესების მე-5 მუხლის პირველ პუნქტში მოცემული ცხრილით გათვალისწინებულ გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების მომსახურების სტანდარტის შეუსრულებლობის შემთხვევაში კომპენსაცია იანგარიშება შემდეგნაირად:

ა) კომისიის მიერ დადგენილი პაკეტით განსაზღვრული ქსელზე მიერთების უზრუნველყოფის პერიოდის – ვადის პირველივე გადაცდენაზე მიერთების საფასური მცირდება 50%-ით;

ბ) იმავე ვადის ხელმოკრედ გასვლის შემთხვევაში, თუ ისევ არ იქნება დასრულებული ქსელზე მიერთების სამუშაოები, მიერთების საფასური ნულდება, შესაბამისად, მიერთების მსურველს უნდა დაუბრუნდეს წინასწარ გადახდილი მიერთების საფასურის 50%;

გ) ქსელზე მიერთების უზრუნველყოფის პერიოდის – ვადის მესამედ და მეტჯერ გადაცდენის შემთხვევაში ლიცენზიატი ვალდებულია, ყოველ გადაცდენაზე კომპენსაციის სახით გადაუხადოს მიერთების მსურველს მიერთების საფასურის 50%, ამ მუხლის მე-5 პუნქტით დადგენილი წესის შესაბამისად.

5. გარანტირებული სტანდარტით გათვალისწინებული კომპენსაცია მომხმარებელს უნდა დაერიცხოს მის სააბონენტო ბარათზე კრედიტის სახით შემდგომი ანგარიშსწორებისთვის. ამასთან, კომპენსაცია უნდა აისახოს მომხმარებლის ბარათზე მომსახურების შესრულებიდან არა უგვიანეს მეათე დღისა.

6. დაუშვებელია ამ წესებით გათვალისწინებული კომპენსაციის ანაზღაურების წესის გარდა სხვა წესის გამოყენება ან ლიცენზიატსა და მომხმარებელს შორის კომპენსაციის ოდენობის ეტაპობრივ გადახდაზე შეთანხმება.

7. ამ მუხლით განსაზღვრულ ვადაში მომხმარებლის სააბონენტო ბარათზე კომპენსაციის ოდენობის არასახვის ან დაგვიანებით ასახვის შემთხვევაში კომისია უფლებამოსილია ლიცენზიატის მიმართ გამოიყენოს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ზომები.

8. გარანტირებული სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების შეუსრულებლობისას, ლიცენზიატის მიერ კომპენსაციის სახით გაწეული ხარჯი არ იქნება გათვალისწინებული მის მიერ მოთხოვნილ შემოსავალში განაწილების ტარიფის გაანგარიშებისას.



9. გარანტირებული სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების შეუსრულებლობის შემთხვევაში კომისია უფლებამოსილია, ლიცენზიატის მიმართ გამოიყენოს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ზომები, მიუხედავად იმისა, გადაუხადა თუ არა ლიცენზიატმა მომხმარებელს აღნიშნული სტანდარტის დარღვევისთვის გათვალისწინებული კომპენსაცია. (26.09.2012 N 18)

### თავი III

#### მომსახურების კომერციული ხარისხის თაობაზე ინფორმაციის აღრიცხვის მოთხოვნები

##### მუხლი 9. ანგარიშგება

1. ლიცენზიატი ვალდებულია, აწარმოოს ამ წესებით განსაზღვრული ელექტრონული ჟურნალები.

2. ელექტრონული ჟურნალების იწარმოება შემდეგი მომსახურებების მიხედვით:

ა) მომხმარებელთა ინფორმირება ელექტრომომარაგების გეგმური წყვეტის თარიღისა და ხანგრძლივობის თაობაზე;

ბ) არაგეგმური წყვეტის გამო გამორთული მომხმარებლისთვის ელექტრომომარაგების აღდგენა;

გ) მოხმარებული ელექტროენერჯის საფასურის გადაუხდელობისთვის გათიშულ მომხმარებელთა გამანაწილებელ ქსელში ჩართვა;

დ) მომხმარებელთა წერილობით მიმართვებზე დასაბუთებული პასუხი;

ე) მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე ძაბვის ხარისხის ან/და აღრიცხვის ხელსაწყოების ადგილზე შემოწმება;

ვ) აბონენტად დარეგისტრირება და ელექტროენერჯით მომარაგების უზრუნველყოფა;

ზ) გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთება.

