

**რა საკითხების შესწავლა და განხილვა
შედის მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის
კომპეტენციაში?**

- მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება მომსახურების მიწოდების პირობების თაობაზე;
- ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების შესახებ სააბონენტო ხელშეკრულების პირობები;
- ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება;
- მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება;
- მომსახურების პირველადი ჩართვა;
- მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები;
- „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტით განსაზღვრული სხვა საკითხები.

**თუ შენი უფლებები დარღვეულია
კომუნიკაციების სფეროში
მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!**

საჩივრის ფორმა და შინაარსი:

საჩივარი შეიძლება წარმოდგენილი იქნას ადგილზე, ფოსტის, ელ-ფოსტის ან სამსახურის ვებ-გვერდზე არსებული საჩივრის ფორმის შევსების მეშვეობით.

საჩივარში აღნიშნული უნდა იყოს:

- სამსახურის დასახელება, რომელშიც მომჩივანს შეაქვს საჩივარი;
- საჩივრის წარმდგენი პირის ვინაობა და მისი ფაქტობრივი მისამართი;
- მომსახურების მომწოდებელი კომპანიის ოფიციალური დასახელება და მასთან გაფორმებული ხელშეკრულების ნომერი;
- მოთხოვნა;
- გარემოებანი, რომელთაც ეფუძნება მოთხოვნა.

**გიჭირთ ფილმების ყურება და გადმოწერა,
უკმაყოფილო ხარო თქვენი ინტერნეტით?
შეამოწმე ინტერნეტის ხარისხი!
www.sheamotsme.ge**

**საქართველოს კომუნიკაციების
ეროვნულ კომისიასთან არსებული**

**მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველი**



📍 თბილისი, 0144; ქეთევან წამებულის
გამზ. ბოჭორმის ქუჩა N50/18

☎ +995 32 2 399505

✉ defender@comcom.ge

📌 მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველი -
Communications Ombudsman

🌐 www.momkhmarebeli.comcom.ge

**დაიცავი შენი უფლებები
მიმართე კომუნიკაციების
ომბუდსმენს**

🌐 www.momkhmarebeli.comcom.ge

რას წარმოადგენს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური?

საზოგადოებრივი დამცველის (ომბუდსმენის) სამსახური არის „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების“ შესახებ საქართველოს კანონის საფუძველზე შექმნილი სამსახური, რომელიც ზედამხედველობას უწევს საქართველოში ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის დარგში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, ავლენს მათი დარღვევის ფაქტებს, ხელს უწყობს დარღვეული ან შეზღუდული უფლებების აღდგენას.

რა ფუნქციები აქვს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს?

- მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა;
- მომხმარებელთა განცხადებებისა და საჩივრების მიღება და განხილვა;
- საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისთვის მიმართვა ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების მიზნით და საქმის განხილვაში მომხმარებელთა სახელით გამოსვლა;
- მომხმარებლებზე კომისიის სატარიფო და სხვა სახის სარეგულაციო ცვლილებათა გავლენის შედეგების შეფასება;
- ინდივიდუალური მომხმარებლის წარმოდგენა მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიასთან დავაში;
- მონაწილეობის მიღება საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ იმ ნორმატიული აქტების პროექტების მომზადებაში, რომლებმაც შესაძლოა ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ინტერესებზე.



მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველი

რა სახის საჩივრებს განიხილავს კომუნიკაციების ომბუდსმენი?

- სატელეფონო კავშირით მომსახურება



- ინტერნეტით მომსახურება



- მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება



მომხმარებელთა უფლებებია:

- თავისუფლად აირჩიოს საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების სახეობა;
- მიიღოს ინფორმაცია, მათ შორის, გაწეული ან/და არჩეული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების ტარიფების, მომსახურების მიწოდებისა და ანგარიშსწორების პირობების, საანგარიშო პერიოდის დეტალური ბილინგის ინფორმაციის შესახებ;
- უფასოდ, შეუფერხებლად, ამომწურავად და გასაგებ ენაზე მიიღოს ინფორმაცია მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის 24-საათიანი ცხელი ხაზის მეშვეობით;
- მოითხოვოს მომსახურების გაწევისას ან მომსახურების გაწევით დარღვეული უფლების აღდგენა და მიყენებული მატერიალური და მორალური ზიანის ანაზღაურება;
- იყოს ინფორმირებული მომსახურების შეზღუდვის ან შეწყვეტის საფუძვლებისა და ხანგრძლივობის შესახებ;
- იყოს ინფორმირებული მიუწოდებელი ან უხარისხო მომსახურებისთვის გათვალისწინებული საკომპენსაციო პირობების შესახებ;
- მომსახურების ხელშეკრულების პირობების ნებისმიერი ცვლილების შესახებ, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიისგან ეცნობოს სულ ცოტა ერთი თვით ადრე;
- გააჩნდეს წინასწარი ინფორმაცია თუკი რაიმე მომსახურებას ესაჭიროება დამატებითი ანაზღაურება (ამ მომსახურების მიწოდებამდე);
- მიიღოს იმ ხარისხის მომსახურება, რომელიც გათვალისწინებულია ხელშეკრულებით და საქართველოს კანონმდებლობით.



მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველი