



ენერჯეტიკის  
სასწავლო ცენტრი

**FRIEDRICH  
EBERT**  
  
**STIFTUNG**

ელექტროენერჯეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და  
წყალმომარაგების სექტორში რეგულირების  
საკითხებზე ინფორმირებულობის დონის და  
საჭიროებათა კვლევის შედეგები

**THE RESEARCH RESULTS ON THE LEVEL OF  
AWARENESS OF REGULATORY ISSUES IN THE  
ELECTRICITY, NATURAL GAS AND WATER SUPPLY  
SECTORS AND NEEDS ASSESSMENT**



თბილისი 2022 TBILISI



ენერგეტიკის  
სასწავლო ცენტრი

**FRIEDRICH  
EBERT**  
  
**STIFTUNG**

ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და  
წყალმომარაგების სექტორში რეგულირების  
საკითხებზე ინფორმირებულობის დონის და  
საჭიროებათა კვლევის შედეგები

---

**THE RESEARCH RESULTS ON THE LEVEL OF  
AWARENESS OF REGULATORY ISSUES IN THE  
ELECTRICITY, NATURAL GAS AND WATER SUPPLY  
SECTORS AND NEEDS ASSESSMENT**



თბილისი 2022 TBILISI

## ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორში რეგულირების საკითხებზე ინფორმირებულობის დონის და საჭიროებათა კვლევის შედეგები

წინამდებარე პუბლიკაცია მომზადდა პროექტის „ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორებში რეგულირების საკითხებზე ინფორმირებულობის დონის დადგენა და საჭიროებათა კვლევის განხორციელების“ ფარგლებში. კვლევა განხორციელდა 2022 წელს და ძირითადად მოიცავს მიმდინარე წლის მდგომარეობით არსებულ მონაცემებს.

პროექტი განხორციელდა საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიასთან არსებული ელიზბარ ერისთავის სახელობის ენერჯეტიკის სასწავლო ცენტრის მიერ, ფრიდრიხ ებერტის ფონდის მხარდაჭერითა და პარტნიორობით.

ავტორის/ავტორების მიერ დოკუმენტში გამოთქმული მოსაზრება არ გამოხატავს ფრიდრიხ ებერტის ფონდის პოზიციას. შესაბამისად, ფრიდრიხ ებერტის ფონდი არ არის პასუხისმგებელი დოკუმენტის შინაარსზე.

დაუშვებელია ფრიდრიხ ებერტის ფონდის მიერ გამოცემული მასალების ფონდის წერილობითი თანხმობის გარეშე კომერციული მიზნით გამოყენება.

### დოკუმენტზე მუშაობდნენ:

ნუგზარ ბერიძე, თემურ თორდინავა, ელენორა ლაგვილავა  
მარიამ იოსელიანი, შოთა კენკაძე, ქეთევან ბერიკაშვილი  
სალომე ჯანელიძე, რევაზ გერაძე

© ფრიდრიხ ებერტის ფონდი

© „ელიზბარ ერისთავის სახელობის ენერჯეტიკის სასწავლო ცენტრი“

## The Research Results on the Level of Awareness of Regulatory Issues in the Electricity, Natural Gas and Water Supply Sectors and Needs Assessment

This publication was prepared within the framework of the project "Determining the level of awareness on the issues of regulation in the electricity, natural gas and water supply sectors and carrying out needs assessment". The study was conducted in 2022 and mainly includes data available as of the current year.

The project was implemented by the Elizbar Eristavi Energy Training Center operating under the Georgian National Energy and Water Supply Regulatory Commission, with the support and partnership of the Friedrich-Ebert-Stiftung.

The views expressed in the document by the author(s) do not reflect the position of the Friedrich-Ebert-Stiftung. Accordingly, the Friedrich-Ebert-Stiftung is not responsible for the content of this document.

Commercial use of all media published by the Friedrich-Ebert-Stiftung is not permitted without the written consent of the FES

### The document was prepared by:

Nugzar Beridze, Temur Tordinava, Eleonora Lagvilava,  
Mariam Ioseliani, Shota Kenkadze, Ketevan Berikashvili,  
Salome Janelidze, Revaz Geradze

© Friedrich-Ebert-Stiftung

© Elizbar Eristavi Energy Training Center

გამომცემლობა „**უნივერსალი**“  
Publishing House **“UNIVERSAL”**

ISBN 978-9941-33-382-8

# სარჩევი

---

1.	პროექტის მნიშვნელობა და კვლევის შედეგი .....	7
2.	ელიზბარ ერისთავის სახელობის ენერგეტიკის სასწავლო ცენტრი .....	7
3.	ფრიდრიხ ებერტის ფონდი .....	8
4.	პროექტის შესახებ .....	8
5.	კვლევის მეთოდოლოგია .....	9
6.	ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორების რეგულირების სამართლებრივი საფუძვლები .....	9
7.	რაოდენობრივი კვლევის შედეგები .....	11
8.	შეფასებითი ანალიზი .....	13
9.	რაოდენობრივი კვლევის შედეგად გამოვლენილი ძირითადი ტენდენციები .....	24
10.	თვისებრივი კვლევის შედეგები .....	25
11.	თვისებრივი კვლევის განხორციელების შედეგად გამოვლენილი ძირითადი მიგნებები და ტენდენციები .....	26
12.	ძირითადი დასკვნები .....	29
13.	კვლევის შედეგების შესაბამისად განსახორციელებელი აქტივობების სარეკომენდაციო სამოქმედო გეგმა .....	30

# CONTENT

---

<b>1.</b>	THE SIGNIFICANCE OF THE PROJECT AND THE RESULT OF THE RESEARCH .....	35
<b>2.</b>	ELIZBAR ERISTAVI ENERGY TRAINING CENTER .....	35
<b>3.</b>	FRIEDRICH-EBERT-STIFTUNG .....	36
<b>4.</b>	ABOUT THE PROJECT .....	36
<b>5.</b>	RESEARCH METHODOLOGY .....	36
<b>6.</b>	LEGAL BASIS FOR REGULATING ELECTRICITY, NATURAL GAS AND WATER SUPPLY SECTORS .....	37
<b>7.</b>	QUANTITATIVE RESEARCH RESULTS .....	38
<b>8.</b>	COMPARATIVE ANALYSIS .....	40
<b>9.</b>	KEY TRENDS IDENTIFIED AS A RESULT OF QUANTITATIVE RESEARCH .....	50
<b>10.</b>	RESULTS OF QUALITATIVE RESEARCH .....	51
<b>11.</b>	KEY FINDINGS AND TRENDS IDENTIFIED AS A RESULT OF CONDUCTING QUALITATIVE RESEARCH .....	52
<b>12.</b>	MAIN CONCLUSIONS .....	54
<b>13.</b>	RECOMMENDED ACTION PLAN OF ACTIVITIES TO BE IMPLEMENTED PER THE RESULTS OF THE RESEARCH .....	56



# 1

## პროექტის მნიშვნელობა და კვლევის შედეგი

პროექტი „ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორებში რეგულირების საკითხებზე ინფორმირებულობის დონის დადგენა და საჭიროებათა კვლევის განხორციელება“ არის აქტუალური, თავისი შედეგებით მნიშვნელოვანი, სექტორისთვის აუცილებელი და შედეგზე ორიენტირებული პროექტი.

პროექტის ფარგლებში განხორციელებული კვლევა წარმოადგენს მოცულობითი და კომპლექსური ხასიათის ნაშრომს. კვლევის შედეგად შესწავლილ იქნა, რამდენად არიან სამიზნე აუდიტორიის წარმომადგენლები ინფორმირებულები ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორების რეგულირების საკითხებზე.

დადგინდა სამიზნე აუდიტორიის სპეციფიკური საჭიროებები. კვლევის შედეგად გამოვლენილი მიგნებების შესაბამისად დადგინდა, რა ღონისძიებები და აქტივობებია განსახორციელებელი (მათ შორის რეგიონების ტრილში) რეგულირების საკითხების მიმართულებით ინფორმირების გაზრდისა და სამიზნე აუდიტორიის სპეციფიკური საჭიროებების გადაჭრისათვის.

წინამდებარე ანგარიშში მოცემულია დეტალური ინფორმაცია ძირითადი ტენდენციების, პრობლემების, აქტუალური საკითხებისა და საჭიროებების გამოკვეთის შესახებ, აგრეთვე აღნიშნულზე დაყრდნობით ინფორმირებულობის დონის გაზრდისა და სამიზნე აუდიტორიის საჭიროებების გადანყვეტის მექანიზმები.

ენერგეტიკის სასწავლო ცენტრის გუნდი იმედოვნებს, რომ პროექტის „ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორებში რეგულირების საკითხებზე ინფორმირებულობის დონის დადგენა და საჭიროებათა კვლევის განხორციელების“ შედეგები გზამკვლევი გახდება სექტორისთვის, მათ შორის საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიისა და დაინტერესებული მხარეებისთვის.

# 2

## ელიზბარ ერისთავის სახელობის ენერგეტიკის სასწავლო ცენტრი

ა(ა)იპ „ელიზბარ ერისთავის სახელობის ენერგეტიკის სასწავლო ცენტრი“ დაფუძნდა 2022 წლის 4 თებერვალს. ცენტრის დამფუძნებელია საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისია (შემდგომში „კომისია“).

ენერგეტიკის სასწავლო ცენტრის მისიაა, აქტიურად იყოს ჩართული იმ პრიორიტეტულ საქმიანობებში, რომლებიც მიზნად ისახავს: ენერგეტიკის სექტორებში კვალიფიკაციის ამაღლებას, ქალთა ჩართულობის ზრდას, მიზნობრივი ჯგუფების ინფორმირების, ცნობიერებისა და ჩართულობის ამაღლებას, ადგილობრივ და საერთაშორისო ორგანიზაციებთან თანამშრომლობით კვლევებისა და შესაბამისი რეკომენდაციების შემუშავებას, პოტენციური ინვესტორების სრულად ინფორმირების უზრუნველყოფას. ცენტრის სტრატეგია ეფუძნება გამოცდილებას, ცოდნასა და პროფესიულ მიდგომებს. ცენტრი ფოკუსირებულია ენერგეტიკისა და წყალმომარაგებასთან დაკავშირებული საკითხების მიმართულებით სხვადასხვა პროექტის განხორციელებით ეფექტიანი შედეგების მიღებაზე.

ცენტრმა დაარსებიდან რამდენიმე თვის განმავლობაში წარმატებით დააორგანიზა და განახორციელა 3 სხვადასხვა სასწავლო კურსი, ასევე უზრუნველყო პარტნიორ და დონორ ორგანიზაციებთან მჭიდრო კომუნიკაცია და თანამშრომლობა. ამჟამად პარტნიორი ორგანიზაციების მხარდაჭერით ცენტრში მიმდინარეობს სხვადასხვა პროექტი. ცენტრს ხელმძღვანელობენ მაღალი კვალიფიკაციის მქონე პირები, რომლებსაც მრავალწლიანი გამოცდილება აქვთ ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორების რეგულირების საკითხებში.

### 3

## ფრიდრიხ ებერტის ფონდი

ფრიდრიხ ებერტის ფონდი (FES) არაკომერციული, გერმანული პოლიტიკური ორგანიზაციაა, რომელიც ეყრდნობა სოციალური დემოკრატიის ღირებულებებს. ფონდი დაარსდა 1925 წელს და ატარებს გერმანიის დემოკრატიულად არჩეული პირველი პრეზიდენტის, ფრიდრიხ ებერტის, სახელს. ფრიდრიხ ებერტის ფონდის სათავე ოფისები მდებარეობს ქ. ბერლინსა და ქ. ბონში. ფონდის ფილიალები წარმოდგენილია 90-ზე მეტ ქვეყანაში და საქმიანობას ახორციელებს 100-ზე მეტ ქვეყანაში. ქ. თბილისში მდებარე საქართველოსა და სამხრეთ კავკასიის წარმომადგენლობა კოორდინაციას უწევს ფონდის საქმიანობას საქართველოში, სომხეთსა და აზერბაიჯანში. ფრიდრიხ ებერტის ფონდის მიზანია დემოკრატიის, მშვიდობისა და სოციალური სამართლიანობის ხელშეწყობა პოლიტიკური დიალოგის, განათლებისა და კვლევის გზით.

### 4

## პროექტის შესახებ

ენერგეტიკის სასწავლო ცენტრმა ფრიდრიხ ებერტის ფონდთან პარტნიორობით განახორციელა პროექტი, სახელწოდებით „ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორებში რეგულირების საკითხებზე ინფორმირებულობის დონის დადგენა და საჭიროებათა კვლევის განხორციელება“ (შემდგომში „პროექტი“). პროექტის ფარგლებში კვლევა განხორციელდა ქ. თბილისში, ქ. ქუთაისში, ქ. ბათუმსა და მცხეთის მუნიციპალიტეტში.

პროექტის მიზანია:

- ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორებში არსებულ საჭიროებათა კვლევა რეგულირების კუთხით ინფორმირებულობის დონის, სხვადასხვა სამიზნე აუდიტორიის სპეციფიკური საჭიროებების გამოკვეთის, ამ მიმართულებით ცნობიერების ამაღლებისა და პროფესიული კვალიფიკაციის გაღრმავებისთვის ეფექტიანი მექანიზმების გამოსავლენად;
- კვლევის შედეგად გამოკვეთილი მიგნებებისა და საჭიროებების შესაბამისად პროექტის შემდგომი ფაზისთვის განსახორციელებელი აქტივობებისთვის სარეკომენდაციო გეგმის შემუშავება.

პროექტის ფარგლებში განხორციელდა თვისებრივი და რაოდენობრივი კვლევები. კვლევის სამიზნე აუდიტორიას წარმოადგენდნენ: ენერგეტიკული და წყალმომარაგების საწარმოების თანამშრომლები, კომისიის ახალი თანამშრომლები, ენერგეტიკის საკითხებზე მომუშავე ექსპერტები და აკადემიური წრის წარმომადგენლები, ახალგაზრდა მეცნიერები, მედიის წარმომადგენლები, ინვესტორები, დაინტერესებული საზოგადოებრივი ორგანიზაციები და მომხმარებელთა სხვადასხვა ჯგუფი, თვითმმართველობის აღმასრულებელი და წარმომადგენლობითი ორგანოების წევრები, გარემოს დაცვის საკითხებზე მომუშავე ორგანიზაციები, საერთაშორისო და დონორი ორგანიზაციები, რომლებიც დაინტერესებულნი არიან ენერგეტიკის, წყალმომარაგებისა და რეგულირების საკითხებით.



## 5 კვლევის მეთოდოლოგია

კვლევის მეთოდოლოგია წარმოდგენილია თვისებრივი და რაოდენობრივი კვლევის მეთოდებით. კვლევის ინსტრუმენტებად და მექანიზმებად გამოყენებულია: სამაგიდო კვლევა, გამოკითხვა, ჩაღრმავებული ინტერვიუები, ფოკუს-ჯგუფები, შედარებითი ანალიზი. რაოდენობრივი მონაცემების მოსაპოვებლად გამოყენებულ იქნა ონლაინ-გამოკითხვის ფორმა Google Forms. კვლევის თვისებრივი კომპონენტი განხორციელდა ფოკუს-ჯგუფებისა და პირისპირ ინტერვიუების ჩატარებით. რაოდენობრივი გამოკითხვებისა და თვისებრივი მეთოდების გამოყენების შედეგად მიღებული მონაცემების სტატისტიკური დამუშავება მოხდა სტატისტიკურ პროგრამებში. რაოდენობრივ და თვისებრივ კვლევაში მონაწილეობა მიიღო 350-მდე რესპონდენტმა.

### რესპონდენტთა პროცენტული განაწილება:

გამოკითხულთა 65% არიან ლიცენზიანტი კომპანიების თანამშრომლები. სხვა მნიშვნელოვანი სამიზნე ჯგუფები წარმოდგენილი არიან შემდეგნაირად: თვითმმართველობების თანამშრომლები — დაახლოებით 10%; სემეკის ახალბედა თანამშრომლები — დაახლოებით 8%; ენერგეტიკის საკითხებზე მომუშავე ექსპერტები და აკადემიური წრის წარმომადგენლები (მათ შორის ახალგაზრდა მეცნიერები) — 5%; დანარჩენი რესპონდენტები (მედიის წარმომადგენლები, ინვესტორები/ბიზნესის წარმომადგენლები, გარემოს დაცვის საკითხებზე მომუშავე ორგანიზაციებისა და საერთაშორისო ან დონორი ორგანიზაციების წარმომადგენლები) — 12%.

## 6 ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორების რეგულირების სამართლებრივი საფუძვლები

გაერომ 193 ქვეყანასთან, მათ შორის საქართველოსთან, ერთად მდგრადი განვითარებისთვის 17 მიზანი დაისახა. მე-6 და მე-7 მიზნების შესაბამისად, 2030 წლისთვის საქართველოში: ყველა მოქალაქეს უნდა ჰქონდეს უსაფრთხო სასმელი წყალი, დაცული უნდა იყოს სანიტარული ნორმები და უფრო ხელმისაწვდომი უნდა იყოს საიმედო და თანამედროვე ენერგომომსახურება.

საქართველოს ენერგეტიკული პოლიტიკის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი პრიორიტეტული მიმართულებაა მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება და მომხმარებლის ინტერესების დაცვა. სამართლიანი მიდგომის პრინციპის დაცვით, უზრუნველყოფილი უნდა იყოს მომსახურების ხარისხი და მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის ურთიერთობების რეგულირება.

2014 წლის 27 ივნისს, ერთი მხრივ, საქართველოსა და, მეორე მხრივ, ევროკავშირსა და ევროპის ატომური ენერჯის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის ხელი მოეწერა „ასოცირების შესახებ შეთანხმება“, რომლის რატიფიცირება 2014 წლის 18 ივლისს მოხდა.

ასოცირების შესახებ შეთანხმებით საქართველომ აიღო ვალდებულება, თავისი კანონმდებლობა განსაზღვრულ ვადებში, ეტაპობრივად დაეახლოებინა ევროკავშირის კანონმდებლობასა და საერთაშორისო სამართლებრივ ინსტრუმენტებთან.

2016 წლის 14 ოქტომბერს ხელი მოეწერა „ენერგეტიკული გაერთიანების დამფუძნებელ ხელშეკრულებასთან საქართველოს შეერთების შესახებ“ ოქმს, რომლის რატიფიცირებაც საქართველოს პარლამენტმა 2017 წლის 21 აპრილს მოახდინა. შედეგად, 2017 წლის 1 ივლისიდან საქართველო ოფიციალურად გახდა ენერგეტიკული გაერთიანების დამფუძნებელი ხელშეკრულების ხელშემკვერელი მხარე.

ევროკავშირთან ასოცირების ხელშეკრულების ხელმოწერითა და ენერჯეტიკულ გაერთიანებაში განვრიანებით, საქართველომ აიღო ვალდებულება, განახორციელოს რეფორმები ენერჯეტიკის სექტორში და საფუძველი ჩაუყაროს ევროპულ ენერჯეტიკულ ბაზართან დაახლოებას. ევროპული ლიბერალური ენერჯეტიკული კანონმდებლობის მთავარი მიზანია საბითუმო და საცალო ბაზრებზე ვაჭრობის ხელშეწყობა და ამისთვის მონოპოლიური და კონკურენტული საქმიანობების გაყოფა (ენერჯეტიკის კომპანიების გადაცემისა და დისტრიბუციის საქმიანობების გამოყოფა (Unbundling) გენერაციისა და მიწოდების საქმიანობებისგან). საქართველოსა და ევროკავშირს შორის ასოცირების შესახებ შეთანხმებისა და ენერჯეტიკული თანამეგობრობის დამფუძნებელ ხელშეკრულებაზე მიერთების ოქმზე ხელმოწერის შედეგად, საქართველომ საკუთარი კანონმდებლობის ევროკავშირის კანონმდებლობასთან დაახლოების ვალდებულება აიღო, რაც ენერჯეტიკის სექტორში მნიშვნელოვან რეფორმებსაც ითვალისწინებს.

მესამე ენერჯეტიკული პაკეტი მოიცავს ორ დირექტივასა და სამ რეგულაციას: 2009/72/EC დირექტივა ელექტროენერჯეტიკის შიდა ბაზრისათვის საერთო წესების შესახებ; 2009/73/EC დირექტივა ბუნებრივი გაზის შიდა ბაზრისათვის საერთო წესების შესახებ; 714/2009 რეგულაცია ელექტროენერჯეტიკით ტრანსსასაზღვრო ვაჭრობის ქსელზე დაშვების შესახებ; 715/2009 რეგულაცია ბუნებრივი გაზის გადამცემ ქსელებზე დაშვების შესახებ; 713/2009 რეგულაცია ენერჯეტიკის მარეგულირებელთა თანამშრომლობის სააგენტოს (ACER) დაფუძნების შესახებ.

პირველი და მეორე ენერჯეტიკული პაკეტებისაგან განსხვავებით, მესამე ენერჯეტიკული პაკეტი ძირითად ყურადღებას ამახვილებს მომხმარებელთა დაცვაზე, ენერჯეტიკულ ბაზრებზე კონკურენციის გაზრდასა და დამოუკიდებელი ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოს ჩამოყალიბებაზე.

დამოუკიდებელი მარეგულირებელი ორგანოს არსებობა ევროკავშირის კანონმდებლობის ერთ-ერთი ძირითადი მოთხოვნაა. დირექტივებით დადგენილია, რომ ეროვნული მარეგულირებელი ორგანო უნდა იყოს ფუნქციურად, ფინანსურად და სამართლებრივად დამოუკიდებელი უწყება. ფუნქციური დამოუკიდებლობა გულისხმობს, რომ მარეგულირებელი ორგანო უნდა იყოს ნებისმიერი საჯარო თუ კერძო ორგანიზაციისა თუ თანამდებობის პირისაგან დამოუკიდებელი და არ უნდა იღებდეს არანაირ მითითებებს. გარდა ამისა, მის პერსონალსა და მენეჯმენტზე პასუხისმგებელ პირებს არ უნდა გააჩნდეთ ნებისმიერი სახის საბაზრო ინტერესი. დამატებით, დამოუკიდებელი მარეგულირებელი ორგანოს თანამშრომლები და მართვის უფლების მქონე პირები არ უნდა იღებდნენ პირდაპირ მითითებებს. მითითება ამ შემთხვევაში გულისხმობს ნებისმიერ ქმედებას, რომელიც ზეგავლენას მოახდენს მარეგულირებელი ორგანოს მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებაზე.

რეგულირების მიზანია რეგულირებადი სანარმოებისა და მომხმარებლების ინტერესების დაცვა ქვეყნის ეკონომიკური განვითარების მიზნებთან შესაბამისობის გათვალისწინებით. ამ მიზნების უზრუნველყოფისთვის მნიშვნელოვანია, მარეგულირებელი იყოს დამოუკიდებელი, ძლიერი და მაღალი პროფესიონალიზმის მქონე ორგანო.

ენერჯეტიკის სექტორის რეგულირებას საქართველოში ახორციელებს კომისია, რაც შესაბამისი საქმიანობის ლიცენზიების გაცემას, ტარიფების დადგენას, ბაზრების მონიტორინგს, სადავო საკითხების გადაწყვეტასა და სხვა მნიშვნელოვან საკითხებს მოიცავს.

ეფექტური მარეგულირებლის არსებობა გულისხმობს როგორც პოლიტიკურ და ფინანსურ დამოუკიდებლობას, ასევე რეგულირებისათვის საჭირო კომპეტენციებისა და უფლებამოსილებების ქონას.

გარდა ევროკავშირის დირექტივებისა, ენერჯეტიკის სფეროს რეგულირების ძირითადი ასპექტები მოცემულია საქართველოს კანონმდებლობაში.

საქართველოს კონსტიტუციის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის თანახმად, საქართველოს უმაღლეს სახელმწიფო ორგანოთა განსაკუთრებულ გამგებლობას მიეკუთვნება ერთიანი ენერჯეტიკული სისტემა, ხოლო 52-ე მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტის თანახმად, საქართველოს პრეზიდენტი მთავრობის წარდგინებით პარლამენტს ასარჩევად წარუდგენს ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოს წევრობის კანდიდატებს.

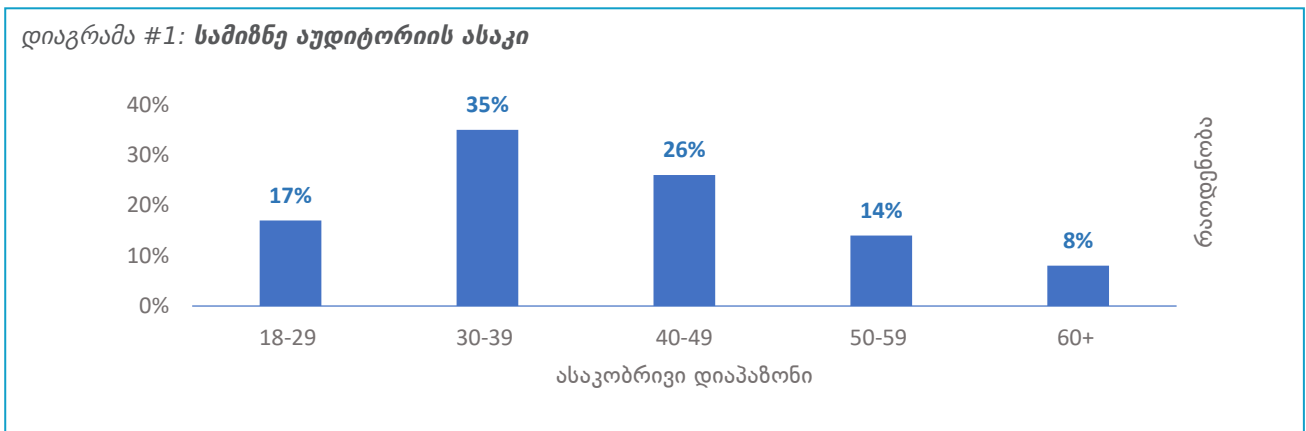
ენერჯეტიკის სფეროს რეგულირების ძირითად ნორმატიულ დოკუმენტს წარმოადგენს „ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ“ საქართველოს კანონი, რომელიც სამართლებრივ ჩარჩოს ქმნის საქართველოს კანონმდებლობაში ევროპის კავშირის სამართლებრივი აქტების მოთხოვნათა გასათვალისწინებლად და ასა-მოქმედებლად.

