



გზამკვლევი

სატელეფონო მომსახურების თაობაზე

სატელეფონო მომსახურება, როგორც კომუნიკაციის ერთ-ერთი საშუალება

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

პირველი ტელეფონი გამოიგონა შოტლანდიელმა მეცნიერმა ალექსანდრე გრაჰამ ბელმა 1876 წლის 10 მარტს, კალიფორნიაში, ხოლო რაც შეეხება მობილურ ტელეფონს, იგი პირველად მე-20 საუკუნის შუა წლებში გამოჩნდა. პირველი მობილური ტელეფონი, კომპანია „მობილოლას“ თანამშრომელმა მარტინ კუპერმა გამოიგონა[1].

ტელეგრაფი-თბილისში ტელეგრაფმა მუშაობა დაიწყო XIX საუკუნის მეორე ნახევარში რამაც დასაბამი მისცა საქართველოში ელექტრო კავშირგაბმულობის განვითარებას. პირველი სატელეგრაფო კავშირი თბილისმა დაამყარა კოჭორთან 1858 წლის გაზაფხულზე[2].

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

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

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის (შემდგომში „რეგლამენტი“) მე-3 მუხლის, პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, „ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურება განმარტებულია, როგორც საერთო სარგებლობის სადენიანი/უსადენო სატელეფონო მომსახურება, რომელიც განკუთვნილია პირდაპირ ან არაპირდაპირ, ეროვნული ან ეროვნული და საერთაშორისო ზარების განსახორციელებლად და მისაღებად, ეროვნულ ან საერთაშორისო ნუმერაციის გეგმაში მითითებული შესაბამისი ტელეფონის ნომრის ან ნომრების გამოყენებით“.

[1] <https://shorturl.at/loqT0>

[2] <https://shorturl.at/boHSY>



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

ამავე მუხლის, პირველი პუნქტის „315“ თანახმად, მობილური საკომუნიკაციო მომსახურება განიმარტება, როგორც „საერთო სარგებლობის სატელეფონო მომსახურება, რომელიც განკუთვნილია პირდაპირ ან არაპირდაპირ, ეროვნული ან ეროვნული და საერთაშორისო ზარების და მათთან დაკავშირებული საკომუნიკაციო მომსახურებების (მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინება) განსახორციელებლად და მისაღებად, ეროვნულ ან საერთაშორისო ნუმერაციის გეგმაში მითითებული შესაბამისი ტელეფონის ნომრის ან ნომრების გამოყენებით, რომლებიც საერთო სარგებლობის მობილური საკომუნიკაციო ქსელით არის უზრუნველყოფილი (საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელი არაფიქსირებული ტერმინაციის წერტილებით)“.

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

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

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

უნდა აღინიშნოს, რომ მობილური სატელეფონო მომსახურებასთან დაკავშირებულ საკითხებს არეგულირებს „რეგლამენტის“ 10(5) მუხლი, რომლის პირველი პუნქტის თანახმად, „მობილური სატელეფონო მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით (მათ შორის, ელექტრონულად) დადებული ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე (გარდა მობილური საკომუნიკაციო ქსელით მიწოდებული ინტერნეტმომსახურებისა), ხოლო დამატებითი მომსახურება მომხმარებელს შეიძლება მიენოდოს სხვა ფორმითაც, მომხმარებლის თანხმობის დამადასტურებელი მექანიზმის გამოყენებით“. ასევე, დადგე-



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

ნილია, რომ მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს მომხმარებლებს ამომწურავი ინფორმაციით, მისი მობილური საკომუნიკაციო ქსელის დაფარვის არეალის შესახებ; განუული მომსახურებისთვის ნუთობრივი მომსახურების საფასურს არიცხავს წამობრივი სიზუსტით; უზრუნველყოფს მომხმარებლის ინდივიდუალური შეტყობინებით გაფრთხილებას მის მიერ შეძენილი მომსახურების ლიმიტის ან დაჯამებადი მომსახურებების შემთხვევაში ბოლოს შეძენილი მომსახურების მოცულობის 80 - 95% ამონურვის, ბალანსის მოსალოდნელი ამონურვის და მომსახურების განსხვავებული ტარიფით მიწოდების გაგრძელების შესახებ და ასევე, მომსახურების ლიმიტის, ან ბალანსის, ან ვადის ამონურვის შესახებ.

„რეგლამენტის“ მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის „323“ ქვეპუნქტის თანახმად, საერთაშორისო როუმინგი არის აბონენტის მიერ საკუთარ ქვეყანაში მობილური საკომუნიკაციომომსახურების მიმწოდებლისგან, ე.წ. „საკუთარი ოპერატორისგან“ (home operator), რომელთანაც დადებული აქვს მომსახურების ხელშეკრულება, წინასწარი ან შემდგომი გადახდის პირობით მომსახურების შესყიდვა, რომელიც მომხმარებელს საშუალებას აძლევს, გააგრძელოს საკუთარი მობილური სააბონენტო ნომრის გამოყენება ზარების, მოკლე ტექსტური შეტყობინებების და ინტერნეტმომსახურების მისაღებად სხვა ქვეყანაში ყოფნის დროს, ამ ქვეყნის მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის, ე.წ. „მასპინძელი ოპერატორის“ (visited operator) ქსელთან დაშვების გზით.

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

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

რაც შეეხება მობილური საკომუნიკაციო ქსელით ინტერნეტმომსახურების განწევას, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია დაიცვას, „რეგლამენტის“ 10(1) მუხლით ინტერნეტით მომსახურებისთვის დადგენილი წესები.

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

მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან, სატელეფონო მომსახურების მიწოდებისას „რეგლამენტით“ დადგენილი ვალდებულებების შეუსრულებლობა, შესაძლებელია მიჩნეულ იქნეს, როგორც მომხმარებლის უფლების დარღვევა და გახდეს საფუძველი მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ, კანონმდებლობით დად-



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

გენილი ღონისძიებების გატარების.

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

მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველის
სამსახური
2023