3. ელექტრონულ ჟურნალში შესაბამისი ინფორმაციის შეყვანა უნდა მოხდეს დაუყოვნებლივ, როგორც კი წარმოიშობა ამ წესებით განსაზღვრული მომსახურების გაწვევის აუცილებლობა.

4. ლიცენზიატი ვალდებულია, ელექტრონული ჟურნალები აწარმოოს ერთმანეთისგან განცალკევებულად.

5. ელექტრონული ჟურნალების შევსებისას არასრული ინფორმაციის შეყვანის ან ინფორმაციის დაგვიანებით შეყვანის შემთხვევა ჩაითვლება ამ წესების დარღვევად.

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

7. მხოლოდ კომისია არის უფლებამოსილი, განახორციელოს ცვლილებები მის მიერ შემუშავებულ პროგრამაში. შესაბამისად, დაუშვებელია ლიცენზიატის მხრიდან რაიმე სახის ცვლილების შეტანა ან ასეთის მცდელობა პროგრამის მუშაობაში.

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

## მუხლი 10. ელექტრონული ჟურნალების აღწერილობა

1. ელექტრონული ჟურნალი მომხმარებელთა ინფორმირების შესახებ ელექტრომომარაგების გეგმური წყვეტის თარიღისა და ხანგრძლივობის თაობაზე.

ა) ელექტრონულ ჟურნალში მოცემულია შემდეგი ინფორმაცია:

ა.ა) გათიშვის არეალი;

ა.ბ) წყვეტის მიზეზი (გარე/შიდა);

ა.გ) გამორთულ მომხმარებელთა რაოდენობა;

ა.დ) წყვეტის დაწყების თარიღი;

ა.ე) ინფორმაციის გავრცელების ბოლო ვადა;

ა.ვ) ინფორმაციის გავრცელების ფაქტობრივი დრო;

ა.ზ) დროულად ინფორმირებულ მომხმარებელთა რაოდენობა;

ა.თ) დროულად ინფორმირებულ მომხმარებელთა პროცენტული მაჩვენებელი;

ა.ი) დასკვნა მომსახურების შესრულება/არშესრულების შესახებ.

ბ) ასევე ელექტრონულ ჟურნალში უნდა აიტვირთოს შემდეგი დოკუმენტები/ინფორმაცია:

ბ.ა) ლიცენზიატის მიერ დამტკიცებული ფორმა გეგმური გათიშვის შესახებ, გამორთულ მომხმარებელთა რაოდენობის მითითებით;

ბ.ბ) სადისპეტჩერო ჟურნალის ის ნაწილი, სადაც მითითებულია კონკრეტული წყვეტის დასაწყისი და დასასრული;

ბ.გ) იმ სატელევიზიო საინფორმაციო გამოშვების ფრაგმენტი, რომლითაც მოხდა მოსახლეობის ინფორმირება.

2. ელექტრონული ჟურნალი არაგეგმური წყვეტის გამო გამორთული მომხმარებლისთვის ელექტრომომარაგების აღდგენის შესახებ.

ა) ელექტრონულ ჟურნალში მოცემულია შემდეგი ინფორმაცია:

ა.ა) გამორთული ქვესადგურის, სექციის, ფიდერის არეალი;

ა.ბ) წყვეტის მიზეზი (გარე/შიდა);

ა.გ) წყვეტის ტიპი (მარტივი/რთული);

ა.დ) გამორთულ მომხმარებელთა რაოდენობა;

ა.ე) წყვეტის დაწყების თარიღი, დრო;

ა.ვ) წყვეტის დასრულების ბოლო ვადა;

ა.ზ) წყვეტის დასრულების ფაქტობრივი დრო;

ა.თ) დროულად ჩართულ მომხმარებელთა რაოდენობა;

ა.ი) დროულად ჩართულ მომხმარებელთა პროცენტული მაჩვენებელი;

ა.კ) დასკვნა მომსახურების შესრულება/არშესრულების შესახებ.

ბ) ასევე ელექტრონულ ჟურნალში უნდა აიტვირთოს სადისპეტჩერო ჟურნალის ის ნაწილი, სადაც დაფიქსირებული იქნება გამორთვის არეალი, წყვეტის მიზეზი, გამორთულ მომხმარებელთა რაოდენობა, წყვეტის დაწყების და დასრულების დრო.

3. ელექტრონული ჟურნალი მომხმარებელი ელექტროენერჯის საფასურის გადაუხდელობისთვის გათიშულ მომხმარებელთა გამანაწილებელ ქსელში ჩართვის შესახებ:

ა) ელექტრონულ ჟურნალში მოცემულია შემდეგი ინფორმაცია:

ა.ა) აბონენტის სახელი, გვარი ან იურიდიული პირის შემთხვევაში მისი სახელი (სახელწოდება), ან სხვა პირის შემთხვევაში – მისი სახელწოდება;

- ა.ბ) აბონენტის მისამართი;
- ა.გ) აბონენტის ნომერი;
- ა.დ) დავალიანების დაფარვის თარიღი;
- ა.ე) მომხმარებლის ქსელში ჩართვის ბოლო ვადა;
- ა.ვ) მომხმარებლის ქსელში ჩართვის ფაქტობრივი ვადა;
- ა.ზ) დასკვნა მომსახურების შესრულება/არშესრულების შესახებ;
- ა.თ) კომპენსაციის ოდენობა მომსახურების შეუსრულებლობის შემთხვევაში;
- ა.ი) კომპენსაციის დაფარვის ბოლო ვადა;
- ა.კ) კომპენსაციის დაფარვის ფაქტობრივი ვადა.

ბ) ასევე ელექტრონულ ჟურნალში უნდა აიტვირთოს შემდეგი დოკუმენტები:

ბ.ა) დავალიანების დაფარვის დამადასტურებელი დოკუმენტი (ზუსტი თარიღისა და დროს მითითებით);

ბ.ბ) მომხმარებლის ქსელში ჩართვის დამადასტურებელი დოკუმენტი (ზუსტი თარიღისა და დროს მითითებით);

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

4. ელექტრონული ჟურნალი მომხმარებელთა წერილობით მიმართვებზე დასაბუთებული პასუხის გაცემის შესახებ.

ა) ელექტრონულ ჟურნალში მოცემულია შემდეგი ინფორმაცია:

ა.ა) აბონენტის სახელი, გვარი ან იურიდიული პირის შემთხვევაში – მისი სახელი (სახელწოდება), ან სხვა პირის შემთხვევაში – მისი სახელწოდება;

ა.ბ) აბონენტის მისამართი;

ა.გ) აბონენტის ნომერი;

ა.დ) მიმართვის შემოსვლის თარიღი;

ა.ე) პასუხის გაცემის ბოლო ვადა;

ა.ვ) პასუხის გაცემის ფაქტობრივი ვადა;

ა.ზ) დასკვნა მომსახურების შესრულება/არშესრულების შესახებ;

ა.თ) კომპენსაციის ოდენობა მომსახურების შეუსრულებლობის შემთხვევაში;

ა.ი) კომპენსაციის დაფარვის ბოლო ვადა;

ა.კ) კომპენსაციის დაფარვის ფაქტობრივი ვადა.

ბ) ასევე ელექტრონულ ჟურნალში უნდა აიტვირთოს შემდეგი დოკუმენტები:

ბ.ა) მომხმარებლის მიმართვა;

ბ.ბ) ლიცენზიატის პასუხი;

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

5. ელექტრონული ჟურნალი მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე ძაბვის ხარისხის ან/და აღრიცხვის ხელსაწყოების ადგილზე შემოწმების შესახებ.

ა) ელექტრონულ ჟურნალში მოცემულია შემდეგი ინფორმაცია:

ა.ა) აბონენტის სახელი, გვარი ან იურიდიული პირის შემთხვევაში მისი სახელი (სახელწოდება), ან სხვა პირის შემთხვევაში – მისი სახელწოდება;

ა.ბ) აბონენტის მისამართი;

ა.გ) აბონენტის ნომერი;

ა.დ) მომხმარებლის კატეგორია: საყოფაცხოვრებო, არასაყოფაცხოვრებო: დმ., სმ., მმ;

- ა.ე) მიმართვის შემოსვლის თარიღი;
- ა.ვ) პასუხის გაცემის (სამუშაოს შესრულების) ბოლო ვადა;
- ა.ზ) პასუხის გაცემის (სამუშაოს შესრულების) ფაქტობრივი ვადა;
- ა.თ) დასკვნა მომსახურების შესრულება/არშესრულების შესახებ;
- ა.ი) კომპენსაციის ოდენობა მომსახურების შეუსრულებლობის შემთხვევაში;
- ა.კ) კომპენსაციის დაფარვის ბოლო ვადა;
- ა.ლ) კომპენსაციის დაფარვის ფაქტობრივი ვადა.

ბ) ასევე ელექტრონულ ჟურნალში უნდა აიტვირთოს შემდეგი დოკუმენტები:

- ბ.ა) მომხმარებლის მიმართვა;
- ბ.ბ) ლიცენზიატის პასუხი;

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

6. ელექტრონული ჟურნალი აბონენტად დარეგისტრირებისა და ელექტროენერგიით მომარაგების უზრუნველყოფის შესახებ.

ა) ელექტრონულ ჟურნალში მოცემულია შემდეგი ინფორმაცია:

ა.ა) განმცხადებლის სახელი, გვარი ან იურიდიული პირის შემთხვევაში მისი სახელი (სახელწოდება), ან სხვა პირის შემთხვევაში – მისი სახელწოდება;

ა.ბ) მისამართი, სადაც უნდა მოხდეს ელექტროენერგიით მომარაგება;

ა.გ) მომხმარებლის კატეგორია: საყოფაცხოვრებო, არასაყოფაცხოვრებო;

ა.დ) განაცხადის შემოსვლის თარიღი;

ა.ე) ელექტროენერგიით მომარაგების დაწყების ბოლო ვადა;

ა.ვ) ელექტროენერგიით მომარაგების დაწყების ფაქტობრივი ვადა;

ა.ზ) დასკვნა მომსახურების შესრულება/არშესრულების შესახებ;

ა.თ) კომპენსაციის ოდენობა მომსახურების შეუსრულებლობის შემთხვევაში;

ა.ი) კომპენსაციის დაფარვის ბოლო ვადა;

ა.კ) კომპენსაციის დაფარვის ფაქტობრივი ვადა.

ბ) ასევე ელექტრონულ ჟურნალში უნდა აიტვირთოს შემდეგი დოკუმენტები:

ბ.ა) განმცხადებლის მიმართვა;

ბ.ბ) ელექტროენერგიით მომარაგების დაწყების დამადასტურებელი დოკუმენტი;

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

7. ელექტრონული ჟურნალი გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების შესახებ:

ა) ელექტრონულ ჟურნალში მოცემულია შემდეგი ინფორმაცია:

ა.ა) განმცხადებლის სახელი, გვარი ან იურიდიული პირის შემთხვევაში მისი სახელი (სახელწოდება), ან სხვა პირის შემთხვევაში – მისი სახელწოდება;

ა.ბ) მისამართი, სადაც უნდა მოხდეს ელექტროენერგიით მომარაგება;

ა.გ) მოთხოვნილი ძაბვის საფეხური 0.220კვ, 0.380კვ, 6–10კვ;

ა.დ) მოთხოვნილი პაკეტის ღირებულება;

ა.ე) მოთხოვნილი სიმძლავრე კვტ;

ა.ვ) განაცხადის შემოსვლის თარიღი;

ა.ზ) ელექტროენერგიით მომარაგების დაწყების ბოლო ვადა;

ა.თ) ელექტროენერგიით მომარაგების დაწყების ფაქტობრივი ვადა;

ა.ი) დასკვნა მომსახურების შესრულება/არშესრულების შესახებ;

ა.კ) კომპენსაციის ოდენობა მომსახურების შეუსრულებლობის შემთხვევაში;

ა.ლ) კომპენსაციის დაფარვის ბოლო ვადა;

ა.მ) კომპენსაციის დაფარვის ვადა – ფაქტობრივი მონაცემები.

ბ) ასევე ელექტრონულ ჟურნალში უნდა აიტვირთოს შემდეგი დოკუმენტები:

ბ.ა) გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების მოთხოვნის შესახებ განაცხადი;

ბ.ბ) ელექტროენერგიით მომარაგების დაწყების დამადასტურებელი დოკუმენტი;

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

## **მუხლი 11. ქოლ-ცენტრი**

1. ლიცენზიატი ვალდებულია, უზრუნველყოს ამ წესებით გათვალისწინებული ქოლ-ცენტრის მუშაობა 24-საათიან რეჟიმში.

2. ქოლ-ცენტრის 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) მოხმარებული ელექტროენერგიის საფასურის გადაუხდელობისთვის გათიშული მომხმარებლის მხრიდან დავალიანების დაფარვის შემთხვევაში გამანაწილებელ ქსელში ჩართვის ზუსტი დრო;

დ) დაგროვილი დავალიანების გადანაწილების პირობები;

ე) აბონენტად რეგისტრაციის შესახებ განაცხადის წარდგენის წესი და პირობები;

ვ) გამანაწილებელ ქსელზე ახალი მომხმარებლის მიერთების წესი და პირობები;

ზ) ლიცენზიატის მიერ მომხმარებელზე ადმინისტრაციული სახდელის დადების შემთხვევაში, მისი გასაჩივრების წესი და ვადა.

2. ლიცენზიატის ქოლ-ცენტრი 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 ქოლ-ცენტრის პროგრამამ ავტომატურად უნდა მიაწოდოს ინფორმაცია, თუ მერამდენა იგი რიგში, ასევე ლოდინის სავარაუდო პერიოდი;

დ) ყოველ შემომავალ ზარს ქოლ-ცენტრის პროგრამამ უნდა მიაწოდოს უნიკალური კოდი.

3. ქოლ-ცენტრს უნდა გააჩნდეს თავისი სერვერი, სადაც 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 ქოლ-ცენტრში შემოსული ყველა ზარი (საუბარი).

4. ლიცენზიატი ვალდებულია, ყოველი კვარტალის დამთავრებიდან ერთი თვის განმავლობაში მიაწოდოს კომისიას ამ მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ და „ბ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია.

5. კომისია უფლებამოსილია, გამოითხოვოს ლიცენზიატის სერვერზე შენახული (დაარქივებული) ნებისმიერი ინფორმაცია.

## **მუხლი 12. გარდამავალი დებულებები**

1. კომისია უფლებამოსილია, შერჩევითი წესით შეამოწმოს ლიცენზიატის მიერ გაწეული მომსახურების შესაბამისობა ამ წესებთან.

2. ლიცენზიატი ვალდებულია, უზრუნველყოს ამ წესების შესაბამისი ქოლ-ცენტრის (ქოლ-ცენტრის პროგრამული უზრუნველყოფის) მუშაობის დაწყება არა უგვიანეს 2012 წლის 1 ოქტომბრისა.

3. ლიცენზიატი არ არის ვალდებული, აცნობოს მოსახლეობას ელექტრომომარაგების იმ გეგმური წყვეტის შესახებ, რომელიც აუცილებელია მოსახლეობის ინდივიდუალური გამრიცხველიანების სამუშაოების შესრულებისას, თუ ეს წყვეტა არ იქნება 1 საათზე მეტი ხანგრძლივობისა.

4. საერთო სტანდარტით გათვალისწინებული მომსახურების შეფასება ამ წესებთან მიმართებაში დაიწყება 2013 წლის პირველი იანვრიდან.