



გზამკვლევი

როგორ მივმართო კომუნიკაციების ომბუდსმენს

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

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

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

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

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

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

დამცველის სამსახური თავდაპირველ ეტაპზე უზრუნველყოფს საჩივრის რეგისტრირებას და მის პირველად დამუშავებას. იმ შემთხვევაში, თუ პირველადი დამუშავების დროს დაფიქსირდა, რომ საჩივარი არ შეიცავს ყველა სავალდებულო მონაცემს, საჩივარზე დადგინდება ხარვეზი. აღნიშნულის თაობაზე, საჩივრის შემოსვლი-



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

დან 3 სამუშაო დღის ვადაში, მომხმარებლის სახელზე მზადდება წერილი ხარვეზის დადგენის თაობაზე და განესაზღვრება ხარვეზის შევსებისათვის 5 დღიანი ვადა. წერილში მომხმარებელს ასევე განემარტება, რომ დადგენილ ვადაში ხარვეზის შევსებლობის შემთხვევაში საჩივარი დარჩება განუხილველი. აღნიშნული წერილი დამცველის ხელმოწერით ეგზავნება მომხმარებელს ელ.ფოტის საშუალებით.

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

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

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

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

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

მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველის
სამსახური
2023