# 7

## რაოდენობრივი კვლევის შედეგები

პროექტის ფარგლებში გამოკითხულ იქნა სხვადასხვა სამიზნე აუდიტორიის რესპონდენტები თბილისიდან, ქუთაისიდან, ბათუმიდან და მცხეთიდან. რაოდენობრივი კომპონენტის მთავარ მეთოდს წარმოადგენდა გამოკითხვა, რომლის ძირითადი ინსტრუმენტი იყო სტანდარტიზებული კითხვარი. რაოდენობრივი მონაცემების მოსაპოვებლად გამოყენებულ იქნა ონლაინ-გამოკითხვის ფორმა Google Forms.

ჯამში გამოკითხა 240 რესპონდენტი. გენდერული რეპრეზენტაციის კუთხით ქალები და მამაკაცები თითქმის თანაბრად იყვნენ წარმოდგენილნი. სამიზნე აუდიტორიის 83% არის 30 წლის ზემოთ ასაკობრივი კატეგორიის. გამოკითხვის მონაწილეები წარმოადგენენ შემდეგ **ასაკობრივ ჯგუფებს**:



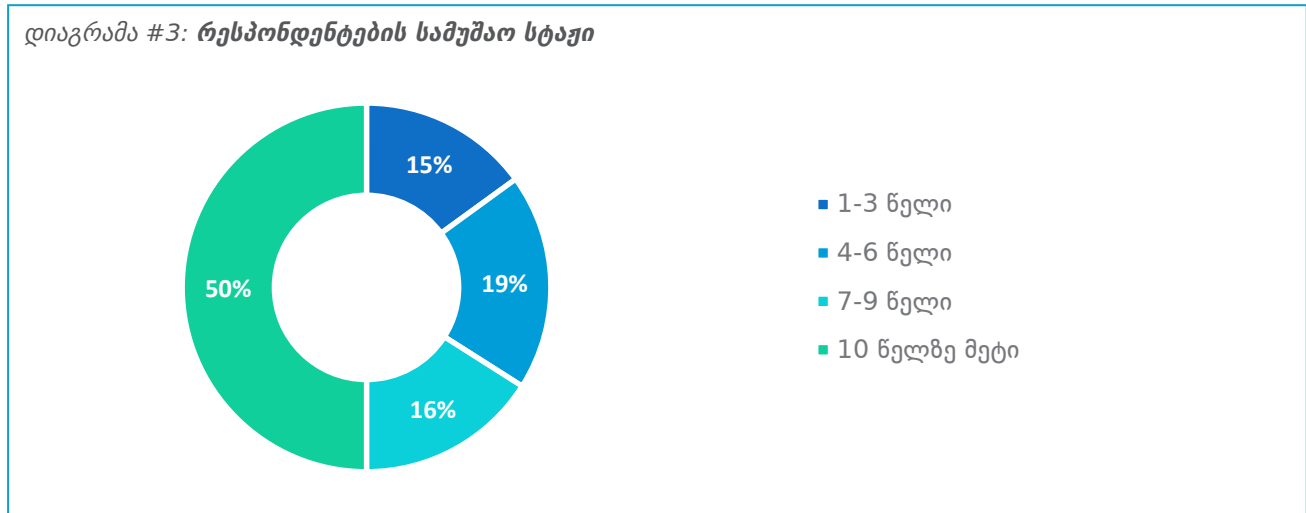
გამოკითხულთა თითქმის 97% უმაღლესი განათლების მქონე პირები არიან, ხოლო მათი ძირითადი **სპეციალობები** გადანაწილებულია შემდეგნაირად:



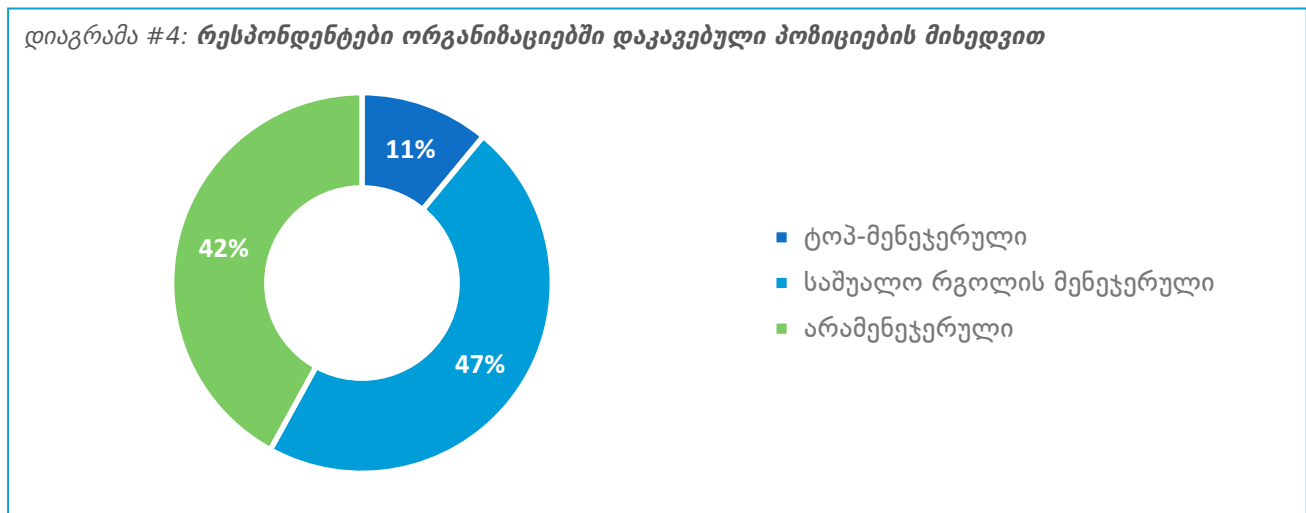
რესპონდენტები წარმოადგენენ ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორს (ელექტროენერჯეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების კომპანიები, ექსპერტები, კომისიის თანამშრომლები), თვითმმართველობებს, უმაღლეს სასწავლებლებს, გარემოს დაცვის საკითხებზე მომუშავე ორგანიზაციებს და ა.შ. გამოკითხულთა 65% არიან ლიცენზიანტი კომპანიების თანამშრომლები; სხვა მნიშვნელოვანი სამიზნე ჯგუფები წარმოდგენილნი არიან შემდეგნაირად: თვითმმართველობების თანამშრომლები — დაახლოებით 10%; კომისიაში ახლად დასაქმებული თანამშრომლები — დაახლოებით 8%; ენერჯეტიკის საკითხებზე მომუშავე ექსპერტები და აკადემიური წრის წარმომადგენლები (მათ შორის ახალგაზრდა მეცნიერები) — 5%; დანარჩენი

რესპონდენტები (მედიის წარმომადგენლები, ინვესტორები/ბიზნესის წარმომადგენლები, გარემოს დაცვის საკითხებზე მომუშავე ორგანიზაციებისა და საერთაშორისო ან დონორი ორგანიზაციების წარმომადგენლები) — 12%.

სექტორში მუშაობის სტაჟის მიხედვით, ოთხ ქალაქში გამოკითხულ რესპონდენტთა ნახევარს მინიმუმ ათწლიანი გამოცდილება აქვს:



თავიანთ ორგანიზაციებში დაკავებული პოზიციების შესაბამისად, შესაძლებელია რესპონდენტების დაყოფა სამ ძირითად კატეგორიად: ტოპ-მენეჯერული, საშუალო რგოლის მენეჯერი და არამენეჯერული. გამოკითხულთა პოზიციები განაწილებულია შემდეგნაირად:

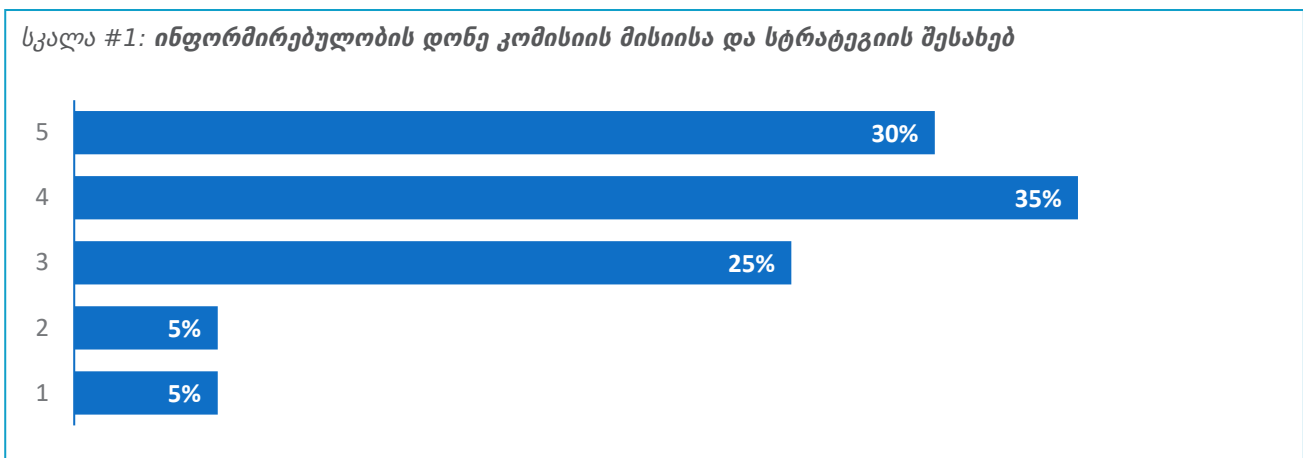


# 8 შედეგები ანალიზი

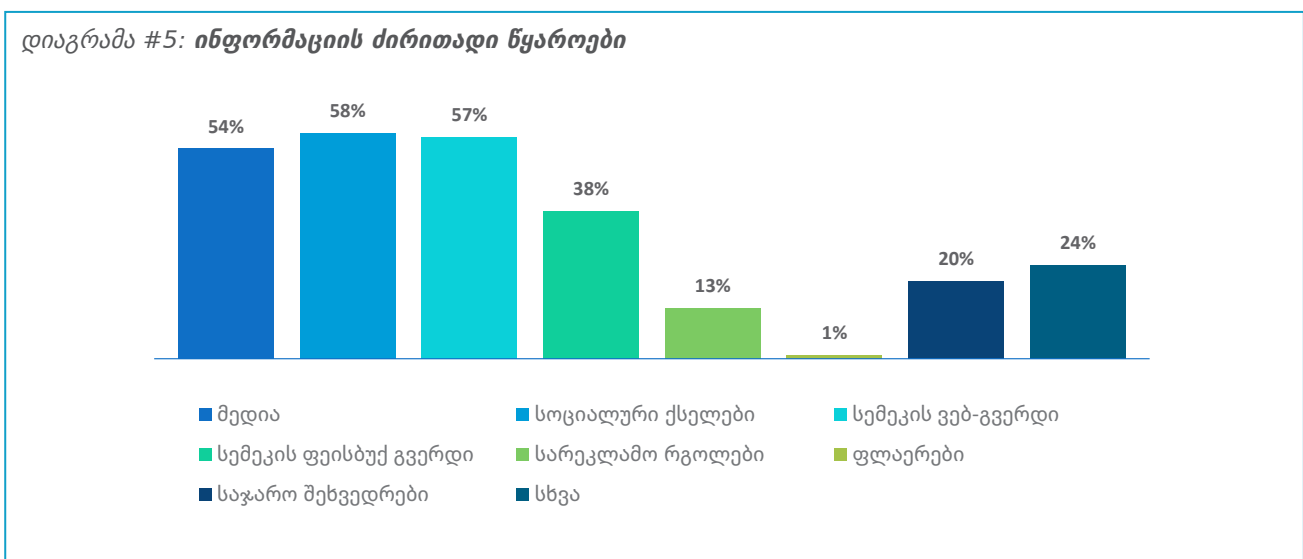
ოთხი ქალაქიდან გამოკითხული რესპონდენტებისგან მიღებული შედეგების მიხედვით რამდენიმე საკვანძო თემა განისაზღვრა:

## 1. კომისიის საქმიანობის შესახებ ინფორმირებულობა

კომისიის საქმიანობას იცნობს რესპონდენტთა 96%, რაც შეეხება კომისიის მისიასა და სტრატეგიას, გამოკითხულთა ინფორმირებულობის დონე არის შემდეგნაირი (5-ქულიანი სკალის მიხედვით, სადაც 1 არის ყველაზე დაბალი შეფასება, ხოლო 5 — ყველაზე მაღალი):

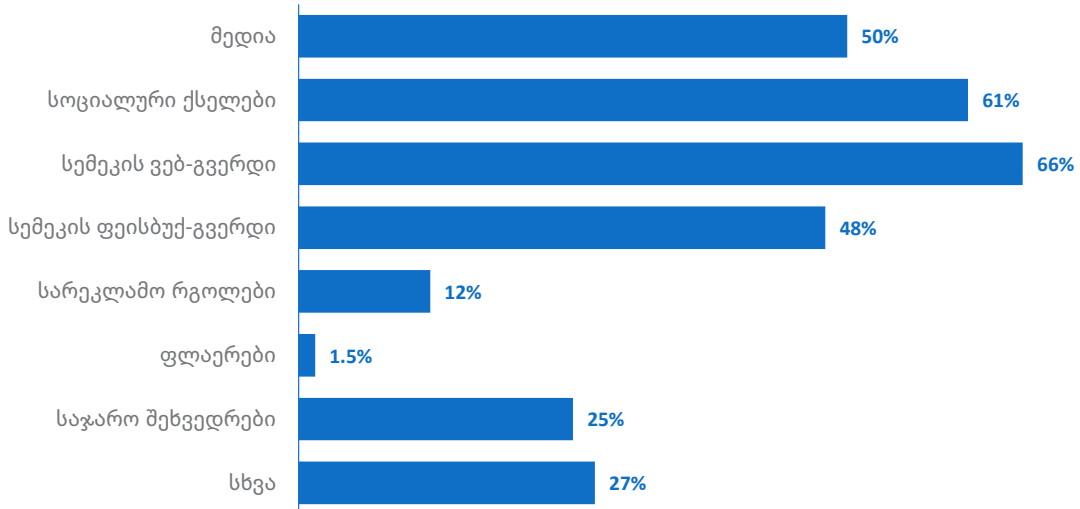


კითხვაზე, თუ რა საშუალებებიდან იღებენ რესპონდენტები ინფორმაციას კომისიის საქმიანობის შესახებ, პასუხები ინფორმაციის ძირითადი წყაროების მიხედვით გადანაწილდა შემდეგი პროცენტულობით (გამოკითხულებს ერთდროულად რამდენიმე პასუხის მონიშვნა შეეძლოთ):

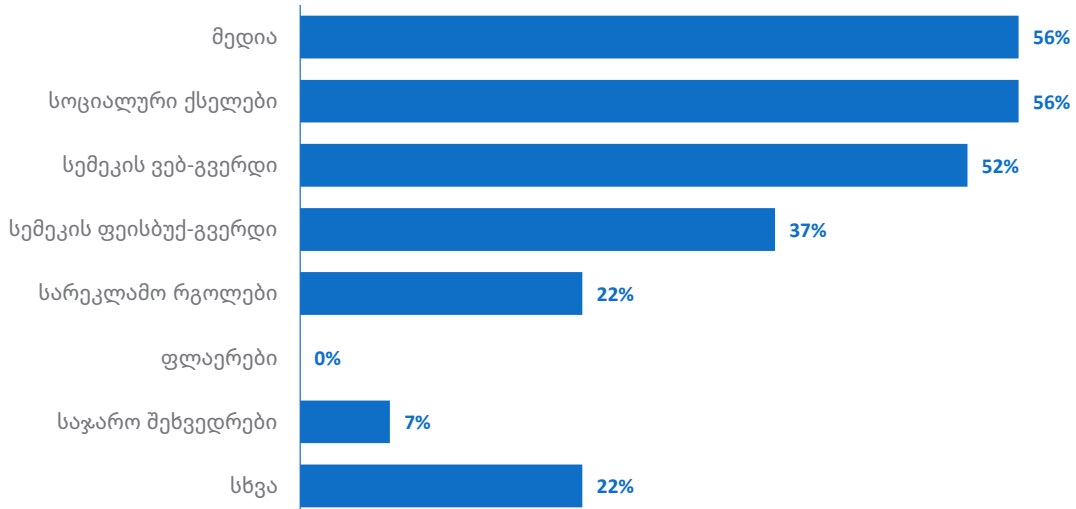


კვლევაში მონაწილე რესპონდენტები კომისიის საქმიანობის შესახებ ინფორმაციას ძირითადად იღებენ სოციალური ქსელებიდან, კომისიის ვებგვერდიდან და მასმედიიდან, გაცილებით ნაკლებად — საჯარო შეხვედრებიდან და სარეკლამო რგოლებიდან. ცალკეული ქალაქების მიხედვით, ძირითადი საინფორმაციო საშუალებები, რომელთა მეშვეობითაც რესპონდენტები ეცნობიან კომისიის საქმიანობას, არის შემდეგი:

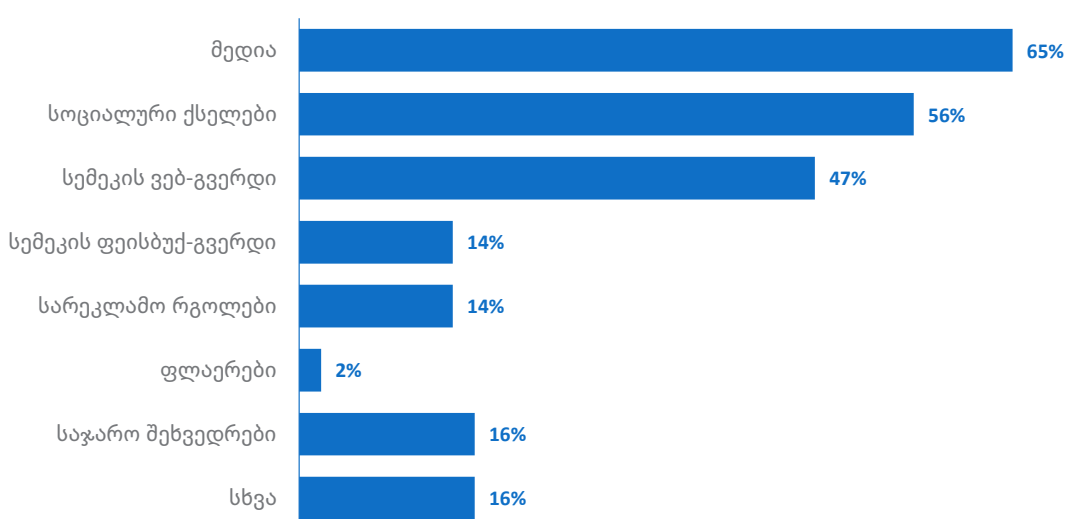
დიაგრამა #6: **თბილისი, ინფორმაციის ძირითადი წყაროები**



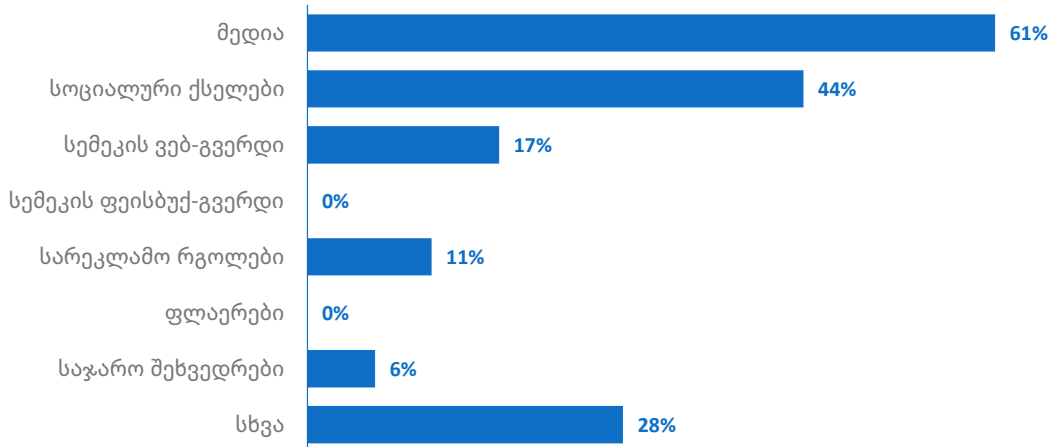
დიაგრამა #7: **ბათუმი, ინფორმაციის ძირითადი წყაროები**



დიაგრამა #8: **ქუთაისი, ინფორმაციის ძირითადი წყაროები**

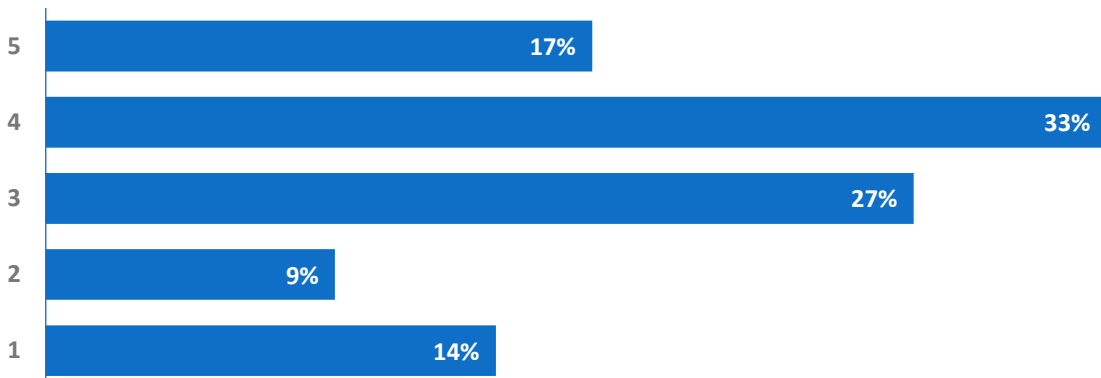


დიაგრამა #9: მცხეთა, ინფორმაციის ძირითადი წყაროები



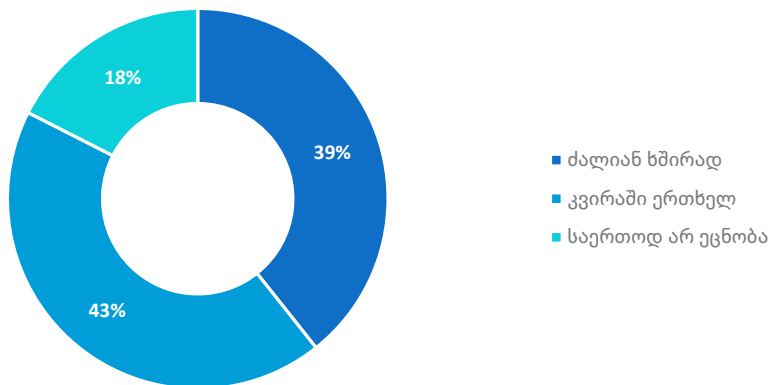
**ნორმატიულ-სამართლებრივი ბაზის** (კომისიის დადგენილებები და გადანყვეტილებები) ცოდნის თვალსაზრისით, კომისიის მარეგულირებელი აქტების შესახებ ინფორმირებულობის დონე ძირითადად გამოირჩევა საშუალო მაჩვენებლებით (5-ქულიანი სკალის მიხედვით, სადაც 1 არის ყველაზე დაბალი შეფასება, ხოლო 5 — ყველაზე მაღალი) და გამოიყურება შემდეგნაირად:

სკალა #2: ინფორმირებულობის დონე კომისიის მარეგულირებელი აქტების შესახებ



გამოკითხულთა დაახლოებით 80% ახალ ამბებს კომისიის ოფიციალურ ვებგვერდსა და/ან ფეისბუქ გვერდზე ეცნობა კვირაში ერთხელ მაინც. **სიახლეების გაცნობის სიხშირე** გამოკითხულ რესპონდენტებში:

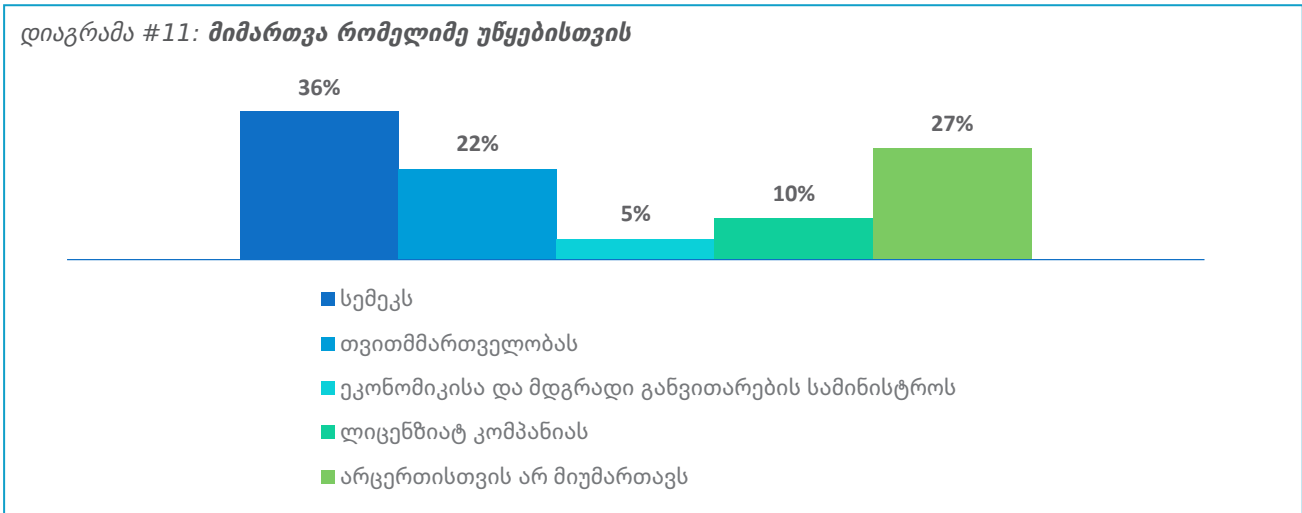
დიაგრამა #10: სემეკის სიახლეების გაცნობის სიხშირე



## 2. კომისიისთვის მიმართვა

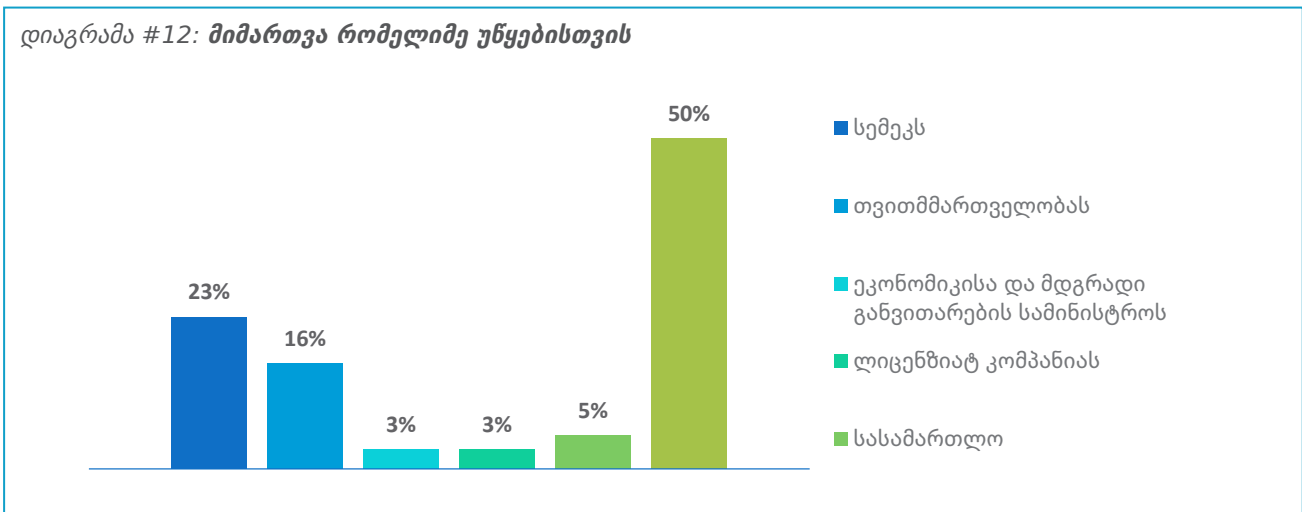
რესპონდენტების კომისიის შესახებ ინფორმირებულობის დონის დასადგენად დასმულ კითხვაზე, მიმართავენ თუ არა ისინი კომისიას, პროცენტულად პასუხები გადანაწილდა შემდეგნაირად: დიახ — 27%; არა — 73%. აქვე აღსანიშნავია, რომ ეს თანაფარდობა დამახასიათებელია ოთხივე სამიზნე ქალაქისთვის.

