



**ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ  
ՀԱՆՐԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ՀԱՆՁՆԱԺՈՂՈՎ**

## **ՎԵՐԼՈՒԾԱԿԱՆ ՏԵՂԵԿԱՆՔ**

**«Հայաստանի էլեկտրական ցանցեր» ՓԲԸ-ի կողմից  
հանձնաժողով ներկայացված 2013 թվականի 1-ին կիսամյակում  
սպառողների դիմում-բողոքների և հարցադրումների վերաբերյալ  
տեղեկատվության տվյալների ուսումնասիրության նպատակով  
իրականացված մոնիթորինգի**

**Երևան 2013թ**

# 1. Նախարան

«Հայաստանի էլեկտրական ցանցեր» ՓԲԸ-ի կողմից սպառողների դիմում-բողոքներին պատասխանելու ուղղությամբ տարվող աշխատանքներն ուսումնասիրելու և գնահատելու նպատակով ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի 2012 թվականի հուլիսի 17-ի №295Ա որոշմամբ հաստատվել են «Հայաստանի էլեկտրական ցանցեր» ՓԲԸ-ի կողմից սպառողների դիմում-բողոքների և հարցադրումների վերաբերյալ տեղեկատվության ներկայացման կարգը և ձևերը, որոնք եռամսյակը մեկ ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով ներկայացնելուց հետո ամփոփվում և զետեղվում են հանձնաժողովի էլեկտրոնային կայքում:

Հիմք ընդունելով ՀՀ «Էներգետիկայի մասին» օրենքի 10-րդ հոդվածի 1-ին մասի գ) կետը, ի կատարումն ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի նախագահի 2013 թվականի սեպտեմբերի 28-ի №272-ՀՆ հրամանի, հանձնաժողովի սպառողների հետ կապերի բաժնի աշխատակիցներից կազմված աշխատանքային խումբը, հոկտեմբերի 2-ից 30-ը «Հայաստանի էլեկտրական ցանցեր» ՓԲԸ-ում իրականացրել է մոնիթորինգ 25.07.2012թ. №295Ա որոշմամբ հաստատված կարգի համաձայն սպառողների դիմում-բողոքների և հարցադրումների վերաբերյալ ընկերության կողմից ներկայացրած 2013 թվականի 1-ին կիսամյակի տեղեկատվության տվյալների հավաստիության ուսումնասիրության, ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի 27.12.2006թ. №358Ն որոշմամբ հաստատված էլեկտրական էներգիայի մատակարարման և օգտագործման կանոնների 75 և 76 կետերով սահմանված պահանջների կատարման ապահովումը ստուգելու նպատակով:

Ուսումնասիրությունն ու մոնիթորինգը (այսուհետ՝ մոնիթորինգ) իրականացվել է «Հայաստանի էլեկտրական ցանցեր» ՓԲԸ-ի հետ համաձայնեցված ծրագրի շրջանակում՝ «Հայաստանի էլեկտրական ցանցեր» ՓԲԸ-ի գլխամասի և «Հարավ», «Արևմուտք», «Հյուսիս», «Գեղամա», «Աղստև», «Դեբեդ», «Արաքս», «Տաթև», «Մուսալեռ», «Ղարս» մասնաճյուղերից ընտրանքային կարգով պահանջված տեղեկատվության հիման վրա:

Մոնիթորինգի աշխատանքները՝ ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի նախագահի 2013 թվականի սեպտեմբերի 28-ի №272-ՀՆ հրամանի համաձայն, համակարգել է ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի անդամ Ա.Վարդանյանը:

## 2. Մոնիթորինգի մեթոդաբանություն

Մոնիթորինգի ներկայացուցչական արդյունքների ապահովման համար ընդգկվել է 10 տոկոս սխալանքի չափը՝ 95 տոկոս վստահելի հավանականության դեպքում: Նշված չափորոշիչների դեպքում 4559 դիմումներից բավարար է ուսումնասիրել 94 դիմում: Մոնիթորինգի ընթացքում հնարավոր այլ շեղումներից խուսափելու համար ընտրանքային կարգով ուսումնասիրվել է 157 դիմում:

## 3. Մոնիթորինգի իրականացում

Իրականացված մոնիթորինգի ընթացքում աշխատանքային խումբը ուսումնասիրել է ընկերության կողմից՝

1. ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով ներկայացված տեղեկատվության և գրանցամատյաններում գրանցված (արձանագրված) տվյալների համապատասխանությունը,
2. սպառողի դիմում-բողոքին և հարցադրմանը ԷՍՕԿ-ի 75 կետով սահմանված ժամկետում պատասխանելու պահանջի պահպանումը,
3. սպառողի դիմում-բողոքին և հարցադրմանը ԷՍՕԿ-ի 76 կետով սահմանված սպառիչ պատասխան տալու պահանջի ապահովումը:

Աշխատանքային խմբի կողմից ուսումնասիրված բոլոր մասնաճյուղերում ընտրանքային կարգով ստուգվել է 2013 թվականի 1-ին կիսամյակի ընթացքում հանձնաժողով ներկայացված տեղեկատվության և գրանցամատյաններում առկա գրառումների համապատասխանությունը:

Ընկերության մասնաճյուղերից (բացառությամբ գլխամասի, «Հարավ» մասնաճյուղի, որտեղ ընտրանքային կարգով վերցված դիմում-բողոքների համապատասխանությունը համադրվել է տեղում) ստացվել են գրանցամատյանների պատճենները և հանձնաժողովի աշխատանքային խմբի կողմից ընտրողական կարգով պահանջված դիմում-բողոքներն ու հարցադրումները և դրանց վերաբերյալ ուղեկցող գրությունները: Ընկերությունում տարանջատված չեն դիմում-բողոքները և հարցադրումներն այլ բնույթի (բողոք և հարցադրում չպարունակող) դիմումներից (գրություններից): Այլ

բնույթի դիմումները սպառողների դիմում-բողոքների և հարցադրումների վերաբերյալ «Հայաստանի էլեկտրական ցանցեր» ՓԲԸ-ի կողմից ներկայացրած 2013 թվականի 1-ին կիսամյակի տեղեկատվության տվյալների հավաստիության ուսումնասիրության և ԷՄՕԿ-ի 75, 76 կետերով սահմանված պահանջների կատարման նպատակով իրականացված մոնիթորինգի փաստերի հավաքագրման արդյունքների աղյուսակում (այսուհետ՝ աղյուսակ) նշված են հատուկ սյունակով ու աշխատանքային խմբի կողմից չեն ուսումնասիրվել:

Ընդհանուր առմամբ ընտրանքային կարգով ուսումնասիրվել է 157 դիմում-բողոք և հարցադրում, որոնցից 6-ը բողոք կամ հարցադրում չեն պարունակել: Վերլուծության արդյունքում պարզվել է հետևյալը.

ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի 25.07.2012թ. №295Ա որոշմամբ հաստատված կարգի համաձայն սպառողների դիմում-բողոքների և հարցադրումների վերաբերյալ «Հայաստանի էլեկտրական ցանցեր» ՓԲԸ-ի կողմից ներկայացրած 2013 թվականի 1-ին կիսամյակի տեղեկատվության մոնիթորինգի արդյունքները ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի 27.12.2006թ. №358Ն որոշմամբ հաստատված էլեկտրական էներգիայի մատակարարման և օգտագործման կանոնների 75, 76 կետերով սահմանված պահանջների պահպանման վերաբերյալ բերված են աղյուսակում (կցվում է): Ուսումնասիրված 151 դիմում-բողոքներից 116-ին (ըստ ընկերության տրամադրած փաստաթղթերի՝ առկա են բաժանորդի դիմումի համաձայն կնքված պայմանագրերը, շարքից դուրս եկած կենցաղային սարքերի համար մատակարարի կողմից տրված տեղեկանքները և այլն), սակայն սպառողներին գրավոր պատասխան չի տրվել: 34 դիմումների դեպքում ընկերությունը սահմանված ժամկետում տվել է սպառիչ գրավոր պատասխան: Դիմում-բողոքներից և հարցադրումներից մեկին գրավոր պատասխան տրվել է երկու ամիս ուշացումով:

---

1. Համաձայն «Հայաստանի էլեկտրական ցանցեր» ՓԲԸ-ի գլխավոր տնօրենի 30.01.2013թ. №17-Ա հրամանով ստեղծված էլեկտրական էներգիայի մատակարարման և օգտագործման կանոնների (ԷՄՕԿ) 77-րդ ենթակետով սահմանված ժամկետների խախտման պատճառը ուսումնասիրող հանձնաժողովի 03.03.2014թ. նիստի №2 արձանագրության եզրակացության վերջին պարբերության հանձնարության «Հարավ» մասնաճյուղը 01.02.2014թ. №0192329 քարտի բաժանորդ Ա. Գասպարյանին կատարել է համապատասխան տույժի վճարում:

#### 4. ԵԶՐԱԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆ

ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի աշխատանքային խումբը, 2013 թվականի 1-ին կիսամյակի դրությամբ, սպառողների դիմում-բողոքների ու հարցադրումների վերաբերյալ, ԷՄՕԿ-ի 75,76 կետերով համապատասխանաբար սահմանված ժամկետներում պատասխանելու և բովանդակային առումով սպառիչ պատասխաններ տալու վերաբերյալ՝ մոնիթորինգի իրականացման արդյունքում հանգել է հետևյալ եզրակացության.

1. ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի 25.07.2012թ. №295Ա որոշմամբ հաստատված տեղեկատվական ձևում այլ բնույթի դիմում-բողոքների և հարցադրումների սյունակում պետք է ընդգրկված լինեին 4-ից 10 սյունակներում ընդգրկված բողոքների կամ հարցադրումների հետ չհամընկնող դիմում-բողոքներ և հարցադրումներ, սակայն մոնիթորինգի իրականացման ընթացքում պարզվեց, որ այնտեղ ընդգրկված են նաև բողոքներ կամ հարցադրումներ չպարունակող դիմումներ (գրություններ):
2. ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի 25.07.2012թ. №295Ա որոշմամբ հաստատված տեղեկատվական ձևի՝ մատակարարի ցանցին միանալու և անվանափոխության վերաբերյալ գրավոր դիմում-բողոքները և հարցադրումները 10-րդ սյունակում չեն ներառվել, սակայն տեղեկատվությամբ ներկայացվել են դիմում-բողոքներին ու հարցադրումներին պատասխանելու միջին տևողության վիճակագրական տվյալներում: Մոնիթորինգի իրականացման արդյունքում պարզվել է, որ նշված տեղեկատվությունը զգալի մաս է կազմում քանակային առումով և այն ներառված է 11-րդ՝ «այլ բնույթի դիմում-բողոքներ և հարցադրումներ», սյունակում:
3. Ընկերության մասնաճյուղերում դիմում-բողոքներն ու հարցադրումները այլ բնույթի դիմումներից (գրություններից) տարանջատված չեն, ինչը հնարավորություն չի տալիս հստակ պատկերացում կազմելու դիմում-բողոքների և հարցադրումների ստույգ քանակի մասին:

4. Պետական մարմիններից և իրավաբանական անձանցից ընկերության մասնաճյուղերում ստացված գրությունները՝ այդ թվում նաև դիմում-բողոք և հարցադրում պարունակող, գրանցվում են այլ ստորաբաժանումում, չեն ներառվում սպառողների դիմում-բողոքներն ու առաջարկությունները արտացոլող ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի 25.07.2012թ. №295Ա որոշմամբ հաստատված տեղեկատվական ձևում:
5. Ուսումնասիրված՝ սպառողների 151 դիմում-բողոքներով և հարցադրումներով բարձրացված հարցերից, ըստ ընկերության կողմից աշխատանքային խմբին տրամադրված փաստաթղթերի, 116-ին բովանդակային առումով և սահմանված ժամկետում լուծում տրվել է, գործնականում ապահովվելով ԷՄՕԿ-ի 75 ու 76 կետերի պահանջները:

## 5. ԱՌԱՋԱՐԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Հաշվի առնելով կատարված մոնիթորինգի արդյունքները «Հայաստանի էլեկտրական ցանցեր» ՓԲԸ-ին առաջարկվում է.

1. ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով ներկայացվող տեղեկատվության հավաստիությունն ու ամբողջականությունն ապահովելու նպատակով ընկերության գլխամասում և մասնաճյուղերում կիրառել սպառողների դիմում-բողոքների և հարցադրումների համար գրանցամատյանների միասնական ձև (ձևեր):
2. Տարանջատել և տեղեկատվությունում ներառել միայն սպառողների դիմում-բողոքների և հարցադրումների, դիմում-բողոք և հարցադրում պարունակող այլ բնույթի գրությունների վերաբերյալ տվյալները:
3. Ընկերությունում ապահովել սպառողների գրավոր դիմում-բողոքներին ու հարցադրումներին ԷՄՕԿ-ի 73 կետով սահմանված գրավոր պատասխանելու պարտադիր պահանջը:
4. 15 աշխատանքային օրվա ընթացքում ներկայացնել տեղեկատվություն մոնիթորինգի արդյունքում բացահայտված թերությունների՝ ԷՄՕԿ-ի 73 և 75 կե-

տերի խախտումների համար ԷՄՕԿ-ի 77 կետով սահմանված պահանջների ապահովման վերաբերյալ:

5. Մոնիթորինգի արդյունքում բացահայտված թերությունների վերացման մասին գրավոր տեղեկացնել հանձնաժողովին մինչև 2014թ. մարտի 1-ը:
6. Բացահայտված թերությունները հանձնարարված ժամկետում չշտկելու դեպքում ընկերության նկատմամբ կիրառել ՀՀ Էներգետիկայի մասին օրենքի 42-րդ հոդվածով սահմանված տուժանքը:

## ԱՂՅՈՒՍԱԿ

Սպառողների դիմում-բողոքների և հարցադրումների վերաբերյալ «Հայաստանի էլեկտրական ցանցեր» ՓԲԸ-ի կողմից ներկայացրած 2013 թվականի 1-ին կիսամյակի տեղեկատվության տվյալների հավաստիության ուսումնասիրության և ԷՍՕԿ-ի 75, 76 կետերով սահմանված պահանջների կատարման նպատակով իրականացվող մոնիթորինգի փաստերի հավաքագրման արդյունքների

№	«ՀԷՑ» ՓԲԸ գլխամաս և ստորաբաժանումներ	Դիտարկված դիմում-բողոքների քանակը	Ընտրողական կարգով ուսումնասիրված դիմում-բողոքների և հարցադրումների քանակը	Դիմում-բողոքներին չվերաբերվող այլ գրություններ	ԷՍՕԿ-ով սահմանված ժամկետում տրված պատասխաններ	ԷՍՕԿ-ով սահմանված ժամկետի խախտմամբ տրված պատասխաններ	Սպառիչ պատասխաններ	Պատասխանի բացակայություն
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	«ՀԷՑ» ՓԲԸ գլխամաս (բնակիչ բաժանորդներ)	<b>426</b>	14	-	11	0	11	3
2.	«ՀԷՑ» ՓԲԸ գլխամաս (պետական մարմիններ)	<b>165</b>	6	-	6	0	6	0
3.	«ՀԷՑ» ՓԲԸ գլխամաս (իրավաբանական անձեր)	<b>231</b>	8	5	1	0	1	2
4.	«Հարավ» մ/ճ	<b>1511</b>	47	-	6	-	6	41
5.	«Արևմուտք» մ/ճ	<b>160</b>	6	-	-	0	0	6
6.	«Հյուսիս» մ/ճ	<b>116</b>	5	-	2	-	2	3
7.	«Գեղամա» մ/ճ	<b>173*</b>	11	1	2	0	2	8
8.	«Ադստն» մ/ճ	<b>201</b>	6	-	-	-	0	6
9.	«Դեբեդ» մ/ճ	<b>546</b>	15	-	-	0	0	15
10.	«Արաքս» մ/ճ	<b>111</b>	4	-	2	1	2	1
11.	«Տաթև» մ/ճ	<b>371</b>	11	-	4	0	4	7
12.	«Մուսալեռ» մ/ճ	<b>140</b>	4	-	-	0	0	4
13.	«Ղարս» մ/ճ	<b>408*</b>	20	-	-	0	0	20
	Ընդամենը	<b>4559</b>	<b>157</b>	<b>6</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>116</b>

\*Դիտարկվել է յուրաքանչյուր 16-րդ դիմում-բողոքը, մնացած դեպքերում՝ ամեն 32-րդը: