

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის

2021

წლიური ანგარიში



მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველი



მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველი

**მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის**

2021 წლის
საქმიანობის ანგარიში



ზვიად რიშიძე

მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველი



მიმართვა

2021 წელი, მსოფლიოში გავრცელებული ახალი კორონავირუსის პანდემიით შექმნილი ვითარებიდან გამომდინარე, გარკვეული გამოწვევებით და სირთულეებით გამოირჩეოდა. ისევე, როგორც საჯარო და კერძო სექტორის უმეტეს ნაწილს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურსაც არსებულ გამოწვევებთან გამკლავება დისტანციურ რეჟიმში მუშაობით მოუწია.

მიუხედავად გამოწვევებისა და სამუშაოს დისტანციურ რეჟიმთან დაკავშირებული სირთულეებისა, დამცველის სამსახურმა არსებული ადამიანური რესურსის, ჩვეული სამუშაოს ხარისხისა და შესაბამისი სტანდარტების შენარჩუნებით, მოახერხა ერთი მხრივ, შექმნილ სიტუაციასთან ადაპტირება, სამსახურის საქმიანობის უწყვეტობის უზრუნველყოფა და მეორე მხრივ, საანგარიშო პერიოდში მომხმარებელთა მომართვიანობის ზრდადობის და საჩივრების განხილვის შედეგების დადებითი დინამიკის შენარჩუნება.

გასული წლების გამოცდილებამ, ნათლად წარმოაჩინა სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების უწყვეტობის როლი და მნიშვნელობა. ამ პროცესში ყველას კარგად გვესმის თუ რაოდენ მნიშვნელოვანია თითოეული მომხმარებლის ინტერესებისა და უფლებების დაცვა, რაც სამსახურისთვის მთავარ ორიენტირს წარმოადგენს და მუდმივი ზრუნვის საგანია.

წარმოდგენილი 2021 წლის საქმიანობის ანგარიში მოიცავს, სამსახურის როგორც სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის კანონისმიერი დამატებითი გარანტიის აღწერილობას, ასევე, მომხმარებელთა მომართვიანობის მაჩვენებლის, წლის განმავლობაში დაგეგმილი და განხორციელებული ღონისძიებების და სამომავლო გეგმებისა და აქტივობების შესახებ ინფორმაციას.

უნდა ავლნიშნო, რომ ანგარიშში წარმოდგენილი სტატისტიკური მაჩვენებლები, რომელიც ჩემი საქმიანობის პერიოდში, წლების განმავლობაში ინარჩუნებს მზარდ დინამიკას და შედეგობრივად უმჯობესდება, ვფიქრობ წარმოადგენს სამსახურის საქმიანობის სწორი მიმართულებით წარმართვის ერთგვარ ინდიკატორს და ამავედროულად, არის მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად განსახორციელებელი საქმიანობის მოტივატორი.

გვანცა ჩხეიძე

მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველი



1

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ისტორია, მისია და ღირებულებები

1.1. სამსახურის ისტორიული ექსკურსი

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ინსტიტუტის სამართლებრივი სტატუსი, მისი დანიშნულება, დამცველის უფლებამოსილების ვადა, არჩევის, სამსახურის ფორმირების წესი და ის მნიშვნელოვანი როლი, რომელიც დღეის მდგომარეობით ელექტრონული კომუნიკაციის სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით სამსახურს ეკისრება, სათავეს იღებს 2003 წლიდან და პირველად ასახულ იქნა „დამოუკიდებელი ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონში.

დღეის მდგომარეობით მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფუნქციონირების კანონისმიერ საფუძველს წარმოადგენს, „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონი, რომლის მიხედვით, სამსახური განისაზღვრება, როგორც ელექტრონული სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის დამატებითი გარანტი, რომლის თანახმად ერთმანეთთან არის შეთავსებული საზოგადოებრივი დამცველის საქმიანობის დამოუკიდებლობა კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის ხელმძღვანელობისგან და ამავე კომისიაში დამცველის ინსტიტუტის ორგანიზაციულ-ტექნიკური და ფინანსური ინტეგრაცია. ასევე, კანონითაა გარანტირებული, უფლებამოსილების ვადაში დამცველის საქმიანობის დამოუკიდებლობა ყოველგვარი გარე ადმინისტრაციული კონტროლისგან.

კანონით მკაფიოდ განსაზღვრული მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის არჩევის და დანიშვნის პირობები, კერძოდ, დამცველის შერჩევა ღია კონკურსით, საქართველოს პარლამენტის რეგლამენტით დადგენილი წესით, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის თავმჯდომარის ბრძანებით საზოგადოებრივი დამცველის დანიშვნა ხუთი წლიანი ვადით, საზოგადოებრივი დამცველის შესარჩევი საკონკურსო კომისიის გადაწყვეტილების საფუძველზე, ქმნის გარანტიას დამცველმა ეფექტურად განახორციელოს თავისი ფუნქცია-მოვალეობები კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების დასაცავად.

1.2. სამსახურის მისია და ღირებულებები

კომუნიკაციების ომბუდსმენი თითოეული მომხმარებლისთვის კანონმდებლობით განმტკიცებული უფლებების რეალიზაციის შესაბამისი გარანტიების უზრუნველსაყოფად საქმიანობს და ხელმძღვანელობს შემდეგი ღირებულებებით:

- კანონიერება • სამართლიანობა • ობიექტურობა
- მიუკერძოებლობა • გამჭვირვალობა • თანასწორობა



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მისიაა ედექტონური კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის კანონისმიერი ფუნქციები:

- ◆ მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა;
- ◆ მომხმარებელთა განცხადებებისა და საჩივრების მიღება და განხილვა;
- ◆ შესაბამისი გარემოებების არსებობისას, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიისთვის მიმართვა ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების მიზნით;
- ◆ მომხმარებლებზე კომისიის სატარიფო და სხვა სახის სარეგულაციო ცვლილებათა გავლენის შედეგების შეფასება;
- ◆ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში მომხმარებელთა სახელით მხარედ გამოსვლა;
- ◆ ინდივიდუალური მომხმარებელის წარმოდგენა მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიასთან დავაში;
- ◆ მონაწილეობის მიღება საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელიუფლების მიერ იმ ნორმატიული აქტების პროექტების მომზადებაში, რომლებმაც შესაძლოა ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ინტერესებზე.



კომუნიკაციების ომბუდსმენი, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად იყენებს შემდეგ მექანიზმებს:

ადვოკატირება - წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების განხორციელება, მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დავაში;

კონსულტაცია - დამცველის სამსახურის მიერ უშუალო, სატელეფონო ან/და წერილობითი კომუნიკაცია, რა დროსაც მომხმარებელს მიეწოდება პრობლემურ საკითხთან დაკავშირებით მისთვის საჭირო ინფორმაცია;

რეკომენდაცია - ომბუდსმენის მიერ საკითხის შესწავლის შედეგად გამოცემული წერილობითი დოკუმენტი, რომლის საფუძველზე შესაბამისი სამართლებრივი დასაბუთებით, მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას ეძლევა მითითება განახორციელოს გარკვეული ქმედება, ან თავი შეიკავოს ისეთი ქმედების განხორციელებისაგან, რომელიც უარყოფით ზეგავლენას ახდენს მომხმარებლის კანონიერ ინტერესებზე;

მედიაცია-მორიგება, როგორც დავის გადაწყვეტის ალტერნატიული საშუალება - უფლებამოსილების ფარგლებში, დამცველის მიერ განხორციელებული ქმედება, რომელიც მიზნად ისახავს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის არსებული დავის შემჭიდროვებულ ვადებში ურთიერთშეთანხმებით - მორიგებით დასრულებას;

მონიტორინგი - დამცველის დამოუკიდებელი გადაწყვეტილება, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ, კანონმდებლობით დადგენილ მოთხოვნებთან შესაბამისობის შემოწმების თაობაზე;

ნორმაშემოქმედებითი პროცესი - სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებლებზე ზეგავლენის მომხდენი საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტების პროექტების შემუშავებაში მონაწილეობა;

მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება - სამსახურის მიერ განხორციელებული საინფორმაციო ხასიათის კამპანია, რომელიც მიზნად ისახავს საზოგადოების ცნობიერების ამაღლებას, როგორც სამსახურის საქმიანობის თაობაზე, ისე კომუნიკაციების სფეროში მათი უფლებების შესახებ.

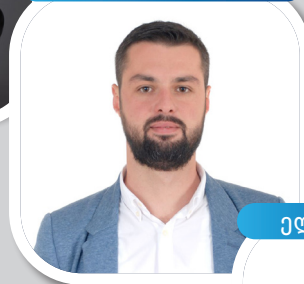


სამსახური წარმოდგენილია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველით და ოთხი თანაგუნდით

გვანცა ჩხეიძე



გიორგი ხუნდაძე



ბელა დეველაშვილი



ელენე მიროტაძე



სოფიო ჯაფარიძე



მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველი

გუნდის მიზანია, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფა განხორციელდეს მომსახურების მაღალი სტანდარტების დაცვით, სამსახურის დეკლარირებულ ღირებულებებსა და პრინციპებზე დაყრდნობით.

კომუნიკაციების ომბუდსმენის საქმიანობა, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ეფექტური სამართლებრივი მექანიზმია.

სამსახური ერთ-ერთი ყველაზე უფრო მოქნილი, ადვილად ხელმისაწვდომი და ნაკლებ ბიუროკრატიასთან დაკავშირებული სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა დარღვეული უფლების დასაცავი უფასო საშუალებაა.



1.3. სამსახურისადმი მომართვის საშუალებები და განცხადება/ საჩივრის განხილვის ეტაპები

სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმღებ ნებისმიერ მომხმარებელს, ფიზიკურ თუ იურიდიულ პირს, შეუძლია მომართოს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს, მათი ინტერესების და უფლებების შესაძლო დარღვევის თაობაზე, ინფორმაციის მიღების შემდეგი გავრცელებული საკომუნიკაციო საშუალებებით:

ოფისში მისამართზე:	ქ. თბილისი, ქეთევან წამებულის გამზირი, ბოჭორმის 50/18
სატელეფონო შეტყობინებით:	(+995) 032 2 39 95 05
სამსახურის ვებ-გვერდი:	www.momkhmarebeli.comcom.ge
ელექტრონული ფოსტა:	defender@comcom.ge
სოციალური ქსელი:	მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი-Communications ombudsman
ინტერნეტის ხარისხის შემონიშნვის ფუნქციონალი	www. Sheamotsme.ge

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, მომხმარებლის მიერ უფლების შესაძლო დარღვევასთან დაკავშირებით წარმოდგენილ განცხადება/საჩივარზე უფლების აღდგენის მიზნით დაწყებული წარმოების ფარგლებში, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა მოიცავს სამსახურის მიერ საკითხის შესწავლას, რაც გულისხმობს პირველ ეტაპზე ინფორმაციის მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიიდან გამოთხოვას, მიღებული ინფორმაციის მოქმედ კანონმდებლობასთან შეჯერება/ანალიზს, საკითხის გადაწყვეტას, რეკომენდაციის გაცემას და ა.შ. ასევე, რიგ 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.



2

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფინანსური ანგარიშგება

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის 15⁴ მუხლის თანხმად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ხარჯები ცალკე მუხლად აისახება შესაბამისი ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოს ბიუჯეტში.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის და ააიპ „მედიაკადემიის“ 2021 წლის ბიუჯეტის განხილვისა და დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2020 წლის 31 დეკემბრის Nგ-20-21/969 გადაწყვეტილებით, „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის მოთხოვნის შესაბამისად, კომისიის 2021 წლის ბიუჯეტში ცალკე მუხლად არის გამოყოფილი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ხარჯები, რომლის მიხედვით სამსახურის დამტკიცებული ბიუჯეტი შეადგენდა სულ: 233,410 ლარს. საანგარიშო პერიოდში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ხარჯებმა შეადგინა - 273,247 ლარი.

3

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2021 წლის საქმიანობის მიმოხილვა

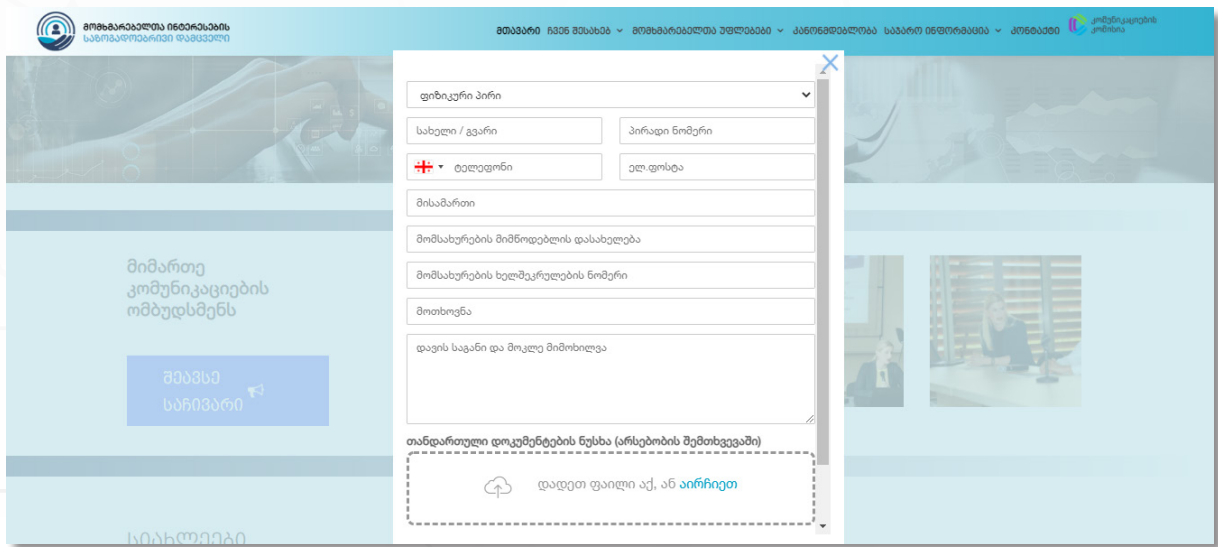
წინამდებარე დოკუმენტი წარმოადგენს, სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა დაცვის მიმართულებით, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ განეული საქმიანობის ანგარიშს, სადაც ასახულია ინფორმაცია საანგარიშო პერიოდის განმავლობაში 2021 წლის 1 იანვრიდან - 2021 წლის 31 დეკემბრის ჩათვლით მომხმარებელთა მომართვიანობის მაჩვენებლის, მოქალაქეთა განცხადება/საჩივრების განხილვის, სამსახურის მიერ განხილული განცხადება/საჩივრების თემატურ ჭრილში ანალიზის, სამონიტორინგო საქმიანობის, განეული კონსულტაციების, მომხმარებელთა დაცვის უზრუნველსაყოფად გაცემული რეკომენდაციებისა თუ განხორციელებული სხვადასხვა პროექტის და სამომავლო გეგმების თაობაზე.

3.1. მომხმარებელთა მზახდი მომართვიანობა და 2021 წლის საქმიანობის სტატისტიკური მაჩვენებლები

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ ბოლო პერიოდში სერვისის ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად დანერგილი გამარტივებული და ბიუროკრატიული პროცედურებისგან გათავისუფლებული მექანიზმის პარალელურად, სამსახურის მიერ მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით ჩატარებული კამპანიის შედეგად, სამსახურისადმი სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა მომართვიანობის



მაჩვენებელი მზარდ დინამიკას ინარჩუნებს. სამსახურისთვის წერილობითი ფორმით მომართვის პროცედურის გასამარტივებლად, შემუშავებულია და სამსახურის ვებ-გვერდზე www.momkhmarebeli.comcom.ge განთავსებულია საჩივარი/განცხადების სპეციალური ფორმა, რომელიც მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს რამდენიმე სავალდებულო ველის შევსების შედეგად, მარტივი მოქმედებით გამოგზავნოს საჩივარი დამცველის სამსახურში, რაც შესაბამისი ინდივიდუალური საქმისწარმოების დაწყების საფუძველია.

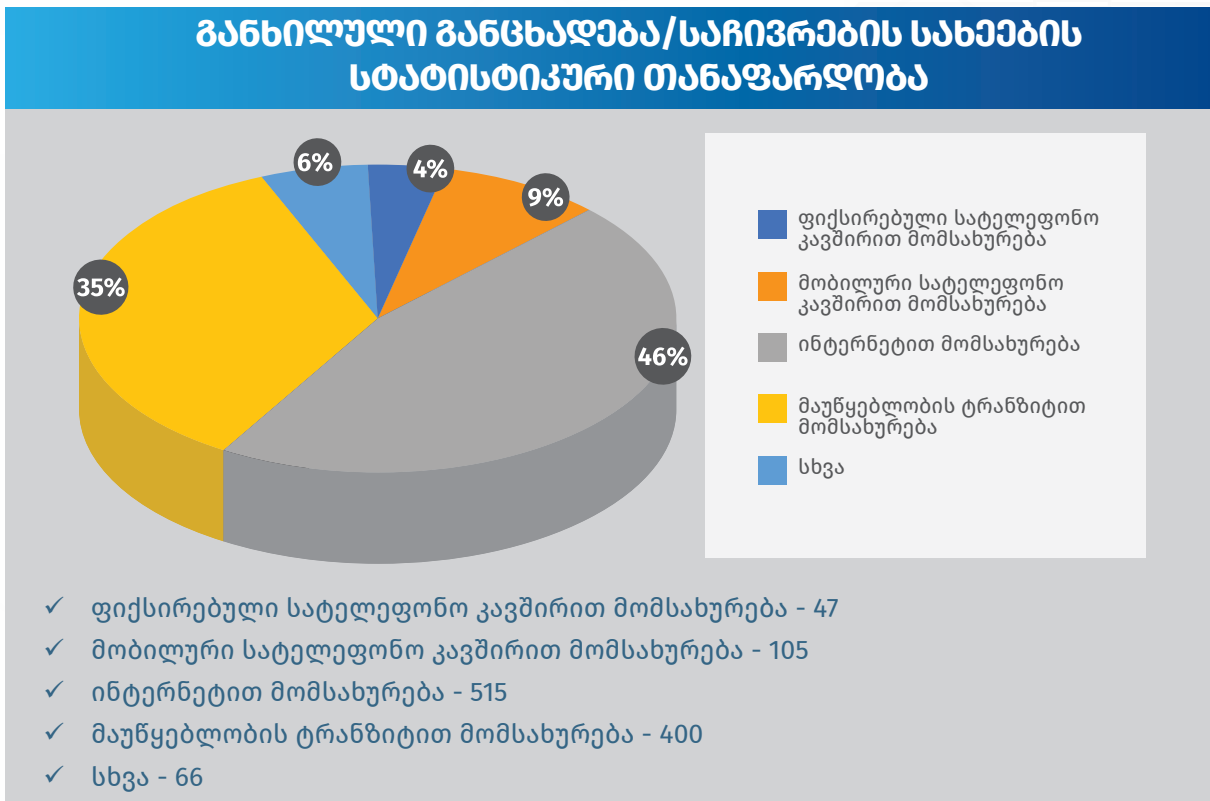
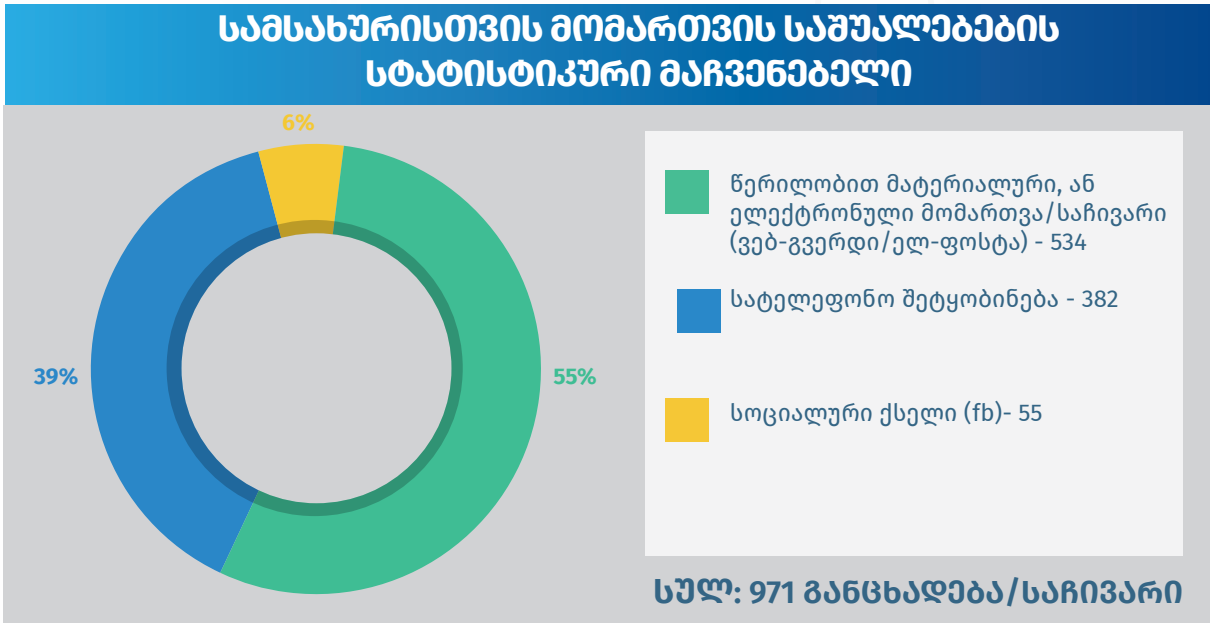


საზოგადოებრივი დამცველის მომსახურების ხელმისაწვდომობა გარანტირებულია კანონით და ნებისმიერი ფიზიკური და იურიდიული პირისთვის, კომუნიკაციების ომბუდსმენის მომსახურება სრულიად უფასოა.

სამსახური ასევე უზრუნველყოფს მოქალაქეთა პირად მიღებას, უწევს მათ კონსულტაციას, სამართლებრივ დახმარებას, შესაძლო დარღვეული უფლებების აღდგენის მიზნით. საანგარიშო პერიოდში მომხმარებლებისთვის სამსახურში პირადი მიღების უფლებით სარგებლობა Covid -19 პანდემიური მდგომარეობიდან გამომდინარე კვლავ შეზღუდული იყო, თუმცა, მომხმარებელთა კონსულტაციისა და შესაბამისი სამართლებრივი დახმარების მიღების უფლების რეალიზებაში აღნიშნულს ხელი არ შეუშლია და არ ყოფილა სამსახურის საქმიანობისთვის დამაბრკოლებელი გარემოება. სამსახურის მიერ დისტანციურად მუშაობის პირობებში, მაქსიმალურად იყო უზრუნველყოფილი თითოეული მომხმარებლის კონსულტირება, როგორც სატელეფონო კომუნიკაციის, ისე ონლაინ პლატფორმებისა და სოციალური ქსელის მეშვეობით.



ქვემოთ წარმოდგენილ დიაგრამებში ასახულია სამსახურის საქმიანობის ფარგლებში, თემატურად დაჯგუფებული სტატისტიკური მონაცემები.

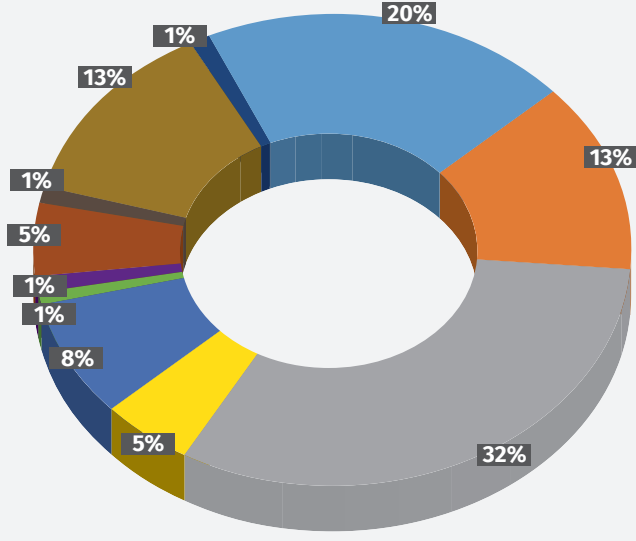


შენიშვნა: საჩივრების საერთო ჩაოქრობასა და მომსახურების სახეობის მიხედვით გადაწიდებული საჩივრების თანაფარდობას შოხის ახსებული სხვაობა, გამოწვეულია, საჩივარში დასმული სხვადასხვა საკითხიდან გამომდინარე.



განცხადება/საჩივრების თემატიკა

- უხარისხო მომსახურება (მათ შორის: [www. Sheamotsme.ge.](http://www.Sheamotsme.ge))
- მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა
- დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება
- საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება
- სპამი
- საანძო მეურნეობა/საშიში რადიაციული დასხივება
- მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება
- სააბონენტო ნომრის გასხვისება
- პორტირება
- სხვა

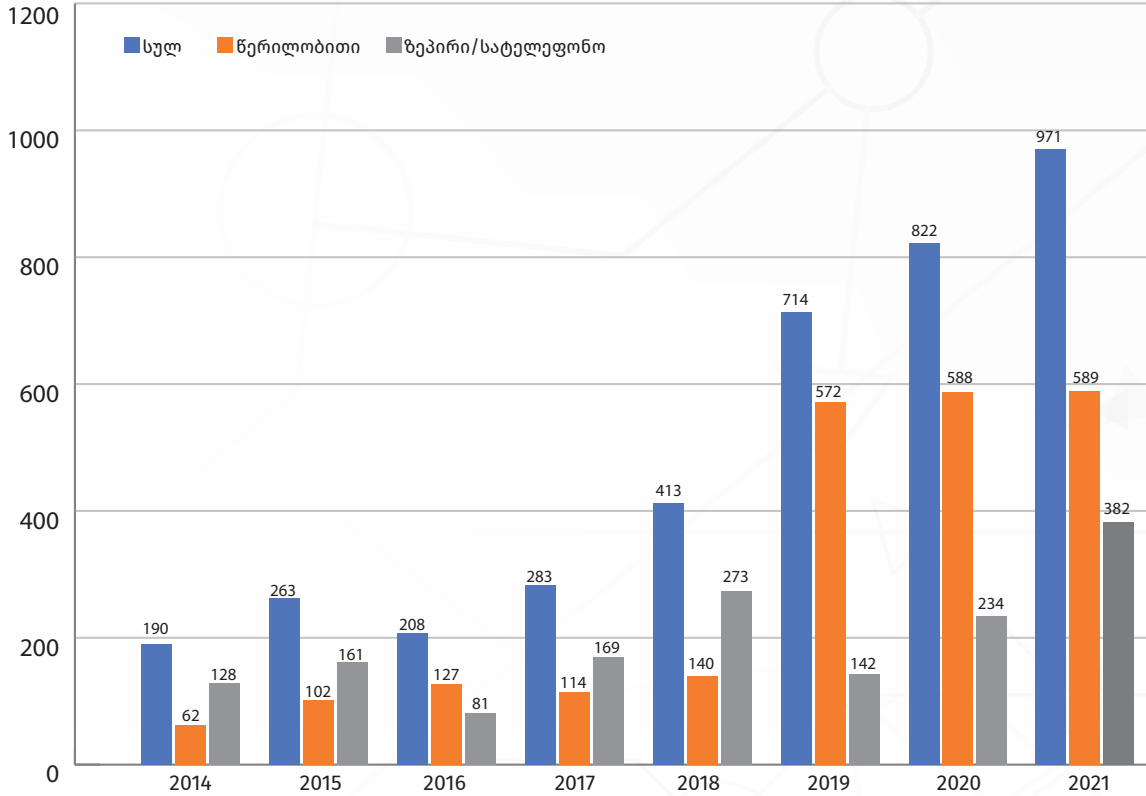


- ✓ უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება (მათ შორის: [www. Sheamotsme.ge.](http://www. Sheamotsme.ge)) - 198
- ✓ სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა -122
- ✓ ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები - 309
- ✓ სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება - 51
- ✓ მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება - 82
- ✓ არასასურველი ელექტრონული გზავნილი სპამი (SPAM) - 12
- ✓ საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასხივება -10
- ✓ მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება - 46
- ✓ სააბონენტო ნომრის გასხვისება -8
- ✓ სააბონენტო ნომრის პორტირება -13
- ✓ სხვა - 126

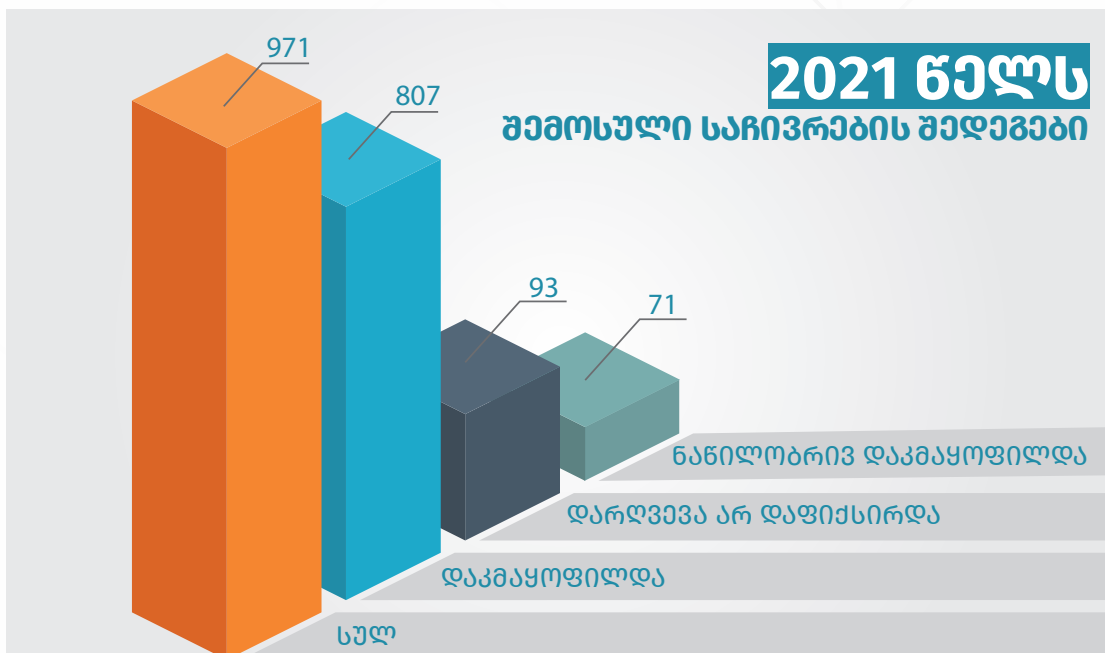
შენიშვნა: საჩივრების საერთო ხაოფენობასა და თემატიკის მიხედვით გადანაწილებული საჩივრების თანაფაჩელობას შიხის აჩსებუდი სხვაობა, გამოწვეუდია, საჩივარში დასმუდი სხვადასხვა საკითხიდან გამომდინარე.



