

**მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველის  
სამსახურის**

**2022**

**წლიური ანგარიში**



**მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველი**



მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველი

მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის

**2022 წლის**

საქმიანობის ანგარიში



მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველი



## **გვანცა რიბიძე**

მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველი



## წინასიტყვაობა

2022 წლის მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ანგარიშით, წარმოგიდგენთ სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა დაცვის კუთხით არსებული მდგომარეობის და ამ მიმართულებით სამსახურის მიერ გაწეული საქმიანობის შეჯამებას. ანგარიშში დეტალურად არის წარმოდგენილი ინფორმაცია მომხმარებელთა მომართვიანობის მაჩვენებლის, სამსახურის მიერ განხილული განცხადება/საჩივრების თემატურ ჭრილში ანალიზის, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად სამსახურის მიერ განხორციელებული სხვადასხვა აქტივობების და სამომავლო გეგმების თაობაზე.

ვფიქრობ ქვემოთ აღწერილი ინფორმაცია, მისცემს მკითხველს საშუალებას, გაეცნოს და შეაფასოს ის როლი და მნიშვნელობა, რომელიც სამსახურს აკისრია სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დაცვისა და რეალიზების კუთხით.

მინდა აღვნიშნო, რომ ანგარიშში წარმოდგენილი სტატისტიკური მაჩვენებლები, ყოველწლიურად ინარჩუნებს მზარდ დინამიკას და შედეგობრივად უმჯობესდება, რაც წარმოადგენს სამსახურის საქმიანობის სწორი მიმართულებით წარმართვის ერთგვარ მდგენელს. თუმცა, აღნიშნული ჩვენთვის არ წარმოადგენს თვითკმაყოფილების საფუძველს, არამედ, მოტივაციაა მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად განსახორციელებელ შემდგომ საქმიანობაში.

გასული წლების გამოცდილება ცხადყოფს, რომ თანამედროვე ციფრულ ეპოქაში სატელეკომუნიკაციო მომსახურებებს უმნიშვნელოვანესი ადგილი უკავია ადამიანების ყოველდღიურ ცხოვრებაში. შესაბამისად, ყოველდღიურად მატულობს აღნიშნულ სერვისებზე თანამედროვე მომხმარებლის მოთხოვნა და მოლოდინი, რაც ავტომატურ რეჟიმში მოითხოვს დამცველის სამსახურისგანაც შესაბამის მოქნილობას, ეფექტურობას და მუდმივ განვითარებას.



## თავი I

# მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის დანიშნულება და ფუნქციონირების სამართლებრივი საფუძვლები

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.



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ინსტიტუტის სამართლებრივი სტატუსი, მისი დანიშნულება, დამცველის უფლებამოსილების ვადა, მისი 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.

კანონით ნათლად არის განსაზღვრული მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის არჩევის და დანიშვნის პირობები. კერძოდ, დამცველის შერჩევა ხორციელდება ღია კონკურსით, საქართველოს პარლამენტის რეგლამენტით დადგენილი წესით, რომლის მიხედვით, საზოგადოებრივი დამცველი შესარჩევი საკონკურსო კომისიის გადანყვეტილების საფუძველზე, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის თავმჯდომარის ბრძანებით ინიშნება ხუთი წლის ვადით, რაც ქმნის გარანტიას დამცველისთვის ეფექტურად განახორციელოს თავისი ფუნქცია-მოვალეობები კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების დასაცავად.



აღსანიშნავია, რომ კანონმდებელი ერთმანეთთან ათავსებს საზოგადოებრივი დამცველის საქმიანობის დამოუკიდებლობას კომისიის ხელმძღვანელობისგან და ამავდროულად უზრუნველყოფს კომისიაში დამცველის ინსტიტუტის ორგანიზაციულ-ტექნიკურ და ფინანსურ ინტეგრაციას. კანონითაა გარანტირებული, უფლებამოსილების ვადაში დამცველის საქმიანობის დამოუკიდებლობა ყოველგვარი გარე ადმინისტრაციული კონტროლისგან.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მისიაა ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუნყებლობის სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა, რაც ეფუძნება შემდეგ ღირებულებებს:





**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ფუნქციებია:**

- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ბოლო მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა;
- მომხმარებელთა განცხადებებისა და საჩივრების მიღება და განხილვა;
- მომხმარებლებზე კომისიის სატარიფო და სხვა სახის სარეგულაციო ცვლილებათა გავლენის შედეგების შეფასება;
- მომხმარებლის ინტერესების წარმოდგენა და დაცვა ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიმწოდებელ ავტორიზებულ ან/და ლიცენზიის მფლობელ პირებთან და მაუწყებლებთან დავაში, კომისიაში, აგრეთვე სასამართლოში;
- კონსულტაციებისა და სამართლებრივი დახმარების განწვევა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ბოლო მომხმარებელთათვის;
- მონაწილეობის მიღება კომისიის, საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ იმ ნორმატიული აქტების პროექტების მომზადებაში, რომლებმაც შესაძლებელია ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა უფლებებსა და კანონიერ ინტერესებზე;
- მონაწილეობის მიღება სხვადასხვა უწყებათაშორისი საბჭოების ან კომისიების მუშაობაში სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ბოლო მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად;
- კანონმდებლობის მოთხოვნათა შესაბამისად განეული საქმიანობის შესახებ წლიური ანგარიშის მომზადება.



## მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფი ქმედითი მექანიზმებია:

- ⊙ **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. აღნიშნული რეკომენდაცია შესაძლებელია გაცემულ იქნეს მომხმარებლის საჩივრის ფარგლებში ჩატარებული წარმოების შედეგად, ასევე, სამსახურის მიერ უფლებამოსილების ფარგლებში პრევენციული მიზნით განხორციელებული აქტივობების შედეგად გამოვლენილი შეუსაბამობების გამო;
- ⊙ **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;
- ⊙ **ნორმატიული აქტების 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.





## სამსახურის გუნდი შედგება მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველისა და ოთხი თანაშემწისგან



[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)

ჩვენს მიერ შეთავაზებული სერვისი წარმოადგენს მოქნილ, ადვილად ხელმისაწვდომ და ნაკლებ ბიუროკრატიასთან დაკავშირებულ საშუალებას, რომელიც უზრუნველყოფს სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა დარღვეული უფლების დაცვას ყოველგვარი საფასურის გარეშე.



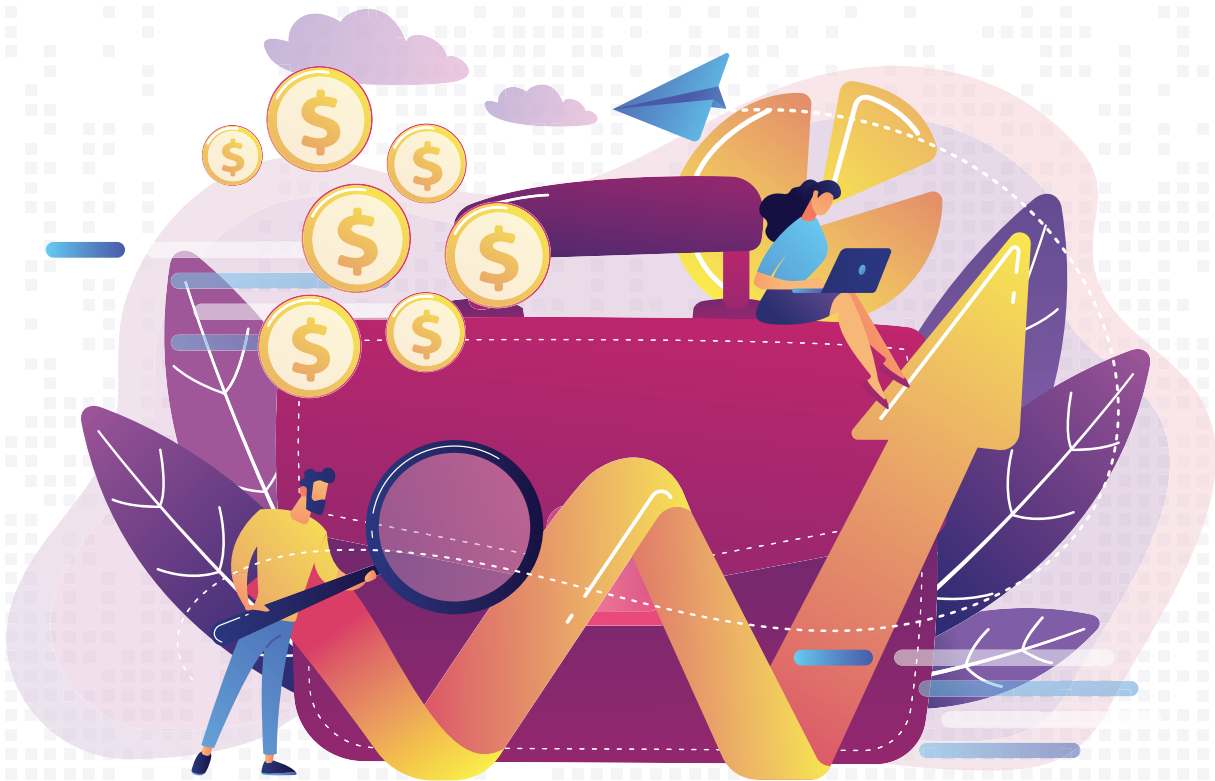


## თავი II

### მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფინანსური ანგარიშგება

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის 15<sup>4</sup> მუხლის თანხმად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ხარჯები ცალკე მუხლად აისახება შესაბამისი ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოს ბიუჯეტში.

„საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის და ააიპ „მედიაკადემიის“ 2022 წლის ბიუჯეტის განხილვისა და დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 31 დეკემბრის Nგ-21-21/724 გადაწყვეტილებით, „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის მოთხოვნის შესაბამისად, კომისიის 2022 წლის ბიუჯეტში ცალკე მუხლად არის გამოყოფილი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ხარჯები, რომლის მიხედვით სამსახურის დამტკიცებული ბიუჯეტი შეადგენს სულ: 236,411 ლარს. საანგარიშო პერიოდში დამტკიცებული ბიუჯეტიდან საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ აღნიშნული თანხა სრულად იქნა ათვისებული.





### თავი III

## მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2022 წლის საქმიანობის მიმოხილვა

მოცემული დოკუმენტი ზედმინევით ასახავს სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა დაცვის მიმართულებით, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ საანგარიშო პერიოდში განხორციელებული საქმიანობის ანგარიშს, სადაც წარმოდგენილია ინფორმაცია 2022 წლის 1 იანვრიდან – 2022 წლის 31 დეკემბრის ჩათვლით მომხმარებელთა მომართვის მაჩვენებლის, მოქალაქეთა განცხადება/საჩივრების განხილვის, სამსახურის მიერ განხილული განცხადება/საჩივრების თემატურ ჭრილში ანალიზის, სამონიტორინგო საქმიანობის, განუღივრებული კონსულტაციების, მომხმარებელთა დაცვის უზრუნველსაყოფად გაცემული რეკომენდაციებისა და განხორციელებული სხვადასხვა პროექტის და სამომავლო გეგმების თაობაზე.

### 3.1. სამსახურისადმი მომართვის საშუალებები

სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმღები მომხმარებელია – ბოლო მომხმარებელი, რომელიც საკუთარი მოხმარებისთვის იყენებს, ან განზრახული აქვს გამოიყენოს საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით განხორციელებული მომსახურება და მიზნად არ ისახავს მის შემდგომ მიყიდვას სხვა მომხმარებელზე. შესაბამისად, ნებისმიერ ასეთ ფიზიკურ თუ იურიდიულ პირს, შეუძლია მომართოს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს, მათი ინტერესების და უფლებების შესაძლო დარღვევის თაობაზე, ინფორმაციის მიღების შემდეგი გავრცელებული საკომუნიკაციო საშუალებებით:

-  სატელეფონო შეტყობინებით: **0322 39 95 05**
-  სამსახურის ვებ-გვერდით: **[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge);**  
**[www.Sheamotsme.ge](http://www.Sheamotsme.ge)**
-  ელექტრონული ფოსტით: **[defender@comcom.ge](mailto:defender@comcom.ge)**
-  სოციალური ქსელით: **მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი/Communications ombudsman**
-  იურიდიულ მისამართზე განცხადება/საჩივრის მატერიალური ფორმით  
წარმოდგენით: **ქ. თბილისი, ქეთევან წამებულის გამზიხი, ბოჭორხმის 50/18**



### 3.2. განცხადება/საჩივრის განხილვის ეტაპები

მომხმარებლის მიერ უფლების შესაძლო დარღვევასთან დაკავშირებით, სამსახურში წარმოდგენილ განცხადება/საჩივარზე დაწყებული წარმოების ფარგლებში, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა მოიცავს განცხადება/საჩივრის განხილვის შემდეგ ეტაპებს: სამსახურის მიერ საკითხის შესწავლას, რაც გულისხმობს თავდაპირველად მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიიდან ინფორმაციის გამოთხოვას, მიღებული ინფორმაციის მოქმედ კანონმდებლობასთან შეჯერება/ანალიზს, საკითხის გადაწყვეტას, რეკომენდაციის გაცემას და ა.შ. ასევე, რიგ შემთხვევაში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა, შესაძლოა მოითხოვდეს ადმინისტრაციულ საქმისწარმოებას საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისთვის მიმართვის გზით, ან/და უფლების დასაცავად საერთო სასამართლოებისადმი მიმართვას, სადაც დამცველი წარმოადგენს მომხმარებლის მხარეს და იცავს მის კანონიერ ინტერესს.

### 3.3. 2022 წლის საქმიანობის სტატისტიკური მაჩვენებლები და მომხმარებელთა მომართვიანობის მზარდი დინამიკა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის სერვისის ხელმისაწვდომობის გამარტივებამ და სამსახურის მიერ მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით ჩატარებულმა აქტიურმა კამპანიამ უზრუნველყო, სამსახურისადმი სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა მომართვიანობის მაჩვენებელის მზარდი დინამიკა. სამსახურის ვებ-გვერდზე [www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge) ასევე განთავსებული განცხადება/საჩივრის სპეციალური ფორმა, მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს მარტივად გამოგზავნოს



[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)



საჩივარი დამცველის სამსახურში, რაც შესაბამისი ინდივიდუალური საქმისწარმოების დაწყების საფუძველია.

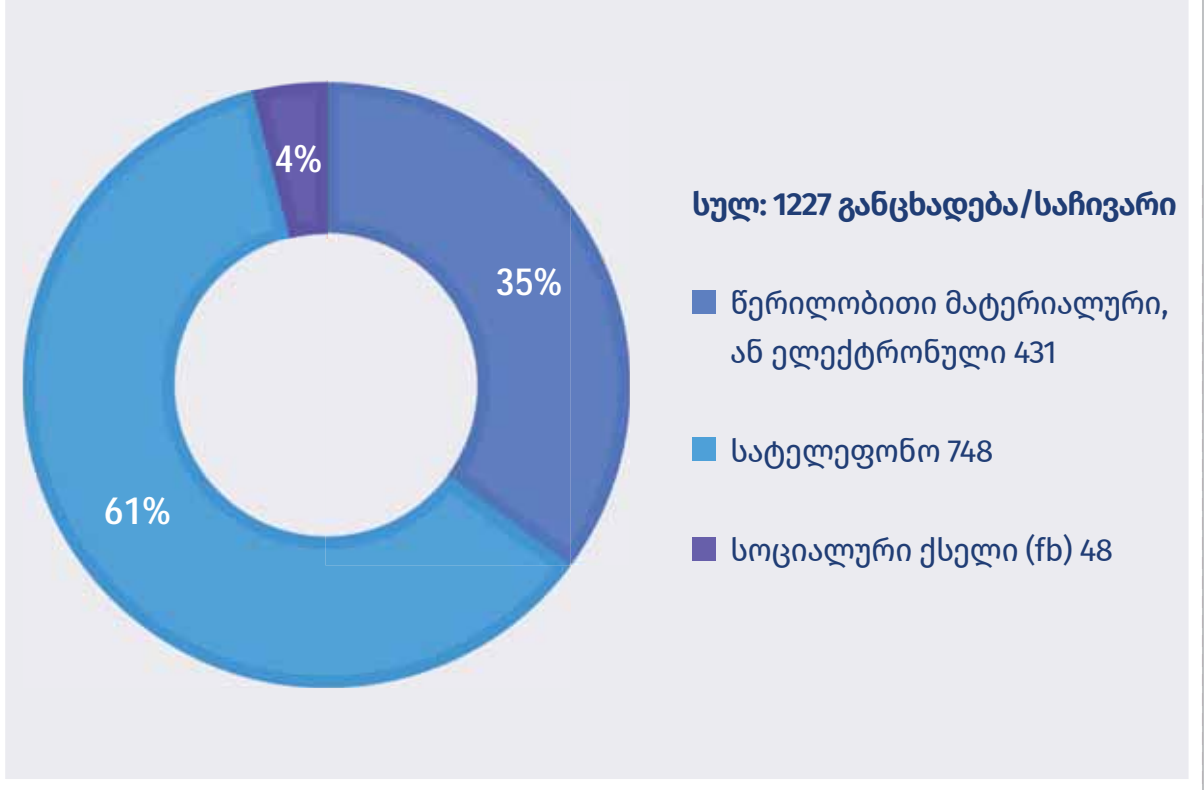
**“ საზოგადოებრივი დამცველის მომსახურების ხედვისაწვდომობა გახანციხებულია კანონით და ნებისმიერი ფიზიკური და იურიდიული პიისთვის, კომუნიკაციების ომბუდსმენის მომსახურება სხუდიად უფასოა. ”**

სამსახური ასევე უზრუნველყოფს მოქალაქეთა პირად მიღებას, უწევს მათ კონსულტაციას, სამართლებრივ დახმარებას, შესაძლო დარღვეული უფლებების აღდგენის მიზნით.

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

**დიაგრამა 1**

**სამსახურისთვის მომართვის საშუალებების სტატისტიკური მაჩვენებელი**

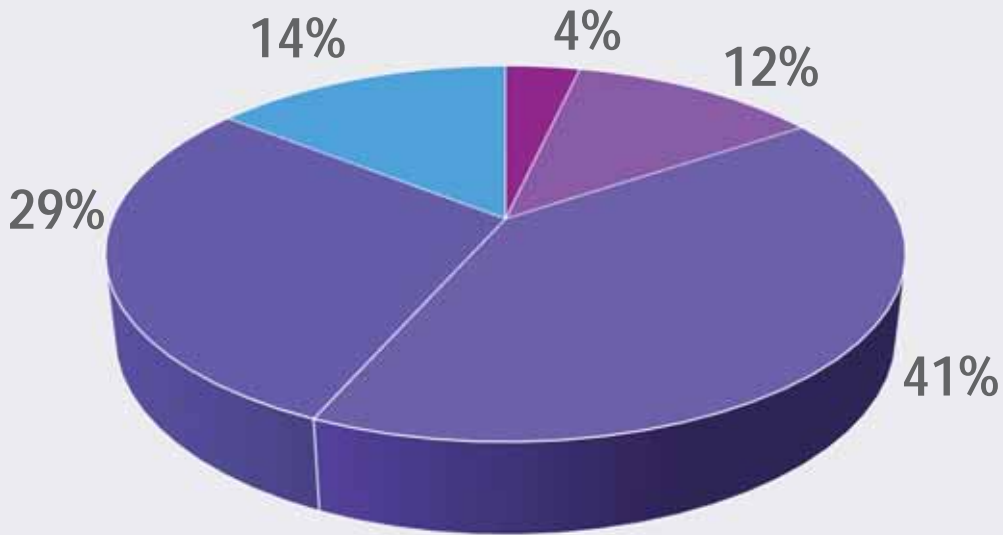


www.momkhmarebeli.comcom.ge



დიაგრამა 2

განხილული განცხადება/საჩივრების სახეების  
სტატისტიკური თანაფარდობა



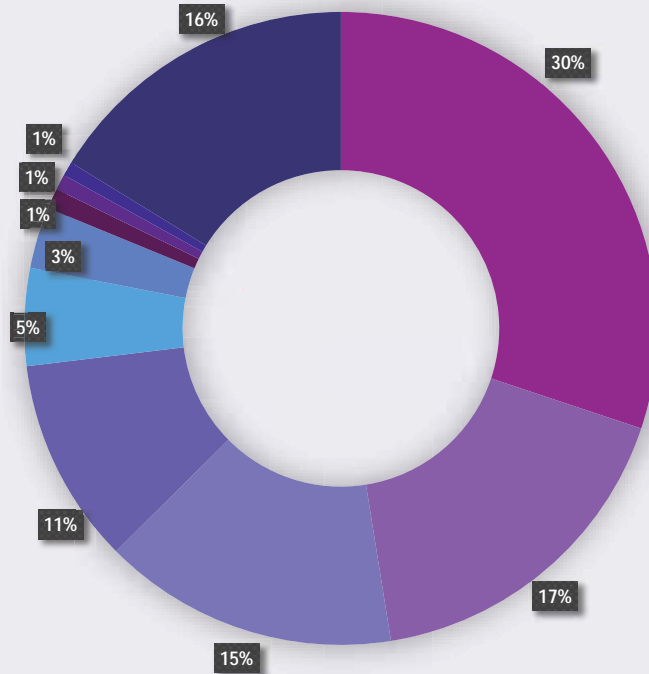
- ფიქსირებული სატელეფონო კავშირით მომსახურება 53
- მობილური სატელეფონო კავშირით მომსახურება 178
- ინტერნეტით მომსახურება 606
- მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება 428
- სხვა 213

**შენიშვნა:** საჩივრების საერთო ხაოდენობასა და მომსახურების სახეობის მიხედვით გადანაწილებული საჩივრების თანაფარდობას შორის აჩსებული სხვაობა, გამოწვეულია, საჩივარში დასმული სხვადასხვა საკითხიდან გამომდინარე.



დიაგრამა 3

განცხადება/საჩივრების თემატიკა



- ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები 375
- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება (მათ შორის Sheamotsme.ge) 216
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება 188
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა 131
- მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება 62
- მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება 39
- საანძო მეურნეობა/საშიში რადიაციული დასხივება 13
- სააბონენტო ნომრის გასხვისება 10
- სპამი 9
- სხვა 202

**შენიშვნა:** საჩივრების საეითო ჩაოგნობასა და თემატიკის მიხედვით გადანაწილებული საჩივრების თანაფაჩლობას შოჩის აჩსებუდი სხვაობა, გამოწვეუდია, საჩივრაჩში დასმუდი სხვადასხვა საკითხიდან გამომდინაჩე.



**დიაგრამა 4**

**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.

**დიაგრამა 5**

**2022 წელს შემოსული საჩივრების შედეგები**

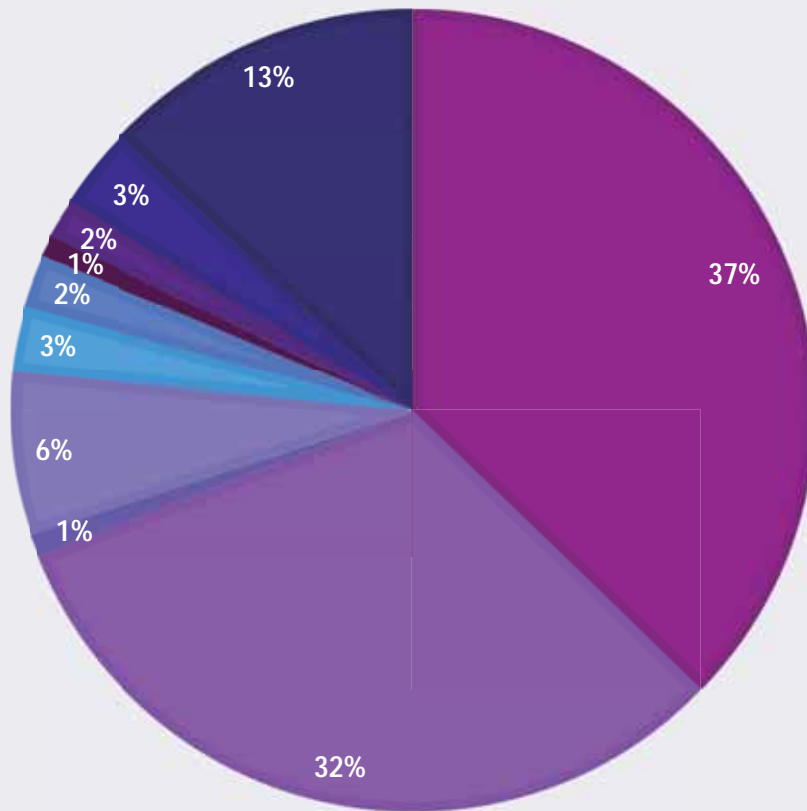






დიაგრამა 6

მომართვიანობის მარჯვენაელი მომსახურების  
მიმწოდებელი კომპანიების მიხედვით



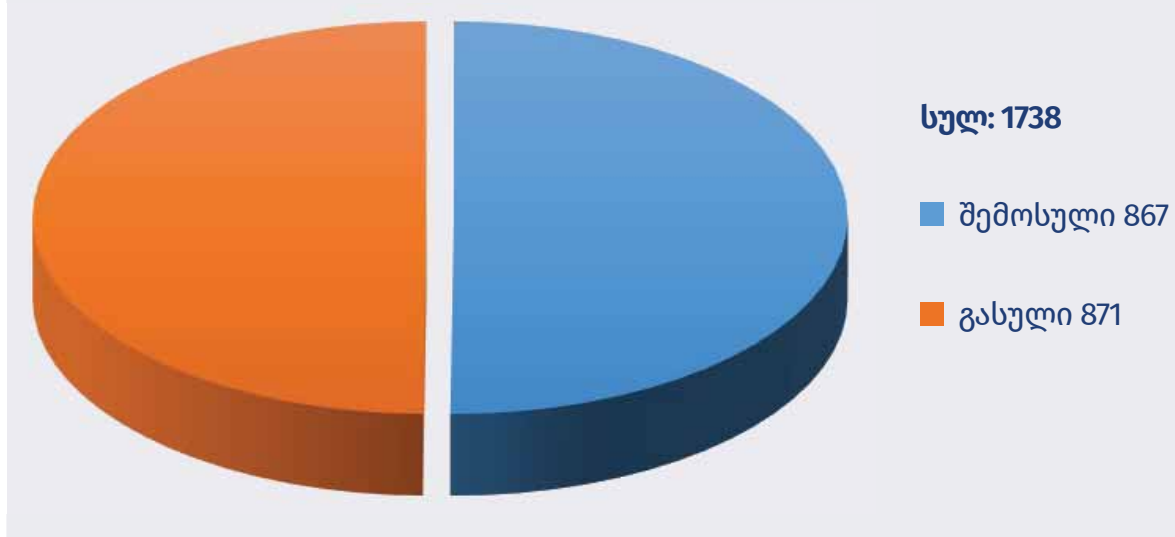
- სს „სილენეტი“ – 440
- შპს „მაგთიკომი“ – 376
- შპს „სქაიტელი“ – 10
- შპს „ვიონი საქართველო“ – 78
- შპს „აბალი ქსელები“ – 31
- შპს „ტვ.სარფი“ – 25
- შპს „Georgianairlink“ – 10
- შპს „დიჯიტალ ტვ“ – 19
- შპს „სტერეო+“ – 39
- სხვა კომპანები – 153

**შენიშვნა:** დაჩვენილი 46 საჩივარი ზოგადი ხასიათისაა და ახცეხთი კომპანიის მი-  
მახთ ახ ფიქსიღება პეგენზია.



დიაგრამა 7

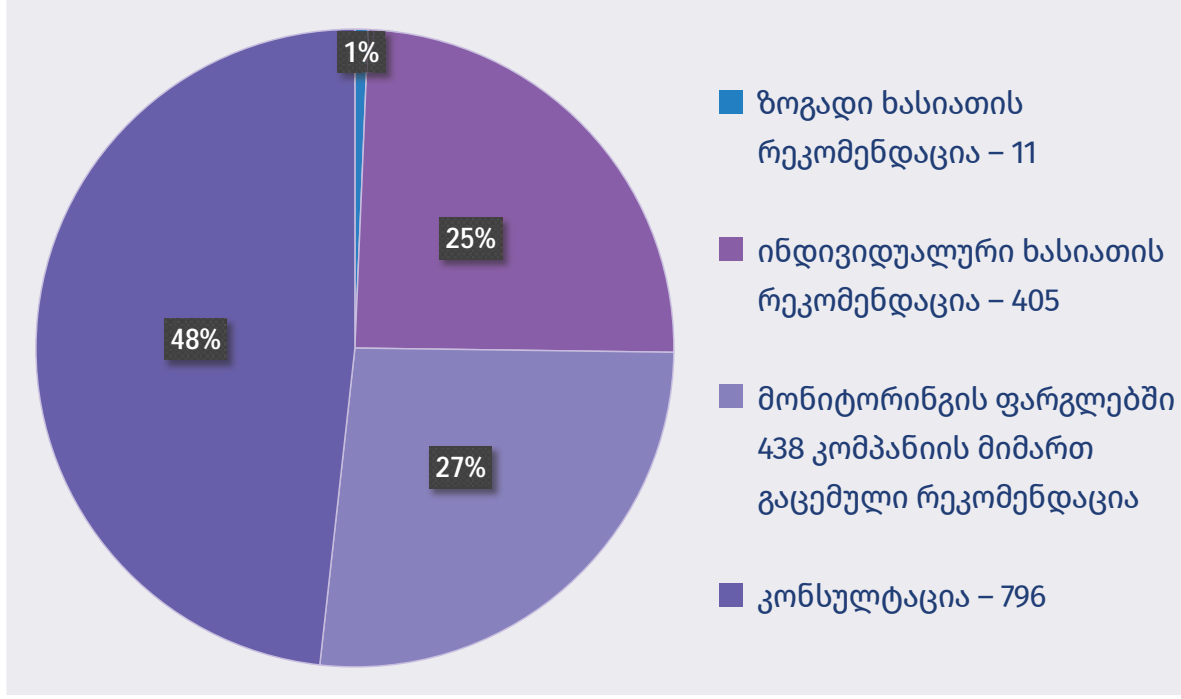
სამსახურში აღრიცხული  
კორესპონდენციის მაჩვენებელი



**შენიშვნა:** ფიქსირდება შემთხვევები, როდესაც (გაჩდა გასული 871 წეხიდისა) ეხთი ჰევისტჩიხებული გასული კოხესპონდენციის ადხესატი ედეუტჩონუდი კომუნიკაცი-ების სფეხოში ავტოხიზებული ხამდენიმე ასეუდი იუხიდიუდი პიხია.

დიაგრამა 8

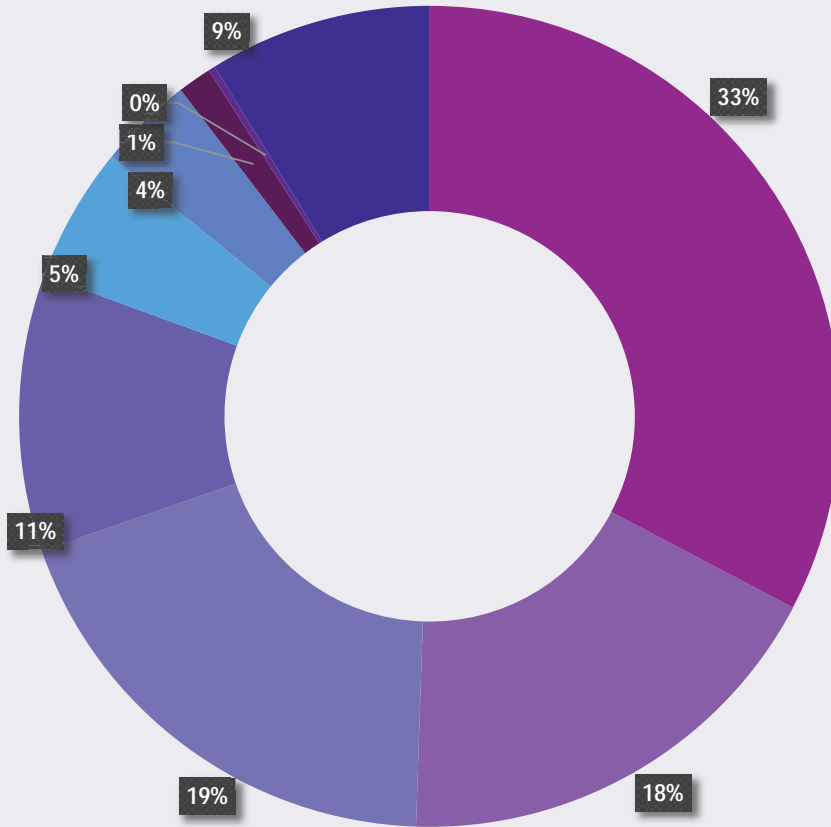
სამსახურის მიერ გაცემული რეკომენდაციებისა  
და კონსულტაციების მაჩვენებელი





დიაგრამა 9

შპს „მაგთიკომის“ მიმართ განხილული განცხადება/  
საჩივრების თანაფარდობა თემატურ ჭრილში  
სულ 376

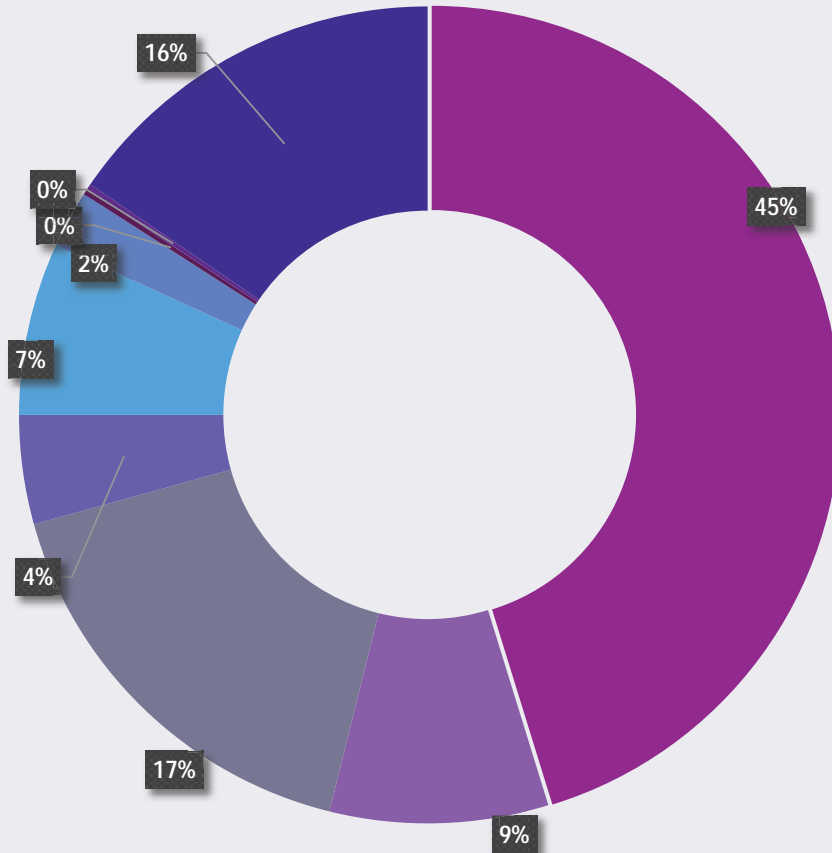


- ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები 123
- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება (მათ შორის Sheamotsme.ge) 67
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება 72
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა 41
- მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება 20
- მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება 14
- საანძო მეურნეობა/საშიში რადიაციული დასახივება 5
- სპამი 1
- სხვა 33



დიაგრამა 10

სს „სილქნეტის“ მიმართ განხილული განცხადება/  
საჩივრების თანაფარდობა თემატურ ჭრილში  
სულ 440



- ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები 199
- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება (მათ შორის Sheamotsme.ge) 38
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება 74
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა 19
- მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება 30
- მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება 10
- საანძო მეურნეობა/საშიში რადიაციული დასხივება 1
- სააბონენტო ნომრის გასხვისება 1
- სხვა 68



გასული წლების მსგავსად, სამსახური საანგარიშო პერიოდში კვლავ ინარჩუნებს მომართვიანობის მზარდ დინამიკას, რასაც ცხადყოფს ანგარიშში წარმოდგენილი 2022 წლის სტატისტიკური მაჩვენებლების ანალიზი, ასევე შენარჩუნებულია დაკმაყოფილებულ მომხმარებელთა რაოდენობის ზრდის ტენდენცია.

თვალსაჩინოებისთვის შეგვიძლია მოვიყვანოთ 2018–2022 წლების მომართვიანობის მაჩვენებლები. კერძოდ, თუკი 2018 წელს სამსახურში შემოვიდა 413 განცხადება/საჩივარი, 2019 წელს – 714 განცხადება/საჩივარი, 2020 წელს – 822 განცხადება/საჩივარი, 2021 წელს – 971 განცხადება/საჩივარი, ხოლო 2022 წელს მომართვიანობის მაჩვენებელმა შეადგინა 1227 განცხადება/საჩივარი.

რაც შეეხება განხილული საჩივრების შედეგების მაჩვენებელს, აქაც შენარჩუნებულია დადებითი დინამიკა წინა წელთან შედარებით და 2022 წელს სრულად დაკმაყოფილებული საჩივრების რაოდენობა გაზრდილია 33%-ით, რაც შეადგენს დადებითი შედეგით დასრულებულ 1069 განცხადება/საჩივარს.

აქვე დადებით კონტექსტში უნდა აღინიშნოს ის ფაქტი, რომ საანგარიშო პერიოდში შემცირებულია არ დაკმაყოფილებული განცხადება/საჩივრების მაჩვენებელი. თითქმის 40%-იანი კლება ფიქსირდება წინა წლის მაჩვენებელთან შედარებით და მათი რაოდენობა 56 განცხადება/საჩივარს შეადგენს.

სამსახურში შემოსული განცხადება/საჩივრების თემატიკის მაჩვენებელთან მიმართებაში, უნდა აღინიშნოს, რომ გასული წლის მსგავსად, საანგარიშო პერიოდში კვლავ პირველ ადგილზეა – ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტასთან დაკავშირებით შემოსული განცხადება/საჩივრები.

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



## თავი IV

### შემოსული განცხადება/საჩივრების მიმოხილვა

მოცემულ თავში წარმოდგენილია საანგარიშო პერიოდში სამსახურში შემოსული განცხადება/საჩივრების თემატური განმარტება საკანონმდებლო ქრისტულში, მათზე სამსახურის რეაგირების შედეგები, რაც გარკვეულწილად უზრუნველყოფს, ერთი მხრივ, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისა და მომხმარებელთა უფლება/ მოვალეობების თაობაზე, მეორე მხრივ, დამცველის სამსახურის მიერ 2022 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 მომსახურებებიდან ერთერთს, მათ შორის ინტერნეტ-მომსახურების მიღებას.

კანონმდებლობით განსაზღვრულია დაზიანების სახეები და სახეების 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 ან/და საფასურის გადაუხდელობა;



- ⦿ მომსახურების მიმწოდებლის მოწყობილობის დაზიანება;
- ⦿ მომხმარებლის მიერ ტექნიკური მოწყობილობის ქსელის ტერმინაციის წერტილთან მომსახურების მიმწოდებლის წარმომადგენლის დაუშვებლობა.

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 კი 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 – 375 განცხადება/საჩივარი**

**დაკმაყოფილდა – 366**

**ნაწილობრივ – 7**

**არ დაკმაყოფილდა – 2**

**მაგალითი N1:**

2022 წლის 31 მაისს, სამსახურს მომართა მომხმარებელმა ლ.გ-მ, სს „სილქნეტის“ მიმართ სატელევიზიო მომსახურების შეზღუდვის აღმოფხვრის თაობაზე. მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით, სამსახურმა მიმართა კომპანიას საჩივართან დაკავშირებით განმარტება/პოზიციის წარმოდგენის მოთხოვნით.



კომპანიის მიერ სამსახურში წარმოდგენილი წერილობითი ინფორმაციის საფუძველზე დადგინდა, რომ სამსახურის მიმართვის შემდგომ, კომპანიამ უზრუნველყო სატელევიზიო მომსახურების შეზღუდვის აღმოფხვრა და ამავდროულად მომხმარებელს გადაუანგარიშა თანხა შეზღუდვის პერიოდის პროპორციულად. ამავე წარმოების ფარგლებში, სამომავლოდ შესაძლო დარღვევების პრევენციის უზრუნველსაყოფად კომპანიის მიმართ გაიცა რეკომენდაცია.

**მაგალითი N2:**

2022 წლის 22 ნოემბერს, მომხმარებელმა ნ.ჭ-მ მომართა სამსახურს განცხადებით შპს „Georgianairlink“-ის მხრიდან ინტერნეტით მომსახურების შეზღუდვის და მის აღდგენასთან მიმართებაში არსებულ პრობლემურ საკითხებთან დაკავშირებით. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა, მომხმარებლის უფლებების დაცვისა და საკითხის შესწავლის მიზნით, შპს „Georgianairlink“-ისგან გამოითხოვა ინფორმაცია, რომლითაც დადგინდა, რომ ხარვეზი სრულად იქნა აღმოფხვრილი და მომსახურების მიწოდება იმ ეტაპისთვის ხორციელდებოდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხითა და პარამეტრებით. კომპანია ასევე, ადასტურებდა, რომ დამცველის მოთხოვნის შესაბამისად, მომსახურების შეფერხების პერიოდზე, განხორციელდა მომსახურების სააბონენტო გადასახადის პროპორციული გადაანგარიშება. მოცემული წარმოების ფარგლებში, შპს „Georgianairlink“-ის მიმართ გაცემულ იქნა რეკომენდაცია, სატელეკომუნიკაციო სფეროში მოქმედი საკანონმდებლო რეგულაციების დაცვის თაობაზე. სამსახურში მომხმარებელმა უკუკავშირის სახით გამოავიწყა მადლობის წერილი.

**4.2. უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება**

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მიაწოდოს მომხმარებელს კანონმდებლობით და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სატელეკომუნიკაციო მომსახურება. ასევე, უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის ხარისხიანი მომსახურების უწყვეტი, შეუფერხებელი მიწოდება და შეთავაზებული/შეთანხმებული პირობების შესაბამისი მომსახურების ადეკვატურობა მიღებულთან. წინააღმდეგ შემთხვევაში, კომპანიამ უნდა მიიღოს სათანადო ზომები შეუსაბამობის დროული, ჭეროვანი, სრული აღკვეთის მიზნით.

აქვე უნდა აღინიშნოს, მომხმარებლისთვის ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების ხარისხის კონტროლის ეფექტური მექანიზმის – Sheamotsme.ge-ს თაობაზე, რომელიც ფუნქციონირებს „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის

www.momkhmarebeli.comcom.ge





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 – 216 განცხადება/საჩივარი**

**დაკმაყოფილდა – 177**

**ნაწილობრივ – 14**

**არ დაკმაყოფილდა – 25**

**მაგალითი N1:**

2022 წლის 29 ივნისს, სამსახურს საჩივრით მომართა მომხმარებელმა რ.კ-მ, შპს „სისტემ ერთის“ მიმართ ინტერნეტით მომსახურების უხარისხოდ მიწოდებასთან დაკავშირებით. მომხმარებლის განმარტებით, მიუხედავად იმისა, რომ იგი აფიქსირებდა პრეტენზიას კომპანიაში მომსახურების უხარისხოდ მიწოდებასთან დაკავშირებით, ხარვეზის აღმოფხვრა არ ხორციელდებოდა, შესაბამისად მომხმარებელი ითხოვდა სამსახურის დახმარებას. შპს „სისტემ ერთიდან“ გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია და გაცემულ იქნა რეკომენდაცია/მითითება-სატელეკომუნიკაციო სფეროში მოქმედი რეგულაციების დაცვის თაობაზე. სამსახურში წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, მომსახურების მიწოდების პროცესში არსებული ხარვეზები გამომწვეული იყო აბონენტის შიდა ქსელის გაუმართაობით, რაც სამსახურის ჩართულობით კომპანიის ტექნიკური ჯგუფის მიერ აღმოფხვრილ იქნა უფასოდ.

**მაგალითი N2:**

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2022 წლის 7 აპრილს, შპს „მაგთიკომის“ მიმართ შემოვიდა, მომხმარებელ ვ.ს-ს საჩივარი, ინტერნეტით მომსახურების უხარისხოდ მიწოდებისა და ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების ხარისხის შემოწმების მოთხოვნით. საჩივრის წარმოსა-



დგენად მომხმარებლის მიერ გამოყენებულ იქნა ინტერნეტის ხარისხის შემოწმების პორტალი Sheamotsme.ge. საჩივარზე დაწყებული წარმოების ფარგლებში, ინფორმაცია გამოთხოვილ იქნა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიიდან და იმავდროულად მიმართულ იქნა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისთვის, მომხმარებლის საცხოვრებელ მისამართზე ფაქტობრივად მიწოდებული ინტერნეტის ხარისხის ტესტირების მოთხოვნით. კომუნიკაციების კომისიის აპარატურით ჩატარდა ინტერნეტის ხარისხის ტესტები. მიღებული შედეგებით დაფიქსირდა, რომ პროვაიდერი მიერ მიწოდებული ინტერნეტის ხარისხის პარამეტრები შეესაბამებოდა, მომხმარებლის მიერ საჩივარში დაფიქსირებულ პროვაიდერის მიერ მისაწოდებელ ინტერნეტის სიჩქარის პარამეტრებს. აღნიშნული შედეგიდან გამომდინარე, სამსახურში დაწყებული წარმოება შეწყდა.

#### 4.3. სათელეკომუნიკაციო მომსახურების კაპიტალის 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 ვალდებულების 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 მიანოდოს 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 განევის გარეშე (როგორცაა მომსახურების ხელ-



შეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტის გამო ჯარიმის, სხვა გადასახდელის ან სხვა დამაბრკოლებელი გარემოების 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**

**სულ შემოვიდა – 188 განცხადება/საჩივარი**

**დაკმაყოფილდა – 156**

**ნაწილობრივ – 32**

**არ დაკმაყოფილდა – 0**

**მაგალითი N1:**

2022 წლის 10 ოქტომბერს, მომხმარებელმა ე.კ-მ მომართა სამსახურს სს „სილქნეტის“-ის მიმართ საჩივრით, რომელიც ეხებოდა მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების ხელშეკრულებაში ცვლილებების შეტანისა და თემატური პაკეტის გააქტიურებასთან დაკავშირებული საფასურის დარიცხვის საკითხს.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა, მომხმარებლის უფლებების დაცვისა და საკითხის შესწავლის მიზნით, სს „სილ-



ქნეტისგან“ გამოითხოვა განმარტება, განხორციელებული ცვლილებებისა და მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულების შესრულებასთან დაკავშირებით. კომპანიის მიერ წარმოდგენილი წერილით გვეცნობა, რომ 2022 წლის აგვისტოდან მომხმარებლებისთვის განხორციელდა სატარიფო ცვლილებები და „რეპაკეტირება“, რაც წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, გულისხმობდა, რომ არსებული მომსახურების პაკეტიდან სამი სპორტული არხი, გადანაცვლდა ფასიან თემატურ პაკეტში – „სპორტი“ და შესაბამისად, სააბონენტო გადასახადს დაემატა აღნიშნული თემატური პაკეტის ღირებულება. კომპანიის მხრიდან ასევე წარმოდგენილ იქნა ინფორმაცია, აღნიშნულთან დაკავშირებით მომხმარებელთან ინფორმირების მიზნით გატარებული ღონისძიებების თაობაზე (გაგზავნილი შეტყობინებების ამონაწერი, ვებ-გვერდზე განთავსებული ინფორმაციის ელ.ბმული).

აქვე აღსანიშნავია, რომ მოცემულ საჩივარში აღწერილი გარემოება – ტრანზიტით მომსახურების ფარგლებში განხორციელებული ცვლილებები, თემატური პაკეტის გააქტიურება და მასთან დაკავშირებული საფასურის დარიცხვა გავრცელებული იქნა სს „სილქნეტის“ შესაბამისი მომსახურების სხვა აქტიურ აბონენტებზეც. შესაბამისად, აღნიშნული საკითხი, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა თავისი მნიშვნელობიდან, აქტუალობიდან და მომხმარებლებისგან მიღებული საჩივრებიდან გამომდინარე, პრობლემურ საკითხად დააიდენტიფიცირა.

სამსახურის მიერ შესწავლილ იქნა, როგორც კომპანიის მხრიდან წარმოდგენილი განმარტებები, ისე მომხმარებლების პოზიციები და გამოიკვეთა საჭიროება, სს „სილქნეტის“ მიმართ, გაცემულიყო რეკომენდაცია, რომლითაც კომპანიას განემარტა, რომ მიუხედავად მისი უფლებისა, სათანადო ინფორმირების საფუძველზე ცალმხრივად განახორციელოს მომსახურების პაკეტში ცვლილებები, მომსახურების პაკეტში დამატებითი ფასიანი თემატური პაკეტის გააქტიურება მომხმარებლის მხრიდან აქტიური ქმედების სახით გამოვლენილი ნების (თანხმობის) გარეშე, ვერ ჩაითვლებოდა კანონშესაბამისად და აღნიშნულით შესაძლოა დადგენილიყო, „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილების 10<sup>9</sup> მუხლის მე-4 პუნქტისა და მე-3 მუხლის 3<sup>26</sup> პუნქტით გათვალისწინებული მოთხოვნების დარღვევა.

მოცემულ საჩივართან დაკავშირებით, კომპანიამ მოახდინა 2022 წლის 16 აგვისტოდან 8 ოქტომბრამდე პერიოდზე დარიცხული საფასურის გადაანგარიშება.



## მაგალითი N2:

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს 2022 წლის 22 სექტემბერს, საჩივრით მომართა თ.გ-მ, შპს „მაგთიკომის“ მიმართ სატარიფო გეგმის ცვლილების თაობაზე. საკითხთან დაკავშირებით სამსახურმა ინფორმაცია გამოითხოვა შპს „მაგთიკომიდან“ და ამავდროულად გასცა რეკომენდაცია შესაბამისი ღონისძიების გატარებისა და სატელეკომუნიკაციო სფეროში მოქმედი საკანონმდებლო რეგულაციების დაცვის მოთხოვნით. სამსახურის აღნიშნული წერილის საპასუხოდ, კომპანიის მიერ წარმოდგენილი წერილობითი ინფორმაციით, შესაბამისი სპეციალისტების მიერ გადამოწმებულ იქნა მიწოდებული მომსახურების ხარისხი და მომხმარებელს განემართა საჩივართან დაკავშირებით დეტალური ინფორმაცია.

მოცემულ თემატიკასთან მიმართებაში, უნდა აღინიშნოს, რომ როგორც მოყვანილი მაგალითის შემთხვევაში, ისე ამ საკითხზე წარმოდგენილ განცხადება/საჩივრებზე, თითოეულ მომხმარებელს დეტალურად განემართა არსებული მდგომარეობისა და სამსახურის ჩართულობის თაობაზე. კერძოდ ეცნობათ, რომ მოკვლეული ინფორმაციის ანალიზისა და მოცემულ საკითხთან დაკავშირებით, სამსახურში დაფიქსირებული მომხმარებელთა მაღალი მომართვიანობის საფუძველზე, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, სამსახურმა 2022 წლის 6 ივლისის N 22-10-1162 წერილით, მიმართა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას, რითაც ეთხოვა კომპეტენციის ფარგლებში ისეთი ღონისძიების გატარება, რომლითაც მაქსიმალურად იქნებოდა დაცული მომხმარებელთა ინტერესები. ასევე, სამსახურმა მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნიდან გამომდინარე, 2022 წლის 6 ივლისის N გ-22-9/1669 სარეკომენდაციო წერილით მიმართა შპს „მაგთიკომს“ და სს „სილქნეტს“, დაანონსებული ტარიფების ცვლილებასთან დაკავშირებით და გასცა რეკომენდაცია, გაეთვალისწინებინათ, იმ მომხმარებელთა ინტერესები, რომელთა საჭიროებას არ წარმოადგენდა მინიმალური პაკეტისგან განსხვავებით უფრო მაღალი სიჩქარის ინტერნეტ მომსახურების მიღება. ასევე იმ მომხმარებელთა ინტერესები, რომელთაც არ ჰქონდათ ალტერნატიული კომპანიის არჩევის შესაძლებლობა, რომელიც მომხმარებლის მიერ სახელშეკრულებო ურთიერთობების შეწყვეტის შემთხვევაში, უზრუნველყოფდა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების შეთავაზებას, იმავე ან უფრო დაბალ ფასად.

აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ აღწერილ პროცესში დამცველის სამსახური უზრუნველყოფდა საკითხთან დაკავშირებით მომხმარებელთა პოზიციის კომისიისთვის მიწოდებას, შემოსული განცხადება/საჩივრებისა და საინფორმაციო



კომპანიის ფარგლებში მომხმარებლებისგან მიღებული უშუალო უკუკავშირის სისტემატიზაცია/განზოგადების მეშვეობით.

#### 4.4. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა

„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებაში 2021 წლის 20 აპრილს განხორციელებული ცვლილებების შესაბამისად სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა 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.



#### მაგალითი N1:

2022 წლის 3 ოქტომბერს, სამსახურს მომართა მომხმარებელმა ნ.ლ-მ, სს „სილქნეტის“ მიმართ საჩივრით, რომელიც ეხებოდა ოპტიკური ინტერნეტის პირვე-

www.momkhmarebeli.comcom.ge



ლადი ჩართვის მოთხოვნას. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა, მომხმარებლის უფლებების დაცვისა და საკითხის შესწავლის მიზნით, სს „სილქნეტისგან“ გამოითხოვა ინფორმაცია და გასცა რეკომენდაცია მომხმარებლის მოთხოვნის დაკმაყოფილებისთვის საჭირო ყველა შესაძლო ღონისძიების გატარების თაობაზე. სს „სილქნეტის“ წერილით სამსახურს ეცნობა, რომ დამცველის რეკომენდაციის შესაბამისად, განხორციელდა მომხმარებლის საცხოვრებელი სახლის მისამართის ადგილზე დათვალიერება და გადაწყდა, როგორც თავად განმცხადებლის, ისე მის ეზოში მცხოვრები ორი ფიზიკური პირისთვის ოპტიკური ინტერნეტის პირველადი ჩართვა და ამისთვის საჭირო ინფრასტრუქტურის მოწყობა.

### **მაგალითი N2:**

2022 წლის 19 სექტემბერს სამსახურს საჩივრით მომართა მომხმარებელმა ბ.ნ-მ, რომელიც ეხებოდა ინტერნეტით მომსახურების პირველადი ჩართვის მოთხოვნას შპს „მაგთიკომის“ მიმართ.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა, მომხმარებლის უფლებების დაცვისა და საკითხის შესწავლის მიზნით, შპს „მაგთიკომისგან“ გამოითხოვა ინფორმაცია და გასცა რეკომენდაცია შესაბამისი ტექნიკური პირობების არსებობის შემთხვევაში მომხმარებლის მოთხოვნის დაკმაყოფილების თაობაზე. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ მომხმარებელთან კომუნიკაციით, უარყოფილი იქნა ალტერნატივის სახით შეთავაზებული სხვა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მომსახურება, ვინაიდან, შპს „მაგთიკომი“ წარმოადგენდა მისთვის მისაღებ ერთადერთ კომპანიას.

კომპანიის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, შპს „მაგთიკომს“ იმ ეტაპისთვის არ გააჩნდა მომსახურების მისაწოდებლად საჭირო ინფრასტრუქტურა, თუმცა დამცველის მიერ გაცემული რეკომენდაციის შესაბამისად, შესწავლილ იქნა მითითებულ მისამართზე აპარატურის განთავსების საკითხი, რაც უზრუნველყოფდა შემდგომში მომხმარებლებისთვის მომსახურების მიწოდებას. აღსანიშნავია, რომ კომპანიის მხრიდან განხორციელდა შესაბამისი სამუშაოები და მომხმარებლის მომართვიდან ერთ თვეში, როგორც საჩივრის ავტორისთვის, ისე ქ. ზუგდიდის სოფელ ნარაზენში მცხოვრები მოსახლეობისთვის, ხელმისაწვდომი გახდა მაღალ სიჩქარიანი ოპტიკურ-ბოჭკოვანი ინტერნეტით მომსახურება, რაც ასევე დადასტურებულ იქნა მომხმარებლის მიერ სამსახურში წარმოდგენილი სამადლობელო უკუკავშირით.

www.momkhmarebeli.comcom.ge



#### 4.5. მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე 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 გაუნველ და მიუღებელ მომსახურებაზე საფასურის დარიცხვა. ამავე რეგლამენტის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის „ღ“ ქვეპუნქტის თანახმად, ისეთ მომსახურებებზე რომელთა საფასურის დარიცხვა გამოითვლება წუთობრივად (ადგილობრივი, საქალაქთაშორისო, საერთაშორისო, მობილური სატელეფონო კომუნიკაციით და სხვა მომსახურებისათვის დადგენილი საფასური) საფასურის დარიცხვა ხორციელდება განუვლი მომსახურების წამობრივი სიზუსტით.



#### მაგალითი N1:

2022 წლის 3 თებერვალს, დამცველის სამსახურში შემოვიდა დ.ც-ს საჩივარი, რომელიც ეხებოდა მობილური სატელეფონო მომსახურების ანგარიშზე დარიცხული დავალიანების (175 ლარი) საკითხს, რომელიც დარიცხული იყო 2009-2010 წლებში.

საჩივარზე დაწყებული წარმოების ფარგლებში, სამსახურის მიერ მიმართულ იქნა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია – შპს „მაგთიკომისთვის“ რეკომენდაციით, უზრუნველყო დავალიანების ხანდაზმულობის გათვალისწინებით, დარიცხული საფასურის გაუქმება, რათა მომხმარებლისთვის შესაძლებელი ყოფილიყო საკუთარი ნომრით კვლავ სარგებლობა. კომპანიის მიერ გათვალისწინებულ იქნა სამსახურის ზემოაღნიშნული რეკომენდაცია და მომხმარებელს დაუკორექტირდა დარიცხული მომსახურების საფასური. მომხმარებელმა სამსახურს მომართა მადლობის წერილით.

www.momkhmarebeli.comcom.ge





## მაგალითი N2:

2022 წლის 24 იანვარს, სამსახურს მომართა მომხმარებელმა დ.ო-მ შპს „მაგთიკომის“ მიმართ საჩივრით, რომელიც ეხებოდა მობილური სატელეფონო მომსახურების ფარგლებში სერვისის აქტივაციისა და ამასთან დაკავშირებული საფასურის დარიცხვის საკითხებს. საჩივრის თანახმად, ირკვეოდა, რომ მომხმარებელმა სცადა ფიზიკური სიმბარათის, ელექტრონული eSIM-ით ჩანაცვლება, რისთვისაც ანგარიშიდან ჩამოეჭრა სერვისის საფასური, თუმცა eSIM არ გააქტიურებულა. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა, მომხმარებლის უფლებების დაცვისა და საკითხის შესწავლის მიზნით, კომპანიისგან გამოითხოვა ინფორმაცია და გასცა 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 გაწევისა და ხარისხიანი მომსახურების მიწოდების თაობაზე. შპს „მაგთიკომის“ მიერ წარმოდგენილი წერილით დადგინდა, რომ აქტივაციის მცდელობისას ტექნიკურ ხარვეზს ადგილი არ ჰქონია და ელექტრონული სიმ-ბარათის გააქტიურება აბონენტის ტერმინალური მოწყობილობის მიზეზით ვერ განხორციელდა. თუმცა, ვინაიდან მომხმარებელმა სერვისი ვერ მიიღო, განხორციელდა გადახდილი საფასურის დაბრუნება ანგარიშზე და აბონენტის მოთხოვნა დაკმაყოფილდა, რაც ასევე დასტურდება მომხმარებლის მიერ სამსახურში წარმოდგენილი სამადლობელო უკუკავშირით.

### 4.6. მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება

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

მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია, მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფის მიზნით, ვალდებულია გამოაქვეყნოს გამჭვირვალე, შედარებადი, ადეკვატური, უახლესი ინფორმაცია ისეთ საკითხებზე, როგორცაა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებები (გარდა



მომხმარებელთან ინდივიდუალურად შეთანხმებული პირობებისა), მომსახურებების გარანტირებული მინიმალური ხარისხი, შეთავაზებული/მინოდებული მომსახურებების აღწერილობა, შეთავაზებული/მინოდებული 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 მკაფიოდ, ამომწურავი და ადვილად გასაგები ფორმით გამოქვეყნების პარალელურად, მომხმარებლისთვის ასევე 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.



**მაგალითი N1:**

2022 წლის 19 აგვისტოს, შპს „მაგთიკომის“ მიმართ სამსახურს საჩივრით მომართა მომხმარებელმა ა.მ-მ, ინტერნეტ მომსახურების ფარგლებში მომხმარებლის არასათანადოდ ინფორმირებისა და საფასურის არასწორად დარიცხვის თაობაზე.



სამსახურის მიერ შპს „მაგთიკომისგან“ გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია საჩივარში დასმულ საკითხთან მიმართებაში და გაიცა რეკომენდაცია არსებული შეუსაბამობის აღმოსაფხვრელად შესაბამისი ღონისძიებების გატარების თაობაზე. კომპანიის მიერ სამსახურში წარმოდგენილი წერილობითი ინფორმაციით, დადგენილ იქნა, რომ 2022 წლის 3 აგვისტოს განხორციელებული მასშტაბური ცვლილებისას, ადგილი ჰქონდა ხარვეზს და ნაცვლად აქციისა – „30 მბ. -30 ლარად“, მომხმარებელს შეცდომით გაუაქტიურდა ტარიფი – „30 მბ. – 37 ლარად“, რაც კომპანიის მიერ, სამსახურის ჩართულობის შედეგად აღმოფხვრილ იქნა და მომხმარებელს სააბონენტო ანგარიშზე დაუბრუნდა სხვაობა. ამასთან, საკომპენსაციოდ მომხმარებელს შესაძლებლობა მიეცა 1 დეკემბრის ნაცვლად ესარგებლა აქციის პირობებით 20 დეკემბრის ჩათვლით.

**მაგალითი N2:**

2022 წლის 5 სექტემბერს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, შემოვიდა მომხმარებელ ი.ლ-ს საჩივარი, რომელიც ეხება მომხმარებლის მომსახურების შეზღუდვისა და არასათანადო ინფორმირების საკითხს.

სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში, შპს „მაგთიკომიდან“ გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია და გაიცა 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 დაცვის თაობაზე. შპს „მაგთიკომის“ წერილით, სამსახურისთვის ცნობილი გახდა, რომ მომსახურების შეზღუდვა გამოწვეული იყო ფორსმაჟორულად ქსელური აპარატურის მწყობრიდან გამოსვლის გამო. კომპანიამ დაზიანებული აპარატურა შეცვალა 7 სექტემბერს და აღდგენილ იქნა მომსახურების მიწოდება.

**4.7. საანდო მუშაობების განთავსების/ქსელუადაციაში  
მყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის  
საშიში რადიაციული დასხივება**

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

www.momkhmarebeli.comcom.ge



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 შემოვიდა – 13 განცხადება/საჩივარი**

**დაკმაყოფილდა – 8**

**ნაწილობრივ – 5**

**არ დაკმაყოფილდა – 0**

საანგარიშო პერიოდში დამცველის სამსახურში მომხმარებლების მიერ საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად, სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიშ რადიაციულ დასხივებასთან დაკავშირებით, წარმოდგენილი საჩივრების ფარგლებში, გამოსაკვლევ თემას წარმოადგენდა, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ინფრასტრუქტურის განთავსების შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის 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“.

www.momkhmarebeli.comcom.ge





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 ენერჯიის ნაკადის სიმკვრივის მნიშვნელობის განსაზღვრისა და ზღვრულად დასაშვებ ნორმებთან შესაბამისობაში დადგენისა და მოკვლევის შედეგების თაობაზე, შესაბამისი ინფორმაციის სამსახურისა და განმცხადებლის ინფორმირების მიზნით.

საკითხის მნიშვნელობიდან გამომდინარე, სამსახური ყოველწლიურად იკვლევს საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად, სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასხივებასთან დაკავშირებით არსებულ მდგომარეობას სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტისთვის მიმართვის გზით.

სამსახურის 2023 წლის 15 თებერვლის წერილის N გ-23-9/358 საფუძველზე, 2023 წლის 7 მარტის სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტიდან“ წარმოდგენილი NDES 6 23 00016635 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 დადასტურდა, ხოლო ერთეულ შემთხვევაში, დადგენილია დასაშვებ ზღვრული ნორმების გადაჭარბება, რასთან დაკავშირებითაც მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ დეპარტამენტის მიერ შედგენილ იქნა ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმები.