შეკითხვაზე, თუ რომელ უწყებას მიმართავენ რესპონდენტები ელექტროენერჯიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების ხარისხის, უწყვეტობის, მომსახურების კომერციული ხარისხისა და უსაფრთხოების საკითხებზე, პასუხები გვაძლევს შემდეგ მონაცემებს:



გარდა ამისა, აღსანიშნავია, რომ თბილისსა და მცხეთაში რესპონდენტები უმეტესწილად მიმართავენ კომისიას — გამოკითხულთა 43% და 46%, შესაბამისად; ხოლო ქუთაისსა და ბათუმში თვითმმართველობის ორგანოებს — 41% და 35%, შესაბამისად.

კითხვაზე, თუ ვის მიმართავენ ზიანის ანაზღაურების, ელექტროტექნიკურ აქტივებთან დაკავშირებულ ქონებრივ დავებთან მიმართებით, რესპონდენტებმა შემდეგი პასუხები გასცეს:

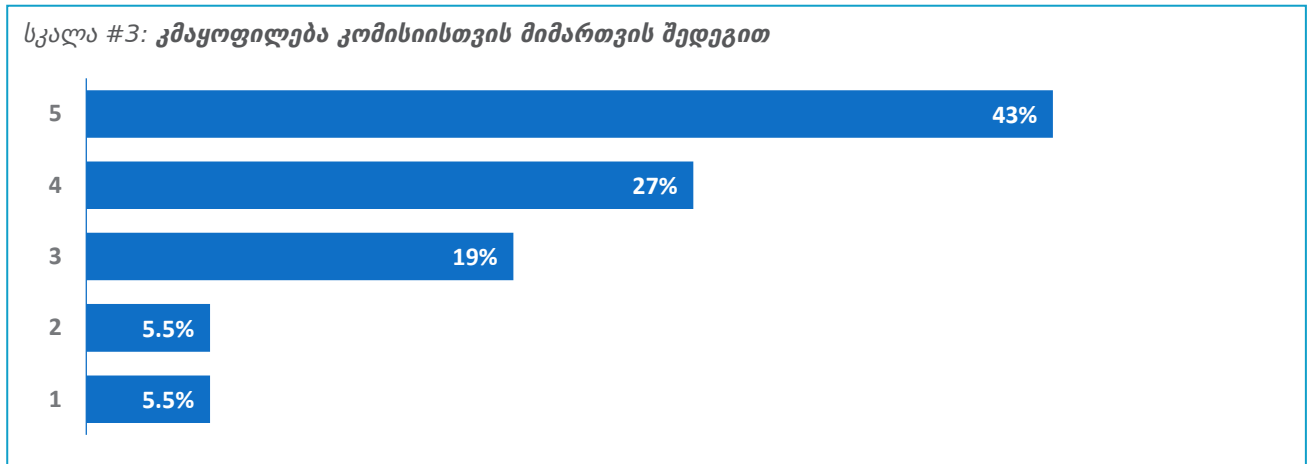


აღსანიშნავია, რომ რესპონდენტთა ნახევარს ამ საკითხებზე არავისთვის არ მიუმართავს, თუმცა ჩამოთვლილი უწყებებიდან რესპონდენტთა ყველაზე დიდმა ნაწილმა მიმართა კომისიას.



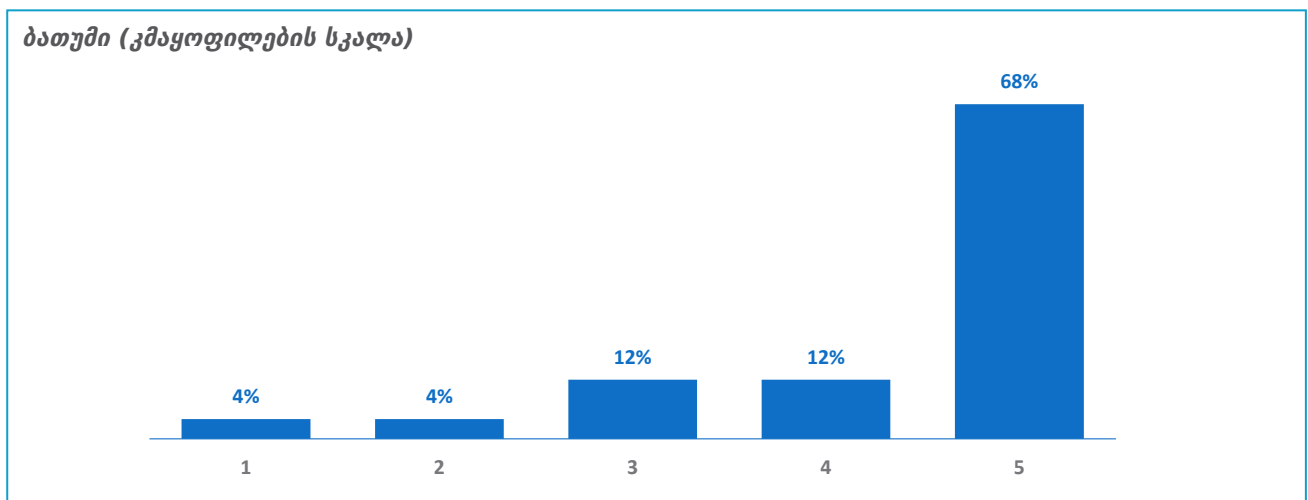
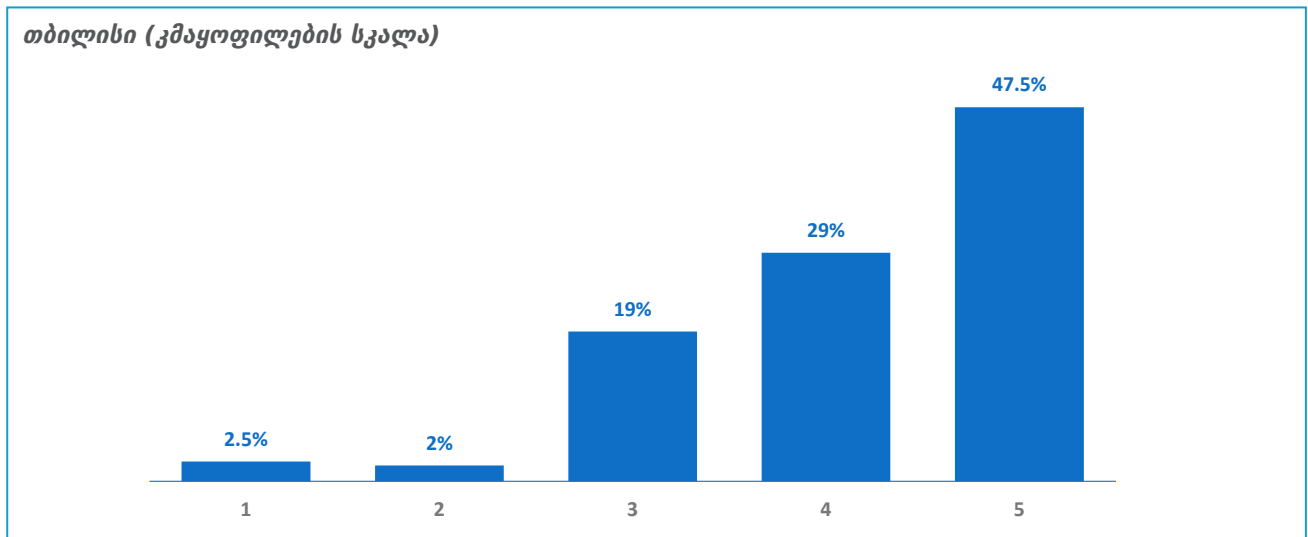
### 3. კმაყოფილება კომისიისთვის მიმართვის შედეგით

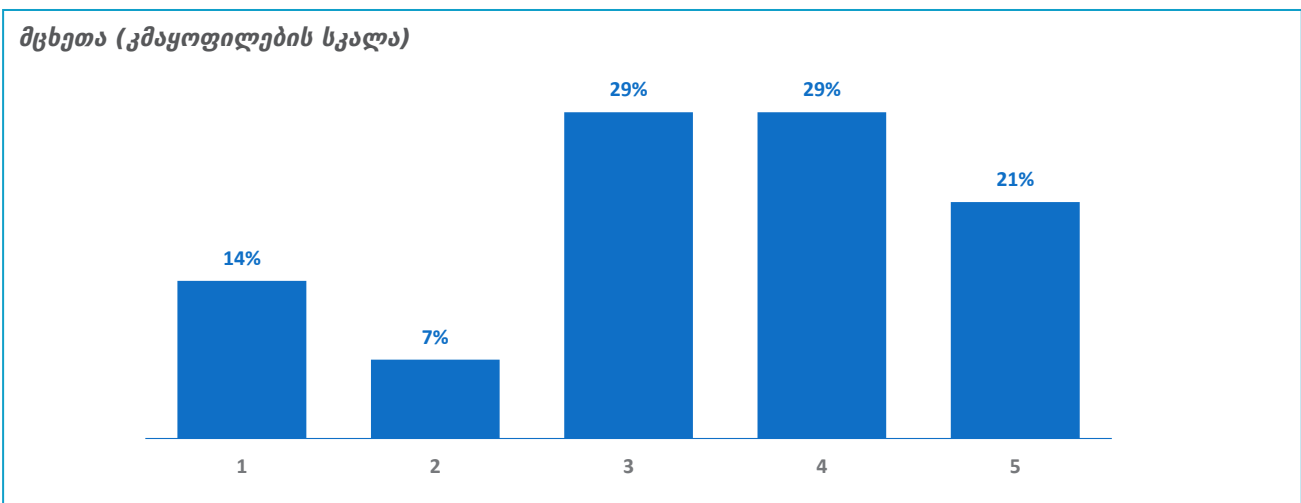
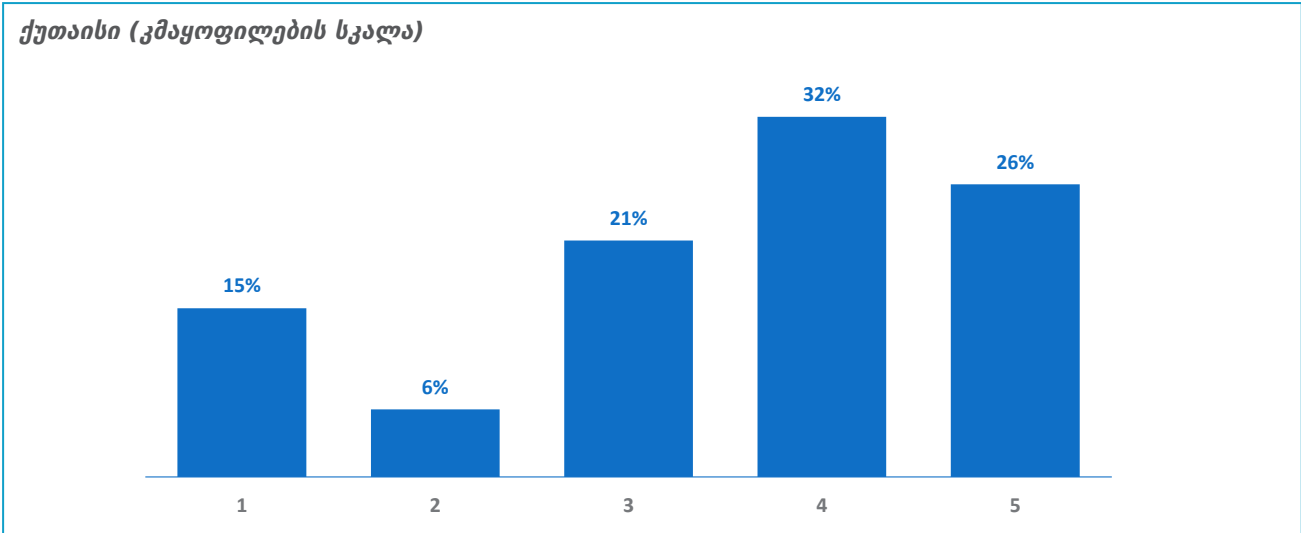
რესპონდენტები, რომლებსაც მიუმართავთ კომისიისთვის, დამდგარ შედეგს შემდეგნაირად აფასებენ (5-ქულიანი სკალის მიხედვით, სადაც 1 არის ყველაზე დაბალი შეფასება, ხოლო 5 — ყველაზე მაღალი):



იმ რესპონდენტებს შორის, ვისაც მიუმართავთ კომისიისთვის, მიღებულ გამოცდილებას 43% აფასებს ძალიან კარგად, ხოლო 27% — კარგად.

ცალკეული ქალაქების მიხედვით, კომისიისთვის მიმართვით კმაყოფილების მაჩვენებლები შემდეგნაირად გამოიყურება:





#### 4. მონაწილეობა კომისიის ღონისძიებებსა და აქტივობებში

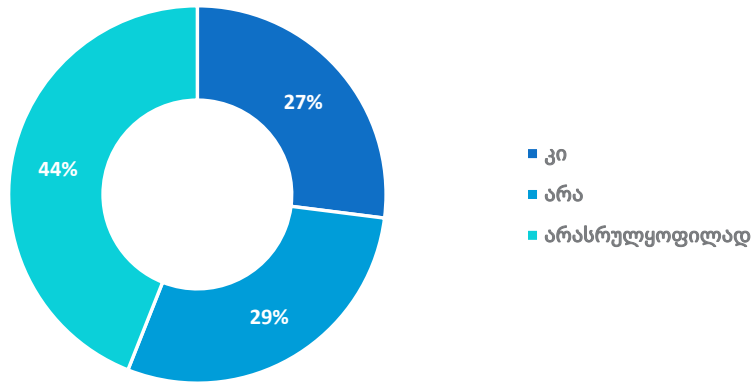
კითხვას, მიუღიათ თუ არა რესპონდენტებს მონაწილეობა კომისიის მიერ ორგანიზებულ კონფერენციებში, პროექტებში ან პროგრამებში, გამოკითხულთა თითქმის 70% პასუხობს, რომ არ მიუღიათ. ამასთანავე, თბილისში ეს ციფრი ნაკლებია — დედაქალაქში გამოკითხულთა 40%-მდე მსგავსი გამოცდილება ჰქონია, ხოლო სხვა რეგიონულ ცენტრებში ასეთ ღონისძიებებში მონაწილეთა რაოდენობა შეადგენს 5-15%-ს.

რაც შეეხება კითხვას, მიუღიათ თუ არა რესპონდენტებს მონაწილეობა კომისიის საჯარო სხდომებში სხვადასხვა საკითხის განხილვისას, მათ შორის ონლაინ ფორმატში, პასუხები შემდეგნაირად გადანაწილდა: დიახ — 35%; არა - 65%. ამ შემთხვევაში, გაცემული დადებითი და უარყოფითი პასუხების თანაფარდობა უახლოვედ ნინა კითხვის მაჩვენებელს. ამ შემთხვევაშიც თბილისში მსგავს აქტივობებში რესპონდენტებს უფრო ხშირად მიუღიათ მონაწილეობა (45%) რეგიონებისგან განსხვავებით (10-20%).

#### 5. კომისიის ყოველწლიური ანგარიშებისა და ენერგეტიკული სექტორის სიახლეების გაცნობა

რესპონდენტების პასუხები კითხვაზე, ეცნობიან თუ არა და რამდენად ხშირად ეცნობიან ისინი კომისიის **ანგარიშებს**, შედეგები ასე გადანაწილდა:

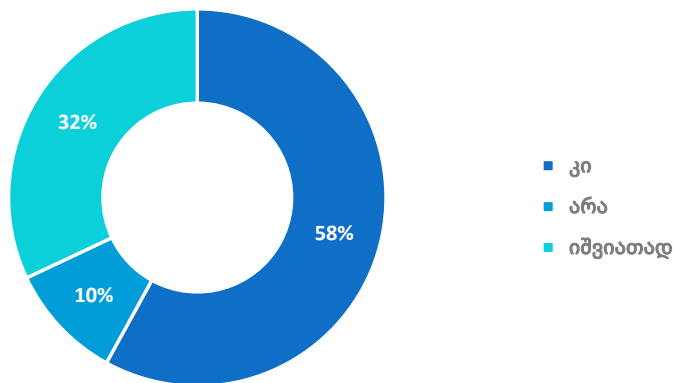
დიაგრამა #13: კომისიის ყოველწლიური ანგარიშების გაცნობა



კვლევაში მონაწილეთა 27% ეცნობა კომისიის ანგარიშებს, ხოლო 44% — არასრულყოფილად.

იმ გამოკითხულ რესპონდენტთა პროცენტული გადანაწილება, რომლებიც ეცნობიან ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების რეგულირების სექტორებში სტატიებს, კვლევებს, სიახლეებს, არის შემდეგი:

დიაგრამა #14: ენერგეტიკული სექტორის სიახლეების გაცნობა



კიდევ ერთი კითხვა რესპონდენტთა ინფორმირებულობის შესახებ ეხებოდა რადიოგადაცემას ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების რეგულირების საკითხებთან დაკავშირებით. გამოკითხულებმა ასე უპასუხეს ამ კითხვას: დიახ — 30%; არა — 70%. გადაცემის შესახებ ინფორმაცია უფრო მეტად ჰქონდათ რესპონდენტებს თბილისიდან და ქუთაისიდან — 39% და 22%, შესაბამისად.

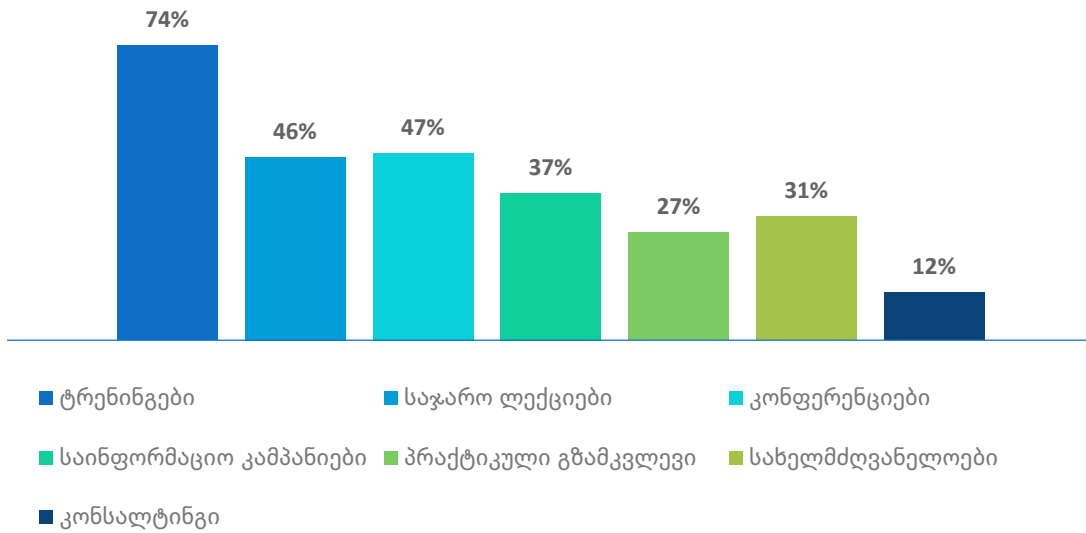
## 6. კვალიფიკაციის ამაღლება

კვლევისთვის შემდეგი საინტერესო საკითხი იყო, მიუღიათ თუ არა რესპონდენტებს მონაწილეობა ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების რეგულირების საკითხებთან დაკავშირებულ კვალიფიკაციის ასამაღლებელ აქტივობებში. პასუხები ასე განაწილდა: დიახ — 29%; არა — 71%.

ოთხივე ქალაქიდან გამოკითხული რესპონდენტების აბსოლუტურ უმრავლესობას (95%) სურს, მეტი ინფორმაცია და კვალიფიკაცია მიიღოს ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების რეგულირების საკითხებთან დაკავშირებით.

შეკითხვაზე, თუ რა სჭირდებათ გამოკითხულებს ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების რეგულირების საკითხებთან დაკავშირებით მეტი ინფორმაციისა და კვალიფიკაციის ამაღლებისთვის, რესპონდენტებმა გამოყვეს შემდეგი პრიორიტეტული მიმართულებები შესაბამისი პროცენტული განაწილებით (გამოკითხულებს ერთდროულად რამდენიმე პასუხის მონიშვნა შეეძლოთ):

დიაგრამა #15: ცოდნისა და კვალიფიკაციის ასამაღლებელი აქტივობები



გამოკითხულებს შორის ცოდნისა და კვალიფიკაციის ასამაღლებლად ყველაზე პოპულარული ვარიანტი აღმოჩნდა სპეციალიზებული ტრენინგები. სხვა მნიშვნელოვან აქტივობებს შორის რესპონდენტებს ესახებათ კონფერენციებისა და საჯარო ლექციების მონაწილეობა.

## 7. რეგულირების საკითხები

კვლევის ფარგლებში ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი თემა იყო იმის დადგენა, თუ ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების რეგულირების რომელი საკითხებია რესპონდენტებისთვის მეტად პრიორიტეტული და საინტერესო (გამოკითხულებს ერთდროულად რამდენიმე პასუხის მონიშვნა შეეძლოთ). პასუხები გადანაწილდა შემდეგნაირად:

ცხრილი #1: ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების რეგულირების საკითხების პრიორიტეტების მიხედვით

1	რეგულირების ძირითადი პრინციპები და ამოცანები	38%
2	მომხმარებელთა უფლებების დაცვა, მომსახურების ხარისხის სტანდარტები, და მათი პრაქტიკაში გამოყენება	36%
3	ენერგეტიკული ბიზნესი	33%
4	სატარიფო რეგულირების პრინციპები და მეთოდოლოგიური საფუძვლები	29%
5	გამანაწილებელ ქსელზე მიერთება, სიმძლავრის გაზრდა საბითუმო ბაზრის სუბიექტად რეგისტრაცია - მიმწოდებლის არჩევა	28%
6	ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორების მარეგულირებელი ჩარჩოები	26%
7	ენერგეტიკული ბაზრები და მათი ლიბერალიზაცია	26%
8	ელექტროენერჯის ბაზარი	25%
9	რეგულირებადი სექტორების ძირითადი პარამეტრები, ტიპოლოგია და სუბიექტები ბუნებრივი გაზის სექტორში	9%





10	ტარიფების მარეგულირებელი აუდიტი	23%
11	ბუნებრივი გაზის ბაზარი	20%
12	წყალმომარაგების სისტემების შეფასების კრიტერიუმები და სტრატეგიული დაგეგმარების პრინციპები	18%
13	მოგების ნორმა ტარიფში	18%
14	რეგულირებადი სექტორების ძირითადი პარამეტრები, ტიპოლოგია და სუბიექტები ელექტროენერგეტიკის სექტორში	14%
15	დაინტერესებული მხარეების როლი და ფუნქციები წყალმომარაგების სექტორში	14%
16	ნეტო აღრიცხვის სისტემაში მონაწილეობა	14%
17	საქმიანობის ავტორიზაცია	10%
18	ყველა ჩამოთვლილი საკითხი	24%

გარდა ჩამოთვლილი თემებისა, კვლევაში ჩართულ რესპონდენტებს შეეძლოთ მათთვის სასურველი საკითხების გამოყოფა, რომელთა შესახებაც მეტი ინფორმაციის მიღება სურდათ. დაფიქსირებული პასუხების სიხშირის მიხედვით, ეს საკითხები დაიყო 6 ძირითად ბლოკად:

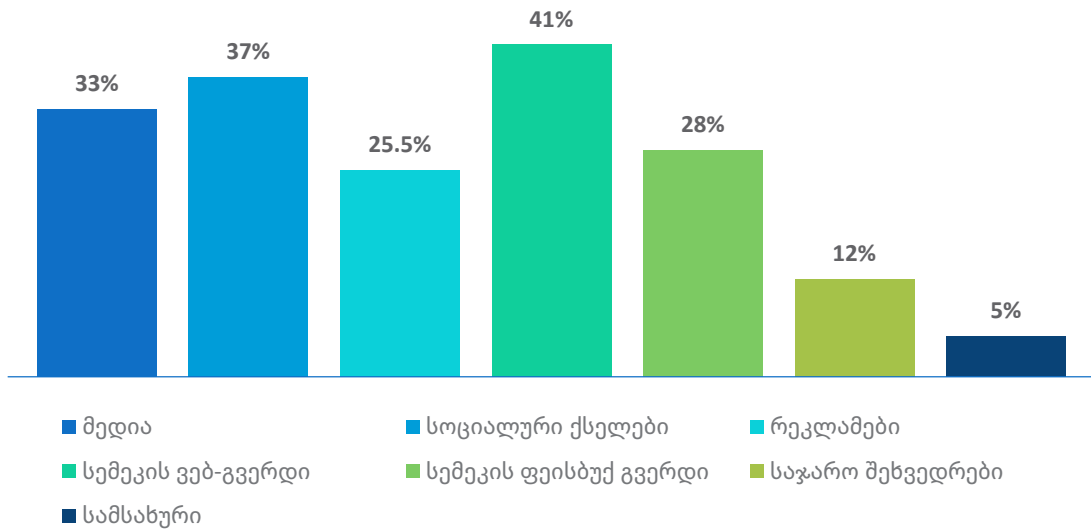
- 1 — განახლებადი ენერჯია, მისი როლი და პერსპექტივები;
- 2 — ენერგეტიკული ბირჟა, მისი საქმიანობა და ოპერირების ნორმატიული დოკუმენტები;
- 3 — მომსახურების ხარისხის ამაღლება და უსაფრთხოება;
- 4 — წყლის რესურსების მართვა და ეფექტიანი რეგულირება;
- 5 — ფასების რეგულირება ბაზარზე;
- 6 — ენერგოდამოუკიდებლობა და ენერგოპოლიტიკის პრიორიტეტები.

## 8. კომუნალური მომსახურების შესახებ ინფორმაციის ამსახველი პროდუქტი \*303#

რესპონდენტებმა ასევე უპასუხეს რამდენიმე კითხვას \*303#-ის სერვისის შესახებ. პირველი კითხვა იყო, იცნობდნენ თუ არა ისინი ერთ პლატფორმაზე არსებულ, კომუნალური მომსახურების შესახებ ინფორმაციის ამსახველ პროდუქტს \*303#. ოთხივე ქალაქის რესპონდენტთა უმრავლესობისთვის ეს სერვისი ცნობილია: დიახ — 75%; არა — 25%.

მეორე კითხვა ეხებოდა საინფორმაციო საშუალებას, რომლისგანაც კვლევის მონაწილეებმა შეიტყვეს \*303#-ის სერვისის შესახებ, ყველაზე გავრცელებული პასუხები იყო შემდეგი:

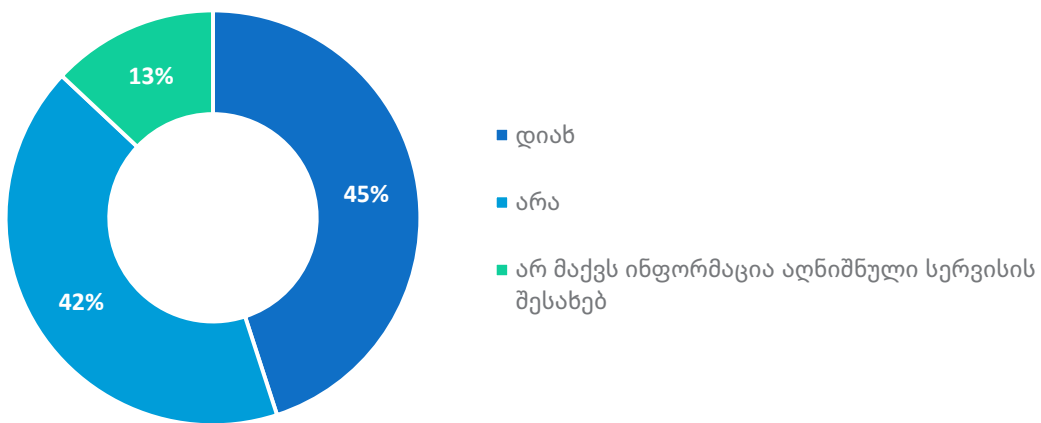
დიაგრამა #16: რა საშუალებებით აქვთ რესპონდენტებს ინფორმაცია \*303#-ის სერვისის შესახებ



გამოკითხულთათვის \*303#-ის სერვისის შესახებ ინფორმაციის მთავარ წყაროებს წარმოადგენენ სოციალური ქსელები და კომისიის ვებგვერდი.

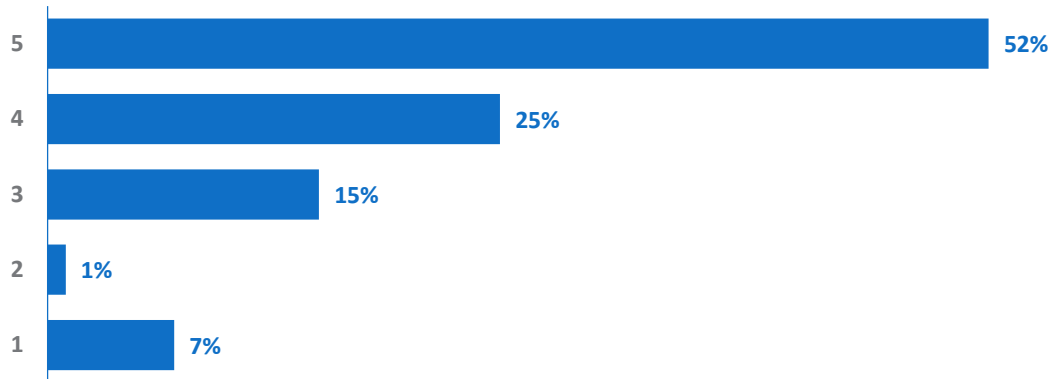
შეკითხვაზე, სარგებლობენ თუ არა ისინი \*303#-ის სერვისით, ოთხივე ქალაქის მაცხოვრებლებმა უპასუხეს თითქმის ერთნაირად: რესპონდენტთა დაახლოებით ნახევარი სარგებლობს ამ მომსახურებით, ხოლო მეორე ნახევარი ან არ სარგებლობს, ან არ აქვს ინფორმაცია მოცემული სერვისის შესახებ:

დიაგრამა #17: \*303#-ის სერვისით სარგებლობა



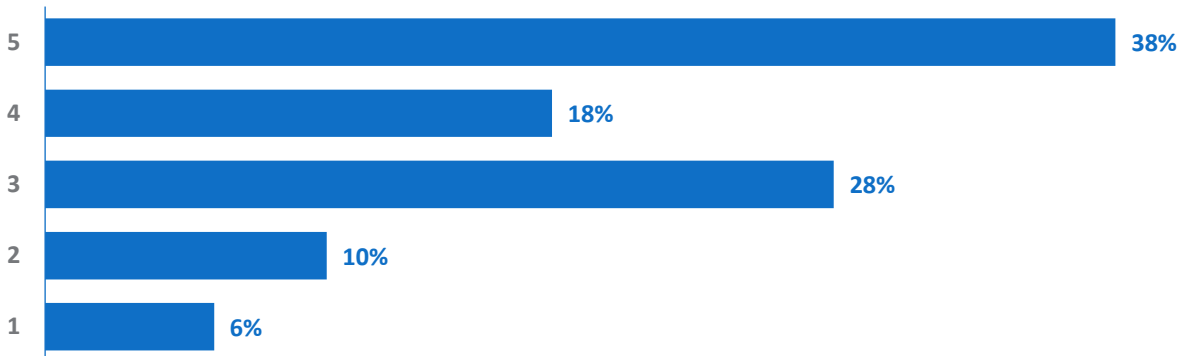
\*303#-ის სერვისით მოსარგებლე რესპონდენტებს ასევე დაუსვეს შეკითხვა, თუ როგორ შეაფასებდნენ ისინი მიღებული მომსახურების ხარისხს. გამოკითხულთა დაახლოებით ნახევარი (52%) ძალიან კარგად აფასებს ამ სერვისს, 25% კი — კარგად. დანარჩენი პასუხები განაწილდა შემდეგნაირად (5-ქულიანი სკალის მიხედვით, სადაც 1 არის ყველაზე დაბალი შეფასება, ხოლო 5 — ყველაზე მაღალი):

დიაგრამა #18: \*303#-ის სერვისის შეფასება



კითხვაზე „\*303#-ის სერვისის პოპულარიზაციას როგორ შეაფასებდით?“ (კითხვარში დაკონკრეტებული არ არის, თუ რომელი სუბიექტის მხრიდან პოპულარიზაცია იგულისხმება. იგულისხმება ზოგადად პოპულარიზაციის საკითხი), ოთხივე ქალაქის შემთხვევაში აღნიშნული საკითხი აჩვენებს უფრო საშუალო მონაცემებს (5-ქულიანი სკალის მიხედვით, სადაც 1 არის ყველაზე დაბალი შეფასება, ხოლო 5 — ყველაზე მაღალი):

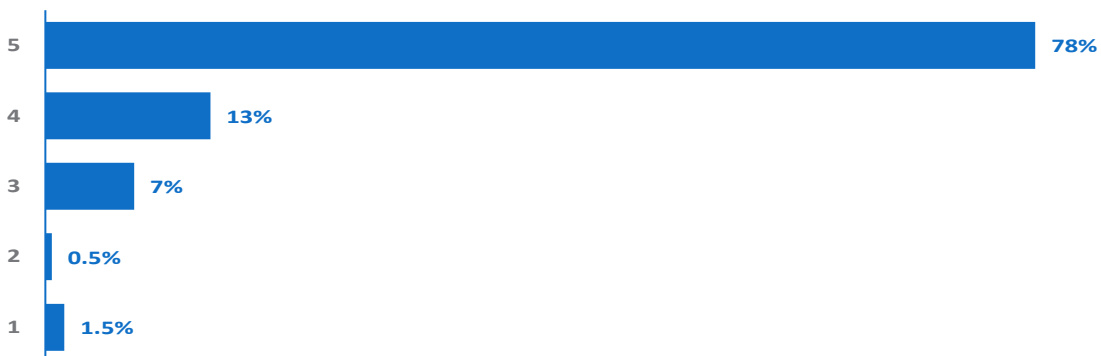
დიაგრამა #19: \*303#-ის სერვისის პოპულარიზაციის შეფასება



## 9. ჰიდროელექტროსადგურების მშენებლობის საკითხი

ცალკე ბლოკის სახით გამოიყო ჰიდროელექტროსადგურების მშენებლობის თემატიკა. კვლევის მონაწილეებს დაუსვეს კითხვა, თუ რამდენად მნიშვნელოვნად მიაჩნიათ მათ ჰიდროელექტროსადგურების მშენებლობისთვის ჰიდრორესურსების ათვისება ქვეყნის ენერგოუსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად. რესპონდენტთა პასუხები განაწილდა შემდეგნაირად (5-ქულიანი სკალის მიხედვით, სადაც 1 არის ყველაზე დაბალი შეფასება, ხოლო 5 — ყველაზე მაღალი):

დიაგრამა #20: ჰიდრორესურსების ათვისების მნიშვნელობა ქვეყნის ენერგოუსაფრთხოებისთვის



## 9

## რაოდენობრივი კვლევის შედეგად გამოვლენილი ძირითადი ტენდენციები

- კომისიის საქმიანობას იცნობს რესპონდენტთა 96%.
- რაოდენობრივი კვლევის შედეგებმა წარმოაჩინა კომისიის მომსახურებითა და სერვისებით კმაყოფილების მაღალი მაჩვენებელი — 70%. უნდა აღინიშნოს, რომ კვლევაში მონაწილეების დიდი ნაწილი ლიცენზიანტი კომპანიების წარმომადგენლები არიან (მოქალაქეების/მომხმარებლების კმაყოფილების დონის შესწავლა აღნიშნული კვლევის საგანს არ წარმოადგენდა).
- კვლევაში მონაწილე რესპონდენტები კომისიის საქმიანობის შესახებ ინფორმაციას ძირითადად იღებენ სოციალური ქსელებიდან, კომისიის ვებგვერდიდან და მასმედიიდან. გაცილებით ნაკლებად — საჯარო შეხვედრებისა და სარეკლამო რგოლებიდან.
- ნორმატიულ-სამართლებრივი ბაზის ცოდნის თვალსაზრისით, კომისიის მარეგულირებელი აქტების შესახებ ინფორმირებულობის დონე ძირითადად საშუალო მაჩვენებლებით გამოირჩევა.
- ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების ხარისხის, უწყვეტობის, მომსახურების კომერციული ხარისხისა და უსაფრთხოების საკითხებზე თბილისსა და მცხეთაში რესპონდენტები უმეტესწილად მიმართავენ კომისიას — გამოკითხულთა 43% და 46%, შესაბამისად — ხოლო ქუთაისსა და ბათუმში თვითმმართველობის ორგანოებს — 41% და 35%, შესაბამისად.
- ზიანის ანაზღაურებისა და ელექტროტექნიკურ აქტივებთან დაკავშირებულ ქონებრივ დავებთან მიმართებით აღსანიშნავია, რომ რესპონდენტთა 50 პროცენტს ამ საკითხებზე არავისთვის არ მიუმართავს. აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით ჩამოთვლილი უწყებებიდან რესპონდენტთა ყველაზე დიდმა ნაწილმა, 23%-მა, მიმართა კომისიას, 16%-მა — თვითმმართველობას. რესპონდენტთა მხოლოდ 5%-მა მიმართა სასამართლოს, ხოლო დანარჩენმა 6%-მა — სხვა უწყებებს.
- კვლევაში მონაწილეთა 27% ეცნობა კომისიის წლიურ ანგარიშებს, ხოლო 44% — არასრულყოფილად.
- ოთხივე ქალაქიდან გამოკითხული რესპონდენტების აბსოლუტურ უმრავლესობას, 95%-ს, სურს, მეტი ინფორმაცია და კვალიფიკაცია მიიღოს ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების რეგულირების საკითხებთან დაკავშირებით.
- გამოკითხულებს შორის ცოდნისა და კვალიფიკაციის ასამაღლებლად ყველაზე პოპულარული ვარიანტი აღმოჩნდა სპეციალიზებული ტრენინგები, სხვა მნიშვნელოვან აქტივობებს შორის რესპონდენტებს ესახებათ კონფერენციებისა და საჯარო ლექციების მოწყობა.
- რესპონდენტთა დაახლოებით ნახევარი სარგებლობს \*303#-ის სერვისით, ხოლო მეორე ნახევარი ან არ სარგებლობს, ან არ აქვს ინფორმაცია მოცემული სერვისის შესახებ.



## 10

### თვისებრივი კვლევის შედეგები

თვისებრივი კვლევა განხორციელდა ქ. თბილისის, ქ. ბათუმის, ქ. ქუთაისისა და მცხეთის მუნიციპალიტეტის სხვადასხვა სამიზნე აუდიტორიის წარმომადგენლებთან. აღნიშნული კვლევის ფარგლებში განხორციელდა 10-მდე შეხვედრა.

ფოკუს-ჯგუფის ფორმატში დისკუსია წარმართა წინასწარ შემუშავებული სადისკუსიო გეგმის მიხედვით. ამ მეთოდის გამოყენებით შესაძლებელი გახდა სამიზნე აუდიტორიის განწყობებისა და დამოკიდებულებების შესწავლა საკვლევი საკითხის მიმართ.

კვლევის ფარგლებში შეიქმნა რამდენიმე ფოკუს-ჯგუფი. უნდა აღინიშნოს, რომ ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეთა მხრიდან გამოიკვეთა კვლევისადმი მაღალი ინტერესი და პროცესში ჩართულობა.

ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორების რეგულირების საკითხებისა და კომისიის საქმიანობის შესახებ **ინფორმირებულობის დონის** დასადგენად, ფოკუს-ჯგუფის წარმომადგენლებისთვის შეთავაზებულ იქნა შემდეგი ძირითადი საკითხები:

- გაქვთ თუ არა ინფორმაცია კომისიის საქმიანობის შესახებ?
- გაქვთ თუ არა ინფორმაცია რეგულირებული კომპანიებისა და მათ მიერ შემოთავაზებული სერვისების შესახებ?
- რამდენად ხართ ინფორმირებული რეგულირების საკითხებთან დაკავშირებით (რამდენად კარგად იცნობთ ზოგადად სექტორის მარეგულირებელ ჩარჩოს, „საჯალო ბაზრის წესებს“, მიერთების პროცედურებს, მიწოდების ხელშეკრულების გაფორმების პირობებს, „მომსახურების ხარისხის წესებს“)?
- მოგვიყვით კომისიისთვის მიმართვის საკუთარ გამოცდილებაზე;
- მოგვიყვით სამივე სექტორში კომპანიების სერვისებით სარგებლობის საკუთარ გამოცდილებაზე;
- ზოგადად შეაფასეთ სახელმწიფო და კერძო ორგანიზაციების მომსახურება და შეადარეთ კომისიისა და რეგულირებული კომპანიებისთვის მიმართვის შედეგები;
- გაქვთ თუ არა ინფორმაცია ერთ პლატფორმაზე არსებული, კომუნალური მომსახურების შესახებ ინფორმაციის ამსახველი პროდუქტის, \*303#-ის, შესახებ?
- გაქვთ თუ არა \*303#-ის შესახებ ინფორმაცია და რა საშუალებებიდან?

ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორში რეგულირების საკითხებზე **საჭიროებების დასადგენად** ფოკუს-ჯგუფის მონაწილეთათვის შეთავაზებულ იქნა შემდეგი საკითხები:

- გაქვთ თუ არა სურვილი, ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების რეგულირების საკითხებთან დაკავშირებით მიიღოთ მეტი ინფორმაცია და კვალიფიკაცია?
- ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების რეგულირების საკითხებთან დაკავშირებით მეტი ინფორმაციისა და კვალიფიკაციის ამაღლებისთვის რა საჭიროება გაქვთ?
- ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების რეგულირების საკითხებთან დაკავშირებით ტრენინგების საჭიროების შემთხვევაში რას ისურვებდით?
- ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების რეგულირების საკითხებთან დაკავშირებით ხომ არ ისურვებდით ინგლისურენოვან ტრენინგებს?

- ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების რეგულირების საკითხებთან დაკავშირებით პრაქტიკული გამკვლევის შემუშავების შემთხვევაში რას ისურვებდით?
- ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების რეგულირების საკითხებთან დაკავშირებით მეტი ინფორმაციის მიღებასა და კვალიფიკაციის ამაღლებას რა საკითხებში ისურვებდით?
- ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების რეგულირების საკითხებთან დაკავშირებით სახელმძღვანელოს შექმნასთან დაკავშირებით რა რეკომენდაციებს გაგვიწვევდით?
- რომელი უწყებისთვის მიგიმართავთ ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების ხარისხის, უწყვეტობის, მომსახურების კომერციული ხარისხისა და უსაფრთხოების საკითხებზე? გაგვიზიარეთ თქვენი გამოცდილება.
- რომელი უწყებისთვის მიგიმართავთ ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების მიმართულებით ზიანის ანაზღაურების, ელექტროტექნიკურ აქტივებთან დაკავშირებულ ქონებრივ დავებთან მიმართებაში? გაგვიზიარეთ თქვენი გამოცდილება.
- ერთ პლატფორმაზე არსებული, კომუნალური მომსახურების შესახებ ინფორმაციის ამსახველი პროდუქტის, \*303#-ის, მომსახურებით სარგებლობთ? გაგვიზიარეთ თქვენი გამოცდილება.
- \*303#-ის მომსახურებით სარგებლობის შემთხვევაში, როგორ შეაფასებთ მომსახურების ხარისხს?
- როგორ შეაფასებდით \*303#-ის სერვისის პოპულარიზაციას?

## 11

# თვისებრივი კვლევის განხორციელების შედეგად გამოვლენილი ძირითადი მიზნები და ტენდენციები

**ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორების რეგულირების საკითხებისა და კომისიის საქმიანობის შესახებ ინფორმირებულობის დონის თვალსაზრისით გამოიკვეთა შემდეგი მიმართულებები:**

- კვლევაში მონაწილეებმა აღნიშნეს, რომ აქვთ კომისიასთან ურთიერთობის ძალიან კარგი გამოცდილება. ყოველთვის სწრაფად და მარტივად იღებენ სრულყოფილ ინფორმაციას და აქვთ შესაძლებლობა, უშუალოდ შეხვდნენ კომისიის აპარატის წარმომადგენლებს.
- განსაკუთრებით გამოიყო და ხაზი გაესვა კომისიის როლს სექტორში, ასევე აღინიშნა მოსახლეობასა და ლიცენზიანტ კომპანიებს შორის კომისიის, როგორც ბალანსის დამცველის, უმნიშვნელოვანესი როლი. ამ მხრივ, მონაწილეთა მოსაზრებით, კომისია უნდა ეცადოს თავისი ამ როლის მეტად პოპულარიზებას.
- მონაწილეთა ნაწილის მიერ აღინიშნა, რომ მათ ჰქონდათ ინფორმაცია საკუთარი უფლებების შესახებ, თუმცა, მათი აზრით, არ არსებობს ინფორმირებულობის სათანადო დონე რეგიონში მცხოვრებ მომხმარებელთა შორის. შესაბამისად, მათი აზრით, საჭიროა მომხმარებელთა კმაყოფილების დონის შესწავლა, საინფორმაციო კამპანიის ჩატარება რეგიონში მცხოვრებ მომხმარებლებთან, რათა მათ მიიღონ სათანადო ინფორმაცია როგორც თავიანთი უფლებების, ასევე კომუნალური საწარმოების ვალდებულებების თაობაზე. მონაწილეებს მიაჩნიათ, რომ ამ მხრივ მნიშვნელოვანი როლი უნდა შეასრულოს მათ შორის ადგილობრივი თვითმმართველობის ორგანოებმა.
- გამოვლინდა ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორების რეგულირების საკითხებზე ინფორმირებულობის არასაკმარისი დონე ადგილობრივ თვითმმართველობებში. მოქალაქეები, განსაკუთრებით რეგიონებში, განურჩევლად იმისა, არის თუ არა საკითხი აღნიშნული მიმართულებით თვითმმართველობის კომპეტენცია, მიმართავენ თვითმმართველობის ორგანოებს.

- რესპონდენტთა ნაწილის აზრით, კომპანიის მიერ მომსახურების ხარისხის დარღვევის შემთხვევაში, კომისია შემოიფარგლება მხოლოდ დაჯარიმებით, რაც კომპანიას ათავისუფლებს ვალდებულებების შესრულებისგან. აღნიშნული მოსაზრება ცხადყოფს, რომ სამიზნე აუდიტორიის გარკვეულ ნაწილში ამ კუთხით საკითხის ცოდნის მიმართულებით დაბალი ინფორმირებულობაა. მკვლევრების მიერ აღნიშნულ საკითხზე მიწოდებულ იქნა განმარტება, რომ დაჯარიმება არ ათავისუფლებს კომპანიას ვალდებულებების შესრულებისგან და კომისია არის სწორედ ის ორგანო, რომელიც ამოწმებს, რეალურად აღმოფხვრა თუ არა კომპანიამ ესა თუ ის ხარვეზი.
- კვლევაში მონაწილე რესპონდენტების ნაწილმა აღნიშნა, რომ ქ. თბილისში იღებენ დამაკმაყოფილებელ მომსახურებას კომუნალური სანარმოებისგან, თუმცა ქ. თბილისთან შედარებით რეგიონებში კომპანიების მიერ განეული მომსახურების დონე ბევრად უფრო დაბალია. კერძოდ, არ არსებობს 24-საათიანი ქოლ-ცენტრის მომსახურება, ხშირია მიწოდების წყვეტები, განსაკუთრებით უამინდობის დროს, და ამორტიზებულია ქსელური ინფრასტრუქტურა. ერთ-ერთმა მონაწილემ აღნიშნა, რომ რეგიონში ყოფნისას ელექტროენერჯიკის გამანაწილებელი კომპანიის ქოლ-ცენტრში მოითხოვა და ვერ მიიღო ინფორმაცია ელექტროენერჯიკის წყვეტის მიზეზისა და მიწოდების აღდგენის სავარაუდო დროის შესახებ.
- რესპონდენტთა ნაწილის მოსაზრებით, კომისიის შესახებ ცნობადობა მოსახლეობაში არ არის მაღალი. ადამიანებს შეიძლება სმენიათ კომისიის შესახებ, მაგრამ ზუსტად არ იციან, რა როლი და ფუნქციები აქვს მას.
- კვლევაში მონაწილეთა ნაწილის მოსაზრებით, აუცილებელია, მომხმარებელს ჰქონდეს ინფორმაცია მისი და რეგულირებული კომპანიის ურთიერთობის სრულ ციკლთან დაკავშირებით. მაგალითად, ახალ მომხმარებელად რეგისტრაციის განაცხადის შემდგომ რა პროცედურას გადის ეს განაცხადი, რა სირთულეები შეიძლება წარმოიქმნას, რა ეტაპებს მოიცავს პროცესი, რა პერიოდს მოიცავს თითოეული ეტაპი და ა.შ. ამჟამად ხშირად ხდება კომპანიაში დარეკვა და გარკვევა, თუ რა ეტაპზეა მათი მიერთება, რატომ შეიცვალა ვადები, რატომ დახარვეზდა განაცხადი და ა.შ.
- კვლევაში მონაწილეთა უმრავლესობის აზრით, კომისიის ვებგვერდზე რთულია ინფორმაციების მოძიება. ამავდროულად, ხაზი გაესვა მოსახლეობისთვის ინფორმაციის უფრო აქტიურად მიწოდების აუცილებლობას ნეტო აღრიცხვისა და სხვა სიახლეების შესახებ.
- კვლევაში მონაწილეთა ნაწილმა აღნიშნა, რომ რიგი ლიცენზიანტი კომპანიები არ თანამშრომლობენ კვლევით ორგანიზაციებთან და არ აწვდიან მათ ინფორმაციას, რომელიც აუცილებელია დარგში გარკვეული კვლევების ჩასატარებლად. მონაწილეებმა აგრეთვე ისაუბრეს აგრეგირებული ენერჯეტიკული მონაცემების ჩაშლის აუცილებლობაზე, მათ შორის სეზონურობის მიხედვით, რაც აუცილებელია ამა თუ იმ საკვლევ საკითხზე სწორი დასკვნების გასაკეთებლად.
- კვლევაში მონაწილეთა მნიშვნელოვანმა ნაწილმა აღნიშნა \*303# სერვისის დახვეწის აუცილებლობა. მაგალითისთვის მათ მოიყვანეს შემდეგი პრობლემა: მათი აზრით, არ არის განსაზღვრული, თუ რა ტიპის შეტყობინებით/განცხადებით უნდა მიმართოს მომხმარებელმა კომპანიას \*303# სერვისის გამოყენებით, ხშირად ფიქსირდება ერთსიტყვიანი ან უშინაარსო განცხადებები, რაც კომპანიას უქმნის გაურკვევლობას, თუ რა რეაგირება უნდა ჰქონდეს მსგავსი ტიპის შეტყობინებებზე. რესპონდენტთა მოსაზრებით, აუცილებელია \*303# სერვისის გამოყენებით გასაგზავნი შეტყობინებების სისტემატიზაცია/სტანდარტიზაცია;
- \*303#-ის მომსახურებით სარგებლობის შეფასებისას კვლევაში მონაწილეებმა აღნიშნეს, რომ საჭიროა აღნიშნული პროდუქტის შესახებ ცნობადობის ამაღლება და ამ პროდუქტის მეტად გამოყენების პოპულარიზაცია, რადგან ამ ეტაპზე ის ნაკლებად გამოიყენება. თუმცა, ისიც დაკონკრეტდა, რომ თუ აღნიშნული პროდუქტის ხშირი გამოყენება მოხდება, რაც მომხმარებელს მრავალი მიმართულებით საკითხის მარტივად და სწრაფ რეჟიმში დაფიქსირების საშუალებას მისცემს, გაზრდილი მოთხოვნის საპასუხოდ შესაძლებელია გაჩნდეს კომპანიებში დამატებითი კადრების საჭიროება და გაზრდილი მოთხოვნის/დატვირთვის ფონზე უშუალოდ \*303#-ის სერვისის ეფექტურად მუშობის მზადყოფნაც იქნება გასათვალისწინებელი.

**ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორების რეგულირების საკითხებზე საჭიროებების თვალსაზრისით, გამოიკვეთა შემდეგი ძირითადი ტენდენციები:**

1. რეგულირების საკითხებთან დაკავშირებით ინფორმაციის მიღების საჭიროების დიდი ინტერესი გამოითქვა. კერძოდ, ინტერესი გამოიხატა შემდეგი სახის ღონისძიებების მიმართ:
  - დიდი ინტერესი გამოითქვა ენერგეტიკის სექტორში. კერძოდ, სექტორის რეგულირების საკითხებთან დაკავშირებით;
  - ტარიფების დადგენის კუთხით ცნობიერების ამაღლების ტრენინგი;
  - ადგილობრივი თვითმმართველობებისთვის რეგულირების საკითხებზე ტრენინგები;
  - არასამთავრობო ორგანიზაციებისა და მედიისთვის სპეციალიზებული ტრენინგი;
  - ენერგეტიკული ბირჟა და მის საქმიანობასთან დაკავშირებული ტრენინგი;
  - ახალი მიერთების განაცხადის ან სხვა ტიპური განაცხადის განხილვის სტანდარტული პროცედურის ტრენინგის საჭიროება. კერძოდ, შესაძლებელია, განხილულ იქნას ტიპური შემთხვევები და პროცედურულად გავლილ იქნეს, თუ რა ეტაპები უნდა გაიაროს კომპანიამ კონკრეტული ტიპის განაცხადის მიღებისას: აიღოს ნებართვები, მოამზადოს პროექტი, როდის, ვის რა მიმდევრობით და რა ტიპის შეტყობინება გაუგზავნოს, შეტყობინების ტექსტების სტანდარტიზაცია და ა.შ.
  - ხაზი გაესვა სკოლებსა და უნივერსიტეტებში რეგულირებისა და, ზოდად, ენერგეტიკის საკითხებზე ტრენინგებისა და საჯარო ლექციების საჭიროებას ახალგაზრდებზე მორგებული პროგრამით, სადაც მათ მიეწოდებათ ინფორმაცია, როგორც ზოგადად რეგულირებული სექტორის და მარეგულირებლის როლის შესახებ, ასევე სპეციფიკურ საკითხებზე, როგორცაა ნეტო აღრიცხვა და ა.შ.
  - გამოითქვა მოსაზრებები რეგულირების საკითხებზე მოკლევადიანი და გრძელვადიანი სასწავლო/ტრენინგ პროგრამების და სილაბუსების შემუშავების სასურველობაზე ქართულ და ინგლისურ ენაზე.
2. გამოიკვეთა ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორების რეგულირების საკითხებზე სახელმძღვანელოებისა და გზამკვლევის შექმნის საჭიროება.
3. ხაზი გაესვა კომისიისა და მისი საქმიანობის ცნობადობის ამაღლების საჭიროებას; მათ შორის სკოლებსა და უნივერსიტეტებში არამართო კომისიის შესახებ, არამედ უშუალოდ ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორების შესახებ ინფორმაციის რეგულარული მიწოდების კამპანიის საჭიროებას.
4. დისკუსიისას გამოვლინდა საჭიროება, რომ ნათლად უნდა განისაზღვროს კომუნალური კომპანიების ვალდებულება, საჯაროდ გამოაქვეყნონ კონკრეტული სახის ინფორმაცია და სტატისტიკა.
5. გამოიკვეთა კვალიფიკაციის ამაღლებისა და ინფორმირებულობის დონის გაზრდის საჭიროება რეგულირების საკითხებზე სამიზნე აუდიტორიის თითქმის ყველა სექტორში, მათ შორის ადგილობრივი თვითმმართველობის წარმომადგენლებში.
6. გამოვლინდა კომისიის მომსახურებითა და სერვისებით მომხმარებელთა ფართო სპექტრის კმაყოფილების დონის კვლევის საჭიროება.
7. გამოიკვეთა ძალიან მნიშვნელოვანი მიმართულება, რომ სასურველია, რეგულირებულმა კომპანიებმა უზრუნველყონ თანამშრომლების ტრენინგები, რათა თანამშრომლები ინფორმირებულები იყვნენ იმ ვალდებულებების შესახებ, რომლებიც კომპანიას ეკისრება მომხმარებლების მიმართ. გარდა ამისა, მონაწილეებს მიაჩნიათ, რომ თანამშრომელთა მოტივაციისა და მათ მიერ განეული მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით, აუცილებელია, კომპანიები დაეხმარონ მათ იმის გააზრებაში, თუ რაოდენ მნიშვნელოვან საქმიანობას ახორციელებენ ისინი თითოეული მომხმარებლის საკეთილდღეოდ.
8. კვლევაში მონაწილე სამიზნე აუდიტორიისა და, ზოგადად, მომხმარებლებისთვის გამოიკვეთა კომისიის ფუნქციებისა და როლის უფრო ნათლად განმარტების/ინფორმირების საჭიროება.\*
9. 303#-ის მომსახურებით სარგებლობის შეფასებისას კვლევაში მონაწილეებმა აღნიშნეს მოცემული სერვისის დახვეწის აუცილებლობა და ამის შემდგომ პოპულარიზაციის აქტიური კამპანიის განხორციელების საჭიროება.

## 12

## ძირითადი დასკვნები

ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორში რეგულირების საკითხებზე ინფორმირებულობის დონის დადგენისა და საჭიროებათა კვლევის განხორციელების შედეგად, შესაძლებელი გახდა ძირითადი მნიშვნელოვანი დასკვნების განსაზღვრა. მნიშვნელოვანი გარემოება, რომელიც გამოიკვეთა, არის ის, რომ რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევის შედეგები თანხვედრაშია. აღნიშნული შედეგებს კვლევისა და უშუალოდ მთლიანი პროცესის სწორ ორგანიზებაზე.

- კვლევის შედეგებმა დაადასტურა კომისიისთვის მიმართვის შედეგიანობით კმაყოფილების მაღალი მაჩვენებელი — 70% (საუბარია იმ რესპონდენტებზე, რომლებმაც მიმართეს კომისიას).
- ხაზგასმულია რესპონდენტების კომისიასთან ურთიერთობის ძალიან კარგი გამოცდილება, კომისიის მხრიდან სწრაფად და მარტივად ინფორმაციების გაცემა, კომისიისა და აპარატის წარმომადგენლების მხრიდან დაბალანსებული დამოკიდებულება მომხმარებლებსა და ლიცენზიანტ კომპანიებთან მიმართებით.
- გამოიკვეთა \*303# სერვისის გამოყენებით გასაგზავნი შეტყობინებების სისტემატიზაცია/სტანდარტიზაციისა და ცნობადობის ამაღლების ხელშეწყობი ღონისძიებების გატარების საჭიროება.
- განსაკუთრებული აქცენტია გაკეთებული კომისიის პოზიტიურ როლზე სექტორში, ასევე მოსახლეობასა და ლიცენზიანტ კომპანიებს შორის კომისიის, როგორც ბალანსის დამცველის, უმნიშვნელოვანეს ფუნქციაზე.
- კომისიის სტრატეგიის, მარეგულირებელი ფუნქციების, როლისა და მარეგულირებელი აქტების შესახებ ცნობიერების დონე საშუალო მაჩვენებლით ხასიათდება, რაც შეტყობინებების დონის გასაუმჯობესებლად მიზნობრივი აქტივობების განხორციელების აუცილებლობაზე.
- ხაზგასმულია მომხმარებელთა არასაკმარისი ინფორმირებულობის დონე საკუთარი უფლებებისა და კომუნალური კომპანიების ვალდებულებების შესახებ.
- კომისიის ფუნქციებისა და კომპეტენციების მიმართულებით ინფორმირებულობის დონის გაზრდის აუცილებლობაზე მიუთითებს კვლევის შედეგად გამოვლენილი მნიშვნელოვანი გარემოება. ხშირია შემთხვევები, როდესაც კომისიის კომპეტენციაში არსებულ საკითხებზე (განსაკუთრებით რეგიონებში) ძირითადად მიმართავენ თვითმმართველობის ორგანოებს, ხოლო კონკრეტულ საკითხებზე, რომლებიც არ არის კომისიის ფუნქცია, მომართავენ კომისიას.
- კვლევის შედეგები მიუთითებს კომისიასთან ურთიერთობის შედეგებით საქართველოს მასშტაბით მომხმარებელთა (განსაკუთრებით რიგითი მოქალაქეების) ფართო სეგმენტის კმაყოფილების დონისა და საჭიროებების შესწავლის მიზანშეწონილობაზე.
- ინფორმირებულობის დონის გაზრდისა და მომხმარებელთა საჭიროებების შესწავლის მიზნით გამოკვეთილია (განსაკუთრებით რეგიონებში) პიარ-ღონისძიებების გაფართოებისა და მიზნობრივი კვლევების განხორციელების საჭიროება.
- რესპონდენტების აბსოლუტურ უმრავლესობას, 95%-ს, სურს, მეტი ინფორმაცია და კვალიფიკაცია მიიღოს ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების რეგულირების საკითხებთან დაკავშირებით.
- ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების რეგულირების პრიორიტეტულ საკითხებს შორისაა მომხმარებელთა უფლებების დაცვა, მომსახურების ხარისხის სტანდარტები და მათი პრაქტიკაში გამოყენება.
- გამოკვეთილია კომისიისა და მისი საქმიანობის ცნობადობის ამაღლების საჭიროება, მათ შორის სკო-

ლებსა და უნივერსიტეტებში. ხაზგასმულია არამართო კომისიის შესახებ, არამედ უშუალოდ ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორების შესახებ ინფორმაციის რეგულარული მიწოდების კამპანიის გაფართოების საჭიროება.

- წარმოჩნდა ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორების რეგულირების საკითხებზე სახელმძღვანელოებისა და გამკვლევის შექმნის საჭიროება.
- მნიშვნელოვანი აქცენტია გაკეთებული რეგულირების საკითხებზე მოკლევადიანი და გრძელვადიანი სასწავლო/ტრენინგ პროგრამებისა და სილაბუსების შემუშავების სასურველობაზე ქართულ და ინგლისურ ენებზე;
- კვლევაში მონაწილე სამიზნე აუდიტორიისა და, ზოგადად, მომხმარებლებისთვის გამოიკვეთა კომისიის ფუნქციებისა და როლის უფრო ნათლად განმარტების/ინფორმირების საჭიროება.

### 13

## კვლევის შედეგების შესაბამისად განსახორციელებელი აქტივობების სარეკომენდაციო სამოქმედო გეგმა

ამოცანები	აქტივობები	განხორციელების სარეკომენდაციო ვადები	განმახორციელებელი სუბიექტი	პარტნიორი სუბიექტი
1. საზოგადოებასთან ურთიერთობის, მარკეტინგული კომუნიკაციის და მიზნობრივი კვლევების ეფექტური მექანიზმების დანერგვა	1.1 კომისიის საზოგადოებასთან ურთიერთობის დეპარტამენტის გაძლიერება.	2023-2024 წ	კომისია და ენერგეტიკის სასწავლო ცენტრი	დონორი ორგანიზაცია
	1.2 კომისიის მარკეტინგული კომუნიკაციის სტრატეგიისა და სამოქმედო გეგმის შემუშავება. მიზნობრივი კვლევების კომპონენტის გაძლიერება.			
	1.3 კომისიის ვებგვერდის განახლება/გაუმჯობესება.			
	1.4 პიარ კამპანიების გაფართოება კომისიის ცნობადობის ასამაღლებლად, განსაკუთრებით რეგიონებში.			
	1.5 საერთაშორისო ორგანიზაციებთან თანამშრომლობის მდგრადი მექანიზმების ჩამოყალიბება.			
	1.6. თვითმმართველობების წარმომადგენლებში (განსაკუთრებით რეგიონებში) რეგულირების საკითხებზე ცნობიერების ამაღლებისთვის პროექტების განხორციელების ხელშეწყობა.			

ამოცანები	აქტივობები	განხორციელების სარეკომენდაციო ვადები	განმახორციელებელი სუბიექტი	პარტნიორი სუბიექტი
<p>2. მომხმარებელთა უფლებებისა და კომუნალური კომპანიების ვალდებულებების შესახებ მომხმარებელთა ცნობიერების დონის გაზრდა</p>	<p>2.1 მომხმარებელთა სხვადასხვა ჯგუფთან ღია შეხვედრების გაფართოება. მათ შორის საცხოვრებელი კორპუსების ამხანაგობებთან, სოფლის რწმუნებულებთან და ა.შ.</p> <p>2.2. ფოკუს-ჯგუფების ონლაინ გამოკითხვების გზით მომხმარებლების მოლოდინებისა და საჭიროებების გამოვლენა.</p> <p>2.3 საკუთარი უფლებებისა და კომუნალური კომპანიების ვალდებულებების შესახებ მომხმარებლებისთვის პრაქტიკული გამკვლევის შემუშავება.</p> <p>2.4 მომხმარებელთა ჯგუფებისა და კომუნალური კომპანიების სამუშაო შეხვედრების მხარდაჭერა და მოდერაცია.</p> <p>2.5. მომხმარებლების ინფორმირების მდგრადი მექანიზმების შექმნა მათი უფლებების შესახებ. მომხმარებელთა აქტიური ინფორმირება მათი და კომუნალური კომპანიის ურთიერთობასთან დაკავშირებით.</p>	<p>2023-2024 წ</p>	<p>კომისია</p>	<p>დონორი ორგანიზაცია</p>
<p>3. კომისიის მომსახურებითა და სერვისებით მოსახლეობის კმაყოფილების დონის დადგენა</p>	<p>3.1 კომისიის მომსახურებითა და პროდუქტებით მომხმარებელთა კმაყოფილების დონის კვლევისთვის ტექნიკური დავალების შემუშავება.</p> <p>3.2 კვლევის არეალის, სამიზნე აუდიტორიის, კვლევის თემებისა და კვლევის ძირითადი მიმართულებების განსაზღვრა.</p> <p>3.3 კომისიის მომსახურებითა და პროდუქტებით მომხმარებელთა კმაყოფილების დონის კვლევის განმახორციელებელი გუნდის შერჩევა.</p> <p>3.4. კომისიის მომსახურებითა და პროდუქტებით მომხმარებელთა ფართო სპექტრის კმაყოფილების დონის კვლევის განხორციელება.</p>	<p>2023-2024 წ</p>	<p>კომისია და ენერგეტიკის სასწავლო ცენტრი</p>	<p>დონორი ორგანიზაცია</p>

ამოცანები	აქტივობები	განხორციელების სარეკომენდაციო ვადები	განმახორციელებელი სუბიექტი	პარტნიორი სუბიექტი
<p>4. კომისიის მიზნების მარეგულირებელი ფუნქციების, როლის, კომპეტენციების, მარეგულირებელი აქტების, სერვისების, პროექტების შესახებ ცნობიერების დონის გაზრდისთვის მდგრადი მექანიზმების შემუშავება.</p>	<p>4.1 კომისიის მიზნების, მარეგულირებელი ფუნქციების, როლის, კომპეტენციებისა და მარეგულირებელი აქტების შესახებ ცნობიერების დონის გაზრდისთვის მიზნობრივ ჯგუფებთან სამუშაო შეხვედრების გაფართოება, განსაკუთრებით რეგულირებულ სანარმოებთან (მათ შორის რეგიონებში).</p>	<p>2023-2024 წ</p>	<p>კომისია</p>	<p>დონორი ორგანიზაცია</p>
	<p>4.2 კომისიის მიერ ორგანიზებულ კონფერენციებში, პროექტებსა და პროგრამებში დაინტერესებული მხარეების ჩართულობის გაზრდა.</p>			
	<p>4.3 რეგულირებელი სანარმოების ვალდებულებების, ვალდებულებების შესრულების, კომისიის მიერ კომპანიებთან მიმართებით განხორციელებული ღონისძიებების შესახებ მომხმარებელთა ინფორმირების არსებული მექანიზმების განვითარება/გაფართოება.</p>			
	<p>4.4 *303# სერვისის გამოყენებით გასაგზავნი შეტყობინებების სისტემატიზაცია/სტანდარტიზაციისა და ცნობადობის ამაღლების ხელშეწყობა.</p>			
<p>5. რეგულირების საკითხებზე კვალიფიკაციის ამაღლებისა და ინფორმირებულობის დონის გაზრდისთვის, ფართო აუდიტორიის ჩართულობის ხელშეწყობისთვის ეფექტიანი, ხელმისაწვდომი და პრაქტიკული შესაძლებლობების შექმნა.</p>	<p>5.1 რეგულირების საკითხებზე მოკლევადიანი და გრძელვადიანი სასწავლო/ტრენინგ პროგრამებისა და სილაბუსების შემუშავება (კვლევაში გამოკვეთილი საკითხების შესაბამისად).</p>	<p>2023-2024 წ</p>	<p>კომისია და ენერგეტიკის სასწავლო ცენტრი</p>	<p>დონორი ორგანიზაცია</p>
	<p>5.2 ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორების რეგულირების საკითხებზე სახელმძღვანელოებისა და გზამკვლევის შექმნა.</p>			
	<p>5.3 რეგულირების საკითხებზე საჯარო ლექციების, კვირეულების, ღია შეხვედრებისა და კონფერენციების განხორციელება.</p>			
	<p>5.4 სამიზნე აუდიტორიის ინფორმირების ამაღლებისთვის მათ საჭიროებებზე მორგებული პრაქტიკული სერვისებისა და პროგრამების შემუშავება/შეთავაზება.</p>			
<p>5.5 რეგულირების საკითხებზე მოკლევადიანი და გრძელვადიანი სასწავლო/ტრენინგ კურსების ორგანიზება და განხორციელება.</p>				



ამოცანები	აქტივობები	განხორციელების სარეკომენდაციო ვადები	განმახორციელებელი სუბიექტი	პარტნიორი სუბიექტი
<p>6. ადგილობრივ და საერთაშორისო ორგანიზაციებთან, აკადემიურ წრეებთან, საგანმანათლებლო დაწესებულებებთან, ენერჯეტიკის სფეროს ორგანიზაციებთან პარტნიორობის გაფართოება და თანამშრომლობის მდგრადი მექანიზმების შექმნის ხელშეწყობა.</p>	<p>6.1 საკოორდინაციო ტიპის შეხვედრებისა და კონფერენციების ორგანიზება.</p> <p>6.2 ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორებში ქვეყანაში მიმდინარე/დაგეგმილი რეფორმების ხელშეწყობა.</p> <p>6.3 პროექტებისა და პროგრამების განხორციელება, რომლებიც მიმართული იქნება ენერჯეტიკული ბაზრების ლიბერალიზაციის, მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების, განახლებადი ენერჯისა და ენერგოეფექტურობის ხელშეწყობისთვის.</p> <p>6.4 ისეთი გარემოსა და ვაჭმირების განვითარების ხელშეწყობა, რომლებიც დაეხმარება ქვეყანაში ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების სექტორებში ინვესტიციების მოზიდვას.</p>	<p>2023-2024 წ</p>	<p>კომისია და ენერჯეტიკის სასწავლო ცენტრი</p>	<p>დონორი ორგანიზაცია</p>



## 1

# THE SIGNIFICANCE OF THE PROJECT AND THE RESULT OF THE RESEARCH

---

The project - "Determining the level of awareness on the issues of regulation in the electricity, natural gas and water supply sectors and carrying out needs assessment" - is a result-oriented project which is relevant, important with its results, necessary for the sector.

The research carried out within the project is a voluminous and complex work. As a result of the research, the level of awareness of the target audience on the issues of regulation of electricity, natural gas and water supply sectors were studied. Whether and, if yes, to what extent the representatives of the target audience are informed about various issues of regulation.

The specific needs of the target audience were determined. The findings revealed as a result of the research, it was determined what measures and activities should be implemented (including in terms of regions) to increase awareness of regulatory issues and to solve the specific needs of the target audience.

This report provides detailed information on the identification of key trends, problems, current issues, and needs, as well as mechanisms for increasing the level of awareness based on this and solving the needs of the target audience.

The team of the Energy Training Center hopes that the results of the project "Determining the level of awareness on the issues of regulation in the electricity, natural gas and water supply sectors and carrying out needs assessment" will become a guide for the sector, including the Georgian National Energy and Water Supply Regulatory Commission and stakeholders.

## 2

# ELIZBAR ERISTAVI ENERGY TRAINING CENTER

---

NNLE "Elizbar Eristavi Energy Training Center" was established on February 4, 2022. The founder of the Energy Training Center is the Georgian National Energy and Water Supply Regulatory Commission (hereinafter - the Commission).

The mission of the Energy Training Center is to actively be involved in the priority activities aimed at raising qualifications in the energy sector, increasing the involvement of women, raising awareness and involvement of target groups, and developing research and relevant recommendations in cooperation with local and international organizations, ensuring that potential investors are fully informed. The Energy Training Center's strategy is based on experience, knowledge and professional approaches. The Energy Training Center focuses on achieving practical results in the energy and water supply sectors by implementing various projects.

Within a few months of its establishment, the Energy Training Center has successfully organized and implemented 3 different training courses, close communication and cooperation with partner and donor organizations. Currently, various projects are being held at the Energy Training Center with the support of partner organizations. The Energy Training Center is managed by highly qualified individuals with years of experience in regulating the energy and water supply sectors.

### 3

## FRIEDRICH-EBERT-STIFTUNG

---

The Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) is a non-profit, German political organization based on the values of social democracy. The Friedrich-Ebert-Stiftung was established in 1925 and bears the name of the first democratically elected president of Germany, Friedrich Ebert. The head offices of the Friedrich-Ebert-Stiftung are located in Berlin and Bonn. Branches of the fund are represented in more than 90 countries and carry out activities in more than 100 countries. The representative office of Georgia and the South Caucasus in Tbilisi coordinates the activities of the Friedrich-Ebert-Stiftung in Georgia, Armenia and Azerbaijan. The goal of the Friedrich-Ebert-Stiftung is to promote democracy, peace and social justice through political dialogue, education and research.

### 4

## ABOUT THE PROJECT

---

The Energy Training Center in partnership with the Friedrich-Ebert-Stiftung has implemented a project entitled: "Determining the level of awareness on the issues of regulation in the electricity, natural gas and water supply sectors and carrying out needs assessment" (hereinafter - the project). Within the framework of the project, research was carried out in Tbilisi, Kutaisi, Batumi, and the Municipality of Mtskheta.

The purpose of the project:

- Needs assessment in the energy and water supply sectors - to identify the level of awareness in terms of regulation, the specific needs of different target audiences and to identify effective mechanisms for raising awareness and deepening professional qualifications in this direction;
- Development of a recommended plan for activities to be implemented for the next phase of the project following the findings and needs identified as a result of the research.

Within the framework of the project, qualitative and quantitative studies were carried out. The target audience of the research were employees of energy and water supply enterprises, new employees of the Commission; experts working on energy issues and representatives of academic circles; young scientists; media representatives; investors, interested public organizations and various groups of consumers, members of executive and representative bodies of self-government, environmental protection organizations, international and donor organizations interested in energy, water supply and regulatory issues.

### 5

## RESEARCH METHODOLOGY

---

Research methodology is represented by qualitative and quantitative research methods. The following research tools and mechanisms were used: desk research, survey, in-depth interviews, focus groups and comparative analysis. An online survey tool Google Forms was used to collect quantitative data. The qualitative component of the research was carried out by conducting focus groups and face-to-face interviews. Statistical processing of the data obtained as a result of the use of quantitative surveys and qualitative methods was carried out in statistical programs. Approximately 350 respondents participated in the quantitative and qualitative research.

## PERCENTAGE DISTRIBUTION OF RESPONDENTS:

65% of respondents are employees of licensing companies; Other important target groups are represented as follows: employees of self-governments - approximately - 10%, new employees of GNERC - approximately - 8%, experts working on energy issues and representatives of the academic circles (including young scientists) - 5%, the rest of the respondents (media representatives, investors/business representatives, representatives of environmental protection organizations and international or donor organizations) - 12%.

## 6

# LEGAL BASIS FOR REGULATING ELECTRICITY, NATURAL GAS AND WATER SUPPLY SECTORS

---

The United Nations, together with 193 countries, has set 17 goals for sustainable development. In accordance with the 6th and 7th goals, by 2030, all citizens of Georgia should have: safe drinking water and sanitary standards should be respected; Reliable and modern energy services should be more accessible.

One of the important priority directions of the energy policy of Georgia is: improving the quality of services and protecting the interests of consumers. The quality of service and the regulation of relations between the service provider and the customer should be ensured by observing the principle of fair approach.

On June 27, 2014, an “Association Agreement” was signed between Georgia, on the one hand, and the European Union and the European Atomic Energy Community and their member states, on the other hand, which was ratified on July 18, 2014.

With the Association Agreement, Georgia undertook the obligation to gradually approximate its legislation with that of the EU and international legal instruments within the specified time frame.

On October 14, 2016, the Protocol “Concerning the Accession of Georgia to the treaty establishing the Energy Community” was signed, which was ratified by the Parliament of Georgia on April 21, 2017. As a result, on July 1, 2017, Georgia officially became a contracting party to the treaty establishing the Energy Community.

By signing the Association Agreement with the European Union and joining the Energy Community, Georgia undertook the obligation to carry out reforms in the energy sector and to lay the foundation for the approximation with the European energy market. The main goal of European liberal energy legislation is to promote trade in wholesale and retail markets and for this to divide monopolistic and competitive activities (unbundling of transmission and distribution activities of energy companies from generation and supply activities).

As a result of the signing of the Association Agreement and the protocol concerning the Accession of Georgia to the treaty establishing the Energy Community between Georgia and the European Union, Georgia undertook the obligation to bring its legislation closer to the EU legislation, which also provides for significant reforms in the energy sector.

The Third Energy Package includes two directives and three regulations: 2009/72/EC directive on common rules for the internal electricity market; Directive 2009/73/EC on common rules for the internal market of natural gas; Regulation 714/2009 on access to the cross-border electricity trade network; Regulation 715/2009 on access to natural gas transmission networks; Regulation 713/2009 on the establishment of the Agency for the Cooperation of Energy Regulators (ACER). Unlike the First and the Second Energy Packages, the Third Energy Package mainly focuses on consumer protection, increasing competition in energy markets and establishing an independent national regulatory authority.

The existence of an independent regulatory authority is one of the main requirements of EU legislation. The directives stipulate that the national regulatory authority should be functionally, financially and legally independent. Functional independence implies that the regulatory authority should be independent of any public or private organization or official, not receiving any instructions. In addition, its personnel and persons responsible for management must not have any kind of market interest.

In addition, employees of the independent regulatory authority and persons with management rights should not receive direct instructions. Reference in this case refers to any action that will influence the decision made by the regulatory body. The purpose of regulation is to protect the interests of regulated enterprises and consumers, taking into account compliance with the goals of the economic development of the country. To ensure these goals, the regulator needs to be an independent, strong and highly professional body.

The regulation of the energy sector in Georgia is carried out by the Commission, which includes the issuance of relevant activity licenses, setting tariffs, market monitoring, resolving disputes and other important issues.

The presence of an effective regulator implies both political and financial independence, as well as having the necessary competencies and powers for regulation.

In addition to EU directives, the main aspects of energy regulation are provided in the legislation of Georgia.

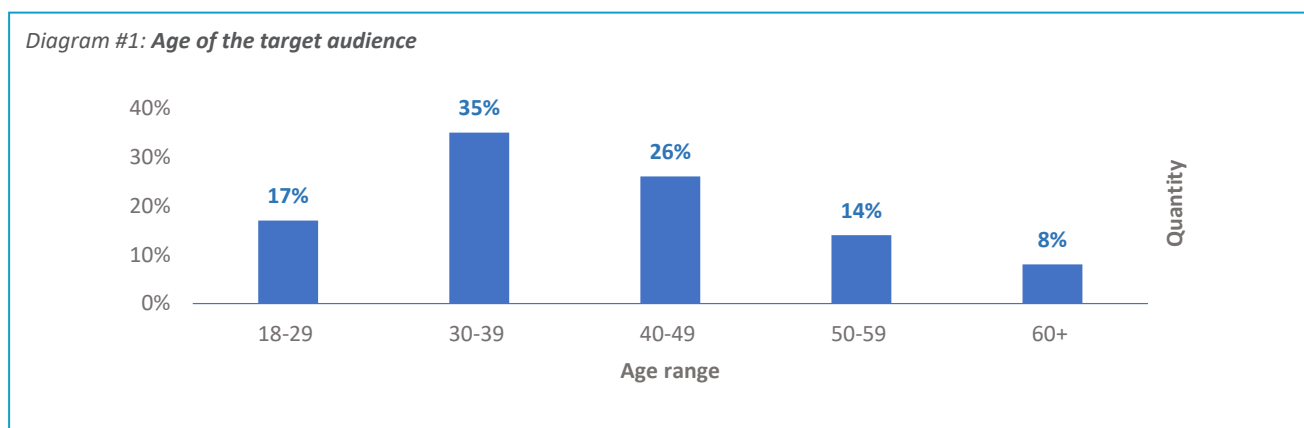
According to Article 7, paragraph 1, subparagraph “V” of the Constitution of Georgia, the Unified Energy System belongs to the special Administration of the higher state bodies of Georgia, and according to Article 52, paragraph 1, subparagraph “D”, the President of Georgia, on the recommendation of the government, submits candidates for membership of national regulatory bodies to the parliament for election. .

The main normative document for the regulation of the energy sector is the Law of Georgia “On Energy and Water Supply”, which creates a legal framework for considering and implementing the requirements of the legal acts of the European Union in the Georgian legislation.

## 7 QUANTITATIVE RESEARCH RESULTS

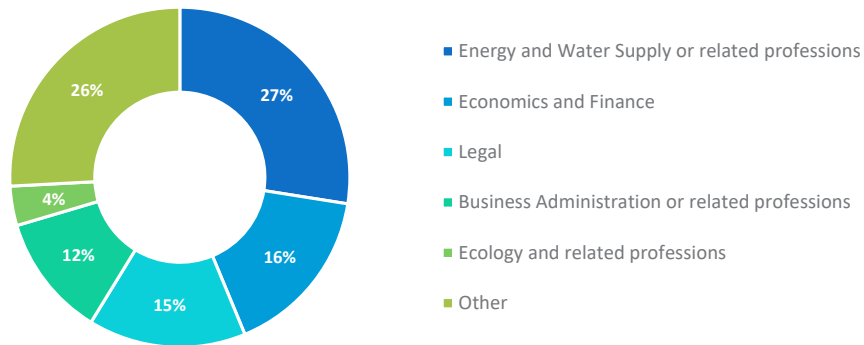
Respondents from different target audiences from Tbilisi, Kutaisi, Batumi and Mtskheta were interviewed within the project. The main method of the quantitative component was a survey, the main tool of which was a standardized questionnaire. An online survey form Google Forms was used to collect quantitative data

In total, 240 respondents were interviewed. In terms of gender representation, men and women were almost equally represented. 83% of the target audience is over 30 years old. The survey participants represent the following age groups:



Almost 97% of respondents have higher education, and their main professions are distributed as follows:

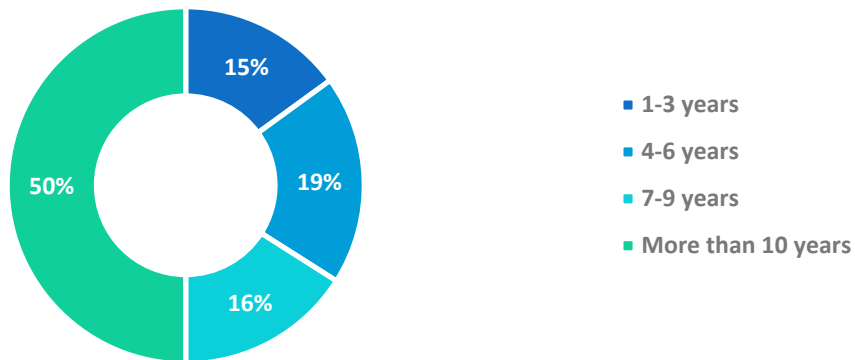
Diagram #2: Respondents' professions



The respondents represent the energy and water supply sector (electricity, natural gas and water supply companies, experts, commission employees), self-governments, higher education institutions, organizations working on environmental protection issues, etc. 65% of respondents are employees of licensing companies; Other important target groups are represented as follows: employees of self-governments - approximately 10%, new employees of the Commission - approximately 8%, experts working on energy issues and representatives of the academic circles (including young scientists) - 5%, The rest of the respondents (media representatives, investors/business representatives, representatives of environmental protection organizations and international or donor organizations) - 12%.

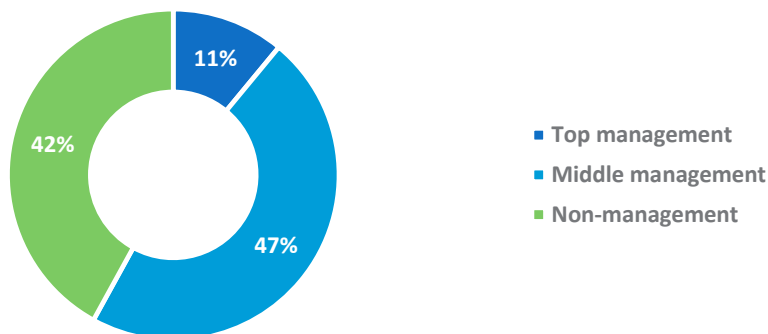
According to the experience of working in the Sector, half of the respondents in the four cities have at least ten years of experience:

Diagram #3: Respondents' working experience



According to the positions they hold in their organizations, it is possible to divide the respondents into three main categories: top-management, middle management and non-management. The positions of the respondents are distributed as follows:

Diagram #4: Respondents according to positions held in organizations

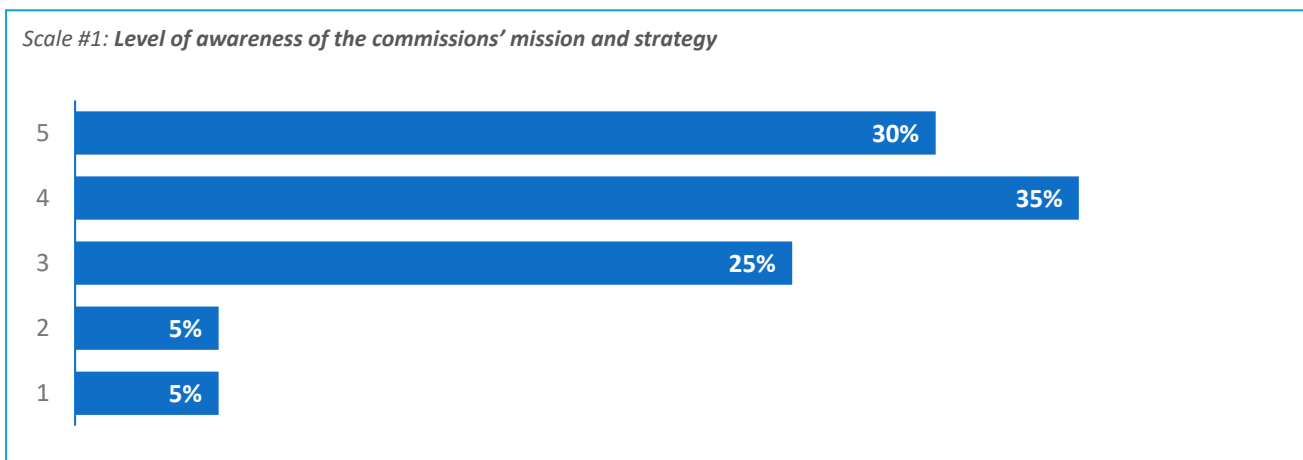


## 8 COMPARATIVE ANALYSIS

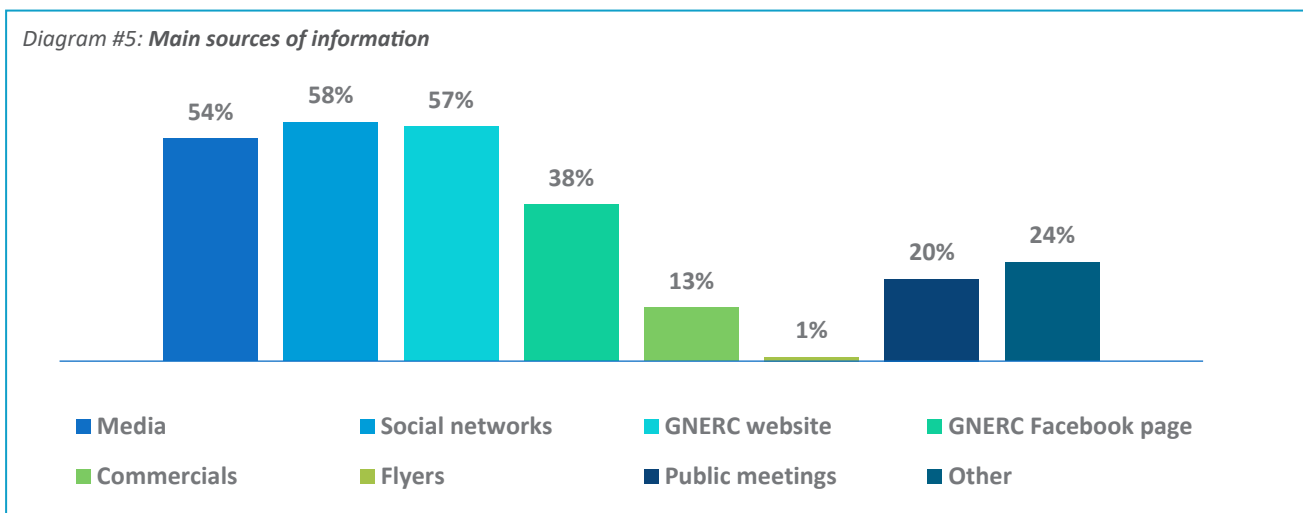
Based on the results obtained from the respondents from the four cities, several key topics were identified:

### 1. AWARENESS OF THE ACTIVITIES OF THE COMMISSION

96% of the respondents are familiar with the Commission’s activities, as for the Commission’s mission and strategy, the level of awareness of the respondents is as follows (on a 5-point scale, where 1 is the lowest and 5 is the highest):



To the question from which sources the respondents get information about the Commission's activities, the answers were distributed according to the main sources of information in the following percentages (the respondents could mark several answers at once):



Respondents participating in the research get information about the Commission's activities mainly from social networks, the Commission's website and the mass media. Much less - from public meetings and advertisements. According to individual cities, the main sources of information through which the respondents get to know about the activities of the Commission are as follows:



Diagram #6: Tbilisi, Main sources of information

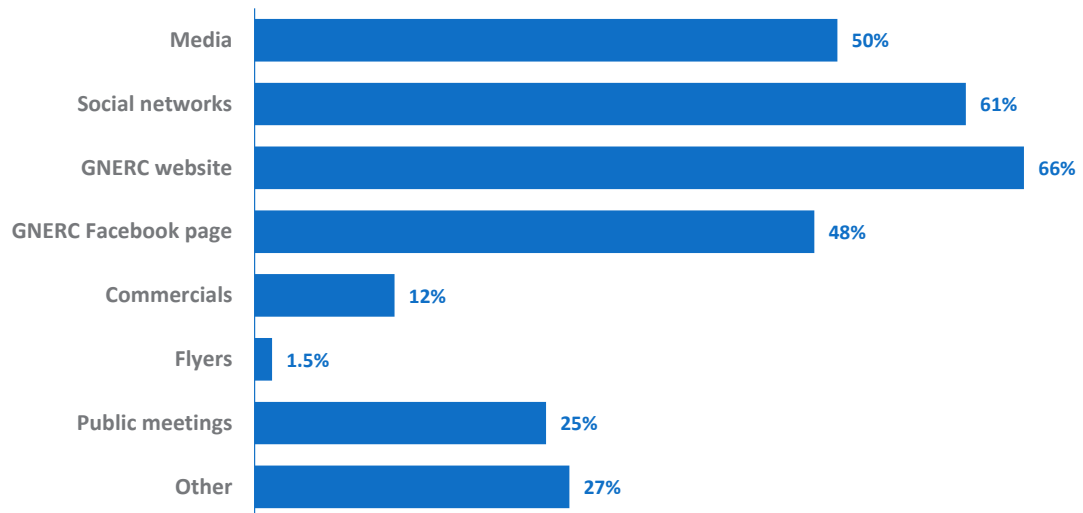


Diagram #7: Batumi, Main sources of information

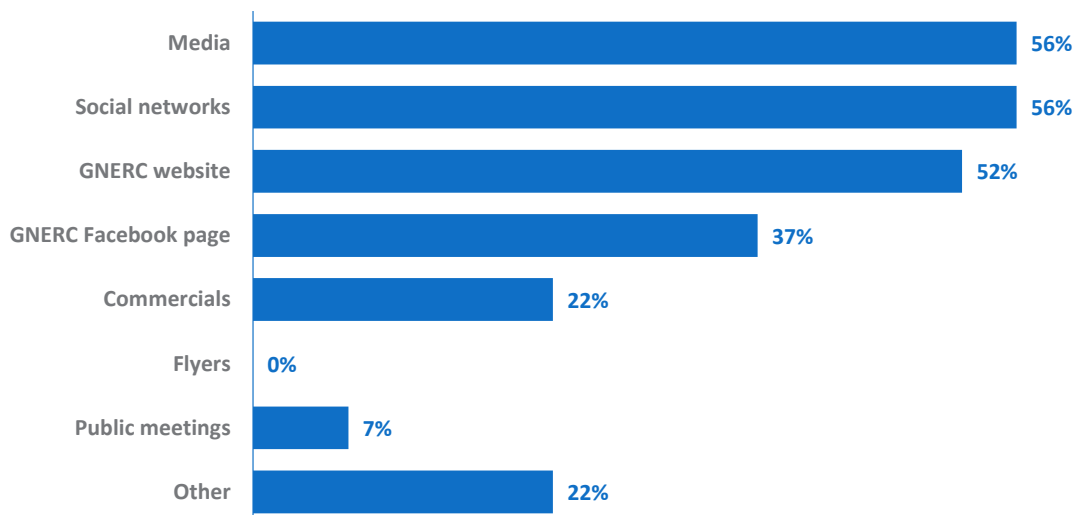


Diagram #8: Kutaisi, Main sources of information

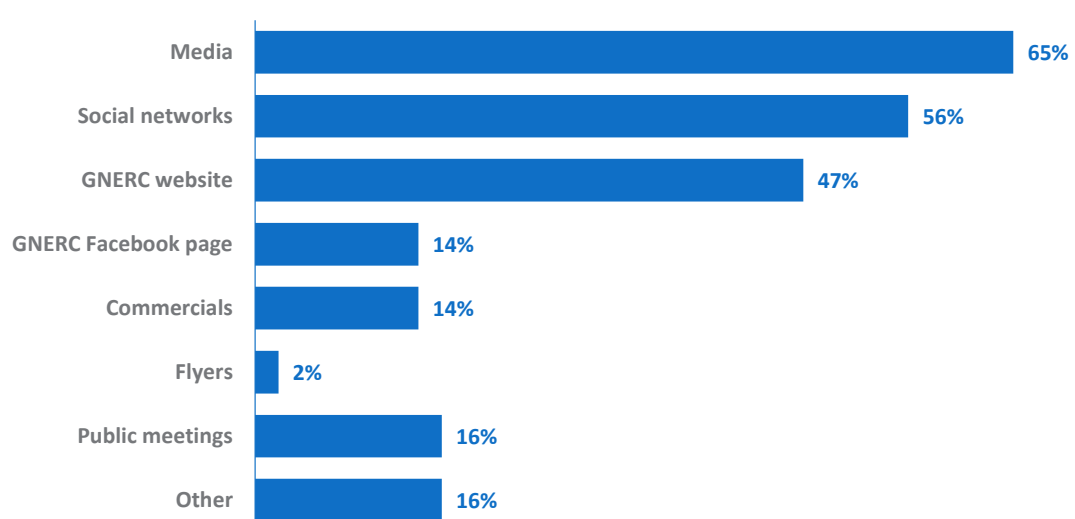
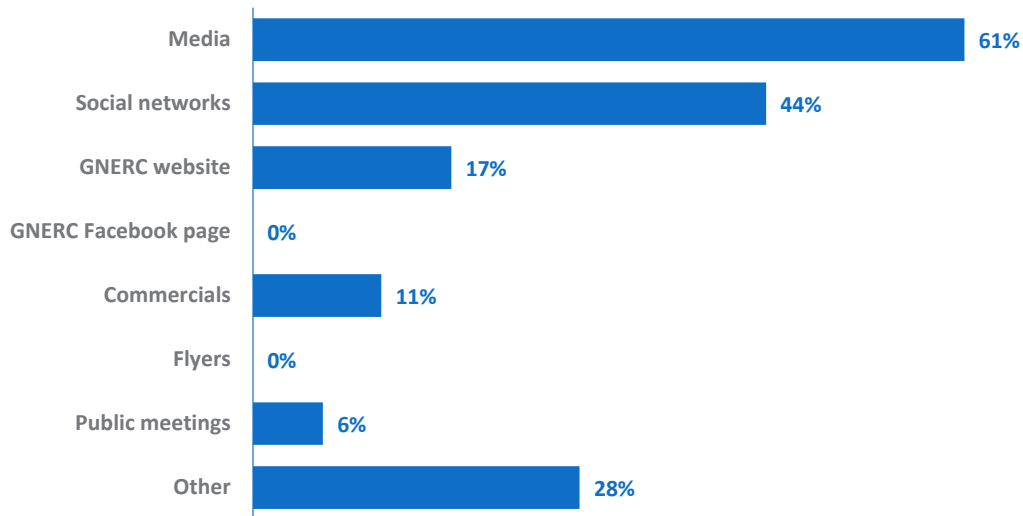
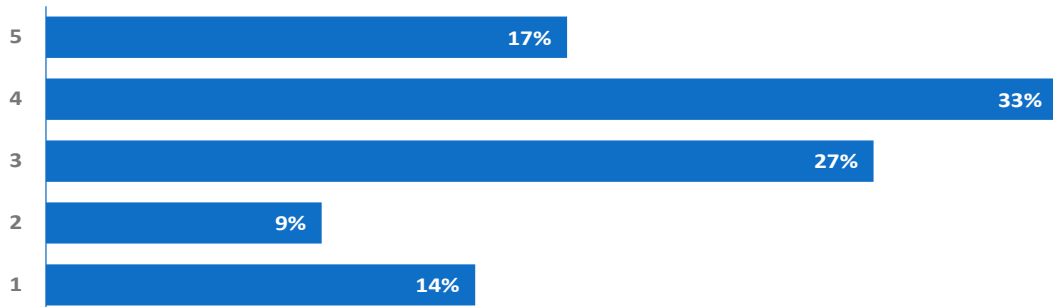


Diagram #9: Mtskheta, Main sources of information



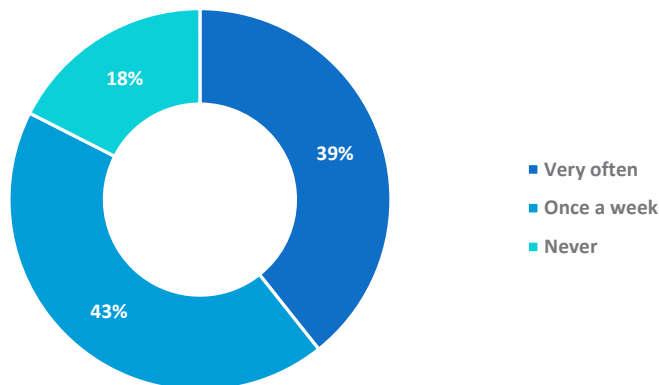
In terms of knowledge of the normative-legal acts (resolutions and decisions of the Commission), the level of awareness of the regulatory acts of the Commission is mainly distinguished by average indicators (according to a 5-point scale, where 1 is the lowest and 5 is the highest) and looks as follows:

Scale #2: Level of awareness of the commissions' regulatory acts



About 80% of respondents are informed of the news on the Commission's official website and/or Facebook page at least once a week. Frequency of getting to know the news among the surveyed respondents:

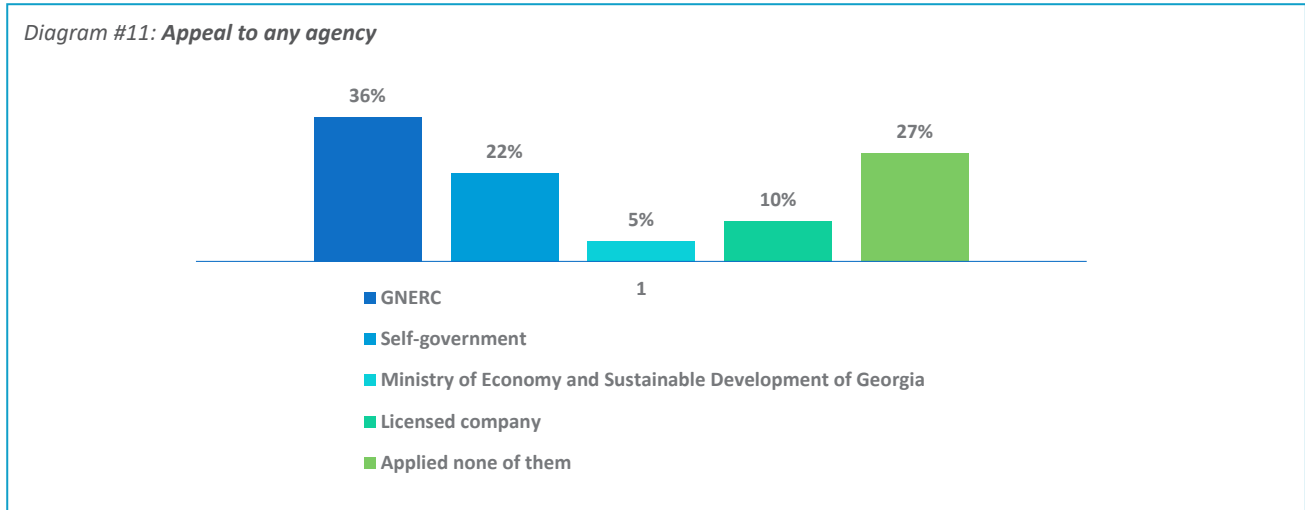
Diagram #10: Frequency of getting to know the news of GNERC



## 2. APPEAL TO THE COMMISSION

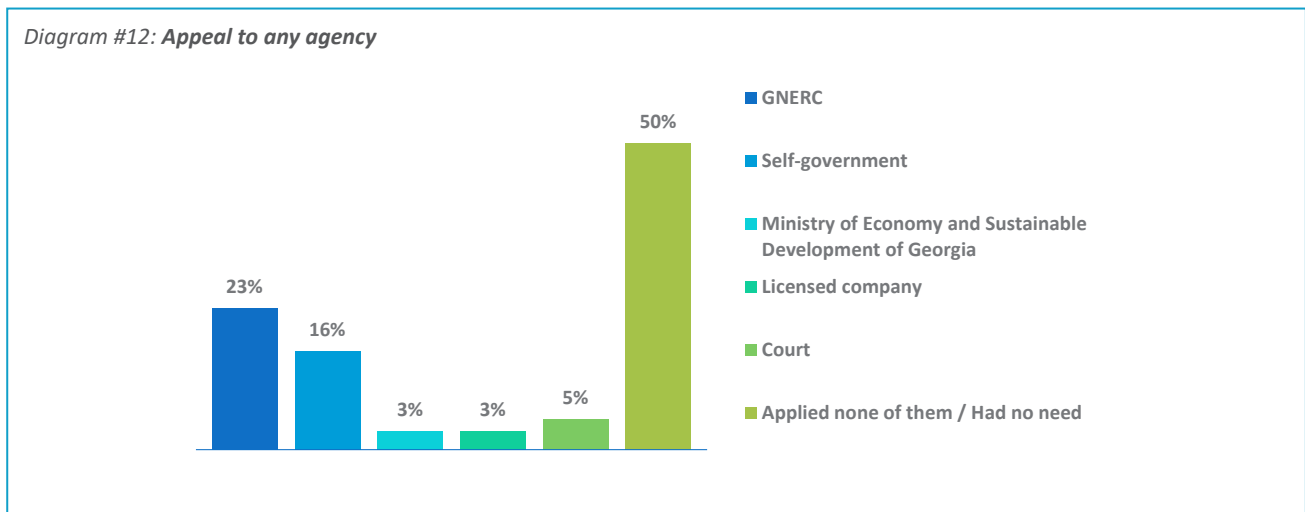
To the question asked to determine the level of awareness about the Commission, if they applied to the Commission, the answers were distributed as follows: yes - 27%, no - 73%, and it should be noted that this ratio is typical for all four target cities.

To the question of which agency the respondents turn to regarding the quality, continuity, commercial quality of service and security of electricity, natural gas and water supply, the answers give us the following data:



In addition, it should be noted that the respondents in Tbilisi and Mtskheta mostly address the Commission - 43% and 46% of the respondents and in Kutaisi and Batumi to self-government bodies - 41% and 35%, respectively.

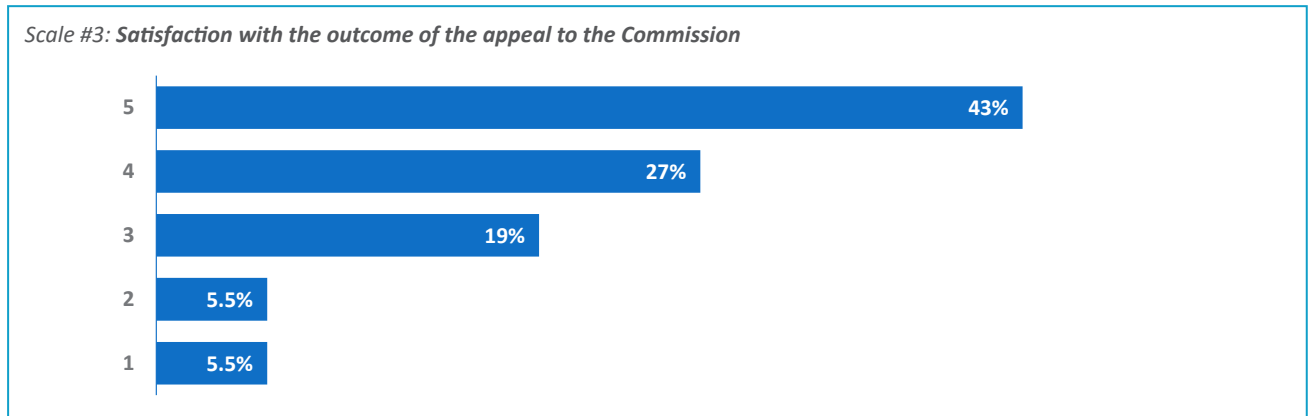
In response to the question of whom they address for damages, in relation to property disputes related to electromechanical assets, the respondents gave the following answers:



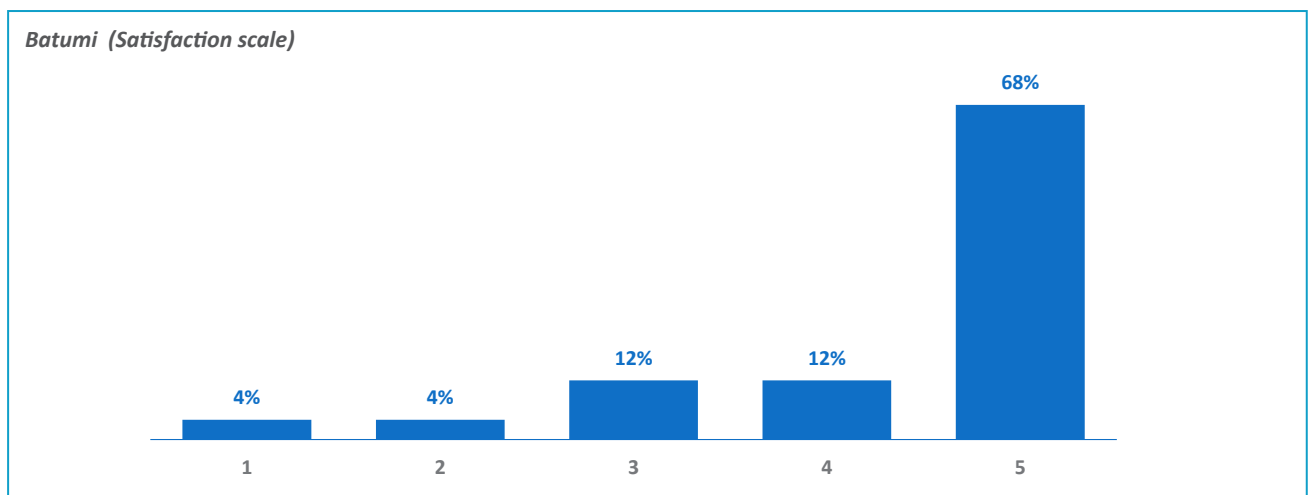
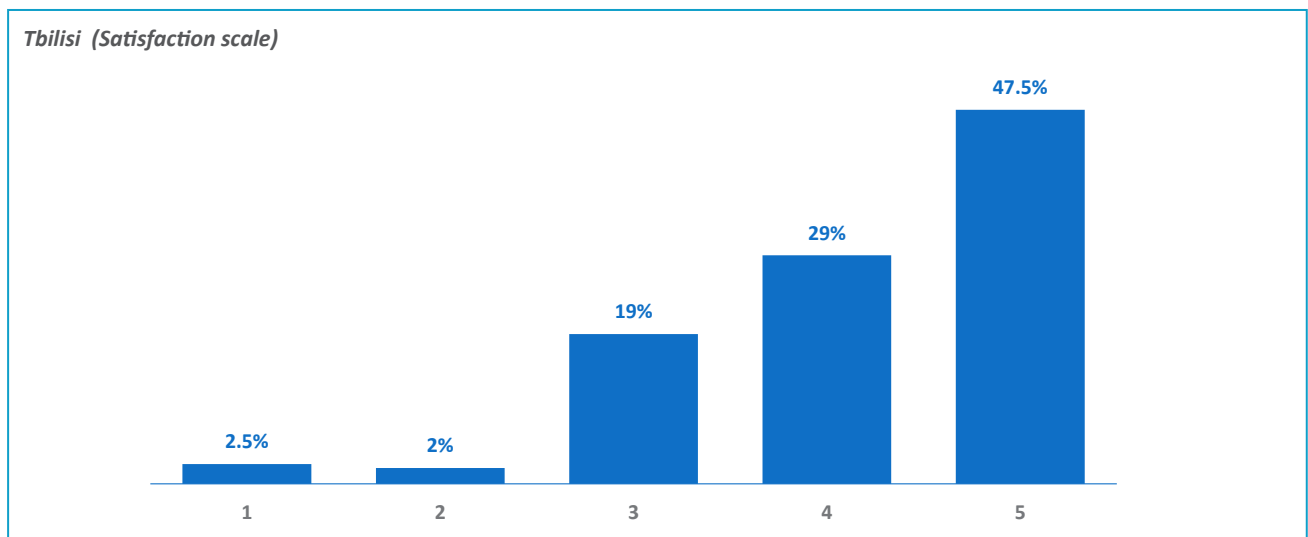
It should be noted that half of the respondents did not bring these issues to anyone, although the largest part of the respondents from the listed agencies addressed the Commission.

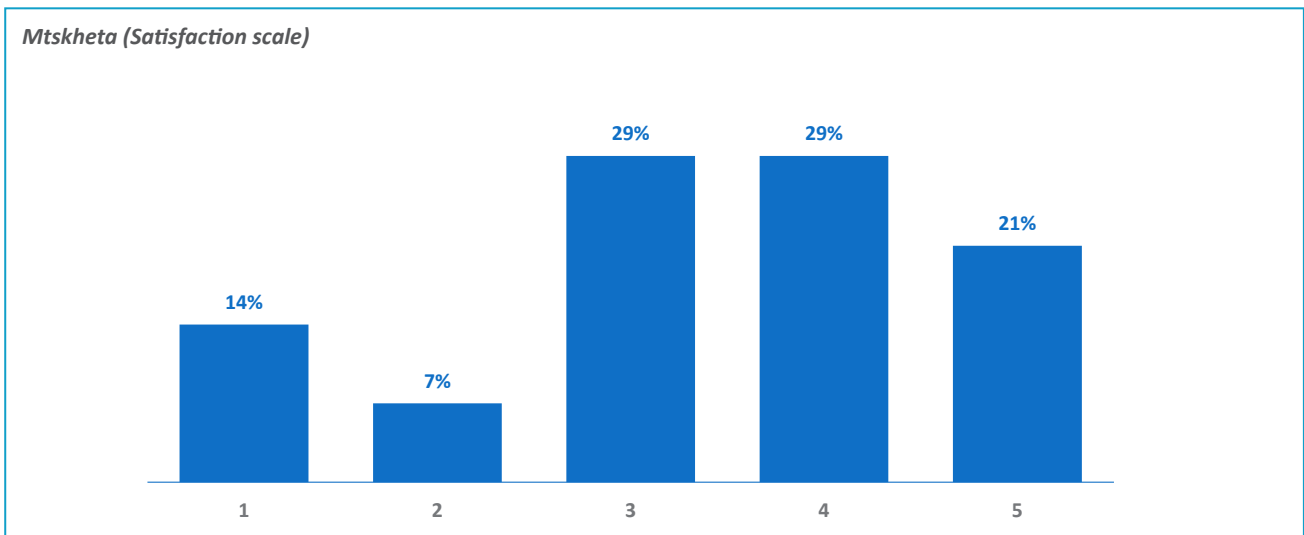
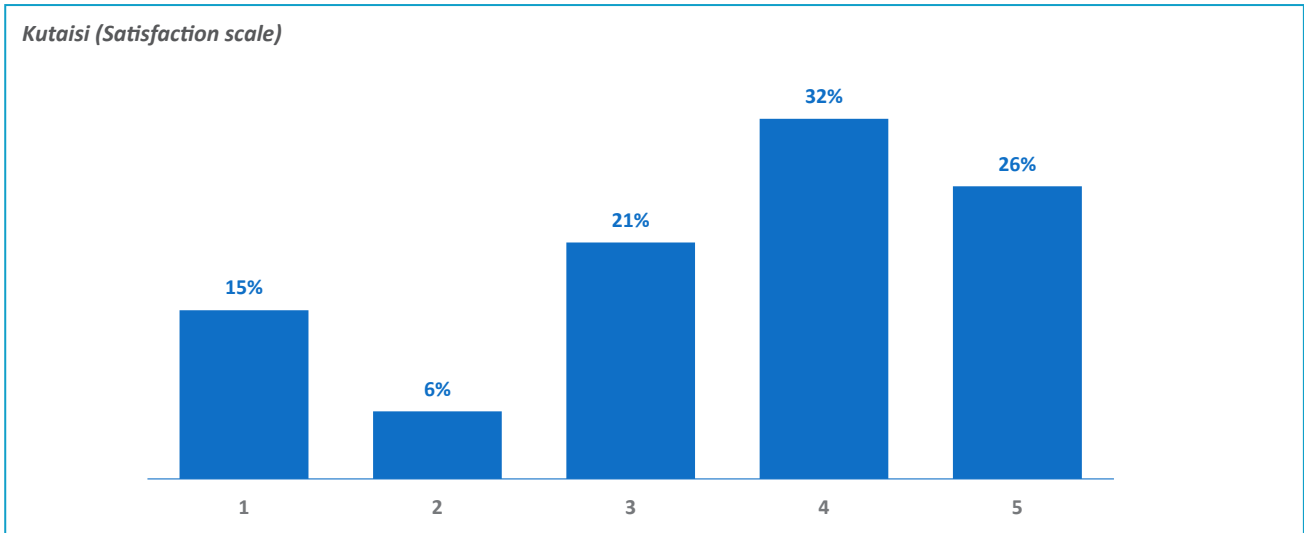
### 3. SATISFACTION WITH THE OUTCOME OF THE APPEAL TO THE COMMISSION

Respondents, who addressed the Commission, evaluate the result as follows (on a 5-point scale, where 1 is the lowest and 5 is the highest):



Of respondents who applied to the Commission, 43% of them rate the received experience very well and 27% - well. According to individual cities, the indicators of satisfaction with the appeal to the Commission are as follows:





#### 4. PARTICIPATION IN COMMISSION EVENTS AND ACTIVITIES

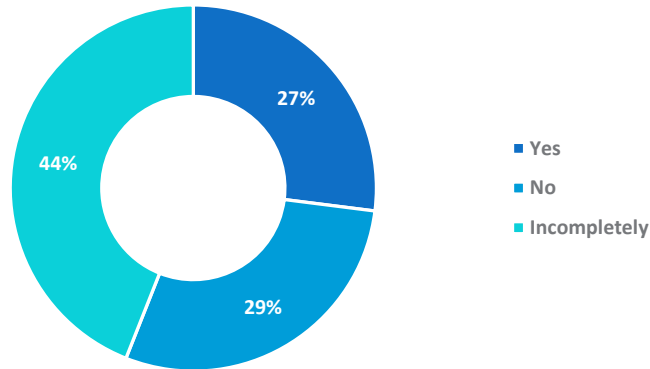
To whether the respondents participated in conferences, projects or programs organized by the Commission, almost 70% of the respondents answered that they had not. In Tbilisi this number is lower, up to 40% of the respondents in the capital have had similar experiences, while in other regional centres the number of participants in such events is 5-15%.

As for the question, if whether the respondents took part in the public sessions of the Commission when discussing various issues, including in the remote mode, the answers were distributed as follows: yes - 35%, no - 65%. In this case, the ratio of positive and negative answers is close to the indicator of the previous question. In this case, the respondents took part in similar activities in Tbilisi more often (45%) in contrast to the regions (10-20%).

#### 5. BEING FAMILIAR WITH ANNUAL REPORTS OF THE COMMISSION AND NEWS OF THE ENERGY SECTOR

Respondents' answers to whether they are informed of the Commission's reports and how often, the results were distributed as follows:

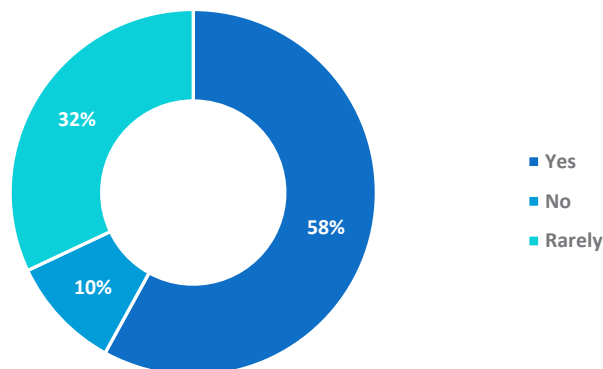
Diagram #13: *Being Familiar with annual reports of the Commission*



27% of the participants in the research were informed about the Commission’s reports and 44% - incompletely.

The percentage distribution of survey respondents who are familiar with articles, studies, and news in the electricity, natural gas and water supply regulatory sectors is as follows:

Diagram #14: *Being Familiar with the news of the energy sector*



Another question about the awareness of the respondents was related to radio broadcasts regarding the regulation of electricity, natural gas and water supply sectors. The interviewees answered this question as follows: yes - 30%, no - 70%, respondents from Tbilisi and Kutaisi had more information about the program - 39% and 22%.

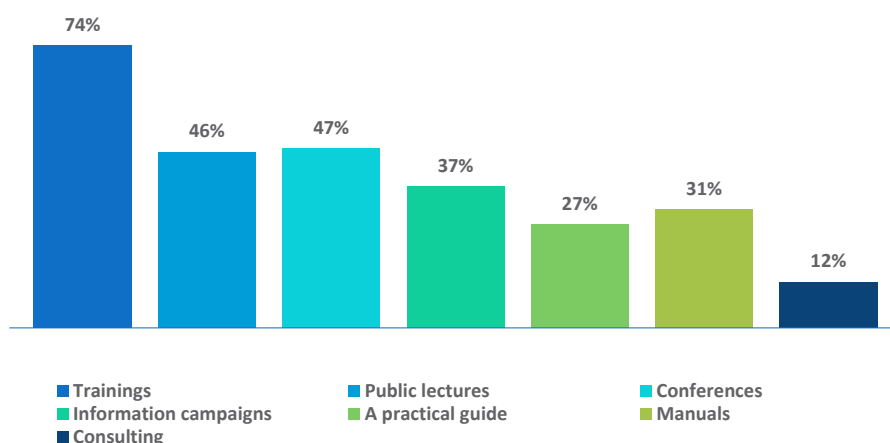
## 6. QUALIFICATION RAISING

The next question of interest for the research was whether the respondents participated in the qualification-raising activities related to the issues of electricity, natural gas and water supply regulation. The answers were distributed as follows: yes - 29%, no - 71%.

The absolute majority (95%) of respondents from all four cities are willing to receive more information and qualifications related to the regulation of electricity, natural gas and water supply sectors.

In response to the question, what is your need for more information and qualifications related to the natural gas and water supply regulatory issues, the respondents identified the following priority directions with the corresponding percentage distribution (the respondents could mark several answers at the same time):

Diagram #11: Appeal to any agency



Among the interviewees, the most popular option for improving knowledge and qualifications were specialized training, among other important activities respondents consider organizing conferences and public lectures.

## 7. REGULATORY ISSUES

One of the most important topics within the research was to determine which issues of electricity, natural gas and water supply regulation are of high priority and interest to the respondents (the respondents could mark several answers at the same time). The answers were distributed as follows:

Table #1: The regulatory issues of electricity, natural gas and water supply sectors according to priorities

1	Basic principles and tasks of regulation	38%
2	Protection of consumer rights, service quality standards, and their application in practice	36%
3	Energy business	33%
4	Principles and methodological basis of tariff regulation	29%
5	Connecting to the distribution network, increasing capacity, registering as a wholesale market entity - choosing a supplier	28%
6	Regulatory frameworks for the energy and water supply sectors	26%
7	Energy markets and their liberalization	26%
8	Electricity market	25%
9	Main parameters, typology and entities of the regulated sectors in the natural gas sector	9%
10	Tariff Regulatory Audit	23%
11	Natural gas market	20%



12	Evaluation criteria of water supply systems and principles of strategic planning	18%
13	Profit rate in the tariff	18%
14	Main parameters, typology and entities of regulated sectors in the electricity sector	14%
15	Role and functions of interested parties in the water supply sector	14%
16	Participation in the net-metering system	14%
17	Activity authorization	10%
18	All the listed issues	24%

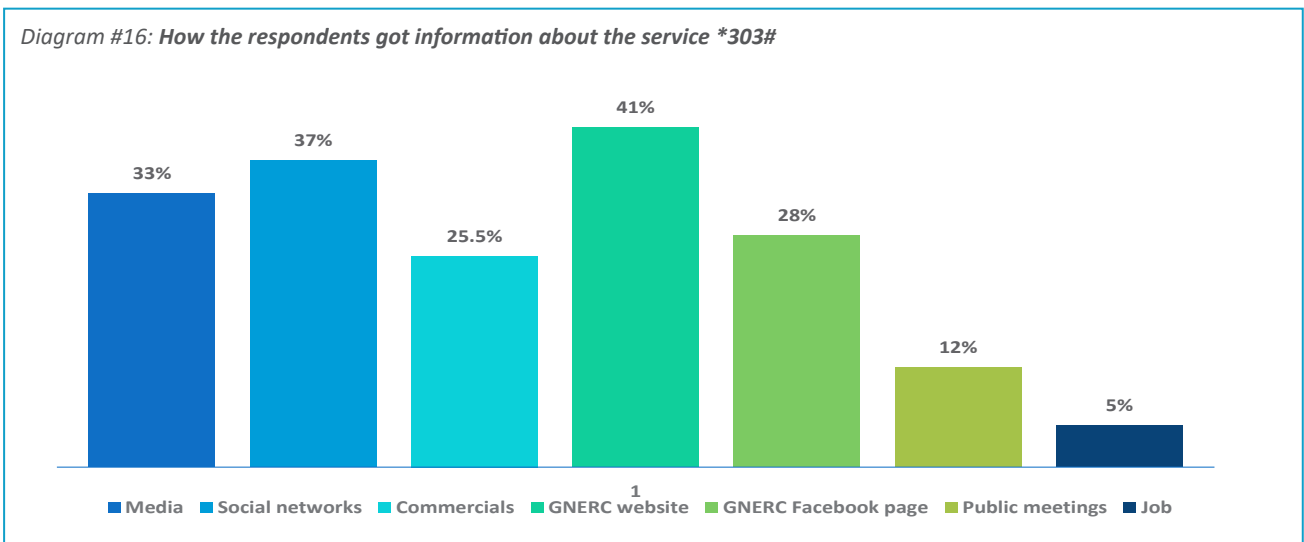
In addition to the listed topics, the respondents involved in the research could highlight the issues they wanted to know more about. It was possible to divide these topics into 6 main blocks according to the frequency of responses:

- 1– Renewable energy, its role and perspectives;
- 2 – Energy exchange, its activities and normative documents of operation;
- 3 – Improvement of service quality and safety;
- 4 – Management and effective regulation of water resources;
- 5 – Regulation of prices in the market;
- 6 – Energy independence and energy policy priorities.

### 8. UTILITY SERVICE INFORMATION PRODUCT \*303#

Respondents also answered some questions about service\*303#. Were they familiar with the product - \*303# - which is available on one platform and shows information about utility services. This service is known to the majority of respondents in all four cities: yes - 75%, no - 25%.

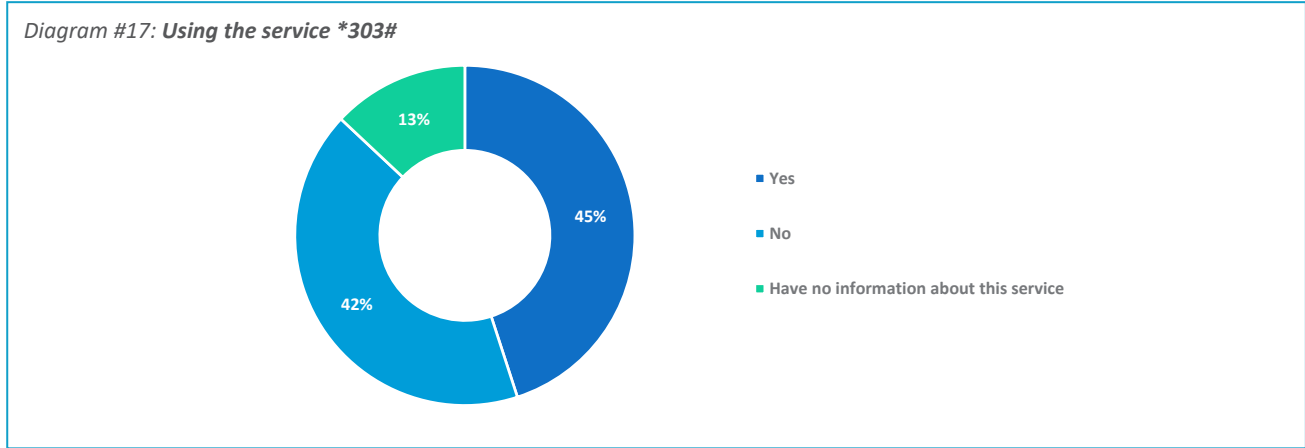
The second question was about the information medium from which the research participants learned about the \*303# service, the most common answers were as follows:



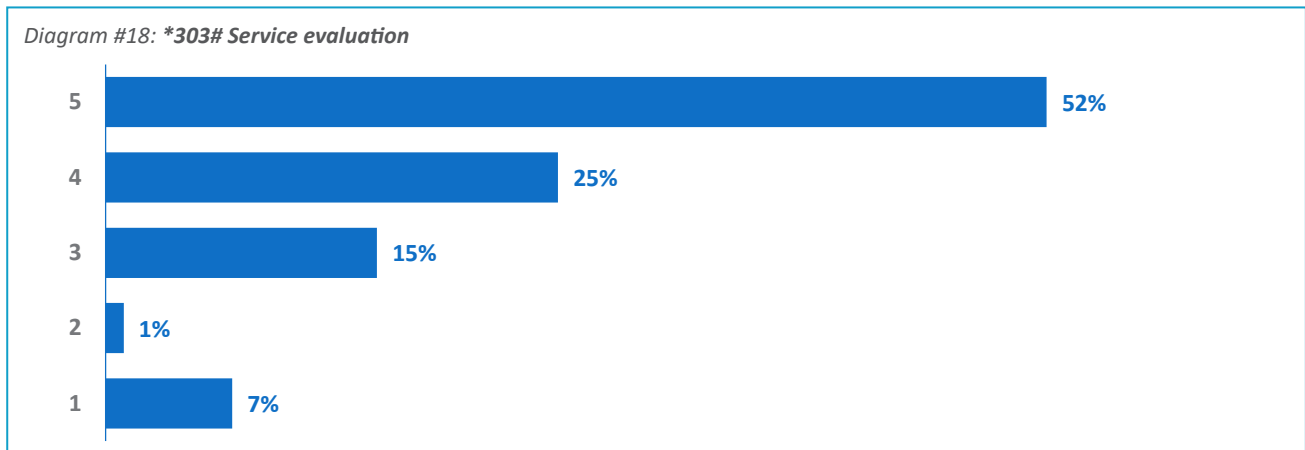


The main sources of information about the service\*303# for the surveyed respondents are social networks and the Commission’s website.

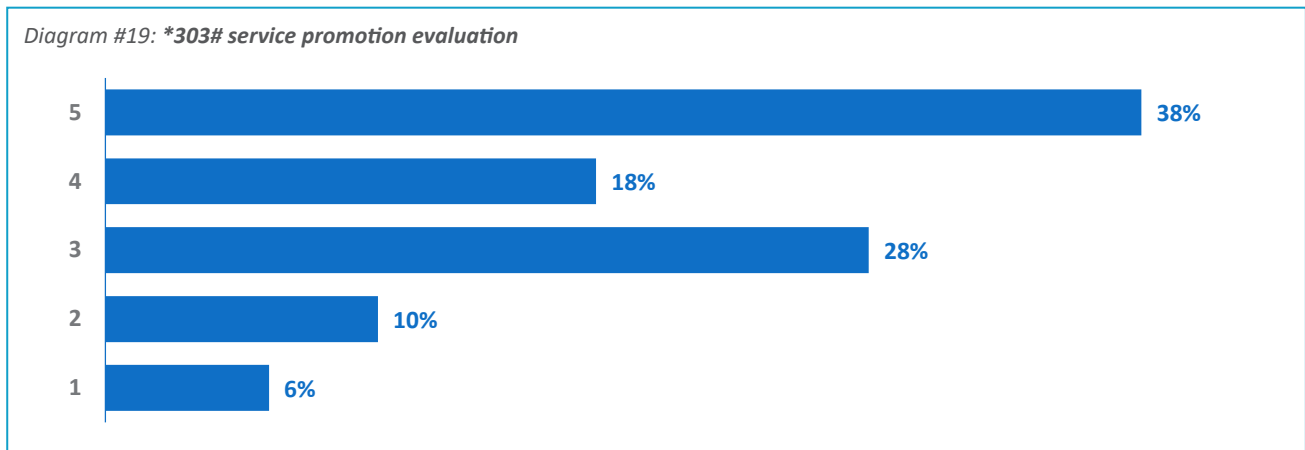
To the question, if they use the service\*303#, the residents of the four cities answered almost in the same way - about half of the respondents use this service, and the other half do not use it or have no information about the given service:



The respondents were also asked how they would rate the quality of the service received when using \*303#. About half of the respondents (52%) rate the service as very good, and 25% - as good, the rest of the answers are distributed as follows (according to a 5-point scale, where 1 is the lowest and 5 is the highest):

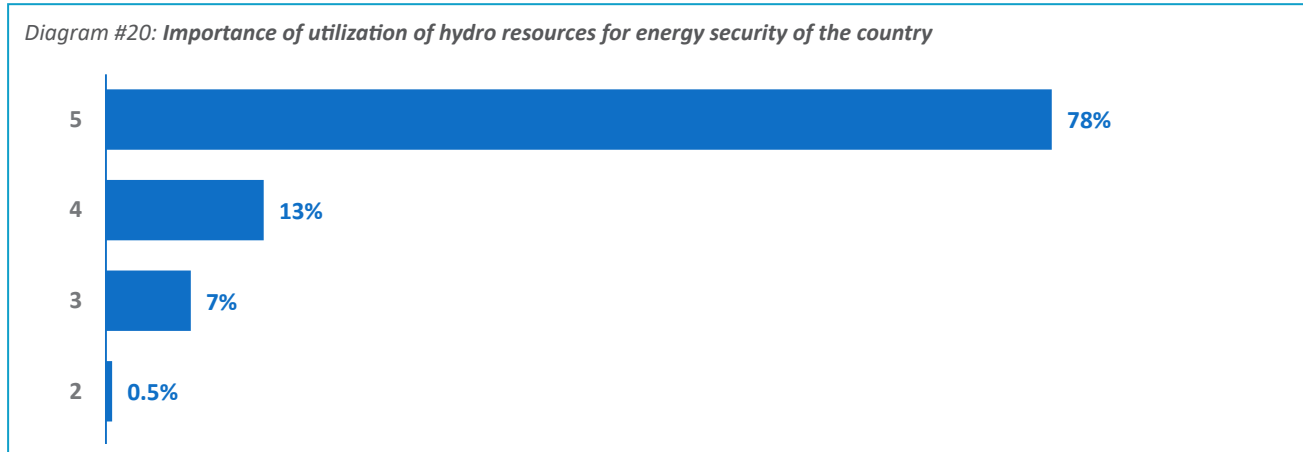


To the question, how would you rate the promotion of service \*303#? (The question does not specify the promotion by which entity. It means the issue of promotion in general), in the case of all four cities, the mentioned issue shows more average data. (According to a 5-point scale, where 1 is the lowest and 5 is the highest):



## 9. THE ISSUE OF CONSTRUCTION OF HYDROELECTRIC POWER STATIONS

The topic of the construction of hydropower plants (HPPs) was allocated as a separate block. The participants of the research were asked how important they consider the use of hydro resources for the construction of HPPs to ensure the country's energy security. Respondents' answers were distributed as follows (on a 5-point scale, where 1 is the lowest and 5 is the highest):



## 9 KEY TRENDS IDENTIFIED AS A RESULT OF QUANTITATIVE RESEARCH

- 96% of the respondents are familiar with the activities of the Commission.
- The results of the quantitative research showed a high rate of satisfaction with Commission services - 70%. It should be noted that most of the participants in the research are representatives of licensing companies (studying the satisfaction level of citizens/consumers was not the subject of the mentioned research)
- Respondents participating in the research get information about the activities of the Commission mainly from social networks, the Commission's website and the mass media, much less - from public meetings and commercials.
- From the point of view of the knowledge of the normative-legal base, the level of awareness about the regulatory acts of the Commission is mainly distinguished by average indicators.
- On the issues of electricity, natural gas and water supply quality, continuity, commercial quality of service and security, the respondents in Tbilisi and Mtskheta mostly address the Commission - 43% and 46% of the respondents, and in Kutaisi and Batumi - 41% and 35% address the self-governing bodies.
- In relation to compensation for damages, and property disputes related to electromechanical assets, it should be noted that 50% of the respondents did not address these issues with anyone. However, for those who applied to various agencies from the listed agencies, regarding the mentioned issue, the largest part of the respondents - 23% applied to the Commission, 16% addressed the self-government, only 5% applied to the court and the rest 6% addressed other agencies.
- 27% of the participants in the research were familiar with the Commission's annual reports, and 44% - incompletely.
- The overwhelming majority of the respondents from all four cities - 95% - want to receive more information and qualifications regarding the regulation of electricity, natural gas and water supply.

- Among the interviewees, the most popular option for improving knowledge and qualifications were specialized training, among other important activities respondents consider organizing conferences and public lectures.
- About half of the respondents use the service \*303#, while the other half either do not use it or have no information about the given service.

## 10

### RESULTS OF QUALITATIVE RESEARCH

---

Qualitative research was conducted with the representatives of different target audiences of Tbilisi City, Batumi City, Kutaisi City and Mtskheta municipalities. About 10 meetings were held within the framework of the mentioned research. In the focus group format, the discussion will be conducted according to a pre-developed discussion plan. Using this method, it became possible to study the moods and attitudes of the target audience towards the research issue.

Several focus groups were created within the framework of the research. It should be noted that the participants of the focus group showed high interest in the research and involvement in the process.

In order to determine the level of awareness about the issues of regulation of the electricity, natural gas and water supply sectors and the activities of the Commission, the following main issues were proposed to the representatives of the focus group:

- Do you have information about the activities of the Commission?
- Do you have information about regulated companies and the services they offer?
- How informed are you about regulatory issues (how well do you know the regulatory framework of the sector in general, "retail market rules", joining procedures, terms of concluding a supply contract, "rules of service quality")?
- Tell us about your experience of applying to the Commission.
- Tell us about your experience of using the services of companies in all three sectors.
- Generally, evaluate the services of public and private organizations and compare the results of appeals to the Commission and regulated companies.
- Do you have information about utility information product \*303#, which is available on one platform?
- If you have information about \*303# and from what sources?

The following issues were suggested to the participants of the focus group in order to determine the needs on the issues of regulation in the electricity, natural gas and water supply sector:

- Do you wish to receive more information and qualifications regarding the issues of electricity, natural gas and water supply regulation?
- What is your need for more information and qualification improvement regarding the issues of regulation of electricity, natural gas and water supply sectors?
- What would you like in case of training related to the regulation of electricity, natural gas and water supply sectors?
- Would you like English-language training regarding the regulation of electricity, natural gas and water supply sectors?

- What would you like to do in case of developing a practical guide related to the regulation of electricity, natural gas and water supply sectors?
- In what matters would you like to receive more information and raise your qualifications regarding the issues of regulation of electricity, natural gas and water supply?
- What recommendations would you give us regarding the creation of a manual on the issues of regulation of electricity, natural gas and water supply?
- To which agency have you applied for electricity, natural gas and water supply quality, continuity, commercial quality of service and security issues? Share your experience with us.
- To which agency have you applied for damages in the field of electricity, natural gas and water supply sectors, in relation to property disputes related to electromechanical assets? Share your experience with us.
- Do you use the service \*303#, a product displaying information about utility services available on one platform? Share your experience with us.
- If you use the service \*303#, how would you rate the quality of the service?
- How would you rate the promotion of the service \*303#?

## 11

### KEY FINDINGS AND TRENDS IDENTIFIED AS A RESULT OF CONDUCTING QUALITATIVE RESEARCH

**In terms of the level of awareness about the issues of regulation of the electricity, natural gas and water supply sectors and the activities of the Commission, the following directions were identified:**

- The participants in the research noted that they have a very good experience of dealing with the Commission. They always get complete information quickly and easily and have the opportunity to meet directly with the representatives of the Commission's office.
- The role of the Commission in the sector was especially highlighted and emphasized, and the most important role of the Commission as a defender of the balance between the consumers and licensed companies was also noted. In this regard, according to the opinion of the participants, the Commission should try to promote its role.
- Part of the participants mentioned that they had information about their rights, however, according to them, there is no proper level of awareness among consumers living in the region. Accordingly, in their opinion, it is necessary to study the level of customer satisfaction, to conduct an information campaign with the customers living in the region, so that they receive appropriate information about their rights and the obligations of utility enterprises. The participants believe that local self-government bodies should play an important role in this regard.
- An insufficient level of awareness of the issues of regulation of electricity, natural gas and water supply sectors in local self-governments were revealed. Citizens, especially in the regions, regardless of whether the issue is within the competence of the self-government in the mentioned direction, apply to the self-government bodies.
- According to some of the respondents, in case of violation of the quality of service by the company, the Commission is limited only to fines, which exempts the company from fulfilling its obligations. This opinion shows that, in this regard, there is a low level of awareness in the direction of knowledge of the issue in a certain part of the target audience. The researchers provided an explanation on the mentioned issue that the fine does not exempt the company from fulfilling its obligations, and the Commission is the body that verifies whether the company has actually eliminated this or that fault.

- Part of the respondents participating in the research noted, that they receive satisfactory services from utility companies in Tbilisi, however, the level of services provided by companies in the regions is much lower compared to Tbilisi. In particular, there is no 24-hour call centre service, frequent supply interruptions, especially during bad weather conditions, and depreciated network infrastructure. One of the participants mentioned that while he was in the region, he requested the call center of the electricity distribution company to give the information and was unable to receive information about the reason for the power cut and the estimated time of supply restoration.
- According to some of the respondents, awareness about the Commission is not high among the population. People may have heard about the Commission, but they don't know exactly what its role and functions are.
- According to the opinion of some of the research participants, it is necessary for the customer to have information regarding the full cycle of the relationship between him/her and the regulated company. For example, after applying for registration as a new user, what procedure does this application go through, what difficulties can arise, what stages does the process include, what period does each stage cover, etc. Currently, it is often done to call the company and find out at what stage their joining is, why the deadlines have changed, why the application was delayed, etc.
- According to the majority of participants in the research, it is difficult to find information on the Commission's website. At the same time, the need to more actively provide information to the population, about net-metering and other news, was emphasized.
- Some of the participants in the research noted that a number of licensing companies do not cooperate with research organizations and do not provide them with the information necessary to conduct certain studies in the field. The participants also spoke about the need to break down aggregated energy data, including seasonality, which is necessary to draw correct conclusions on this or that research issue.
- A significant part of the participants in the research noted the need to improve the service \*303#. As an example, they cited the following problem. In their opinion, using the service \*303#, it is not determined what type of message/announcement the consumer should address to the company, one-word or meaningless statements are often recorded, which creates uncertainty for the company as to how it should respond to similar messages. According to the respondents, it is necessary to systematize/standardize the messages to be sent using the service\*303#;
- While evaluating the use of the service\*303#, the participants in the research noted that it is necessary to raise awareness about the mentioned product and promote the use of this product more, because at this stage it is used less. However, it was also specified that if the mentioned product is used frequently, which will allow the consumer to fix the issue easily and quickly in many directions, in response to the increased demand, there may be a need for additional personnel in the companies and the readiness to work effectively with the service\*303# directly in the background of the increased demand/load will be considered.

**The following main trends have been identified in terms of needs for the regulation of the electricity, natural gas and water supply sectors:**

1. Great interest and need for receiving information related to regulatory issues were expressed. In particular, interest was expressed in the following types of events:
  - A lot of interest was expressed in the energy sector. In particular, about the needs of regulation issues of sectors;
  - Awareness raising training in terms of tariff setting;
  - Training for local self-governments on regulation issues;
  - Specialized training for non-governmental organizations and media;
  - Energy exchange and training related to its activities;
  - The need for training on the standard procedure for reviewing a new accession application, or other typical application. In particular, it is possible to consider typical cases and procedurally go through what stages the company must undergo through when receiving a specific type of application, obtain permits, prepare a project, when, to whom in what order and what type of message to send, standardization of message texts, etc.
  - Emphasizing the need for training and public lectures on regulation and energy issues in general in schools and universities with a program tailored to young people, where they are provided with information, both about the regulated sector in general and the role of the regulator, as well as about specific issues such as net-metering, etc.

- Opinions were expressed on the desirability of developing short-term and long-term study/training programs and syllabus in Georgian and English on regulatory issues.
2. The need to create manuals and guidelines on the issues of regulation of electricity, natural gas and water supply sectors was highlighted.
  3. The need to raise awareness of the Commission and its activities was emphasized; Among them, the need for a regular information campaign in schools and universities, not only about the Commission, but directly about the energy and water supply sectors.
  4. During the discussion, the need to clearly define the obligation of utility companies to publicly publish specific information and statistics was revealed.
  5. The need to increase the level of qualification and awareness of regulatory issues in almost all sectors of the target audience, including local self-government representatives, was highlighted.
  6. The need to research the level of satisfaction of a wide range of customers with the Commission's services has been identified.
  7. A very important direction was highlighted, that it is desirable for the regulated companies to provide employee training so that the employees are informed about the obligations that the company has towards the customers. In addition, the participants believe that in order to motivate employees and improve the services they provide, it is necessary for the company to help them understand how important activities they perform for the benefit of each customer.
  8. The need to clarify/inform the commission's functions and role more clearly for the target audience participating in the research and for users in general was highlighted.
  9. When evaluating the use of the service\*303#, the participants in the study noted that there was a need to improve the mentioned service and implement an active promotion campaign after that.

## 12

### MAIN CONCLUSIONS

As a result of determining the level of awareness on the issues of regulation in the electricity, natural gas and water supply sectors and carrying out needs assessment, it was possible to determine the main important conclusions. An important circumstance that was highlighted is that the results of quantitative and qualitative research are in compliance. This indicates the correct organization of the research and the entire process.

- The results of the research confirmed a high rate of satisfaction with the effectiveness of applying to the Commission - 70% (we are talking about the respondents who applied to the Commission).
- The very good experience of the respondents in relation to the Commission, the quick and easy provision of information by the Commission, and the balanced attitude of the representatives of the Commission and the apparatus towards consumers and licensed companies are emphasized.
- The need for systematization/standardization of messages to be sent using the service\*303# and the need to take measures to increase awareness was highlighted.
- Special emphasis is placed on the positive role of the Commission in the sector. Also on the most important function of the Commission as a defender of the balance between the consumers and the licensed companies.
- The level of awareness about the Commission's strategy, regulatory functions, role and regulatory acts is characterized by an average indicator, which indicates the need to implement targeted activities to improve the level of awareness.

- The level of insufficient awareness of consumers about their rights and obligations of utility companies is emphasized.
- The need to increase the level of awareness in the direction of the Commission's functions and competencies is indicated by an important circumstance revealed as a result of the research. There are frequent cases when the self-governing bodies are mainly addressed on matters under the competence of the Commission (especially in the regions), and the commission is addressed on specific issues that are not the function of the Commission.
- The results of the research indicate the expediency of studying the level of satisfaction and needs of a wide segment of consumers (especially ordinary citizens) throughout Georgia with the results of relations with the Commission.
- In order to increase the level of awareness and study the needs of consumers, the need to expand PR events and carry out targeted research has been highlighted (especially in the regions).
- The overwhelming majority of respondents - 95% - want to receive more information and qualifications regarding the issues of regulation of electricity, natural gas and water supply.
- Protection of consumer rights, service quality standards and their application in practice are among the priority issues of electricity, natural gas and water supply regulation.
- The need to raise awareness of the Commission and its activities, including among schools and universities, is highlighted. The need to expand the regular information campaign not only about the Commission, but directly about the energy and water supply sectors, is emphasized.
- There was a need to create manuals and guidelines on the issues of regulation of electricity, natural gas and water supply sectors.
- There is an important emphasis on the desirability of developing short-term and long-term study/training programs and syllabus in Georgian and English languages on the current regulation issues;
- The need to clarify/inform the Commission's functions and role more clearly for the target audience participating in the research and for consumers in general was highlighted.

## 13

## RECOMMENDED ACTION PLAN OF ACTIVITIES TO BE IMPLEMENTED PER THE RESULTS OF THE RESEARCH

Tasks	Activities	Recommended deadlines for implementation	Executor entity	Partner entity
1. Implementation of effective mechanisms of public relations, marketing communication and targeted research	1.1 To strengthen the Public Relations Department of the Commission.	2023 - 2024 year	The Commission and the Energy Training Center	Donor organization
	1.2 To develop the Commission's marketing communication strategy and action plan. To strengthen the targeted research component.			
	1.3 To update/improve the website of the Commission.			
	1.4 To expand PR campaigns to raise awareness of the Commission, especially in the regions.			
	1.5 To establish sustainable mechanisms of cooperation with international organizations.			
	1.6 To facilitate the implementation of projects to raise awareness of regulation issues among representatives of self-governments (especially in regions).			
2. Increasing the level of awareness of consumers about the rights of consumers and the obligations of utility companies	2.1 To expand open meetings with different consumer groups, including cooperatives of the residential buildings, village trustees, etc.	2023 - 2024 year	The Commission	Donor organization
	2.2 To reveal customer expectations and needs through online focus group surveys.			
	2.3 To develop a practical guideline for consumers on their rights and obligations of utility companies.			
	2.4 To support and moderate the workshops of consumer groups and utility companies.			
	2.5 To create sustainable mechanisms for informing consumers about their rights. Actively informing customers about their relationship with the utility company.			



Tasks	Activities	Recommended deadlines for implementation	Executor entity	Partner entity
<b>3. Determining the level of satisfaction of the population with the services of the Commission</b>	3.1 To develop terms of reference for surveying the level of customer satisfaction with the Commission's services and products.	2023 - 2024 year	The Commission and the Energy Training Center	Donor organization
	3.2 To determine the research area, target audience, research topics and main directions of the research.			
	3.3 To select a team to conduct a survey of the level of customer satisfaction with the services and products of the Commission.			
	3.4 To conduct a survey of the level of satisfaction of a wide range of customers with the services and products of the Commission.			

Tasks	Activities	Recommended deadlines for implementation	Executor entity	Partner entity
<b>4. Developing sustainable mechanisms to increase awareness of the Commission's goals, regulatory functions, role, competencies, regulatory acts, services, and projects.</b>	4.1 To expand working meetings with target groups, especially with regulated enterprises (in the regions) to increase awareness of the Commission's goals, regulatory functions, role, competencies and regulatory acts.	2023 - 2024 year	The Commission	Donor organization
	4.2 To increase engagement of the interested parties in conferences, projects and programs organized by the Commission.			
	4.3 To develop/expand existing mechanisms for informing consumers about obligations of regulated enterprises, fulfilment of obligations, and measures implemented by the Commission in relation to companies.			
	4.4 To facilitate systematization/standardization and awareness raising of messages to be sent using service *303#.			
<b>5. Creating effective, accessible and practical opportunities to promote the involvement of a wide audience in order to raise the level of qualification and awareness of regulatory issues.</b>	5.1 To develop short-term and long-term educational/training programs and syllabus on regulatory issues (in accordance with the issues identified in the research)	2023 - 2024 year	The Commission and the Energy Training Center	Donor organization
	5.2 To create manuals and guidelines on the issues of regulation of electricity, natural gas and water supply sectors			
	5.3 To conduct public lectures, weeks, open meetings and conferences on regulatory issues.			
	5.4 To develop/offer practical services and programs to raise awareness of target audiences and tailor them to their needs.			
	5.5 To organize and implementation of short-term and long-term study/training courses on regulation issues.			

Tasks	Activities	Recommended deadlines for implementation	Executor entity	Partner entity
<b>6. Expanding partnerships with local and international organizations, academic circles, educational institutions, and organizations in the field of energy and promoting the creation of sustainable cooperation mechanisms.</b>	6.1 To organize the coordination type of meetings and conferences.	2023 - 2024 year	The Commission and the Energy Training Center	Donor organization
	6.2 To Promote ongoing/planned reforms in energy and water supply sectors in the country.			
	6.3 To implement projects and programs aimed at liberalization of energy markets, improvement of service quality, and promotion of renewable energy and energy efficiency.			
	6.4 To Facilitate the development of an environment and connections that will help attract investment in the country's energy and water supply sectors.			



ენერჯეტიკის  
სასწავლო ცენტრი

ა(ა)იკ ელიზბარ ერისთავის სახელობის  
ენერჯეტიკის სასწავლო ცენტრი  
NNLE ELIZBAR ERISTAVI ENERGY TRAINING CENTER

<https://entc.ge/ka>  
[trainingcenter@entc.ge](mailto:trainingcenter@entc.ge)