მომართვიანობის შედარებითი სტატისტიკური მაჩვენებელი
წლების მიხედვით

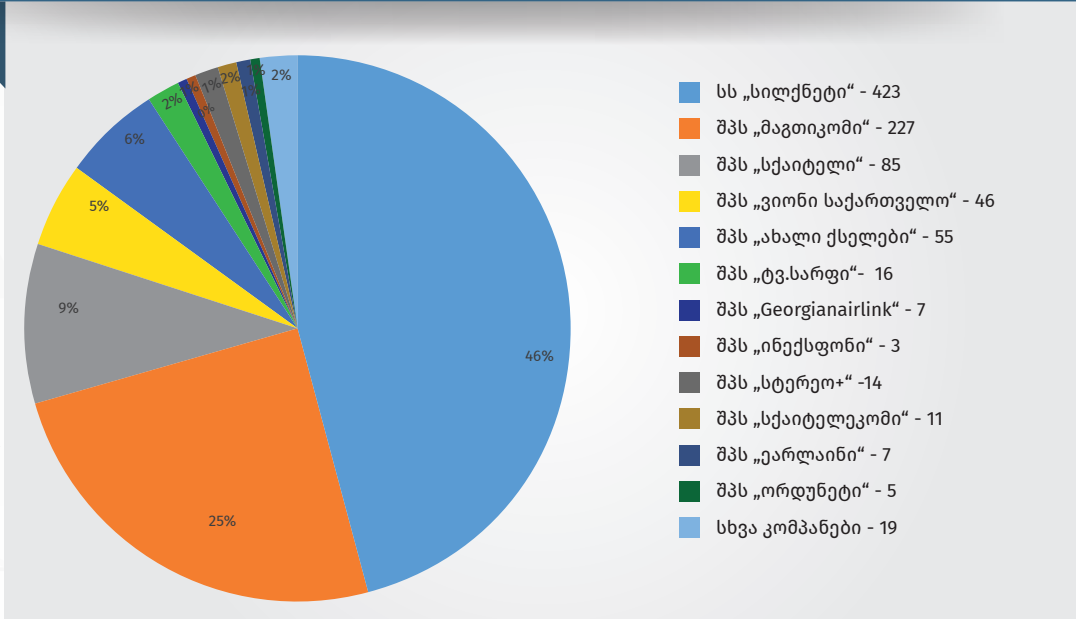


შენიშვნა: ზემოაღნიშნული განცხადება/საჩივრების სტატისტიკური მაჩვენებლის ანალიზი ცხადყოფს, რომ წინა წლებთან შედარებით საანგაჩიშო პეჩიოდში მნიშვნელოვნად აჩის გაზრდილი მომხმარებლის მომართვიანობის მაჩვენებელი.



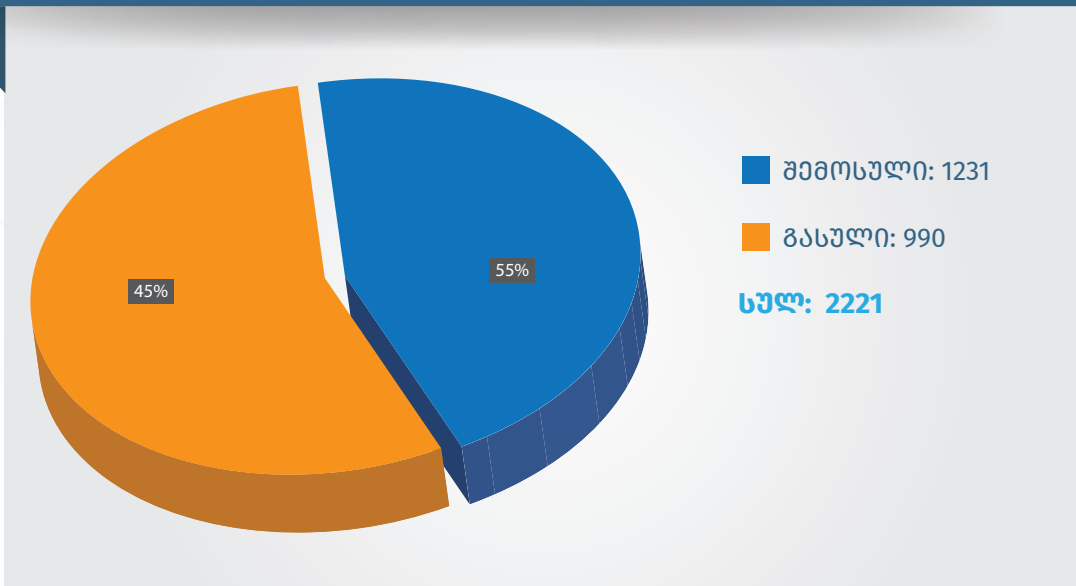


მომართვიანობის მარკეტინგული მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების მიხედვით



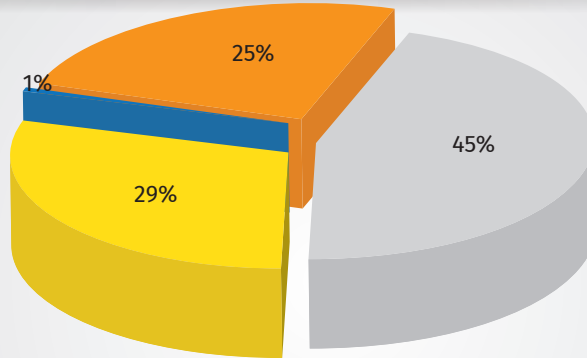
შენიშვნა: დაჩვენები 53 საჩივარი ზოგადი ხასიათისა და ახცეხთი კომპანიის მიმახთ ახ ფიქსიხება პხეცენზია.

სამსახურში აღრიცხული კორესპოდენციის მარკეტინგული





სამსახურის მიერ გაცემული რეკომენდაციებისა და კონსულტაციები მარკინებალი



- ზოგადი ხასიათის რეკომენდაცია - 10
- ინდივიდუალური ხასიათის რეკომენდაცია - 400
- მონიტორინგის შედეგად გაცემული რეკომენდაცია - 725
- კონსულტაცია - 472

სამსახური საანგარიშო პერიოდში ინარჩუნებს მომართვიანობის მზარდ დინამიკას, რასაც ცხადყოფს ანგარიშში წარმოდგენილი 2021 წლის სტატისტიკური მაჩვენებლების ანალიზი. შეგვიძლია დავასკვნათ, რომ წინა საანგარიშო პერიოდების მსგავსად, კვლავ შენარჩუნებულია მზარდი ტენდენცია და გაზრდილია, როგორც მომართვიანობა, ისე დაკმაყოფილებულ მომხმარებელთა რაოდენობა.

თვალსაჩინოებისთვის შეგვიძლია მოვიყვანოთ 2018-2019-2020 წლების მომართვიანობის მაჩვენებელი. კერძოდ, თუკი 2018 წელს სამსახურში შემოვიდა 413 განცხადება/საჩივარი, 2019 წელს - 714 განცხადება/საჩივარი, 2020 წელს - 822 განცხადება/საჩივარი, 2021 წელს მომართვიანობის მაჩვენებელმა შეადგინა - 971 განცხადება/საჩივარი.

რაც შეეხება განხილული საჩივრების შედეგების მაჩვენებელს, სამსახური აქაც ინარჩუნებს დადებით დინამიკას. წინა წელთან შედარებით, 2021 წელს სრულად დაკმაყოფილებული საჩივრების რაოდენობა გაზრდილია 43%-ით და შეადგენს დადებითი შედეგით დასრულებულ 807 განცხადება/საჩივარს.

აქვე დადებით კონტექსტში უნდა აღინიშნოს ის ფაქტი, რომ საანგარიშო პერიოდში შემცირებულია არ დაკმაყოფილებული განცხადება/საჩივრების მაჩვენებელი. თითქმის 44%-იანი კლება ფიქსირდება წინა წლის მაჩვენებელთან შედარებით და მათი რაოდენობა 93 განცხადება/საჩივარს შეადგენს.

სამსახურში შემოსული განცხადება/საჩივრების თემატიკის მაჩვენებელთან მიმართებაში, თუკი გასულ წელს უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურებასთან დაკავშირებით შემოსული განცხადება/საჩივრები იყო პირველ ადგილზე, საანგარიშო პერიოდში ლიდერობს - ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტასთან



დაკავშირებული განცხადება/საჩივრები.

პანდემიური მდგომარეობის გათვალისწინებით, საანგარიშო პერიოდში კვლავ აქტუალური იყო სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობის საკითხი. აღნიშნულზე მიუთითებს ამ საკითხთან დაკავშირებით, მომართვიანობის სტატისტიკური მაჩვენებელი. კერძოდ, 2019 წელთან შედარებით 2020 წელს მომართვიანობის მაჩვენებელი 177% გაიზარდა, ხოლო 2021 წელს მომართვიანობის ზრდის მაჩვენებელმა 238% შეადგინა.

ანგარიშში წარმოდგენილი სტატისტიკური მონაცემები ცხადყოფს, რომ გასული წლების მსგავსად, საანგარიშო პერიოდშიც არ არის შეცვლილი მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების წინააღმდეგ მომართვიანობის მაჩვენებელი და კვლავ ლიდერობენ შპს „მაგთიკომი“ და სს „სილქნეტი“, რაც ლოგიკურად გამომდინარეობს სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე მათი, როგორც მნიშვნელოვანი ძალაუფლების მქონე ოპერატორების სტატუსიდან.

4

სამსახურში შემოსული განცხადება/საჩივრების მიმოხილვა თემატურ ჭრილში

დოკუმენტის აღნიშნული თავი მოიცავს საანგარიშო პერიოდში სამსახურში შემოსულ განცხადება/საჩივრების თემატურ აღწერილობას საკანონმდებლო ჭრილში¹, მათზე სამსახურის რეაგირების შედეგებს, რაც გარკვეულწილად ემსახურება, როგორც მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისა და მომხმარებელთა უფლება/ მოვალეობების თაობაზე, ისე დამცველის სამსახურის მიერ 2021 წლის მანძილზე განეული საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას.

სამსახურში შემოსული განცხადება/საჩივრები გადანაწილდა შემდეგი თემატიკის მიხედვით:

4.1. ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები

დაზიანებად ითვლება კავშირის დარღვევის ყოველი ფაქტი, რომელიც დადასტურებულია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ, მომხმარებლის (აბონენტის) გამოკითხვით და რომელიც ზღუდავს შეთავაზებული მომსახურებიდან ერთ-ერთს, მათ შორის ინტერნეტ-მომსახურების მიღებას.

კანონმდებლობით განსაზღვრულია დაზიანების სახეები და სახეების

1. ანგარიშში წარმოდგენილ მაგალითებთან მიმართებაში განცხადება/საჩივარზე დაწყებული წარმოების ფარგლებში, სამსახური ხელმძღვანელობდა 2021 წლის 31 დეკემბრამდე მოქმედი „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N 3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტით.



შესაბამისად დაზიანების აღმოფხვრის ვადები. მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულების შესაბამისად, განისაზღვრება მომსახურების შეზღუდვის წესები, ფორმები და პირობები. მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა გამოიყენოს მომსახურების შეზღუდვის ერთ-ერთი ისეთი ფორმა, რომელიც უზრუნველყოფს, ერთი მხრივ, დარღვევის აღმოფხვრას, ხოლო მეორე მხრივ, უსაფუძვლოდ არ შეზღუდავს მომხმარებლის ინტერესს ისარგებლოს მომსახურების სხვა სახეებით.

მომსახურების შეზღუდვის საფუძველია:

- მომხმარებლის მიერ სავალდებულო დეპოზიტის გადაუხდელობა;
- მომსახურების საფასურის გადაუხდელობა;
- მომსახურების მიმწოდებლის მოწყობილობის დაზიანება;
- მომხმარებლის მიერ ტექნიკური მოწყობილობის ქსელის ტერმინაციის წერტილთან მომსახურების მიმწოდებლის წარმომადგენლის დაუშვებლობა;
- მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების შეზღუდვის სხვა საფუძველი, რომლის გამო მომხმარებლის მიმართ მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გამოყენებული შეზღუდვის ფორმა უნდა იყოს პროპორციული.

მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვა (გარდა წინასწარი გადახდის პირობით მიწოდებული მომსახურებისა) დაიშვება მომხმარებლის წინასწარი შეტყობინებიდან არაუადრეს 3 დღისა.

მომსახურების მიწოდების შეწყვეტა დასაშვებია მხოლოდ მომსახურების მიწოდების შეზღუდვის და მომსახურების შეწყვეტის თაობაზე აბონენტის წინასწარი შეტყობინების საფუძველზე, თუ აბონენტი ვერ უზრუნველყოფს მომსახურების ხელშეკრულების დარღვევის აღმოფხვრას მომსახურების ხელშეკრულებაში მითითებულ ვადაში. ამასთან, შეზღუდვის საფუძვლის აღმოფხვრის ვადა არ შეიძლება იყოს ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების მიწოდების შემთხვევაში 60 დღეზე ნაკლები, სხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების ფარგლებში 45 დღეზე ნაკლები.

ამასთან საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელს უფლება აქვს არ გაითვალისწინოს ზემოაღნიშნული ვადები, თუ აბონენტის ქმედებები საფრთხეს უქმნის მომსახურების მიმწოდებლის საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ფუნქციონირებას, მთლიანობას ან უსაფრთხოებას ან სხვა აბონენტებს უზღუდავს მომსახურებების გამოყენების შესაძლებლობას ან ზიანს ან ასეთ საფრთხეს უქმნის მომსახურების მიმწოდებელს ან მომხმარებლებს.



ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობებთან დაკავშირებით საანგარიშო პერიოდში სულ შემოსულია - 309 განცხადება/საჩივარი

მაგალითი N1:

2021 წლის 13 მაისს, დამცველის სამსახურს მომართა მომხმარებელმა გ.გ-მ საჩივრით, რომელიც ეხებოდა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მიერ, ინტერნეტ, სატელევიზიო და სატელეფონო მომსახურების შეზღუდვის საკითხს. სამსახურის მიერ, ჩატარებული წარმოების შედეგად, დადგინდა, რომ მომსახურების მიწოდების შეზღუდვა დაკავშირებული იყო კომპანიის პროგრამული განახლების პროცესში არსებული ტექნიკური ხარვეზით. სამსახურის მიერ გაცემული რეკომენდაციის საფუძველზე, კომპანიამ უზრუნველყო, როგორც დაზიანების აღმოფხვრა, ისე მომსახურების მიწოდების აღდგენა და მომსახურების შეზღუდვის პერიოდზე გაუნეველ და მიუღებელ მომსახურებაზე დარიცხული საფასურის გადაანგარიშება.

მაგალითი N2:

2020 წლის 21 აპრილს სამსახურში შემოვიდა მომხმარებელ გ.ლ-ის საჩივარი, რომელიც ეხებოდა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მიმართ ინტერნეტის მომსახურებით სარგებლობისას არსებულ შეფერხებებს და არასტაბილური სიჩქარით ინტერნეტის მიწოდების ფაქტს. სამსახურის მიერ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიიდან გამოთხოვილი ინფორმაციით დადგინდა, რომ არსებული ხარვეზი გამოწვეული იყო აბონენტის მხარეს არსებულ გადამცემზე დაფიქსირებული დაზიანებით. სამსახურის შუამდგომლობის საფუძველზე, კომპანიამ განახორციელა გადამცემის შეკეთება და შედეგად უზრუნველყოფილ იქნა მომხმარებლისთვის ინტერნეტ-მომსახურების სრულყოფილი მიწოდება.

მაგალითი N3:

2021 წლის 12 მარტს, სამსახურს საჩივრით მომართა მომხმარებელმა ნ.მ-მ, რომელიც ეხებოდა ინტერნეტით მომსახურების შეზღუდვის საკითხს. დამცველის სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში, მომხმარებლის უფლებების დაცვისა და საკითხის შესწავლის მიზნით, კომპანიიდან გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია. ასევე, გაცემულ იქნა რეკომენდაცია, სატელეკომუნიკაციო სფეროში მოქმედი საკანონმდებლო რეგულაციების დაცვის თაობაზე. აღნიშნულის შედეგად, დადგინდა, რომ მომსახურების მიწოდება შეზღუდული იყო საკაბელო დაზიანების გამო, რაც სამსახურის მიმართვის/რეკომენდაციის საფუძველზე აღმოიფხვრა. მომხმარებელს, ასევე გადაუანგარიშდა დაზიანების პერიოდზე დარიცხული თანხა. აღნიშნულ საჩივართან დაკავშირებით, სამსახურში წარმოდგენილ იქნა მომხმარებლის დადებითი უკუკავშირი.

4.2. უხაჩისხო საგედეკომუნიკაციო მომსახურება

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მიაწოდოს მომხმარებელს კანონმდებლობით და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სატელეკომუნიკაციო მომსახურება. ასევე, უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის ხარისხიანი



მომსახურების უწყვეტი, შეუფერხებელი მიწოდება და შეთავაზებული/მომხმარებელთან შეთანხმებული პირობების შესაბამისი მომსახურების ადეკვატურობა მიღებულთან. წინააღმდეგ შემთხვევაში, კომპანიამ უნდა მიიღოს შესაბამისი ზომები შეუსაბამობის დროული, ჯეროვანი, სრული აღკვეთის მიზნით.

აქვე უნდა აღინიშნოს, მომხმარებლისთვის ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების ხარისხის კონტროლის ეფექტური მექანიზმის - Sheamotsme.ge თაობაზე, რომელიც ფუნქციონირებს „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2018 წლის 10 მაისის №4 დადგენილების საფუძველზე. აღნიშნული მექანიზმის საშუალებით ნებისმიერ მომხმარებელს შესაძლებლობა ეძლევა გაზომოს ფიქსირებული ინტერნეტის სიჩქარე და ხარისხი, ასევე, შეამოწმოს რამდენად შეესაბამება მიწოდებული ინტერნეტის ხარისხი მასსა და პროვაიდერ კომპანიას შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს.

უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურებასთან დაკავშირებით საანგარიშო პერიოდში სამსახურში სულ შემოვიდა - 198 განცხადება/საჩივარი

მაგალითი N1:

2021 წლის 23 ივლისს, სამსახურს საჩივრით მომართა მომხმარებელმა ლ.ყ-მ, ინტერნეტით მომსახურების უხარისხოდ მიწოდებასთან დაკავშირებით. მომხმარებლის განმარტებით, იგი ვერ ღებულობდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ინტერნეტის ხარისხს. სამსახურის მიერ ჩატარებული წარმოების ფარგლებში, კომპანიიდან გამოთხოვილ იქნა დეტალური განმარტება და გაცემული იქნა რეკომენდაცია ხარისხიანი და შეუზღუდავი მომსახურების მიწოდების, ასევე, შესაბამისი საკომპენსაციო მექანიზმის ამოქმედების თაობაზე. აღნიშნულის საფუძველზე კომპანიის მხრიდან გატარდა შესაბამისი ღონისძიებები. სამსახურის მხრიდან კი, მომხმარებლისთვის განუღებ იქნა კონსულტაცია, ინტერნეტის ხარისხთან დაკავშირებული პრობლემის შემთხვევაში, შესაბამისი მექანიზმის (Sheamotsme.ge) გამოყენების თაობაზე. მომხმარებლის მხრიდან სამსახურისთვის გამოგზავნილ იქნა მადლობის წერილი.

მაგალითი N2:

2021 წლის 15 ნოემბერს, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს საჩივრით მომართა მომხმარებელმა ი.ბ-მ. საჩივრის მიხედვით, მომხმარებელს 2021 წლის სექტემბრიდან ნოემბრის შუა რიცხვებამდე, ხარვეზებით მიეწოდებოდა ინტერნეტ მომსახურება. კერძოდ, ფიქსირდებოდა WIFI სიგნალის ხშირი წყვეტა, რაც მომხმარებელში იწვევდა უკმაყოფილებას. დამცველის მიმართვის საფუძველზე, განხორციელდა მომხმარებლის საცხოვრებელ მისამართზე არსებული მოდემის შეცვლა და ასევე, კომპანიამ უზრუნველყო მიუღებელ და გაუწვევლ მომსახურებაზე საფასურის გადანაგარიშება.

მაგალითი N3:

2021 წლის 18 იანვარს, სამსახურს საჩივრით მომართა რ.რ-მ, მომსახურების მიმწო-



დებელი კომპანიის მიმართ, ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ინტერნეტით მომსახურების ხარისხობრივი პარამეტრების დაცვის მოთხოვნით. სამსახურმა აღნიშნული საჩივრის საფუძველზე, დაიწყო წარმოება, მიმართა მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას საკითხთან დაკავშირებით დეტალური ინფორმაციის წარმოდგენის თაობაზე. სამსახურში ჩატარებული წარმოების შედეგად დადგინდა, რომ აბონენტისთვის მომსახურების მიწოდებისას არსებული ხარვეზი გამონვეული იყო კომპანიის აპარატურის დაზიანებით, რაც სამსახურის მიმართვის საფუძველზე, კომპანიის მიერ ოპერატიულად აღმოიფხვრა და მომხმარებელს მიეწოდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი ინტერნეტ მომსახურება.

4.3 სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა

„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N 3 დადგენილებაში 2021 წლის 20 აპრილს განხორციელებული ცვლილებების შესაბამისად:

სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობის საკითხი განისაზღვრა შემდეგნაირად: მომსახურების მიღების თაობაზე მომხმარებელი განცხადებით/მოთხოვნით მიმართავს მომსახურების მიმწოდებელს. მომსახურების მიმწოდებელი აკმაყოფილებს განცხადებას/მოთხოვნას მომსახურების მიწოდების შესახებ, დებს მომსახურების ხელშეკრულებას მომხმარებელთან და უზრუნველყოფს ქსელში ჩართვას ტექნიკური პირობის არსებობის შემთხვევაში 20 სამუშაო დღის ვადაში, ან მომხმარებელთან ინდივიდუალურად შეთანხმებულ ვადაში. იმ შემთხვევაში თუ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია, ვერ აკმაყოფილებს მომსახურების ჩართვის თაობაზე მოთხოვნას, იგი ვალდებულია განცხადების/მოთხოვნის მიღებიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში მიიღოს დასაბუთებული გადაწყვეტილება განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ და დაუყოვნებლივ აცნობოს განმცხადებელს.

სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობასთან დაკავშირებით საანგარიშო პერიოდში სამსახურში სულ შემოსულია - 122 განცხადება/საჩივარი

მაგალითი N1:

2021 წლის 19 მარტს, სამსახურში შემოვიდა დ.ბ-ს საჩივარი, რომელიც ეხებოდა ინტერნეტ და სატელევიზიო მომსახურების პირველადი ჩართვის საკითხს. საჩივრის თანხმად, მომხმარებელმა 2021 წლის მარტის დასაწყისში კომპანიას მიმართა



განაცხადით ინტერნეტ და მაუნეებლობის ტრანზიტით მომსახურების პირველადი ჩართვის მოთხოვნის თაობაზე. განსაზღვრული ვადის მიუხედავად, კომპანიის მხრიდან მომსახურების მიწოდება არ იქნა უზრუნველყოფილი.

დამცველის სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში, მომხმარებლის უფლებების დაცვისა და საკითხის შესწავლის მიზნით, კომპანიიდან გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია, ასევე, გაცემულ იქნა რეკომენდაცია, სატელეკომუნიკაციო სფეროში მოქმედი საკანონმდებლო რეგულაციების დაცვის თაობაზე. მომსახურების მიმწოდებლის მიერ წარმოდგენილი განმარტების მიხედვით, მომსახურების პირველადი ჩართვის შეფერხება გამომწვეული იყო მომხმარებლის განაცხადის დაფიქსირებასთან დაკავშირებული პროგრამული ხარვეზით. შესაბამისად სამსახურის შუამდგომლობის საფუძველზე, განხორციელდა მომხმარებლის მოთხოვნის დაკმაყოფილება.

მაგალითი N2:

2021 წლის 2 მარტს, მომხმარებელმა თ.მ-მ სამსახურს მომართა განცხადებით, სადაც აღნიშნული იყო, რომ მომხმარებელს კომპანიაში დაფიქსირებული ჰქონდა მოთხოვნა, ინტერნეტით მომსახურების პირველადი ჩართვის შესახებ. მიუხედავად, კომპანიის დაპირებისა, მომსახურების 10 სამუშაო დღის ვადაში ჩართვის შესახებ, მისი მოთხოვნა არ იქნა დაკმაყოფილებული. სამსახურის მიერ განცხადებაზე დაწყებული წარმოების ფარგლებში, კომპანიიდან გამოთხოვილ იქნა დეტალური ინფორმაცია, თუ რა ვადებში მოხდებოდა მომსახურების პირველადი ჩართვა და რატომ არ განხორციელდა მომხმარებლის ზუსტი და ამომწურავი ინფორმირება მომსახურების პირველადი ჩართვის თაობაზე. სამსახურის მიმართვის საფუძველზე, კომპანიამ უზრუნველყო მომხმარებლის მოთხოვნის დაკმაყოფილება და ინტერნეტ მომსახურების მიწოდება.

მაგალითი N3:

2021 წლის 28 იანვარს, სამსახურს განცხადებით მომართა მომხმარებელმა ვ.ხ-მ, სადაც აღნიშნავდა, რომ მისი საცხოვრებელ არეალში ვერ მოახდინა ისეთი მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მოძიება, რომელიც უზრუნველყოფდა ინტერნეტით მომსახურების პირველად ჩართვას. სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში, მიმართული იქნა წერილობითი შუამდგომლობით, იმ კომპანიისთვის, რომელიც კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის ინფორმაციულ-ანალიტიკურ პორტალზე განთავსებული მონაცემების მიხედვით, განცხადებაში მითითებულ ტერიტორიაზე ოპერირებდა. აღნიშნული პორტალის საშუალებით, ნებისმიერი დაინტერესებული პირისთვის ხელმისაწვდომია ინფორმაცია, ყველა ელექტრონული კომუნიკაციის სფეროში მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის შესახებ, რომლებიც ახორციელებენ ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებას მთელი ქვეყნის მასშტაბით. სამსახურის მიმართვის შესაბამისად, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მიერ მომხმარებლის მოთხოვნა ინტერნეტ მომსახურების პირველადი ჩართვის თაობაზე დაკმაყოფილდა.



4.4 მომსახურების საფასუხის დახილვის სისწოხე და სადავო დავალიანება

მომსახურების მიმწოდებელთან მომხმარებლის ანგარიშსწორება ხორციელდება წარდგენილი მომსახურების ანგარიშის საფუძველზე, მხარეთა შორის დადგენილი ხელშეკრულებით განსაზღვრული წესით. „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის 21-ე მუხლის მე-7 პუნქტის თანახმად, დაუშვებელია გაუწევდ და მიუღებელ მომსახურებაზე საფასურის დარიცხვა. ამავე რეგლამენტის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტის თანახმად, ისეთ მომსახურებებზე რომელთა საფასურის დარიცხვა გამოითვლება წუთობრივად (ადგილობრივი, საქალაქთაშორისო, საერთაშორისო, მობილური სატელეფონო კომუნიკაციით და სხვა მომსახურებისათვის დადგენილი საფასური) საფასურის დარიცხვა ხორციელდება განუღებელი მომსახურების წამობრივი სიზუსტით.

მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანებასთან დაკავშირებით სამსახურში შემოვიდა - 82 განცხადება/საჩივარი

მაგალითი N1:

2021 წლის 6 აპრილს, დამცველის სამსახურში შემოვიდა დ.დ-ს საჩივარი, რომელიც ეხებოდა გაუწევდ და მიუღებელ მომსახურებაზე საფასურის არასწორად დარიცხვის საკითხს. საჩივარზე დაწყებული წარმოების ფარგლებში, სამსახურის მიერ მიმართულ იქნა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიისთვის რეკომენდაციით საკითხთან დაკავშირებით არსებული სამართლებრივი რეგულაციების დაცვის მოთხოვნით. ასევე, კომპანიას განესაზღვრა კონკრეტული ვადა, მოეხდინა მომხმარებლისთვის გაუწევდ და მიუღებელ მომსახურებაზე არასწორად დარიცხული საფასურის ნებაყოფლობითი კორექტირება. კომპანიის მიერ გათვალისწინებულ იქნა სამსახურის ზემოაღნიშნული რეკომენდაცია და მომხმარებელს დაუკორექტირდა არასწორად დარიცხული მომსახურების საფასური.

მაგალითი N2:

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, 2021 წლის 18 იანვარს, შემოვიდა მომხმარებელ დ.ი-ს საჩივარი, რომელიც ეხებოდა გაუწევდ და მიუღებელ მომსახურებაზე საფასურის არასწორად დარიცხვის საკითხს. სამსახურის მიერ დაწყებული წარმოების ფარგლებში, კომპანიისგან გამოთხოვილ იქნა განმარტება და გაცემულ იქნა რეკომენდაცია საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტით დადგენილი წესების დაცვით, მომსახურების განვებისა და გაუ-



წვეულ და მიუღებელ მომსახურებაზე საფასურის გადაანგარიშების თაობაზე. კომპანიის მიერ დამცველის რეკომენდაციის შედეგად, განხორციელდა არასწორად დარიცხული თანხის გადაანგარიშება გაუნწველი და მიუღებელი მომსახურების პროპორციულად. მომხმარებლის მხრიდან სამსახურში გამოგზავნილ იქნა სამადლობელო წერილი.

მაგალითი N3:

2021 წლის 05 მარტს, სამსახურში შემოვიდა მომხმარებელ ო.მ-ს საჩივარი, რომელიც ეხებოდა თანხის არასწორად დარიცხვის და ჯარიმის დაკისრების საკითხს. მომხმარებლის ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში, კომპანიიდან გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია, ასევე, გაცემულ იქნა რეკომენდაცია, სატელეკომუნიკაციო სფეროში მოქმედი საკანონმდებლო რეგულაციების დაცვის თაობაზე. შედეგად მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მიერ გათვალისწინებულ იქნა სამსახურის შუამდგომლობა და მომხმარებელს გადაუანგარიშდა არასწორად დარიცხული მომსახურების საფასური და გათავისუფლდა დარიცხული ჯარიმისაგან.

4.5. საგედეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება

მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დადებული მომსახურების ხელშეკრულებით განისაზღვრება მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი მომსახურების პაკეტი. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომსახურების წესისა და პირობების ნებისმიერი ცვლილების თაობაზე, მოახდინოს მომხმარებლის წინასწარი ინფორმირება. მომხმარებლისთვის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პაკეტში ცვლილების შეტანის შემთხვევაში, წინასწარი შეტყობინების წესის არსებობა, უზრუნველყოფს იმის შესაძლებლობას, რომ მომხმარებელმა მიიღოს შესაბამისი ზომები ხელშეკრულების შეწყვეტის, ან გაგრძელების თაობაზე.

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია, მომსახურების ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებში შესული ცვლილებები თავის ვებ-გვერდზე აღრიცხოს თარიღის მითითებით.

კომპანია ვალდებულია მომხმარებელს ინდივიდუალური შეტყობინებით მიაწოდოს ინფორმაცია, მომსახურების პირობების იმგვარი ცვლილების შესახებ, რაც ზრდის მომხმარებელზე დაკისრებული ვალდებულებების მოცულობას ან/და იმგვარად ცვლის მომსახურების პირობებს, რომ აღნიშნულს შეუძლია არსებითი გავლენა მოახდინოს მომხმარებლის გადაწყვეტილებაზე მომსახურების მიღების გაგრძელების თაობაზე.

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია აბონენტს შეატყობინოს, სულ ცოტა ერთი თვით ადრე, მომსახურების ხელშეკრულების პირობების ნებისმიერი ცვლილების შესახებ, მათ შორის, მომსახურების ფასების ზრდის და იმავდროულად, მისი უფლების შესახებ, შეწყვიტოს მომსახურების ხელშეკრულება ყოველგვარი დამატებითი ხარჯების განწვევის გარეშე (როგორცაა



მომსახურების ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტის გამო ჯარიმის, სხვა გადასახდელის ან სხვა დამაბრკოლებელი გარემოებების დადგენა).

თუ აბონენტი არ გამოხატავს ნებას ხელშეკრულების შეწყვეტაზე სათანადო ფორმით, მომსახურების მიწოდება გაგრძელდება ახალი პირობებით. მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია არ დაიცვას ამ პუნქტით გათვალისწინებული ვადა იმ შემთხვევაში, თუ მის მიერ მომხმარებლისთვის დაწესებული მომსახურების ახალი პირობები აუმჯობესებს მომხმარებლის უფლებრივ მდგომარეობას, ან/და გამოწვეულია ისეთი საკანონდებლო ცვლილებებით, ან ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ახალი რეგულაციებით, რომელთა ძალაში შესვლის თარიღის გამო შეუძლებელია ამ ვადის დაცვა.

ტრანზიტის მომსახურებასთან მიმართებაში აღსანიშნავია, რომ მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია, მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მომსახურების პაკეტში, მომხმარებლის თანხმობით, დაამატოს ფასიანი მომსახურების ის ახალი სახე (სახეები), რომელსაც მომსახურების მიმწოდებელი ხელშეკრულების გაფორმების მომენტისთვის მომხმარებელს არ სთავაზობდა, ხოლო მომხმარებლის მოთხოვნის გარეშე, მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მომსახურების პაკეტში დაამატოს ასეთი მომსახურების სახე (სახეები) უფასოდ, მაგრამ მომხმარებლისთვის შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდების პირობით.

სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილებასთან დაკავშირებით სამსახურში შემოსულია 51 განცხადება/საჩივარი

მაგალითი N1:

2021 წლის 24 თებერვალს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, შემოვიდა მომხმარებელ მ.ყ-ს საჩივარი, რომელიც ეხებოდა მობილური ოპერატორის მიერ მობილური სატელეფონო მომსახურების ტარიფი - „freeevolution-ის“ გაუქმების კანონიერების საკითხს. სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში, საკითხის გამოკვლევის მიზნით, ინფორმაცია გამოთხოვილ იქნა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიიდან. ამავდროულად, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიიდან გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია, იყო თუ არა აღნიშნული კომპანიის მიერ დაცული „მობილური ქსელით საცალო მომსახურებების ბაზრის შესაბამის სეგმენტებზე (მობილური საცალო ხმოვანი მომსახურება, მობილური ინტერნეტ მომსახურება და მოკლე ტექსტური შეტყობინებები) კონკურენციის კვლევისა და ანალიზის შესახებ“ კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2020 წლის 25 ივნისის № გ-20-9/559 გადაწყვეტილების მე-3 პუნქტის “ბ” ქვეპუნქტით დადგენილი ვალდებულება. საქმეზე წარმოდგენილი ინფორმაციის ანალიზით



სამსახურის მიერ დადგენილ იქნა, რომ კომპანიის მხრიდან დაცული იყო, როგორც მომხმარებლის წინასწარი ინფორმირების, ისე დაგეგმილი ცვლილებების თაობაზე, მარეგულირებელი კომისიის ინფორმირებისა და თანხმობის მიღების ვალდებულება.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, მომხმარებლისთვის განმარტებულ იქნა, რომ მობილური სატელეფონო მომსახურების ტარიფი „freevolution-ის“ გაუქმებით, მოქმედ კანონმდებლობასთან შეუსაბამობა არ დადგინდა.

მაგალითი N2:

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, 2021 წლის 18 იანვარს, შემოვიდა მომხმარებელ კ.ც.-ს საჩივარი, რომელიც ეხებოდა მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების ფარგლებში თემატური პაკეტების გააქტიურების საკითხს. საჩივრის მიხედვით, მომხმარებელი მიუთითებდა, რომ მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების პაკეტში მისი სურვილის საწინააღმდეგოდ ხორციელდებოდა თემატური პაკეტების ჩართვა. სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში, მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას ეთხოვა წარმოედგინა განმარტება, იმის თაობაზე, თუ რა პაკეტების გააქტიურება განხორციელდა მომხმარებლისთვის, რა ფორმით მოხდა ამის თაობაზე მომხმარებლის ინფორმირება, ჰქონდა თუ არა მომხმარებელს საშუალება მოეხდინა დამატებული პაკეტების დეაქტივაცია და მიეცა მითითება, საჩივართან მიმართებაში გაეთვალისწინებინა სამსახურის მიერ მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების პაკეტებში ცვლილებების შეტანასთან მიმართებაში, კომპანიის მიერ დამკვიდრებულ პრაქტიკასთან დაკავშირებით მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის 2020 წლის 31 დეკემბრის N5-20-9/4413 რეკომენდაცია.

აღნიშნული რეკომენდაციით მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს ეთხოვათ მომხმარებელთა ინფორმირება მოეხდინათ იმგვარად, რომ მიწოდებული ინფორმაცია არ ყოფილიყო დამაბნეველი, მომხმარებელს ზუსტად და უტყუარად შესძლებოდა ინფორმაციის მიღება იმის თაობაზე, რომ მომსახურების აქტივაციის გამო მოუწევდა დამატებითი თანხის გადახდა და ამასთან, ჰქონოდა შესაძლებლობა უარი ეთქვა სერვისზე. ასევე, მომხმარებელს მომსახურების გააქტიურების თაობაზე, ნების დაფიქსირების საშუალება მისცემოდა იმავე მექანიზმით რა გზითაც ხდებოდა სერვისის შეთავაზების თაობაზე მისი ინფორმირება.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, კომპანიამ მოახდინა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის რეკომენდაციის გათვალისწინება და თემატური პაკეტის ჩართვის გამო მომხმარებლისთვის დარიცხული დავალიანების გადაანგარიშება.

მაგალითი 3:

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2021 წლის 8 თებერვალს, შემოვიდა მომხმარებელ ს.მ-ს საჩივარი, სატელევიზიო მომსახურებაზე თემატური პაკეტის გააქტიურებისა და მასთან დაკავშირებული საფასურის დარიცხვის საკითხთან დაკავშირებით. სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში, სამსახურმა მიმართა მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას განმარტება/



პოზიციის წარმოდგენის მიზნით და იმავდროულად მიეთითა, საზოგადოებრივი დამცველის 2020 წლის 31 დეკემბრის N5-20-9/4413 რეკომენდაციის შესრულებაზე. შედეგად, კომპანიამ მოახდინა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის რეკომენდაციის გათვალისწინება და მომხმარებელს თემატური პაკეტის ჩართვის გამო დარიცხული დავალიანება დაუკორექტირა.

4.6. სააბონენტო ნომრის პოხგიხება

სააბონენტო ნომრის პორტაბელურობის მიზანია მომხმარებლის (აბონენტის) არჩევანის შესაძლებლობის უზრუნველყოფა, ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიღებისას შეინარჩუნოს იგივე სააბონენტო ნომერი ფიქსირებული, ან მოძრავი ქსელებითა და საშუალებებით უზრუნველყოფაზე, ან მომსახურების მიწოდებაზე ავტორიზებული პირის, სხვა ავტორიზებული პირით შეცვლისას.

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, შეინარჩუნოს იგივე სააბონენტო ნომერი, როგორც ფიქსირებული, ისე მობილური საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით უზრუნველყოფაზე ან/და მომსახურების მიწოდებაზე ერთი ავტორიზებული პირის მეორეთი შეცვლისას, ნუმერაციის ერთსა და იმავე სააბონენტო გეოგრაფიულ ზონაში და განურჩევლად გამოყენებული ტექნოლოგიისა (სააბონენტო ნომრის პორტირების უფლება).

სააბონენტო ნომრის პორტირების უფლების გამოყენების თაობაზე, სამსახურში შემოსულია სულ - 13 განცხადება/საჩივარი

მაგალითი N1:

2021 წლის 8 აპრილს, დამცველის სამსახურში შემოვიდა მომხმარებელ ვ.ვ-ს საჩივარი, რომელიც ეხებოდა სატელეფონო ნომრის პორტირებისა და მომსახურების მიწოდების შეზღუდვის საკითხს. სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიიდან გამოთხოვილ იქნა წერილობითი ინფორმაცია. დონორმა ოპერატორმა დაადასტურა პორტირების პროცესში არსებული ხარვეზი, თუმცა განმარტა, რომ შეფერხება არ აღემატებოდა „სააბონენტო ნომრების პორტაბელურობის დებულების დამტკიცების შესახებ“ 2010 წლის 6 ივლისის საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის N3 დადგენილების განსაზღვრულ ხანგრძლივობას (3 საათი). სამსახურის მყისიერი და ოპერატიული რეაგირების შედეგად, მომხმარებლის პორტირების პროცესში წარმოქმნილი ხარვეზი, დონორი კომპანიის მხრიდან აღმოფხვრილ იქნა, რაც ასევე დაადასტურა მომხმარებელმა შესაბამისი დადებითი უკუკავშირით.



მაგალიტი N2:

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, 2021 წლის 14 მაისს, შემოვიდა მომხმარებელ მ.ა-ს განცხადება, მობილური ოპერატორების ქსელში ნომრის პორტირების საკითხთან დაკავშირებით. მომხმარებელი მიუთითებდა, რომ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია უარს ეუბნებოდა ხელახალ პორტირებაზე.

აღნიშნული განცხადების ფარგლებში, სამსახურის კვლევის საგანს, წარმოადგენდა მომხმარებლისთვის უარის თქმის კანონიერების შესწავლის საკითხი. შედეგად, მომხმარებელს დეტალურად განემარტა, რომ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 06 ივლისის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „სააბონენტო ნომრების პორტაბელურობის შესახებ დებულების“ თანახმად, სააბონენტო ნომრის პორტირება იზღუდება, თუ სააბონენტო ნომრის ბოლო პორტირებიდან არ არის გასული 30 დღე (მუხლი 5.3. „გ“). შესაბამისად, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის უარი 30 დღიანი ვადის გასვლამდე პორტირებაზე, წინააღმდეგობრივი არ იყო ზემოაღნიშნული ნორმატიული აქტის დანაწესთან.

4.7. არასასურველი ელექტრონული გზავნილი (SPAM)

არასასურველი ელექტრონული გზავნილი (SPAM) არის ისეთი ელექტრონული გზავნილი, რომელიც ადრესატის სურვილის საწინააღმდეგოდ ხვდება მის საფოსტო ყუთში.

არასასურველი ელექტრონული გზავნილთან (SPAM) დაკავშირებით, სამსახურში სულ შემოსულია 12 განცხადება/საჩივარი

„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N23 დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის „ჩ“ ქვეპუნქტის თანახმად, არასასურველი ელექტრონული გზავნილი (SPAM) განმარტებულია, როგორც ელექტრონული გზავნილი, რომელიც ადრესატის სურვილის საწინააღმდეგოდ ხვდება მის საფოსტო ყუთში.

მომსახურების მიმწოდებელი შეიმუშავებს ისეთ მექანიზმებს, რომლებიც შესაძლებლობას მისცემს გააუქმოს, ან განაკავშიროს მომხმარებელი, თუ გამოვლინდა ან ცნობილი გახდა, რომ ის აწარმოებს არასასურველი ელექტრონული გზავნილების, დაუშვებელი პროდუქციის, კომპიუტერული ვირუსების, თაღლითური ან/და სხვა მავნე პროგრამების გავრცელება/გადამისამართებას.

ელექტრონული ფოსტის მომსახურების მიმწოდებელი ავტორიზებული პირი ღებულობს ყველა ზომას მომხმარებლისთვის არასასურველი ელექტრონული კორესპონდენციის მიწოდების აღსაკვეთად და უზრუნველყოფს საკონტაქტო ხაზის არსებობას, რომელიც დაეხმარება მომხმარებელს არა-



სასურველი ელექტრონული კორესპონდენციის შესახებ ინფორმაციისა და პრევენციული ღონისძიებების მიღებაში.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, არასასურველი ელექტრონულ გზავნილთან (SPAM) დაკავშირებით იდენტიფიცირებული საჩივრები, როგორც გასულ წელს, ისე საანგარიშო პერიოდშიც, თავისი შინაარსით ეხებოდა, პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მიღებულ მოკლე ტექსტურ შეტყობინებებს (sms-ებს), რომლებსაც მომხმარებლები იღებდნენ სხვადასხვა ორგანიზაციისა, თუ ფიზიკური პირის სახელით.

ამასთან აღსანიშნავია მოკლე ტექსტური შეტყობინების (ე.წ. No sms) გაგზავნის საფასურის მომხმარებლის ანგარიშიდან ჩამოჭრის საკითხის პრობლემურობა. საკითხთან დაკავშირებით დღეის მდგომარეობით მოქმედი კანონმდებლობით ცალსახად არ არის განსაზღვრული, ვინ უნდა გადაიხადოს აღნიშნული საფასური, პირდაპირი მარკეტინგული მიზნებისათვის მონაცემთა დამმუშავებელმა, მონაცემთა სუბიექტმა (ბოლო მომხმარებელმა), თუ აღნიშნულ ურთიერთობაში მონაწილე სხვა პირმა. სამსახურის მიერ აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით ევროპული პრაქტიკის შესწავლის შედეგად გამოიკვეთა, რომ ევროპული რეგულაციებით ცალსახად განსაზღვრულია, რომ მომხმარებლისთვის მარკეტინგული მიზნით გაგზავნილი შეტყობინებების უარყოფის მექანიზმი, ხელმისაწვდომი უნდა იყოს ყოველგვარი საფასურის გარეშე. მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, აღნიშნული საკითხი საჭიროებს საკანონმდებლო დონეზე რეგულირებას.

„პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის „უ“ პუნქტის თანახმად, პირდაპირი მარკეტინგი განმარტებულია, როგორც ფოსტის, სატელეფონო ზარების, ელექტრონული ფოსტის, ან სხვა სატელეკომუნიკაციო საშუალებით საქონლის, მომსახურების, დასაქმების, ან დროებითი სამუშაოს შეთავაზება.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სამსახურში შემოსულ საჩივრებთან მიმართებაში ვინაიდან სახეზე იყო მომხმარებლის პერსონალური მონაცემის უნებართვო დამუშავება, ხოლო აღნიშნული საკითხი განეკუთვნება პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორის სამსახურის კომპეტენციას, ამ კატეგორიის საჩივრები, შემდგომი რეაგირების მიზნით, გადაგზავნილ იქნა ზემოაღნიშნულ სამსახურში, რის თაობაზეც ინფორმირებულ იქნენ განმცხადებლები.

4.8. საანძო მეუხნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისთვის საშიში ხაღიაციური დასხივება

საქართველოს კონსტიტუციით აღიარებულია ადამიანის უფლება, ცხოვრობდეს ჯანმრთელობისთვის უვნებელ გარემოში, სარგებლობდეს ბუნებრივი გარემოთი და საჯარო სივრცით. ყველას აქვს უფლება დროულად მიიღოს სრული ინფორმაცია გარემოს მდგომარეობის შესახებ.



შესაბამისად, საქართველოს კანონი „გარემოს დაცვის შესახებ“, განსაზღვრავს მოქალაქის უფლებას ცხოვრობდეს ჯანმრთელობისთვის უვნებელ და ჯანსაღ გარემოში, მიიღოს სრული, ობიექტური და დროული ინფორმაცია თავისი სამუშაო და საცხოვრებელი გარემოს მდგომარეობის შესახებ. ამასთან, კანონითაა გარანტირებული მოქალაქის უფლება, სასამართლო წესით მოითხოვოს ეკოლოგიურად საშიში ობიექტების განთავსების, პროექტირების, მშენებლობის, რეკონსტრუქციისა და ექსპლუატაციის შესახებ გადაწყვეტილებათა შეცვლა.

მაღალსიხშირული საანძო მეურნეობების ფუნქციონირებისა და სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის შესაძლო საშიში დასხივების საკითხთან დაკავშირებით სამსახურის მიერ ხორციელდება, მომხმარებელთა ინფორმირება/კონსულტირება, პასუხისმგებელი უწყების განსაზღვრა/გადამისამართების მიზნით და მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება.

საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასხივებასთან დაკავშირებით სამსახურში სულ შემოსულია 10 განცხადება/საჩივარი

საანგარიშო პერიოდში დამცველის სამსახურში მომხმარებლების მიერ საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად, სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასხივებასთან დაკავშირებით, წარმოდგენილი საჩივრების ფარგლებში, გამოსაკვლევ თემას წარმოადგენდა, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ინფრასტრუქტურის განთავსების შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისთვის საშიში რადიაციული დასხივების საკითხი.

დღეის მდგომარეობით ქვეყანაში, ფიჭური კავშირგაბმულობის ქსელების საბაზო რადიოსადგურების ფუნქციონირების პროცესში ატმოსფერულ ჰაერში გავრცელებული ელექტრომაგნიტური ველის ენერჯის ნაკადის სიმკვრივის მნიშვნელობის განსაზღვრას ზღვრულად დასაშვებ ნორმებთან შესაბამისობის შემსწავლელ ადმინისტრაციულ ორგანოს, წარმოადგენს საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტროს - სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტი“.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნიდან გამომდინარე, სამსახური წინამდებარე საკითხთან დაკავშირებით, თავისი მანდატის ფარგლებში, მიმართავს სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტს“, ფიჭური კავშირგაბმულობის ქსელების საბაზო რადიოსადგურების ფუნქციონირების პროცესში ატმოსფერულ ჰაერში გავრცელებული ელექტრომაგნიტური ველის ენერჯის ნაკადის სიმკვრივის მნიშვნელობის განსაზღვრისა და ზღვრულად დასაშვებ ნორმებთან შესაბამისობაში დადგენისა და მოკვლევის შედეგების თაობაზე, შესაბამისი ინფორმაციის სამსახურისა და განმცხადებლის ინფორმირების მიზნით.

საკითხის სენსიტიურობიდან გამომდინარე, სამსახურმა საანგარიშო პერიოდში მიზანშეწონილად მიიჩნია საანძო მეურნეობების განთავსების/ექ-



სპლუატაციაში შეყვანის შედეგად, სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასხივებასთან დაკავშირებით არსებული მდგომარეობის შესწავლა. სამსახურის 2022 წლის 15 თებერვლის Nგ-22-9/336 წერილის საფუძველზე, 2022 წლის 25 თებერვალს სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტიდან“ წარმოდგენილი Nშ-22-9/868 წერილობითი ინფორმაციით ირკვევა, რომ უმეტეს შემთხვევაში, ფიჭური კავშირგაბმულობის ქსელების საბაზო რადიოსადგურების ფუნქციონირების პროცესში ატმოსფერულ ჰაერში გავრცელებული ელექტრომაგნიტური ველის ენერჯიის ნაკადის სიმკვრივის მნიშვნელობის განსაზღვრისა და ზღვრულად დასაშვებ ნორმებთან შეუსაბამობა არ დადგინდა.

თანამედროვე მობილური კავშირგაბმულობის საბაზო რადიოსადგურებისა და ფართოზოლოვანი ინტერნეტის ახალი სადგურების გაჩენასთან ერთად, სულ უფრო და უფრო იზრდება მოსახლეობის ინტერესი, ამასთან მობილური ფიჭური კავშირგაბმულობის ქსელების საბაზო რადიოსადგურების ფუნქციონირებისას წარმოქმნილი გამოსხივების დადგენისა და შემდგომი რეაგირების გატარების პროცესში, ადგილი აქვს გარკვეულ პრობლემებს. კერძოდ, საკანონმდებლო შეუსაბამობებს, რაც ხელს უშლის კანონმდებლობის ეფექტიან აღსრულებას და შესაბამისად, სამართალდარღვევების პრევენციას.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, დამცველის სამსახური ჩართულია და აქტიურად მონაწილეობს ფიჭური კავშირგაბმულობის ქსელების საბაზო რადიოსადგურების ფუნქციონირების პროცესში ატმოსფერულ ჰაერში გავრცელებული ელექტრომაგნიტური ველის ენერჯიის ნაკადის სიმკვრივის მნიშვნელობის განსაზღვრასთან დაკავშირებული პრობლემური საკითხების განმხილველ უწყებათაშორისი კომისიის საქმიანობაში.

4.9. სააბონენტო ნომრის გასხვისება

სააბონენტო ნომრის გასხვისება დაკავშირებულია მობილურ და ფიქსირებულ სატელეფონო მომსახურებებთან. აღნიშნული მომსახურებების ფარგლებში, მომხმარებელს სარგებლობაში გადაცემული აქვს კონკრეტული ნუმერაციის რესურსი. სარგებლობის უფლება დარეგულირებულია მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულებით. როგორც მომსახურების მიწოდების შეწყვეტის თემატიკის ფარგლებში იქნა განმარტებული, მომსახურება შეიძლება შეწყდეს, მხოლოდ მომსახურების მიწოდების შეზღუდვის და მომსახურების შეწყვეტის თაობაზე, აბონენტის წინასწარი შეტყობინების საფუძველზე, თუ აბონენტი ვერ უზრუნველყოფს შეზღუდვის საფუძვლის აღმოფხვრას მომსახურების ხელშეკრულებაში მითითებულ ვადაში. ამასთან აღსანიშნავია, რომ შეზღუდვის საფუძვლის აღმოფხვრის ვადები, განსხვავებულია სხვადასხვა მომსახურებებთან მიმართებაში. კერძოდ, ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით მომსახურების შეწყვეტა დაიშვება მომხმარებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის 60 დღეში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში, ხოლო მობილური სატელეფონო მომსახურების შემთხვევაში 45 დღეში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში.



მნიშვნელოვანია სააბონენტო ნომრის გასხვისებამდე, მკაცრად იყოს დაცული მომსახურების შეწყვეტასთან დაკავშირებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობები, როგორც მომსახურების ცალმხრივად და ორმხრივად შეზღუდვის, ისე აღნიშნულის თაობაზე მომხმარებლის ინფორმირების ნაწილში.

სააბონენტო ნომრის გასხვისებასთან დაკავშირებით სამსახურში შემოსულია 8 განცხადება/საჩივარი

მაგალითი N1:

2021 წლის 6 ივლისს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, შემოვიდა მომხმარებელ გ.ლ-ს განცხადება, რომელიც ეხება მობილური მომსახურების შეწყვეტისა და სატელეფონო ნომრის გაუქმების საკითხს. სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში დადგინდა, რომ მობილური მომსახურების ნომერი ერთი ქსელიდან პორტირებული იყო მეორე ქსელში, თუმცა ნომრის გამოუყენებლობის მიზეზით მომსახურების მიმწოდებელი ოპერატორის მხრიდან განხორციელდა მომსახურების შეწყვეტა და სატელეფონო ნომრის გაუქმება, ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შეუსრულებლობის გამო.

საჩივარში მომხმარებელი ასევე, აღნიშნავდა, რომ მომსახურების პირობების დარღვევა განპირობებული იყო მისი საზღვარგარეთ ყოფნით, კერძოდ, მომხმარებელი არ სარგებლობდა სააბონენტო ნომრით და იმედოვნებდა, რომ ანგარიშზე არსებული თანხა უზრუნველყოფდა ნომრის შენარჩუნებას. მომხმარებელი, ასევე ხაზს უსვამდა მისთვის ამ ნომრის განსაკუთრებულ მნიშვნელობას. მიუხედავად იმისა, რომ სამსახურის მიერ გამოკვლეული ინფორმაციით მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მხრიდან, კანონმდებლობით დადგენილი მომსახურების შეზღუდვა/შეწყვეტის პირობების დარღვევა არ იკვეთებოდა, სამსახურის შუამდგომლობისა და ნუმერაციის მფლობელი კომპანიის კეთილი ნების შედეგად, განცხადებაში მოყვანილი პატივსაღები მიზეზის გათვალისწინებით, მომხმარებლის მოთხოვნა დაკმაყოფილდა.

4.10. მომხმარებლის ახასიათაველი ინფორმაცია

ელექტრონული სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულება დაცულია კანონმდებლობით. კერძოდ, აღნიშნული საკითხი დეტალურადაა განვიხილოთ „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტით.



მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია, მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფის მიზნით, ვალდებულია გამოაქვეყნოს გამჭვირვალე, შედარებადი, ადეკვატური, უახლესი ინფორმაცია ისეთი საკითხებზე, როგორცაა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებები (გარდა მომხმარებელთან ინდივიდუალურად შეთანხმებული პირობებისა), მომსახურებების გარანტირებული მინიმალური ხარისხი, შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებების აღწერილობა, შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურების ტარიფები, რაც სხვა კომპონენტებთან ერთად მოიცავს ინფორმაციას მომსახურების სააბონენტო გადასახდელის თაობაზე, დაზიანების აღმოფხვრის პირობები, მიუღებელი ან დაბალი ხარისხის მომსახურებისთვის კომპენსაციის პირობები, (კომპენსაციის სქემების კონკრეტული დეტალების ჩათვლით), მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრების წარდგენისა და დავის გადაწყვეტის პროცედურა, მათ შორის, ინფორმაცია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის შესახებ და ა.შ.

აღნიშნული ინფორმაცია, მომსახურების მიმწოდებელმა ვებ-გვერდზე მკაფიო, ამომწურავი და ადვილად გასაგები ფორმით, გამოქვეყნების პარალელურად, მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი უნდა გახადოს კომპანიის 24 საათიანი ცხელი ხაზის საშუალებით.

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომსახურების ხელშეკრულების პირობების ნებისმიერი ცვლილების შესახებ, აბონენტს შეატყობინოს სულ ცოტა ერთი თვით ადრე. ამასთან, პირობების იმგვარი ცვლილების შესახებ, რაც ზრდის მომხმარებელზე დაკისრებული ვალდებულებების მოცულობას ან/და იმგვარად ცვლის მომსახურების პირობებს, რომ აღნიშნულს შეუძლია არსებითი გავლენა მოახდინოს მომხმარებლის გადაწყვეტილებაზე მომსახურების მიღების გაგრძელების თაობაზე, მომხმარებელს უნდა ეცნობოს ინდივიდუალური შეტყობინების გზით.

მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირებასთან დაკავშირებით სამსახურში სულ შემოსულია 46 განცხადება/საჩივარი

მაგალითი N1:

2021 წლის 9 მარტს, სამსახურს საჩივრით მომართა მომხმარებელმა გ.ქ-მ, ინტერნეტ და ტელევიზიის მომსახურებებზე თემატური პაკეტების გააქტიურების და ამასთან დაკავშირებული საფასურის დარიცხვის პრობლემური საკითხის თაობაზე. საკითხზე დაწყებული წარმოების ფარგლებში, დამცველის სამსახურის კვლევის საგანს, წარმოადგენდა იყო თუ არა დაცული კომპანიის მხრიდან მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულება, კერძოდ, განხორციელდა თუ არა მომხმარებლის ინდივიდუალური ინფორმირება აღნიშნული სერვისის გააქტიურებასთან დაკავშირებით. კომპანიიდან გამოთხოვილი ინფორმაციის საფუძველზე, დადგინა, რომ დაფიქსირებული პროგრამული ხარვეზის გამო, ვერ განხორციელდა აბონენტის წინასწარი



ინდივიდუალური ინფორმირება აქციის დასრულებისა და მომსახურების სტანდარტული ღირებულებით მიწოდების თაობაზე. შესაბამისად, სამსახურის რეკომენდაციის საფუძველზე, კომპანიამ განახორციელა აქციის ამონურვიდან, თემატური პაკეტის გათიშვის თარიღამდე პერიოდზე დარიცხული საფასურის გადაანგარიშება/გაუქმება.

მაგალითი N2:

2021 წლის 3 თებერვალს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, შემოვიდა მომხმარებელ დ.რ-ს საჩივარი, რომელიც ეხება სატელევიზიო მომსახურების მიწოდებისას თემატური პაკეტების ჩართვის საკითხს. საჩივარში მომხმარებელი მიუთითებდა, რომ მისი სატელევიზიო მომსახურების პაკეტში ხორციელდებოდა თემატური პაკეტების მისი სურვილის საწინააღმდეგოდ ჩართვა და მიუხედავად მომხმარებლის არაერთი მცდელობისა, კომპანიას მოეხდინა თემატური პაკეტების დეაქტივაცია და შესაბამისად, გაზრდილი საფასურის კორექტირება, აღნიშნული მოთხოვნის დაკმაყოფილება არ განხორციელდა.

სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში, კომპანიიდან გამოთხოვილი ინფორმაციის საფუძველზე დადგინდა, რომ მომხმარებლის ინფორმირება თემატური პაკეტის აქტივაციის თაობაზე განხორციელდა, თუმცა შეტყობინება არ შეიცავდა ამომწურავ და მკაფიო მითითებას იმის თაობაზე, რომ თუკი მომხმარებელი არ მოახდენდა მომსახურების დეაქტივაციას, მას გაუგრძელდებოდა თემატური პაკეტი და აღნიშნულისთვის დაერიცხებოდა შესაბამისი საფასური. შეტყობინება, ასევე არ შეიცავდა მითითებას იმის თაობაზე, რომ სერვისის დეაქტივაცია შესაძლებელი იყო კომპანიის ცხელ ხაზზე დარეკვით.

დამცველის მიერ გაცემული რეკომენდაციის საფუძველზე, განხორციელდა მომხმარებლის მოთხოვნის დაკმაყოფილება, თემატური პაკეტის გააქტიურების შედეგად, დარიცხული დავალიანების გადაანგარიშება/გაუქმება და თემატური პაკეტის დეაქტივაცია.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული საჩივრების თემატურ ჭრილში მიმოხილვა არსებული საკანონმდებლო რეგულაციებისა და საჩივრების განხილვის შედეგებთან მიმართებაში, ერთი მხრივ, ნათლად წარმოაჩენს სამსახურის საქმიანობას, რომელიც მთლიანად ორიენტირებულია მომხმარებლის ინტერესის დაკმაყოფილებაზე და დავის მომხმარებლის სასარგებლოდ დასრულებაზე და მეორე მხრივ, უზრუნველყოფს სამსახურის საკანონმდებლო ვალდებულების - საქმიანობის საჯაროობისა და გამჭვირვალობის შესრულებას.

აქვე, ხაზი უნდა გაუსვათ იმ უპირატესობებს, რომელიც მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში მომხმარებლის შესაძლო დარღვეული უფლების აღდგენასთან დაკავშირებული საქმისწარმოებისას არსებობს. კერძოდ, უფლების აღდგენის სხვა სამართლებრივ მექანიზმებთან შედარებით, ისეთი როგორცა სასამართლოსთვის, თუ ადმინისტრაციული ორგანოსთვის შესაბამისი სამართალწარმოების დაწყების მოთხოვნით მიმართვის უფლება, დაკავშირებულია სხვადასხვა სავალდე-



ბულოდ შესასრულებელ ბიუროკრატიულ პროცედურებსა და ხარჯებთან. მაშინ, როდესაც მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური წარმოადგენს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მოქნილ და ეფექტურ მექანიზმს, რომელიც მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს დამატებით ბიუროკრატიული პროცედურებისგან თავის არიდებით, მაქსიმალურად შემჭიდროვებულ ვადებში, სრულიად უფასოდ მიიღოს სამსახურის სერვისი და შესაბამისი დახმარება.

5

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად სამსახურის მიერ განხორციელებული სტრატეგიული აქტივობები

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის დამატებითი გარანტიების შექმნის უზრუნველსაყოფად, სამსახური არ შემოიფარგლება მხოლოდ ინდივიდუალური მომხმარებლის საჩივარზე დაწყებული საქმისწარმოებით, არამედ აღნიშნული გულისხმობს მომხმარებელთა ინტერესების დაცვას, ფართო და მრავლის მომცველი მიმართულებებით.

ამ მიზნით, კანონმდებლობით პირდაპირ განსაზღვრული ფუნქცია-მოვალეობების შესრულების პარალელურად, სამსახურის მიერ სტრატეგიულ პროექტებად იდენტიფიცირებულია მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებაზე ზრუნვა, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან კანონმდებლობით განსაზღვრული ვალდებულებების დაცვის პერმანენტული მონიტორინგი და უწყებათაშორისი აქტივობები, როგორც უცხოელ ექსპერტებთან, ისე ეროვნულ დონეზე.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური საქმიანობას წარმართავს კანონიერების, დამოუკიდებლობის, ადამიანის უფლებებისა და თავისუფლებებისადმი პატივისცემის, თანასწორობის, საჯაროობის, სამართლიანობისა და მიუკერძოებლობის პრინციპებზე დაყრდნობით.

ზემოაღნიშნული სტრატეგიული პროექტების ფარგლებში, საანგარიშო პერიოდში სამსახურის მიერ დაიგეგმა და წარმატებით განხორციელდა შემდეგი აქტივობები:

1) კამპანია „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“

- სხვადასხვა სამიზნე ჯგუფთან საინფორმაციო ხასიათის 40 შეხვედრა;
- უშუალო კომუნიკაცია 2000 - მდე მომხმარებელთან;

2) ინფორმაციის პროაქტიულად გამოქვეყნება

- სამსახურის ელექტრონული რესურსი (ვებ-გვერდი) მუდმივად განახლებადია;
- პერმანენტულად ქვეყნდება მომხმარებლისთვის სასარგებლო სხვადასხვა ინფორმაცია;



3) სამონიტორინგო საქმიანობა

- დამონიტორინგდა 328 სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი ავტორიზებული კომპანიის ვებ-გვერდი;

4) „სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა“

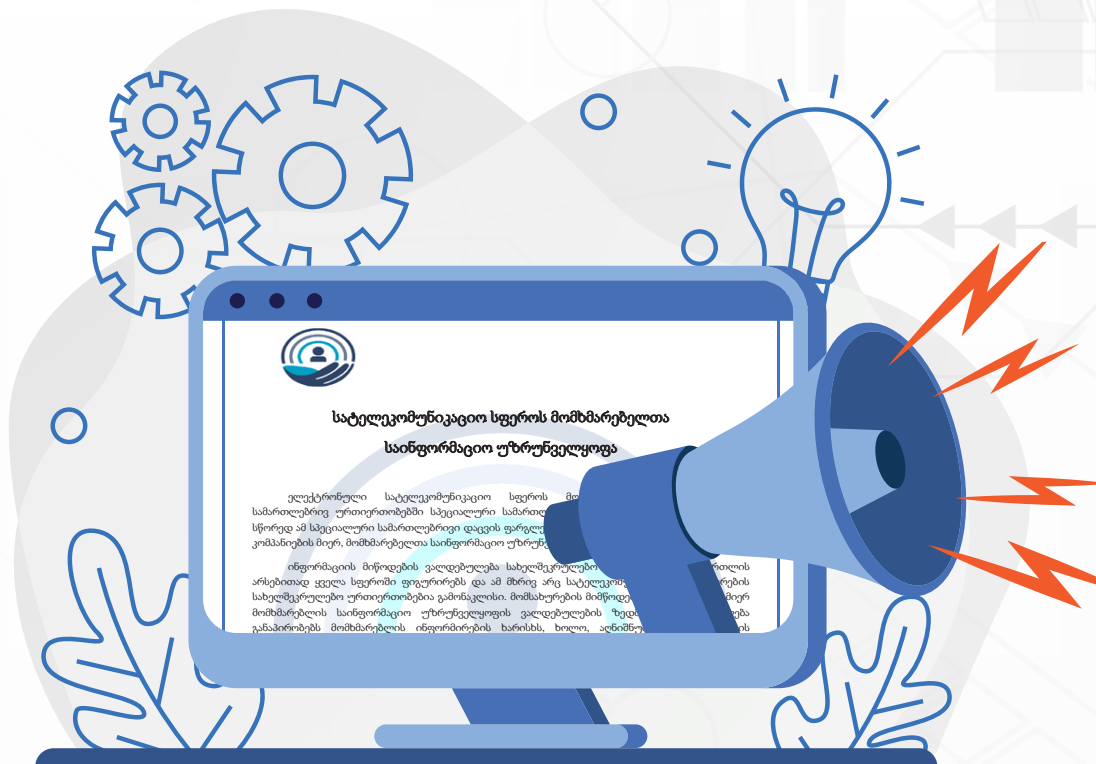
- მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ქრილში - ინტერვიუ შედგა 278 მომხმარებელთან;

5) სარეკომენდაციო მიმართვები

- სამსახურის მიერ, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ კანონმდებლობით დადგენილი ვალდებულების შესრულების მიზნით გაცემული 735 რეკომენდაცია;

6) სატელეკომუნიკაციო სფეროსთან დაკავშირებულ საკითხებზე სამსახურის უწყებათაშორისი და საზოგადოებრივი აქტივობები

- ურთიერთანამშრომლობის მემორანდუმი - სსიპ „საქართველოს მედიატორთა ასოციაციასთან“;
- ინტერნეტმმართველობის (GeIcG) მე-7 ფორუმი და ურთიერთობა მედიასთან.





5.1. მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება

ხარისხიანი მომსახურების წინაპირობა ინფორმირებული მომხმარებელია. სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული მომხმარებელთა უფლებებისა და მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებების შესახებ მომხმარებლის შესაბამისი ცოდნით აღჭურვა და ინფორმირება, იძლევა შესაძლებლობას, აღიაროს მან საკუთარი თავი, „დიდი კომპანიების“ გვერდით, როგორც თანაბარუფლებიანმა მოთამაშე/მონაწილემ თანამედროვე სატელეკომუნიკაციო სივრცეში.

„სახელმწიფო ცნობს და იცავს ადამიანის საყოველთაოდ აღიარებულ უფლებებსა და თავისუფლებებს, როგორც წარუვალ და უზენაეს ადამიანურ ღირებულებებს. ხელისუფლების განხორციელებისას ხალხი და სახელმწიფო შეზღუდული არიან ამ უფლებებითა და თავისუფლებებით, როგორც უშუალოდ მოქმედი სამართლით.“

საქართველოს კონსტიტუცია მუხლი - 4

„ყველას აქვს ინტერნეტზე წვდომისა და ინტერნეტის თავისუფლად სარგებლობის უფლება.“

საქართველოს კონსტიტუცია, მუხლი - 17.

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა უფლებების პრაქტიკაში რეალიზების/უზრუნველყოფის ეფექტური ინსტიტუციური მექანიზმის ჩამოყალიბებისთვის „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონით შექმნილია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური. საყოველთაოდ აღიარებული ადამიანის უფლებების დაცვის შესახებ სამართლებრივი ჩარჩოს არსებობა, თუნდაც მას ჰქონდეს მაღალი კონსტიტუციური ლეგიტიმაცია და შესაბამისი გარანტიები, ყოველთვის ვერ იქნება საკმარისი დასახული მიზნის მისაღწევად. სწორედ ამიტომ, აღნიშნული უფლებების პრაქტიკაში რეალიზებისა და მათი უზრუნველყოფის მიზნით, სამართლებრივი რეგულირების კვალდაკვალ აუცილებელია ქმედითი ინსტიტუციური მექანიზმების არსებობა.

მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის თავიდან ასაცილებლად განსახორციელებელ პრევენციულ ღონისძიებების ჩამონათვალში, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას, ერთ-ერთი უმთავრესი ადგილი უკავია. ამასთან, მნიშვნელოვანია ხაზი გაესვას მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის მიუღებლობას და მასზე რეაგირების აუცილებლობის შესახებ, საზოგადოების ცნობიერების ამაღლების ხელშეწყობას.

უფლების დარღვევის უმეტეს შემთხვევაში, მომხმარებლის ქცევა არ არის მიმართული მყისიერი სამართლებრივი რეაგირებისკენ, რის მიზეზსაც ხშირად წარმოადგენს მომხმარებლის არასათანადო ცნობიერება.

www.momkhmarebeli.comcom.ge



ზემოაღნიშნული გარემოებები წარმოადგენს მნიშვნელოვან განმსაზღვრელ ფაქტორს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მიერ მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებაზე ზრუნვის სტრატეგიულ მიმართულებად იდენტიფიცირებისთვის. აღნიშნული მიზნის უზრუნველსაყოფად, საანგარიშო პერიოდში სამსახურის მიერ განხორციელდა ქვემოთ აღწერილი მთელი რიგი ღონისძიებები.

5.1.1. პროექტი „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“

მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით, პროექტი „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ სამსახურის მიერ 2019 წლიდან ხორციელდება. პროექტის ფარგლებში გასული წლების მანძილზე მიღწეულმა შედეგებმა, რაც გამოიხატება სამსახურში მომხმარებელთა სტატისტიკური მაჩვენებლებისა და სამსახურის მიმართ ცნობადობის ზრდაში, ცხადყოფს და დაადასტურა აღნიშნული პროექტის ეფექტურობა და მისი გაგრძელების მიზანშეწონილობა.

2021 წლის სამუშაო რეჟიმი, Covid-19 პანდემიიდან გამომდინარე გასული წლის მსგავსად არ შეცვლილა და მეტწილად დისტანციურ რეჟიმში წარიმართებოდა. შესაბამისად, სამსახური მიერ პროექტი - „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ დისტანციურად - ონლაინ, Zoom აპლიკაციის გამოყენებით ტარდებოდა. ისეთ ვითარებაში, როდესაც პანდემიური მდგომარეობიდან გამომდინარე, საჯარო და კერძო დაწესებულებების უმეტესი ნაწილი კვლავ დისტანციური მუშაობის რეჟიმს ინარჩუნებს, ასევე სასწავლო პროცესი ნაწილობრივ დისტანციურად წარიმართება, სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების განსაკუთრებული როლი და მნიშვნელობა კვლავ აქტუალურია.

21-ე საუკუნეში განათლების მიღებისა და სამუშაო პროცესის წარმართვა, წარმოუდგენელია თანამედროვე ტექნოლოგიების გარეშე. ამიტომ, უაღრესად მნიშვნელოვანია მომხმარებელი უზრუნველყოფილი იყოს სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების ხელმისაწვდომობით. ამ პროცესში, კი თითოეულ მოქალაქეს, უნდა გააჩნდეს ინფორმაცია კომუნიკაციის სფეროში მისი უფლება-ვალდებულებებისა და აღნიშნულ დარგში მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის თაობაზე, რომელიც უზრუნველყოფს მომხმარებელთა ინტერესებისა და უფლებების დაცვას.

ზემოაღნიშნული აქტივობის ფარგლებში ჩატარებულ შეხვედრებზე საზოგადოებას მიეწოდებოდა ინფორმაცია, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფუნქციების და მომხმარებლისთვის კანონმდებლობით მინიჭებული უფლებების შესახებ, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებების და მომხმარებელთა უფლების დარღვევის შემთხვევაში საჩივრის/განცხადების განხილვის წესებისა და ვადების თაობაზე. საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრების ინტერაქტიული რეჟიმი, უზრუნველყოფდა მომხმარებლების შესაძლებლობას დაეფიქსირებინათ თავიანთი პრობლემები და მიეღოთ პასუხები მათთვის მნიშვნელოვან და საინტერესო საკითხებზე.

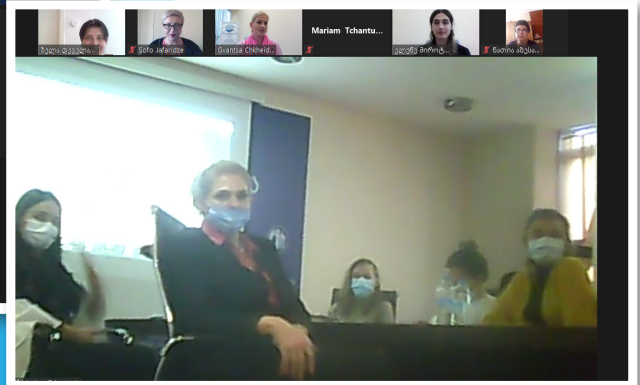
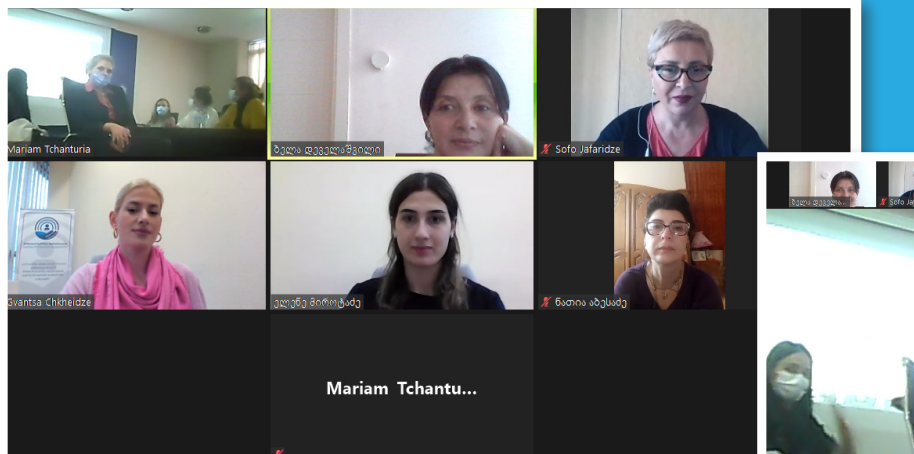


„იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ პროექტის ფარგლებში სამსახურის მიერ ერთ-ერთ სამიზნე ჯგუფად, შერჩეულ იქნა დედაქალაქის თვითმმართველობის ორგანოებში დასაქმებული მოხელეები და შესაბამისი დაინტერესებული პირები. ვინაიდან, ისინი გარდა იმისა, რომ თავად არიან სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებლები, მათ ყოველდღიური შეხება აქვთ დედაქალაქში მცხოვრებ მოქალაქეებთან და შესაბამისად განიხილებიან, როგორც შუამავალი რგოლი მოსახლეობისთვის მიღებული ინფორმაციის გადაცემაში. ამ მიზნით, პრეზენტაციის ჩატარების შესახებ, გაგზავნილ იქნა შესაბამისი მიმართვები ქალაქ თბილისის მერიაში და თბილისის მუნიციპალიტეტის ათივე რაიონის გამგეობაში. შესაბამისი დადებითი უკუკავშირი მიღებული იქნა ნაძალადევის, გლდანის, სამგორის, ვაკის, ისნის, ჩუღურეთის, დიდუბის რაიონებიდან. აღნიშნულის საფუძველზე, სამსახურის მიერ საანგარიშო წლის სხვადასხვა პერიოდში ჩატარებულ იქნა საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრები.



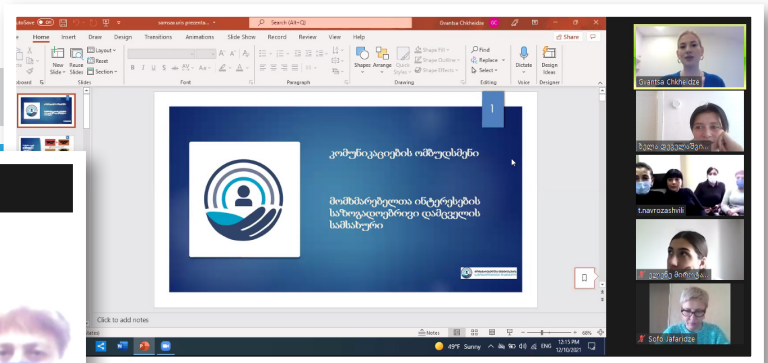


2021 წლის 9 დეკემბერი



შეხვედრა ქ. თბილისის მუნიციპალიტეტის ვაკის რაიონის გამგეობაში

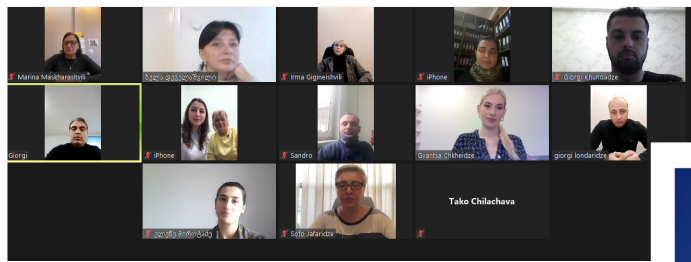
2021 წლის 10 დეკემბერი



შეხვედრა ქ. თბილისის მუნიციპალიტეტის ისნის რაიონის გამგეობაში



2021 წლის 14 დეკემბერი



შეხვედრა ე. თბილისის მუნიციპალიტეტის
ჩუღურეთის რაიონის გამგეობაში

რას წარმოადგენს კომპრომისების მიზნობრივად ინტერესებს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური?

საზოგადოებრივი დამცველის (ომხმარებელთა) სამსახური

კომპრომისობრივი ინტერესების მქონე საზოგადოებრივი სფერო

სამსახური ასრულებს:

- ადგილობრივი კონსტიტუციის და მუნიციპალიტეტის ადგილობრივი უფლებების დაცვის მიზნობრივ დამცველად
- ფორმალური დამცველის ფუნქციებს
- საზოგადოებრივი ინტერესების დაცვას

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი
www.momkhmarebeli.comcom.ge



2021 წლის
16 დეკემბერი

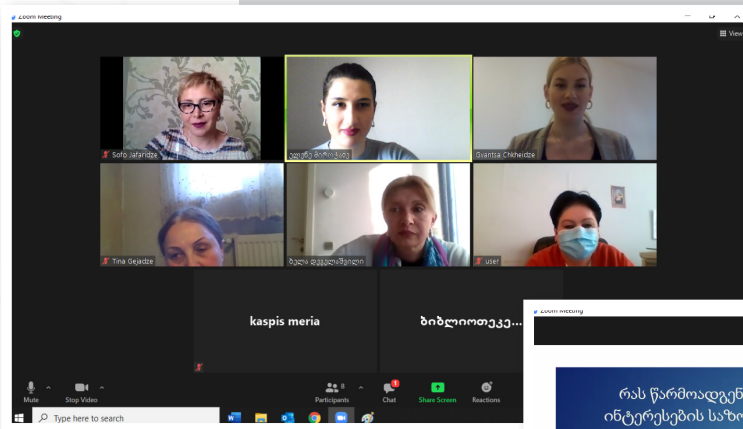
შეხვედრა ე. თბილისის მუნიციპალიტეტის დიდუბის რაიონის გამგეობაში





აღნიშნული პროექტის ფარგლებში, დამცველის სამსახურის მიერ საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრები ასევე ჩატარდა ქვეყნის სხვადასხვა რეგიონის მუნიციპალიტეტებში. კერძოდ, შეხვედრა ჩატარდა კასპის, სიღნაღის, თელავის, ადიგენის, ქობულეთის, მუნიციპალიტეტის მერიებში და ქ. ბათუმის საკრებულოში.

2021 წლის 2 თებერვალი



შეხვედრა კასპის მუნიციპალიტეტის მერიაში

რას წარმოადგენს კომუნიკაციების მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური?

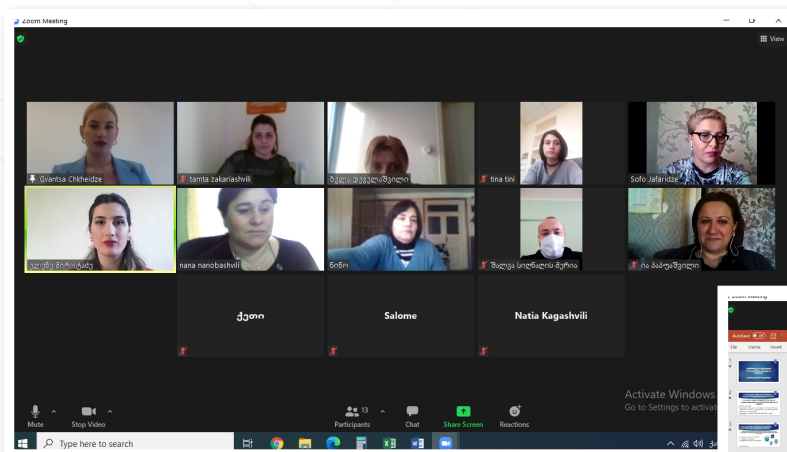
საზოგადოებრივი დამცველის (ომბუდსმენი) სამსახური:

შექმნილია:

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანიზების“ შესახებ საქართველოს კანონის საფუძველზე ახორციელებს:

- ▶ ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის დარგში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის ზედამხედველობას
- ▶ აიგლენს მათი დარღვევის ფაქტებს
- ▶ ხელს უწყობს დარღვეული ან შეზღუდული უფლებების აღდგენას

www.mombarebeli.gov.ge



2021 წლის 4 თებერვალი

შეხვედრა სიღნაღის მუნიციპალიტეტის მერიაში

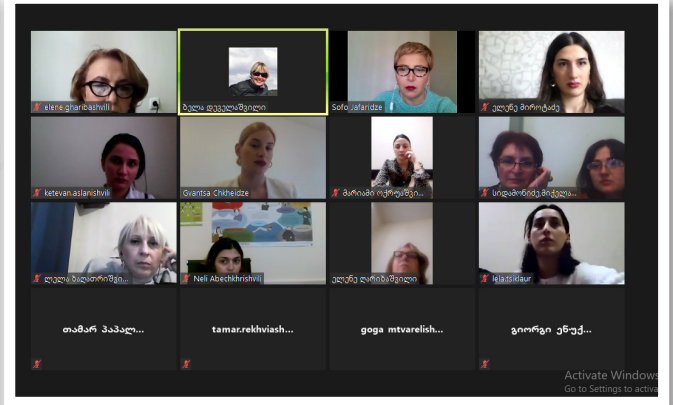
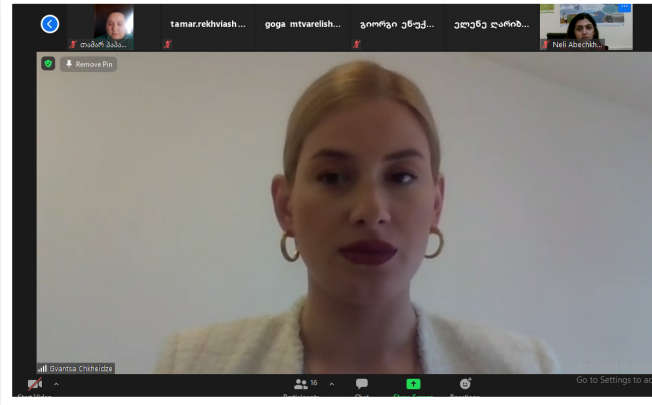
მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ფუნქციებია:

- ▶ მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა
- ▶ მომხმარებელთა განცხადებებისა და საჩივრების მიღება და განხილვა
- ▶ სატრედელოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიისთვის მიზნობრივად ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების მიზნით
- ▶ მომხმარებელთა კომისიის სატრედელო და სხვა სახის სარეგულირებელი ცვლილებათა გავლენის შედეგების შეფასება

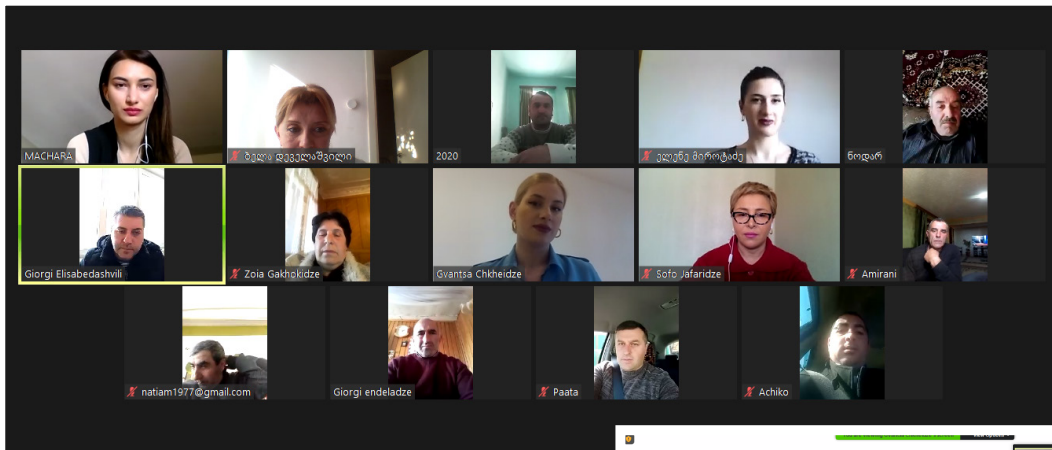


2021 წლის 9 თებერვალი

შეხვედრა თელავის მუნიციპალიტეტის მერიაში



2021 წლის 11 თებერვალი



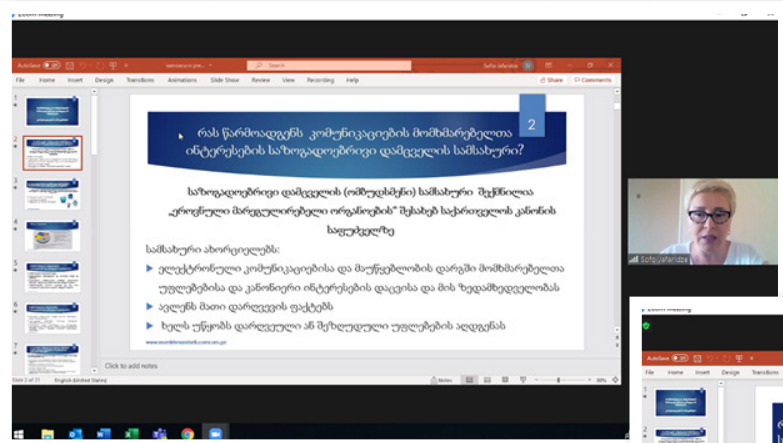
შეხვედრა ადიგენის მუნიციპალიტეტის მერიაში

რას წარმოადგენს კომუნიკაციების მონიტორინგის საზოგადოებრივი დამცველი

საზოგადოებრივი დამცველის (ომბუდსმენი) სპეციალური მართვითი ორგანოების შესახებ საფუძველზე

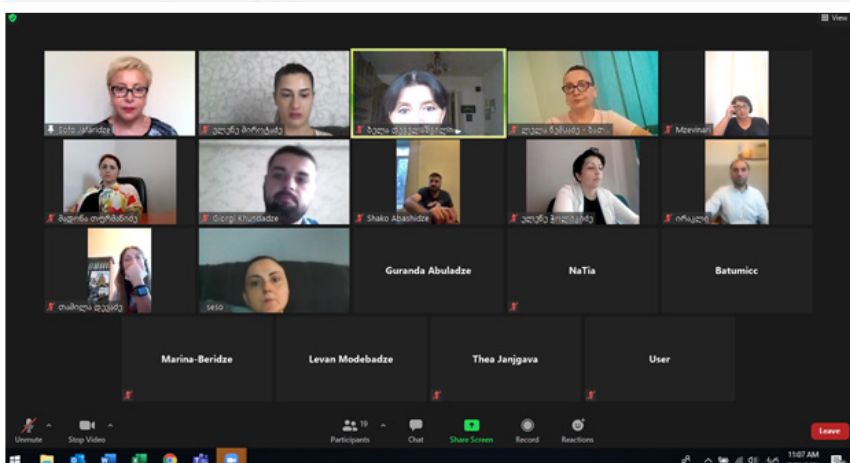
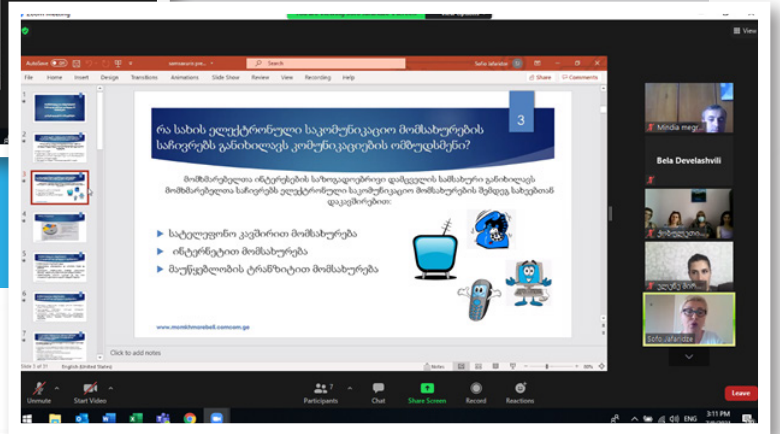
სამსახური ახორციელებს:

- ▶ ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მუშაობის დარგში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვისა და მისი ზედამხედველობას
- ▶ ავლენს მათი დარღვევის ფაქტებს
- ▶ ხელს უწყობს დარღვეული ან შეზღუდული უფლებების აღდგენას



2021 წლის 9 ივლისი

შეხვედრა ქობულეთის მუნიციპალიტეტის მერიაში



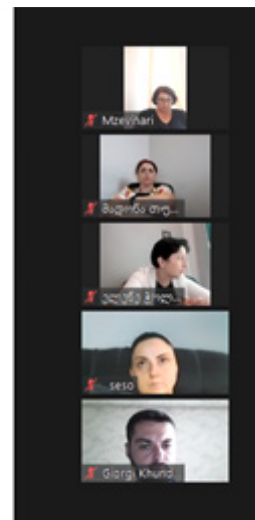
2021 წლის 22 ივლისი

შეხვედრა ბათუმის მუნიციპალიტეტის საკრებულოში

რა საკითხების შესწავლასა და განხილვას აწარმოებს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური? 7

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის კომპეტენციაში შედის შემდეგი საკითხების შესწავლა და განხილვა:

- ▶ 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.



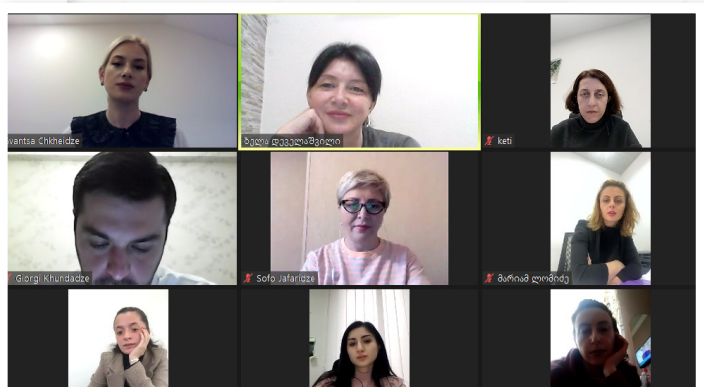
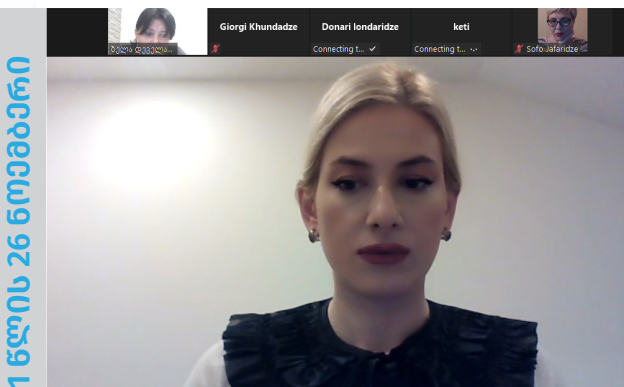
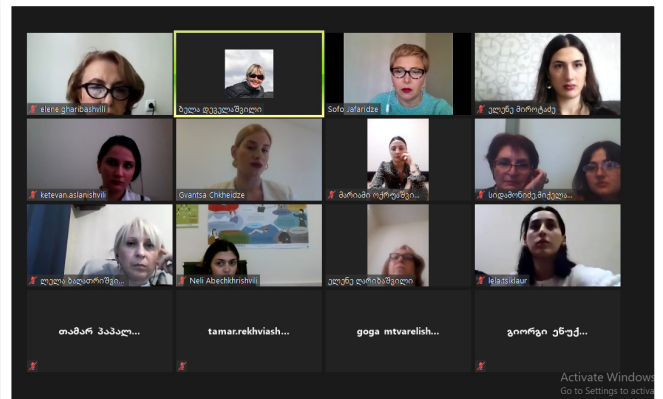
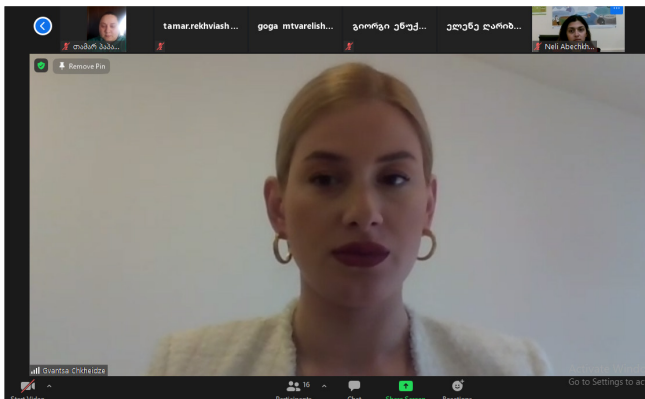


გარდა ზემოაღნიშნულ მუნიციპალიტეტებში ჩატარებული შეხვედრებისა, დამცველის სამსახურმა პროექტის ფარგლებში - „იციოდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“, აქტიური კამპანია აწარმოა და სამიზნე ჯგუფად განსაზღვრა სხვადასხვა სამინისტროებში დასაქმებული საჯარო მოხელეები და სხვა დაინტერესებული პირები.

საანგარიშო პერიოდში ამ მიზნით, სამსახურის მიერ, გამართულ იქნა შეხვედრა - საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს ცენტრალური აპარატის, სსიპ „დანაშაულის პრევენციის ცენტრის“, სსიპ „სპეციალური პენიტენციური სამსახურის“ სსიპ „მსჯავრდებულთა პროფესიული მომზადებისა და გადამზადების ცენტრის“, სსიპ „ციფრული მმართველობის სააგენტოს“, სსიპ „სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს“, სსიპ „საქართველოს საკანონმდებლო მაცნეს“, სსიპ „საქართველოს იუსტიციის სასწავლო ცენტრის“, სსიპ „საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს“, სსიპ „საქართველოს იუსტიციის სახლის“, სსიპ „საქართველოს ნოტარიუსთა პალატის“ და სსიპ „საქართველოს ეროვნული არქივის“ თანამშრომლებთან და დაინტერესებულ პირებთან.

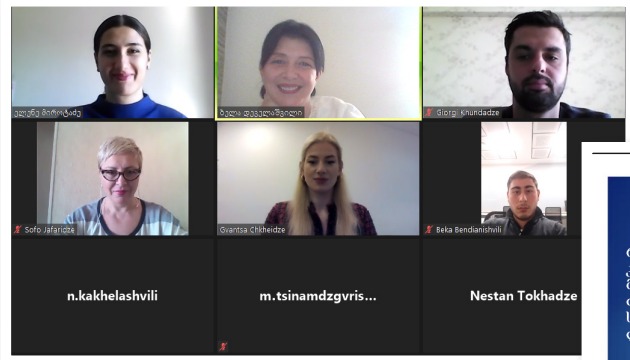
2021 წლის 25 ნოემბერი

შეხვედრა საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს ცენტრალური აპარატის თანამშრომლებთან



2021 წლის 26 ნოემბერი

შეხვედრა სსიპ „დანაშაულის პრევენციის ცენტრის“, სსიპ „სპეციალური პენიტენციური სამსახურის“ და სსიპ „მსჯავრდებულთა პროფესიული მომზადებისა და გადამზადების ცენტრის“ თანამშრომლებთან

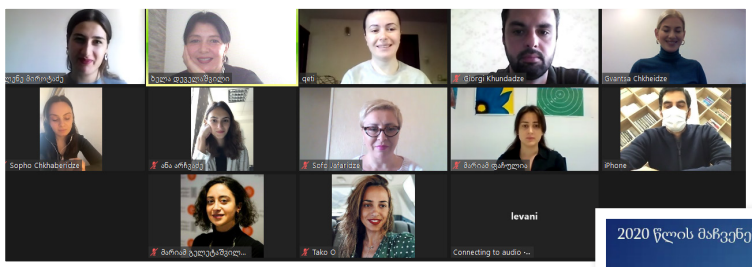


2021 წლის 2 დეკემბერი

რას წარმოადგენს კომუნიკაციების მიმხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური?

www.momkhmarebeli.comcom.ge

შეხვედრა სსიპ „ციფრული მმართველობის სააგენტოს“ და სსიპ „სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს“ თანამშრომლებთან



შეხვედრა სსიპ „საქართველოს საკანონმდებლო მაცნეს“ და სსიპ „საქართველოს იუსტიციის სასწავლო ცენტრის“ თანამშრომლებთან

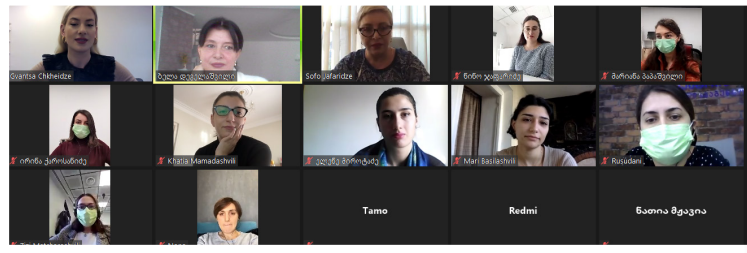
2021 წლის 3 დეკემბერი

2020 წლის მაჩვენებლები

კატეგორია	მომსახურების ტრანზიქტის მომსახურება
ადგილობრივი საკომუნიკაციო (სატელეფონო) კავშირით მომსახურება	35%
მომხმარებლის სატელეფონო კავშირით მომსახურება	9%
ინტერნეტით მომსახურება	42%
საუწყებლოს ტრანზიქტით მომსახურება	14%
სხვა	1%

www.momkhmarebeli.comcom.ge

2021 წლის 7 დეკემბერი | სსიპ „საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს“ თანამშრომლებთან



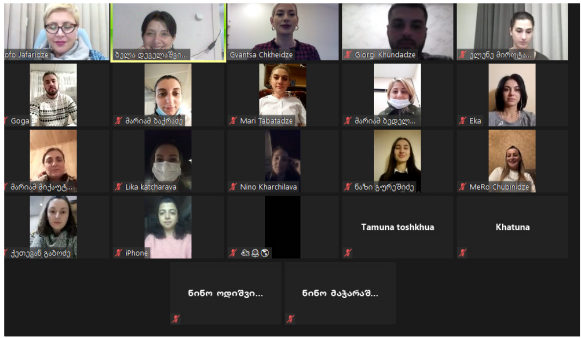
მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა

მომხმარებელთა განცხადებების და საჩივრების მიღება და განხილვა

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისთვის მიმართული ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების მხინთი

www.momkhmarebeli.comcom.ge

www.momkhmarebeli.comcom.ge



2021 წლის 7 დეკემბერი

6

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიამ მომხმარებელთა სახლით მხარედ გახივდა

ინდივიდუალური მომხმარებლის წარმომადგენელთა მიმხმარებლის მრჩეველ კომისიასთან დაგვი

მომხმარებლის მოვლა საკომუნიკაციო და ადამიანურ რესურსების სფეროში მომხმარებლის მიმართული კომპანიების დაგვი

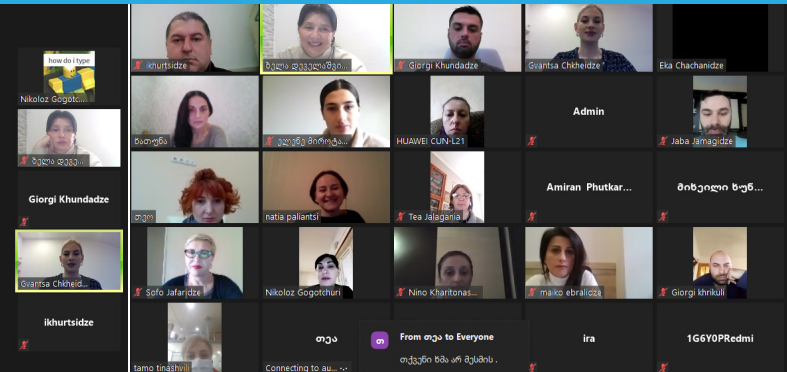
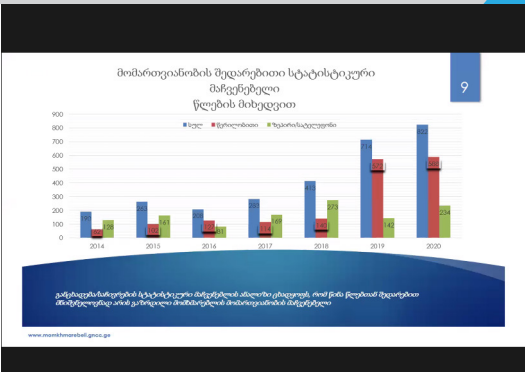
მომხმარებლის მოვლა საკომუნიკაციო და ადამიანურ რესურსების სფეროში მომხმარებლის მიმართული კომპანიების დაგვი

www.momkhmarebeli.comcom.ge

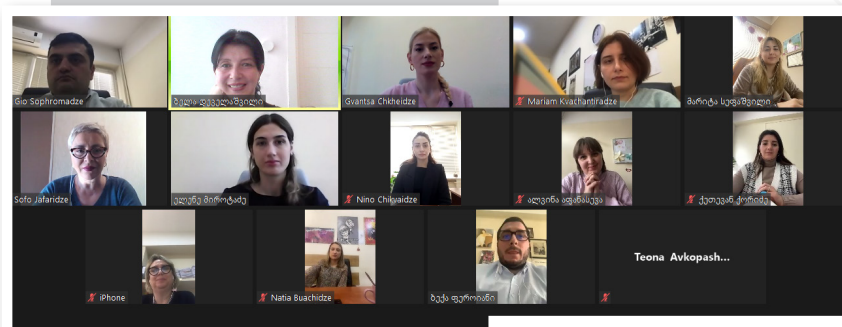
შეხვედრა სსიპ „საქართველოს იუსტიციის სახლის“ თანამშრომლებთან

2021 წლის 08 დეკემბერი

შეხვედრა სსიპ „საქართველოს ნოტარიუსთა პალატაში“



2021 წლის 09 დეკემბერი



შეხვედრა სსიპ „საქართველოს ეროვნული არქივის“ თანამშრომლებთან

3

რა სახის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების საჩივრებს განიხილავს კომუნიკაციების ომბუდსმენი?

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური განიხილავს მომხმარებელთა საჩივრებს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მუდმივ სახეობის დაკავშირებით:

- ▶ სატელეფონო კავშირით მომსახურება
- ▶ ინტერნეტით მომსახურება
- ▶ მსურველობის ტრანზიტით მომსახურება

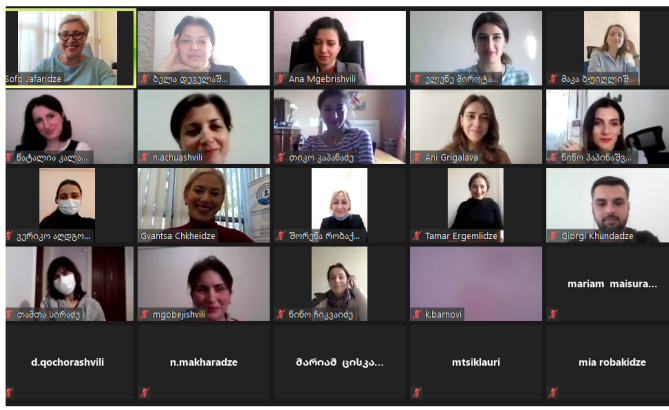
www.momkhmarebeli.comcom.ge



საანგარიშო პერიოდში დამცველის სამსახურმა პროექტი „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ წარუდგინა ასევე საქართველოს საერთო სასამართლოებისა და სისტემის დაქვემდებარებაში შემავალი უწყებების თანამშრომლებს.

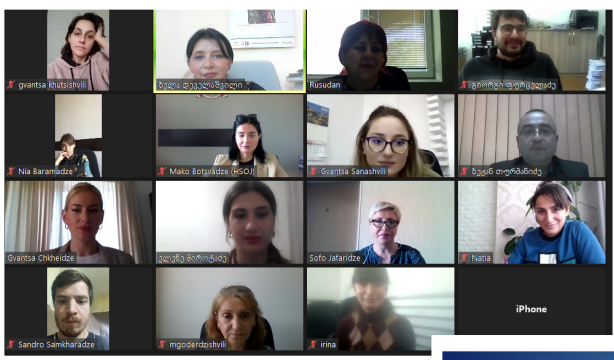
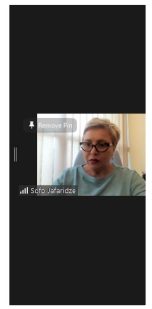
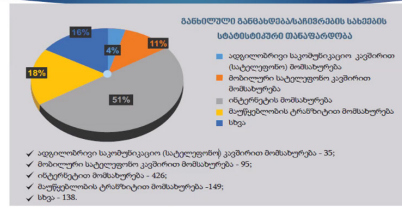
საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრა/პრეზენტაციები ჩატარდა საქართველოს უზენაესი სასამართლოს, თბილისის სააპელაციო სასამართლოს, თბილისის საქალაქო სასამართლოს აპარატის თანამშრომლებისთვის. ასევე, სსიპ „საერთო სასამართლოების დეპარტამენტის“ და სსიპ „იუსტიციის უმაღლესი სკოლის“ თანამშრომლებისთვის.

2021 წლის 29 თებერვალი



შეხვედრა თბილისის სააპელაციო სასამართლოში

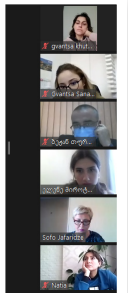
2020 წლის მაჩვენებლები



2021 წლის 9 თებერვალი

რა სახის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების საჭიროებას განიხილავს კომუნიკაციების ომბუდსმენი?

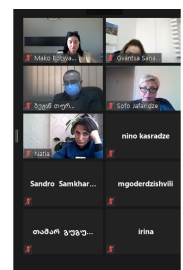
- ▶ სატელეფონო კავშირით მომსახურება
- ▶ ინტერნეტით მომსახურება
- ▶ მარჯვენა ხელის ტრანზიტული მომსახურება

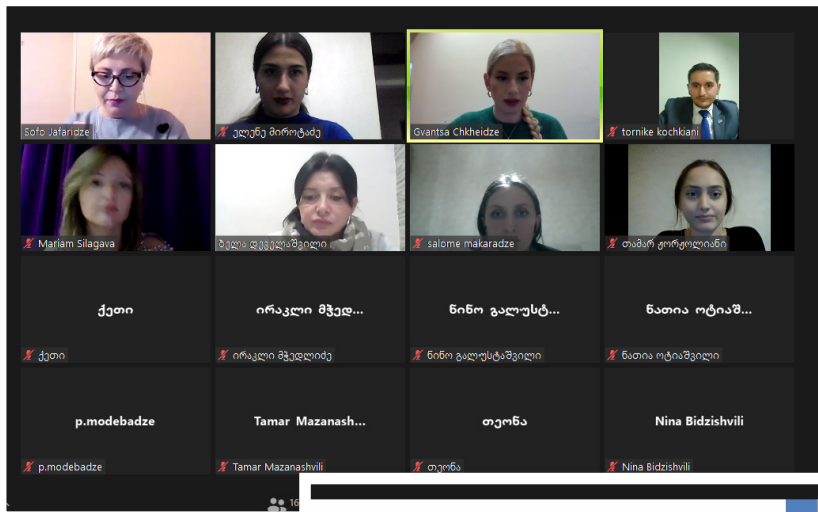


შეხვედრა სსიპ „იუსტიციის უმაღლესი სკოლის“ თანამშრომლებთან

კომუნიკაციების ომბუდსმენი

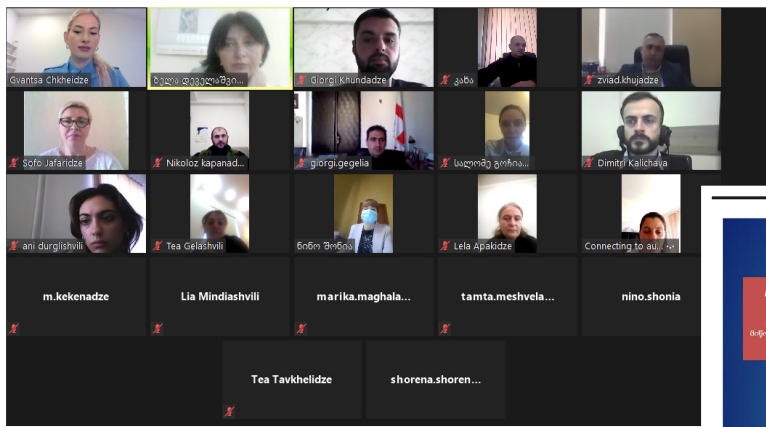
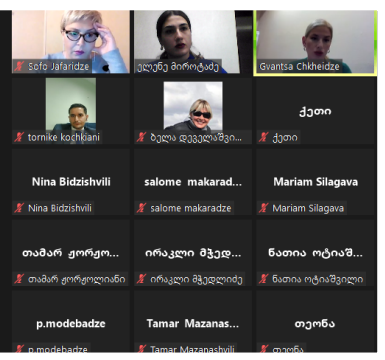
დოქტორი მადლიანა კურაძისთვის





2021 წლის 16 ნოემბერი

შეხვედრა თბილისის საქალაქო სასამართლოს აპარატის თანამშრომლებთან



2021 წლის 24 დეკემბერი



შეხვედრა საქართველოს უზენაესი სასამართლოს აპარატისა და სსიპ „საერთო სასამართლოების დეპარტამენტის“ თანამშრომლებთან



„იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ პროექტის ფარგლებში სამსახურმა შეხვედრები გამართა, საგანმანათლებლო სექტორთან. კერძოდ, შეხვედრები გაიმართა - ქ. მცხეთის საგანმანათლებლო რესურსცენტრის და მესტიის საგანმანათლებლო რესურსცენტრის წარმომადგენლებთან. ასევე, სხვადასხვა უმაღლესი სასაწავლო დაწესებულებების სტუდენტებთან და აკადემიურ პერსონალთან.

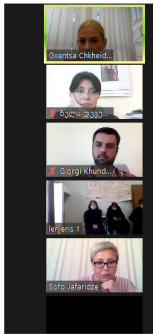
მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ფუნქციებია:

5

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა

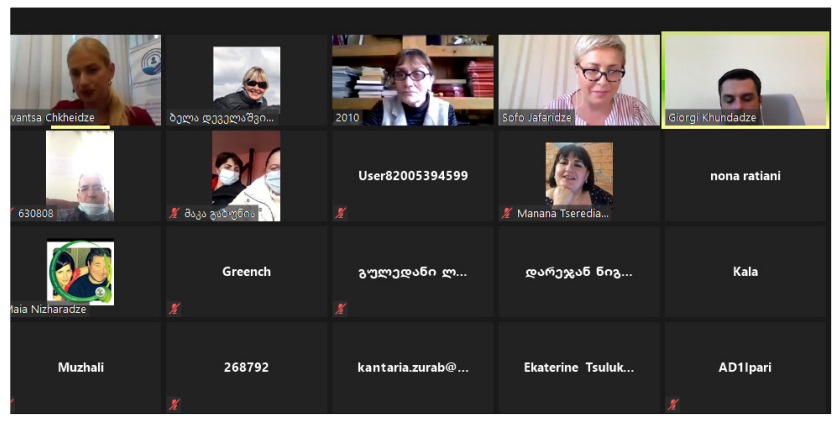
მომხმარებელთა განცხადებებისა და საჩივრების მიღება და განხილვა

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისთვის მიმართვა ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების მიზნით



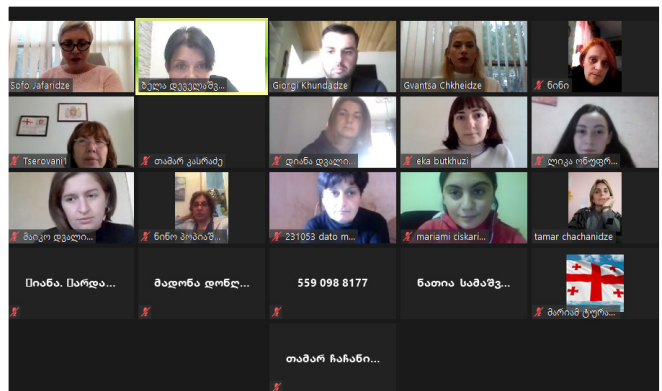
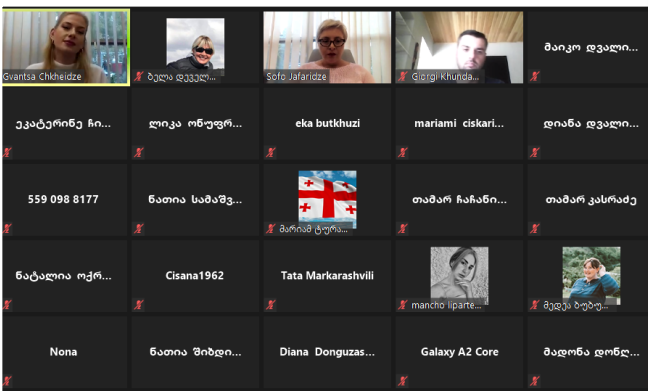
2021 წლის 19 ოქტომბერი

შეხვედრა მესტიის საგანმანათლებლო რესურსცენტრის თანამშრომლებისა და მესტიის საჯარო სკოლების წარმომადგენლებთან



2021 წლის 25 ოქტომბერი

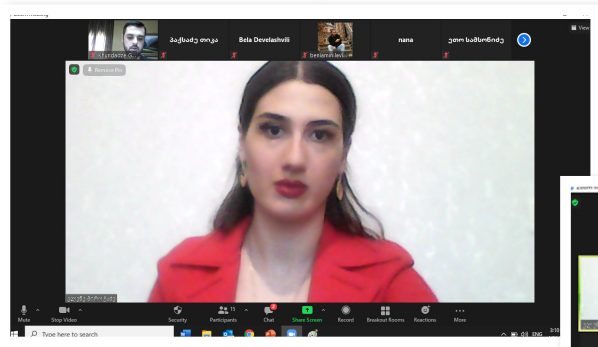
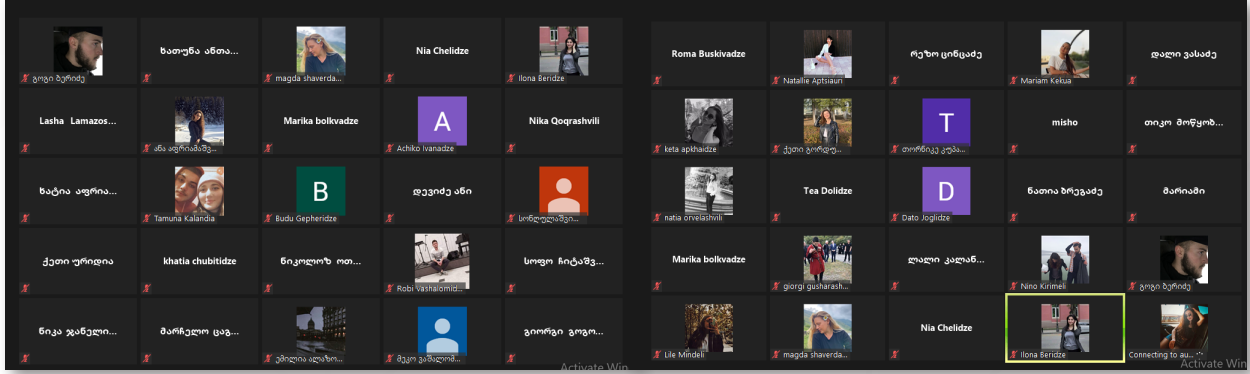
შეხვედრა ქ. მცხეთის საგანმანათლებლო რესურსცენტრის თანამშრომლებთან