დამცველის სამსახური ჩართულია ფიჭური კავშირგაბმულობის ქსელების საბაზო რადიოსადგურების ფუნქციონირების პროცესში ატმოსფერულ ჰაერში გავრცელებული ელექტრომაგნიტური ველის ენერჯიის ნაკადის სიმკვრივის მნიშვნელობის განსაზღვრასთან დაკავშირებული პრობლემური საკითხების განმხილველ უწყებათაშორისი კომისიის საქმიანობაში, რომლის ძირითად მიმართულებას წარმოადგენს ელექტრომაგნიტური ველის ენერჯიის ნაკადის სიმკვრივის დასაშვები ნორმების განახლების საკითხზე მუშაობა.

#### 4.8. სააბონენტო ნომრის გასხვისება

სააბონენტო ნომრის გასხვისება დაკავშირებულია მობილურ და ფიქსირებულ სატელეფონო მომსახურებებთან. აღნიშნული მომსახურებების ფარგლებში, მო-



მხმარებელს 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 მომსახურებასთან მიმართებაში 45 დღეში აღმოუფხვრელობისას.

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.



**მაგალითი N1:**

2022 წლის 2 დეკემბერს, სამსახურს მომართა მომხმარებელმა შპს „ა.ა.ს-მ“ შპს „ინექსფონის“ მიმართ საჩივრით, რომელიც ეხებოდა სატელეფონო ნომრის მოსარგებლის ნების გარეშე გასხვისებისა და მისი დაბრუნების საკითხებს. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა, მომხმარებლის უფლებების დაცვისა და საკითხის შესწავლის მიზნით, კომპანიისგან გამოითხოვა ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ საჩივარში მითითებულ გარემოებასთან და მოთხოვნასთან დაკავშირებით. ასევე, გასცა რეკომენდა-

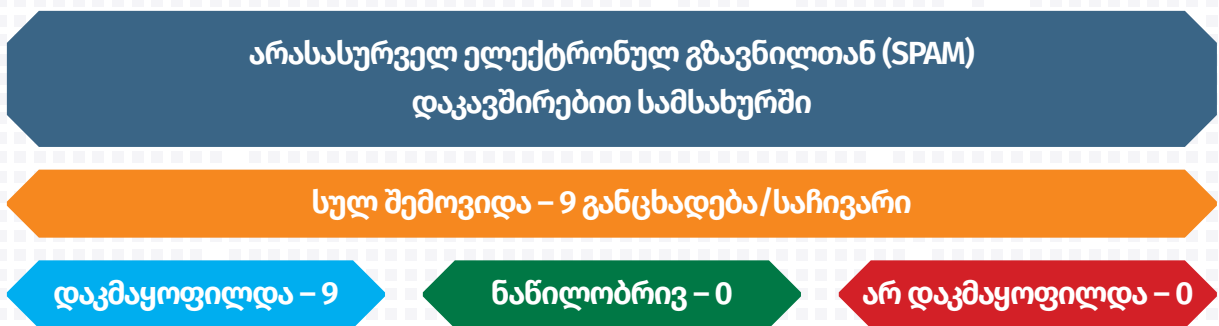


ცია საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტით დადგენილი წესების დაცვის თაობაზე. შპს „ინექსფონის“ მიერ, აღნიშნულის საპასუხოდ, წარმოდგენილ იქნა მომხმარებელთან გაფორმებული შეთანხმება, რომელიც ითვალისწინებდა დამცველის მიერ გაცემულ რეკომენდაციას და უზრუნველყოფდა მომხმარებლის მოთხოვნის (ნომრის დაბრუნება) დაკმაყოფილებას.

**მაგალითი N2:**

2022 წლის 13 დეკემბერს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, საქართველოს მთავრობის ადმინისტრაციიდან შემოვიდა მომხმარებელ ა.გ-ს საჩივარი შპს „ახალი ქსელების“ მიმართ, რომელიც ეხებოდა სატელეფონო ნომრის აღდგენის საკითხს. ამ საკითხთან დაკავშირებით განცხადება ასევე გადმოგზავნილ იქნა საქართველოს პარლამენტის ადამიანის უფლებათა დაცვისა და სამოქალაქო ინტეგრაციის კომიტეტიდან. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა, მომხმარებლის უფლებების დაცვისა და საკითხის შესწავლის მიზნით, კომპანიისგან გამოითხოვა ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ საჩივარში მითითებულ გარემოებასთან და მოთხოვნასთან დაკავშირებით. შპს „ახალი ქსელების“, მიერ სამსახურში წარმოდგენილი განმარტებით დადგინდა, რომ სატელეფონო მომსახურება შეწყვეტილი იყო ყოველთვიური გადასახადის (3 თვის დავალიანება) გადაუხდელობის გამო. დავალიანების, ნომრის აღდგენის ღირებულების დაფარვის და ტექნიკური სამუშაოების ჩატარების შედეგად, სატელეფონო მომსახურება აღდგა, რაც ასევე დადასტურდა სამსახურის წარმომადგენლთან მომხმარებლის სატელეფონო კომუნიკაციით და დადებითი უკუკავშირით.

**4.9. არასასურველი ელექტრონული გზავნილი (SPAM)**



www.momkhmarebeli.comcom.ge



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

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში არასასურველ ელექტრონულ გზავნილთან (SPAM) დაკავშირებით იდენტიფიცირებული საჩივრების აბსოლუტური უმრავლესობა, გასული წლების მსგავსად, თავისი შინაარსით ეხებოდა, პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მიღებულ მოკლე ტექსტურ შეტყობინებებს (sms-ებს), რომლებსაც მომხმარებლები იღებდნენ სხვადასხვა ორგანიზაციისა, თუ ფიზიკური პირის სახელით.

კანონმდებლობა, კერძოდ კი „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტის მე-3 მუხლის, პირველი პუნქტის „ჩ“ ქვეპუნქტი განმარტავს, არასასურველი ელექტრონული გზავნილს (SPAM), როგორც ელექტრონული გზავნილი, რომელიც ადრესატის სურვილის საწინააღმდეგოდ ხვდება მის საფოსტო ყუთში.

ამასთან, 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 არასასურველი ელექტრონული კორესპონდენციის შესახებ ინფორმაციისა და პრევენციული ღონისძიებების მიღებაში.

„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. ვინაიდან, სამსახურში შემოსული საჩივრების ფარგლებში სახეზე იყო მომხმარებლის პერსონალური მონაცემის უნებართვო დამუშავება, ხოლო აღნიშნული საკითხი განეკუთვნება პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორის სამსახურის კომპეტენციას, ამ კატეგორიის საჩივრები, შემდგომი რეაგირების მიზნით, გადაგზავ-

www.momkhmarebeli.comcom.ge





ვნილ იქნა ზემოაღნიშნულ სამსახურში, რის თაობაზეც ინფორმირებულ იქნენ განმცხადებლები. აღსანიშნავია მოკლე ტექსტური შეტყობინების (ე.წ. No sms) გაგზავნის მომხმარებლისთვის საფასურის ჩამოჭრის პრობლემური საკითხი. 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. წინამდებარე პრობლემური საკითხის თაობაზე, სამსახურის 2022 წლის 21 ივნისის Nგ-22-9/1555 წერილით, მიმართულ იქნა პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურისთვის და გამოთქმულ იქნა მზაობა აქტიური თანამშრომლობისა და საჭიროების შემთხვევაში შესაბამის ღონისძიებებში ჩართვის თაობაზე. ასევე, 2023 წლის 17 თებერვლის Nბ-23-9/379 წერილით, გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია სამსახურისადმი მიმართვიანობისა და დამცველის სამსახურის მხრიდან გადაგზავნილი საჩივრების შედეგების შესახებ. პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურის 2022 წლის 29 ივნისის NPDPS 1 22 00003049 და 2023 წლის 28 თებერვლის NPDPS 1 23 00001400 წერილებით, დამცველის სამსახურში წარმოდგენილ იქნა შესაბამისი ინფორმაცია.

მოცემულ ანგარიშში, შემოსული საჩივრების თემატურ ჭრილში მიმოხილვის პარალელურად, წარმოდგენილია ის საკანონმდებლო რეგულაციები, რომელიც დღეის მდგომარეობით მოცემულ თემატიკასთან მიმართებაში მოქმედებს. ამასთან, საანგარიშო წლის განმავლობაში შემოსული კონკრეტული საჩივრების აღწერა იძლევა შესაძლებლობას მკითხველისთვის გაანალიზოს აღნიშნული საკანონმდებლო რეგულაციების პრაქტიკაში რეალიზების საკითხი. რაც ერთი მხრივ, უზრუნველყოფს სამსახურის საქმიანობის საჯაროობას და გამჭვირვალობას, ხოლო, მეორე მხრივ, ემსახურება მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებთან დაკავშირებით არსებული უფლება-ვალდებულებების თაობაზე. ამასთან, აღნიშნული იძლევა შესაძლებლობას მომხმარებელმა დაინახოს, რომ დამცველის სამსახური წარმოადგენს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მოქნილ და ეფექტურ მექანიზმს, რომელიც დამატებითი ბიუროკრატიული პროცედურებისგან თავის არიდებით, მაქსიმალურად შემჭიდროვებულ ვადებში, სრულიად უფასოდ უზრუნველყოფს შესაბამისი დახმარებისა და სერვისის მიწოდებას.



## თავი V

### სტრატეგიული აქტივობები

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით, კანონმდებლობით პირდაპირ განსაზღვრული ფუნქცია-მოვალეობების შესრულების პარალელურად, საანგარიშო პერიოდში სამსახურის სტრატეგიულ მიმართულებად, განსაზღვრულ იქნა მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებაზე ზრუნვა, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან კანონმდებლობით განსაზღვრული ვალდებულებების დაცვის პერმანენტული მონიტორინგი და უწყებათაშორისი აქტივობები, როგორც უცხოელ ექსპერტებთან, ისე ეროვნულ დონეზე. სტრატეგიული პროექტების ფარგლებში, სამსახურის მიერ დაიგეგმა და წარმატებით განხორციელდა შემდეგი აქტივობები:

#### კამპანია „ინსოლა შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“

- ⊙ სხვადასხვა სამიზნე ჯგუფთან საინფორმაციო ხასიათის 105 შეხვედრა;
- ⊙ უშუალო კომუნიკაცია 4000 – მდე მომხმარებელთან;

#### ინფორმაციის პროაქტიულად გამოქვეყნება

- ⊙ მუდმივად განახლებადი სამსახურის ელექტრონული რესურსი ([www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)), სადაც განთავსებულია სატელეკომუნიკაციო სფეროში სამსახურის საქმიანობის შესახებ არსებული სიახლეები და მომხმარებლისთვის საინტერესო ინფორმაცია;

#### სამონიტორინგო საქმიანობა

- ⊙ დამონიტორინგდა 197 სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი ავტორიზებული კომპანია – ვებ-გვერდის შექმნისა, მასზე განსათავსებელი ინფორმაციის, კერძოდ, მომსახურების მიწოდების შესახებ სტანდარტული ხელშეკრულების, საკონტაქტო მონაცემების და მომსახურების ტარიფების განთავსების მიმართულებით;

#### სარეკლამაციო მიმართვა

- ⊙ სამსახურის მიერ, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ კანონმდებლობით დადგენილი ვალდებულების შესრულების მიზნით გაცემული 854 რეკომენდაცია;



### სატელეკომუნიკაციო სფეროსთან დაკავშირებულ

საკითხებზე სამსახურის უწყებათაშორისი აქტივობები

- ⦿ ურთიერთთანამშრომლობის მემორანდუმები:
  - კომუნიკაციების ომბუდსმენსა და ენერგომომბუდსმენს შორის
  - კომუნიკაციების ომბუდსმენსა და სსიპ – საქართველოს ადვოკატთა ასოციაციას შორის
- ⦿ საერთაშორისო კონფერენცია „კონკურენცია და მომხმარებლის უფლებები“.



#### 5.1. მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება

მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის თავიდან ასაცილებლად, სამსახურის მიერ განსახორციელებელი პრევენციული ღონისძიებების ჩამონათვალში, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებაზე ზრუნვა, ერთ-ერთი პრიორიტეტული მიმართულებაა, რა დროსაც მნიშვნელოვანია ინდივიდუალურ მომხმარებელამდე ნათლად და მკაფიოდ იქნეს მიტანილი ინფორმაცია, მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის მიუღებლობისა და მასზე სამართლებრივი რეაგირების აუცილებლობის თაობაზე. ამ მიმართულებით სამსახური ხელმძღვანელობს შემდეგი პრინციპით

“  
– ხაზისხიანი მომსახურების წინაპირობა ინფორმირებული მომხმარებელია.  
”

www.momkhmarebeli.comcom.ge



სწორედ აქედან გამომდინარე, საანგარიშო პერიოდში კვლავ აქტუალური იყო სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული მომხმარებელთა უფლებებისა და მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების ვალდებულებების შესახებ, მომხმარებლის შესაბამისი ცოდნით აღჭურვა და ინფორმირება.



„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.

“  
...  
იყო ინფორმირებული ეს შენი უფლებაა, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური შენი უფლების დაცვის დამატებითი გახანგიაა.  
”

კომუნიკაციების ომბუდსმენი უზრუნველყოფს, მომხმარებლის შესაძლებლობას, სატელეკომუნიკაციო სივრცეში „დიდ კომპანიებთან“ ურთიერთობის ფარგლებში, წარმოდგენილ იქნეს, როგორც თანაბარუფლებიანი მოთამაშე/მონაწილე. თანამედროვე ციფრული ტექნოლოგიების ეპოქაში, მნიშვნელოვანია მომხმარებელი უზრუნველყოფილი იყოს სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების ხელმისაწვდომობით. ამ პროცესში, კი თითოეულ მოქალაქეს, უნდა გააჩნდეს ინფორმაცია კომუნიკაციის სფეროში მისი უფლება-ვალდებულებებისა და აღნიშნულ დარგში მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის თაობაზე, რომელიც უზრუნველყოფს მომხმარებელთა ინტერესებისა და უფლებების დაცვას.

უფლების სავარაუდო დარღვევისას, უმეტეს შემთხვევაში, მომხმარებლის ქცევა არ არის მიმართული მყისიერი სამართლებრივი რეაგირებისკენ, რისი მიზეზიც ხშირად მომხმარებლის არასათანადო ცნობიერებაა.



მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებაზე ზრუნვის სტრატეგიულ მიმართულებად იდენტიფიცირების საფუძველს, სწორედ ზემოაღნიშნული გარემოებები წარმოადგენს, რომლის ფარგლებშიც განხორციელებულია მთელი რიგი ღონისძიებები, ხოლო დეტალური აღწერა წარმოდგენილია ანგარიშის შემდგომ თავებში.

### **პროექტი „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ – ჩატარებული 105 შეხვედრა**

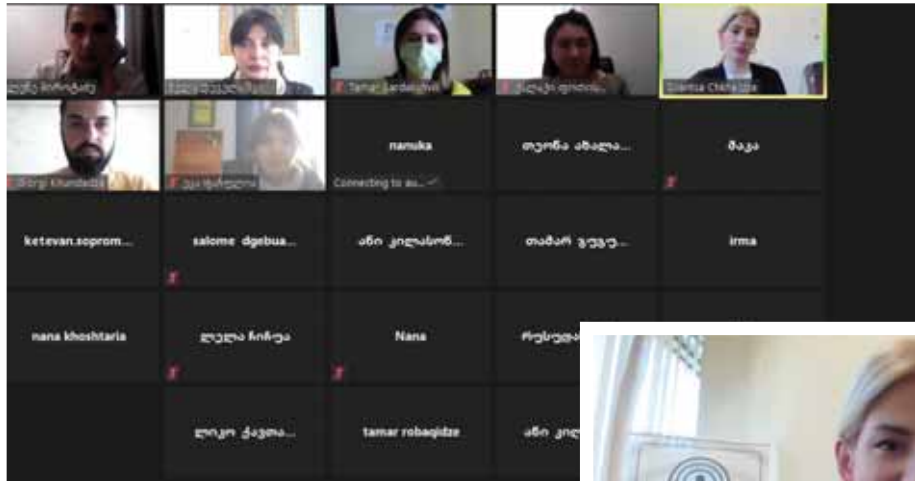
მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით, მიმდინარე პროექტმა „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“, ცხადყო პროექტის ეფექტურობა და მისი გაგრძელების მიზანშეწონილობა. ამასთან, ხაზი უნდა გაესვას, რომ პროექტი 2019 წლიდან ხორციელდება და წლიდან წლამდე იმატებს, როგორც თავად პროექტისადმი მომხმარებელთა ინტერესი, ისე სამსახურის მიერ მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით ჩატარებული შეხვედრების რაოდენობა, რაც შედეგობრივად აისახება მომხმარებელთა მომართვიანობის სტატისტიკურ მაჩვენებლებზე.

აღნიშნული პროექტის ფარგლებში, საანგარიშო პერიოდში, სამსახურმა ჩატარა 105 საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრა, სადაც 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 სამოქმედო გეგმით სამიზნე ჯგუფებად განსაზღვრულ იქნა ქვეყნის მასშტაბით არსებული ყველა მუნიციპალიტეტი, ოთხი თვითმმართველი ქალაქი, სამინისტროები და საქვეუწყებო დაწესებულებები, უმაღლესი სასწავლო დაწესებულებები და რესურს ცენტრები, შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირები/ორგანიზაციები და სხვა დაინტერესებული პირები.

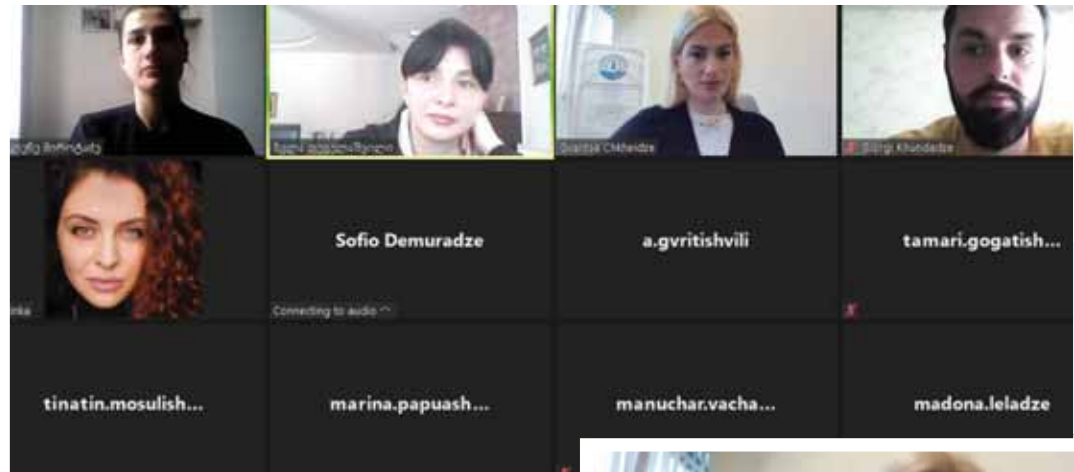


2022 წელს „ინცრობდა შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“  
აქტივობის ფარგლებში ჩატარდა 105 შეხვედრა



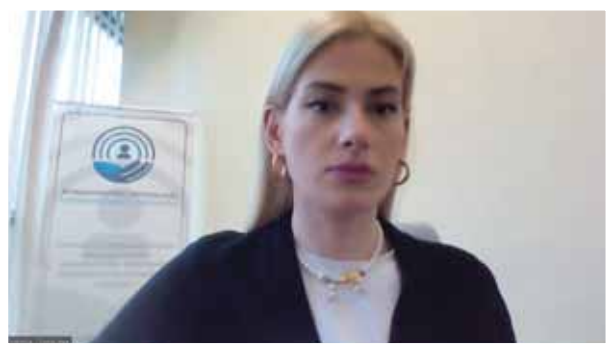
15.03.22

ფოთის მუნიციპალიტეტი



15.03.22

რუსთავის  
მუნიციპალიტეტი

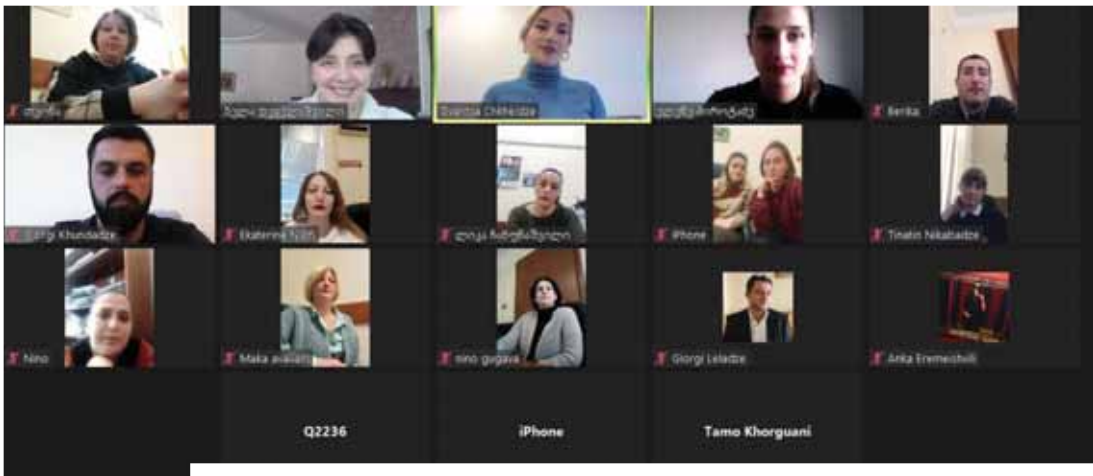


www.momkhmarebeli.comcom.ge



16.03.22

ბათუმის საზღვაო  
საინჟინრო  
სასწავლებელი „ანრი“



www.momkhmarebeli.comcom.ge

16.03.22

რა უფლებები აქვს მომხმარებელს

მომხმარებელს უფლება აქვს

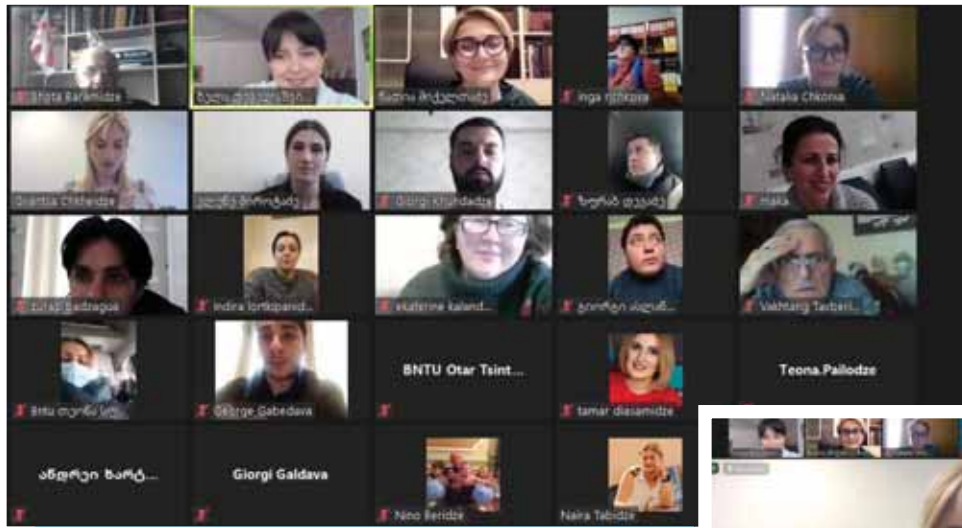
თავისუფლად აირჩიოს საკომუნიკაციო მომსახურების საგონი და მიიღოს იმ ხარისხის მომსახურება, რომელიც უარყოფითად არ აისახავს

მიიღოს ინფორმაცია მათ შორის, არსებულ მომსახურების ტარიფების, მომსახურების მიწოდებისა და ანგარიშსწორების პირობების, საინფორმაციო უწყისების დეტალური ხელშეწყობის ინფორმაციის შესახებ

უფასოდ და შედეგზე გარეშე, ამოწმდეს, ვასადაც უნდა მიიღოს ინფორმაცია მომსახურების მარეგულირებელი კომისიის 24 საათიანი ცხელი ხაზის მეშვეობით. მიწოდებული ინფორმაციას არ უნდა სჭირდეს დამატებითი ან შეტყუარა ხასიათი და უნდა იყოს ზუსტი, ანაბარი, ამოწმდეს

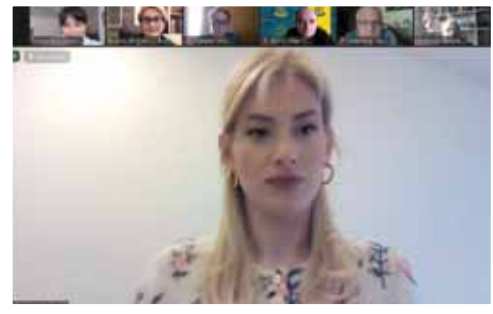


ქუთაისის მუნიციპალიტეტი



17.03.22

ბათუმის ნავიგაციის  
სასწავლო უნივერსიტეტი



16.03.22



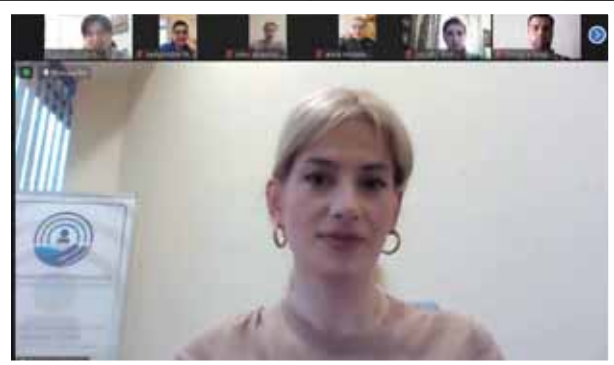
ლანჩხუთის მუნიციპალიტეტი

www.momkhmarebeli.comcom.ge





ობურგეთის  
მუნიციპალიტეტი



12.04.22



13.04.22



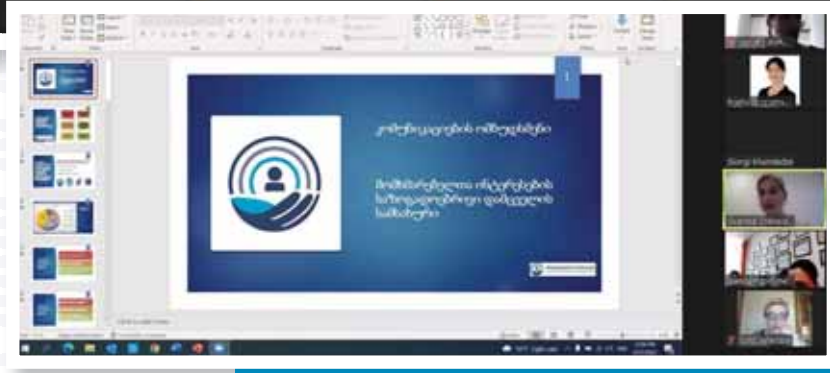
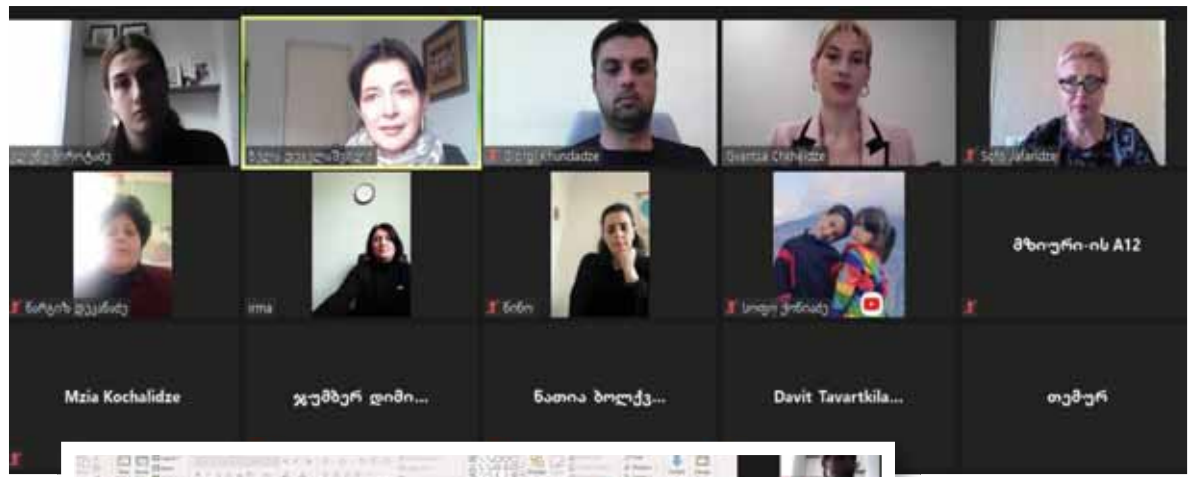
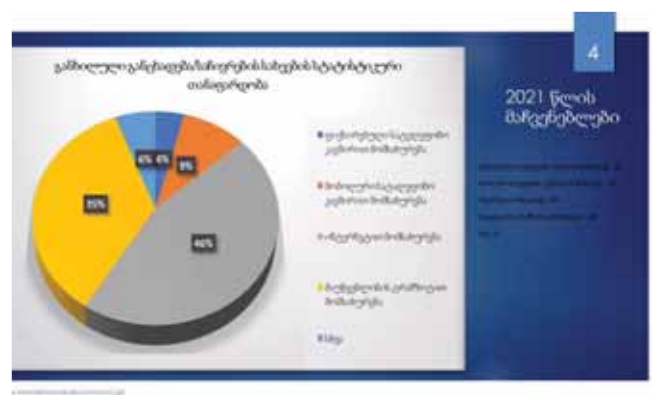
ძველი თბილისის  
საგანმანათლებლო  
რესურსცენტრი

[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)



ხულოს  
მუნიციპალიტეტი

13.04.22



15.04.22

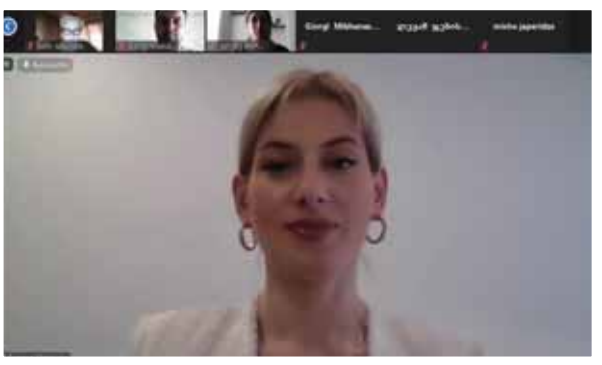
იხანი-სამგორის რესურსცენტრი

www.momkhmarebeli.comcom.ge

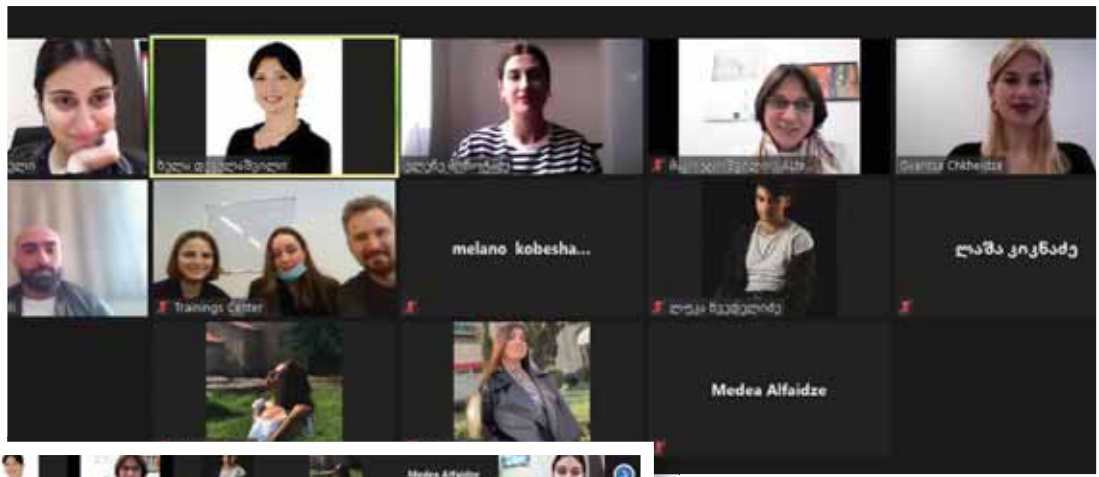


15.04.22

თბილისის  
თავისუფალი  
აკადემია



18.04.22



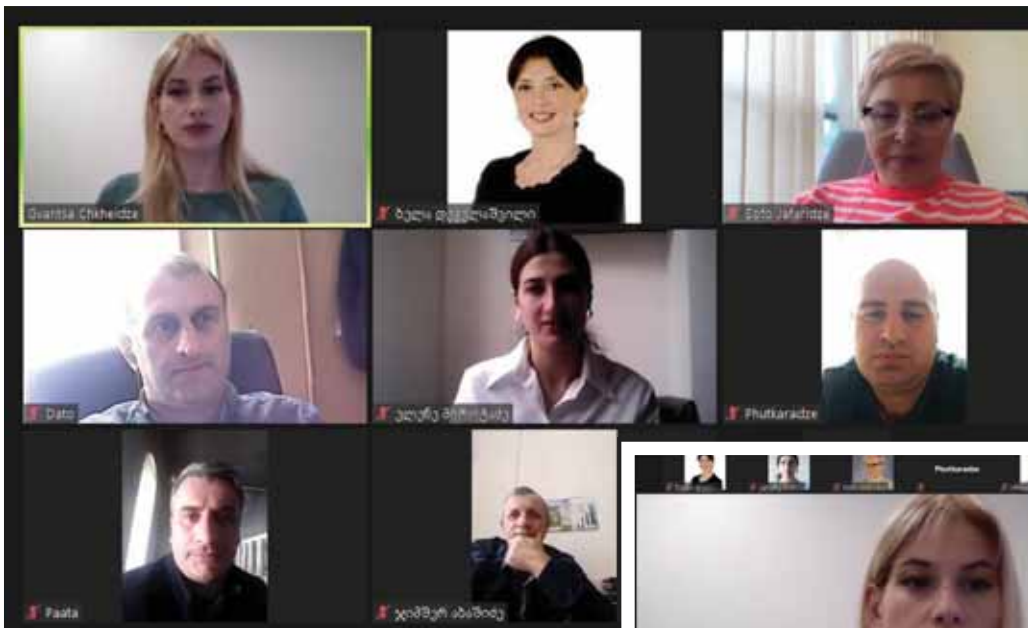
მართვისა და  
კომუნიკაციის  
საერთაშორისო  
სასწავლო  
უნივერსიტეტი  
„ალტერბრივი“

[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)



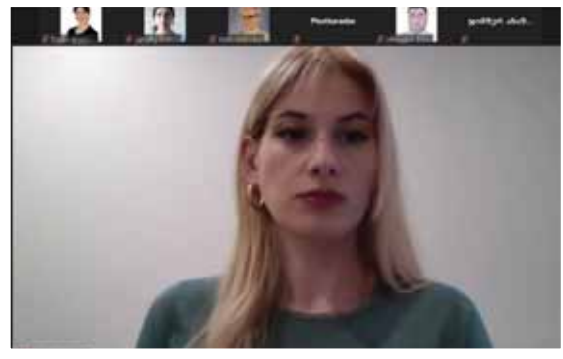
ხელვაჩაურის  
მუნიციპალიტეტი

19.04.22

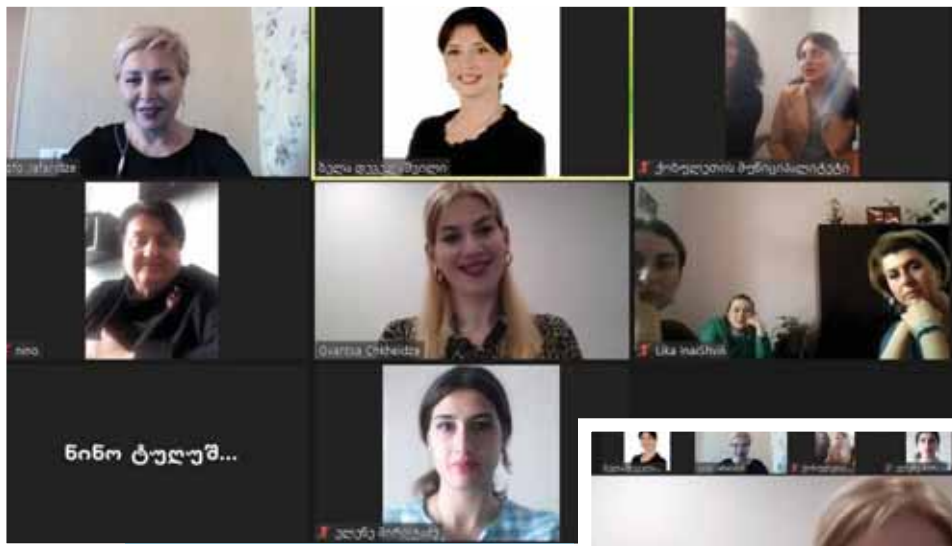


19.04.22

შუახევის  
მუნიციპალიტეტი

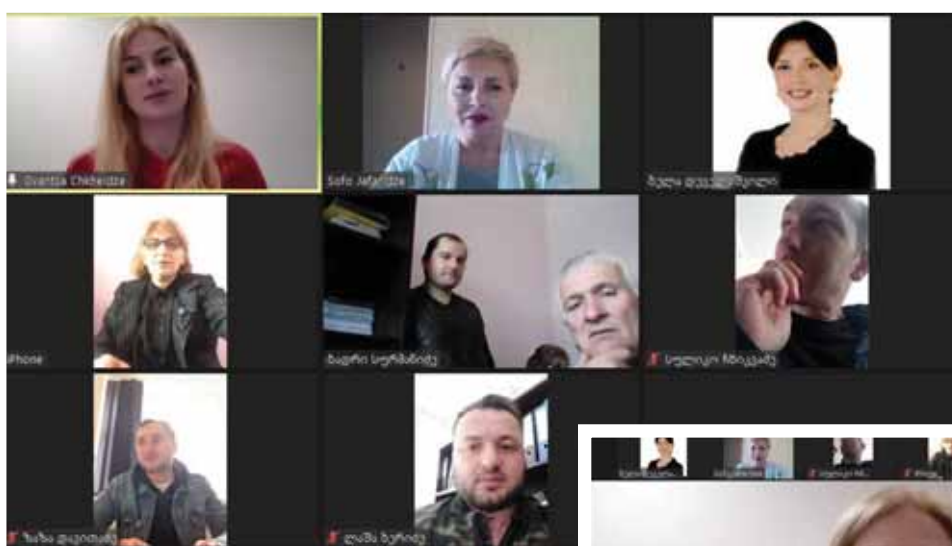
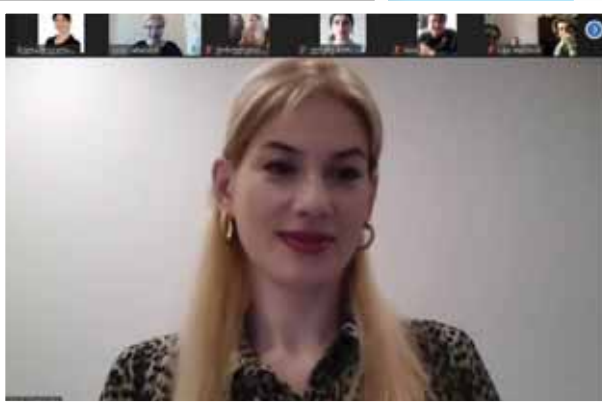


www.momkhmarebeli.comcom.ge



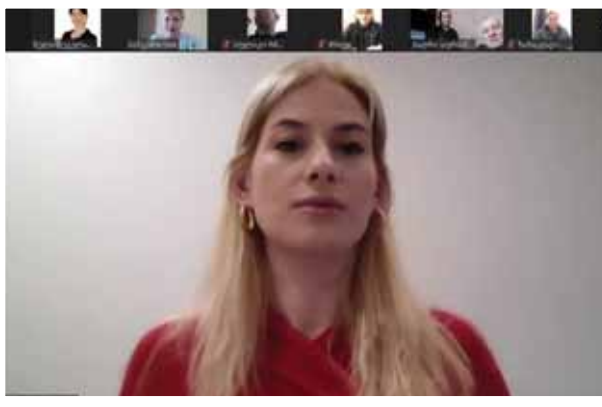
20.04.22

ქობულეთის  
მუნიციპალიტეტი



20.04.22

ქედის  
მუნიციპალიტეტი



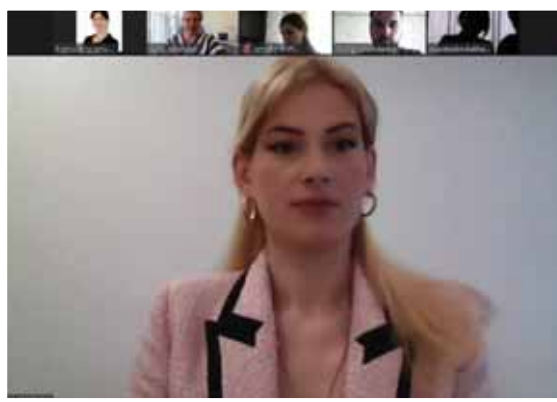
www.momkhmarebeli.comcom.ge



03.05.22



ზესტაფონის  
საგანმანათლებლო  
რესურსცენტრი

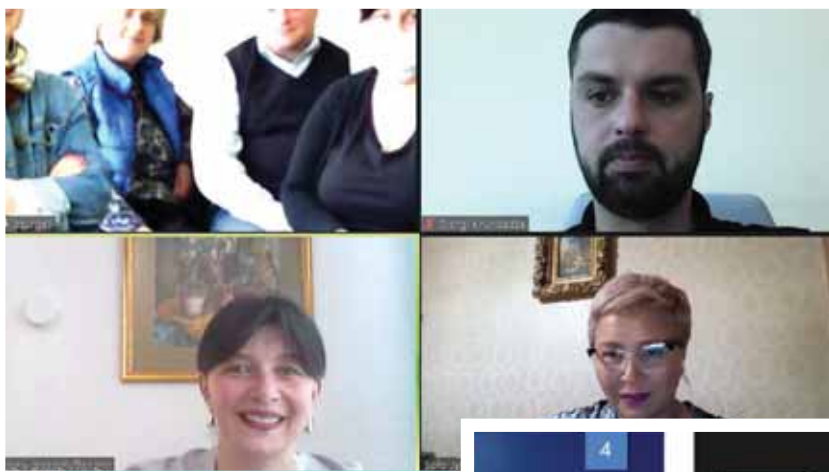


03.05.22



ლაგოდეხის  
საგანმანათლებლო  
რესურსცენტრი

[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)



ოზურგეთის  
საგანმანათლებლო  
რესურსცენტრი

04.05.22



04.05.22



ახმეტის  
საგანმანათლებლო  
რესურსცენტრი



www.momkhmarebeli.comcom.ge



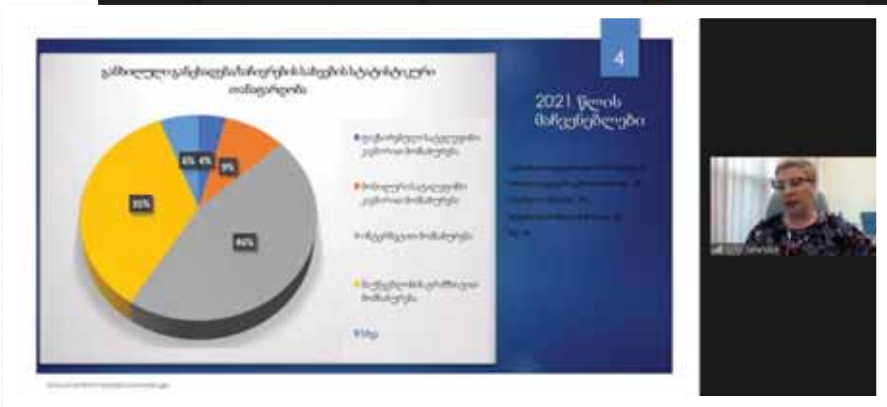
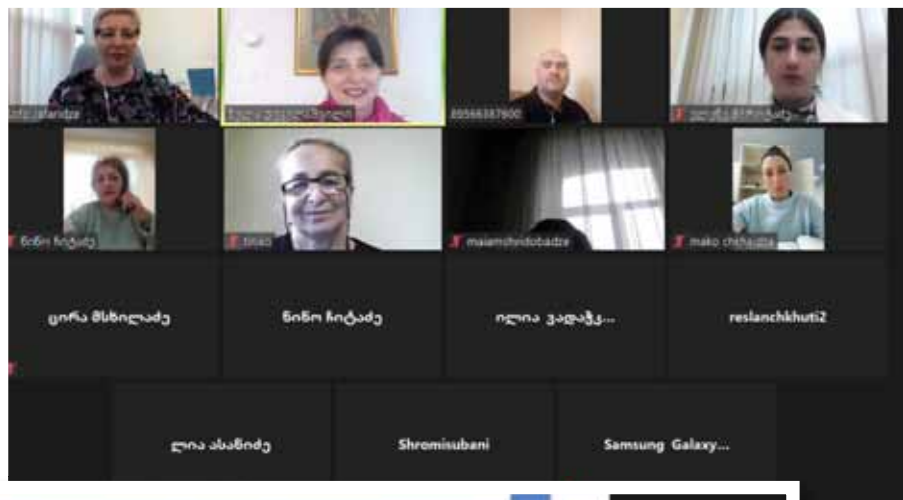
05.05.22



საშურის  
საგანმანათლებლო  
რესურსცენტრი



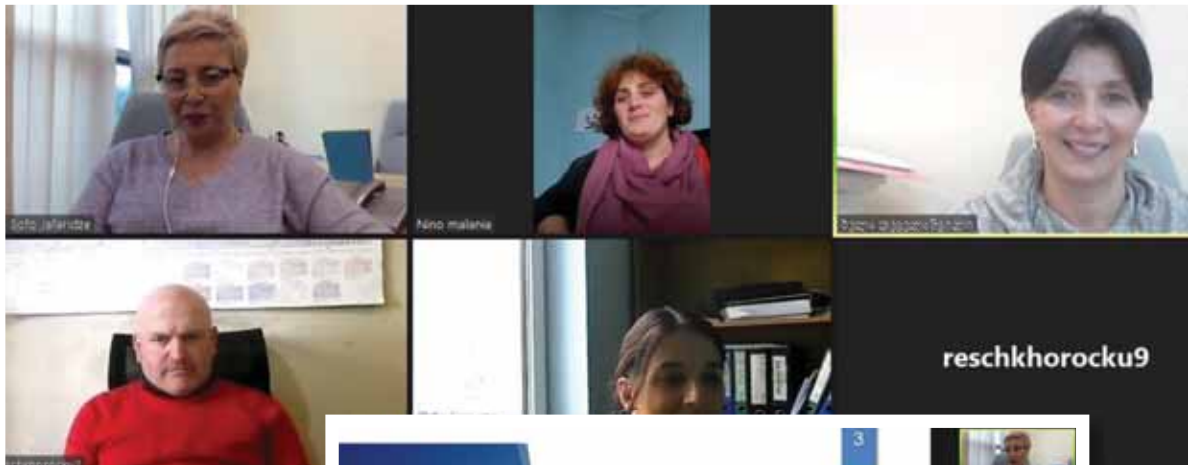
05.05.22



ლანჩუთის  
საგანმანათლებლო  
რესურსცენტრი

www.momkhmarebeli.comcom.ge





**ჩხორიწყუს  
საგანმანათლებლო  
რესურსცენტრი**

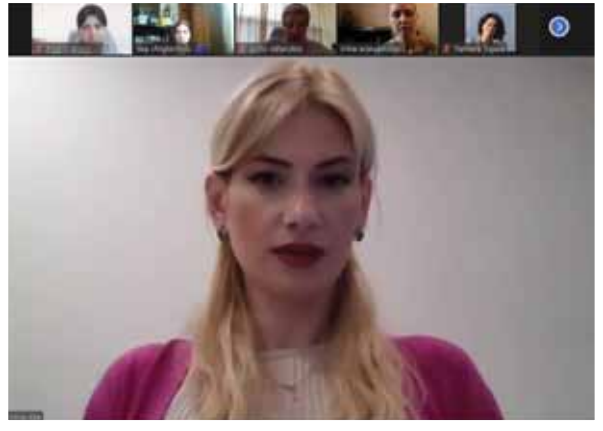
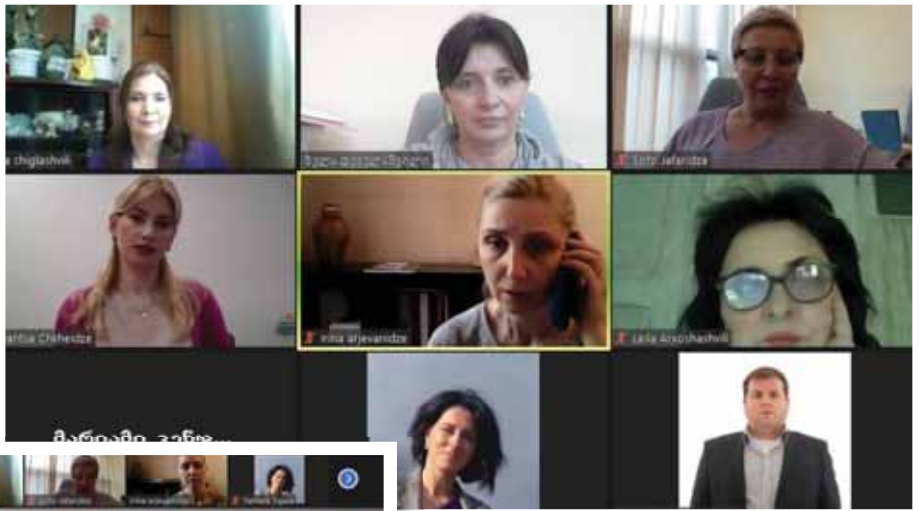
რა სხის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების საწივრებს განიხილავს კომუნიკაციების ომბუდსმენი?

მომხმარებლის ინტერესების დაცვადიგნოზიკის დამცველი სასაზოგადოებრივი მომხმარებლის საწივრებს ვაკუტირებელი ზედმეტადი მომსახურების ზედმეტადი დაცვების.

- სადღეღივო კომუნიკაციის მომსახურება
- ინტერნეტი მომსახურება
- მარტინელების ტრანსპორტი მომსახურება

**06.05.22**

**04.05.22**

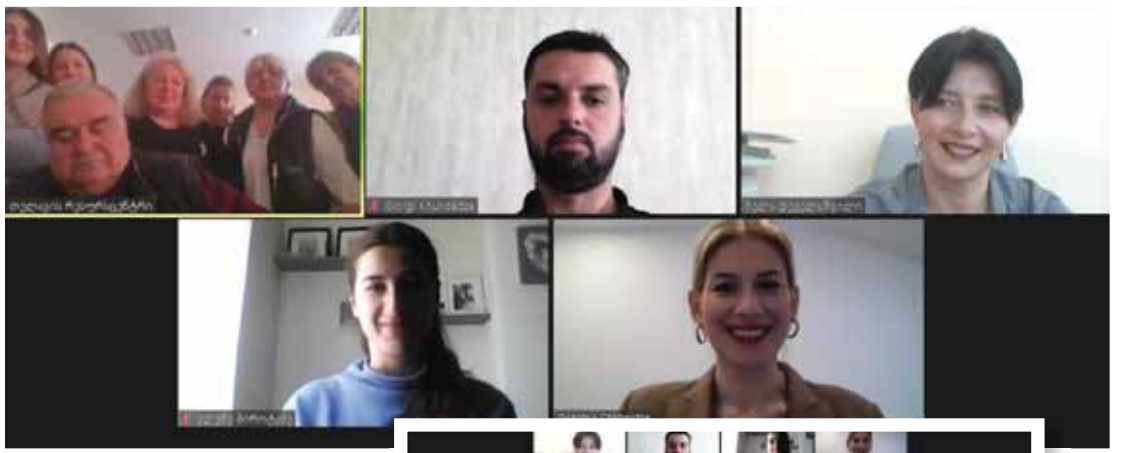


**თბილისის  
ჰუმანიტარული სასწავლო  
უნივერსიტეტი**

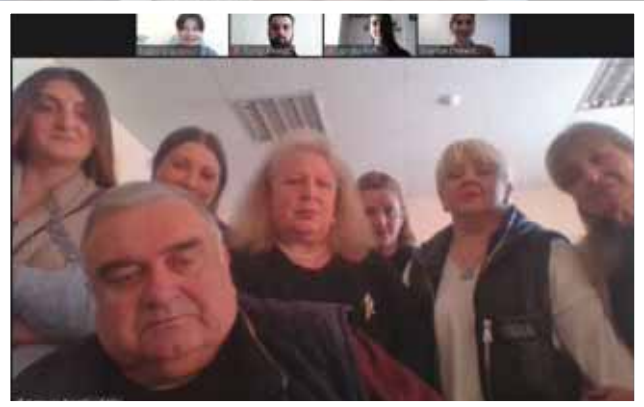
[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)



10.05.22



თელავის  
საგანმანათლებლო  
რესურსცენტრი



10.05.22



რუსთავის  
საგანმანათლებლო  
რესურსცენტრი

[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)

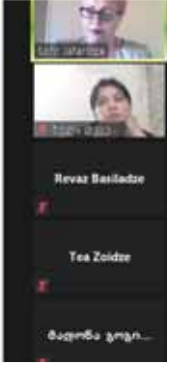
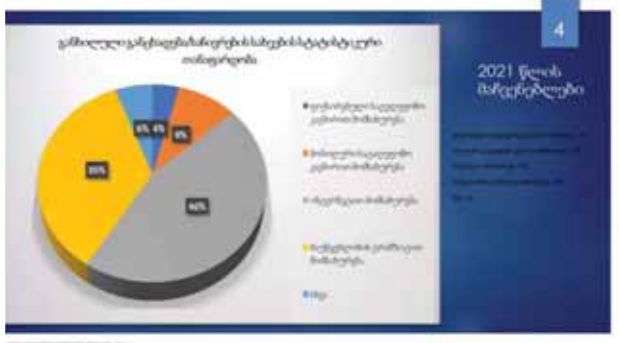


11.05.22



გალის  
საგანმანათლებლო  
რესურსცენტრი

11.05.22

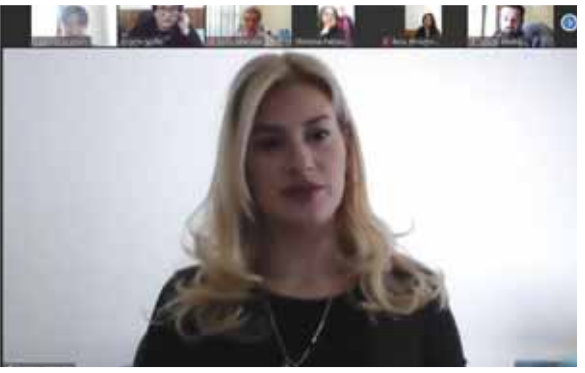
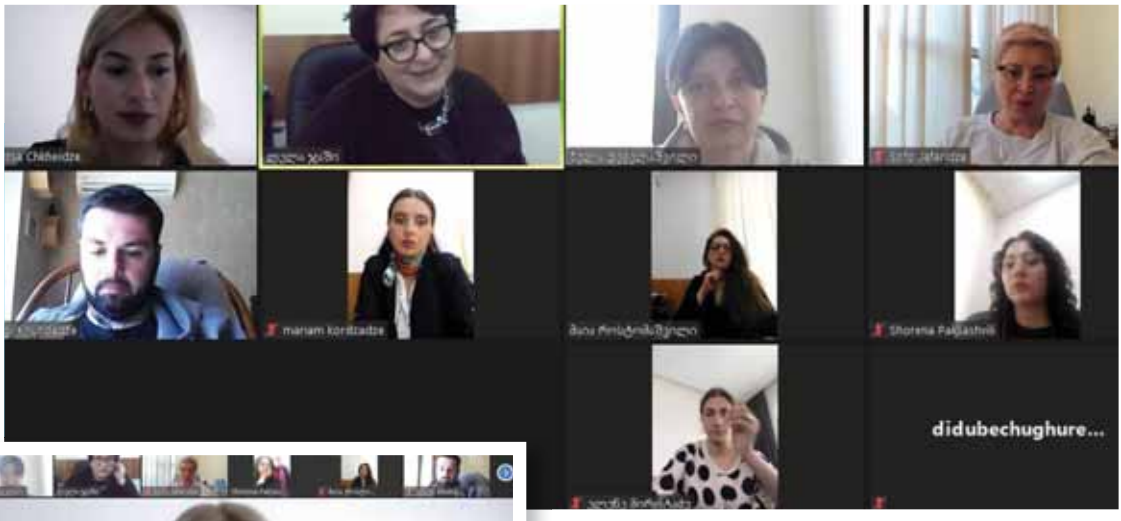


ქობულეთის  
საგანმანათლებლო  
რესურსცენტრი

www.momkhmarebeli.comcom.ge



13.05.22



დიდუბე-ჩუღურეთის  
საგანმანათლებლო  
რესურსცენტრი



13.05.22

კასპის  
საგანმანათლებლო  
რესურსცენტრი

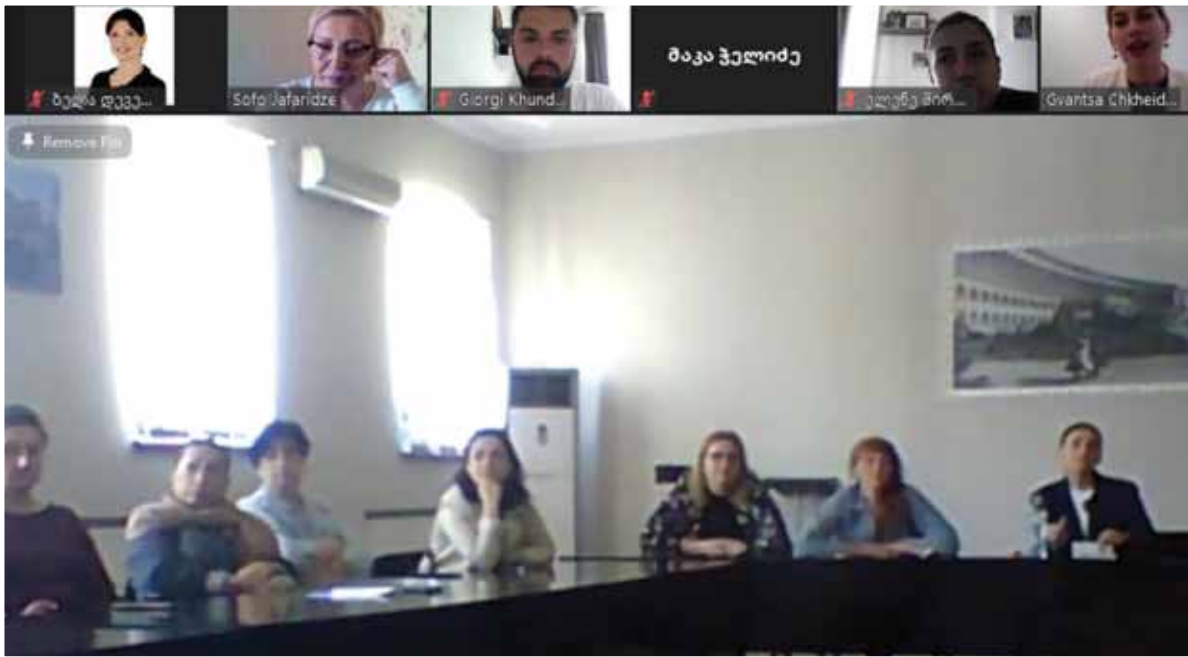
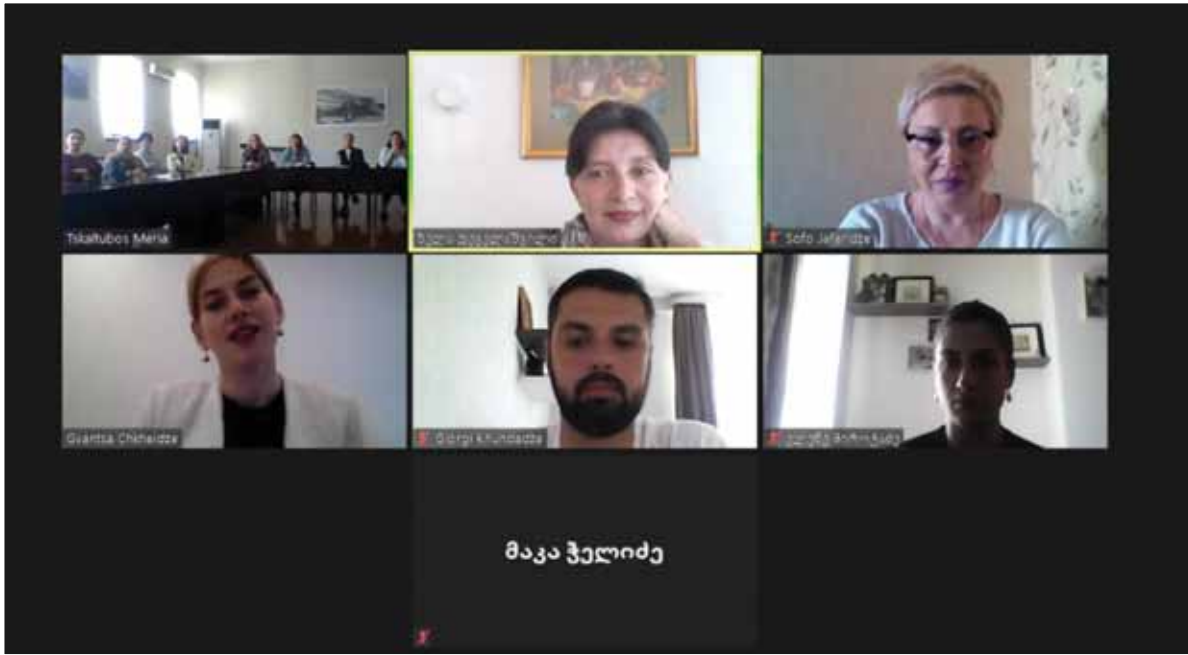


www.momkhmarebeli.comcom.ge



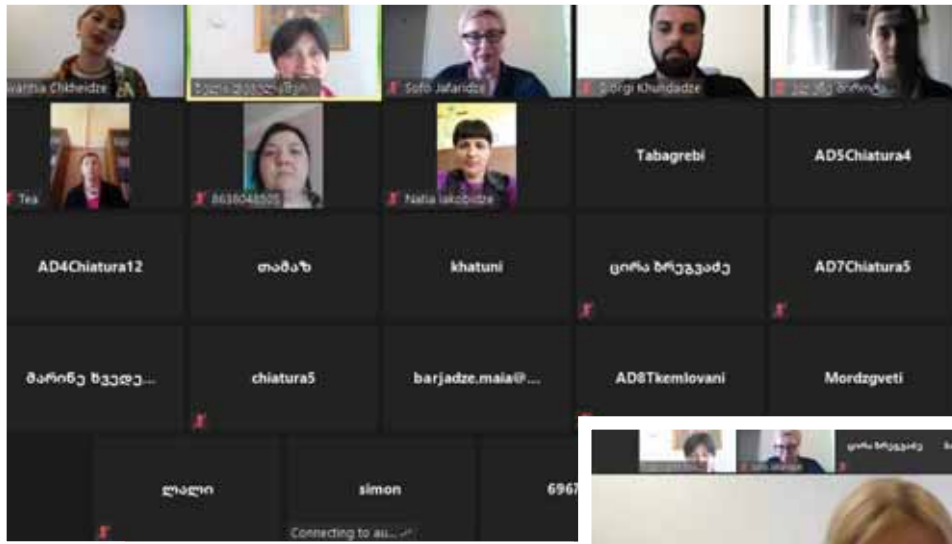


17.05.22



წყალტუბოს  
მუნიციპალიტეტი

www.momkhmarebeli.comcom.ge



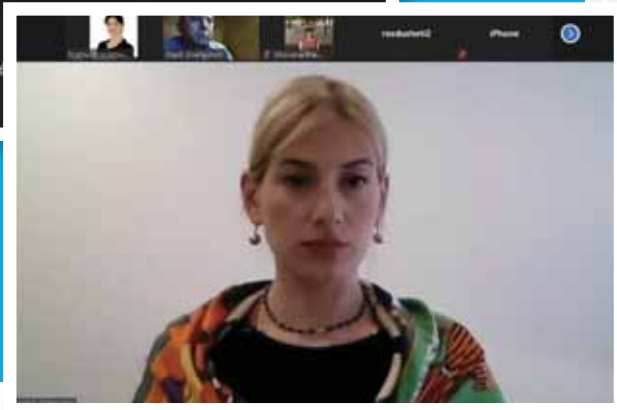
18.05.22

ჭიათურის  
რესურსცენტრი



18.05.22

დუშეთის  
რესურსცენტრი



www.momkhmarebeli.comcom.ge



19.05.22



შუახევის რესურსცენტრი



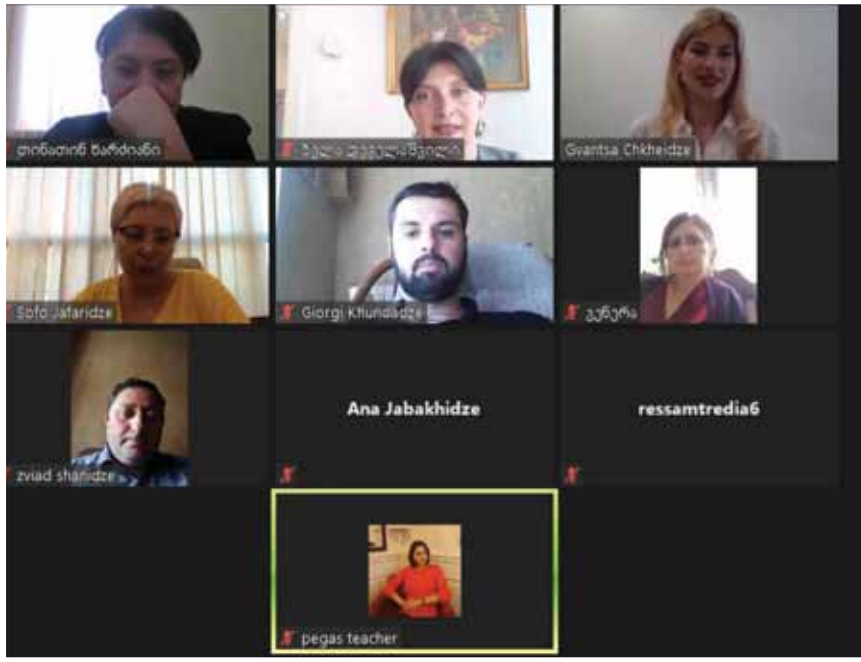
საქართველოს გარემოს დაცვისა და  
სოფლის მეურნეობის სამინისტრო

www.momkhmarebeli.comcom.ge

19.05.22

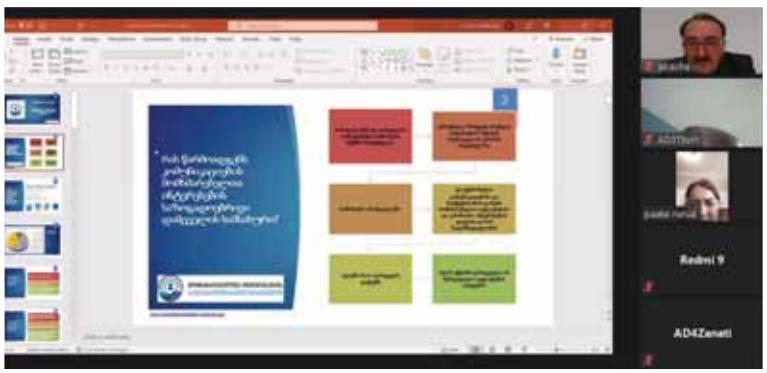


19.05.22



სამტრედიის  
რესურსცენტრი

20.05.22



Asmati Abuladze

აბაშის  
რესურსცენტრი





20.05.22



სად უნდა  
მეცხნათ  
საზოგადოებრივ  
დამცველს  
სახვითი?

