



25/09/2025

N 2/13-16-7992

7992-2/13-16-2-202509251223



შპს "თბილისი ენერჯის" დირექტორს,  
ბატონ მამუკა კობახიძეს

ასლი: შპს „ჭავჭავაძის 64“-ს დირექტორს ლელა კაკულიას

ბატონო მამუკა,

საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიაში (შემდგომში – კომისია) შემოსული თქვენი 2025 წლის 9 სექტემბრის N 01-14-226318-25 (კომისიაში რეგისტრაციის #N9167/01) წერილიდან და წარმოდგენილი მასალებიდან ირკვევა, რომ ქ. თბილისში, ი. ჭავჭავაძის გამზ. №64-ში, მდებარე სასტუმრო „Hilton Garden Inn Tbilisi Chavchavadze“-სთვის (მესაკუთრე – შპს „ჭავჭავაძის 64“) ბუნებრივი გაზით მომარაგების წყვეტა გამოწვეული იყო 13 აგვისტოს ქ. ჩოლოყაშვილის და გ. წერეთლის ქუჩების სარეაბილიტაციო სამუშაოებთან დაკავშირებული წყვეტის (ელექტრონული ჟურნალის ნომერი G202F12317) მიზეზით.

როგორც წარმოდგენილი ინფორმაციის გადამოწმებით დგინდება, შპს „თბილისი ენერჯის“ (შემდგომში – კომპანია) მიერ ელექტრონულ ჟურნალში აღნიშნული წყვეტის გათიშვის არეალში, არ არის დაფიქსირებული შპს „ჭავჭავაძის 64“-ს (შემდგომში – მომხმარებელი) მისამართი. მომხმარებელთან არ არის გაგზავნილი მოკლეტექსტური შეტყობინება. ამასთან სატელეფონო საუბრის ჩანაწერებიდან ირკვევა, რომ კომპანიის ქოლცენტრი არ ფლობდა ინფორმაციას, აღნიშნულ მისამართზე წყვეტასთან დაკავშირებით და მიუხედავად მოხმარებლის მიერ დაფიქსირებული არა ერთი ზარისა, კომპანიის მხრიდან არ მომხდარა საკითხზე შესაბამისი რეაგირება და წყვეტის დაფიქსირება. გასათვალისწინებელია, რომ აღნიშნული მომხმარებლის მისამართი სცილდება თქვენს მიერ წყვეტაში (ელექტრონული ჟურნალის ნომერი G202F12317) მითითებულ არეალს.

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, საკითხის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით, გთხოვთ, კომისიაში წარმოადგინოთ დეტალური ახსნა-განმარტება და შემდეგი ინფორმაცია:

1. კონკრეტულად რა ტიპის პროგრამულ ხარვეზს ჰქონდა ადგილი, რის გამოც აბონენტს ვერ გაეგზავნა მოკლეტექსტური შეტყობინება. რა ტიპის პროგრამებით ხდება აბონენტებისთვის შეტყობინების გაგზავნის უზრუნველყოფა, რა იყო თქვენს მიერ

დასახელებული პროგრამული ხარვეზის გამომწვევი მიზეზი და რა პროგრამული ცვლილება განახორციელეთ იმისთვის, რომ აღნიშნული ხარვეზი აღარ განმეორდეს.

2. შპს „ჭავჭავაძის 64“ (აბ. № 632757389) გამანაწილებელ ქსელზე მიერთების ტექნიკური დოკუმენტაცია, მათ შორის აღნიშნული ობიექტის ქსელზე მიერთების სქემა.

3. კომპანიის ქოლცენტრში ვაკის სერვის ცენტრის მომხმარებლებისგან, მომარაგების შეწყვეტასთან დაკავშირებით შემოსული ზარების ჩანაწერები 2025 წლის 12 აგვისტოდან 14 აგვისტოს ჩათვლით.

გთხოვთ, აღნიშნული ინფორმაცია და დოკუმენტები წარმოადგინოთ 10 სამუშაო დღის ვადაში.

შემსრულებელი: მომსახურების კომერციული ხარისხის კონტროლის დეპარტამენტი

პატივისცემით,

გიორგი ფანგანი

კომისიის წევრი