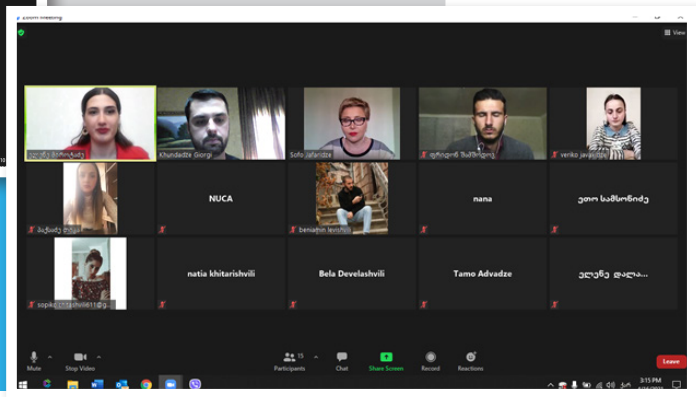
2021 წლის 19 თებერვალი

შეხვედრა „დამოუკიდებელ ბავშვთა და სტუდენტთა გაერთიანების“ წევრებთან

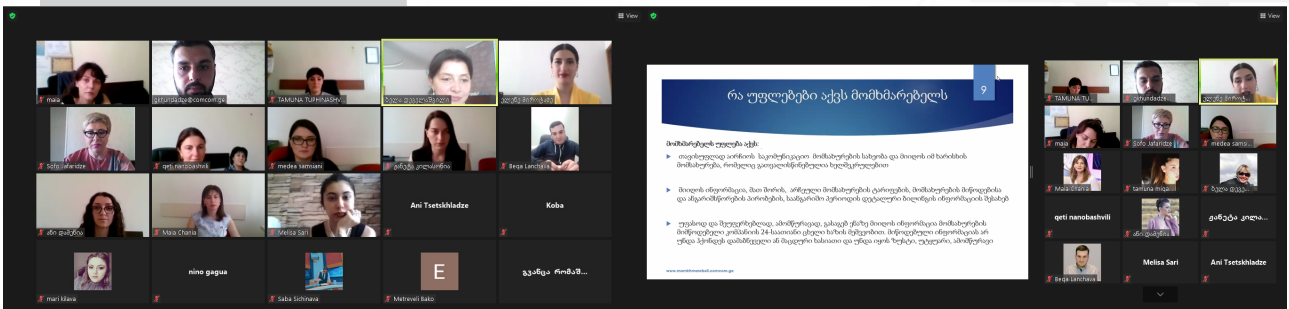


2021 წლის 16 აპრილი

შეხვედრა სამცხე-ჯავახეთის სახელმწიფო უნივერსიტეტის სტუდენტებსა და აკადემიურ პერსონალთან



2021 წლის 21 მაისი



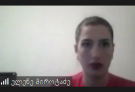
შეხვედრა საქართველოს დავით აღმაშენებლის სახელობის უნივერსიტეტის სტუდენტებთან და აკადემიურ პერსონალთან



1

მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველის
სამსახური

კომუნიკაციების ომბუდსმენი



2021 წლის
8 ივნისი

შეხვედრა კავკასიის უნივერსიტეტის სტუდენტებთან

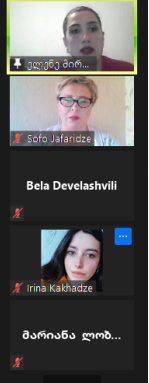
10

მომხმარებელთა უფლებები

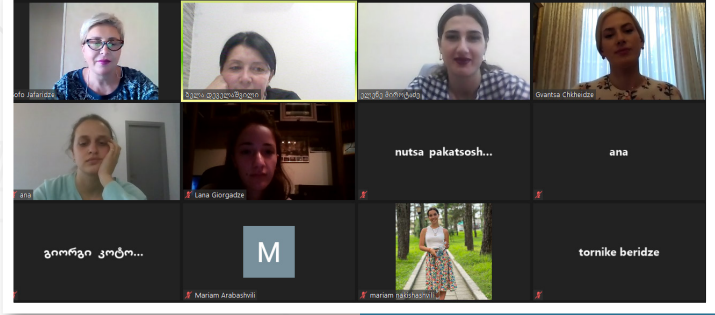
მომხმარებელს უფლება აქვს:

- ▶ მოითხოვოს მომსახურების გაწყვეტის დარღვეული უფლების აღდგენა და მიუღწეველი მატერიალური და მორალური ზიანის ანაზღაურება
- ▶ იყოს ინფორმირებული მომსახურების შეზღუდვის ან შეწყვეტის საფუძვლებისა და ხანგრძლივობის შესახებ და აღნიშნულისთვის გათვალისწინებული კომპენსაციის შესახებ
- ▶ მომსახურების წესისმიერი სახისა და პირობის ცვლილების შემთხვევაში კომპანიისგან ეცნობოს ცვლილების განხორციელებამდე სულ ცოტა 10 დღით ადრე
- ▶ გააჩნდეს წინასწარი ინფორმაცია თუკი რაიმე მომსახურებას ესაჭიროება დამატებითი ანაზღაურება (ამ მომსახურების მიწოდებამდე)

www.momkhmarebeli.comcom.ge



2021 წლის 11 ნოემბერი



5

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა

მომხმარებელთა განცხადებებისა და საჩივრების მიღება და განხილვა

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიისთვის მიმართვა ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების მიზნით



შეხვედრა საქართველოს უნივერსიტეტის სტუდენტებსა და პროფესორ მასწავლებლებთან


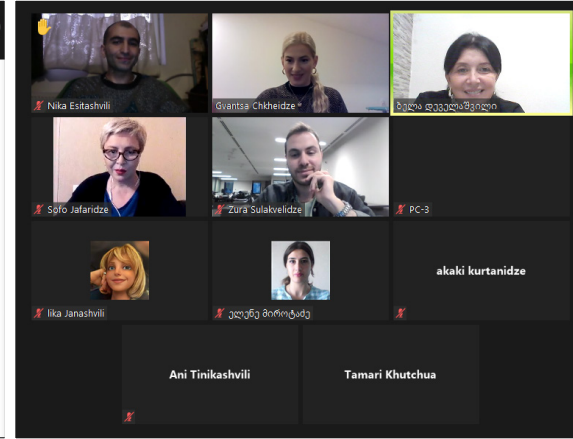
2021 წლის 18 ნოემბერი შეხვედრა ნიუ ვივენ უნივერსიტეტის წარმომადგენლებთან

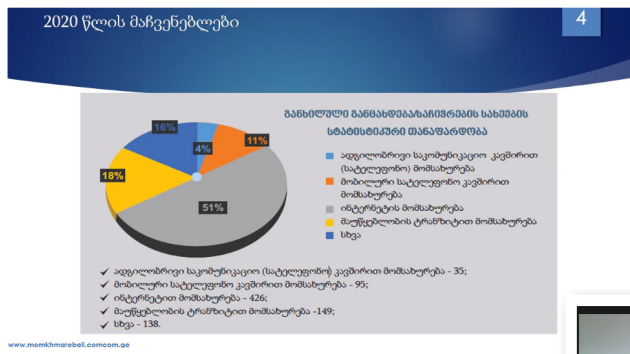
3

რა სახის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების საჩივრებს განიხილავს კომუნიკაციების ომბუდსმენი?

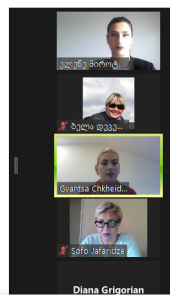
მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური განიხილავს მომხმარებელთა საჩივრებს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების შემდეგ სახეობიან დაკავშირებით:

- ▶ სატელეფონო კავშირით მომსახურება
- ▶ ინტერნეტით მომსახურება
- ▶ მულტიმედია ტრანზიტი მომსახურება

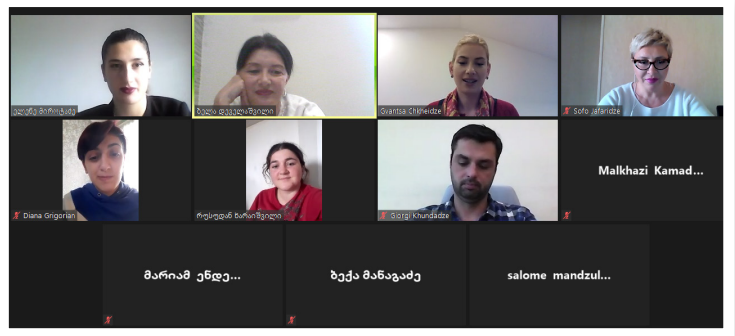





შეხვედრა კავკასიის საერთაშორისო უნივერსიტეტის სტუდენტებთან

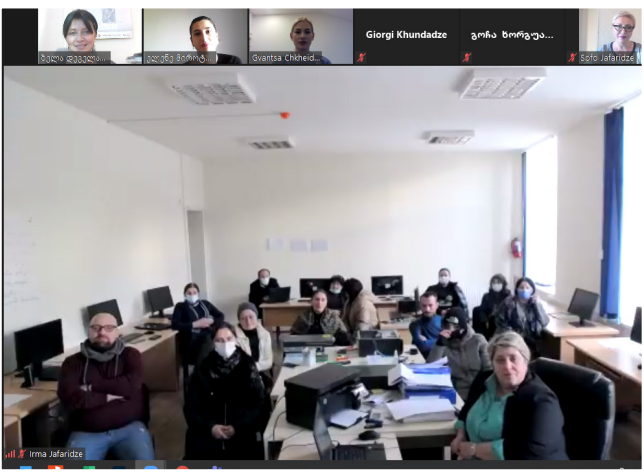
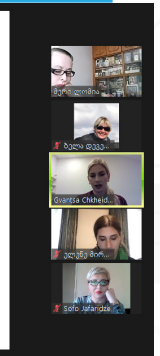
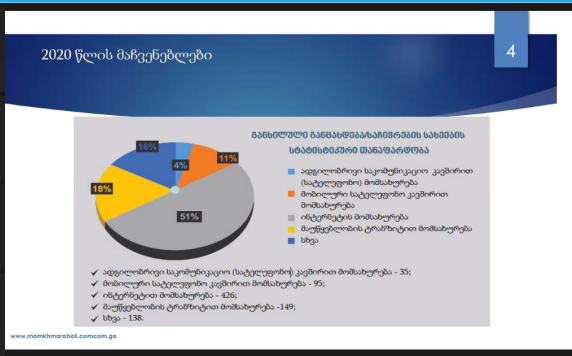
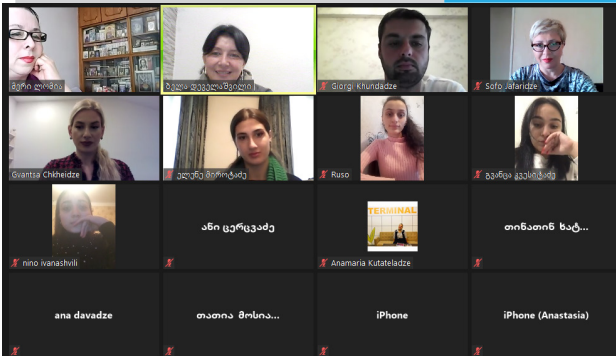


2021 წლის 24 ნოემბერი



შეხვედრა გრიგოლ რობაქიძის უნივერსიტეტის პროფესორ მასწავლებლებთან და სტუდენტებთან

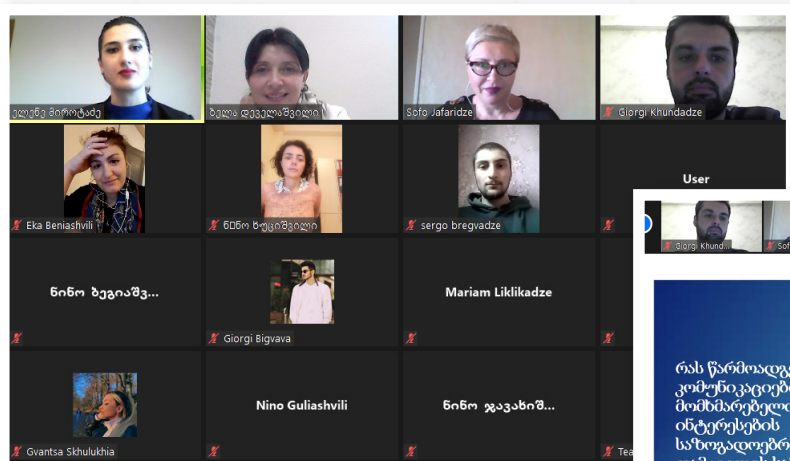
2021 წლის 26 ნოემბერი



2021 წლის 26 ნოემბერი



შეხვედრა კოლეჯი „თეთნულდის“ – სტუდენტებთან და პროფესიულ მასწავლებლებთან



2021 წლის 2 დეკემბერი

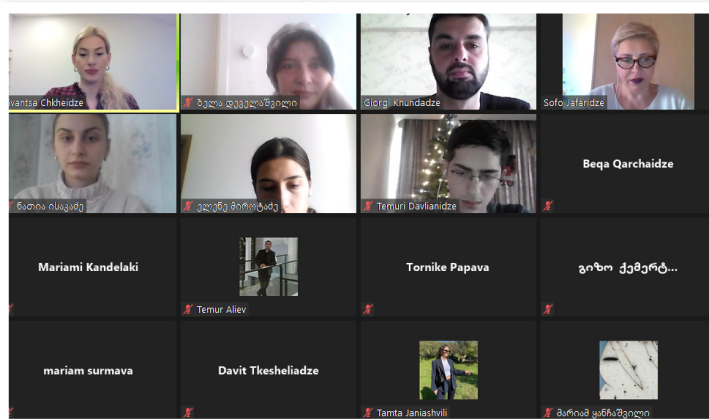
რას წარმოადგენს კომუნიკაციების მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური?

საზოგადოებრივი დამცველის (ინტერესების) სამსახური შედგება:

- „არაერთი მოწვევით“ უწყის საზოგადოებრივი ინტერესების დაცვის საზღვარზე
- სამსახური ასრულებს:
 - უცხოეთში კომუნიკაციების და მომსახურების დაცვის საზღვარზე
 - და კომუნიკაციების დაცვის და მისი უზღვევლობის
- აღუბს მათი დარღვევის ფაქტებს
- ხელს უწყობს დარღვეული ან უზუსტოდ აღიქმული უფლებების აღდგენას

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი

შეხვედრა აღმოსავლეთ ევროპის უნივერსიტეტის სტუდენტებთან და აკადემიურ პერსონალთან



2021 წლის 22 დეკემბერი

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ფუნქციები:

- საკონსულტაციო კომუნიკაციების ერთგულ კომისიის მომხმარებელთა სახელით მხარედ გახსნა
- ინდივიდუალური მომხმარებლის წარმოდგენა მომსახურების მიწოდებელ კომპანიასთან დაცვა
- მომხმარებლის მიერ საკანონმდებლო და აღმასრულებელი სტრუქტურის მიერ იმპორტირებული საქონლის ხარისხის შემოწმების მიზნით, რომლებიც მასწავლებელს უზღვევენ მომხმარებლის ინტერესებს

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის სტუდენტებთან

აღნიშნული პროექტის ფარგლებში, ასევე აღსანიშნავია სამსახურის შეხვედრები - „საქართველოს სატელეკომუნიკაციო ოპერატორების ასოციაციის“ და სსიპ „საქართველოს მედიატორთა ასოციაციის“ წარმომადგენლებთან.



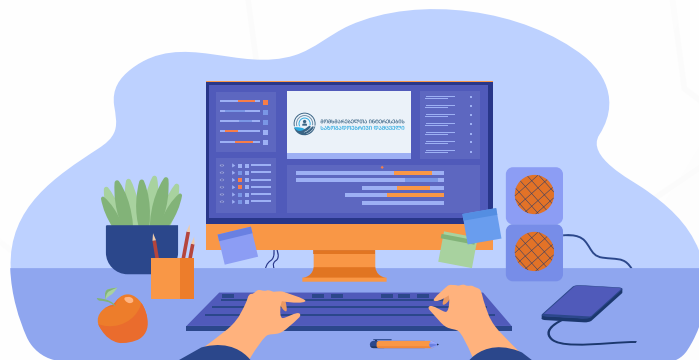
5.1.2. სამსახურის ელექტრონულ ხესუსზე პროაქტიულად განთავსებული ინფორმაცია, ხოგოც მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების ერთ-ერთი საშუალება

სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებულ აქტუალურ საკითხებთან დაკავშირებით, სამსახურის მიერ მუდმივად ხორციელდება მომხმარებლისთვის სასარგებლო და საინტერესო საკითხებთან დაკავშირებით, ინფორმაციის პროაქტიულად გამოქვეყნება, რაც ერთი მხრივ, ხელს უწყობს მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას, მეორე მხრივ, უზრუნველყოფს სამსახურის საქმიანობის გამჭვირვალობასა და ხელმისაწვდომობას.

აღნიშნული მიზნით, სამსახურის მიერ სხვა არაერთ ცნობასა თუ ინფორმაციასთან ერთად, გამოქვეყნებულ იქნა სტატია „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“.

აღნიშნულ სტატიაში დეტალურად და მარტივად აღსაქმელად არის მიმოხილული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის“ ცვლილებები, რომელიც დამტკიცდა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის N2 დადგენილებით და ამოქმედების ვადად განისაზღვრა 2022 წლის 1 იანვარი.

სტატიაში აღწერილია, ის სიახლეები და ცვლილებები, რომლებიც ითვალისწინებს არაერთი უმნიშვნელოვანესი საკითხის ახლებულ რეგულირებას და მიზნად ისახავს მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესებას. კერძოდ, ცვლილებები შეეხო ისეთ საკითხებს, როგორცაა 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.





შეჯამების სახით უნდა აღინიშნოს, რომ პროექტის „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ ფარგლებში ჩატარებული 40-ზე მეტი საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრა/პრეზენტაციის შედეგად, კომუნიკაცია შედგა უშუალოდ 2000-ზე მეტ სატელეკომუნიკაციო სფეროს ინდივიდუალურ მომხმარებელთან, რომლებსაც დეტალური და ამომწურავი ინფორმაცია მიენოდათ სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებულ საკითხებთან და მომხმარებელთა უფლებების სამართლებრივი დაცვის მექანიზმებთან დაკავშირებით.

პროექტს „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ განგრძობადი ხასიათი აქვს. შესაბამისად, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს სამომავლოდ დაგეგმილი აქვს, გააგრძელოს შეხვედრები ბოლო მომხმარებლებთან, ასევე, მათთვის სასარგებლო ინფორმაციის პროაქტიულად გამოქვეყნება და კომპლექსური ნაბიჯების განხორციელებით, მომხმარებელთა ეტაპობრივი ინფორმირების უზრუნველყოფა სატელეკომუნიკაციო დარგში.

5.2. სამსახურის სამონიტორინგო საქმიანობა

დამცველის სამსახურის მიერ მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა ფართოდ განიშრება და არ შემოფარგლება მხოლოდ სამსახურში შემოსულ საჩივარზე დაწყებული საქმისწარმოებით. მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნის უზრუნველსაყოფად, როგორც უკვე აღინიშნა სამსახურის სტრატეგიულ პროექტს წარმოადგენს სამონიტორინგო საქმიანობა. აღნიშნული პროექტის ფარგლებში, სამსახურის მიერ განხორციელდა:

- მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვებ-გვერდების მონიტორინგი;
- სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა - მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ქრილში.

5.2.1. მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვებ-გვერდების მონიტორინგი

საანგარიშო პერიოდში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა, მომხმარებლის ინტერესების დასაცავად, თავისი უფლებამოსილების ფარგლებში, განახორციელა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან კანონმდებლობით განსაზღვრული ვალდებულების შესრულების მოკვლევა. კერძოდ, მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფის მიზნით, ინტერნეტში ვებ-გვერდების შექმნის, ფუნქციონირების და მასზე შესაბამისი ინფორმაციის განთავსების მონიტორინგი.

მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებების განმსაზღვრელ ერთ-ერთ მთავარ მარეგულირებელ სამართლებრივ დოკუმენტს, სხვა საკანონმდებლო აქტებთან ერთად, წარმოადგენს საქართველოს კომუნიკაცი-



ების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტი.

აღნიშნული დოკუმენტის მიხედვით, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისთვის მომხმარებლის საინფორმაციო ვალდებულების უზრუნველყოფის ერთ-ერთ მთავარ ვალდებულებად დადგენილია, ინტერნეტში საკუთარი ვებ-გვერდის შექმნა. ვებ-გვერდზე კომპანიამ მკაფიოდ, ამომწურავად და ადვილად გასაგები ფორმით უნდა 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, შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობებს, მომსახურების ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებს და ა.შ.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ, ზემოაღნიშნული სამონიტორინგო პროცესის წარმართვა დაიგეგმა სამ ფაზად, რომელიც მოიცავს სამსახურის მიერ შესასრულებელ სხვადასხვა აქტივობას.

მონიტორინგის პირველ ფაზა ითვალისწინებდა კომპანიების მიერ ვებ-გვერდის შექმნის (არსებობის) ვალდებულების შესრულების გადამოწმებას. მონიტორინგის შემდეგი ფაზა მოიცავდა კომპანიების მიერ ვებ-გვერდზე განსათავსებელი ინფორმაციის მონიტორინგს (რაც გულისხმობს, საწყის ეტაპზე კომპანიის საკონტაქტო მონაცემის, მომსახურების ტარიფების და ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების განთავსების შესწავლას). მესამე ფაზად კი განსაზღვრულია, კომპანიის ვებ-გვერდზე განთავსებული მომსახურების სტანდარტული ხელშეკრულების შინაარსობრივი მონიტორინგი.

ზემოაღნიშნული აქტივობის პირველი ფაზის ფარგლებში, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებულ 304 პირს², სამსახურის მიერ წერილობით ეცნობა „რეგლამენტით“ გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულების მონიტორინგის დაწყების თაობაზე და ეთხოვა, დადგენილ ვადაში წარმოედგინათ ვებ-გვერდების არსებობის შემთხვევაში შესაბამისი ინფორმაცია ელ-ბმულის სახით.³

2. სამსახურის სამონიტორინგო სამუშაოები ვრცელდება 2021 წლის 28 სექტემბრის მდგომარეობით ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული პირებზე.
3. სამსახურის წარმომადგენლების მიერ დამატებით სატელეფონო კომუნიკაციით, ყველა ავტორიზებულ პირთან გადამონმებულ იქნა დამცველის სამსახურის წერილის მიღების ფაქტი;



მოკვლევის შედეგად გამოვლინდა 126 კომპანია, რომლებსაც არ გააჩნდათ ინტერნეტში ვებ-გვერდი. მათ მიმართ სამსახურის მიერ თავდაპირველად გაიგზავნა წერილობითი ხასიათის მითითება, რომლითაც განესაზღვრათ დამატებითი დრო ვებ-გვერდის შესაქმნელად და სამსახურისთვის შესრულების დამადასტურებელი ინფორმაციის წარმოსადგენად.

ვინაიდან, კომპანიების მხრიდან განსაზღვრულ ვადაში არ იქნა წარმოდგენილი შესაბამისი უკუკავშირი, დამცველის სამსახურმა მიზანშეწონილად მიიჩნია, ყველა ასეთი კომპანიისთვის სარეკომენდაციო წერილის გაგზავნა, რომლითაც დეტალურად განემარტათ, შემდეგი:

„...მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის ვებ-გვერდზე უნდა იყოს განთავსებული ინფორმაცია, შეთავაზებული მომსახურების სახეობების, მომსახურების პაკეტების და პაკეტებში ცვლილების შეტანის, შესაბამისი ტარიფების, მომსახურების მიწოდებისა და მოხმარების წესების, გადახდის ფორმების, მომსახურების შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობების შესახებ. ასევე, საკონტაქტო (ცხელი ხაზი) მონაცემების და მომსახურების შეფერხების პერიოდზე, მიუწოდებელი და უხარისხო მომსახურებისთვის გათვალისწინებული საკომპენსაციო მექანიზმის თაობაზე“.

სარეკომენდაციო წერილი, ასევე მოიცავდა მითითებას, ავტორიზებული პირების მიერ მომხმარებელთა დაცვის მიზნიდან გამომდინარე, მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფის ქრილში „რეგლამენტით“ გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულების თაობაზე.

აღნიშნული აქტივობის ფარგლებში, დამცველის სამსახურის მიერ საანგარიშო პერიოდში სულ გაცემულ იქნა **725** სარეკომენდაციო მითითება.

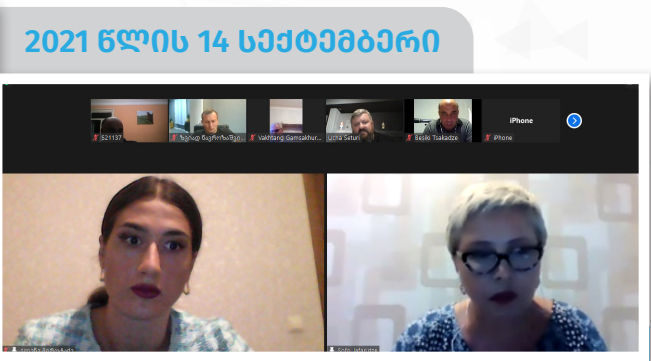
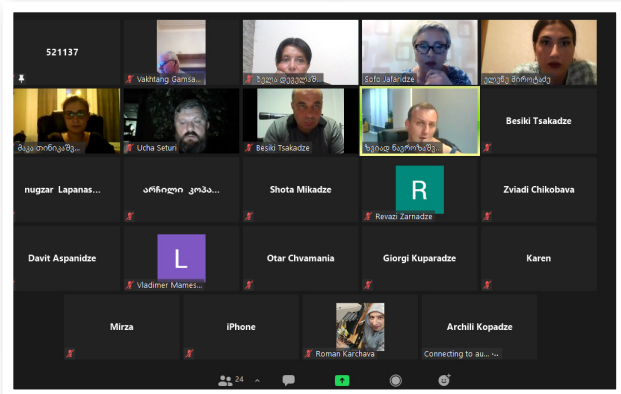
სამონიტორინგო სამუშაოების მეორე ფაზით გათვალისწინებული აქტივობის ფარგლებში, დადგენილ იქნა, რომ 178 კომპანიას ინტერნეტში შექმნილი აქვს ვებ-გვერდი, თუმცა 65 კომპანიის ვებ-გვერდი არ ფუნქციონირებს. შესაბამისად, სამსახურის მიერ გადამოწმდა 113 კომპანია და გამოკვლევულ იქნა ვებ-გვერდზე კომპანიების მიერ საკონტაქტო მონაცემების, მომსახურების ტარიფების და სტანდარტული ხელშეკრულების განთავსების საკითხი.

შემოწმების შედეგად გამოვლინდა შემდეგი:

კომპანიის საკონტაქტო მონაცემები		მომსახურების ტარიფები		სტანდარტული ხელშეკრულება	
აქვს	არ აქვს	აქვს	არ აქვს	აქვს	არ აქვს
102	11	77	36	22	91



ზემოაღნიშნული აქტივობების პარალელურად, სამონიტორინგო სამუშაოების ფარგლებში, სამსახურის მიერ მცირე და საშუალო ოპერატორების წარმომადგენლებთან, ონლაინ ფორმატში, გაიმართა საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრები. მათთვის კიდევ ერთხელ დეტალურად იქნა განმარტებული მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფის მიზნით „რეგლამენტი“ გათვალისწინებული უფლება-ვალდებულებები. ოპერატორების მხრიდან კი, მოწოდებულ იქნა ინფორმაცია, აღნიშნული ვალდებულებების შესრულებასთან დაკავშირებულ აქტუალურ საკითხებზე. შეხვედრის პროდუქტიულობიდან გამომდინარე, სამსახურის მიერ მიღებულ იქნა გადაწყვეტილება ოპერატორებთან საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრების პერმანენტულად ჩატარების თაობაზე.



2021 წლის 14 სექტემბერი

სამსახურის შეხვედრა საქართველოს მცირე და საშუალო სატელეკომუნიკაციო ოპერატორების ასოციაციის წარმომადგენლებთან

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა უფლებრივი დაცვის უკეთესი გარანტიების არსებობისთვის, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული პირების მიერ, ინტერნეტში ვებ-გვერდის შექმნისა და ფუნქციონირების ვალდებულების შესრულება, ერთ-ერთ მნიშვნელოვან საკითხს წარმოადგენს.

შესაბამისად, აღნიშნული აქტივობის მესამე ფაზაში, სამსახურის მიერ დაგეგმილია, როგორც მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვებ-გვერდზე განთავსებული სტანდარტული ხელშეკრულების შინაარსობრივი მონიტორინგი, ისე საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებთან სხვადასხვა აქტივობების განხორციელება.



5.2.2. მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების საჩივრების განმხილველი სამსახურის საქმიანობის შესახებ მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის 28-ე მუხლი ითვალისწინებს, მომხმარებელთა საჩივრების მიღების, განხილვისა და დროულად გადაწყვეტის მიზნით, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის შექმნას.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2020 წლის ანგარიშით, სამსახურის 2021 წლის სამოქმედო გეგმის ფარგლებში აღებული ვალდებულების შესრულების მიზნით, განახორციელდა სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა, როგორც მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების საჩივრების განმხილველი სამსახურის საქმიანობის ქრილში, ისე, დამცველის სამსახურის მიმართ მომხმარებელთა ცნობადობის დადგენისა და მომხმარებელთა განცხადება/საჩივრებზე რეაგირების შედეგებთან მიმართებაში.

აღნიშნული კვლევა მიზნად ისახავდა, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვისთვის დამატებითი გარანტიების უზრუნველყოფას, კომპანიების საჩივრების განმხილველი სამსახურის საქმიანობასთან დაკავშირებით, შესაძლო პრობლემური საკითხების გამოვლენას და მათი ეფექტურად გადაჭრისთვის საჭირო ღონისძიებების გატარებას.

მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა მოიცავდა სხვადასხვა ეტაპს, ისეთი როგორცაა, მომხმარებელთა განცხადება/საჩივრებზე რეაგირების შედეგებთან მიმართებაში მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების საჩივრების განმხილველი სამსახურის მიერ მიღებული წერილობითი გადაწყვეტილებების შესწავლა „რეგლამენტით“ დადგენილ მოთხოვნებთან შესაბამისობის დადგენის მიზნით, კომპანიების მიერ საჩივრების განხილვის შიდა მექანიზმის საქმიანობის სამონიტორინგო ღონისძიებების ეფექტურობის შესწავლა და ა.შ.

აღნიშნული აქტივობის ფარგლებში, სამსახურის მიერ საწყის ეტაპზე შემუშავდა მომხმარებელთა სასაუბრო თემატიკა/კითხვარი, რომელიც ემსახურებოდა მომხმარებლისთვის დასმული ღია და დახურული კითხვების საფუძველზე, მომხმარებელთა განცხადება/საჩივრებზე რეაგირების შედეგებთან მიმართებაში კმაყოფილების ხარისხის განსაზღვრას.