- ანალოგი 244, ძველი მშენებლის კანონი 2018
- ძალაში 22 კანონი
- პოლიცია defendin.com.ge

საინფორმაციო მშენებლის რეგისტრის  
საზოგადოებრივი სამსახურის ვებ-გვერდი

- <http://www.momkhmarebeli.comcom.ge>
- IT: მშენებლის რეგისტრის საზოგადოებრივი  
დამცველი - CONTACT@MOMKHAREBELI.COM

ჩოხატაურის  
რეკუსრსცენტრი

www.momkhmarebeli.comcom.ge



23.05.22

ჩოხატაურის  
მუნიციპალიტეტი





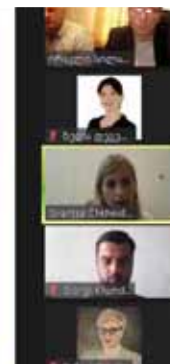
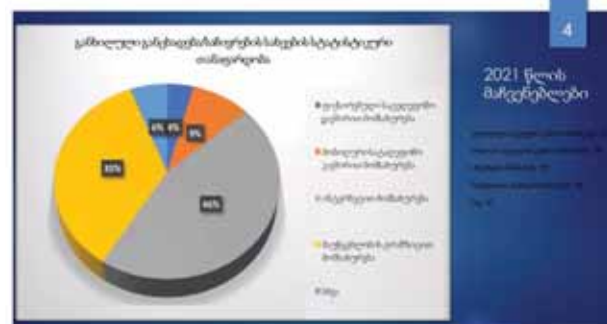
23.05.22

ჭიათურის  
მუნიციპალიტეტი



ცაგერის  
რესურსცენტრი

24.05.22



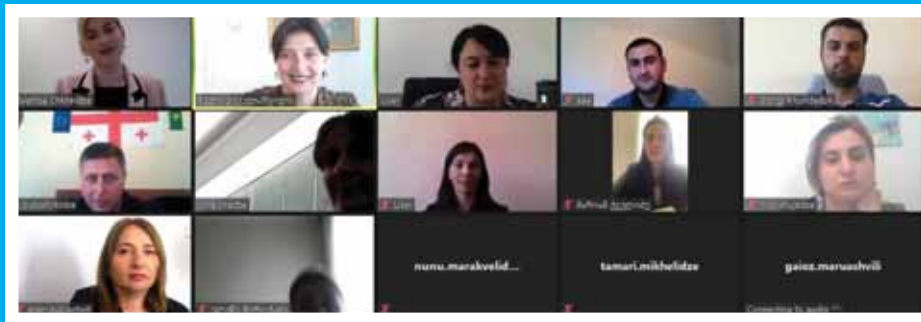


24.05.22



ბესტაფონის  
მუნიციპალიტეტი

თერჯოლის  
მუნიციპალიტეტი



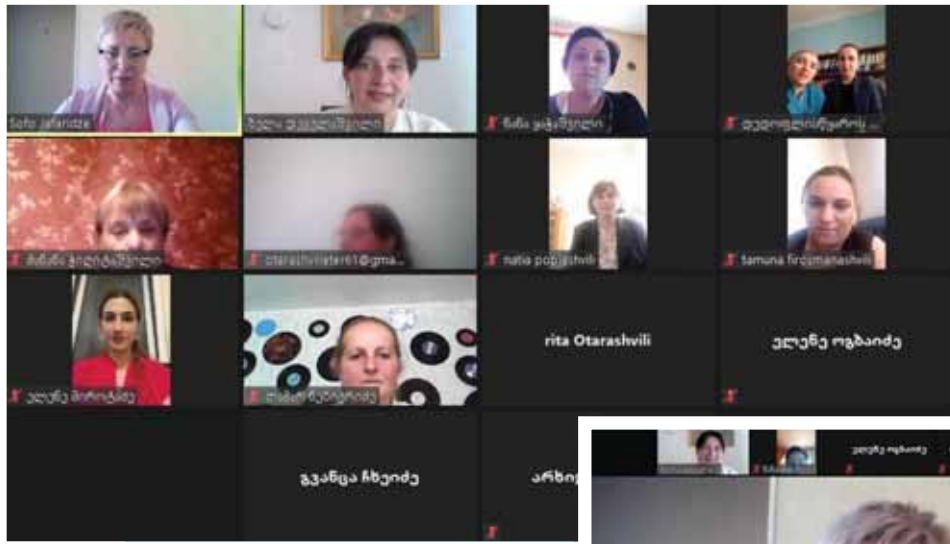
25.05.22

[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)

25.05.22



სულხან-საბა  
ორბელიანის  
უნივერსიტეტი

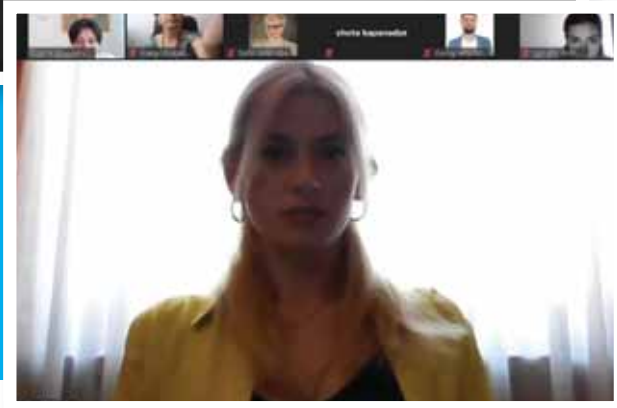


18.05.22

ჭიათურის  
რესურსცენტრი



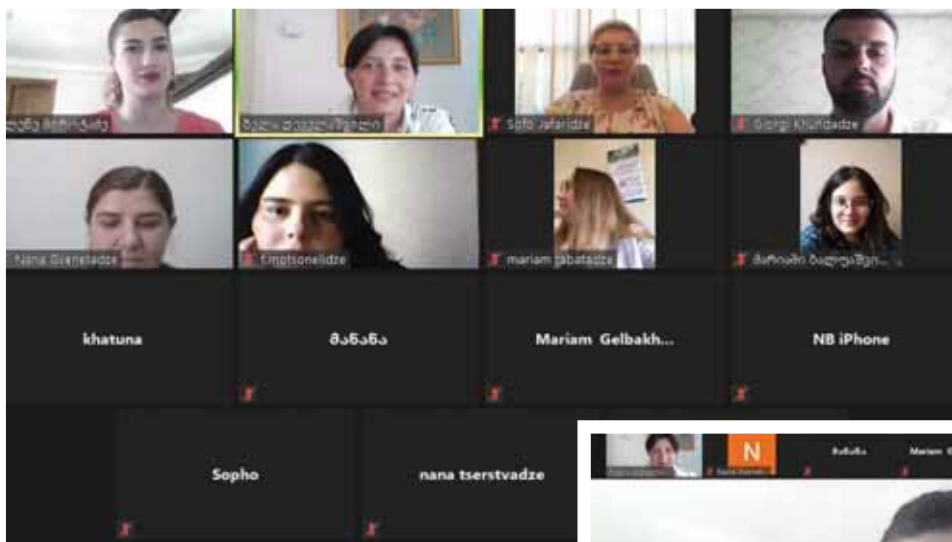
18.05.22  
დუშეთის  
რესურსცენტრი



[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)

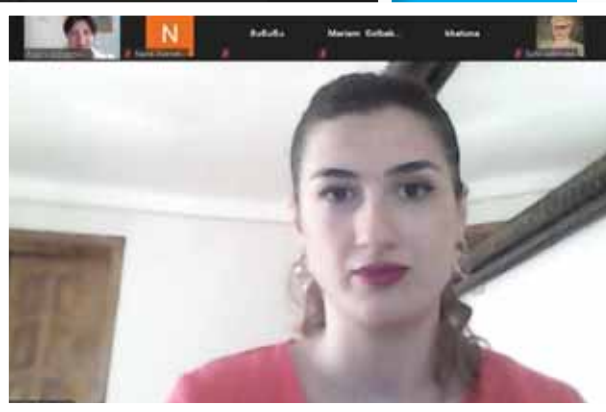


**31.05.22**  
სამტრედიის  
მუნიციპალიტეტი



**31.05.22**

სასწავლო  
უნივერსიტეტი  
„გეომედი“





06.06.22

ოზურგეთის  
მუნიციპალიტეტი



07.06.22

გურამ თავართქილაძის  
სახელობის თბილისის  
სასწავლო უნივერსიტეტი



[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)



08.06.22

უნივერსიტეტი „ალტე“



[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)



14.06.22

სსიპ მიწის მდგრადი მართვისა  
და მიწათსარგებლობის  
მონიტორინგის ეროვნული  
სააგენტო





14.06.22

სსიპ გარემოსდაცვითი  
ინფორმაციისა და განათლების  
ცენტრი - გარემოს ეროვნული  
სააგენტო



15.06.22

სსიპ - სოფლის მეურნეობის  
სახელმწიფო ლაბორატორია



www.momkhmarebeli.comcom.ge





16.06.22



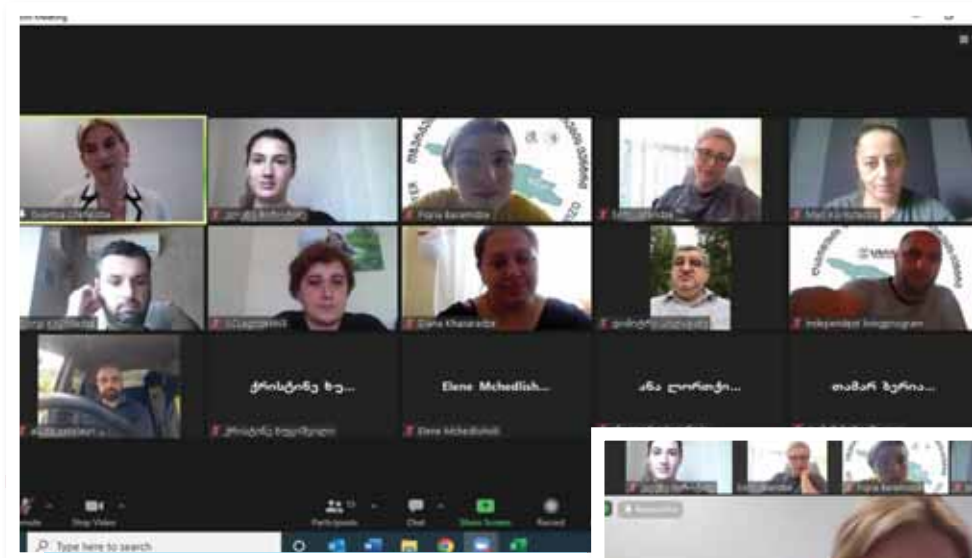
სსიპ ეროვნული სატყეო სააგენტო

[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)



16.06.22

სსიპ საქართველოს მელიორაცია; სსიპ გარემოსდაცვითი  
ზედამხედველობის დეპარტამენტი; სსიპ დაცული  
ტერიტორიების სააგენტო



17.06.22

შეხვედრა შეზღუდული  
შესაძლებლობის მქონე პირებთან/  
ორგანიზაციებთან - "ოჯახები  
დისკრიმინაციის წინააღმდეგ"



20.06.22



სსიპ სურსათის ეროვნული  
სააგენტო

[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)

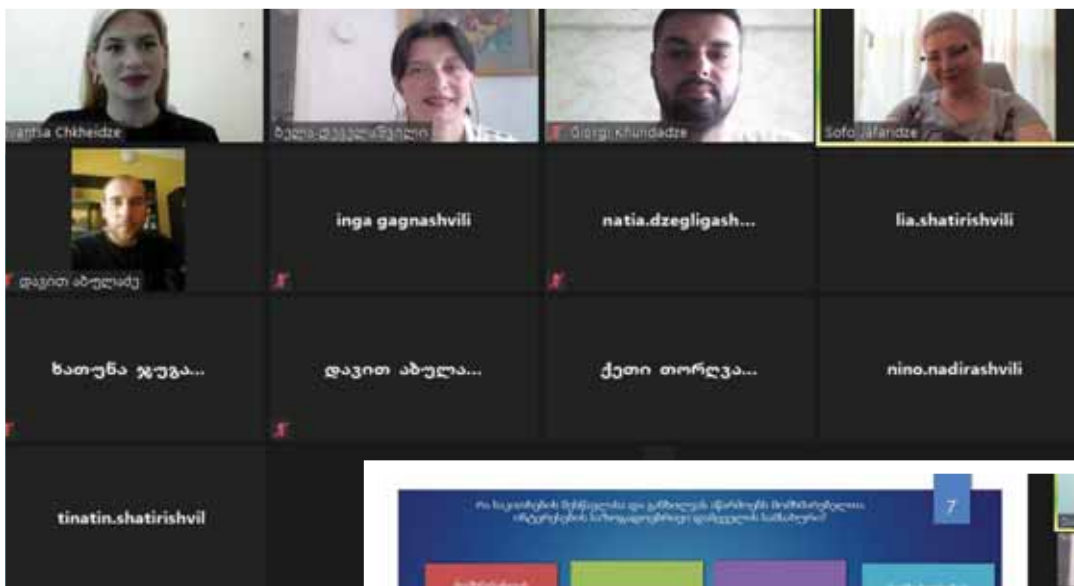


20.06.22



სსიპ ღვინის ეროვნული სააგენტო

www.momkhmarebeli.comcom.ge



21.06.22

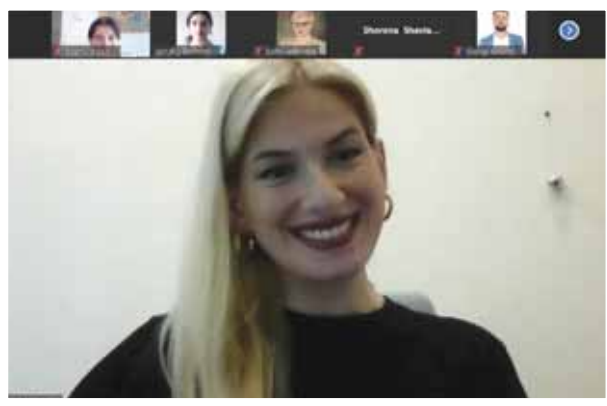
ახმეტის  
მუნიციპალიტეტი





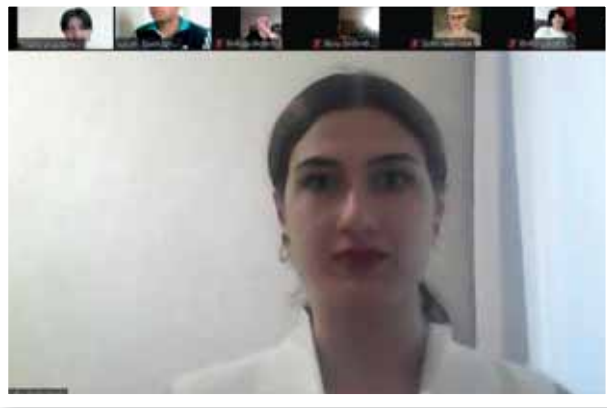
21.06.22

კოალიცია  
„მოდრობა ცვლილებებისათვის“



22.06.22

ხონის მუნიციპალიტეტი

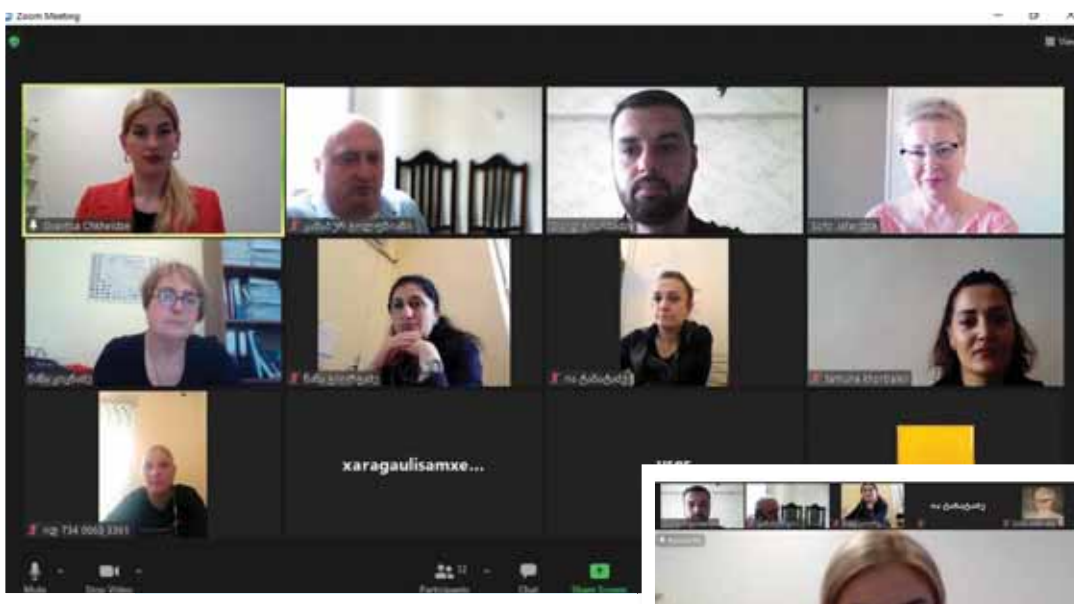


[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)



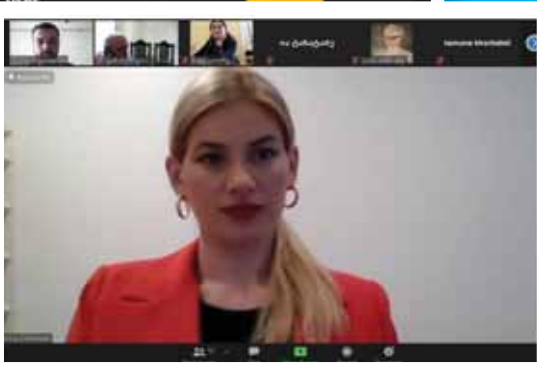
22.06.22

ვანის  
მუნიციპალიტეტი

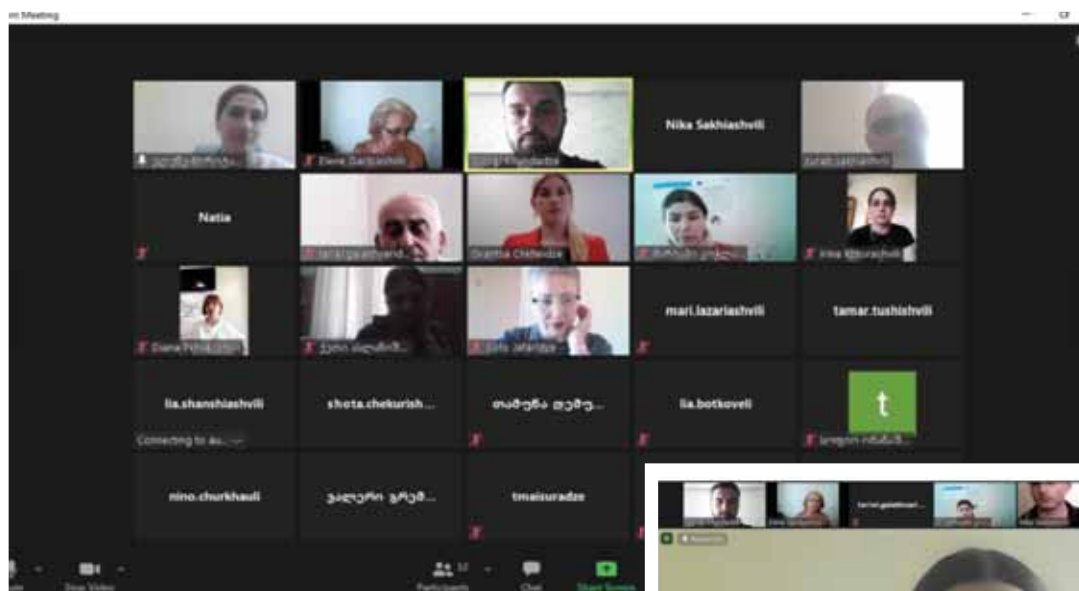


23.06.22

ხარაგულის  
მუნიციპალიტეტი

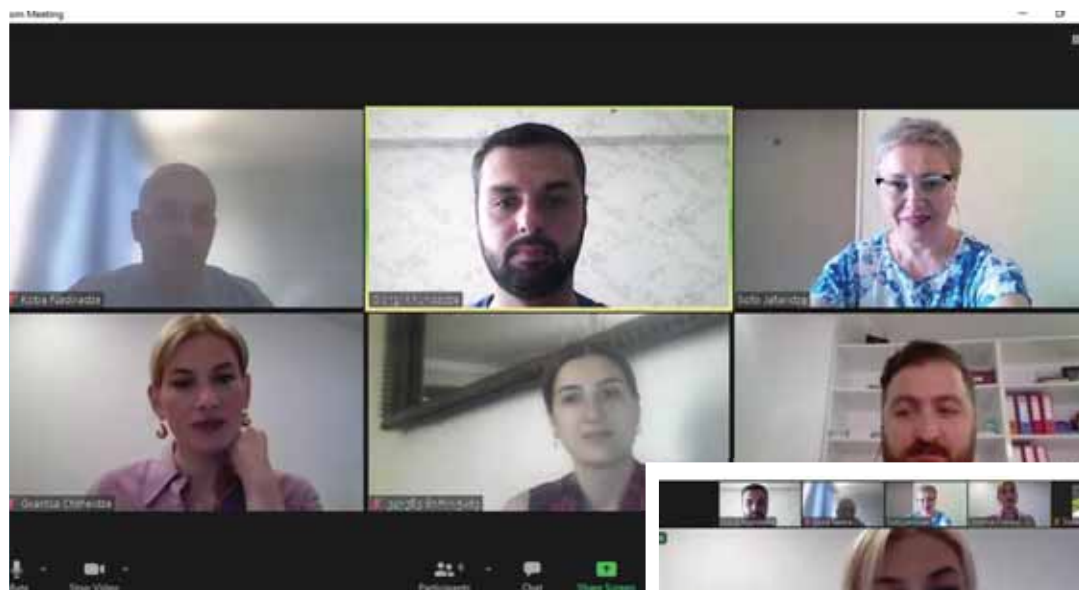


www.momkhmarebeli.comcom.ge



23.06.22

თელავის  
მუნიციპალიტეტი

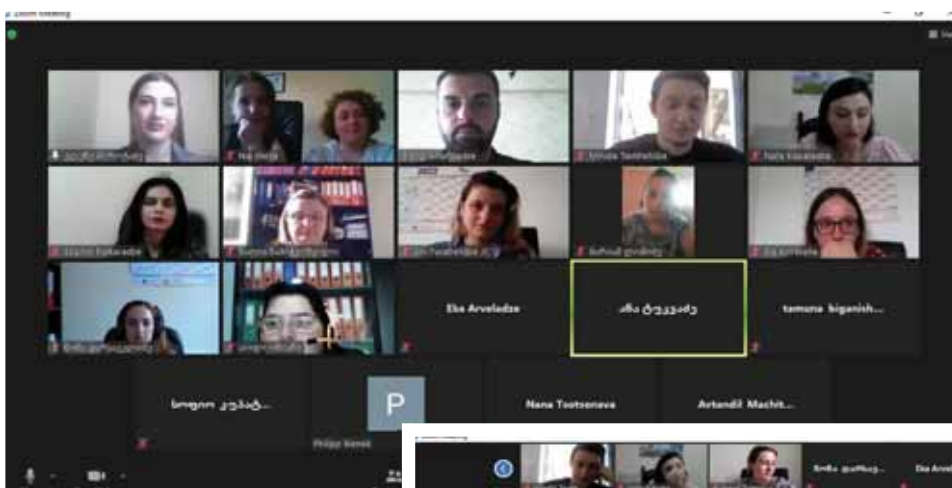


24.06.22

ა(ა)იპ ბათუმის დამოუკიდებელი  
ცხოვრების ცენტრი;  
თანაბარი ჩართულობის  
შესაძლებლობის ცენტრი - EPC

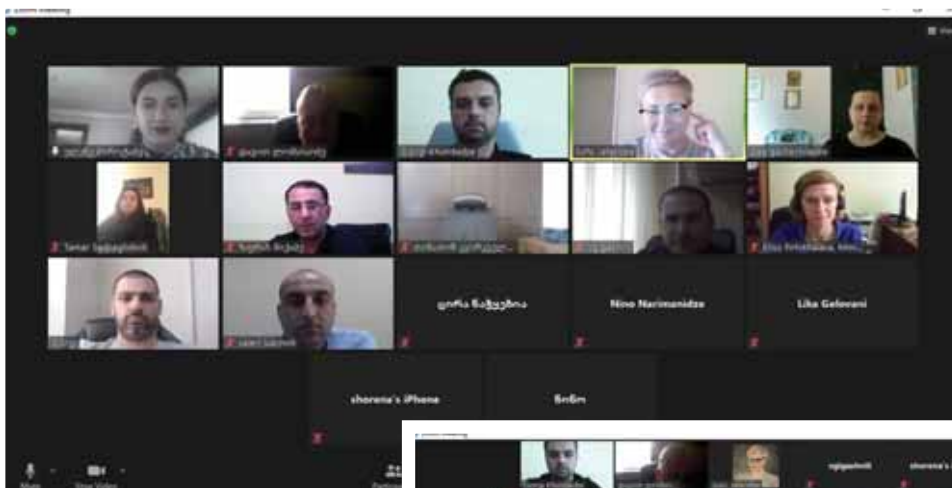
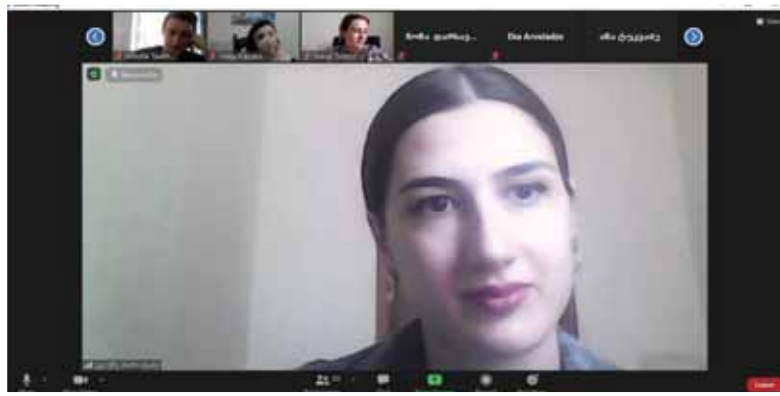


[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)



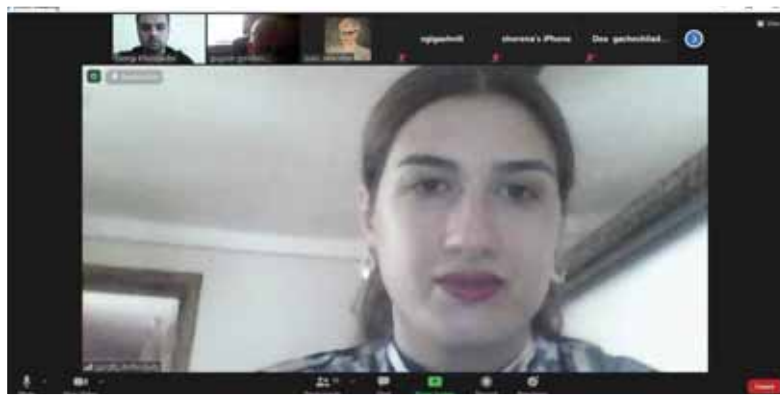
28.06.22

განათლების  
განვითარების და  
დასაქმების ცენტრი

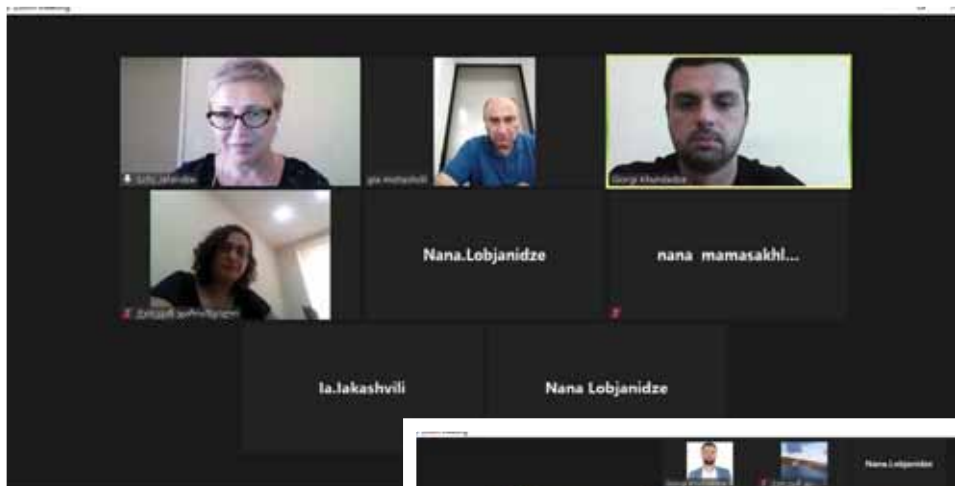


29.06.22

საქართველოს  
თავდაცვის  
სამინისტრო

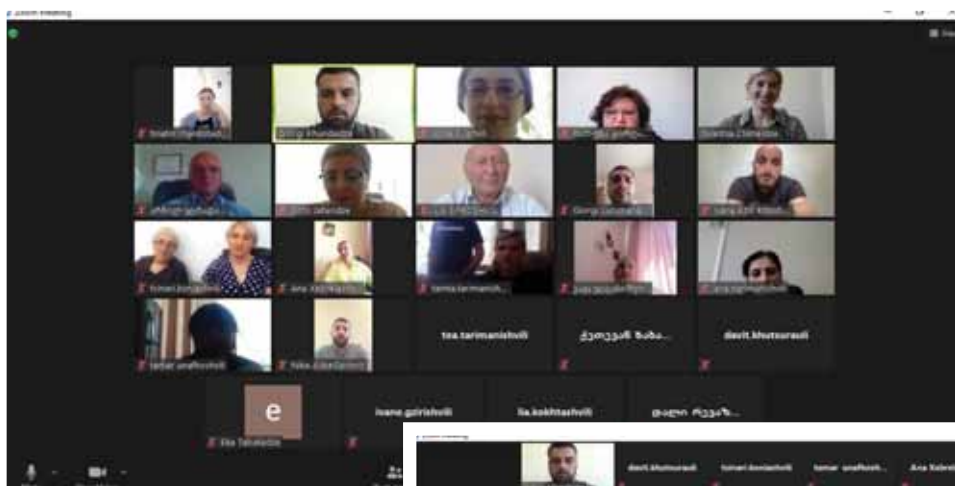
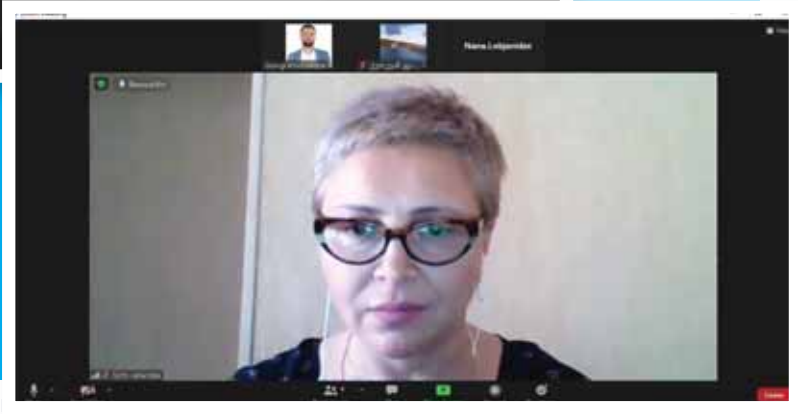


[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)



29.06.22

სსიპ ბირთვული  
და რადიაციული  
უსაფრთხოების  
სააგენტო



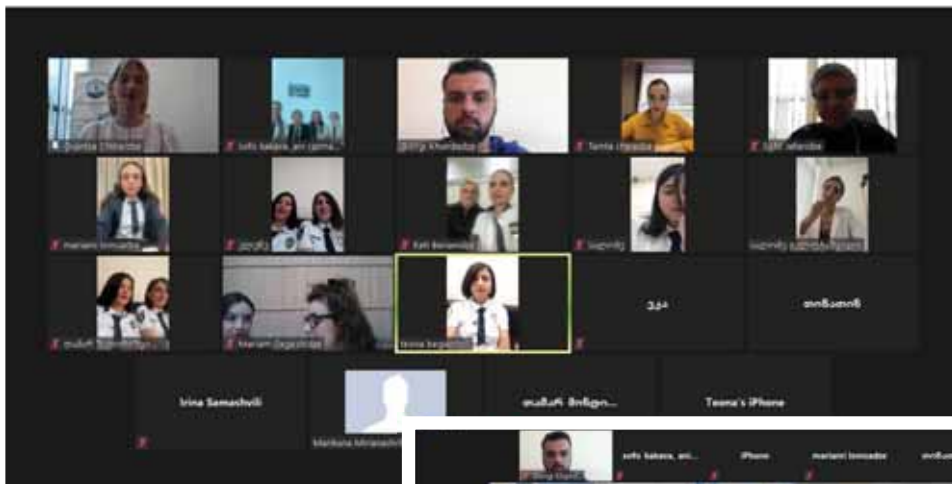
07.07.22

საგარეჯოს, ყვარლის  
და ლაგოდეხის  
მუნიციპალიტეტები



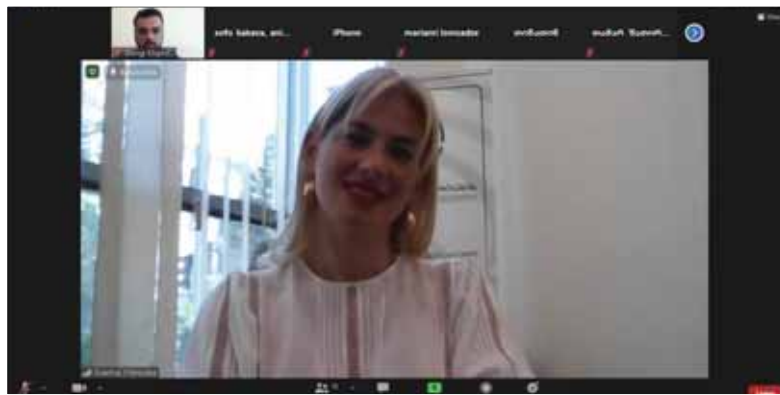
www.momkhmarebeli.comcom.ge



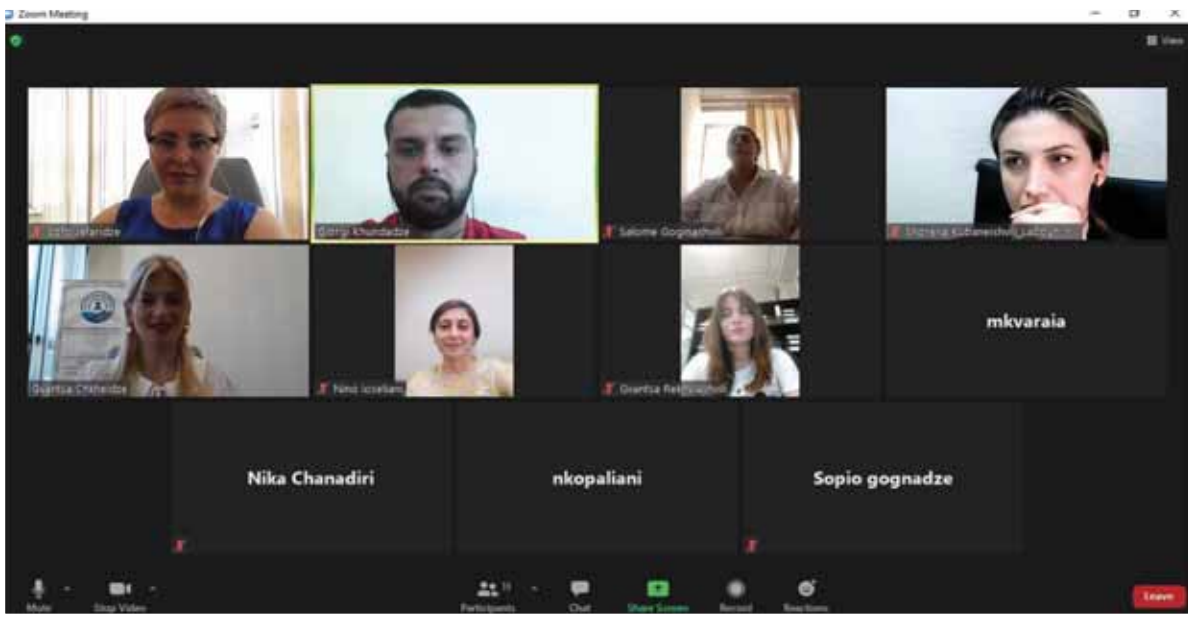


08.07.22

საქართველოს  
შინაგან საქმეთა  
სამინისტრო



13.07.22

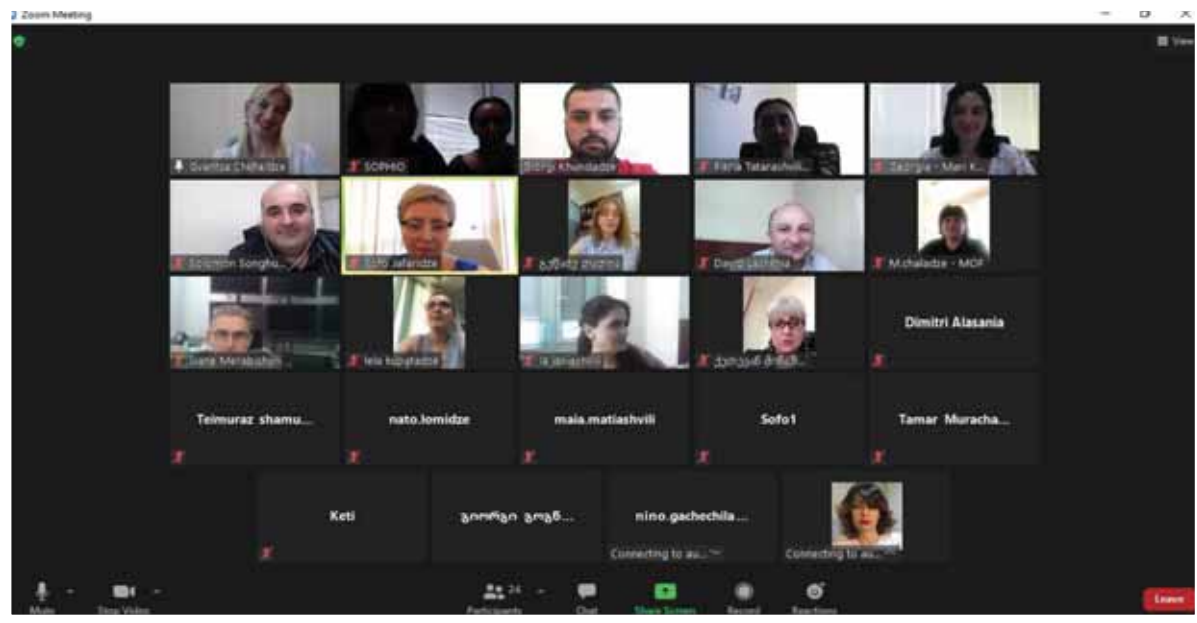


საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის,  
ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო

www.momkhmarebeli.comcom.ge



13.07.22



საქართველოს ფინანსთა სამინისტრო



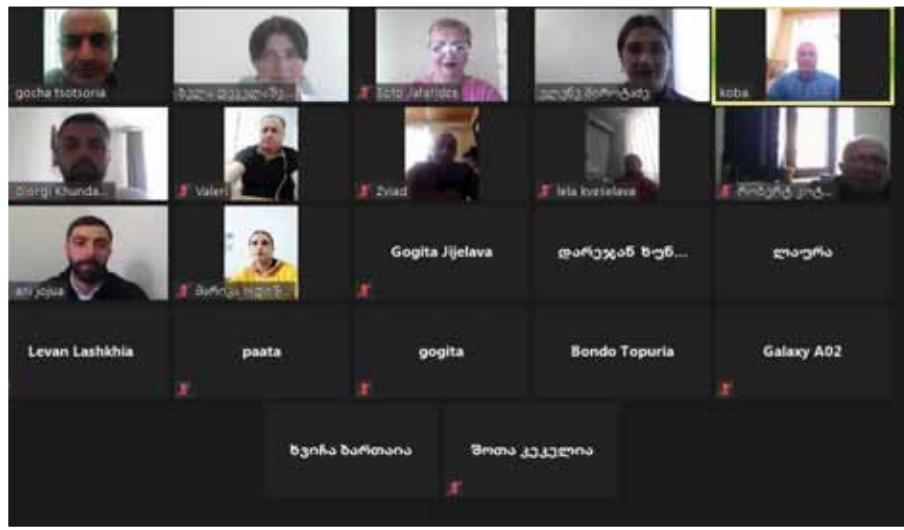
22.07.22

გურჯაანის  
მუნიციპალიტეტი





14.09.22



მარტვილის  
მუნიციპალიტეტი

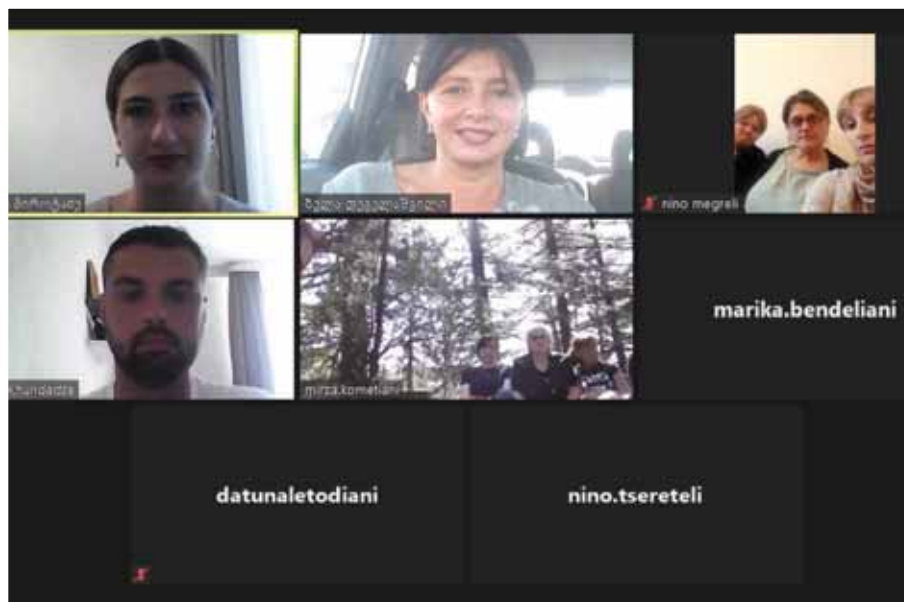
ნალექსის  
მუნიციპალიტეტი



14.09.22

[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)

16.09.22



ცაგერის  
მუნიციპალიტეტი



16.09.22



აბაშის მუნიციპალიტეტი

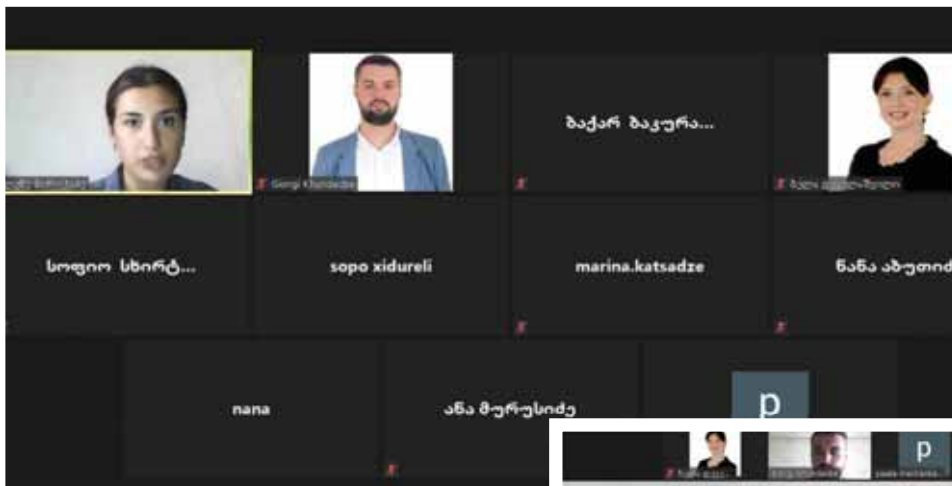


20.09.22

ზუგდიდის  
მუნიციპალიტეტი

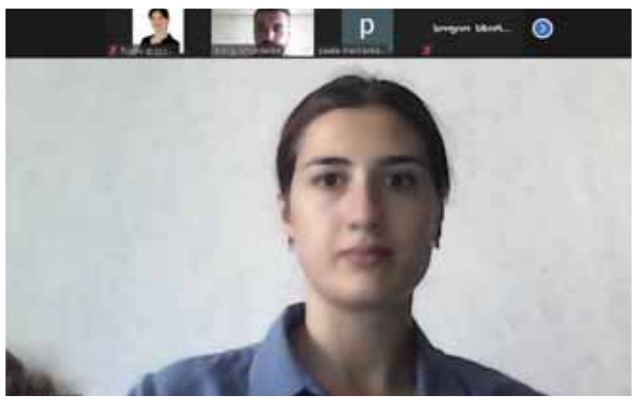


www.momkhmarebeli.comcom.ge



20.09.22

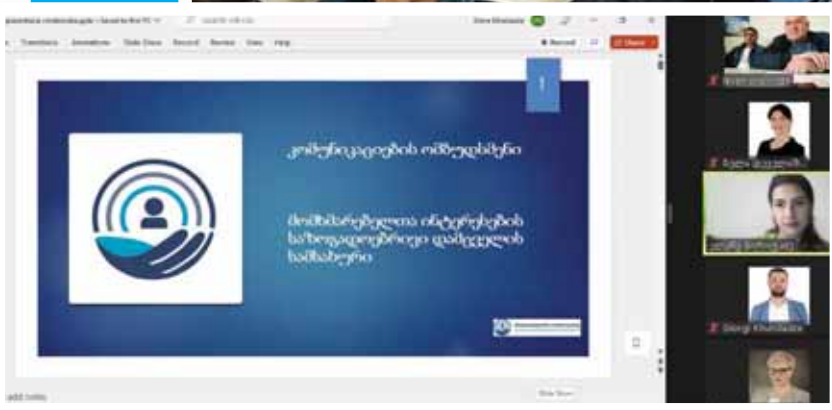
ამბროლაურის  
მუნიციპალიტეტი



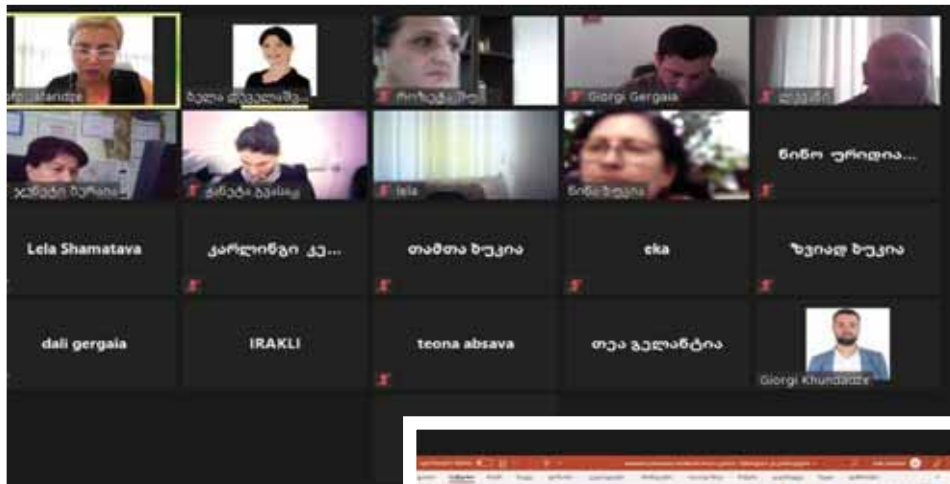
22.09.22



www.momkhmarebeli.comcom.ge

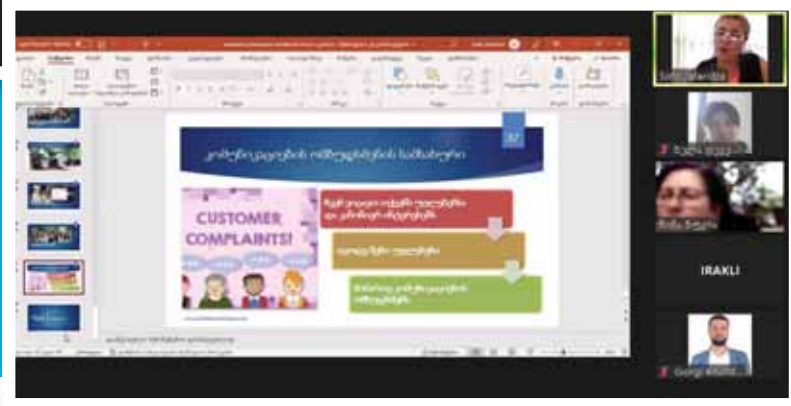


ონის  
მუნიციპალიტეტი



23.09.22

ხობის  
მუნიციპალიტეტი



27.09.22



მცხეთის  
მუნიციპალიტეტი

www.momkhmarebeli.comcom.ge



30.09.22

ბათუმის მერია

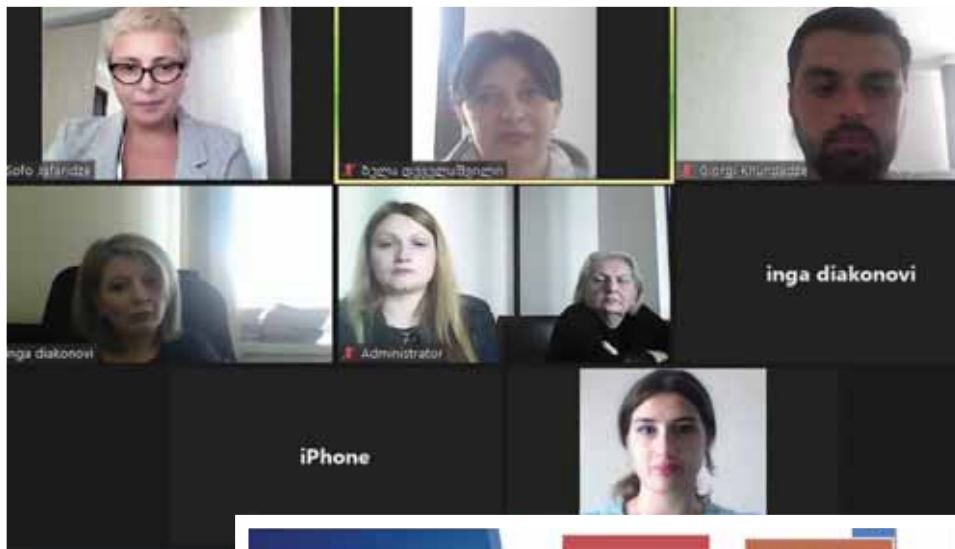


30.09.22

ბათუმის მერიის  
სერვის ცენტრები



www.momkhmarebeli.comcom.ge



ახალციხის  
მუნიციპალიტეტი

18.10.22

რას წარმოადგენს კომუნიკაციების მიმხრობების ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური?

19.10.22



ადიგენის  
მუნიციპალიტეტი

[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)





20.10.22



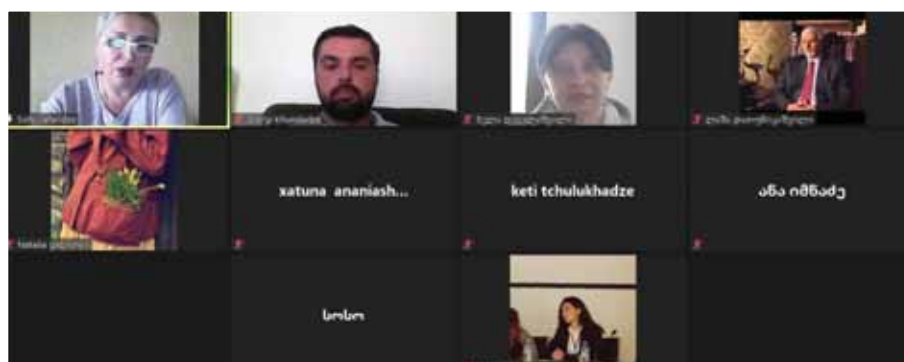
ბორჯომის  
მუნიციპალიტეტი

ასპინძის  
მუნიციპალიტეტი



21.10.22

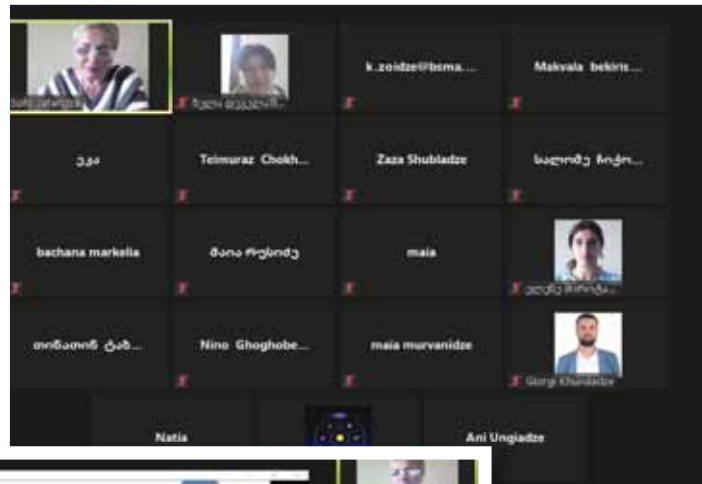
25.10.22



გორის სახელმწიფო  
უნივერსიტეტი

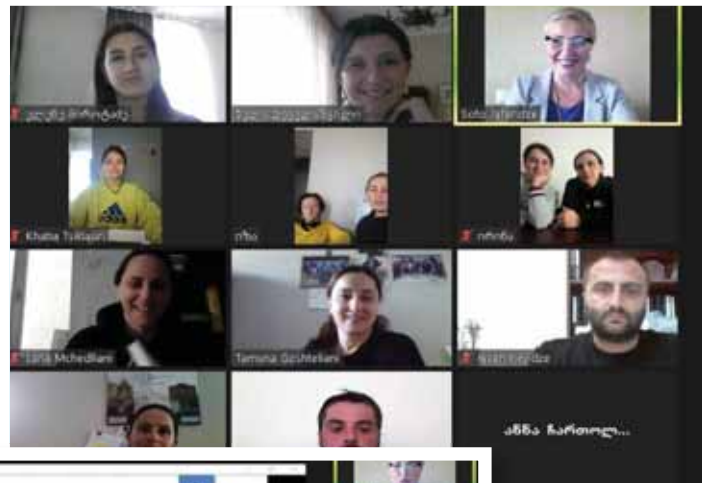


### ბათუმის სახელმწიფო საზღვაო აკადემია



26.10.22

### მესტიის მუნიციპალიტეტი



26.10.22

[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)



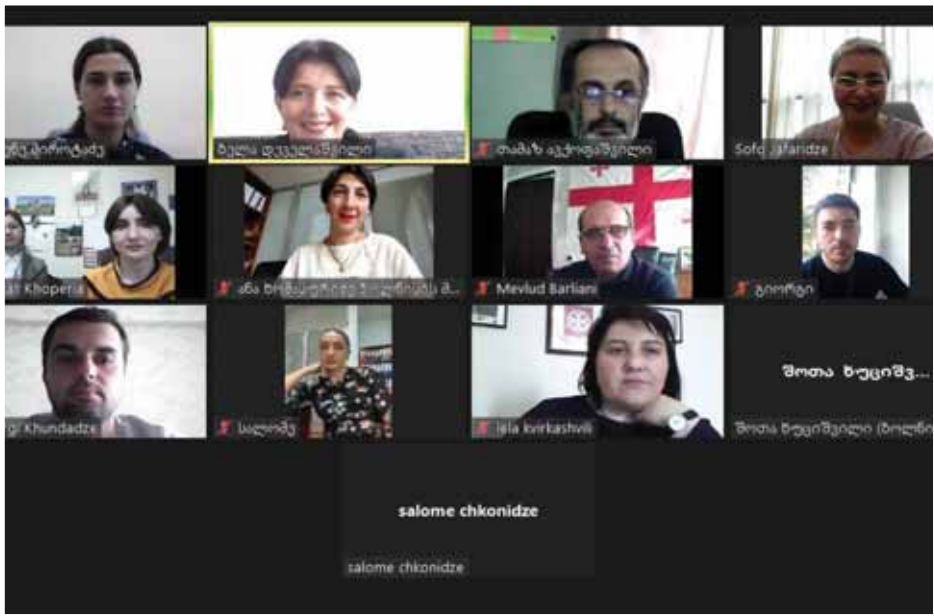
10.11.22

შოთა მესხიას ზუგდიდის  
სახელმწიფო სასწავლო  
უნივერსიტეტი



www.momkhmarebeli.comcom.ge

11.11.22



ბოლნისის  
მუნიციპალიტეტი



**14.11.22**

**გორის მუნიციპალიტეტი**

**გარდაბნის მუნიციპალიტეტი**

**18.11.22**

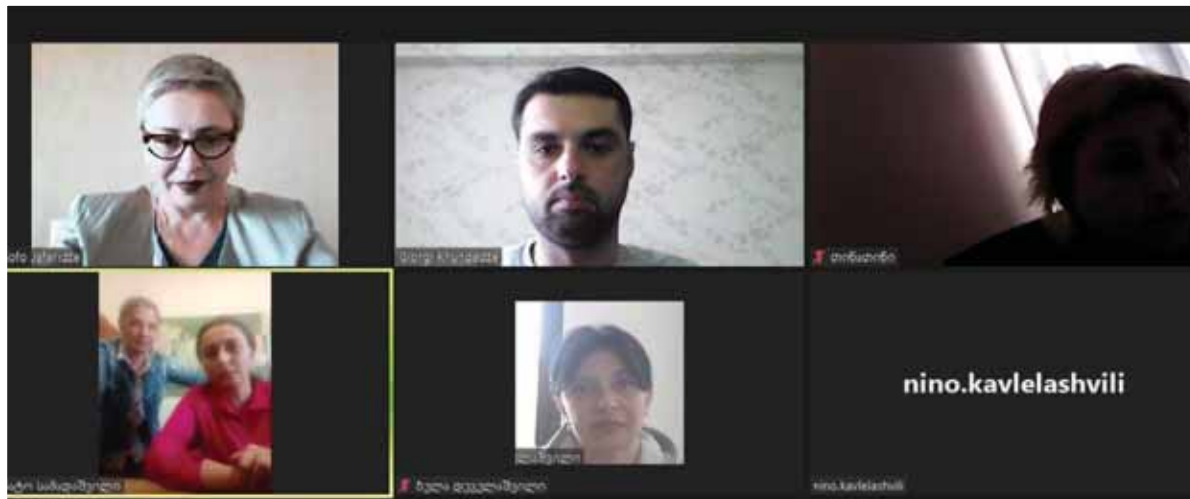
**22.11.22**

**მარნეულის მუნიციპალიტეტი**

[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)

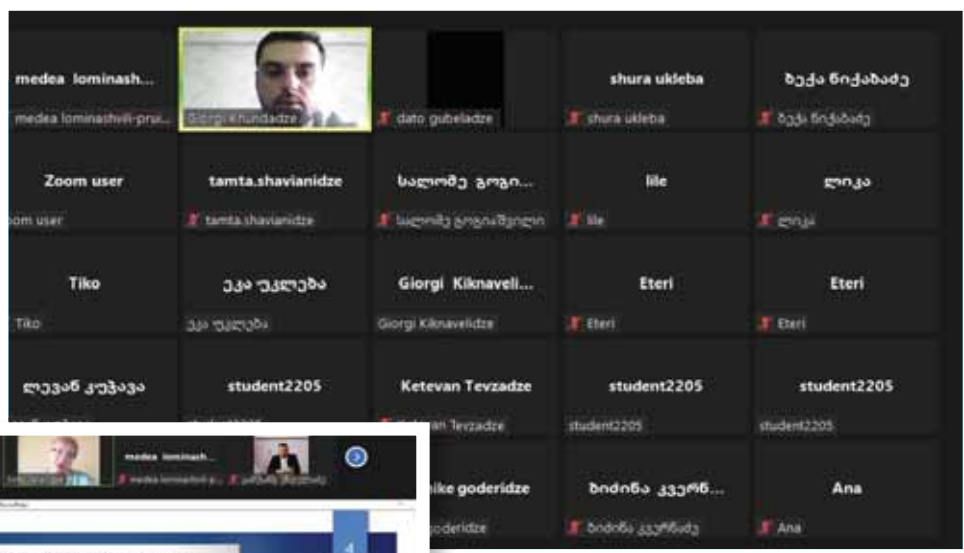


24.11.22



დმანისის  
მუნიციპალიტეტი

25.11.22



აკაკი წერეთლის  
სახელმწიფო უნივერსიტეტი





29.11.22

თეთრინყაროს  
მუნიციპალიტეტი



30.11.22

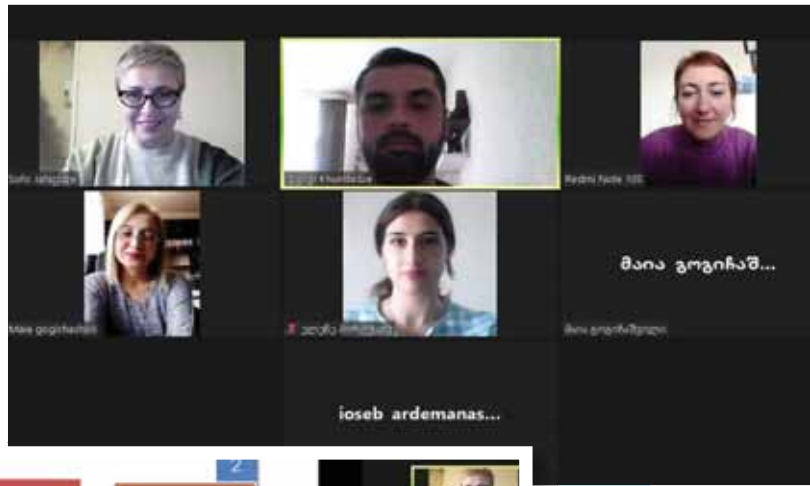
სიღნაღის  
მუნიციპალიტეტი



[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)



ქარელის  
მუნიციპალიტეტი



რას წარმოადგენს კომუნიკაციების მონიტორინგული ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის საქმიანობა?

20.12.22

21.12.22

სამურის  
მუნიციპალიტეტი

ნალკის  
მუნიციპალიტეტი

22.12.22

www.momkhmarebeli.comcom.ge



## 5.2. პროაქტიულად გამოქვეყნებული ინფორმაცია

სამსახურის საქმიანობის გამჭვირვალობის და მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების ხელშეწყობის მიზნით, სამსახური პერმანენტულად ახდენს სამსახურის ელექტრონულ რესურსზე განთავსებული ინფორმაციის განახლებას. აღნიშნული მოიცავს სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებულ აქტუალურ საკითხებთან დაკავშირებულ სხვადასხვა მონაცემებს, ისეთებს როგორცაა სამსახურის ყოველდღიურ საქმიანობასთან დაკავშირებული სიახლეები, შემეცნებითი სტატია, სამსახურის საინფორმაციო კლიპები, კვარტალური სტატისტიკები და ა.შ.

საანგარიშო პერიოდში გამოქვეყნდა სტატია – „კომუნიკაციების ომბუდსმენი, როგორც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის გარანტი და ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში არასრულწლოვანთა უფლებების დაცვა“. აღნიშნულ სტატიაში მიმოხილულია ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის დანიშნულება, მისი ფუნქცია-მოვალეობები, სამსახურისთვის მომართვის საშუალებები და ზოგადად სამსახურის, როგორც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის დამატებითი გარანტის საქმიანობა. ამასთან, სტატია მოიცავს ისეთ აქტუალურ საკითხს, როგორცაა ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში არასრულწლოვანთა უფლებების დაცვა. აღსანიშნავია, რომ მოცემული სტატია, სამსახურსა და სსიპ „საქართველოს ადვოკატთა ასოციაციასთან“ არსებული ურთიერთთანამშრომლობის მემორანდუმის ფარგლებში, ასევე გამოქვეყნდა 2022 წლის N8 გამოცემაში – ჟურნალი „ჩემი ადვოკატი“.

კომუნიკაციების ომბუდსმენი, როგორც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის გარანტი და ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში არასრულწლოვანთა უფლებების დაცვა

20 ოქტომბერი, 2022

<https://bit.ly/2D9L6Z5> მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ინსტიტუტის სამართლებრივი სტატიის 2008 წლიდან იღებს ფასაბანს. დამცველის ვალდებულებების ვადა, დატვირთვის არჩევანი, საანგარიშო პერიოდის წესი, დანიშნულება და

www.momkhmarebeli.comcom.ge





მომხმარებელთა ინფორმირებისა და ცნობიერების ამაღლების უზრუნველყოფის მიზნით, სამსახურის მიერ ვებ-გვერდზე და სოციალურ ქსელში განთავსდა საინფორმაციო ვიდეო-რგოლი, რომელიც სამსახურის სერვისების შესახებ, მომხმარებელს მარტივი და გასაგები ფორმით აწვდიდა ინფორმაციას.

ვებ-გვერდზე და სოციალურ ქსელში, ასევე მუდმივად ხდებოდა სამსახურისადმი მომართვიანობის და საჩივარზე რეაგირების შედეგების თაობაზე სტატისტიკური მონაცემების გასაჯაროება/გამოქვეყნება. ამასთან აღსანიშნავია, რომ ინფორმაცია სამსახურის ყოველდღიური საქმიანობის თაობაზე, რომელიც მიმართული იყო მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებისა და საინფორმაციო კამპანიისკენ, პარალელურ რეჟიმში მუდმივად თავსდებოდა სამსახურის ელექტრონულ პორტალზე. აღნიშნულის ფარგლებში განხორციელდა ჩატარებული 105 შეხვედრის ამსახველი ინფორმაციის განთავსება.



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისთვის მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებაზე ზრუნვა კვლავ პრიორიტეტულ მიმართულებად რჩება. აქედან გამომდინარე პროექტი „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ ინარჩუნებს განგრძობად ხასიათს და სამომავლოდ სამსახური გააგრძელებს მომხმარებელთა ინფორმირებას სატელეკომუნიკაციო დარგში.

www.momkhmarebeli.comcom.ge

momkhmarebeli.comcom.ge

defender@comcom.ge

(032) 2 399 505

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი



### ურთიერთობა მედიასთან

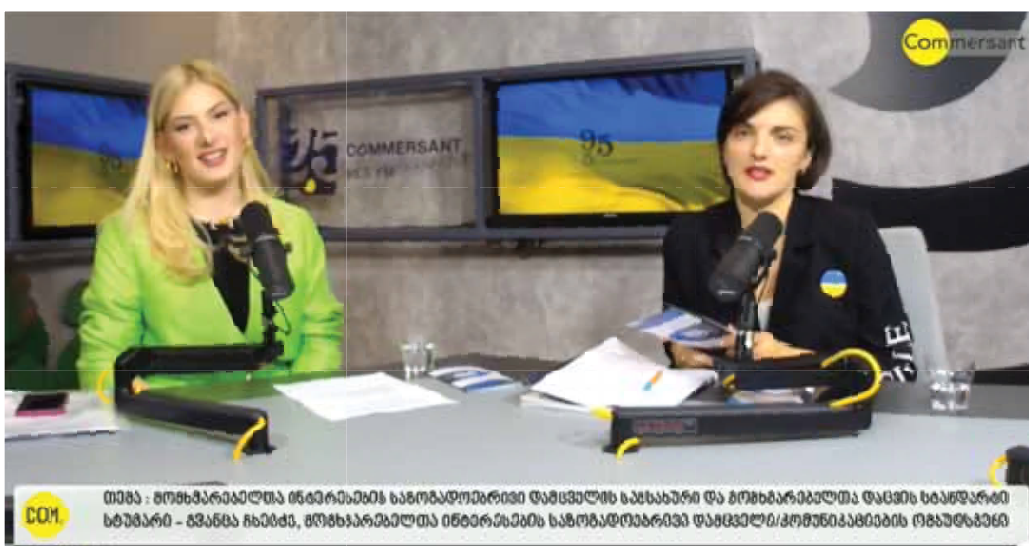
მომხმარებელთა ინფორმირებისა და ცნობიერების ამაღლების მიზნით, საანგარიშო პერიოდში სამსახურის მიერ განხორციელებული ზემოაღნიშნული აქტივობების პარალელურად, სატელეკომუნიკაციო სფეროში მიმდინარე აქტუალურ საკითხებთან დაკავშირებით სამსახური თანამშრომლობდა მედიასთან, რომლის ფარგლებშიც სამსახურის მიერ პერმანენტულად ხორციელდებოდა, სამსახურის საქმიანობის, მიმდინარე პროექტებისა და სამომავლო გეგმების შესახებ, საზოგადოებისა და დაინტერესებული პირების ინფორმირება. კერძოდ:

#### 02.06.22 რადიო კომერსანტი

გადაცემა „ბიზნესი და სამართალი“ ნინო ლიპარტიასთან



CDM. თემა : მომხმარებელთა ინფორმაციის საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური და მომხმარებელთა დაცვის ხაზდარბი სტუდია - გვანა ჩხეიძე, მომხმარებელთა ინფორმაციის საზოგადოებრივი დამცველი/კომუნიკაციების ოგანზატორი



CDM. თემა : მომხმარებელთა ინფორმაციის საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური და მომხმარებელთა დაცვის ხაზდარბი სტუდია - გვანა ჩხეიძე, მომხმარებელთა ინფორმაციის საზოგადოებრივი დამცველი/კომუნიკაციების ოგანზატორი

www.momkhmarebeli.comcom.ge



**10.06.22 რადიო ფორტუნა**  
2020-2021 წწ ანგარიშის წარდგენა

**13.06.22 BMG**  
გადაცემა საქმის კურსი



### 5.3. სამსახურის სამონიტორინგო საქმიანობა

როგორც უკვე აღინიშნა, სამსახურის ერთ-ერთ სტრატეგიულ პროექტს წარმოადგენს სამონიტორინგო საქმიანობა, რომლის ფარგლებშიც ყოველწლიურად იგეგმება მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების საქმიანობის მონიტორინგი სხვადასხვა მიმართულებით.

საანგარიშო პერიოდში, ჯერ კიდევ 2021 წელს დაწყებული მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვებ-გვერდების სამონიტორინგო სამუშაოების დასკვნით ეტაპზე, სამსახურის მიერ განხორციელდა 197 ავტორიზებული პირის საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტთან შესაბამისობის მონაცემების შესწავლა.

კიდევ ერთხელ უნდა აღინიშნოს, რომ მოცემული მონიტორინგი მოიცავდა მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფის მიზნით, ინტერნეტში ვებ-გვერდების შექმნის, ფუნქციონირების და მასზე შესაბამისი ინფორმაციის განთავსების შემოწმებას. ზემოაღნიშნული პროცესის ფარგლებში, პირველ ეტაპზე განხორციელდა კომპანიების მიერ ვებ-გვერდის შექმნის (არსებობის) ვალდებულების შესრულებ-

www.momkhmarebeli.comcom.ge



ბის გადამოწმება, რომლის შედეგადაც დადგინდა, რომ 304<sup>1</sup> ავტორიზებული პირი-დან, ვებ-გვერდი ჰქონდა 178 კომპანიას, თუმცა მათგან 65 კომპანიის ვებ-გვერდი არ ფუნქციონირებდა, ხოლო 126 კომპანიას კი ვებ-გვერდი საერთოდ შექმნილი არ ჰქონდა. შესაბამისად, ვინიდან ამ უკანასკნელთა მიერ არ ხორციელდებოდა რეგლამენტის დანაწესის შესრულება, საანგარიშო პერიოდში, სამსახურის მიერ დაიგეგმა და განხორციელდა სწორედ აღნიშნულ 191<sup>2</sup> კომპანიასთან დამატებითი/უშუალო კომუნიკაცია. კომპანიებს კიდევ ერთხელ განემართათ ვებ-გვერდის შექმნის სამართლებრივი საფუძვლებისა და სავალდებულოობის თაობაზე. აღნიშნული აქტივობის შედეგად 22-მა ავტორიზებულმა პირმა სამსახურში წარმოადგინა ინფორმაცია მათი კომპანიის ვებ-გვერდის შექმნის შესახებ, ხოლო დანარჩენი კომპანიებისგან შესაბამისი უკუკავშირი სამსახურში დღემდე არ წარმოდგენილა.

რაც შეეხება მონიტორინგის დასკვნით ფაზას – კომპანიის ვებ-გვერდზე განთავსებული მომსახურების სტანდარტული ხელშეკრულების შინაარსობრივ მონიტორინგს, სამსახურის მიერ მომსახურების მიმწოდებელ 31 კომპანიას კვლავ გაეგზავნა გამაფრთხილებელი მიმართვები, რომლითაც მოეთხოვათ, წარმოედგინათ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის N2 დადგენილების მე-3 მუხლით განსაზღვრული ვალდებულების

**“... ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი ვადებული ახიან უზიუნველყონ ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების თაობაზე მომხმარებელთან გასაფოხმებელი ხელშეკრულებების ფოხმების, ასევე, მომხმარებელთან გაფოხმებელი ხელშეკრულებებისა და კანონმდებლობით დადგენილი წესით, მომხმარებელთან სხვა ფოხმით შეთანხმებული მომსახურების პირობების ამ დადგენილებასთან შესაბამისობაში მოყვანა ახაუგვიანეს 2022 წლის პიხვედი იანვხისა, ხოლო იუხიდიუდ პიხებთან გაფოხმებელი ხელშეკრულებების ამ დადგენილებასთან შესაბამისობაში მოყვანა ახაუგვიანეს 2023 წლის პიხვედი იანვხისა“.**

<sup>1</sup> სამსახურის სამონიტორინგო სამუშაოები ვრცელდება 2021 წლის 28 სექტემბრის მდგომარეობით ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული პირებზე.  
<sup>2</sup> სამსახურს პროექტის პირველი ფაზის ფარგლებში გაგზავნილი აქვს არაერთი წერილობითი მიმართვა/რეკომენდაცია რეგლამენტით დადგენილი ვალდებულებების შესრულების თაობაზე.



შესრულების დამადასტურებლად კომპანიის ვებ-გვერდზე გამოქვეყნებული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების თაობაზე ფიზიკურ პირ მომხმარებლებთან გასაფორმებელი ხელშეკრულებების ფორმების, ელექტრონული ბმულის სახით წარმოდგენა.

აღნიშნული სამონიტორინგო სამუშაოების ფარგლებში, იმ კომპანიებიდან რომელთაც ინტერნეტში აქვთ აქტიური ვებ-გვერდი და მასზე განთავსებული აქვთ ფიზიკურ პირ მომხმარებლებთან გასაფორმებელი მომსახურების მიწოდების სტანდარტული ხელშეკრულებების ფორმები (ასეთი სულ გამოვლინდა 31 კომპანია), სამსახურის მიერ შემთხვევითი შერჩევის პრინციპის საფუძველზე შემოწმდა აღნიშნული ხელშეკრულების შინაარსობრივი მხარე, რის შედეგადაც სამსახურმა მიზანშეწონილად მიიჩნია, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისთვის ზოგადი ხასიათის სარეკომენდაციო მითითებების გაცემა დაკისრებული ვალდებულების შესრულების თაობაზე.

მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ – ინტერნეტში ვებ-გვერდის შექმნის და მასზე განსათავსებელი ინფორმაციის სამონიტორინგო საქმიანობისას გამოკვეთილი პრობლემების წინაშე ძირითადად დგანან, მცირე და საშუალო სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიები. აღნიშნული პრობლემის არსი, მდგომარეობს იმაში, რომ რიგ შემთხვევებში, მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს არ ჰქონდათ სათანადო ინფორმაცია აღნიშნული ვალდებულების შესრულების სავალდებულოობის თაობაზე, ხოლო რიგ შემთხვევებში ვებ-გვერდის არ ქონის მიზეზად, კომპანიების მხრიდან სახელდებოდა შესაბამისი ფინანსური რესურსის არარსებობა.

სამსახურის მიერ გაწეული სამონიტორინგო საქმიანობის შესაფასებლად, დადებით კონტექსტში უნდა აღინიშნოს, რომ დამცველის სამსახურმა, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ინფორმირება – ინტერნეტში ვებ-გვერდის შექმნა/ფუნქციონირების ნაწილში უზრუნველყო, როგორც გაცემული წერილობითი რეკომენდაციებით, ისე კომპანიებთან უშუალო კომუნიკაციის საშუალებით. ხოლო რაც შეეხება ვებ-გვერდის შექმნა/ფუნქციონირების პრობლემურ საკითხს, აღნიშნულთან მიმართებაში კომპლექსური მიდგომაა საჭირო, ვინაიდან, ხისტი ნაბიჯები, როგორც შეიძლება იყოს ასეთი პატარა კომპანიების მიმართ სანქციონების მექანიზმების გამოყენება, შესაძლოა გახდეს ამ კომპანიებისთვის არსებობა/განვითარების დამაბრკოლებელი გარემოება, თუ გავითვალისწინებთ, რომ მათ ბაზარზე ისედაც რთული კონკურენციის პირობებში უწევთ საქმიანობა. შესაბამისად, ამ ნაწილში პრობლემის გადაჭრის ერთ-ერთ გზად შესაძლებელია განხილულ იქნეს, მცირე და საშუალო ოპერატორების მიერ ერთიანი



ძალებით ინტერნეტში საერთო საინფორმაციო ვებ-გვერდის/პლატფორმის/ბაზის შექმნა, რომელიც ხელმისაწვდომი იქნება მათი მომხმარებლებისთვის და უზრუნველყოფს მათი მხრიდან რეგლამენტით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულებას.

#### 5.4. სამსახურის მიერ გაცემული სარეკომენდაციო მიმართვა

დამცველის სამსახურის მიერ მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფის მიზნით წარმართული საქმიანობისას, გამოვლენილ აქტუალურ საკითხებთან მიმართებაში, აქტიურად ხდება რეკომენდაციების, როგორც ერთ-ერთი მოქნილი სამართლებრივი მექანიზმის გამოყენება. რეკომენდაცია თავისი შინაარსით შეიძლება იყოს ზოგადი ხასიათის, რომლის გაცემაც განპირობებულია იმ პერიოდისთვის გამოკვეთილი მნიშვნელოვანი მოცემულობით, კომპანიის მხრიდან უარყოფითი ზეგავლენის მქონე ქმედების განხორციელებით, ან ასეთი რისკის არსებობით. ასეთ შემთხვევებში, კომუნიკაციების ომბუდსმენი, საკითხის შესწავლის საფუძველზე, შესაბამისი სამართლებრივი დასაბუთებით, მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას აძლევს მითითება/რეკომენდაციას, განახორციელოს გარკვეული ქმედება, ან თავი შეიკავოს აღნიშნულისგან. სამსახურის მიერ, კონკრეტული მომხმარებლის საჩივართან დაკავშირებული საქმისწარმოების ფარგლებში, ასევე გაიცემა ინდივიდუალური შინაარსის რეკომენდაციები, რომლითაც მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას მიეთითება კონკრეტულად მოცემულ ინდივიდუალურ მომხმარებელთან მიმართებაში გარკვეული ქმედების შესრულების, ან ასეთისგან თავის შეკავების თაობაზე.

საანგარიშო პერიოდში დამცველის მიერ გაცემულ იქნა მომხმარებლის ინდივიდუალურ საჩივრებთან დაკავშირებით დაახლოებით 405 რეკომენდაცია და აქტუალურ საკითხთან დაკავშირებით, ზოგადი ხასიათის 11 რეკომენდაცია, კერძოდ:

- ⦿ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული პირების მიმართ, მომხმარებლებთან გასაფორმებელი ხელშეკრულებების ფორმების, ელექტრონული ბმულის სახით წარმოდგენის თაობაზე გაცემული 2022 წლის 29 აპრილის N გ-22-9/1062 რეკომენდაცია;
- ⦿ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული პირების მიმართ, კომპანიის სტანდარტული ხელშეკრულების ფორმების „რეგლამენტის“ მე-8<sup>3</sup> მუხლის დანაწესთან სრულ შესაბამისობაში მოყვანის თაობაზე გაცემული 2022 წლის 16 დეკემბრის Nგ-22-9/3006 რეკომენდაცია.



საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-8<sup>3</sup> მუხლი, მომსახურების ხელშეკრულებისთვის, შინაარსობრივი თვალსაზრისით, ადგენს მაღალ სტანდარტებს. აღნიშნული მუხლით გათვალისწინებულია მთელი რიგი მნიშვნელოვანი პირობები, რომელთა დაცვა და ხელშეკრულებაში ასახვა, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად სავალდებულოა. 2021 წლიდან დაწყებული სამონიტორინგო საქმიანობა, რომელიც სამსახურის ერთ-ერთ სტრატეგიულ პროექტად არის იდენტიფიცირებული, სწორედ, კომპანიების მხრიდან აღნიშნული ვალდებულების შესრულების მონიტორინგს ემსახურებოდა, რომლის დასკვნით ფაზაში საანგარიშო პერიოდში სამსახურის მიერ გაცემულ იქნა რეკომენდაცია\მიმართვა ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული პირებისგან, ვებ-გვერდზე გამოქვეყნებული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების თაობაზე ფიზიკურ პირ მომხმარებლებთან გასაფორმებელი ხელშეკრულებების ფორმების ელექტრონული ბმულის სახით წარმოდგენის თაობაზე, მათი „რეგლამენტით“ გათვალისწინებულ მოთხოვნებთან შესაბამისობის მონიტორინგის მიზნით.

კომპანიების მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის საფუძველზე, სამსახურის მიერ, გადამოწმდა შემთხვევითობის პრინციპით შერჩეული, ხელშეკრულების ნიმუშები. ჩატარებული სამუშაოების ანალიზმა კი, გამოკვეთა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისთვის, სახელშეკრულებო პირობებთან მიმართებაში, „რეგლამენტით“ გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულების თაობაზე, დამატებითი მითითება-რეკომენდაციის გაცემის მიზანშეწონილობა, რომლის ფარგლებშიც გაიცა 2022 წლის 16 დეკემბრის Nგ-22-9/3006 რეკომენდაცია.

- შპს „მაგთიკომის“ და სს „სილქნეტის“ მიმართ, რადიოსიხშირული სპექტრით სარგებლობის N F10 ლიცენზიის მოქმედების შეწყვეტიდან გამომდინარე, მომხმარებლების შესაბამისი სატელეკომუნიკაციო მომსახურებით უზრუნველყოფის თაობაზე გაცემული 2022 წლის 16 ივნისის N გ-22-9/1492 რეკომენდაცია.

შპს „მაგთიკომის“ მიერ საჯაროდ გავრცელებული ინფორმაციის თანახმად, კომპანიას სურდა რადიოსიხშირული სპექტრით სარგებლობის NF10 ლიცენზიის მოქმედების გაუქმება, რის თაობაზეც 2022 წლის 3 მარტს, მიმართა მარეგული-



რებელ კომისიას. აღნიშნული ლიცენზიის გაუქმების შედეგად, მომხმარებლებისთვის „მაგთი ფიქსის“ მომსახურებით სარგებლობა აღარ იქნებოდა შესაძლებელი. მოცემულ პროცესში სამსახურის მიერ პრობლემურ საკითხად გამოიკვეთა ის გარემოება, რომ აბონენტთა გარკვეული ნაწილისთვის მომსახურების შეწყვეტა, იწვევდა სატელეკომუნიკაციო მომსახურებებზე ხელმისაწვდომობის შეზღუდვას.

შესაბამისად, სამსახურის მიერ მიზანშეწონილად იქნა მიჩნეული სარეკომენდაციო მიმართვის გაგზავნა შპს „მაგთიკომის“ და სს „სილქნეტის“ მიმართ, რათა გათვალისწინებული ყოფილიყო იმ მომხმარებლების ინტერესები, რომლებისთვისაც სატელეფონო მომსახურების მიღების წყაროს ჯერ კიდევ NF10 ლიცენზიის მოქმედების ფარგლებში გავრცელებული მომსახურება წარმოადგენდა. (იგულისხმება ის მომხმარებლები, რომლებიც ჯერ კიდევ იყვნენ „მაგთი ფიქსის“ აქტიური აბონენტები და ასევე, ის მომხმარებლები, რომლებიც „მაგთი ფიქსის“ მომსახურების ფარგლებში აღებული ნუმერაციის რესურსით/ნომრით პორტირებული იყვნენ სხვა ქსელში).

- შპს „მაგთიკომის“ და სს „სილქნეტის“ მიმართ, კომპანიების სატარიფო გეგმის მოსალოდნელი ცვლილებების თაობაზე გაცემული 2022 წლის 6 ივლისის N გ-22-9/1669 რეკომენდაცია.

2022 წლის ივლისის თვეში, შპს „მაგთიკომის“ და სს „სილქნეტის“ მიერ საჯაროდ იქნა დაანონსებული ბაზარზე შეთავაზებული მომსახურების პირობების (ტარიფები) მოსალოდნელი ცვლილებების თაობაზე ინფორმაცია. აღნიშნულთან დაკავშირებით, ასევე გაიზარდა სამსახურისადმი მომართვიანობა და იქმნებოდა მოცემულობა, რომლის მიხედვით, იმ აბონენტებს, რომლებისთვისაც არ იყო სასურველი მინიმალური პაკეტისგან განსხვავებით უფრო მაღალი სიჩქარის ინტერნეტ მომსახურების მიღება, ერთმეოდათ შესაძლებლობა ესარგებლათ იმ პერიოდისთვის არსებული მინიმალური პაკეტის ფარგლებში შეთავაზებული მომსახურებით.

შესაბამისად, სამსახურის მიერ, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნიდან გამომდინარე, გაცემული იქნა რეკომენდაცია და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს ეთხოვათ აღწერილი ცვლილებების განხორციელების პროცესში, უზრუნველყოთ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლე-





ბების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტით დადგენილი წესების დაცვა, მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრველყოფის მიმართულებით. რეკომენდაციით ასევე გამახვილდა ყურადღება იმ მომხმარებლებზე, რომელთაც მოცემულ კომპანიებთან სახელშეკრულებო ურთიერთობების შეწყვეტის შემთხვევაში არ ჰქონდათ ალტერნატიული კომპანიის არჩევნის შესაძლებლობა.

- სს „სილქნეტის“ მიმართ, მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების ფარგლებში, სამაუწყებლო პაკეტში შემავალი სხვადასხვა არხის გათიშვის თაობაზე 2022 წლის 19 ივლისის N გ-22-9/1755 რეკომენდაცია.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, 2022 წლის მარტის თვიდან, ფიქსირდებოდა მომხმარებელთა მომართვიანობა (როგორც წერილობითი, ისე სატელეფონო), სს „სილქნეტის“ მიმართ, მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების ფარგლებში, სამაუწყებლო პაკეტში შემავალი სხვადასხვა არხის გათიშვის თაობაზე, სადაც გამოხატავდნენ მკვეთრ უარყოფით დამოკიდებულებას. მოცემულ საკითხთან დაკავშირებით, სამსახურის მიერ მოკვლეული ინფორმაციით დგინდებოდა, რომ სს „სილქნეტის“ ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების სააბონენტო ხელშეკრულების სატარიფო დანართი ითვალისწინებდა, სხვადასხვა მიზეზების გამო, სატელევიზიო პაკეტების შემადგენლობაში, კომპანიის მიერ ცალმხრივად ცვლილების შეტანის უფლებამოსილებას. ამავდროულად, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-8<sup>5</sup> მუხლის, მე-8 პუნქტი ადგენდა, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის ვალდებულებას, მომსახურების ხელშეკრულების პირობების ნებისმიერი ცვლილების შესახებ მომხმარებლის სულ ცოტა ერთი თვით ადრე ინფორმირების თაობაზე.

საქმის შესწავლის შედეგად, იკვეთებოდა, რომ მომხმარებელთა ინფორმირება განხორციელდა არა სტანდარტული ცვლილებისთვის რეგლამენტით დადგენილ წინასწარი ერთი თვით ადრე შეტყობინების რეჟიმში, რა დროსაც დაცულია მომხმარებლის უფლება დაეთანხმოს ცვლილებას, ან შეწყვიტოს მომსახურების ხელშეკრულება, არამედ აღნიშნულის თაობაზე მომხმარებლებს ეცნობათ, მხოლოდ მიწოდების შეზღუდვიდან დაუყოვნებლივ.

შესაბამისად, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, სს „სილქნეტის“ მიმართ გაიცა რეკომენდაცია, რომლითაც კომპანიას ეთხოვა, გო-



ნივრული მისადაგების ფარგლებში განხორციელებულიყო, ყველა იმ მომხმარებლისთვის, ვის სამაუწყებლო პაკეტშიც „ტექნიკური ხარვეზის“ გამო განხორციელებული ცვლილებებიდან გამომდინარე, შეიზღუდა გარკვეულ არხებზე (მაგ: „ალტ-ინფო“, „OPT“, „PTP“) მომსახურების მიწოდება, გაუნეველი და მიუღებელი მომსახურების საფასურის გადაანგარიშება, არხების გათიშვიდან მის აღდგენამდე პერიოდის პროპორციულად.

- ⦿ შპს „მაგთიკომის“ მიმართ, მობილური სატელეფონო მომსახურების ფარგლებში, მობილური ინტერნეტის უხარისხოდ მიწოდების თაობაზე გაცემული 2022 წლის 3 ოქტომბრის N გ-22-9/2304 რეკომენდაცია.

საანგარიშო პერიოდში ფიქსირდებოდა მომხმარებელთა მაღალი მომართვიანობა, შპს „მაგთიკომის“ მხრიდან სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების, მათ შორის მობილური სატელეფონო მომსახურების ფარგლებში მობილური ინტერნეტის უხარისხოდ მიწოდების თაობაზე. მომხმარებლები ძირითადად აღნიშნავდნენ, რომ მათთვის მიწოდებული მომსახურება არ იყო ფასის (ტარიფის) ადეკვატური. შესაბამისად, სამსახურის მიერ, კომპანიის მიმართ გაიცა რეკომენდაცია\მითითება ხარისხიანი და შეუზღუდავი მომსახურების მიწოდების უზრუნველსაყოფად შესაბამისი ღონისძიებების გატარებისა და „რეგლამენტი“ დადგენილი წესების დაცვის თაობაზე.

- ⦿ სს „სილქნეტის“ მიმართ, მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების ფარგლებში, კომპანიის მხრიდან განხორციელებული ცვლილებების, მომსახურების ფასის ცვლილებისა და თემატური პაკეტის გააქტიურების თაობაზე გაცემული 2022 წლის 25 ნოემბრის N გ-22-9/2753 რეკომენდაცია.

საანგარიშო პერიოდში დაფიქსირდა მომხმარებელთა მაღალი მომართვიანობა, სს „სილქნეტის“ მიერ მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების ფარგლებში განხორციელებული ცვლილებების თაობაზე. აღნიშნულის გათვალისწინებით, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ, მიზანშეწონილად იქნა მიჩნეული საკითხის მოკვლევა. რის შედეგად, გამოვლინდა, რომ ტრანზიტით მომსახურების ფარგლებში განხორციელებული ცვლილებები, თემატური პაკეტის გააქტიურება და მასთან დაკავშირებული საფასურის დარიცხვა, გავრცელებული იქნა სს „სილქნეტის“ შესაბამისი მომსახურების მიმღებ ყველა აბონენტზე.



სამსახურის მიერ შესწავლილ იქნა, როგორც კომპანიის მხრიდან წარმოდგენილი განმარტებები, ისე მომხმარებლების პოზიციები და გამოიკვეთა საჭიროება, სს „სილქნეტის“ მიმართ, გაცემულიყო რეკომენდაცია. ვინაიდან, მიუხედავად კომპანიის უფლებისა, სათანადო ინფორმირების საფუძველზე ცალმხრივად განახორციელოს მომსახურების პაკეტში ცვლილებები, მომსახურების პაკეტში დამატებითი ფასიანი თემატური პაკეტის გააქტიურებისათვის აუცილებელი იყო მომხმარებლის მხრიდან აქტიური ქმედების სახით გამოვლენილი ნების (თანხმობის) მოპოვება. შესაბამისად, გაიცა რეკომენდაცია „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით გათვალისწინებული მომხმარებლის ინფორმირებისა და თანხმობის მოპოვების წესის დაცვის თაობაზე.

- შპს „სტერეო +“- ის მიმართ, სატელიტური მაუნყებლობის ტრანზიტის („მაგთისატი“) მომსახურების შეწყვეტის გამო, მომხმარებლების ციფრული მიწისზედა სამაუნყებლო ქსელით მომსახურების ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის თაობაზე გაცემული 2022 წლის 16 დეკემბრის N გ-22-9/3004 რეკომენდაცია.

შპს „მაგთიკომის“ მიერ საჯაროდ გავრცელებული ინფორმაციის თანახმად, კომპანია 2022 წლის 31 დეკემბრიდან სრულად წყვეტდა მომხმარებლებისთვის სატელიტური მაუნყებლობის ტრანზიტის („მაგთისატი“) მომსახურების მიწოდებას.

ვინაიდან, „მაგთისატის“ მომსახურების მომხმარებლების გარკვეული ნაწილის მიერ, სატელევიზიო/სამაუნყებლო მომსახურების მიღების ერთადერთ საშუალებად შესაძლოა განხილულ ყოფილიყო, ციფრული მიწისზედა სამაუნყებლო ქსელით მომსახურების მიღება, ხოლო ქვეყანაში ასეთ მომსახურების გავრცელებას უზრუნველყოფს შპს „სტერეო +“, სამსხურმა, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნიდან გამომდინარე, მიზანშეწონილად მიიჩნია სარეკომენდაციო მიმართვის გაგზავნა, რომლითაც კომპანიას ეთხოვა, შესაძლებლობის ფარგლებში მოეხდინათ თითოეული ასეთი მომხმარებლისთვის, მომსახურების ხელმისაწვდომობის მიზნით, საჭირო ღონისძიებების გატარება.

- ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული პირების მიმართ, მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის ფორმირებისა და მომხმარებელთა საჩივრების განხილვის წესის ჩამოყალიბების თაობაზე გაცემული 2022 წლის 23 დეკემბრის N გ-22-9/3063 რეკომენდაცია.



სამსახურის სტრატეგიული პროექტების ფარგლებში, ერთ-ერთ მნიშვნელოვან მიმართულებად, როგორც აღინიშნა, განსაზღვრულია სამონიტორინგო საქმიანობა, რომელიც ასევე, მოიცავს აქტივობებს მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებში არსებული მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის საქმიანობის ეფექტურობისა და მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომობის მოკვლევის კუთხით.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N93 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტით გარანტირებულია მომხმარებლის უფლება, მომსახურების განწვევისას, ან მომსახურების განწვეით დარღვეული უფლების აღდგენის მიზნით, საჩივარი წარადგინოს უშულოდ, მომსახურების მიმწოდებლის მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველ სამსახურში. სწორედ ამ მიზნის უზრუნველსაყოფად, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისთვის „რეგლამენტით“ დადგენილია ვალდებულება, შექმნან მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახური. „რეგლამენტის“ 28-ე მუხლში დეტალურად არის განერილი, მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურისთვის სავალდებულოდ შესასრულებელი ფუნქციები. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით კი, სამსახურის უფლებამოსილება და სტრუქტურა განისაზღვრება მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მიერ დამტკიცებული სამსახურის დებულებით. გამომდინარე იქიდან, რომ პრაქტიკაში გამოიკვეთა ტენდენციები, რომლის მიხედვით, რიგ შემთხვევებში მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან არ ხდებოდა სათანადო აღქმა „რეგლამენტით“ დადგენილი ვალდებულების, ასევე, არ იყო უზრუნველყოფილი მომხმარებელთა საჩივრების განხილვის წესის სათანადოდ ჩამოყალიბება და კომპანიის ვებ-გვერდის საწყის გვერდზე თვალსაჩინო ადგილას განთავსება, სამსახურის მიერ მიზანშეწონილად ჩაითვალა ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული პირების მიმართ, მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის ფორმირებისა და მომხმარებელთა საჩივრების განხილვის წესის ჩამოყალიბების თაობაზე რეკომენდაციების გაცემა.

- ⦿ შპს „ახალი ქსელების“ მიმართ, მომართვიანობის სტატისტიკური მონაცემების დამუშავების საფუძველზე გაცემული 2022 წლის 30 დეკემბრის N გ-22-9/3121 რეკომენდაცია;
- ⦿ შპს „სქაიტელის“ მიმართ, მომართვიანობის სტატისტიკური მონაცემების დამუშავების საფუძველზე გაცემული 2022 წლის 30 დეკემბრის N გ-22-9/3122 რეკომენდაცია;



- სს „სილქნეტის“ მიმართ, მომართვიანობის სტატისტიკური მონაცემების დამუშავების საფუძველზე გაცემული 2022 წლის 30 დეკემბრის N გ-22-9/3125 რეკომენდაცია;
- შპს „მაგთიკომის“ მიმართ, მომართვიანობის სტატისტიკური მონაცემების დამუშავების საფუძველზე გაცემული 2022 წლის 30 დეკემბრის N გ-22-9/3124 რეკომენდაცია;
- შპს „ვიონი საქართველოს“ მიმართ, მომართვიანობის სტატისტიკური მონაცემების დამუშავების საფუძველზე გაცემული 2022 წლის 30 დეკემბრის N გ-22-9/3123 რეკომენდაცია.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური, ყოველწლიურად ახორციელებს სამსახურში შემოსული მომხმარებელთა საჩივრების/პრეტენზიების რაოდენობრივი თვალსაზრისით იდენტიფიცირებას, თემატიკისა და მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიხედვით, რაც აისახება სამსახურის წლიურ ანგარიშებში და საჯაროდ ხელმისაწვდომია ყველა დაინტერესებული პირისთვის.

2022 წელს, სამსახურმა მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით, მიზანშეწონილად მიიჩნია, საჩივრების დაჯგუფების შედეგად გამოვლენილ პრობლემურ საკითხებთან მიმართებაში ინდივიდუალურად მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისთვის მიმართვა და რეკომენდაციის გაცემა, რათა უზრუნველყოთ, კომპანიების მიმართ იდენტიფიცირებულ კონკრეტულ პრობლემურ საკითხთან მიმართებაში ისეთი ღონისძიებების გატარება, რითაც სამომავლოდ, მინიმუმამდე იქნებოდა დაყვანილი სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებისას გამოვლენილი დარღვევები. სწორედ აღწერილ საკითხებთან მიმართებაში იქნა გაცემული სამსახურის მიერ მოყვანილი ხუთი სარეკომენდაციო მიმართვა.

### 5.5. სატელეკომუნიკაციო სფეროსთან დაკავშირებულ საკითხებზე სამსახურის უწყებათაშორისი და საზოგადოებრივი აქტივობები

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისთვის უმნიშვნელოვანესია სხვადასხვა უწყებასთან თუ მედიასთან თანამშრომლობა და საზოგადოებრივ აქტივობებში მონაწილეობის მიღება, ვინაიდან, აღნიშნული წარმოადგენს, ერთი მხრივ საქმიანობის გამჭვირვალობის უზრუნველყოფისთვის მნიშვნელოვან წინაპირობას, მეორე მხრივ კი, შესაძლებლობას მომხმარებელთა დაცვის მიზნით შესაბამისი აქტივობების მასშტაბის გაფართოება\გავრცელებისთვის.



**2022 წლის 14 მარტი – ურთიერთანამშრომლობის მემორანდუმი –  
კომუნიკაციების ომბუდსმენსა და ენერგომომბუდსმენს შორის**

ერთი მხრივ, ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის, მეორე მხრივ კი ელექტროენერგეტიკის, ბუნებრივი გაზისა და წყალმომარაგების სექტორებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საკითხებზე თანამშრომლობისა და სხვადასხვა აქტივობების ერთობლივად დაგეგმვის მიზნით, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან არსებულ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის (კომუნიკაციების ომბუდსმენი) სამსახურსა და საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელ ეროვნულ კომისიასთან არსებული მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის (ენერგომომბუდსმენის) სამსახურს შორის გაფორმდა ურთიერთანამშრომლობის მემორანდუმი.



[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)



### 2022 წლის 17 მარტი – ურთიერთანამშრომლობის მემორანდუმი – კომუნიკაციების ომბუდსმენსა და სსიპ –

#### „საქართველოს ადვოკატთა ასოციაციას“ შორის

ერთობლივი ინიციატივებისა და ღონისძიებების განხორციელების მიზნით, ურთიერთანამშრომლობის მემორანდუმი გაფორმდა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურსა და სსიპ – „საქართველოს ადვოკატთა ასოციაციას“ შორის.

მემორანდუმის ფარგლებში, მხარეები შეთანხმდნენ, რომ ერთობლივი სამუშაო ჯგუფების მეშვეობით ხელს შეუწყობენ საზოგადოებაში მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას.



### 2022 წლის 16-17 ნოემბერი – საერთაშორისო კონფერენცია – „კონკურენცია და მომხმარებლის უფლებები“

2022 წლის 16 და 17 ნოემბერს, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის, საქართველოს ეროვნული ბანკის, საქართველოს ენერჯეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის და საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის ერთობლივი ორგანიზებით, საქართველოში პირველი საერთაშორისო კონფერენცია - „კონკურენცია და მომხმარებლის უფლებები“ გაიმართა. ღონისძიების ფარგლებში განხილულ იქნა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მექანიზმები, კონკურენციის სააგენტოსა და მარეგულირებელი უწყებების მიერ განხორციელებული აქტივობები. მომხმარებელთა ინტერესების



**EUROPEAN AND GEORGIAN PRACTICE IN CONSUMER PROTECTION**

**PANELISTS**

<b>TAMAR LAKERBAJA</b> <small>CONSUMER RIGHTS PROTECTION SERVICE JURIST</small>	<b>EKA SEPASHVILI</b> <small>FIRST DEPUTY CHAIRPERSON OF THE SECTOR ECONOMIC AND ECONOMIC POLICY COMMITTEE, PARLIAMENT OF GEORGIA</small>	<b>NERINGA ULBAITE</b> <small>MEMBER DIRECTOR OF STATE CONSUMER RIGHTS PROTECTION SERVICE OF LITHUANIA, DEPUTY CHIEF OF STATE CONSUMER PROTECTION COM- MISSION OF PARLIAMENT OF GEORGIA, "THE NATIONAL COUNCIL OF THE COMPETITION AGENCY OF GEORGIA"</small>	<b>SOFO JAPARIDZE</b> <small>ACTING PUBLIC DEFENDER AND PROSECUTOR OF CONSUMER RIGHTS, CONSUMER RIGHTS COMMISSION</small>	<b>NINO NIAVDZE</b> <small>HEAD OF LEGAL DEPARTMENT, ECONOMIC SECTOR SUPERVISION SERVICE</small>

	<b>MODERATOR</b> <b>NIKA NANUASHVILI</b> <small>LEGAL DIRECTOR OF THE BUSINESS REGULATION OF GEORGIA</small>
--	--

[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)





საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური კონფერენციაზე წარმოდგენილი იყო პრეზენტაციით თემაზე – სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა დაცვის კუთხით არსებული მდგომარეობისა და პრაქტიკული გამოცდილების შესახებ.

**2022 წლის 19 დეკემბერი – სამუშაო შეხვედრა საქართველოს პარლამენტის დარგობრივი ეკონომიკისა და ეკონომიკური პოლიტიკის კომიტეტში**

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მონაწილეობა მიიღო დარგობრივი ეკონომიკისა და ეკონომიკური პოლიტიკის კომიტეტში გამართულ სამუშაო შეხვედრაში, რომელიც მომხმარებლის უფლებების დაცვის მიმართულებით კანონმდებლობის აღსრულების პროცესში არსებულ გამოწვევებსა და ხარვეზებზე მსჯელობას მიეძღვნა.

**მიმართვები საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში**

კანონით მინიჭებულ უფლებამოსილებათა ფარგლებში, სამსახურის პრიორიტეტულ მიმართულებას წარმოადგენს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დავის მომხმარებლის სასარგებლოდ, სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში დასრულება. აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით, უნდა აღინიშნოს, რომ სამსახურში შემოსული საჩივრების უმეტესობა სწორედ მომხმარებლის სასარგებლოდ არის გადაწყვეტილი ჩვენივე წარმოების ფარგლებში. თუმცა რიგ შემთხვევებში, როგორც მომხმარებლის საჩივრის, ასევე ზოგადად მომართვიანობიდან, თუ უშუალოდ მომხმარებელთან დამყარებული პირისპირ კომუნიკაციისას მიღებული ინფორმაციიდან გამომდინარე, იდენტიფიცირდება ისეთი პრობლემური საკითხები, რომლის გადაჭრა აღემატება სამსახურის კომპეტენციას. შესაბამისად, თითოეულ ასეთ შემთხვევაში, სამსახური ახდენს

www.momkhmarebeli.comcom.ge



საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის ინფორმირებას, მათზე შესაბამისი რეაგირების უზრუნველყოფის მიზნით. აღნიშნული აქტივობის ფარგლებში, შეგვიძლია გამოვყოთ დამცველის 2022 წლის 21 ივლისის N22-10-1279 მიმართვა კომუნიკაციების კომისიაში, რომელიც ეხებოდა ზოგადსაგანმანათლებლო დაწესებულებებში (რესურსცენტრები/სკოლები) არსებულ ინტერნეტ მომსახურების ხარისხისა და სიჩქარის პრობლემურ საკითხებს. აღნიშნული საკითხის აქტუალობა გამოიკვეთა ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში დამცველის სამსახურის მივლინების ფარგლებში, მომხმარებლების მხრიდან დაფიქსირებული პრობლემებიდან გამომდინარე. შესაბამისად, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვისა და საკითხის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით, დამცველის სამსახურმა მიზანშეწონილად მიიჩნია, 2022 წლის 21 ივნისის Nგ-22-9/1553 წერილით ინფორმაციის გამოთხოვა, სსიპ „განათლების მართვის საინფორმაციო სისტემიდან“. ვინაიდან, სწორედ აღნიშნული სისტემის მისიას წარმოადგენს, საუკეთესო განათლებისა და მართვისთვის საგანმანათლებლო სისტემის მოწინავე ტექნოლოგიებით და ელექტრონული რესურსებით უზრუნველყოფა. აღნიშნული წერილის ფარგლებში, გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია ელექტრონული მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების თაობაზე, რომლებიც უზრუნველყოფდნენ ზოგადსაგანმანათლებლო სექტორისთვის, 2021-2022 სასწავლო წლის მანძილზე ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების (ინტერნეტი) მიწოდებას მთელი ქვეყნის მასშტაბით, მომსახურების მიწოდების ხარისხთან დაკავშირებით მომხმარებელთა მომართვიანობის თაობაზე და ა.შ. ასევე, აღნიშნულ სამსახურს მიეწოდა ინფორმაცია დამცველის სამსახურის მხრიდან საჭიროების შემთხვევაში, კომპეტენციის ფარგლებში შესაბამისი ღონისძიების გატარების ან/და დახმარების გაწევის შესახებ. სსიპ „განათლების მართვის საინფორმაციო სისტემის“ 2022 წლის 27 ივნისის NMES 4 22 0000710764 წერილით, დადგინდა, რომ სამსახური ინტერნეტ კავშირების სერვისს უწევს მუდმივ მონიტორინგს, ფუნქციონირებს შესაბამისი ინციდენტებზე რეაგირების და მონიტორინგის სისტემა, რომელიც საგანმანათლებლო რესურსცენტრების მომართვაზე აღნიშნული ტიპის საკითხებთან მიმართებაში დაფიქსირებულ ხარვეზებზე მყისიერ რეაგირებას ახდენს. სსიპ „განათლების მართვის საინფორმაციო სისტემის“ წარმოდგენილი პოზიციის და დამცველის სამსახურის მიერ მოსახლეობასთან შეხვედრების ფარგლებში მიღებული ინფორმაციის შეჯერების საფუძველზე, გამოიკვეთა მოსაზრება, რომ მიუხედავად ზემოაღნიშნულისა, პრობლემები ინტერნეტ მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებით მაინც არსებობდა და იკვეთებოდა საჭიროება ზოგადსაგანმანათლებლო სექტორის მომხმარებლებისთვის, ხარისხიანი და შეუზღუდავი ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების უზ-

www.momkhmarebeli.comcom.ge



რუნველყოფის მიზნით დამატებითი ბერკეტების გამოყენების შესახებ. შესაბამისად, მოკვლეული ინფორმაციის საფუძველზე, დამცველის მიერ გამოითქვა და გაზიარებულ იქნა ინიციატივა კომისიისთვის, რაც გულისხმობდა კომისიის უფლებამოსილებების ფარგლებში, მომხმარებელსა და პროვაიდერ კომპანიას შორის გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხობრივი პარამეტრების დაცვის შემოწმებას, ბოლო მომხმარებლის საჩივრის გარეშე (რეგიონების მიხედვით გეგმიური ან არაგეგმიური მონიტორინგი), რომელიც გრძელვადიან პერსპექტივაში უზრუნველყოფდა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების ხელშეკრულების პირობების დარღვევის პრევენციას და დაიცავდა მომხმარებელთა ინტერესს.



დამცველის სამსახურის 6 ივლისის N22-10-1162 მიმართვა, ეხებოდა შპს „მაგთიკომის“ და სს „სილქნეტის“ მიერ დაანონსებულ სატარიფო გეგმის ცვლილებას. ცვლილების თანახმად 2022 წლის 27 ივლისიდან კომპანია სს „სილქნეტი“, ხოლო 2022 წლის 3 აგვისტოდან შპს „მაგთიკომი“ ცვლიდნენ მომსახურების ტარიფებს. აღნიშნული ცვლილების მიხედვით, მომხმარებლებს ერთმეოდათ შესაძლებლობა, ესარგებლათ მინიმალური პაკეტის ფარგლებში შეთავაზებული მომსახურებით, ასევე რიგ მომხმარებლების არ რჩებოდათ შესაძლებლობა აერჩიათ ალტერნატიული კომპანია მათ საცხოვრებელ მისამართზე, ასეთი კომპანიის არარსებობის გამო და შესაბამისად, იძულებული იყვნენ მიეღოთ მათი ნების საწინააღმდეგოდ სს „სილქნეტის“ და შპს „მაგთიკომის“ მომსახურება გაზრდილი საფასურით.

კომპანიების მხრიდან სატარიფო გეგმის ცვლილების თაობაზე, მოკვლეული ინფორმაციის ანალიზისა და მოცემულ საკითხზე სამსახურში დაფიქსირებული მომხმარებელთა მაღალი მომართვიანობის საფუძველზე, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, სამსახურმა მიმართა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას და სთხოვა კომპეტენციის ფარგლებში ისეთი ღონისძიების გატარება, რომლითაც მაქსიმალურად იქნებოდა დაცული მომხმარებელთა ინტერესები.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მიმართვის პასუხად, კომუნიკაციების კომისიის 5 აგვისტოს N22-10-1383 წერილით, სამსახურს ეცნობა, რომ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ ბაზარზე შეთავაზებული მომსახურებების პირობების ცვლილებას, მათ შორის შპს „მაგთიკომისა“ და სს „სილქნეტის“ მხრიდან დაანონსებული ტარიფების ცვლილებას, თვალყურს ადევნებდა



და აანალიზებდა ბაზრის დინამიკას. ასევე, კომისიის განმარტებით, იმ მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით, რომელთაც არ აქვთ ალტერნატიული პროვაიდერი კომპანიის არჩევის შესაძლებლობა, კომისია აქტიურად მუშაობს საკითხის მოგვარებაზე. კერძოდ, მიმდინარეობს ფიქსირებულ ლოკაციაზე ადგილობრივი საბითუმო დაშვების, ე.წ. ფართობოლოვანი ინტერნეტის ბაზრის „Bitstream“-ის საბითუმო მომსახურების სეგმენტის შესწავლა. კონკურენციის გაზრდა საშუალებას მისცემს შედარებით მცირე ზომის ოპერატორებს განვითარდნენ და შექმნან ალტერნატიული შეთავაზებები ფართობოლოვანი ინტერნეტის ფიქსირებულ სეგმენტზე, რაც საბოლოო ჯამში მომხმარებელს მისცემს არჩევანის, ალტერნატიული ოპერატორის და მრავალფეროვანი სერვისების მიღების შესაძლებლობას.



2022 წლის 15 ნოემბრის N22-10/1996 მიმართვა ეხებოდა, მომხმარებლებისთვის სატელიტური მაუნყებლობის ტრანზიტის („მაგთისატი“) მომსახურების მიწოდების შეწყვეტასთან დაკავშირებულ პრობლემურ საკითხს.

შპს „მაგთიკომის“ მხრიდან დაანონსებულ იქნა, რომ 2022 წლის 31 დეკემბერს კომპანია წყვეტდა მომხმარებლებისთვის სატელიტური მაუნყებლობის ტრანზიტის („მაგთისატი“) მომსახურების მიწოდებას. პრობლემის არსი მდგომარეობდა იმაში, რომ აღნიშნული მომსახურების შეწყვეტა იწვევდა მომხმარებელთა გარკვეული ნაწილისთვის მაუნყებლობის ტრანზიტით მომსახურების ხელმისაწვდომობის შესაძლო შეზღუდვას. 2022 წლის 28 ოქტომბრის Nგ-22-9/2524 წერილით, სამსახურმა მიმართა კომპანიას და გამოითხოვა ინფორმაცია „მაგთისატის“ მომსახურების მომხმარებელი იმ აბონენტების რაოდენობის შესახებ (შესაბამისი გეოგრაფიული არეალის, მომსახურების მიწოდების ფაქტობრივი მისამართის და საკონტაქტო მონაცემის მითითებით), რომელთათვისაც კომპანიის მხრიდან, სხვა ტექნოლოგიის მაუნყებლობის ტრანზიტი ვერ იქნებოდა შეთავაზებული. ამავე პრობლემურ საკითხს ეხებოდა, ასევე დამცველის 2022 წლის 16 დეკემბრის Nგ-22-9/3004 სარეკომენდაციო მიმართვა შპს „სტერეო + ს“ მიმართ, რომელიც უზრუნველყოფს მომხმარებლებისთვის ციფრული მიწისზედა სამაუნყებლო ქსელით მომსახურების მიწოდებას.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიის მიერ, საკითხის ერთობლივად მოკვლევის შედეგად, გავრცელდა განცხადება, რომლის თანახმად აბონენტებს მიეწოდათ დეტალური ინფორმაცია მაუნყებლობის ტრანზიტით მომსახურების ალტერნატიული კომპანიებისა და მათი მხრიდან გასატარებელი საჭირო ღონისძიებების თაობაზე.



## თავი VI

### საანგარიშო წლის შეჯამება და სამომავლო გეგმები

ყოველწლიურად გამოქვეყნებული სამსახურის საქმიანობის წლიური ანგარიში ნებისმიერი დაინტერესებულ პირისთვის ქმნის შესაძლებლობას, გაეცნოს სატელეკომუნიკაციო სფეროში სამსახურის დანიშნულებას და უფლებამოსილების ფარგლებს, მომხმარებელთა უფლებრივი დაცვის კუთხით არსებულ საკანონმდებლო რეგულაციებს, მათი პრაქტიკაში რეალიზების მაგალითებს და საქმიანობის პროცესში გამოვლენილ გამოწვევებს.

სამსახურის საქმიანობის წლიურ ანგარიშში, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად განხორციელებული ღონისძიებებისა და აქტივობების აღწერის პარალელურად, წარმოდგენილია აღნიშნული აქტივობების განხორციელების შედეგების ანალიზი და ის ხედვები, რომელიც სამსახურის სამომავლო განვითარების სტრატეგიული გეგმიდან გამომდინარეობს.

ანგარიშის დასკვნით ნაწილში კიდევ ერთხელ უნდა გაესვას ხაზი და გამოიყოს ისეთი მნიშვნელოვანი მიმართულებები, როგორცაა მომხმარებელთა მომართვიანობის მზარდი დინამიკის შენარჩუნება, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება და ამ მიმართულებით განსახორციელებელი აქტივობები, უწყებათაშორისი თანამშრომლობა და მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის აღმოფხვრის მიზნით განსახორციელებელი საპრევენციო ღონისძიებები.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფისა და კიდევ უფრო მყარი გარანტიების შექმნისთვის, კვლავ აქტუალურია სამსახურის ინსტიტუციური გაძლიერების საკითხი, რაც თავის მხრივ დაკავშირებულია საკანონმდებლო დონეზე სამსახურის, ორგანიზაციულ-სამართლებრივი მოწყობის დახვეწასთან თუ ფინანსური მდგრადობის უზრუნველყოფასთან.

შეჯამების სახით შეიძლება ითქვას, რომ განხორციელებულმა აქტივობებმა და კონკრეტული წარმოების ფარგლებში მიღწეულმა შედეგებმა, მკვეთრად გაზარდა მომხმარებელთა ნდობა სამსახურისადმი, რაც გამოიხატება, როგორც მომხმარებელთა მომართვიანობაში, ისე შედეგებთან მიმართებაში მომხმარებელთა მხრიდან მიღებულ დადებით უკუკავშირებში და ერთი და იგივე მომხმარებლების მხრიდან სხვადასხვა პრობლემურ საკითხთან დაკავშირებით მომართვის ჯერადობაში.



დიდი მადლობა, წერილი მივიღე და გავეცანი ყველა დოკუმენტს. თქვენ რომ არა, ინტერნეტი და ტელევიზია დღესაც არ გვექნებოდა, რომელიც ასე გვჭირდება ყველას. ამის თქმის საფუძველს მაძლევს სოფელში შექმნილი სიტუაცია. ბევრ ოჯახს დღესაც არ მიეწოდება ინტერნეტი. ამ სიტუაციიდან გამოსავალს ხალხი კი არა, კომპანია უნდა ეძებდეს, რომ მომხმარებლები არ ჩაგვყენონ ასეთ მდგომარეობაში. მადლობა თქვენ, გამორჩეული ყურადღებისათვის.



მოგესალმებით!  
გაცნობებთ, რომ „ჯეოსელ“-თან დაკავშირებული პრობლემა თქვენი სამსახურის რეაგირების შემდეგ - მოგვარებულია, რისთვისაც მადლობას გიცხადებთ.



მოგახსენებთ ამა წლის 19 სექტემბერს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მივმართე განცხადებით, საჩივრის მიხედვით კომპანია შპს მაგთიკომისგან ვითხოვდი ოპტიკური ინტერნეტის პირველად ჩართვას, მისამართზე ზუგდიდის მუნიციპალიტეტი სოფელი ნარაზენი თბილისის ქუჩა ნომერ 22. ყოველივე ამის შემდგომ ზუსტად 1 თვეში შპს მაგთიკომისგან იქნა მისამართზე, გარე პერიმეტრზე ბოძების დასმა და ოპტიკური ინტერნეტის შემოყვანა, რის შემდეგაც მივიღეთ მომსახურება არა მარტო მე არამედ ჩემს გვერდით მცხოვრებმა მეზობლებმაც, რომლებსაც დიდი ხანია ჰქონდათ ოპტიკური ინტერნეტის პირველადი ჩართვის მოთხოვნა დაფიქსირებული შპს მაგთიკომში. აქედან გამომდინარე მადლობას ვუხდით კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს საკითხის მოგვარებაში დახმარებისთვის.



გიდასტურებთ წერილის მიღებას და მადლობას გიხდით დახმარებისათვის. თანხა, რომლის დაბრუნებასაც ვითხოვდი, თქვენთან მომართვის მერე, დამიბრუნდა მობილურის ბალანსზე.



მოგესალმებით,  
გიდასტურებთ შეტყობინების მიღებას.  
პირველ რიგში მინდა მადლობა გადაგიხადოთ სწრაფი რეაგირებისთვის და ყურადღებისთვის.  
თანხა მართლაც დააბრუნეს. ოღონდ ჩემი თქვენდამი მომართვის შემდეგ და ახლა ისე გამოჰყავთ თითქოს ამონაწერში არ იყო ასახული იმ მომენტისთვის და ვითომ ისედაც აპირებდნენ ამის გაკეთებას, თუმცა ყველამ კარგად ვიცით, რომ არა თქვენი სამსახური, ასეთი სწრაფი რეაგირება არ მოჰყვებოდა ამას.  
კიდევ ერთხელ უღრმეს მადლობას და პატივისცემას გამოვხატავ თქვენს მიმართ, რომ დროულად მოახერხებთ პრობლემის აღმოფხვრა და არ დაიჭირდა უფრო რთული გზის გავლა, ვფიქრობ, პრინციპული საკითხის გადაჭრაში.  
წარმატებულ დღეს გისურვებთ.

წინამდებარე დოკუმენტში არაერთხელ აღინიშნა, რომ სამსახურისთვის ჯერ კიდევ გამოწვევას წარმოადგენს მომხმარებლებში სამსახურის საქმიანობის მიმართ ცნობადობის ზრდა და ამ კუთხით განსახორციელებელი აქტივობები ინარჩუნებს პრიორიტეტულობას, რადგან, სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების მიმართულებით ისეთი სისტემის ჩამოყალიბებისთვის, სადაც ადამიანებს შესაძლებლობა აქვთ, მოახდინონ საკუთარი ინტერესების და უფლებების რეალიზება სამართლებრივ სივრცეში, მთავარ ქვაკუთხედს, სწორედ ინფორმირებული მომხმარებელი წარმოადგენს.

2023 წელს სამსახური გაფართოებული სამიზნე ჯგუფების არეალში აგრძელებს პროექტს - „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“, რომლის ფარგლებშიც განხორციელდება ზოგადსაგანმანათლებლო სექტორის ჩართვა და ამ სექტორის ინტერესებისთვის შესაბამისი თემატიკის დამუშავება/გავრცობა.

www.momkhmarebeli.comcom.ge



სამსახური მიმდინარე წელს, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნის უზრუნველსაყოფად, ასევე აქტიურად განაგრძობს ელექტრონული რესურსის განახლებას, რაც მოიცავს სამსახურის საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის, ასევე, სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებულ აქტუალურ საკითხებთან დაკავშირებით სტატიებისა, თუ ვიდეო-კლიპების გამოქვეყნებას.

სამსახურისთვის კვლავ აქტუალურია თანამშრომლობისა და ურთიერთობების დამყარება/გაღრმავება, ადამიანის უფლებათა დაცვის მიმართულებით არსებულ სახვადასხვა ორგანიზაციებთან. 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.

დოკუმენტში წარმოდგენილია ინფორმაცია, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით არსებული საკანონმდებლო რეგულაციების შესრულების მონიტორინგის, ასევე, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების საჩივრების განმხილველი სამსახურის შექმნისა და საქმიანობასთან მიმართებაში, სამსახურის მიერ განხორციელებული სხვადასხვა აქტივობის და ამ მიმართულებით გაცემული სხვადასხვა სარეკომენდაციო მიმართვის შესახებ, რაც საერთო ჯამში წარმოადგენს ერთ-ერთ ეფექტურ პრევენციულ ღონისძიებას.

ანგარიშში არაერთხელ იქნა მოხსენიებული საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტი, რაც ხაზს უსვამს მის მნიშვნელობას, ვინაიდან, იგი წარმოადგენს ერთ-ერთ ძირითად სახელმძღვანელო სამართლებრივ დოკუმენტს, რომლითაც დარეგულირებულია სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებები და მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებები. აღნიშნული დოკუმენტით დადგენილი ვალდებულებების შესრულებაზე ზედამხედველობა, ამ ვალდებულებების შესრულების უზრუნველსაყოფად საპრევენციო ღონისძიებების დაგეგმვა/გატარება და ვალდებულების შესრულებლობის შემთხვევაში, კანონმდებლობით გათვალისწინებული ზომების მიღება, მიმდინარე წელსაც სამსახურისთვის ძირითად მიმართულებას წარმოადგენს. შესაბამისად, ანგარიშში წარმოდგენილი მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესების თვალსაზრისით, სამსახურის მიერ შემუშავებული თითოეული მექანიზმი, მიმდინარე წელსაც პერმანენტულად იქნება გააქტიურებული გამოკვეთილი/შემხვედრი საჭიროებებიდან გამომდინარე.

www.momkhmarebeli.comcom.ge



## სარჩევი

წინასიტყვაობა .....	3
თავი 1. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის დანიშნულება და ფუნქციონირების სამართლებრივი საფუძვლები .....	4
თავი 2. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფინანსური ანგარიშგება .....	9
თავი 3. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2022 წლის საქმიანობის მიმოხილვა .....	10
3.1. სამსახურისადმი მომჩიოების საშუალებები .....	10
3.2. განცხადება/საჩივრის განხილვის ეტაპები .....	11
3.3. 2022 წლის საქმიანობის სტატისტიკური მაჩვენებლები და მომხმარებელთა მომჩიოებების მზახდი ღონისძიება .....	11
თავი 4. შემოსული განცხადება/საჩივრების მიმოხილვა .....	21
4.1. ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები .....	21
4.2. უხაზის ხმო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება .....	23
4.3. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება .....	25
4.4. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა .....	29
4.5. მომსახურების საფასურის დახიცივის სისწოხე და სადავო დავადიანება .....	31
4.6. მომხმარებლის აჩასათანადო ინფორმირება .....	32
4.7. საანდო მეუხნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში ხადიაციური დასხივება .....	34
4.8. სააბონენტო ნომრის გასხვისება .....	36
4.9. აჩასასუხვედი ელექტრონული გზავნიდი (SPAM) .....	38
თავი 5. სტრატეგიული აქტივობები .....	41
5.1. მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება .....	42
5.2. პირობებიდან გამოქვეყნებული ინფორმაცია .....	95
5.3. სამსახურის სამონიტოინგო საქმიანობა .....	98
5.4. სამსახურის მიერ გაცემული სახეკომუნდაციო მიმჩიოებები .....	101
5.5. სატელეკომუნიკაციო სფეროსთან დაკავშირებულ საკითხებზე სამსახურის უწყებათაშორისი და საზოგადოებრივი აქტივობები .....	108
თავი 6. საანგარიშო წლის შეჯამება და სამომავლო გეგმები .....	116





მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველი

## მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური



### საკონტაქტო ინფორმაცია:



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



+995 32 2 399505



[defender@comcom.ge](mailto:defender@comcom.ge)



[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი - Communications Ombudsman



მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველი

[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)