



გზამკვლევი

ინტერნეტით მომსახურების შესახებ

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

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის (შემდგომში „რეგლამენტი“) მე-3 მუხლის, პირველი პუნქტის 33 ქვეპუნქტის შესაბამისად, ინტერნეტი – არის „გლობალური კომპიუტერული ქსელი“, ხოლო 38 ქვეპუნქტის თანახმად, ინტერნეტით მომსახურება განიმარტება როგორც - „საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება, რომელიც უზრუნველყოფს ინტერნეტთან წვდომას და, ამგვარად, გამოყენებული ქსელის ტექნოლოგიის და სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის მიუხედავად, იძლევა ინტერნეტის ფაქტობრივად ყველა წერტილთან დაშვების შესაძლებლობას“.

ინტერნეტ მომსახურების მიღების მოთხოვნით, მომხმარებელმა განცხადებით უნდა მიმართოს იმ მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას, რომელიც ოპერირებს მოთხოვნილ მისამართზე გეოგრაფიულ არეალში. „რეგლამენტის“ 8(2) მუხლის თანახმად, იმ შემთხვევაში თუკი არსებობს ქსელში ჩართვის ტექნიკური პირობები, მომსახურების მიმწოდებელი აკმაყოფილებს განცხადებას/მოთხოვნას მომსახურების მიწოდების შესახებ, დებს მომსახურების ხელშეკრულებას მომხმარებელთან და უზრუნველყოფს ქსელში ჩართვას. აღნიშნულისთვის დადგენილია 20 სამუშაო დღის ვადა. ეს ვადა შეიძლება შეიცვალოს ინდივიდუალურად მომხმარებელთან შეთანხმებით.

ინტერნეტ მომსახურების მოთხოვნის შესახებ განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, კომპანია ვალდებულია განცხადების/მოთხოვნის მიღებიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში, მიიღოს დასაბუთებული გადანყვეტილება და დაუყოვნებლივ აც-

[1] <https://shorturl.at/evX15>



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

ნობოს მომხმარებელს. თავის მხრივ მომხმარებელი ვალდებულია მომსახურების მიწოდების წინა მოსამზადებელი, ან სარემონტო/აღდგენითი სამუშაოების ჩატარების მიზნით, მის კუთვნილ ტერიტორიაზე დაუშვას მომსახურების მიმწოდებლის წარმომადგენელი.

მომხმარებლის უფლებებსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის ინტერნეტით მომსახურებასთან დაკავშირებულ ურთიერთობებს აწესრიგებს „რეგლამენტის“ 10(1) მუხლი. ამავე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, „ინტერნეტ მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით (მათ შორის, ელექტრონულად) დადებული ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე, ხოლო დამატებითი მომსახურება მომხმარებელს შეიძლება მიეწოდოს სხვა ფორმითაც, მომხმარებლის თანხმობის დამადასტურებელი მექანიზმის გამოყენებით“. ხოლო მე-2 პუნქტის თანახმად, დადგენილია, რომ რეგლამენტის 8(3) მუხლით განსაზღვრული ინფორმაციის გარდა, რომელიც არეგულირებს მომსახურების ხელშეკრულების სტანდარტს შინაარსობრივი თვალსაზრისით, ინტერნეტით მომსახურების ხელშეკრულება დამატებით უნდა ითვალისწინებდეს ისეთ პირობებს/ინფორმაციას როგორცაა:

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

ბ) ინფორმაცია ინტერნეტ მომსახურების ხარისხობრივი პარამეტრებისა და ამ პარამეტრების მიხედვით მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრული ხარისხობრივი მაჩვენებლების შესახებ, კომისიის მიერ დამტკიცებული „ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების“ შესაბამისად;

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

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

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

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

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



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

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

აქვე უნდა აღინიშნოს, თუ რაოდენ მნიშვნელოვანია მომხმარებლის სათანადოდ ინფორმირება ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებისას ნებისმიერი შეუსაბამობის შემთხვევაში, იქნება ეს უხარისხო ინტერნეტ მომსახურება, თუ მომსახურების უსაფუძვლოდ შეზღუდვა/შეწყვეტა, მომხმარებლის მხრიდან შემდგომში განსახორციელებელი ქმედების თაობაზე. ვინაიდან, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მხრიდან, განხორციელებული ყოველი ასეთი შემთხვევა, შესაძლოა მიჩნეულ იქნეს კანონმდებლობით დადგენილი ნორმების და შესაბამისად, მომხმარებელთა უფლებების დარღვევად.

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

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

**მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველის
სამსახური
2023**