კითხვარი ფოკუსირებული იყო საჩივრის განხილვის ვადებისა და კომპანიის მიერ მიღებული გადაწყვეტილებისადმი მომხმარებლის დამოკიდებულების გამოვლენაზე, ასევე, აქცენტი გაკეთდა მომხმარებლის თვალთდანახულ მომსახურების მიწოდების პროცესში არსებულ პრობლემატიკაზე. გამოკითხვის ფარგლებში, ერთი მხრივ, დამცველის სამსახურისადმი მომხმარებელთა ცნობადობის ამაღლების და მეორე მხრივ, მიღებული ინფორმაციის შეფასება/ანალიზის საფუძველზე, დასაგეგმი აქტივობების განჭვრეტა-

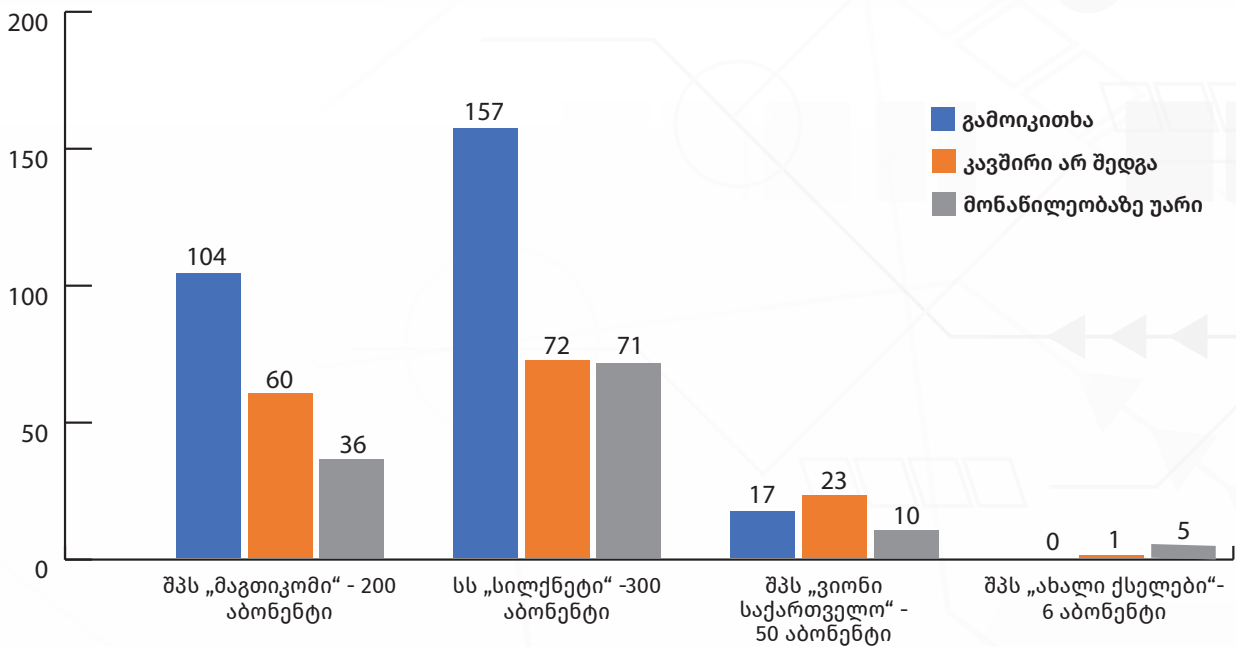


დობის უზრუნველსაყოფად, დაიგეგმა დამცველის სამსახურის საქმიანობის მიმართ ცნობადობის გამოკვლევის საკითხი.

მომხმარებელთა კმაყოფილების დონის განსაზღვრის მიზნით, მონაცემთა მოკვლევა/დამუშავების პროცესი განგრძობადია და პერმანენტულ ხასიათს ატარებს. სამსახურმა პირველ ეტაპზე, გამოითხოვა ინფორმაცია სატელეკომუნიკაციო სფეროში ავტორიზებული ოთხი პირიდან - შპს „მაგთიკომი“, სს „სილქნეტი“, შპს „ვიონი საქართველო“ და შპს „ახალი ქსელები“.

საკითხთან დაკავშირებით, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მოთხოვნის ფარგლებში, კომპანიების მიერ წარმოდგენილი იქნა მომხმარებელთა განცხადება/საჩივრებთან მიმართებაში 2021 წლის პირველი კვარტლის მონაცემები - შემთხვევითობის პრინციპის საფუძველზე ყოველი მე-10 მომხმარებლის შესახებ. კერძოდ, სს „სილქნეტიდან“- 300 აბონენტის, შპს „მაგთიკომიდან“- 200 აბონენტის, შპს „ვიონი საქართველოდან“- 50 აბონენტის და შპს „ახალი ქსელებიდან“- 50 აბონენტის საკონტაქტო ინფორმაცია.⁴

სამსახურის მიერ შემუშავებული კითხვარის მიხედვით, დამუშავებულ იქნა კომპანიების მიერ წარმოდგენილი მონაცემები, რაც გადანაწილდა შემდეგი თანაფარდობით:



4. შემთხვევითობის პრინციპის საფუძველზე, თითოეული კომპანიისგან გამოთხოვილი ინფორმაციის საერთო რაოდენობა, გამომდინარეობს კომპანიებში რეგისტრირებული საჩივრების კვარტალური რაოდენობიდან.



აღნიშნული მონაცემების საფუძველზე იკვეთება⁵, რომ აბონენტებს მიმართული ჰქონდათ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისთვის მომსახურების მიწოდების პროცესში შექმნილი შეფერხება/შეუსაბამობიდან გამომდინარე. შედეგად, განცხადება/საჩივრის განხილვის ვადისა და მიღებული შედეგის კომპონენტში, მომხმარებლის კმაყოფილების ხარისხი, სამივე კომპანიასთან მიმართებაში მსგავსია და მომხმარებლის მხრიდან დადებითად შეფასდა. თუმცა, აღსანიშნავია მომხმარებელთა ცნობიერების მკვეთრად დაბალი დონე. გამოკითხულთა უმრავლესობა, სრულყოფილად არ ფლობდა ინფორმაციას კანონმდებლობით განსაზღვრული გასაჩივრების მექანიზმების თაობაზე, ისეთი როგორცაა მომხმარებლის უფლება, საჩივარი წარადგინოს უშუალოდ მომსახურების მიმწოდებლის მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველ სამსახურში, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში, ან სასამართლოში.

ჩატარებული კვლევის შედეგად, მომხმარებლების მიერ დაფიქსირებულ იქნა არაერთი პრობლემური საკითხი, რაც სამსახურის მიერ იდენტიფიცირდა შემდეგნაირად:

- ინტერნეტის ხარისხი და ინტერნეტ მომსახურების პირველადი ჩართვა
- მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების ფარგლებში, სატელევიზიო არხების პაკეტების ცვლილება მომხმარებლის სურვილის გარეშე
- საფასურის დარიცხვის სისწორე
- მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება
- მობილური სატელეფონო მომსახურების ხარისხი (მიღება/დაფარვა)
- ცხელი ხაზის მოლოდინის რეჟიმი
- დაზიანების აღმოფხვრის ვადები

საანგარიშო პერიოდში, ამ მიმართულებით, სულ გაცემულია **410-მდე** სარეკომენდაციო მითითება.

5.დამუშავებული მონაცემი არ შეიცავს ინფორმაციას შპს „ახალი ქსელების“ თაობაზე. ვინაიდან, მათ მიერ წარმოდგენილი 6 აბონენტის მონაცემიდან, ხუთმა უარი განაცხადა მონაწილეობაზე, ხოლო ერთთან ვერ შედგა კომუნიკაცია.



სამსახური ასევე, აქტიურად წარმართავს საინფორმაციო ხასიათის კამპანიებს მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით, რაც ამავდროულად მოიცავს მომხმარებლის ინფორმირებას, გასაჩივრების მექანიზმის შესაძლებლობის შესახებ, როგორც მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიაში, ისე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში - რომელიც წარმოადგენს მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის დამატებით გარანტიას, მათი უფლებებისა და ინტერესების დაცვის მიმართულებით.

საკითხის აქტუალობიდან და გასაჩივრების მექანიზმის ეფექტურობის მნიშვნელობიდან გამომდინარე, დამცველის სამსახურისთვის პრიორიტეტად რჩება დაწყებული აქტივობა და აღნიშნული მიმართულებით განგრძობადი ხასიათის სამონიტორინგო საქმიანობის განხორციელება.

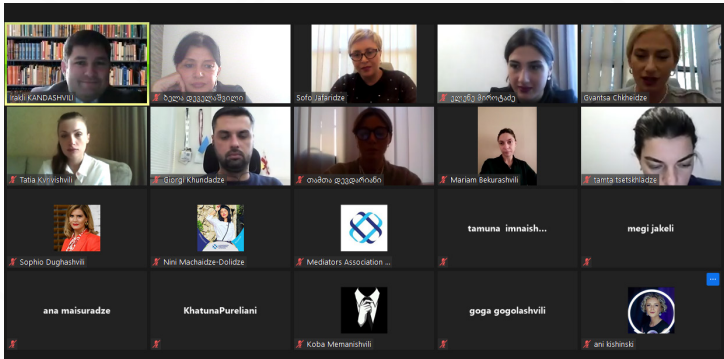
5.3. საგედეკომუნიკაციო სფეროსთან დაკავშირებული საკითხებზე სამსახურის უწყებათაშორისი და საზოგადოებრივი აქტივობები

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმიანობის გამჭვირვალობის უზრუნველყოფისთვის მნიშვნელოვანია სამსახურის ღიაობა და თანამშრომლობა, როგორც სხვადასხვა უწყებასთან და მედიასთან, ისე საზოგადოებრივ აქტივობებში მონაწილეობის მიღება.

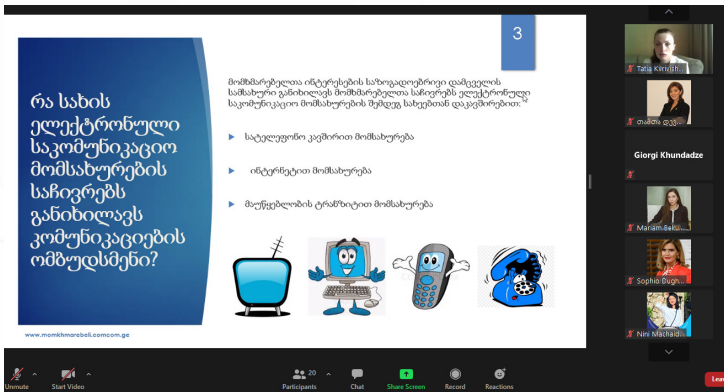
5.3.1 2021 წლის 27 ოქტომბერი - უთიეხთთანამშრომლობის მემოხანდუმი - მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისა და სსიპ „საქართველოს მედიატორთა ასოციაციას“ შორის

ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის საკითხებზე, საზოგადოებრივი ცნობიერების ამაღლებისა და საზოგადოებაში მედიაციის შესახებ ცნობადობის ამაღლების მიზნით, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურსა და სსიპ „საქართველოს მედიატორთა ასოციაციას“ შორის, ურთიერთთავაგებისა და პატივისცემის პრინციპების საფუძველზე გაფორმდა ურთიერთთანამშრომლობის მემორანდუმი.





2021 წლის 29 ოქტომბერს, ზემოაღნიშნული მემორანდუმის ფარგლებში, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ონლაინ შეხვედრა გაიმართა სსიპ „საქართველოს მედიატორთა ასოციაციაში“. აღნიშნულ შეხვედრაზე დამსწრე საზოგადოებას წარედგინა ინფორმაცია, სამსახურის საქმიანობის, მისი მიზნების, ხედვებისა და სამომავლო გეგმების თაობაზე.



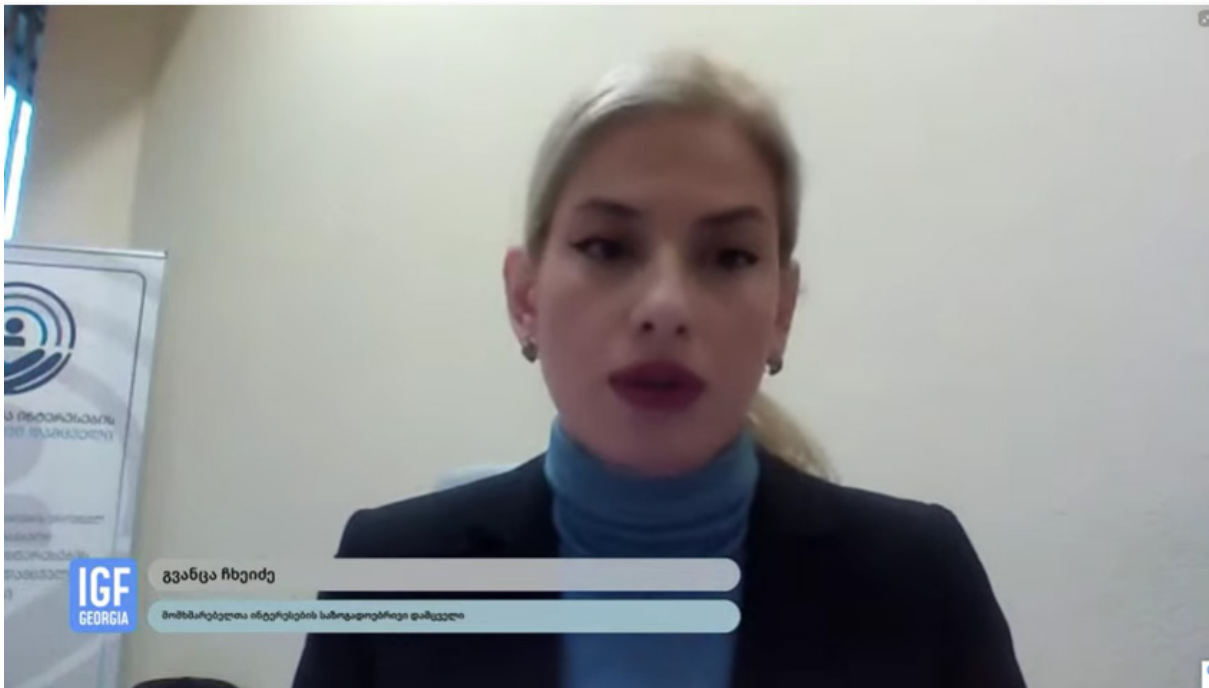
5.3.2 საქართველოს ინტერნეტ-მმართველობის (Geo IGF 2021) მე-7 ფორუმი

2021 წლის 2 დეკემბერს, კომუნიკაციების ომბუდსმენმა მონაწილეობა მიიღო საქართველოს სატელეკომუნიკაციო ოპერატორების ასოციაციის მიერ ევროპის საბჭოს მხარდაჭერით დაარსებულ ყოველწლიურ კონფერენციაში. ინტერნეტ-მმართველობის მე-7 ფორუმი ორი დღის განმავლობაში მიმდინარეობდა, სადაც განხილულ იქნა საქართველოს ინტერნეტ სივრცეში არსებული მთავარი გამოწვევები და მომავალი შესაძლებლობები. ფორუმში მონაწილეობდნენ, როგორც საერთაშორისო ორგანიზაციების, ისე სახელმწიფო, კერძო და არასამთავრობო სექტორის წარმომადგენლები. კონფერენციაზე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი წარმოდგენილი იყო თემით - „მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმიანობა და 2021 წლის გამოწვევები“.

კონფერენცია ინტერაქტიულ რეჟიმში წარიმართა. როგორც დამსწრე საზოგადოება ისე ფორუმის სესიის მოდერატორსა თუ მონაწილეებს შესაძლებლობა ჰქონდათ კითხვები დაესვათ დამცველისათვის. თავის მხრივ კი დამცველმა პრეზენტაციის ფარგლებში, წარმოადგინა ინფორმაცია, სამსახურის მიერ გასული წლის განმავლობაში სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების ფარგლებში, სამსახურში შემოსული საჩივრების სტატისტიკური მონაცემებისა და დამცველის მიერ მომხმარებელთა უფლებათა დაცვის უზრუნველსა-



ყოფად, განხორციელებული სხვადასხვა აქტივობის თაობაზე. ასევე, ისაუბრა მიმდინარე პერიოდში Covid-19 პანდემიურ მდგომარეობასთან დაკავშირებულ გამოწვევებზე, რაც გამოიხატა ელექტრონული სატელეკომუნიკაციო სერვისების ხელმისაწვდომობასთან დაკავშირებით მომხმარებელთა გაზრდილ მომართვიანობაში. შეხვედრაზე ასევე ყურადღება გამახვილდა სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მნიშვნელობას.



5.3.3 სამსახურის მედია-აქტივობა

საანგარიშო პერიოდში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური სატელეკომუნიკაციო სფეროში მიმდინარე აქტუალურ საკითხებთან დაკავშირებით მჭიდროდ თანამშრომლობდა მედიასთან. სამსახურის მიერ პერმანენტულად ხორციელდებოდა, სამსახურის საქმიანობის, მიმდინარე პროექტებისა და სამომავლო გეგმების შესახებ, საზოგადოებისა და დაინტერესებული პირების ინფორმირება. კერძოდ, ამ საკითხს დაეთმო შემდეგი სტატიები და სიუჟეტები - გადამცემა „საქმე“ - პალიტრანიუსი - ინტერვიუ დამცველის სამსახურის 2020 წლის საქმიანობის ანგარიშის შესახებ; სტუმრად საქართველოს რადიოს ეთერში, - გადამცემა "ბიზნესპარტნიორი" დამცველის საქმიანობის და მომხმარებელთა მომართვიანობის მიმოხილვა; bm.ge - სტატია - „მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი 2020 წლის ანგარიშს



აქვეყნებს“; Commersant.ge - სტატია - „2020 წელს ქვეყანაში სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა დაცვის კუთხით არსებული მდგომარეობის ანგარიში“; bm.ge - სტატია „რა განცხადება/საჩივრებით მიმართავენ საზოგადოებრივ დამცველს მოქალაქეები“.

აქვე აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა ინტერესების დაცვისა და დამცველის სამსახურის მიმართ მომხმარებელთა ცნობადობის გაზრდის უზრუნველსაყოფად, სამსახურის მიერ საანგარიშო პერიოდში მომზადებულ იქნა ორი გრაფიკულ/ანიმაციური ვიდეო კლიპი, სამსახურის დანიშნულების, მომართვის საშუალებების და სამსახურის უფლებამოსილებების შესახებ, რომელიც განთავსდა სამსახურის ვებ-გვერდზე და სოციალურ ქსელში.





5.3.4 მიმართვები საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიაში

2021 წლის 10 ივნისს, დამცველის სამსახურმა N21-10-1061 წერილით მომხმარებლის საჩივრის საფუძველზე, მიმართა კომუნიკაციების კომისიას, რომელიც ეხებოდა ფიქსირებული საცალო ინტერნეტ მომსახურების მიმწოდებელი ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული პირების (სს „სილქნეტი“ და შპს „მაგთიკომი“) მხრიდან ფიზიკური და იურიდიული პირებისთვის ინტერნეტ მომსახურებაზე შეთავაზებულ ტარიფებს. საჩივრის ავტორის მოსაზრებით ინტერნეტ პროვაიდერების მიერ ფიზიკური და იურიდიული პირებისთვის შეთავაზებულ ტარიფებს შორის სხვაობა, დისკრიმინაციულ ხასიათს ატარებდა და მოითხოვდა საკითხზე რეაგირებას. შესაბამისად, სამსახურის ზემოაღნიშნული მიმართვით ეთხოვა კომუნიკაციების ეროვნული კომისიას საკითხის შესწავლა. მოკვლევის შედეგად დადგინდა, რომ ინტერნეტის სიჩქარის ფასის მიერი სხვაობის სწორხაზოვანი დათვლა და პირდაპირ შედარება არ არის მართებული, ვინაიდან იურიდიული პირებისათვის შეთავაზებული ტარიფის განმსაზღვრელი ხშირ შემთხვევაში მომსახურების განსხვავებული მახასიათებლები და დამატებითი მომსახურებებია. თუმცა, აუცილებელია, მომხმარებელს არჩევანის გასაკეთებლად გამჭვირვალედ მიენოდეოდეს ინფორმაცია და ჰქონდეს გააზრებული არჩევანის გაკეთების საშუალება.

საკითხთან დაკავშირებით კომისიის მიერ აღინიშნა, რომ ფიქსირებული და მობილური საკომუნიკაციო მომსახურებების კორპორატიული სეგმენტის შესახებ დეტალური ინფორმაციის შესწავლის და კვლევის შედეგად გამოვლენილი პრობლემების, მათ შორის დისკრიმინაციული ხასიათის მატარებელი ნიშნების აღმოჩენის შემთხვევაში, გატარებული იქნება კანონმდებლობით გათვალისწინებული ღონისძიებები.

2021 წლის 22 ოქტომბრის და 30 დეკემბრის, დამცველის სამსახურის N21-10-1925 და N21-10-2431 წერილებით მიმართულ იქნა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისთვის, ქ. თბილისის გლდანის რაიონში და დედოფლის წყაროს მუნიციპალიტეტის სხვადასხვა სოფელში, შპს „ვიონი საქართველოს“ მობილური მომსახურების ხარისხის შემოწმებისა და შემოწმების შედეგების ლიცენზიებით განსაზღვრულ ტექნიკური სახის ვალდებულებებთან შედარების თაობაზე.

დამცველის მიმართვის საფუძველს წარმოადგენდა, აღნიშნული კომპანიის მიმართ სამსახურში შემოსული მომხმარებელთა პრეტენზია, მობილური სატელეფონო მომსახურების პერმანენტულად უხარისხოდ მიწოდების შესახებ.

საქმეზე მოკვლევის შედეგად დადგინდა, რომ შპს „ვიონი საქართველოს“ ფიქური კავშირგაბმულობის ქსელის გავრცელებისას (ხმოვანი ზარები, მო-



ბილური ინტერნეტის სიჩქარე და ქსელის დაფარვის გეოგრაფიული არეალი) კომპანია არ არღვევდა ლიცენზიის პირობებს. ასევე განიმარტა, რომ „მსოფლიო მასშტაბით არსებული სიტუაციის გათვალისწინებით, როდესაც სხვადასხვა 2G/3G/4G ტექნოლოგიები წარმატებით თანაარსებობს, ერთიდაიგივე დიაპაზონში შესაძლებელია დაინერგოს სხვადასხვა მობილური/უსადენო ტექნოლოგია და სხვადასხვა დიაპაზონი შესაძლებელია გამოყენებულ იქნეს ერთიდაიგივე ახალი თაობის მობილური/უსადენო ტექნოლოგიისათვის. კომისიამ მიზანშეწონილად მიიჩნია, ლიბერალიზებულ 900/1800/2100 მჰც დიაპაზონებში არსებული ლიცენზიებით განისაზღვროს შემდეგი სახის სალიცენზიო ვალდებულება, კერძოდ: ლიცენზიის მფლობელმა ლიბერალიზებულ (ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებების მისაწოდებლად განკუთვნილ მიწისზედა უსადენო სისტემებისათვის ჰარმონიზებულ 800/900/1800/2100 მჰც) დიაპაზონებში, თავის სარგებლობაში არსებული რესურსის ფარგლებში დანერგილი ერთი ან ერთზე მეტი უსადენო ტექნოლოგიის (მიწისზედა სისტემის) გამოყენებით, ერთობლივად, ლიცენზიის ვადის სრული პერიოდით, უზრუნველყოს საქართველოს მოსახლეობის მინიმუმ 90%-ის ხელმისაწვდომობა ელექტრონულ საკომუნიკაციო მომსახურებებზე. (კომისიის 2015 წლის 29 იანვრის №55/2; 2017 წლის 29 დეკემბრის №854/1 და №855/1 გადაწყვეტილებები)“.



2021 წლის 12 თებერვლის N21-10-268, 26 თებერვლის N21-10-356, 9 მარტის N21-10-457 და 8 ოქტომბრის N21-10-1856 მიმართვებით, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ინტერნეტ მომსახურების პირველადი ჩართვის პრობლემურ საკითხთან დაკავშირებით მომხმარებელთა საჩივრების ფარგლებში მიმართა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას. ინტერნეტით მომსახურების პირველადი ჩართვა სამსახურის მიერ იდენტიფიცირებულია, როგორც პრობლემური საკითხი, რომლის გადაჭრა რიგ შემთხვევებში აღემატება სამსახურის კომპეტენციასა და ფარგლებს. აღნიშნულიდან დაკავშირებით სამსახური 2020 წლიდან პერმანენტულად უზრუნველყოფს ასეთი მომხმარებელთა მომართვიანობის შესახებ, კომისიის ინფორმირებას, ვინაიდან დამცველის სამსახურს შესაძლებლად მიაჩნია კომისიის ჩართულობით მომხმარებლისთვის დადებითი შედეგის მიღწევა.

ინტერნეტით მომსახურების პირველადი ჩართვასთან დაკავშირებით დაწყებული წარმოების ფარგლებში, სამსახურის მიერ ყველა ინდივიდუალურ შემთხვევაზე ხდება კომპანიიდან ინფორმაციის გამოთხოვა, მომხმარებლისთვის უარის თქმისა და დაყოვნების მიზეზების შესახებ. ამავდროულად, სამსახურის მხრიდან, ხორციელდება იმის მოკვლევა, თუ რომელ ავტორიზებულ პირს აქვს შესაძლებლობა და შესაბამისი ინფრასტრუქტურა, ალტერნატივის სახით შესთავაზოს მომხმარებელს ინტერნეტით მომსახურება. მოკვლეული ინფორმაცია წერილობითი ფორმით მიეწოდება მომხმარებელს, თავისუფალი არჩევანის ფარგლებში გადაწყვეტილების მისაღებად.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ჩართულობით, ამ კატეგორიის საჩივრების გარკვეულ რაოდენობაზე, მი-



იღწევა დადებითი შედეგი და მომხმარებელი უზრუნველყოფილია ინტერნეტ მომსახურებით. თუმცა, არსებობს რაოდენობა მომხმარებლებისა, რომელთა მოთხოვნა, სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პირველადი ჩართვის თაობაზე, არ დაკმაყოფილდა, რაც რიგ შემთხვევებში, დაკავშირებული იყო, ალტერნატივის სახით შეთავაზებული კომპანიის მომსახურების მიღებაზე მომხმარებლის უარყოფით პოზიციასთან.

აქვე ხაზი უნდა გაესვას იმ გარემოებას, რომ კომპანიების მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების უარი მომსახურების პირველად ჩართვაზე უმეტესად განპირობებული იყო ერთი მხრივ, მესამე პირის შპს „ენერგოპრო ჯორჯიას“ პასიურ ინფრასტრუქტურაზე კომპანიის არ დაშვების პრობლემით, ხოლო მეორე მხრივ, უარის თქმის მიზეზად დასახელებული იყო კომპანიის შესაბამისი ინფრასტრუქტურის არარსებობა.

სწორედ ასეთი კატეგორიის 31 საჩივართან მიმართებაში, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ მიმართული იქნა კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისთვის.

საკითხთან დაკავშირებით დამცველის სამსახურს, საქართველოს კომუნიკაციების კომისიის 2021 წლის 22 აპრილის Nგ-21-08/1216 წერილით ეცნობა, რომ პრობლემური საკითხი სცდება კომისიისთვის კანონით მინიჭებული უფლებამოსილების ფარგლებს და კომისია ვერ მიიღებს შესაბამის ზომებს, საკანონმდებლო ჩარჩოს არ არსებობის გამო. შესაბამისად, კომისიამ საკითხის მნიშვნელობიდან გამომდინარე, მიმართა საქართველოს პარლამენტს, 2021 წლის 28 თებერვალს საქართველოს პარლამენტში წარდგენილი „სატელეკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურისა და სატელეკომუნიკაციო მიზნებისთვის გამოყენებადი ფიზიკური ინფრასტრუქტურის გაზიარების შესახებ“ კანონპროექტის შემჭიდროვებულ ვადებში მიღების მიზნით.

ინტერნეტით მომსახურების უზრუნველყოფის თემასთან დაკავშირებით, უნდა აღინიშნოს, რომ ქვეყანაში ხარისხიანი მაღალსიჩქარიანი ინტერნეტის ხელმისაწვდომობა კვლავ გამოწვევას წარმოადგენს და ქვეყნის მოსახლეობის გარკვეულ ნაწილს არ აქვს წვდომა მაღალსიჩქარიან ინტერნეტზე. თუმცა საქართველოში ფართოზოლოვანი, ოპტიკურ-ბოჭკოვანი ინფრასტრუქტურის განვითარების სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში, მიმდინარე ოპტიკურ-ბოჭკოვანი მაგისტრალური ინფრასტრუქტურის განვითარება, იმედის მომცემია. აღნიშნულის შედეგად, განხორციელდება მთელი საქართველოს ინტერნეტიზაცია, რაც ქმნის პერსპექტივას ახლო მომავალში კერძო ოპერატორების მიერ საცალო ქსელების მშენებლობისა და ინტერნეტის აბონენტებამდე მიყვანის კუთხით.

როგორც ანგარიშის შესავალშივე იქნა აღნიშნული მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მთავარ მიზანს წარმოადგენს ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში



მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა.

შესაბამისად, კანონით მინიჭებული უფლებამოსილებათა ფარგლებში, სამსახური პრიორიტეტულად მიიჩნევს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის მედიაციის წარმოების ფარგლებში და შესაბამისი რეკომენდაციების გაცემის გზით, მომხმარებლის მოთხოვნის დაკმაყოფილებას, რაც შემოსული საჩივრების სრული უმრავლესობის შემთხვევაში, გამართლებულ და ეფექტურ საშუალებას წარმოადგენს.

იმ შემთხვევაში, თუ ზემოაღნიშნული აქტივობის ფარგლებში, ვერ მოხდა მომხმარებლის საჩივართან დაკავშირებით საკითხის დადებითად გადაწყვეტა და მომხმარებლისთვის დამაკმაყოფილებელი შედეგის მიღწევა, მომხმარებელთან შეთანხმებით, სამსახური უზრუნველყოფს ინტერესების დაცვის გაგრძელებას, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიაში მიმართვით. აღნიშნულის ფარგლებში განხორციელდა 2021 წლის განმავლობაში მომხმარებელ შ.შ-ს 16 აპრილის, ლ-გ-ს 18 თებერვლის, ნ-მ-ს 12 აპრილის საჩივრების განხილვა, სადაც დამცველი წარმოადგენდა მომხმარებლის მხარეს.

ამასთან აღსანიშნავია და ცალკე შეიძლება გამოიყოს იმ კატეგორიის დავები, სადაც მომხმარებლისთვის დადებით შედეგად მიიჩნევა არსებული პრობლემის აღმოფხვრა და მიუღებელი მომსახურების პროპორციულად სააბონენტო გადასახადის გადაანგარიშება. აღნიშნულის პარალელურად, სამსახურის ჩართულობით კომპანიასთან მორიგების ფარგლებში, განხორციელდა მომხმარებლისთვის გარკვეული ვადით (3-6 თვე) ინტერნეტ მომსახურების უფასოდ მიწოდება.

წინამდებარე დოკუმენტში აღნიშნული იყო სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა მომართვიანობის თაობაზე, რომელიც ეხებოდა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მობილური კავშირგაბმულობის საბაზო რადიოსადგურებისა თუ ფართოზოლოვანი ინტერნეტის ახალი სადგურების განთავსებისა და ექსპლუატაციაში შეყვანის პრობლემურ საკითხებს.

ამასთან, აღსანიშნავია, რომ მობილური ფიჭური კავშირგაბმულობის ქსელების საბაზო რადიოსადგურების ფუნქციონირებისას წარმოქმნილი გამოსხივების დადგენისა და შემდგომი რეაგირების გატარების პროცესში, ადგილი აქვს გარკვეულ პრობლემებს, კერძოდ, საკანონმდებლო შეუსაბამობებს, რაც ხელს უშლის კანონმდებლობის ეფექტიან აღსრულებას და შესაბამისად, სამართალდარღვევების პრევენციას.

ზემოაღნიშნული მიზნის უზრუნველსაყოფად, საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის მინისტრის 2021 წლის 9 თებერვლის N2-182 ბრძანების საფუძველზე, შექმნილია „ფიჭური კავშირგაბმულობის ქსელების საბაზო რადიოსადგურების ფუნქციონირების პროცესში ატმოსფერულ ჰაერში გავრცელებული ელექტრომაგნიტური ველის ენერჯის ნაკადის სიმკვრივის მნიშვნელობის განსაზღვრასთან დაკავშირებული პრობლემური საკითხების შემსწავლელი კომისია“, სადაც დამცველი წარმოადგენილია როგორც კომისიის წევრი.



5.4 სამსახურის მიერ გაცემული სახეკომენდაციო მიმართულებები

რეკომენდაციები, როგორც ეფექტური და მოქნილი სამართლებრივი მექანიზმი, აქტიურად გამოიყენება დამცველის სამსახურის მიერ მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფის მიზნით წარმართულ საქმიანობაში, როგორც მომხმარებლის საჩივრის ფარგლებში ჩატარებული წარმოების, ისე სამსახურის მიერ ამა თუ იმ საკითხის შესწავლის შედეგად გამოვლენილ აქტუალურ საკითხებთან მიმართებაში.

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელზე, კომპანიის მხრიდან უარყოფითი ზეგავლენის მქონე ქმედების განხორციელებისას, ან ასეთი რისკის არსებობისას, კომუნიკაციების ომბუდსმენი, საკითხის შესწავლის საფუძველზე, შესაბამისი სამართლებრივი დასაბუთებით, მომსახურების გამწვან კომპანიას აძლევს მითითებას/რეკომენდაციას, განახორციელოს გარკვეული ქმედება, ან თავი შეიკავოს/აღკვეთოს ასეთი ქმედების განხორციელებისგან.

საანგარიშო პერიოდში დამცველის მიერ გაცემულ იქნა აქტუალურ საკითხთან დაკავშირებით, ზოგადი ხასიათის 10 რეკომენდაცია და მომხმარებლის ინდივიდუალურ საჩივრებთან დაკავშირებით დაახლოებით 400 რეკომენდაცია.

5.4.1. საზოგადოებრივი დამცველის 2021 წლის 6 ოქტომბრის Nგ-21-9/2840 და 8 ოქტომბრის Nგ-21-9/2864, Nგ-21-9/2865, Nგ-21-9/2866, Nგ-21-9/2867 - სამსახურის ხეკომენდაციები საქართველოს მაღალმთიან რეგიონებში სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ხელმისაწვდომობის, ხაზისხიანი/შეუზღუდავი მომსახურების მიწოდების უზრუნველყოფისა და საშეღავათო მექანიზმების ამოქმედების თაობაზე

საანგარიშო პერიოდში, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში გაიზარდა მომართვიანობა, საქართველოს სხვადასხვა რეგიონიდან, მათ შორის მაღალმთიანი რეგიონებიდან (მცხეთა-მთიანეთი, რაჭა-ლეჩხუმი, ზემო სვანეთი და აჭარა), სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ხელმისაწვდომობის პრობლემური საკითხისა თუ ხარისხიანი და შეუზღუდავი მომსახურების მიწოდების შესახებ.

მაღალმთიანი რეგიონების ბუნებრივად რთული გეოგრაფიული რელიეფისა და იქ მცხოვრები მომხმარებლებისთვის სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების მნიშვნელობიდან გამომდინარე, პრიორიტეტად იქნა მიჩნეული ზემოაღნიშნულ პრობლემურ საკითხებთან მიმართებაში, სარეკომენდაციო მიმართულების გაგზავნა იმავე გეოგრაფიულ არეალში მოქმედ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისთვის.



შესაბამისად, საზოგადოებრივი დამცველის 2021 წლის 6 ოქტომბრის Nგ-21-9/2840 და 8 ოქტომბრის Nგ-21-9/2864, Nგ-21-9/2865, Nგ-21-9/2866, Nგ-21-9/2867 სარეკომენდაციო მიმართვები, გაგზავნილ იქნა დუშეთის მუნიციპალიტეტის სოფელ შატილში, ონის მუნიციპალიტეტის და მასში შემავალ სოფლებში, მესტიის მუნიციპალიტეტის და მასში შემავალ სოფლებში, ყაზბეგის მუნიციპალიტეტის სოფელ სტეფანწმინდაში და ხულოს მუნიციპალიტეტში მცხოვრები მომხმარებლებისთვის, სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების ხელმისაწვდომობის, ხარისხიანი და შეუზღუდავი მომსახურების უზრუნველყოფისა და გარკვეული სახის საშელავათო მექანიზმების ამოქმედების თაობაზე, შემდეგ მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებში: სს „სილქნეტი“, შპს „მაგთიკომი“, შპს „სქაიტელი“, ააიპ „მთის სათემო ქსელი“, შპს „G-connect“, შპს „Georgianairlink“, შპს „ნატექსი“, შპს „უბიკომი“ და შპს „ხულო ნეტი“.

რეკომენდაციებში დამცველის სამსახურის მხრიდან, კიდევ ერთხელ ხაზი გაესვა პანდემიური ვითარებიდან გამომდინარე, სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების მნიშვნელობას. აღნიშნული რეკომენდაციებით, დამცველის სამსახურმა მოუწოდა მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს, კანონმდებლობით განსაზღვრული ვალდებულებების შესრულებასთან ერთად, გამოეჩინათ სამოქალაქო პასუხისმგებლობა და სოლიდარობა, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად.

5.4.2. საზოგადოებრივი დამცველის 2021 წლის 6 ოქტომბრის Nგ-21-9/2842 რეკომენდაცია - ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს Covid-19-ით გამოწვეული პანდემიური მდგომარეობიდან გამომდინარე მომსახურების ხარისხიანად მიწოდების თაობაზე

პანდემიური მდგომარეობიდან გამომდინარე, კორონა-ვირუსის გავრცელების აღკვეთის მიზნით, განსაზღვრული პრევენციული ღონისძიებების ფარგლებში, ქვეყანაში არსებული საჯარო და კერძო სექტორის ნაწილი კვლავ ინარჩუნებდა დისტანციურ სამუშაო რეჟიმს. ამასთან, მიუხედავად იმისა, რომ 2021-2022 სასწავლო პროცესი, უმეტეს შემთხვევებში აუდიტორიებსა და სასწავლო ოთახებში მიმდინარეობდა, ქვეყანაში მოქმედი რეგულაციების თანახმად, ზოგადსაგანმანათლებლო და უმაღლესი სასწავლო დაწესებულებები, მოსწავლეების და სტუდენტების მიერ ალტერნატივის სახით, სწავლების დისტანციური ფორმის არჩევის შემთხვევაში, ვალდებული იყვნენ უზრუნველყოთ მათთვის დისტანციური/ელექტრონული ფორმით განათლების მიწოდება.

ამ ვითარებაში კი, სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომსახურების ხარისხიანად და შეუზღუდავად მიწოდებას განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება. შესაბამისად, დამცველის სამსახურმა მიზანშეწონილად ჩათვალა, სარეკომენდაციო მითითებების გაცემა ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიმწოდებელი ყველა ავტორიზებული პირისთვის.



5.4.3. საზოგადოებრივი დამცველის 2021 წლის 11 თებერვლის Nგ-21-9/308 და 16 მაჩვის Nგ-21-9/763 ჰეკომენდაციები - სს „სილქნეტს“ ახასწოხად დახიცხული საფასუხისა და მომსახუხების შეზღუდვა/დაზიანებისა და შეზღუდვის აღმოფხვხის ვადებთან დაკავშიხებით

საანგარიშო პერიოდში, სს „სილქნეტის“ მხრიდან მომსახურების საფასურის არასწორად დარიცხვის საკითხთან დაკავშირებით გაზრდილი მომართვიანობიდან გამომდინარე, სამსახურმა აწარმოა საკითხის მოკვლევა, რომლის შედეგად დადგინდა რომ სს „სილქნეტის“ მიერ ახალი საბილინგე სისტემის დანერგვასთან დაკავშირებით, მომსახურების მიწოდების პროცესში, შესაძლოა ადგილი ჰქონოდა გარკვეულ ხარვეზებს, მათ შორის მომსახურების საფასურის არასწორად დარიცხვას. სამსახურმა მიზანშეწონილად ჩათვალა, მიემართა კომპანიისთვის რეკომენდაციით და ეთხოვა უზრუნველყოთ მომხმარებელთან ურთიერთობის ნებისმიერ ეტაპზე, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტით დადგენილი წესების დაცვა. ასევე, კომპანიას მიეთითა მოეხდინა სადაო ანგარიშთან დაკავშირებით, მომხმარებლისთვის არასწორად დარიცხული საფასურის კორექტირება და კომპანიის ახალი საბილინგე სისტემის დანერგვიდან გამომდინარე, მომხმარებლისთვის არასწორად დარიცხული საფასურის კორექტირებამდე, მომსახურების უწყვეტობის შენარჩუნება.

დამცველის სამსახურში საანგარიშო პერიოდში ასევე, გაზრდილი იყო მომართვიანობა სს „სილქნეტის“ მიმართ, მომსახურების შეზღუდვა/დაზიანების და შეზღუდვის აღმოფხვრის ვადების შესახებ. მომხმარებლები გამოთქვამდნენ უკმაყოფილებას, კომპანიის მხრიდან ინტერნეტ მომსახურების შეზღუდვის აღმოფხვრის ვადების დაუცველობის გამო. შესაბამისად, დამცველმა მიმართა კომპანიას რეკომენდაციით, მომხმარებელთან ურთიერთობის ნებისმიერ ეტაპზე, დაეცვათ კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნები, შეზღუდული მომსახურების დროულად აღმოფხვრის, შეზღუდვის საფუძვლებისა და მომსახურების მიწოდების აღდგენის ვადების თაობაზე, მომხმარებლის სათანადოდ ინფორმირების მიზნით. ასევე, კომპანიას მიეთითა შეზღუდვის პერიოდის პროპორციულად, გაუნვეელი და მიუღებელი მომსახურების გადაანგარიშების თაობაზე.

5.4.4. საზოგადოებრივი დამცველის 2021 წლის 26 ნოემბრის Nგ-21-9/3323 ჰეკომენდაცია - შპს „ვიონი საქართველოს“ მიმახით მობილუხი საგელეფონო და მობილუხი ინგეხნეგით მომსახუხების ხახისხიანად მიწოდების თაობაზე

საანგარიშო პერიოდში სამსახურში გაიზარდა შპს „ვიონი საქართველოს“ მომხმარებელთა მომართვიანობა, საქართველოს სხვადასხვა რეგიონიდან



მობილური სატელეფონო და მობილური ინტერნეტით მომსახურებების უხარისხოდ მიწოდების თაობაზე. მომხმარებლები აღნიშნავენ, რომ შპს „ვიონი საქართველოს“ მობილური მომსახურების ხარისხი, როგორც ხმოვანი ზარების, ისე, მობილური ინტერნეტის სიჩქარის ნაწილში არ იყო დამაკმაყოფილებელი და გამოთქვამდნენ უარყოფით დამოკიდებულებას.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, სამსახურის მიერ გაცემული იქნა რეკომენდაცია, კომპანიის მომხმარებლებისთვის მომსახურების ხარისხიანად, შეუზღუდავად მიწოდებისა და საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტით დადგენილი წესების დაცვის თაობაზე.

5.4.5. საზოგადოებრივი დამცველის 2021 წლის 3 დეკემბრის Nგ-21-9/3406 რეკომენდაცია შპს „ეაი დაინის“ მიმართ მომხმარებლისთვის გაუწევდ და მიუღებდ მომსახურებაზე საფასურის დახიცივის დაუშვებლობის თაობაზე

დამცველის სამსახურში შემოსული მომხმარებლის საჩივრის ფარგლებში, ჩატარებული მოკვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ შპს „ეარ ლაინის“ სახელშეკრულებო პირობებით არ არის გათვალისწინებული კომპანიის პასუხისმგებლობა, მოახდინოს გაუწეველი მომსახურების პერიოდზე, საფასურის პროპორციული კომპენსირება. სამსახურის მიერ კომპანიის აღნიშნული მიდგომა შეფასებული იქნა, როგორც საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული - „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების შესახებ რეგლამენტით“ დადგენილ წესებთან შეუსაბამო. აღნიშნული რეგლამენტის 21-ე მუხლის მე-7 პუნქტის თანახმად, „დაუშვებელია გაუწევდ და მიუღებდ მომსახურებაზე საფასურის დარიცხვა“.

აღნიშნულის საფუძველზე, საწყის ეტაპზე, სამსახურმა მიზანშეწონილად ჩათვალა კომპანიისთვის რეკომენდაციის გაცემა, მომხმარებლისთვის გაუწევდ და მიუღებდ მომსახურებაზე დარიცხული საფასურის დაკორექტირება/გადაანგარიშების მიზნით. ამასთან, რეკომენდაციაში დამცველის მიერ, საზგასმულ იქნა, რომ აღნიშნული მიდგომა კომპანიას უნდა გაეთვალისწინებინა სხვა მომხმარებლებთან ურთიერთობისას (გაუწევდ და მიუღებელი მომსახურების ნაწილში) ნარმოქმნილი მომსახურების შეფერხებით მიწოდებასთან დაკავშირებით.

5.5. სამსახურის ჩაითუღობა ნოხმაშემოქმედებით პიოცესში

საზოგადოებრივი დამცველის უფლებამოსილებებს შორის, „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად, ერთ-ერთ მნიშვნელოვან მიმართულებად განსაზღვრულია, მომხმარებელთა



ინტერესებზე ზეგავლენის მქონე ნორმატიული აქტების პროექტების მომზადებაში მონაწილეობის მიღება.

საანგარიშო პერიოდში გრძელდებოდა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის აქტივობა „ელექტრონული კომუნიკაციის სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტის ცვლილებების შემუშავების პროცესში, რაც მოიცავდა, როგორც საკანონმდებლო აქტზე მუშაობას, საერთაშორისო პრაქტიკის შესწავლას/ანალიზს, ისე მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებთან სხვადასხვა სახის საკონსულტაციო და სამუშაო შეხვედრებს.

აღნიშნულ პროცესში, მომხმარებელთა დაცვის მიზნიდან გამომდინარე, რეგლამენტში შესატან ცვლილებებთან დაკავშირებით, წარდგენილ იქნა სამსახურის ხედვები და წინადადებები, რომელიც გამომდინარეობდა მომხმარებელთა მომართვიანობიდან და პრაქტიკაში იდენტიფიცირებული გამოწვევებიდან. რეგლამენტში შესატანი ცვლილებები დამტკიცდა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის N2 დადგენილებით და ამოქმედდა 2022 წლის 1 იანვარს.

რეგლამენტში განხორციელებული ცვლილებების შედეგად, მომხმარებელი აღიჭურვა თავისუფალი არჩევანის უფლებით, თავად გადაწყვიტოს თუ ვისგან შეიძინოს სატელეკომუნიკაციო მოწყობილობა მისთვის ხელსაყრელი საფასურით და პირობებით. კომპანიას არ აქვს უფლება უარი განაცხადოს მომხმარებლის ამ უფლების რეალიზებაზე იმ შემთხვევების გარდა, როცა ობიექტური მიზეზების გამო შეუძლებელია მის ქსელში მოწყობილობის ჩართვა. ამასთან, აუცილებელია აღნიშნული შეთანხმებული იქნეს კომუნიკაციების კომისიასთან.

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.

ასევე, კომპანიების ვალდებულებად განისაზღვრა, მომსახურების ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებში შესული ცვლილების ვებ-გვერდზე აღრიცხვა თარიღის მითითებით. კომპანიამ უნდა გამოაქვეყნოს ინფორმაცია, შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებების გარანტირებული მინიმალური ხარისხის, მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიმწოდებლის



მიერ შეთავაზებული არხების ჩამონათვალის, მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრების წარდგენისა და დავის გადაწყვეტის პროცედურის თაობაზე.

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 დაევაღათ, 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 უნდა იყოს დამაბნეველი ან შეცდომაში შემყვანი.

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

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

ახალი რეგულაციის შესაბამისად, როუმინგულ მომსახურებასთან დაკავშირებით, მომხმარებლისთვის შეიქმნა მექანიზმი, რომელიც შესაძლებლობას მისცემს აკონტროლოს და თავიდან აიცილოს დამატებით მომსახურების ხარჯი. რასაც უზრუნველყოფს მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის ვალდებულება - მოახდინოს როუმინგული მომსახურების მიღების მსურველი პირისთვის უცხო ქვეყანაში ჩასვლამდე ფინანსური ლიმიტების შესახებ ინფორმირება.

აღსანიშნავია, ასევე მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების ფარგ-



ლებში მომხმარებლის თანხმობის გარეშე მომსახურების დამატებითი სახეებისა და მომსახურების პაკეტების გააქტიურების პრობლემურ საკითხთან დაკავშირებით რეგლამენტში განხორციელებული ცვლილებები. 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.

ახალი რეგლამენტით, ასევე დარეგულირდა ისეთი მნიშვნელოვანი საკითხი, რომლის არარსებობა მომსახურების პირველად ჩართვებთან დაკავშირებით, დარღვეული უფლების აღდგენისას დავაში, ერთ-ერთ დამატრკოლებელ გარემოებას წარადგენდა. ცვლილების მიხედვით, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებლის მიმართვიდან ტექნიკური პირობების არსებობის შემთხვევაში, 20 სამუშაო დღის ვადაში, ან მომხმარებელთან შეთანხმებულ ვადაში ჩართოს ქსელში აბონენტი, ხოლო თუ კომპანიას არ შეუძლია ახალი აბონენტის აყვანა და ტექნიკურად არ აქვს ამის რესურსი, ვალდებულია აღნიშნულის შესახებ ინფორმაცია მომსახურების მიღების მსურველს მიაწოდოს 10 სამუშაო დღის ვადაში.





6

საანგარიშო წლის შეჯამება და საზოგადოებრივი დამცველის

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმიანობის წლიურ ანგარიშში, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად განხორციელებული ღონისძიებებისა და აქტივობების შესახებ ინფორმაციასთან ერთად, წარმოდგენილია სამსახურის ხედვები, ისეთ სამომავლო პროექტებთან მიმართებაში, რომელთა მნიშვნელობიდან და შედეგიდან გამომდინარე, მათი გაგრძელება სამსახურის მიერ მიზანშეწონილად იქნა მიჩნეული. ამასთან, წინამდებარე ანგარიშში იძლევა შესაძლებლობას, რომ ნებისმიერ დაინტერესებულ პირს შეეძმნას წარმოდგენა სატელეკომუნიკაციო სფეროში, მომხმარებელთა უფლებრივი დაცვის კუთხით არსებული საკანონმდებლო რეგულაციების, პრაქტიკაში მათი გამოყენების და საქმიანობის პროცესში გამოვლენილი გამოწვევების შესახებ.

მომხმარებელთა მომართვიანობის მზარდი სტატისტიკა და დამცველის სამსახურის მიერ საქმის დადებითად, მომხმარებლის სასარგებლოდ გადაწყვეტის მაჩვენებელი, იძლევა იმის შესაძლებლობას, რომ სამსახურის მიერ საანგარიშო პერიოდში განხორციელებული აქტივობები შეფასდეს წარმატებულად და ამასთან, საფუძველია იმისა, რომ მომხმარებელთა დაცვის უზრუნველყოფის მიზნით, აღნიშნული აქტივობები მომავალში კიდევ უფრო მეტად გაფართოვდეს და განვითარდეს.

აქვე, სანამ სამომავლო გეგმებს შევხებით, უნდა აღინიშნოს მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფისა და კიდევ უფრო მყარი გარანტიების შექმნისთვის, სამსახურის ინსტიტუციური გაძლიერების როლი და მნიშვნელობა. რაც თავის მხრივ დაკავშირებულია საკანონმდებლო დონეზე სამსახურის ფინანსურ, თუ ორგანიზაციულ-სამართლებრივ გაძლიერებასთან.

წინამდებარე დოკუმენტში არაერთხელ აღინიშნა სამსახურისთვის მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების კუთხით განსახორციელებელი აქტივობების პრიორიტეტულობა და სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული უფლება-ვალდებულებების შესახებ მომხმარებლის სათანადოდ ინფორმირების მნიშვნელობა. ამაზე მიუთითებს ასვე აღნიშნული მიმართულების სამსახურის სტრატეგიულ პროექტად იდენტიფიცირება. ინფორმირებული მომხმარებელი წარმოადგენს მთავარ ქვაკუთხედს, ისეთი სისტემის ჩამოყალიბებისთვის, სადაც ადამიანებს შესაძლებლობა აქვთ, სამართლებრივ სივრცეში მოახდინონ საკუთარი ინტერესების და უფლებების რეალიზება. აქვე ხაზი უნდა გაესვას, რომ მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება არ არის ერთჯერადი ხასიათის მოკლევადიანი ამოცანა, არამედ იგი წარმოადგენს სამოქმედო გეგმით დროში განერილ გრძელვადიან სტრატეგიულ პროექტს.

2022 წელს სამსახური აგრძელებს „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ პროექტის განხორციელებას, რომლის ფარგლებშიც დაგეგმილია სამიზნე ჯგუფების გაფართოება და საინფორმაციო თემატიკის



მოდერნიზაცია. პროექტი მოიცავს ქვეყნის მთელი მასშტაბით ყველა მუნიციპალურ ერთეულში, სხვადასხვა სამინისტროებსა და მის სტრუქტურაში შემავალ საჯარო სამართლის იურიდიულ პირებსა თუ დაწესებულებებში, ასევე საგანმანათლებლო სასწავლო დაწესებულებებში შეხვედრების ჩატარებას. სამიზნე ჯგუფების სპეციფიკის გათვალისწინებით, სამსახური განხორციელებს პროექტის „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ ფარგლებში თემატიკის მოდერნიზაციას და ახალი საინფორმაციო მიმართულების შემუშავებას. აქვე უნდა აღინიშნოს, მომხმარებელთა დაცვის უზრუნველსაყოფად, დაგეგმილი აქტივობები მცირე და საშუალო ოპერატორებთან საინფორმაციო/სამუშაო ფორმატის შეხვედრების ორგანიზების მიზნით, სადაც წარდგენილი იქნება მათ მიმართ კანონმდებლობით დადგენილი ვალდებულებებისა და მომხმარებელთა უფლებების შესახებ ინფორმაცია.

მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნის უზრუნველსაყოფად, სამსახური 2022 წელს აქტიურად განაგრძობს ელექტრონული რესურსის განახლებას, სამსახურის საქმიანობის შესახებ ინფორმაციისა, თუ სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებულ აქტუალურ საკითხებთან დაკავშირებით სტატიების განთავსებით, ასევე, სოციალური ქსელის გამოყენებასა და მედიასთან თანამშრომლობას.

სამსახურისთვის კვლავ აქტუალურია თანამშრომლობისა და ურთიერთობების დამყარება/გაღრმავება, ადამიანის უფლებათა დაცვის მიმართულებით არსებულ სახვადასხვა ორგანიზაციასთან. მათი ინსტიტუციონალური ცოდნა-გამოცდილების გაზიარება და აღნიშნული მიმართულებით ერთობლივი ღონისძიებების დაგეგმვა/განხორციელება, უზრუნველყოფს უფლებათა დაცვის კუთხით, საუკეთესო პრაქტიკის სამსახურის საქმიანობაში გამოყენება/დანერგვით, მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესებას.

გასული წლის საქმიანობამ ცხადყო, თუ რაოდენ მნიშვნელოვანია მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით არსებული საკანონმდებლო რეგულაციების შესრულების პერმანენტული მონიტორინგი, როგორც ეფექტური პრევენციული ღონისძიება.

დოკუმენტში წარმოდგენილია ინფორმაცია, აღნიშნულის ფარგლებში სამსახურის მიერ, საანგარიშო პერიოდში განხორციელებული სამონიტორინგო საქმიანობის შესახებ. აღნიშნულ სტრატეგიულ პროექტს განგრძობადი ხასიათი აქვს. 2022 წლის სამოქმედო გეგმით, კვლავ გათვალისწინებულია მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ ინტერნეტში ვებ-გვერდის შექმნის, მასზე განსათავსებელი ინფორმაციისა და მომსახურების მიწოდების შესახებ ხელშეკრულების შინაარსობრივი მონიტორინგი.

სამსახურის მიერ საანგარიშო პერიოდში სამონიტორინგო ღონისძიებების ფარგლებში, განხორციელდა პროექტი - მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებში არსებული მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის მუშაობის შედეგად მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის თაობაზე. როგორც მომხმარებელბთან ჩატარებული ინტერვიუების ანალიზით გამოიკვეთა, მათ უმრავლესობას არ ჰქონდა ინფორმაცია, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების საჩივრების განმხილველი სამსახურის მიერ



საჩივართან დაკავშირებით დასაბუთებული გადაწყვეტილების მიღების ვალდებულების თაობაზე. შესაბამისად, სამსახურის მიერ მიმდინარე წელს ამ მიმართულებით დაიგეგმა, კომპანიების საჩივრების განმხილველი სამსახურის საქმიანობასთან მიმართებაში სხვადასხვა აქტივობები.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის N2 დადგენილებით, ცვლილება შევიდა „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებულ რეგლამენტში, რომელიც ამოქმედდა 2022 წლის 1 იანვრიდან. აღნიშნული ცვლილებებით ახლებურად დარეგულირდა და განისაზღვრა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან შესასრულებელი არაერთი ვალდებულება. შესაბამისად, დამცველის სამსახურმა 2022 წლის საქმიანობის სტრატეგიული პროექტის ფარგლებში, კვლავ ერთერთ აქტივობად განსაზღვრა, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ, კანონმდებლობით დადგენილი ვალდებულებების შესრულების შესწავლა და საჭიროების შემთხვევაში შესაბამისი ღონისძიებების გატარება.





საკონტაქტო ინფორმაცია:

მისამართი:

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

ტელეფონი:

+995 32 2 399505

ელ. ფოსტა:

defender@comcom.ge

ვებგვერდი:

www.momkhmarebeli.comcom.ge

FACEBOOK:

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი
-Communications Ombudsman

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური



შინაარსი

კომუნიკაციების ობიექტების მიმართვა	3
1. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ისტორია, მისია და ღირებულებები	4
1.1. სამსახურის ისტორიული ექსპედიციები.....	4
1.2. სამსახურის მისია და ღირებულებები.....	4
1.3. სამსახურისადმი მომხმარებელთა საშუალებები და განცხადება/საჩივრის განხილვის ეტაპები	8
2. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფინანსური ანგარიშგება	9
3. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2021 წლის საქმიანობის მიმოხილვა	9
3.1. მომხმარებელთა მზახილი მომხმარებლობა და 2021 წლის საქმიანობის სტატისტიკური მაჩვენებლები.....	9
4. სამსახურის მიერ შემოსული განცხადება/საჩივრების მიმოხილვა თემატურ ჭრილში	16
4.1. ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები	16
4.2. უხასისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება	18
4.3. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა.....	20
4.4. მომსახურების საფასურის დახიცივის სისწორე და სადავო დავადიანება.....	22
4.5. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება	23
4.6. სააბონენტო ნომრის პოზიტივობა	26
4.7. ახასასუხვედი ელექტრონული გზავნილი (SPAM)	27
4.8. საანდო მეუხნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისთვის საშიში ხაღიაციური დასხივება.....	28
4.9. სააბონენტო ნომრის გასხვისება	30
4.10. მომხმარებლის ახასათანადო ინფორმირება	31

5. მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად სამსახურის მიერ განხორციელებული სტრატეგიული აქტივობები.....	34
5.1. მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება.....	36
5.1.1. პროექტი „ცნობდეს შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“.....	37
5.1.2. სამსახურის ედუკაციონულ ხელსახსზე პროაქტიუდად განთავსებული ინფორმაცია, როგორც მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების ერთ-ერთი საშუალება.....	55
5.2. სამსახურის სამონიტორინგო საქმიანობა.....	56
5.2.1. მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვებ-გვერდების მონიტორინგი.....	56
5.2.2. მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების საჩივრების განმხილველი სამსახურის საქმიანობის შესახებ მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა.....	60
5.3. სატელეკომუნიკაციო სფეროსთან დაკავშირებული საკითხებზე სამსახურის უწყებათაშორისი და საზოგადოებრივი აქტივობები.....	63
5.3.1 2021 წლის 27 ოქტომბერი - უჩივიელთა ნამშრომლობის მემოხანდუმი - მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისა და სსიპ „საქაჩთველოს მედიაგოგოთა ასოციაციას“ შორის.....	63
5.3.2 საქაჩთველოს ინტერნეტ-მმართველობის (Geo IGF 2021) მე-7 ფორუმი.....	64
5.3.3 სამსახურის მედია-აქტივობა.....	65
5.3.4 მიმართვები საქაჩთველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიაში.....	67
5.4. -5.4.5 სამსახურის მიერ გაცემული სახეკომენდაციო მიმართვები.....	71 - 74
5.5. სამსახურის ჩაბრუნება ნოქიამ შემოქმედებით პროცესში.....	74
6. საანგარიშო წლის შეჯამება და სამომავლო გეგმები.....	78
საკონტაქტო ინფორმაცია.....	81

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური



მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველი

