

სატელეკომუნიკაციო
სფეროს
მომხმარებელთა
საინფორმაციო
უზრუნველყოფა



მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველი

მოცემულ კრებულში წარმოდგენილია მოხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფის მიზნით, სამსახურის მიერ ვებ-გვერდზე სხვადასხვა დროს გამოქვეყნებული სტატიები

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფა

ელექტრონული სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელი სახელშეკრულებო სამართლებრივ ურთიერთობებში სპეციალური სამართლებრივი დაცვის ღირსი სუბიექტია და სწორედ ამ სპეციალური სამართლებრივი დაცვის ფარგლებში ექცევა, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ, მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულების შესრულება.

ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება სახელშეკრულებო სამომხმარებლო სამართლის არსებითად ყველა სფეროში ფიგურირებს და ამ მხრივ არც სატელეკომუნიკაციო მომსახურების სახელშეკრულებო ურთიერთობებია გამონაკლისი. მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულების ზედმიწევნით შესრულება განაპირობებს მომხმარებლის ინფორმირების ხარისხს, ხოლო, აღნიშნული ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში, უზრუნველყოფილია სამართლებრივი დაცვის დამატებითი მექანიზმი – მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის სახით.

სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომსახურების მიწოდებასთან დაკავშირებით მომხმარებელთა უფლებებს და მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებების განმსაზღვრელ ერთ-ერთ მთავარ მარეგულირებელ სამართლებრივ დოკუმენტს, სხვა საკანონმდებლო აქტებთან ერთად, წარმოადგენს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტი.

აღნიშნული რეგლამენტი ადგენს, მომხმარებლისთვის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების, მათ შორის, ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით, საქალაქთაშორის და საერთაშორისო სატელეფონო, მობილური სატელეფონო და ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების წესებსა და პირობებს, განსაზღვრავს მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის უფლებებს და ვალდებულებებს და მისი მიზანია, უზრუნველყოს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ სფეროში მოქმედი სამართლებრივი აქტებით დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისი მომსახურების მიწოდება და მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა.





მოცემული რეგლამენტის თავი II ეხება, სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების ფარგლებში ინფორმაციასთან დაკავშირებულ რეგულირებებს, სადაც, ფართოდ არის განმარტებული ის ვალდებულებები, რომელიც მომსახურების მიწოდებელ კომპანიებს გააჩნიათ სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებასთან დაკავშირებით საინფორმაციო უზრუნველყოფის დაცვის ნაწილში.

სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებლის საინფორმაციო ვალდებულების შესრულების ერთ-ერთ მთავარ მოთხოვნას წარმოადგენს, მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების მიერ ინტერნეტში საკუთარი ვებ-გვერდის შექმნა, სადაც კომპანიამ უნდა განათავსოს ინფორმაცია მომხმარებლისთვის შეთავაზებული მომსახურების პირობების, მომსახურების პაკეტების და ტარიფების თაობაზე, ასევე ინფორმაცია მომსახურების მიღების, შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობების და მომსახურების პაკეტში ცვლილებების შეტანის თაობაზე.

საინფორმაციო უზრუნველყოფისთვის, ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს საშუალებას წარმოადგენს საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებელთა მიერ მუდმივმოქმედი 24 საათიანი ცხელი ხაზის შექმნისა და ფუნქციონირების ვალდებულება. ამასთანავე, მომხმარებელს უნდა მიეწოდებოდეს ინფორმაცია იმის თაობაზე, თუ სად შეუძლია მომსახურებასთან დაკავშირებით წარადგინოს საჩივარი/საპრეტენზიო განცხადება და თუ რა საიდენტიფიკაციო და საკონტაქტო მონაცემები გააჩნია კომპანიას. საჩივრისა და საპრეტენზიო განცხადების წარდგენასთან მიმართებაში უნდა აღინიშნოს, რომ ეს საკითხი გამომდინარეობს მომხმარებლის იმ უფლებიდან, რომლის მიხედვით, მას შეუძლია მომსახურებასთან დაკავშირებით ნებისმიერ შეუსაბამოზე, წარადგინოს განცხადება მომსახურების მიწოდების მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველ სამსახურში. ასეთი სამსახურის შექმნის ვალდებულება კი ყველა ოპერატორს გააჩნია.

მომხმარებელს უფლება აქვს მომსახურების მიწოდებლისაგან შეუფერხებლად და უფასოდ მიიღოს ინფორმაცია, მომსახურების სახეობის, მისი მიწოდების, მოხმარების წესების, ღირებულების თაობაზე, ასევე, გადახდის ფორმების და სამუდავათო სისტემის შესახებ, ასეთის არსებობის შემთხვევაში.

საინფორმაციო უზრუნველყოფის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ნაწილს წარმოადგენს, მომხმარებლისთვის მომსახურების მიწოდების შეზღუდვის და შეწყვეტის მიზეზების, ხანგრძლივობის და აღნიშნულთან დაკავშირებული საკომპენსაციო პირობების თაობაზე ინფორმაციის მიწოდება. ასევე, ინფორმაცია იმის თაობაზე, თუ რამ შეიძლება მოახდინოს რაიმე სახის ზეგავლენა მომსახურების ხარისხზე და მის პირობებზე, მომხმარებელთა უფლებისა და ვალდებულებების, ასევე, იმ ღონისძიებების შესახებ, რომელსაც მომსახურების მიწოდებელი მიმართავს მომხმარებლის მიერ მოხმარების წესების დარღვევის შემთხვევაში.

რეგლამენტის მიხედვით, უმნიშვნელოვანეს საკითხს წარმოადგენს მომხმარებლის ინფორმირება ისეთ საკითხთან დაკავშირებით, რომელმაც შესაძლებელია გავლენა მოახდინოს მომხმარებლის გადაწყვეტილებაზე მომსახურების მიღების გაგრძელების თაობაზე. ასეთ საკითხებთან მიმართებაში, რეგლამენტი ითვალისწინებს მომხმარებლის ინდივიდუალური ინფორმირების ვალდებულებას. აღნიშნული გულისხმობს, მომსახურების მიწოდებლის მიერ მომხმარებლის ინფორმირებას წერილობითი, ზეპირი სატელეფონო ხმოვანი შეტყობინების, ეკრანზე ამონათბის ფორმით და ნებისმიერი სხვა ტექნიკური საშუალებით, როდესაც შეტყობინება საჭიროებს მომხმარებლის მხრიდან შეტყობინების მიღების ფაქტის დადასტურებას. მომსახურების წესისა და პირობების ნებისმიერი ცვლილების თაობაზე, მომხმარებლის ინფორმირება უნდა განხორციელდეს ერთი თვით ადრე.

მომხმარებლისთვის ინდივიდუალურად შეტყობინებას ექვემდებარება, ასევე ისეთი ინფორმაცია, რომელიც მომსახურების შეზღუდვას ან/და მომსახურების მიწოდებლის ინიციატივით მომსახურების ვადაზე ადრე შეწყვეტას ეხება.

აღსანიშნავია, რომ იმ შემთხვევაში, როდესაც მომსახურების მიწოდებელი სთავაზობს მომხმარებელს მომსახურებას, რომლის საფასურიც არ არის გათვალისწინებული სამომხმარებლო პაკეტში, მომსახურების მიწოდებელი ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს

ინფორმაცია დამატებითი საფასურის თაობაზე, ან შეზღუდოს მსგავსი მომსახურების თავისუფალი მიღება.

მომხმარებლისათვის მიწოდებული ინფორმაცია უნდა იყოს ზუსტი, უტყუარი, ამომწურავი და გასაგები, რომელსაც არ ექნება დამაბნეველი ხასიათი.

მომხმარებელი სრულყოფილად უნდა იყოს ინფორმირებული განუვლი ან არჩეული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების ტარიფების, ანგარიშსწორების პირობების და საანგარიშო პერიოდის დეტალური ბილინგის ინფორმაციის თაობაზე.

რეგლამენტით გათვალისწინებულია ისეთი გარემოებები, როდესაც მომსახურების მიწოდება ვერ ხორციელდება ფორს-მაჟორული ვითარებიდან გამომდინარე, მაგალითად, ავარია ან სხვა გაუთვალისწინებელი გარემოება. ასეთ დროს, მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს წარმოექმნება ვალდებულება, მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით მოახდინონ მომხმარებელთა ინფორმირება შეწყვეტის მიზეზისა და ხანგრძლივობის თაობაზე.

სტატიაში აღწერილი საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულებათა შესრულების თითოეული კომპონენტის ზედმინევით დაცვა, ერთი მხრივ, მეტყველებს მომსახურების მიწოდების ხარისხზე და სტანდარტზე, მეორე მხრივ, კი მათი დაუცველობა შესაძლებელია გახდეს თავად მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ადმინისტრაციული-სამართლებრივი პასუხისმგებლობის დადგომის საფუძველი. ამდენად უაღრესად მნიშვნელოვანია, როგორც მომსახურების მიმწოდებლების ისე მომხმარებლების სათანადო ცნობიერება, საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულებასთან მიმართებაში არსებული საკანონმდებლო რეგულაციების შესახებ. შესაბამისად, მოცემული სტატიაც სწორედ, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროს მომხმარებელთა და დინიტერესებულ პირთა ინფორმირებას და ცნობიერების ამაღლებას ემსახურება.

პრასრულწლოვანთა უფლებების დაცვის სამართლებრივი მექანიზმები ელექტრონული კომუნიკაციისა და გაუწყალობის სფეროში

გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის გენერალურმა ასამბლეამ, ჯერ კიდევ 1989 წელს ერთხმად დაუჭირა მხარი მსოფლიო მასშტაბის იურიდიული დოკუმენტის „ბავშვის უფლებათა კონვენციის“ დამტკიცებას, რომელიც სამოქალაქო და პოლიტიკურ უფლებებთან ერთად, მოიცავს ბავშვის სოციალურ და ეკონომიკურ უფლებებს და წარმოადგენს ადამიანთა უფლებების თემაზე შექმნილ დოკუმენტებს შორის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს აქტს. კონვენცია აყალიბებს ბავშვთა კეთილდღეობის მინიმალურ სტანდარტებს მათი განვითარების თითოეული ეტაპისთვის, იგი ეხება 18 წლამდე ყველა ადამიანს (ბავშვის განსაზღვრების მიხედვით) გენდერის, წარმომავლობის, რელიგიის, შეზღუდული შესაძლებლობის მიუხედავად. აღნიშნულმა კონვენციამ შეცვალა ბავშვების აღქმა და მათადმი დამოკიდებულებაც. იგი აღიარებს, რომ ბავშვებს განსაკუთრებული ზრუნვა და დაცვა სჭირდებათ, არიან განსაკუთრებული უფლებების მქონე ადამიანები და არ არიან ქველმოქმედების მხოლოდ პასიური ობიექტები. ბავშვი, მისი ფიზიკური და გონებრივი სიმწიფის გამო საჭიროებს სპეციალურ დაცვას და ზრუნვას, მათ შორის სათანადო სამართლებრივ დაცვას.

მსოფლიო საზოგადოება ბავშვთა მდგომარეობით პირველად 1923 წელს დაინტერესდა და მიღებულ იქნა ხუთი მუხლისგან შემდგარი ბავშვთა უფლებების დეკლარაცია, რომელიც უენდის დეკლარაციის სახელითაა ცნობილი. 1948 წელს გაეროს გენერალურმა ასამბლეამ მიიღო დეკლარაციის ვრცელი ვერსია, ხოლო 1959 წელს ახალი დეკლარაცია, რომელიც ბავშვთა დაცვისა და კეთილდღეობის ათი ძირითადი პრინციპისგან შედგებოდა. აღსანიშნავია, რომ 1979 წელს, რომელიც ბავშვთა საერთაშორისო წლად იყო აღიარებული, გაეროს კომისიამ ადამიანის უფლებების თაობაზე, დაიწყო ახალი იურიდიული დოკუმენტის პროექტზე მუშაობა, რომლის შედეგად საბოლოოდ გაერთიანებული ერების ორგანიზაციის გენერალური ასამბლეის მიერ 1989 წელს მიღებულ იქნა „ბავშვის უფლებათა კონვენცია“, რო-



მელიც ადამიანის უფლებებთან დაკავშირებულ შეთანხმებათა შორის ისტორიაში ყველაზე მეტი ქვეყნის მიერ არის რატიფიცირებული. საქართველო ბავშვის უფლებათა კონვენციას 1994 წელს შეუერთდა, რითაც აიღო პასუხისმგებლობა შეესრულებინა კონვენციით ნაკისრი ვალდებულებები.

ბავშვის უფლებათა ფართო აღიარებისა და დაცვისთვის, მხოლოდ თეორიული საფუძვლები ვერ იქნება საკმარისი. თითოეულ ქვეყანაში ბავშვის უფლებათა პრიორიტეტულობა განმტკიცებული უნდა იყოს კონკრეტული ღონისძიებებით საკანონმდებლო, ადმინისტრაციულ და აღმასრულებელ სფეროში. შესაბამისად, კონვენციის მონაწილე სახელმწიფოებმა, მათ შორის საქართველომ აიღო ვალდებულება, შესაბამისი საკანონმდებლო საფუძვლების შექმნის თაობაზე, რის უზრუნველსაყოფადაც, 2019 წელს საკანონმდებლო ბაზის სრულყოფის მიზნით, საქართველოს პარლამენტის მიერ მიღებულ იქნა საქართველოს კანონი „ბავშვის უფლებათა კოდექსი“.

„ბავშვის უფლებათა კოდექსი“ ეფუძნება პრინციპს, რომ ის არ აუქმებს ბავშვთა უფლებებთან დაკავშირებით მოქმედ სხვა საკანონმდებლო აქტებს, არამედ იგი განამტკიცებს ეროვნული კანონმდებლობის შესაბამისობას გაეროს ბავშვის უფლებათა კონვენციასთან, მის დამატებით ოქმებსა თუ სხვა საერთაშორისო ხელშეკრულებებთან. კოდექსი აღიარებს ბავშვის შემდეგ უფლებებს: ბავშვის ღირსება, სიცოცხლის, გადარჩენის და განვითარების უფლება, დისკრიმინაციის აკრძალვა, ბავშვის უფლება მისი აზრის მოსმენასა და მონაწილეობაზე, ბავშვის პირადი ცხოვრების და პირადი მონაცემების შენარჩუნების უფლება, აზრის, ინფორმაციის, მასობრივი ინფორმაციის საშუალებათა და ინტერნეტის თავისუფლების უფლებები, ბავშვის უფლება მასმედიის საშუალებებით ინფორმაციის მიღებაზე, რელიგიის და სინდისის თავისუფლება, გაერთიანების და მშვიდობიანი შეკრების თავისუფლება, ბავშვის უფლება თამაშსა და დასვენებაზე, ბავშვის საკუთრებისა და მემკვიდრეობის უფლება, ბავშვის ინტელექტუალური შემოქმედების უფლება, ბავშვის უფლება მონაწილეობა მიიღოს ბავშვის უფლებების დაცვის პროგრამების შემუშავებაში.

ამავდროულად კოდექსით ბავშვთა უფლებათა დაცვისა და მხარდაჭერის სამართლებრივი ინსტრუმენტების შექმნის მიზნით, განსაზღვრულია სახელმწიფო, საკანონმდებლო, აღმასრულებელი, თუ სასამართლო ხელისუფლების უფლებამოსილებანი შესაბამის სფეროებში.

აღსანიშნავია, რომ „ბავშვთა უფლებათა კოდექსით“ საკანონმდებლო დონეზე განხორციელდა მედია სივრცესა და ინტერნეტში, მათ შორის, მავნე ზეგავლენის მქონე განსაკუთრებულად უხამსი და ძალადობრივი ინფორმაციის შემცველი ფილმების, ბეჭდური მედიის და ა.შ. შემთხვევების რეგულირება, რაც ხელს უწყობს ბავშვებში ძალადობის და დევიაციური ქმედებების მასშტაბების შემცირებას.

„ბავშვთა უფლებების შესახებ“ კოდექსმა კიდევ ერთხელ ხაზი გაუსვა მავნე ზეგავლენის მომხდენი და საფრთხის შემცველი ინფორმაციისგან არასრულწლოვანთა დაცვის

მნიშვნელობას. ამავე კოდექსით, მაუწყებლობის საშუალებით გავრცელებული ინფორმაციის კონტროლის, აგრეთვე ინტერნეტ სივრცეში და ჩანერილი ფილმისა და თამაშის ინფორმაციის პროგრამირებულ ქსელურ მატარებლებზე (ინტერნეტში) ბავშვისთვის საფრთხის შემცველი ინფორმაციის გავრცელების კონტროლის განმახორციელებელ ორგანოდ განსაზღვრულია საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია, რომელსაც აღნიშნული კოდექსით განესაზღვრა ბავშვის ინტერნეტიდან და მასმედიიდან მომდინარე ძალადობის, უსაბუთოს და სხვა მავნე შინაარსისგან დაცვის სისტემის შექმნა.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ 2020 წლის 28 თებერვლის N1 დადგენილებით დამტკიცდა „ბავშვისთვის საფრთხის შემცველი ინფორმაციის ინტერნეტში განთავსების მოწესრიგების შესახებ“ დებულება. დებულების მიხედვით, 2020 წლის პირველი სექტემბრიდან არასრულწლოვნების ინტერნეტში არსებული მავნე ზეგავლენისგან დაცვის მიზნით, მშობლები უზრუნველყოფილი არიან ეფექტური მექანიზმით, მიმართონ ინტერნეტ პროვაიდერ კომპანიებს და მოითხოვონ ისეთ ვებ-გვერდებზე წვდომის შეზღუდვა, რომელიც საფრთხის შემცველია მათი ბავშვებისთვის. კერძოდ, ეს მექანიზმი გულისხმობს საფრთხის შემცველი ინფორმაციის ინტერნეტში განთავსების წესებსა და ვალდებულებებს, როგორც ინტერნეტ პროვაიდერი კომპანიების, ისე ვებ-გვერდების მფლობელი კომპანიების მიმართ. აღნიშნულით ვებ-გვერდების მფლობელ კომპანიებს დაეკისრა ვალდებულება საკუთარ ვებ-გვერდებს მიაწოდონ შესაბამისი ასაკობრივი ნიშანდება. კერძოდ, ვებ-გვერდებს, რომელსაც განთავსებული აქვთ ფილმები, ანიმაციური ფილმები, სერიალები, პროგრამები და თამაშები, გააჩნიათ ვალდებულება მოახდინონ ვებ-გვერდების კლასიფიკაცია შემდეგი ასაკობრივი ნიშანდებების მიხედვით: 18 წლამდე, 15 წლამდე, 12 წლამდე და 7 წლამდე არასრულწლოვნებისთვის შეუფერებელი პროგრამები. ინტერნეტ პროვაიდერებს, კი გაუჩნდათ ვალდებულება არასრულწლოვანის მშობლის მოთხოვნის საფუძველზე უზრუნველყონ მათ მიერ შერჩეული კატეგორიის ვებ-გვერდების დაბლოკვა.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ, დადგენილების საფუძველზე შექმნილია ბავშვებისთვის საფრთხის შემცველი ინტერნეტ ვებ-გვერდების სპეციალური სარეგისტრაციო სია, რომელიც ხელმისაწვდომია კომისიის ვებ-გვერდის საშუალებით (<https://registry.comcom.ge/ChildCodes.aspx>). ამასთან, კომპანიების მხრიდან ვალდებულების ჯეროვნად შესრულების მიზნით, კომუნიკაციების კომისია შემთხვევითი შერჩევის პრინციპით, მუდმივად ახორციელებს ინტერნეტ ვებ-გვერდების მონიტორინგს. უნდა აღინიშნოს, რომ დებულება არ ვრცელდება, ინტერნეტში ბავშვის ჩაგვრის, შევიწროვების, დევნის, პერსონალური მონაცემების უსაფრთხოებაზე, სპეციალურ პროგრამულ უზრუნველყოფაზე (აპლიკაციები) და აშ.

რაც შეეხება ვებ-გვერდების მფლობელების მხრიდან, დადგენილი ვალდებულებების შეუსრულებლობას, კანონმდებლობა პასუხისმგებლობის სახით ითვალისწინებს ვებ-გვერდების მფლობელების დაჯარიმებას 1000 ლარით, ხოლო კანონდარღვევის განმეორებით ჩადენის შემთხვევაში 3000 ლარით.

„ბავშვის უფლებათა კოდექსით“ ინტერნეტში მავნე ზეგავლენისგან არასრულწლოვნების დაცვის საკითხთან ერთად, ასევე განისაზღვრა მაუწყებლობის სფეროში არასრულწლოვნების მავნე ზეგავლენისგან დაცვის საკითხიც. შესაბამისად „მაუწყებლობის შესახებ“ საქართველოს კანონით, მაუწყებლებს დაეკისრათ ვალდებულება, საკუთარი სამაუწყებლო ბადე დაგეგმონ ასაკობრივი კლასიფიკაციის მიხედვით, რაც გულისხმობს ტელეკომპანიების ვალდებულებას საკუთარ ეთერში არ განათავსონ 18 წლამდე არასრულწლოვნებისთვის შეუფერებელი პროგრამა – 6:00 საათიდან 24:00 საათამდე, 15 წლამდე არასრულწლოვნებისთვის – 6:00 საათიდან 23:00 საათამდე, 12 წლამდე არასრულწლოვნებისთვის – 6:00 საათიდან 21:00 საათამდე, 7 წლამდე არასრულწლოვნებისთვის – 6:00 საათიდან 21:00 საათამდე. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ კანონმდებლობა ითვალისწინებს საგამონაკლისო დთქმას, რომ მაღალი საზოგადოებრივი ინტერესის არსებობის შემთხვევაში, მიუხედავად ზემოაღნიშნული ვალდებულებისა სამაუწყებლო ბადეში ასეთი პროგრამა შეიძლება განთავსდეს, მხოლოდ სათანადო და მკაფიო გაფრთხილებით იმის შესახებ, რომ პროგრამა არასრულ-



ნლოვისისთვის შეუფერებელ მასალას შეიცავს. ამასთან, გაფრთხილება უნდა მოხდეს წინასწარ მასალის გადაცემამდე.

მაუწყებლების მხრიდან, ზემოაღნიშნული ვალდებულების დარღვევა გამოიწვევს პირველ ჯერზე 2500 ლარით, ან მაუწყებლის წლიური შემოსავლის არაუმეტეს 0.5%-ის ოდენობით დაჯარიმებას, ხოლო კანონდარღვევის განმეორებით ჩადენის შემთხვევაში, შესაძლებელია კომუნიკაციების კომისიის მიერ მაუწყებლის კვლავ დაჯარიმება, ან ავტორიზაციის შეჩერება.

არასრულწლოვანთა დაცვის გარანტიები ასევე გათვალისწინებულია „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული, „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტით. კერძოდ, მაუწყებლობის ტრანზიტთან დაკავშირებით, როგორც სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების სახეობასთან მიმართებაში, განსაზღვრულია მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის ვალდებულება, რომ მოზრდილთათვის განკუთვნილი სამაუწყებლო არხი (ფასიანი სამაუწყებლო სპეციალიზებული არხი, პორნოგრაფიული, ეროტიკული ან/და სრულწლოვანი მაყურებლისათვის განკუთვნილი სხვა შინაარსით), განათავსოს მხოლოდ კოდირებული ფორმით. რაც შეეხება სატელეფონო მომსახურების ფარგლებში არასრულწლოვანთა დაცვის საკითხის რეგულირებას, აღნიშნული რეგლამენტის მიხედვით, მშობლის ან სხვა კანონიერი წარმომადგენლის მოთხოვნის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელს ეკისრება ვალდებულება შეზღუდოს არასრულწლოვანისთვის მის მიერ შეთავაზებული ფასიანი დამატებითი მომსახურების ხელმისაწვდომობა. ასევე, დადგენილია, რომ არასრულწლოვანის კანონიერი წარმომადგენლისთვის ხელმისაწვდომია ინფორმაცია არასრულწლოვანების ანგარიშის, შემოსულისა და გასული ზარების, ანგარიშზე არსებული ბალანსის და არასრულწლოვანებისთვის მობილური ტელეფონის საშუალებით ხელმისაწვდომი მომსახურებების თაობაზე. აღნიშნული ვალდებულებების დარღვევის შემთხვევაში კომპანიების მიმართ გამოყენებული იქნება კანონმდებლობით გათვალისწინებული ღონისძიებები.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმიანობის ერთ-ერთ პრიორიტეტულ მიმართულებას წარმოადგენს ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში არსებული რეგულაციების თაობაზე, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება. ამ მიზნის უზრუნველსაყოფად, სამსახურის მიერ მიღებულ იქნა გადაწყვეტილება სტატიათა სერიების პროაქტიულად გამოქვეყნებით უზრუნველყოფილიყო სხვადასხვა საინფორმაციო შინაარსის კვლევისა, თუ მიმოხილვის მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომობა.

წინამდებარე სტატია, რომელიც ეხება ელექტრონული კომუნიკაციისა და მაუწყებლობის სფეროში არასრულწლოვანთა უფლებების დაცვის სამართლებრივი მექანიზმების მიმოხილვას, საშუალებას მისცემს მკითხველს გაეცნოს სფეროში არასრულწლოვანთა დაცვის კუთხით არსებულ რეგულაციებს, მათი შემუშავების საფუძვლებს და აღსრულების მექანიზმებს. აღნიშნულის თაობაზე მომხმარებლისათვის



ინფორმირებულობა, ერთ მხრივ, წარმოადგენს არასრულწლოვანთა უფლებათა დაცვის მნიშვნელოვან წინაპირობას, ხოლო მეორე მხრივ, უზრუნველყოფს პრევენციას იმ შესაძლო დარღვევებისა, რომელიც ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში შესაძლოა არსებობდეს არასრულწლოვნებთან მიმართებაში.

**„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების
წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“
რეგლამენტში განხორციელებული ცვლილებების მიმოხილვა
მომხმარებელთა ინფორმაციული უზრუნველყოფის პალდაულებისა
და მომსახურების პირობების ცვლილებების წესთან მიმართებაში**

ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ერთ-ერთ მთავარ მარეგულირებელ დოკუმენტს, სხვა სამართლებრივ აქტებთან ერთად წარმოადგენს „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტი“ (შემდგომში „რეგლამენტი“), რომელიც დამტკიცებულია საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით.

აღნიშნულ დოკუმენტში წლების განმავლობაში არაერთი ცვლილება იქნა განხორციელებული, თუმცა სატელეკომუნიკაციო სფეროს განვითარებასთან შესაბამისობაში მოყვანა, სატელეკომუნიკაციო დარგისთვის მუდმივ გამომწვევას წარმოადგენს. შესაბამისად, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის აქტიური ჩართულობით მომზადებულ იქნა, „რეგლამენტის“ ცვლილებების პროექტი, რომელიც დამტკიცდა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის N2 დადგენილებით და ამოქმედების ვადად განისაზღვრა 2022 წლის 1 იანვარი.

განხორციელებული ცვლილებები ითვალისწინებს არაერთი უმნიშვნელოვანესი საკითხის ახლებურ რეგულირებას და მიზნად ისახავს მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესებას. კერძოდ, ცვლილებები შეეხო ისეთ საკითხებს, როგორიცაა მომხმარებელთა ინფორმაციული უზრუნველყოფა, როუმინგული მომსახურება, ხელშეკრულების დადების, შეწყვეტის წესები და ვადები, მომსახურების პირობების ცვლილება, საჩივრის განხილვის წესები, პირველადი ჩართვის მოთხოვნის დაკმაყოფილების ან/და დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის ვადები, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის ახალი გარანტიების დაწესება და ა.შ.

მოცემული სტატიის ფარგლებში, მიმოვიხილავთ სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა უფლება/ვალდებულებებს, საინფორმაციო უზრუნველყოფისა და მომსახურების პირობების ცვლილების საკითხთან მიმართებაში.

„რეგლამენტის“ ახალი რედაქციის II თავის მე-5 მუხლი ეხება მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფის საკითხს. მუხლში ფართოდ არის განმარტებული ის ვალდებულებები, რომელიც მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს გააჩნიათ სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებასთან დაკავშირებით მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფის დაცვის ნაწილში, რითაც მომხმარებელთა ინფორმაციული უზრუნველყოფის მაღალი სტანდარტი დგინდება.

ცვლილების შედეგად, ახლებურად დარეგულირდა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის ვალდებულება, მკაფიოდ, ამომწურავად და ადვილად გასაგები ფორმით ვებ-გვერდზე გამოაქვეყნოს გამჭვირვალე, შედარებადი, ადეკვატური, უახლესი ინფორმაცია, რომელიც უნდა მოიცავდეს კომპანიის საიდენტიფიკაციო მონაცემებს, შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებებთან დაკავშირებულ პირობებს (გარდა მომხმარებელთან ინდივიდუალურად შეთანხმებული პირობებისა), მიუღებელი ან დაბალი ხარისხის მომსახურების კომპენსაციის პირობებს, დაზიანების აღმოფხვრის პირობებს, მომსახურების ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებს, მათ შორის, მომსახურების ხელშეკრულების მოქმედების ვადის,



მომსახურების ხელშეკრულების შეწყვეტის პროცედურის პირობების, მომსახურების ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში დასარიცხი გადასახდელების თაობაზე.

ამასთან, კომპანიების ვალდებულებად განისაზღვრა მომსახურების ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებში შესული ცვლილების ვებ-გვერდზე აღრიცხვა თარიღის მითითებით. კომპანია უნდა გამოაქვეყნოს ინფორმაცია, შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებების გარანტირებული მინიმალური ხარისხის, მაუწყებლობის ტრანზიტივით მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული არხების ჩამონათვალის, მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრების წარდგენისა და დავის გადაწყვეტის პროცედურის თაობაზე.

ვებ-გვერდზე გამოქვეყნებას ექვემდებარება, ინფორმაცია აბონენტების უფლება/ვალდებულებების და საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრების ხელმისაწვდომობის შესახებ, მომსახურების მიწოდების შეზღუდვა/შეწყვეტის მიზეზებისა და ხანგრძლივობის თაობაზე, ასევე, ინფორმაცია იმის თაობაზე, თუ რამ შეიძლება მოახდინოს რაიმე სახის შეგავლენა მომსახურების ხარისხს ან/და მის პირობებზე და ა.შ.

ამასთან, მნიშვნელოვანია, რომ მომხმარებელთა უფლებების საინფორმაციო უზრუნველყოფის მიზნით, მომსახურების მიმწოდებელმა კომპანიებმა ვებ-გვერდის საშუალებით ხელმისაწვდომი გახადონ ინფორმაცია, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის – როგორც ტელეკომუნიკაციების სფეროს მომხმარებელთა უფლება დამცველი სამსახურის არსებობის შესახებ.

ასევე აღსანიშნავია, რომ ზემოთ მითითებული ინფორმაცია ხელმისაწვდომი უნდა იყოს მომხმარებლისთვის ცხელი ხაზისა და ადგილზე მომხმარებელთა მომსახურების ცენტრებში. ცვლილებებმა ხაზი გაუსვა მომხმარებლის ინფორმირების საკითხის მნიშვნელობას და კომპანიებს დაევალი, უზრუნველყონ 24 საათიანი ცხელი ხაზის მუშაობა და აღნიშნულის მეშვეობით ხელმისაწვდომი გახადონ ინფორმაცია საჩივრისა და საპრეტენზიო განცხადების წარდგენის პირობების შესახებ უფასო ნომრების მითითებით. კომპანიების მხრიდან მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაცია უნდა იყოს ზუსტი, უტყუარი, ამომწურავი და გასაგები, რომელიც არ უნა იყოს დამაბნეველი ან შეცდომაში შემყვანი.

„რეგლამენტი“ განხორციელებული ცვლილებებით ახლებურად დარეგულირდა მომხმარებლისთვის იმ კატეგორიის ინფორმაციის მიწოდების საკითხი, რომელიც ინდივიდუალურ ინფორმირებას მოითხოვს. ასეთი სახის ინფორმაციის მიწოდებისთვის, მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს განესაზღვრათ ნაცვლად 10 დღით ადრე მომხმარებლის ინფორმირებისა, წინასწარ ერთი თვით ადრე ინფორმირება. მომხმარებლის ინდივიდუალურად, ერთი თვით ადრე შეტყობინების ვალდებულება განისაზღვრა, ასევე იმ შემთხვე-

ვაში, როდესაც ხდება ავტორიზებული პირის შერწყმის ან საოპერაციო აქტივის შეძენა/ გასხვისების გამო, მომხმარებლისთვის მომსახურების მიმწოდებლის შეცვლა ან/და მომსახურების შეწყვეტა. ამასთან, „რეგლამენტში“ შეტანილი ცვლილებების შედეგად, გაჩნდა ახალი დანაწესი, რომლითაც დარეგულირდა ინდივიდუალური შეტყობინების გაგზავნა, მიღება/ჩაბარების საკითხი და წესი.

ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ცვლილება, რომელიც განხორციელდა „რეგლამენტში“, ეხება შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე მომხმარებლებს. ცვლილების შედეგად, დადგინა, შპმ პირების საინფორმაციო უზრუნველყოფის მიზნით, მომსახურების მიმწოდებლის მხრიდან გარკვეული ღონისძიებების გატარების ვალდებულება. კერძოდ, 2022 წლის 1 იანვრიდან შპმ პირებს შესაძლებლობა ექნებათ გაეცნონ მომსახურების პირობებს, მომსახურების მიმწოდებლის ვებ-გვერდზე მომსახურების პირობების ამსახველი ტექსტით, ცხელი ხაზით და მომსახურების მიმწოდებლის მიერ არჩეული სხვა ადეკვატური საშუალებით.

მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიწოდების ფარგლებში მომხმარებლის თანხმობის გარეშე მომსახურების დამატებითი სახეებისა და მომსახურების პაკეტების გააქტიურების პრობლემურ საკითხთან დაკავშირებით, აღსანიშნავია, რომ „რეგლამენტში“ განხორციელებული ცვლილებების შედეგად, განისაზღვრა ის დებულებები, რომლითაც, ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი აღარ იქნება უფლებამოსილი მომხმარებლის თანხმობის გარეშე, დაამატოს ფასიანი მომსახურების ახალი სახე. მომსახურების იმ პაკეტში, რომლითაც სარგებლობს მომხმარებელი. ამასთან, მომხმარებლის თანხმობა არ მოითხოვება მომხმარებლისთვის ასეთი მომსახურების უფასოდ დამატების შემთხვევაში, თუმცა აღნიშნულის თაობაზე მომხმარებლის ინფორმირება კვლავ სავალდებულოდ რჩება.

ამასთან, „რეგლამენტის“ ძველი რედაქციით გათვალისწინებული იყო მომხმარებლის უფლება მომსახურების განვევისას ან მომსახურების განვეით დარღვეული უფლების აღდგენის და მიყენებული მატერიალური და მორალური ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნის შესახებ. აღნიშნული დანაწესი მომხმარებელში მუდმივ გაურკვევლობას იწვევდა განსჯადობის კუთხით. „რეგლამენტში“ განხორციელებული ცვლილებით აღნიშნული მუხლის დანაწესი დაიხვეწა და დადგინდა, რომ მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს მომსახურების განვევისას ან მომსახურების განვეით დარღვეული უფლების აღდგენა, ხოლო მომსახურების განვევისას მიყენებული მატერიალური და მორალური ზიანის ანაზღაურების უფლება დაექვემდებარა სამოქალაქო სამართალწარმოების წესით განსახილველ საკითხს.

„რეგლამენტში“ განხორციელებული ცვლილებებით, დგინდება მომხმარებლის საჩივრის განხილვის პროცედურების გამჭვირვალობის ახალი გარანტიები. კერძოდ, მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს ახლებურად განესაზღვრათ ვალდებულება მომხმარებელთა საჩივრების აღრიცხვის, საჩივართან დაკავშირებული შესანახი ინფორმაციის, შენახვის ვადის და საჩივრის განხილვის წესის თაობაზე, რაც მნიშვნელოვნად გაზრდის მომსახურების მიმწოდებელთა ანგარიშვალდებულებას და პასუხისმგებლობას მომჩივანი მომხმარებლების წინაშე.

კომუნიკაციების ობიექტების საჰაერო – მოხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართლებრივი მექანიზმი

ელექტრონული სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა უფლებების და კანონიერი ინტერესების დაცვის დამატებითი გარანტიების უზრუნველსაყოფად, „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის საფუძველზე, მოქმედებს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური.

„დამოუკიდებელი ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის 2003 წლის რედაქციით, პირველად განისაზღვრა დამცველის ინსტიტუტის სამა-



როტელბრივი სტატუსი, მისი დანიშნულება, დამცველის უფლებამოსილების ვადა, დამცველის არჩევის, სამსახურის ფორმირების წესი და ის მნიშვნელოვანი როლი, რომელიც დღეის მდგომარეობით ელექტრონული კომუნიკაციის სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის რეალიზებას ემსახურება.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფუნქციონირების მიზანია, ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა, რაც წარმოადგენს სამართლებრივ სახელმწიფოში თითოეული მოქალაქის კანონმდებლობით განმტკიცებული უფლებების რეალიზების გარანტიას.

ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა გულისხმობს, როგორც მომხმარებელთა მომართვიანობის საფუძველზე დანყებული წარმოების ფარგლებში საკითხის შესწავლას, გადაწყვეტას, რეკომენდაციის გაცემას მომხმარებელთა დარღვეული უფლების აღდგენის მიზნით, ისე, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, დამცველის მიერ უფლებამოსილების ფარგლებში განხორციელებულ სხვადასხვა აქტივობებს, ისეთებს როგორცაა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების შესრულების მონიტორინგი, დამცველის მონაწილეობა საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ იმ საკანონმდებლო აქტების პროექტების მომზადებაში, რომლებმაც შესაძლებელია ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ინტერესებზე, მომხმარებლებზე სატარიფო და სხვა სახის სარეგულაციო ცვლილებების გაფენის შედეგების შეფასება, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება და ა.შ.

მოცემული სტატიის ფარგლებში ყურადღება გამახვილდება, მომხმარებელთა მომართვიანობის საფუძველზე დანყებული წარმოების ფარგლებში სამსახურის მიერ განხორციელებული აქტივობების შესახებ.

დასაწყისში უნდა განიმარტოს, თუ რას გულისხმობს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის „ღ“ პუნქტის მიხედვით, ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება არის საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით განხორციელებული მომსახურება, რომელსაც მომსახურების მიმწოდებელი ავტორიზებული პირი განსაზღვრული საფასურის სანაცვლოდ სთავაზობს მსურველ ოპერატორს ან მომხმარებელს. „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტის თანახმად, ელექტრონული სატელეკომუნიკაციო მომსახურება არის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის ადგილობრივი, საერთაშორისო, საქალაქთაშორისო, მობილური საკომუნიკაციო კავშირით, ინტერნეტით და მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება, ასევე გაფართოებული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება.

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის ურთიერთობა ეფუძნება მომსახურების მიწოდების შესახებ ხელშეკრულებას. სატელეკომუნიკაციო მომსახურებებთან დაკავშირებული ურთიერთობები, ექცევა მაღალი სამართლებრივი დაცვის გარანტიების ქვეშ, რაც გულისხმობს, ერთი მხრივ, ამ სახელშეკრულებო ურთიერთობისათვის კანონმდებლობით განსაზღვრულ სავალდებულო დებულებების არსებობას, ხოლო მეორე მხრივ, ამ ურთიერთობებში დარღვეული უფლებების დაცვის მაღალ სამართლებრივ სტანდარტს. სწორედ ამგვარ უფლებათა დაცვის ერთ-ერთ გარანტიას და საშუალებას წარმოადგენს დამცველის სამსახური, რომელსაც მომხმარებელი მიმართავს ადგილობრივი, საერთაშორისო, საქალაქთაშორისო, მობილური საკომუნიკაციო კავშირით, ინტერნეტის და მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებებთან დაკავშირებით უფლების დარღვევის შემთხვევაში.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს, მომხმარებელთა ინტერესების და უფლებების დარღვევის თაობაზე, განცხადება/საჩივარი წარედგინება ინფორმაციის მიღების ნებისმიერი გავრცელებული საკომუნიკაციო საშუალებით.

იქნება ეს მომხმარებლის მატერიალური ფორმით წარმოდგენილი წერილობითი განცხადება/საჩივარი, მომხმარებლის სატელეფონო შეტყობინება, თუ ელექტრონული კომუნიკაციის საშუალება (ელ-ფოსტა: defender@comcom.ge; სამსახურის ვებ-გვერდი: <http://momkhmarebeli.comcom.ge/>; სოციალური ქსელი: მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი/ Communications ombudsman).

კანონით მინიჭებული უფლებამოსილებათა ფარგლებში, სამსახური უზრუნველყოფს სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიისგან საჩივართან დაკავშირებით სრულყოფილი ინფორმაციის/მტკიცებულების გამოთხოვას. გამოთხოვილი მონაცემების ანალიზის საფუძველზე, დარღვევის ფაქტის დადგენის შემთხვევაში, სამსახური უპირატესად აწარმოებს მედიაციას მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის, ასევე გასცემს შესაბამის რეკომენდაციებს მომხმარებელთა ინტერესების დაკმაყოფილების მიზნით.

სამსახურის საქმიანობის მთავარ მიზანს წარმოადგენს, მომხმარებელთა ინტერესის დაკმაყოფილება. შესაბამისად, იმ შემთხვევაში თუ ზემოაღნიშნული აქტივობის ფარგლებში, ვერ მოხდა მომხმარებლის საჩივართან დაკავშირებით საკითხის დადებითად გადაწყვეტა, მომხმარებელთან შეთანხმებით, სამსახური უზრუნველყოფს ინტერესების დაცვის გაგრძელებას, როგორც საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში ადმინისტრაციული წარმოების გზით, ისე სასამართლოში, ადმინისტრაციული სამართალწარმოების წესით, სადაც სამსახური წარმოადგენს მომხმარებლის ინტერესების დამცველს და სრულიად უფასოდ ახორციელებს მომხმარებელთა სამართლებრივ მხარდაჭერას.

კომუნიკაციების ომბუდსმენის საქმიანობა, როგორც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართლებრივი მექანიზმი, წარმოადგენს ერთ-ერთ ყველაზე უფრო მოქნილ, ადვილად ხელმისაწვდომ და ნაკლებ ბიუროკრატიასთან დაკავშირებულ საშუალებას სატელეკომუნიკაციო სფეროში დარღვეული უფლებების აღსადგენად. შესაბამისად, აღნიშნული სტატია ემსახურება ნებისმიერი დაინტერესებული პირისთვის, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის, როგორც უფლებათა დაცვის სამართლებრივი მექანიზმის არსებობის თაობაზე ინფორმაციის მიწოდება/გავრცელებას.





სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლების დარღვევის შემთხვევაში, საჩივრის წარდგენისა და განხილვის სამართლებრივი რეგულირების შესახებ

ცივილიზებულ სამყაროში ადამიანის უფლებები და თავისუფლებები სახელმწიფოების უზენაეს ფასეულობებადაა აღიარებული. სწორედ ამიტომ, პირთა უფლებების დაცვის რეალური გარანტიების სამართლებრივი ნორმებით განსაზღვრა და შესაბამისად, უფლებათა დარღვევის შემთხვევაში – დარღვეული უფლების ეფექტურად და სწრაფად აღდგენის გარანტიების არსებობის უზრუნველყოფა, სახელმწიფოთა საქმიანობის ერთ-ერთ მთავარ ფუნქციას და ამოცანას უნდა წარმოადგენდეს.

ადამიანის უფლებები აღიარებული და გარანტირებულია, ჩვენი ქვეყნის უზენაესი კანონით – კონსტიტუციით. კერძოდ, საქართველოს კონსტიტუციის მე-4 მუხლის მიხედვით, „საქართველო არის სამართლებრივი სახელმწიფო“ და „სახელმწიფო ცნობს და იცავს ადამიანის საყოველთაოდ აღიარებულ უფლებებსა და თავისუფლებებს, როგორც ინდივიდუალ და უზენაეს ადამიანურ ღირებულებებს. ხელისუფლების განხორციელებისას ხალხი და სახელმწიფო შეზღუდული არიან ამ უფლებებით, როგორც უშუალოდ მოქმედი სამართლით“.

კონსტიტუციით არის გარანტირებული ადამიანის უფლება, ჰქონდეს წვდომა ინტერნეტზე და თავისუფლად ისარგებლოს მისით. ინტერნეტით მომსახურება, თანამედროვე საზოგადოებაში ერთ-ერთი ყველაზე მოთხოვნილი და გავრცელებული სატელეკომუნიკაციო მომსახურებაა, სხვა მომსახურებებთან ერთად, რომელთა გარეშე ადამიანის ყოველდღიური უფრო და უფრო შეუძლებელი ხდება. ამ პირობებში მნიშვნელოვანია, არსებობდეს სატელეკომუნიკაციო მომსახურებებთან მიმართებაში უფლებათა დაცვის სამართლებრივი ბერკეტები და მომხმარებლებს გააჩნდეთ შესაბამისი ცოდნა მათი ეფექტურად გამოყენების გზებისა და საშუალებების შესახებ.

წინამდებარე სტატია წარმოადგენს გზამკვლევს, სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის ურთიერთობის პროცესში, უფლების შესაძლო დარღვევის შემთხვევაში, დაცვის საშუალების – საჩივრის წარდგენის უფლებისა და მისი განხილვის ეტაპების შესახებ არსებული რეგულაციების თაობაზე.

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა უფლებების დამდგენ საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე აქტებს შორის არის, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტი (შემდგომში „რეგლამენტი“). აღნიშნული ერთ-ერთი სახელმძღვანელო სამართლებრივი აქტია და განსაზღვრავს, მომხმარებლისთვის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების, მათ შორის, ფიქსირებული სატელეფონო, მობილური საკომუნიკაციო, მაუწყებლობის ტრანზიტი და ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების წესებსა და პირობებს, მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს. რეგლამენტის მიზანია უზრუნველყოს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისი მომსახურების მიწოდება და მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა.

„რეგლამენტით“ დგინდება, რომ მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის სამართლებრივი ურთიერთობა ემყარება მხარეთა შორის გაფორმებულ ხელშეკრულებას. რომელიც თავის მხრივ უნდა ითვალისწინებდეს „რეგლამენტით“ დადგენილ მთელ რიგ მოთხოვნებს. მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მხრიდან, ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობა, ან არასათანადოდ შესრულება განიხილება, როგორც მომხმარებლის უფლების დარღვევა, რომელიც ექვემდებარება სამართლებრივ დაცვას და დარღვეული უფლების აღდგენას.

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა უფლებების დამდგენ საკანონმდებლო აქტებს შორის არის, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონი.

აღნიშნული კანონის 63-ე მუხლის, მე-2 პუნქტის თანახმად, „...ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნათა დარღვევის შემთხვევაში, დაინტერესებულ პირს უფლება აქვს მიმართოს თავად ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელს ან/და კომისიას ან პირდაპირ სასამართლოს“.

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის საფუძველზე შექმნილია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური, რომელიც წარმოადგენს უფლების ეფექტიანი დაცვის საშუალებას და უზრუნველყოფს ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის დამატებით გარანტიას.

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელს, შეუძლია მიმართოს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს, მისი ინტერესების და უფლებების დარღვევის თაობაზე, ინფორმაციის მიღების გავრცელებული საკომუნიკაციო საშუალებებით. სამსახურში განცხადება/საჩივარი შესაძლოა წარმოდგენილ იქნეს, მატერიალური/წერილობითი ფორმით, სატელეფონო შეტყობინებით, სამსახურის ვებ-გვერდზე განთავსებული საჩივრის ელექტრონული ფუნქციონალით (www.momkhmarebeli.comcom.ge) და სოციალური ქსელის (fb – მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი/Communications ombudsman) მეშვეობით.

ამასთან, აღსანიშნავია, რომ კანონმდებლობა მომხმარებელს ანიჭებს თავისუფლებას, გასაჩივრებისა და უფლების დაცვისათვის, მისთვის სასურველი ეფექტიანი მექანიზმის არჩევაში.

„რეგლამენტის“ 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის მიხედვით, „მომხმარებელს უფლება აქვს საჩივარი წარადგინოს უშუალოდ მომსახურების მიმწოდებლის მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველ სამსახურში, კომისიის მომხმარებელთა უფლებების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ან სასამართლოში“.

დარღვეული უფლების აღდგენის მიზნის უზრუნველსაყოფად, „რეგლამენტი“ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისთვის დადგენილია ვალდებულება, შექმნან მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახური. „რეგლამენტის“ 28-ე მუხლში დეტალურად არის განერილი, მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურისთვის სავალდებულოდ შესასრულებელი ფუნქციები. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, სამსახურის უფლებამოსილება და სტრუქტურა განისაზღვრება მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მიერ დამტკიცებული სამსახურის დებულებით.

აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ დამტკიცებული საჩივრების განხილვის წესები (დებულება), უნდა იყოს ზუსტი და ადვილად გასაგები მომხმარებლისთვის და გამოქვეყნდეს მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის ვებ-





გვერდის სანყის გვერდზე, თვალსაჩინოდ და იმგვარად, რომ შესაძლებელი იყოს მათი ჩამოტვირთვა, შენახვა და დაბეჭდვა. ამასთან, კომპანიამ უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლის ინფორმირება მისი უფლების შესახებ, საჩივრის არ დაკმაყოფილების შემთხვევაში, გადანყევითლება გაასაჩივროს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, ან სასამართლოში.

„რეგლამენტის“ 29-ე მუხლის მიხედვით, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებლის საჩივარი განიხილოს და შესაბამისი გადანყევითლება მიიღოს, საჩივრის რეგისტრაციიდან არაუგვიანეს მე-15 დღისა. გადანყევითლება უნდა იყოს ყოველმხრივ სრული, ობიექტური და დასაბუთებული. საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის თაობაზე გადანყევითლება მომხმარებელს ეგზავნება მის მიერ მითითებულ საფოსტო მისამართზე ან ელექტრონულ ფოსტაზე, ხოლო საჩივრის დაკმაყოფილების თაობაზე გადანყევითლება მომხმარებელს შეიძლება ეცნობოს სხვა ფორმითაც, გადანყევითლების მიღებიდან არაუგვიანეს 5 დღის ვადაში.

აქვე, უნდა აღინიშნოს, რომ სატელეკომუნიკაციო სფეროში უფლების დაცვის მიზნით საჩივრის წარდგენისას, რაიმე სახის სავალდებულო რიგითობა არ არის დადგენილი და კიდევ ერთხელ უნდა გაესვას ხაზი, რომ მომხმარებელი თავისუფალია არჩევანში, თუ რომელი საშუალებით და მექანიზმის გამოყენებით სურს მისი უფლებისა და ინტერესის დაცვა.

უფლების შესაძლო დარღვევასთან დაკავშირებით, მომხმარებლის მიერ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში წარდგენილ განცხადება/საჩივარზე დაწყებული წარმოების ფარგლებში, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა მოიცავს განცხადება/საჩივრის განხილვის შემდეგ ეტაპებს: სამსახურის მიერ საკითხის შესწავლას, რაც გულისხმობს თავდაპირველად მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიიდან ინფორმაციის გამოთხოვას, მიღებული ინფორმაციის მოქმედ კანონმდებლობასთან შეჯერება/ანალიზს, სამართლებრივ სკრინინგს, საკითხის გადანყევას, რეკომენდაციის გაცემას და ა.შ. კომუნიკაციების ომბუდსმენის საქმიანობა მთლიანად ორიენტირებულია მომხმარებლის ინტერესის დაკმაყოფილებაზე და დავის მომხმარებლის სასარგებლოდ დასრულებაზე, რაც შესაძლებელია მიღწეულ იქნეს ისეთი საშუალების გამოყენებით, როგორიცაა მედიაცია/მორიგება. აღნიშნული პროცესი იწყება და წარმართება მომხმარებელთან შეთანხმებით და მისი ნების გათვალისწინებით.

კომუნიკაციების ომბუდსმენის საქმიანობა, წარმოადგენს ერთ-ერთ ყველაზე უფრო მოქნილ და ნაკლებ ბიუროკრატიასთან დაკავშირებულ საშუალებას სატელეკომუნიკაციო სფეროში დარღვეული უფლებების აღსადგენად. მომხმარებლისთვის მაქსიმალურად არის გამარტივებული საჩივრის წარმოდგენის პროცესი, როგორც საჩივრის შინაარსობრივი, ისე სამართლებრივი დასაბუთების თვალსაზრისით. საჩივრის წარმოდგენისთვის არ არის მოთხოვნილი სავალდებულო ფორმის დაცვა. მთავარია განცხადება/საჩივარი იძლეოდეს მომხმარებლის, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის და იმ პრობლემის იდენტიფიცირების საშუალებას, რასთან დაკავშირებითაც მომხმარებელი მიმართავს სამსახურს. აღნიშნული მიდგომა კიდევ უფრო ეფექტურს და ადვილად ხელმისაწვდომს ხდის, დამცველის სამსახურის სერვისს, როგორც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართლებრივ მექანიზმს.

ასევე, უნდა აღინიშნოს, რომ რიც შემთხვევაში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა, შესაძლოა მოითხოვდეს საქმისწარმოების დაწყებას საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისთვის მიმართვის გზით ან/და უფლების დასაცავად საერთო სასამართლოებისადმი მიმართვას, სადაც დამცველი წარმოადგენს მომხმარებლის მხარეს და იცავს მის კანონიერ ინტერესს.

„ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 63-ე მუხლი განსაზღვრავს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელსა და ბოლო მომხმარებელს შორის დავის განხილვის წესს. აღნიშნული მუხლის მე-5 პუნქტის მიხედვით, „მომხმარებელთა განცხადებებსა და საჩივრებს კომისია განიხილავს ზეპირი მოსმენით, ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების წესით, გარდა საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით დადგენილი გამონაკლისებისა და იმ შემთხვევებისა, როდესაც დავის გადანყევა არ მოითხოვს ორგანიზებული პროცედურების განხორციელებას. მომხმარებელთა იმ განცხადებებსა და საჩივრებს, რომლებიც შეეხება პირთა ფართო წრის

ინტერესებს, აგრეთვე დაკავშირებულია საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 115-ე მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ საკითხებთან, კომისია განიხილავს მხოლოდ საჯარო ადმინისტრაციული წარმოების წესით¹. კომისიაში ზეპირი მოსმენის ძირითადი მიზანია დავის მხარეთა მორიგებით გადანწყვეტა. ზეპირი მოსმენიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში, კომისია საქართველოს კანონმდებლობის საფუძველზე იღებს გადაწყვეტილებას, რომელიც მხარეებისთვის სავალდებულოა შესასრულებლად. თუ დადასტურდება დარღვევის ფაქტი, კომისია იღებს გადაწყვეტილებას დამრღვევი პირის მიმართ სანქციების გამოყენებისა და დარღვეული უფლების აღდგენის თაობაზე. სანქცია, დარღვევის არსისა და ჯერადობის გათვალისწინებით შეიძლება იყოს, როგორც გაფრთხილება, ისე ფულადი სახის ჯარიმა და საქმიანობის უფლების შეზღუდვა/გაუქმება.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში დაწყებული დავა, არსებითად წყდება კომისიის გადაწყვეტილებით, რომელიც შეიძლება გასაჩივრდეს სასამართლოში, სადაც საქმის წარმოება იწყება და წარმართება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

დასასრულს უნდა აღინიშნოს, რომ სტატისტიკურად მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსულ განცხადება/საჩივარზე დაწყებული წარმოების 90%-ზე მეტი, დასრულებულია მომხმარებლის სასარგებლოდ – მიღებული დადებითი შედეგით. შესაბამისად, მინიმალურია მომხმარებლის მოთხოვნა ადმინისტრაციულ ორგანოში, თუ სასამართლოში საქმის წარმოების გაგრძელების შესახებ, რაც კიდევ ერთხელ ხაზს უსვამს კომუნიკაციების ომბუდსმენის სამსახურის, როგორც უფლებათა სა-
მართლებრივი დაცვის მექანიზმის ეფექტურობას.

სატელეფონო მომსახურება, როგორც კომუნიკაციის ერთ-ერთი საშუალება

ტელეფონი მსოფლიოში ერთ-ერთი ყველაზე გავრცელებული საურთიერთობო ტელეკომუნიკაციის მოწყობილობაა (ტელეფონი ბერძნული სიტყვაა და ნიშნავს „შორს“ და „ხმა“), რომელიც გამოიყენება ბგერის მიღება-გადაცემისთვის (ლაპარაკისთვის).

პირველი ტელეფონი გამოიგონა შოტლანდიელმა მეცნიერმა ალექსანდრე გრაჰამ ბელმა 1876 წლის 10 მარტს, კალიფორნიაში, ხოლო რაც შეეხება მობილურ ტელეფონს, იგი პირველად მე-20 საუკუნის შუა წლებში გამოჩნდა. პირველი მობილური ტელეფონი, კომპანია „მოტოროლას“ თანამშრომელმა მარტინ კუპერმა გამოიგონა².

თბილისში ტელეგრაფმა მუშაობა დაიწყო XIX საუკუნის მეორე ნახევარში რამაც დასაბამი მისცა საქართველოში ელექტროკავშირგაბმულობის განვითარებას. პირველი სატელეგრაფო კავშირი თბილისმა დაამყარა კოჯორთან 1858 წლის გაზაფხულზე³.

თანამედროვე ცხოვრების სწრაფად განვითარებადი ტემპის გამო, ხშირად ადამიანები იძულებული არიან, პარალელურ რეჟიმში სხვადასხვა გამოწვევებს გაართვან თავი. დროის დეფიციტის პირობებში, ადამიანებს უნევთ, როგორც ოფისიდან, ისე სახლიდან გაუსვლელად მოაგვარონ გარკვეული საკითხები, რაშიც სატელეფონო მომსახურებას მნიშვნელოვანი ადგილი უკავია და განაპირობებს სატელეფონო მომსახურების მნიშვნელობის ზრდას.

საქართველოში დღეის მდგომარეობით მომხმარებლებისთვის სატელეფონო მომსახურების მიწოდებას რამდენიმე ტელეკომ-ოპერატორი უზრუნველყოფს.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის (შემდგომში „რეგლამენტი“) მე-3 მუხლის, პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, „ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურება განმარტებულია, როგორც საერთო სარგებლობის სადენიანი/უსადენო სატელეფონო მომსახურება, რომელიც განკუთვნილია პირდაპირ ან არაპირდაპირ, ეროვნული ან ერო-

¹ <https://t.ly/ollyE>

² <https://t.ly/f6uK1>



ენული და საერთაშორისო ზარების განსახორციელებლად და მისაღებად, ეროვნულ ან საერთაშორისო ნუმერაციის გეგმაში მითითებული შესაბამისი ტელეფონის ნომრის ან ნომრების გამოყენებით“.

ამავე მუხლის, პირველი პუნქტის „ჰ“ თანახმად, მობილური საკომუნიკაციო მომსახურება განიმარტება, როგორც „საერთო სარგებლობის სატელეფონო მომსახურება, რომელიც განკუთვნილია პირდაპირ ან არაპირდაპირ, ეროვნული ან ეროვნული და საერთაშორისო ზარების და მათთან დაკავშირებული საკომუნიკაციო მომსახურებების (მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინება) განსახორციელებლად და მისაღებად, ეროვნულ ან საერთაშორისო ნუმერაციის გეგმაში მითითებული შესაბამისი ტელეფონის ნომრის ან ნომრების გამოყენებით, რომლებიც საერთო სარგებლობის მობილური საკომუნიკაციო ქსელით არის უზრუნველყოფილი (საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელი არაფიქსირებული ტერმინაციის წერტილებით)“.

მომსახურების მიღების თაობაზე მომხმარებელი განცხადებით/მოთხოვნით მიმართავს მომსახურების მიმწოდებელს, რომელიც აკმაყოფილებს მოთხოვნას, დებს მომსახურების ხელშეკრულებას მომხმარებელთან და უზრუნველყოფს ქსელში ჩართვას 20 სამუშაო დღის ვადაში. ეს ვადა შეიძლება შეიცვალოს ინდივიდუალურად მომხმარებელთან შეთანხმებით. იმ შემთხვევაში თუ მომსახურების მიმწოდებელს არ გააჩნია ქსელში ჩართვის ტექნიკური პირობები, იგი ვალდებულია 10 სამუშაო დღის ვადაში მიიღოს დასაბუთებული გადაწყვეტილება უარის თქმის შესახებ, რაც დაუყოვნებლივ უნდა აცნობოს განმცხადებელს.

ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების განვების წესებსა და პირობებს, არეგულირებს „რეგლამენტის“ მე-10 მუხლი, სადაც დეტალურად არის აღწერილი, როგორც მომხმარებელთა უფლებები, ისე მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის ვალდებულებები. ისეთი, როგორიცაა აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, მისთვის გამოყოფილი სააბონენტო ნომრის შეცვლის გარეშე, აირჩიოს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული ნებისმიერი სატარიფო გეგმა; აბონენტის უფლება უფასოდ ხელმისაწვდომი იყოს საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურის ნომრები; განუღებო მომსახურებისთვის კომპანიის ვალდებულება მომხმარებელს ნუთობრივი მომსახურების საფასური დაარიცხოს წამობრივი სიზუსტით და ა.შ.

ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები და წესები, დადგენილია „რეგლამენტის“ მე-13 და მე-14 მუხლებით. ასევე, დაცულია მომხმარებლის უფლება, მოითხოვოს ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების დროებით შეჩერება, სააბონენტო ნომრის შენარჩუნებით. კერძოდ, მე-17 მუხლის პირველი პუნქტი, ადგენს, რომ ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის ურთიერთშეთანხმებით, შესაძლებელია ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების დროებით შეჩერება სააბონენტო ნომრის შენარჩუნებით შემდეგი პირობებით: სააბონენტო გადასახდელის წინასწარი გადახდით, ან სააბონენტო გადასახდელის გადახდის გარეშე, რა დროსაც მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია სატელეფონო ნომერი დროებითი სარგებლობისთვის გადასცეს სხვა მომხმარებელს. ასეთ შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელსა და მომსახურების შეჩერების მსურველ მომხმარებელს შორის შეთანხმება უნდა დაიდოს წერილობით.

უნდა აღინიშნოს, რომ მობილური სატელეფონო მომსახურებასთან დაკავშირებულ საკითხებს არეგულირებს „რეგლამენტის“ 10⁵ მუხლი, რომლის პირველი პუნქტის თანახმად, „მობილური სატელეფონო მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით (მათ შორის, ელექტრონულად) დადებული ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე (გარდა მობილური საკომუნიკაციო ქსელით



მიწოდებული ინტერნეტმომსახურებისა), ხოლო დამატებითი მომსახურება მომხმარებელს შეიძლება მიეწოდოს სხვა ფორმითაც, მომხმარებლის თანხმობის დამადასტურებელი მექანიზმის გამოყენებით“. ასევე, დადგენილია, რომ მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს მომხმარებლებს ამომწურავი ინფორმაციით, მისი მობილური საკომუნიკაციო ქსელის დაფარვის არეალის შესახებ; განეული მომსახურებისთვის წუთობრივი მომსახურების საფასურს არიცხავს წამობრივი სიზუსტით; უზრუნველყოფს მომხმარებლის ინდივიდუალური შეტყობინებით გაფრთხილებას მის მიერ შეძენილი მომსახურების ლიმიტის ან დაჯამებული მომსახურებების შემთხვევაში ბოლოს შეძენილი მომსახურების მოცულობის 80 – 95% ამონურვის, ბალანსის მოსალოდნელი ამონურვის და მომსახურების განსხვავებული ტარიფით მიწოდების გაგრძელების შესახებ და ასევე, მომსახურების ლიმიტის, ან ბალანსის, ან ვადის ამონურვის შესახებ.

„რეგლამენტის“ მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის „³² ქვეყნების თანახმად, საერთაშორისო როუმინგი არის აბონენტის მიერ საკუთარ ქვეყანაში მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლისგან, ე.წ. „საკუთარი ოპერატორისგან“ (home operator), რომელთანაც დადებული აქვს მომსახურების ხელშეკრულება, წინასწარი ან შემდგომი გადახდის პირობით მომსახურების შესყიდვა, რომელიც მომხმარებელს საშუალებას აძლევს, გააგრძელოს საკუთარი მობილური სააბონენტო ნომრის გამოყენება ზარების, მოკლე ტექსტური შეტყობინებების და ინტერნეტმომსახურების მისაღებად სხვა ქვეყანაში ყოფნის დროს, ამ ქვეყნის მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის, ე.წ. „მასპინძელი ოპერატორის“ (visited operator) ქსელთან დაშვების გზით.

მობილური სატელეფონო მომსახურების ფარგლებში, როუმინგის ქსელში ჩართვა ხორციელდება აბონენტის მოთხოვნით, რა დროსაც საკუთარმა ოპერატორმა მომხმარებელს უფასოდ უნდა შესთავაზოს როუმინგის დეაქტივაციის მარტივი მექანიზმი და შემთხვევითი როუმინგის თავიდან აცილების სხვა საშუალებები. მოთხოვნის შემთხვევაში, როუმინგული მომსახურების გათმვის დღიდან 35 დღის განმავლობაში, კომპანია აბონენტს უნდა დაუბრუნოს როუმინგული მომსახურების დეპოზიტიდან დარჩენილი თანხა.

მობილური სატელეფონო მომსახურების ფარგლებში, მომხმარებლის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან უფლებას წარმოადგენს პორტირების უფლება. აღნიშნულთან დაკავშირებით, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიისთვის დადგენილია ვალდებულება, უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, შეინარჩუნოს იგივე სააბონენტო ნომერი, მობილური საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით უზრუნველყოფაზე ან/და მომსახურების მიწოდებაზე ერთი ავტორიზებული პირის მეორეთი შეცვლისას, განურჩევლად გამოყენებული ტექნოლოგიისა (სააბონენტო ნომრის პორტირების უფლება) და ა.შ.

რაც შეეხება მობილური საკომუნიკაციო ქსელით ინტერნეტმომსახურების გაწევას, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია დაიცვას, „რეგლამენტის“ 10¹ მუხლით ინტერნეტით მომსახურებისთვის დადგენილი წესები.

როგორც ზემოთ აღინიშნა, „რეგლამენტი“ დაცულია, ფიქსირებული ასევე მობილური სატელეფონო მომსახურების ფარგლებში მომსახურების შეჩერების მოთხოვნის უფლება. კერძოდ, „რეგლამენტის“ მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელსა და კომპანიას შორის ურთიერთშეთანხმების საფუძველზე შესაძლებელია მომსახურების დროებით შეჩერება, სააბონენტო ნომრის შენარჩუნებით, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრული პირობებით.

მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან, სატელეფონო მომსახურების მიწოდებისას „რეგლამენტი“ დადგენილი ვალდებულებების შეუსრულებლობა, შესაძლებელია მიჩნეულ იქნეს, როგორც მომხმარებლის უფლების დარღვევა და გახდეს საფუძველი მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ, კანონმდებლობით დადგენილი ღონისძიებების გატარების.

მნიშვნელოვანია რომ მომხმარებელს ჰქონდეს სათანადო ინფორმაცია, აღნიშნულ პროცესში კომუნიკაციების ომბუდსმენის ჩართულობის შესახებ. მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დავაში, კომუნიკაციების ომბუდსმენი წარმოადგენს მომხმარებელს და იცავს მის კანონიერ ინტერესებს.



ინტერნეტით მომსახურების შესახებ

ინტერნეტი (ინგლ. Internet; „International Net“ – საერთაშორისო ქსელი) არის „მსოფლიო-ქსელი“, ერთმანეთზე მიერთებული კომპიუტერების საჯაროდ ხელმისაწვდომი ქსელი. ინტერნეტს, ზოგჯერ ეძახიან, უბრალოდ „ქსელს“ (The Net), ანუ ქსელთა ქსელს, სადაც მომხმარებლებს, თუ მათ აქვთ უფლებები, შეუძლიათ ნებისმიერი კომპიუტერიდან მიიღონ ინფორმაცია. ინტერნეტი აღნიშნავს გლობალურ კომპიუტერულ ქსელს, რომელიც ეფუძნება IP პროტოკოლს და პაკეტთა მარშრუტიზაციას. ინტერნეტი ქმნის გლობალურ საინფორმაციო სივრცეს და წარმოადგენს მსოფლიო ქსელის საფუძველს.¹

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის (შემდგომში „რეგლამენტი“) მე-3 მუხლის, პირველი პუნქტის 3^ე ქვეპუნქტის შესაბამისად, ინტერნეტი – არის „გლობალური კომპიუტერული ქსელი“, ხოლო 3^ე ქვეპუნქტის თანახმად, ინტერნეტით მომსახურება განიმარტება როგორც – „საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება, რომელიც უზრუნველყოფს ინტერნეტთან წვდომას და, ამგვარად, გამოყენებული ქსელის ტექნოლოგიის და სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის მიუხედავად, იძლევა ინტერნეტის ფაქტობრივად ყველა ნერტილთან დაშვების შესაძლებლობას“.

ინტერნეტმომსახურების მიღების მოთხოვნით, მომხმარებელმა განცხადებით უნდა მიმართოს იმ მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას, რომელიც ოპერირებს მოთხოვნილ მისამართზე გეოგრაფიულ არეალში. „რეგლამენტის“ 8^ე მუხლის თანახმად, იმ შემთხვევაში თუკი არსებობს ქსელში ჩართვის ტექნიკური პირობები, მომსახურების მიმწოდებელი აკმაყოფილებს განცხადებას/მოთხოვნას მომსახურების მიწოდების შესახებ, დებს მომსახურების ხელშეკრულებას მომხმარებელთან და უზრუნველყოფს ქსელში ჩართვას. აღნიშნულისთვის დადგენილია 20 სამუშაო დღის ვადა. ეს ვადა შეიძლება შეიცვალოს ინდივიდუალურად მომხმარებელთან შეთანხმებით.

ინტერნეტმომსახურების მოთხოვნის შესახებ განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, კომპანია ვალდებულია განცხადების/მოთხოვნის მიღებიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში, მიიღოს დასაბუთებული გადაწყვეტილება და დაუყოვნებლივ აცნობოს მომხმარებელს. თავის მხრივ მომხმარებელი ვალდებულია მომსახურების მიწოდების წინა მოსამზადებელი, ან სარემონტო/აღდგენითი სამუშაოების ჩატარების მიზნით, მის კუთვნილ ტერიტორიაზე დაუშვას მომსახურების მიმწოდებლის წარმომადგენელი.

მომხმარებლის უფლებებსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის ინტერნეტით მომსახურებასთან დაკავშირებულ ურთიერთობებს ანესრისებს „რეგლამენტის“ 10^ე მუხლი. ამავე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, „ინტერნეტმომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის ნერილობით (მათ შორის, ელექტრონულად) დადებული ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე, ხოლო დამატებითი მომსახურება მომხმარებელს შეიძლება მიენდოს სხვა ფორმითაც, მომხმარებლის თანხმობის დამადასტურებელი მექანიზმის გამოყენებით“. ხოლო მე-2 პუნქტის თანახმად, დადგენილია, რომ რეგლამენტის 8^ე მუხლით განსაზღვრული ინფორმაციის გარდა, რომელიც არეგულირებს მომსახურების ხელშეკრულების სტანდარტს შინაარსობრივი თვალსაზრისით, ინტერნეტით მომსახურების ხელშეკრულება დამატებით უნდა ითვალისწინებდეს ისეთ პირობებს/ინფორმაციას როგორიცაა:

ა) ინფორმაცია ტრაფიკის მართვის იმ ღონისძიებების შესახებ, რომლებსაც მომსახურების მიმწოდებელი მიმართავს ქსელის მოსალოდნელი გადატვირთვის თავიდან აცილების და ქსელის მნიშვნელოვანი ან დროებითი გადატვირთვის შედეგების შემცირების მიზნით და რომლებმაც შესაძლოა ზეგავლენა მოახდინოს ინტერნეტმომსახურების ხარისხზე;

ბ) ინფორმაცია ინტერნეტმომსახურების ხარისხობრივი პარამეტრებისა და ამ პარამეტრების მიხედვით მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრული ხარისხობრივი მაჩ-

¹ <https://t.ly/5s2yG>

ვენებლების შესახებ, კომისიის მიერ დამტკიცებული „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების“ შესაბამისად;

გ) ინფორმაცია მომხმარებლის კანონმდებლობით გათვალისწინებული სამართლებრივი დაცვის საშუალებების შესახებ, ინტერნეტმომსახურების მომსახურების მიმწოდებლის მიერ, განსაზღვრულ ხარისხობრივ მაჩვენებლებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში.

მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს ინტერნეტმომსახურების დროებით შეჩერება. აღნიშნული მოთხოვნის საფუძველზე, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია უზრუნველყოფს მომსახურების შეჩერებას, მის მიერ განსაზღვრული პირობებით.

„რეგლამენტის“ 11-ე მუხლით დადგენილია, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის ვალდებულება, მიაწოდოს მომხმარებელს საქართველოს კანონმდებლობითა და მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხის მომსახურება.

აქვე აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს თავად შეამოწმოს ინტერნეტის ხარისხობრივი პარამეტრების შესაბამისობა (მაგ: ინტერნეტის სიჩქარე და ხარისხი) ხელშეკრულების პირობებთან – ვებ-გვერდის www.sheamotsme.ge საშუალებით. შემოწმების პროცედურის წესებს და პირობებს ადგენს, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2018 წლის 10 მაისის N4 დადგენილება „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების დამტკიცების თაობაზე“.

„რეგლამენტის“ პირველი პუნქტის „თ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, მომსახურების შეწყვეტა განიმარტება, როგორც მომხმარებლის ან მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების ხელშეკრულების ცალმხრივად შეწყვეტა, რის შედეგად, ამ რეგლამენტის შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა საშუალება ისარგებლოს ხელშეკრულებით განსაზღვრული მომსახურებით.

მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით, ინტერნეტმომსახურება შეიძლება შეწყდეს, ისეთ შემთხვევაში, როდესაც მომხმარებლის მიერ არ ხდება მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის აღმოფხვრა 45 დღის განმავლობაში. თავის მხრივ, შეზღუდვის საფუძველი შეიძლება იყოს მავალითად, მომხმარებლის მიერ საფასურის გადაუხდელობა, მომსახურების მიმწოდებლის მოწყობილობის დაზიანება, მომხმარებლის მიერ კომპანიის წარმომადგენლის ქსელის ტერმინაციის წერილთან დაუშვებლობა და „რეგლამენტით“ გათვალისწინებული სხვა შემთხვევები. აქვე, ხაზი უნდა გაესვას, მომსახურების მიმწოდებლის ისეთ ვალდებულებას, რომელიც ეხება მომსახურების აღდგენას, კერძოდ, მომსახურება უნდა აღდგეს, შეზღუდვის მიზეზების აღმოფხვრიდან არაუგვიანეს 24 საათისა.

აქვე უნდა აღინიშნოს, თუ რაოდენ მნიშვნელოვანია მომხმარებლის სათანადოდ ინფორმირება ინტერნეტმომსახურების მიწოდებისას ნებისმიერი შეუსაბამობის შემთხვევაში, იქნება ეს უხარისხო ინტერნეტმომსახურება, თუ მომსახურების უსაფუძვლოდ შეზღუდვა/შეწყვეტა, მომხმარებლის მხრიდან შემდგომში განსახორციელებელი ქმედების თაობაზე. ვინაიდან, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მხრიდან, განხორციელებული ყოველი ასეთი შემთხვევა, შესაძლოა მიჩნეულ იქნეს კანონმდებლობით და-

დგენილი ნორმების და შესაბამისად, მომხმარებელთა უფლებების დარღვევად.

ამგვარად, დარღვეული უფლების აღდგენის მიზნით, მომხმარებელმა უნდა იცოდეს, რომ უფლება აქვს საჩივრით მიმართოს, როგორც მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას, ისე კომუნიკაციების ომბუდსმენს, კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას, ან სასამართლოს.

მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიასთან დავაში კომუნიკაციების ომბუდსმენი გამოდის მომხმარებლის მხარეს, იცავს მის ინტერესს და უზრუნველყოფს მის სამართლებრივ მხარდაჭერას.





მანუალობის ტრანზიტის მომსახურების შესახებ

ტელევიზია არის კავშირგაბმულობის საშუალება, მოძრავი შავ-თეთრი ან ფერადი ხმოვანი გამოსახულებების შორ მანძილზე ტრანსლაციებისთვის. სატელევიზიო მაუწყებლობები სათავეს იღებს 1920-იანი წლებიდან. ტელევიზია გახდა აქტუალური ყველა სფეროში, თუმცა სანახაობრივი და საინფორმაციო ფუნქცია მიიღო. ბოლო წლებში ინტერნეტის განვითარებასთან ერთად, აქტუალური გახდა ინტერნეტ ტელევიზია.¹

საქართველოში პირველად 1956 წელს, მთანმინდის ზედა პლატოზე დამონტაჟდა 185 მ. სიმაღლის სატელევიზიო ანძა და იქვე აშენდა სასტუდიო სააპარატო ბლოკი 50 კვ.მ. ფართობის სტუდიით, ერთი სასტუდიო და ორი კინოარხით. პირველი გადაცემა ეთერში გვიდა 1956 წლის 30 დეკემბერს, 20:00 საათზე.²

1996 წელს, გაერთიანებული ერების – გაეროს მიერ ორგანიზებულ მსოფლიო სატელევიზიო ფორუმზე, მიიღეს დადგენილება, რის შემდეგაც, ყოველ 21 ნოემბერს ტელევიზიის საერთაშორისო დღე აღინიშნება.

„მაუწყებლობის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის „ტ“ პუნქტის თანახმად, მაუწყებელი არის – საზოგადოებრივი მაუწყებელი, საზოგადოებრივი მაუწყებლის აჭარის ტელევიზია და რადიო, ამ კანონის საფუძველზე ტელემაუწყებლობის ან/და რადიომაუწყებლობის განმახორციელებელი ლიცენზიის მფლობელი ან/და ავტორიზებული პირი.

მაუწყებლობის სფეროში საქმიანობის ავტორიზაციას „მაუწყებლობის შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია ახორციელებს.

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებლის უფლებებსა და მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებებს ადგენს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტი (შემდგომში „რეგლამენტი“). აღნიშნული სამართლებრივი დოკუმენტის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის „ე“ ქვეპუნქტის თანახმად, მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება არის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება.

„რეგლამენტის“ 10⁹ მუხლი ადგენს, მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიღების წესებსა და პირობებს. მომსახურება მომხმარებელს მიენიჭება ნერილობითი (მათ შორის, ელექტრონულად) ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე, ხოლო დამატებითი მომსახურება მომხმარებელს შეიძლება მიენიჭოს სხვა ფორმითაც, მომხმარებლის თანხმობის დამადასტურებელი მექანიზმის გამოყენებით. ამ მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, დადგენილია ვალდებულება მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიმწოდებელი პირისთვის, სამაუწყებლო პაკეტში მოზრდილთათვის განკუთვნილი სამაუწყებლო არხი (ფასიანი სამაუწყებლო სპეციალიზებული არხი, პორნოგრაფიული, ეროტიკული ან/და სრულწლოვანი მაყურებლისათვის განკუთვნილი სხვა შინაარსით) განათავსოს მხოლოდ კოდირებული ფორმით.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, მომსახურების მიმწოდებელს უფლება აქვს, მომხმარებლის თანხმობით, დაამატოს ფასიანი მომსახურების ის ახალი სახე (სახეები), რომელსაც მომსახურების მიმწოდებელი ხელშეკრულების გაფორმების მომენტისთვის მომხმარებელს არ სთავაზობდა, ხოლო მომხმარებლის მოთხოვნის გარეშე, გათვალისწინებულ მომსახურების პაკეტში დაამატოს ასეთი მომსახურების სახე (სახეები) უფასოდ, მაგრამ მომხმარებლისთვის შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდების პირობით.

წინამდებარე მუხლით გათვალისწინებული წესები, გარდა ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული წესისა, არ მოქმედებს იმ შემთხვევაში, თუ მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურება ბოლო მომხმარებელს მიენიჭება უფასოდ.

¹ <https://t.ly/bl7H>–

² <https://t.ly/T7Xew>



უნდა აღინიშნოს, რომ „რეგლამენტი“ არეგულირებს მომხარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების ფარგლებში მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფის მიზნით, ინფორმაციის ხელმისაწვდომობისა და ხელშეკრულებაში გასათვალისწინებელ სხვადასხვა წესებსა და პირობებს. მაგალითად „რეგლამენტის“ მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ.ზ“ ქვეპუნქტი ადგენს, მომსახურების მიმწოდებლის ვალდებულებას, გამოაქვეყნოს მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებისას მის მიერ შეთავაზებული არხების ჩამონათვალი. ხოლო, მე-8³ მუხლის, მე-3 პუნქტის „გ.ვ“ ქვეპუნქტის თანახმად, მომსახურების ხელშეკრულებაში, მომსახურების მიმწოდებელმა ნათლად უნდა მიუთითოს მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების პაკეტი (არხების სია). თუ არხების სია მოცულობითია, ბმული ინტერნეტში მომსახურების მიმწოდებლის ვებ-გვერდზე განთავსებული არხების ჩამონათვალზე, რომლის გადმოტვირთვა მომხმარებლისთვის შესაძლებელია თარიღის მითითებით. მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომსახურების ხელშეკრულების დანართს დაუერთოს მის მიერ არჩეულ მომსახურების პაკეტში შემავალი არხების სიაც.

აღნიშნული მომსახურების ფარგლებში, მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია, ცალმხრივად შეიტანოს ცვლილება მომსახურების პირობებში და ამავედროულად ვალდებულია, აზონენტს შეატყობინოს სულ ცოტა ერთი თვით ადრე აღნიშნული ცვლილებების თაობაზე. მომხმარებლის ინფორმირება უნდა განხორციელდეს „რეგლამენტის“ მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის „ტ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად – ინდივიდუალური შეტყობინების ფორმით.

„რეგლამენტის“ მე-17 მუხლით, დაცულია მომხმარებლის უფლება, მოითხოვოს მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების დროებით შეჩერება, რომელიც შესაძლებელია განხორციელდეს მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე. მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დადგენილი პირობებით (როგორიცაა ფასი, ვადა და ა.შ).

ისე როგორც სხვა სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების ფარგლებში (სატელეფონო, ინტერნეტი), მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებისას „რეგლამენტი“ განსაზღვრულია მომსახურების შეზღუდვისა და შეწყვეტის წესები და პირობები. კერძოდ, მე-13 მუხლის თანახ-



მად, შეზღუდვის საფუძველი შეიძლება იყოს მომხმარებლის მიერ სავალდებულო დეპოზიტის გადაუხდელობა; მომსახურების საფასურის გადაუხდელობა; მომსახურების მიმწოდებლის მოწყობილობის დაზიანება; მომხმარებლის მიერ ტექნიკური მოწყობილობის ქსელის ტერმინაციის წერტილთან მომსახურების მიმწოდებლის წარმომადგენლის დაუშვებლობა და ა.შ.

ამავე მუხლის მე-7 პუნქტის შესაბამისად, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეზღუდული მომსახურების აღდგენა ხდება შეზღუდვის მიზეზების აღმოფხვრიდან არაუგვიანეს 24 საათისა. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ აბონენტისთვის მომსახურების მიწოდების შეზღუდვამ, თუ ეს ტექნიკურად შესაძლებელია, არ უნდა გამოიწვიოს სხვა მომსახურებებით სარგებლობის შეზღუდვა, რომელთა საფასური მომხმარებელს გადახდილი აქვს. მომსახურების მიმწოდებელი არ არის ვალდებული დაიცვას ეს წესი, თუ მომხმარებელს აწვდის ერთზე მეტ მომსახურებას ერთი ხელშეკრულების ფარგლებში, მომსახურების ერთიანი პაკეტის სახით და საფასურით.

რაც შეეხება მაუწყებლობის ტრანზიტივით მომსახურების შეწყვეტის საკითხს, აღნიშნულს არეგულირებს „რეგლამენტის“ მე-14 მუხლი, რომლის საფუძველზე დადგენილია, რომ მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით მომსახურების შეწყვეტა დაიშვება მომხმარებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის 45 დღეში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში. ამასთან, მე-8 მუხლით, დაცულია აბონენტის უფლება, ნებისმიერ დროს ყოველგვარი დასაბუთების გარეშე ცალმხრივად შეწყვიტოს მომსახურების ხელშეკრულება, რის თაობაზეც უნდა შეატყობინოს მომსახურების მიმწოდებელს „რეგლამენტით“ დადგენილი წესით.

დასასრულს უნდა აღინიშნოს, რომ როგორც მოცემული საინფორმაციო გზამკვლევის, ისე სამსახურის ვებ-გვერდზე (www.momkhmarebeli.comcom.ge) განთავსებული საინფორმაციო ხასიათის სტატიების დანიშნულებაა, მომხმარებლის ინფორმირება და მისი ცნობიერების ამაღლება სატელეკომუნიკაციო სფეროში. მაუწყებლობის ტრანზიტივით მომსახურების მომხმარებელმა უნდა იცოდეს, რომ მისი უფლებები დაცულია კანონით და დარღვეული უფლების აღდგენის მიზნით, დამცველის სამსახურისთვის საჩივრით მომართვის შემთხვევაში უზრუნველყოფილი იქნება მისი სამართლებრივი მხარდაჭერა.



როგორ მივმართო კომუნიკაციას ონლაინს

სატელეკომუნიკაციო სფეროში, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის დამატებით გარანტიას უზრუნველყოფს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური, რომლის უფლებამოსილებანი დადგენილია „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონით.

მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის მომსახურების მიწოდება ემყარება მომსახურების მიწოდების შესახებ ხელშეკრულებას, რომლითაც დადგენილია მომხმარებლისა და მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შესასრულებელი უფლება-ვალდებულებები.

მომსახურების მიმწოდებლის მიერ, მომხმარებლის მიმართ კანონმდებლობითა და ხელშეკრულებით დადგენილი პირობების შეუსრულებლობა, შესაძლებელია მიჩნეულ იქნეს როგორც მომხმარებლის უფლების დარღვევა და დაექვემდებაროს მომხმარებლის დარღვეული უფლების აღდგენას.

დარღვეული უფლების აღდგენის მიზნით, სამსახურში წარმოების დაწყების საფუძველს წარმოადგენს მომხმარებლის განცხადება/საჩივარი. საჩივარი არის მომხმარებლის ან ნებისმიერი დაინტერესებული მხარის მიერ, მომსახურების მიმწოდებლისათვის ან საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისთვის (ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველისთვის) წარდგენილი წერილობითი განცხადება მომსახურების განცევისას დარღვეული უფლების აღდგენის მოთხოვნით.

საჩივარი დამცველის სამსახურში შესაძლებელია წარმოდგენილი იქნეს წერილობითი მატერიალური ფორმით (ქ.თბილისი, 0144 ქეთევან წამებულის გამზირი, ბოჭორმის ქუჩა 50/18), საქმისწარმოების ელექტრონული სისტემით, ელექტრონული ფოსტის (defender@comcom.ge) ან/და სამსახურის ვებ-გვერდზე (www.momkhmarebeli.comcom.ge) განთავსებული ელ. საჩივრის საშუალებით (ინტერნეტის ხარისხის შემოწმების მიზნით, საჩივარი მომხმარებელმა უნდა შეავსოს www.Sheamotsme.ge ვებ-გვერდის საშუალებით).

საჩივარში მითითებული უნდა იყოს შემდეგი მონაცემები: მომხმარებლის სახელი და გვარი; პირადი ნომერი (არასავალდებულო); მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის დასახელება; ფაქტიურ მისამართი (არასავალდებულო); ელ-ფოსტის მისამართი; საჩივრის შინაარსი/მოთხოვნა და მომჩივანის ტელეფონის ნომერი.

დამცველის სამსახური თავდაპირველ ეტაპზე უზრუნველყოფს საჩივრის რეგისტრირებას და მის პირველად დამუშავებას. იმ შემთხვევაში, თუ პირველადი დამუშავების დროს დაფიქსირდა, რომ საჩივარი არ შეიცავს ყველა სავალდებულო მონაცემს, საჩივარზე დადგინდება ხარვეზი. აღნიშნულის თაობაზე, საჩივრის შემოსვლიდან 3 სამუშაო დღის ვადაში, მომხმარებლის სახელზე მზადდება წერილი ხარვეზის დადგენის თაობაზე და განესაზღვრება ხარვეზის შევსებისათვის 5 დღიანი ვადა. წერილში მომხმარებელს ასევე განემარტება, რომ დადგენილ ვადაში ხარვეზის შეუსვსებლობის შემთხვევაში საჩივარი დარჩება განუხილველი. აღნიშნული წერილი დამცველის ხელმოწერით ეგზავნება მომხმარებელს ელ.ფოსტის საშუალებით.

განაცხადის/საჩივრის პირველადი დამუშავების შედეგად თუ დადგინდება, რომ საჩივარი აკმაყოფილებს ყველა მოთხოვნას, საჭიროების შემთხვევაში, სამსახური ოფიციალური წერილის მეშვეობით მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიისგან გამოითხოვს საჩივართან დაკავშირებულ საჭირო მონაცემებსა და ინფორმაციას. მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას ინფორმაციის წარმოდგენისთვის განესაზღვრება გონივრული ვადა – 5 სამუშაო დღე.

საჭიროების შემთხვევაში საჩივართან დაკავშირებული ინფორმაციისა და მტკიცებულებების შეგროვების მიზნით, სამსახურის მიერ ინფორმაცია შესაძლოა გამოთხოვილი იქნეს, როგორც საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის აპარატისგან, ისე თავად საჩივრის ავტორისგან და ინფორმაციის მქონე სხვა ნებისმიერი პირისგან (ქალაქის მერია, გარემოს დაცვის ეროვნული სააგენტო და სხვ.).



განცხადება/საჩივარზე სამსახურში დაწყებული წარმოება, მიღებული ინფორმაციის ანალიზის საფუძველზე შესაძლოა დასრულდეს:

- მომხმარებლის სასარგებლოდ – ოფიციალური წერილობითი რეკომენდაცია/მითითება მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ;
- მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დადებული მორიგების აქტით;
- დამცველის სამსახურის ოფიციალური წერილით მომხმარებლის საჩივრის განხილვის შედეგების თაობაზე;
- საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისადმი ოფიციალური წერილობითი მიმართებით მომხმარებლის საჩივარზე ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების თაობაზე;
- სასამართლოსთვის მიმართებით.

აღნიშნული გზამკვლევი მიზნად ისახავს, მიაწოდოს ინფორმაცია მომხმარებელს და ნებისმიერ დაინტერესებულ პირს, დამცველის სამსახურში საჩივრის წარდგენის საშუალებებისა და განხილვის ეტაპების თაობაზე. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დავაში, კომუნიკაციების ომბუდსმენი გამოდის მომხმარებლის მხარეს და იცავს მის ინტერესს.

სარჩევი

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფა	1
არასრულწლოვანთა უფლებების დაცვის სამართლებრივი მექანიზმები ელექტრონული კომუნიკაციისა და მაუწყებლობის სფეროში	3
„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტში განხორციელებული ცვლილებების მიმოხილვა მომხმარებელთა ინფორმაციული უზრუნველყოფის ვალდებულებისა და მომსახურების პირობების ცვლილებების წესთან მიმართებაში.....	7
კომუნიკაციების ომბუდსმენის საქმიანობა – მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართლებრივი მექანიზმი	9
გზამკვლევი-სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლების დარღვევის შემთხვევაში, საჩივრის წარდგენისა და განხილვის სამართლებრივი რეგულირების შესახებ	12
სატელეფონო მომსახურება, როგორც კომუნიკაციის ერთ-ერთი საშუალება	15
გზამკვლევი – ინტერნეტით მომსახურების შესახებ	18
გზამკვლევი-მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურების შესახებ	20
გზამკვლევი-როგორ მივმართო კომუნიკაციების ომბუდსმენს.....	23



✉ defender@comcom.ge

🌐 <http://momkhmarebeli.comcom.ge>

☎ +995 2399505

📘 მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი-Communications Ombudsman