



მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველი

მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველის
სამსახურის

2023

წლიური ანგარიში



მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველი

**მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის**

2023 წლის
საქმიანობის ანგარიში



სარჩევი

წინასიტყვაობა.....	5
თავი I. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის დანიშნულების მოკლე მიმოხილვა	7
თავი II. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფინანსური ანგარიშგება	12
თავი III. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2023 წლის საქმიანობის ანალიზი	13
1. რა საშუალებებით შეუძლია მიმართოს მომხმარებელმა სამსახურს	13
2. რა ეტაპებს გადის სამსახურში შემოსული განცხადება/საჩივარი.....	15
3. გაზრდილი მომართვიანობა – 2023 წლის საქმიანობის სტატისტიკური მაჩვენებლების ანალიზი	16
თავი IV. შემოსული განცხადება/საჩივრების ანალიზი თემატურ ჭრილში.....	38
1. ინტერნეტ სივრცეში დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება	38
2. ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები	39
3. უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება	41
4. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა	42
5. მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება	44
6. მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება	45
7. საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასხივება	46
8. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება	48
9. სააბონენტო ნომრის გასხვისება.....	50
10. სააბონენტო ნომრის პორტირება	53
თავი V. სამსახურის სტრატეგიული მიმართულებები.....	55
1. მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება.....	56
2. სატელეკომუნიკაციო სფეროსთან დაკავშირებულ საკითხებზე სამსახურის უწყებათაშორისი/ საზოგადოებრივი აქტივობები, საერთაშორისი პრაქტიკის შესწავლა და თანამშრომლობის გაღრმავება.....	126
3. მიმართვები საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიაში.....	132
4. პროაქტიულად გამოქვეყნებული ინფორმაცია	135
5. სამონიტორინგო/კვლევითი და სარეკომენდაციო მიმართულება	140
თავი VI. დასკვნა/რეზიუმე.....	146



ზვიად ჩხეიძე

მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველი



თავი

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის დანიშნულების მოკლე მიმოხილვა

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის საფუძველზე, დაცვის დამატებითი გარანტიების სახით ფუნქციონირებს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური. ამავე კანონით არის განსაზღვრული მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის არჩევის



და დანიშნვის პირობები. კერძოდ, საქართველოს პარლამენტის რეგლამენტით დადგენილი, ღია კონკურსის წესით, შეირჩევა დამცველი, რომელსაც საკონკურსო კომისიის გადაწყვეტილების საფუძველზე, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის თავმჯდომარე ნიშნავს ბრძანებით, ხუთი წლის ვადით.

კანონითაა გარანტირებული, უფლებამოსილების ვადაში დამცველის საქმიანობის დამოუკიდებლობა ყოველგვარი გარე ადმინისტრაციული კონტროლისგან. ამავდროულად, კანონმდებლობით ერთმანეთთან ინტეგრირებულია კომისიაში დამცველის სამსახურის ორგანიზაციულ-ტექნიკური და ფინანსური უზრუნველყოფა და საზოგადოებრივი დამცველის საქმიანობის დამოუკიდებლობა კომისიის ხელმძღვანელობისგან.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მისიაა ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა. სამსახურის ხედვა – მომხმარებელთა საჭიროებებზე ორიენტირებული სანდო გარემოს/სერვისის, დაცვის მაღალი გარანტიების და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საპრევენციო მექანიზმების უზრუნველყოფა, რაც ხორციელდება შემდეგ ღირებულებებზე დაყრდნობით:



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 განწევა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ბოლო მომხმარებელთათვის. საკონსულტაციო საქმიანობასთან დაკავშირებული ინფორმაციის სათანადოდ აღრიცხვა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ წარმოებულ შესაბამის მონაცემთა ბაზაში, პერიოდული ანალიზი და ანგარიშების მიწოდება კომისიისა და სხვა დაინტერესებული პირებისათვის;

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 საბჭოებისა 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 უზრუნველსაყოფად, სამსახური იყენებს შემდეგ სამართლებრივ ბერკეტებს:



აღვოკატირება

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 საკითის შესწავლის შედეგად გამოცემული წერილობითი დოკუმენტი, რომლის საფუძველზე შესაბამისი სამართლებრივი დასაბუთებით, მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას ეძლევა მითითება განხორციელოს 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;



ნორმაუმომჯებლითი პროცესი

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

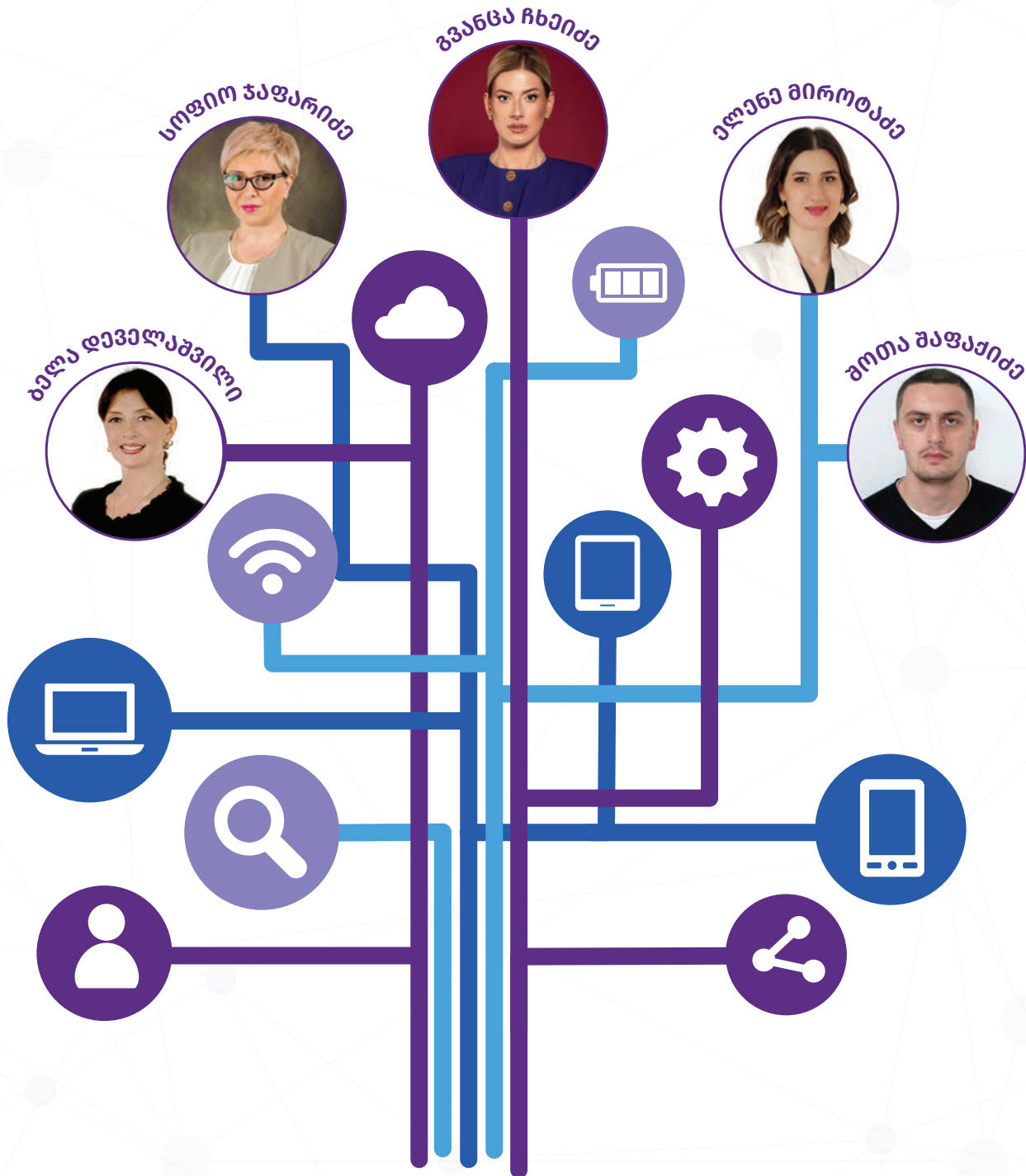


მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება

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



სამსახური წარმოდგენილია დამცველისა და ოთხი თანაშემწისგან



ომბუდსმენი თავისი გუნდით ორიენტირებულია, მომხმარებლებს შესთავაზოს სრულიად უფასო, ადვილად ხელმისაწვდომი, სწრაფი, მოქნილი, ნაკლებ ბიუროკრატიასთან დაკავშირებული და ეფექტური სერვისი.



თავი

II

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფინანსური ანგარიშგება

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

„საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის და ააიპ მედიააკადემიის 2023 წლის ბიუჯეტის განხილვისა და დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2022 წლის 1 დეკემბრის №გ-22-21/509 გადაწყვეტილებით „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის მოთხოვნის შესაბამისად, კომისიის 2023 წლის ბიუჯეტში ცალკე მუხლად არის გამოყოფილი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ხარჯები, რომლის მიხედვით სამსახურის დამტკიცებული ბიუჯეტი შეადგენს სულ: 243,518 ლარს.

საანგარიშო პერიოდში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ აღნიშნული თანხა სრულად იქნა ათვისებული.





თავი



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2023 წლის საქმიანობის ანალიზი

ანგარიშში წარმოდგენილია ინფორმაცია, 2023 წლის 1 იანვრიდან – 2023 წლის 31 დეკემბრის ჩათვლით, მომხმარებელთა მომართვიანობის მაჩვენებლის, მოქალაქეთა განცხადება/საჩივრების განხილვის, სამსახურის მიერ განხილული განცხადება/საჩივრების თემატურ ჭრილში ანალიზის, სამონიტორინგო საქმიანობის, გაწეული კონსულტაციების, მომხმარებელთა დაცვის უზრუნველსაყოფად გაცემული რეკომენდაციებისა თუ განხორციელებული სხვადასხვა პროექტისა და სამომავლო გეგმების თაობაზე.


მოცემულ თავში, დეტალურად იქნება მიმოხილული სამსახურის საქმიანობის ის მიმართულება, რომელიც განცხადება/საჩივრის მიღება და განხილვის ეტაპს მოიცავს. ვინაიდან, მომხმარებელთა მომართვიანობის ზრდის პარალელურად, უფრო და უფრო მატულობს ინტერესი სამსახურისადმი მომართვის საშუალებებისა და საჩივრის განხილვის ეტაპების თაობაზე. ასევე, აღნიშნულ თავში იქნება წარმოდგენილი ინფორმაცია, როგორც საანგარიშო პერიოდის, ისე ბოლო 5 წლის მანძილზე სამსახურის საქმიანობის შემაჯამებელი, სხვადასხვა დეტალური სტატისტიკური მონაცემების შესახებ.

1. რა საშუალებებით შეუძლია მიმართოს მომხმარებელმა სამსახურს

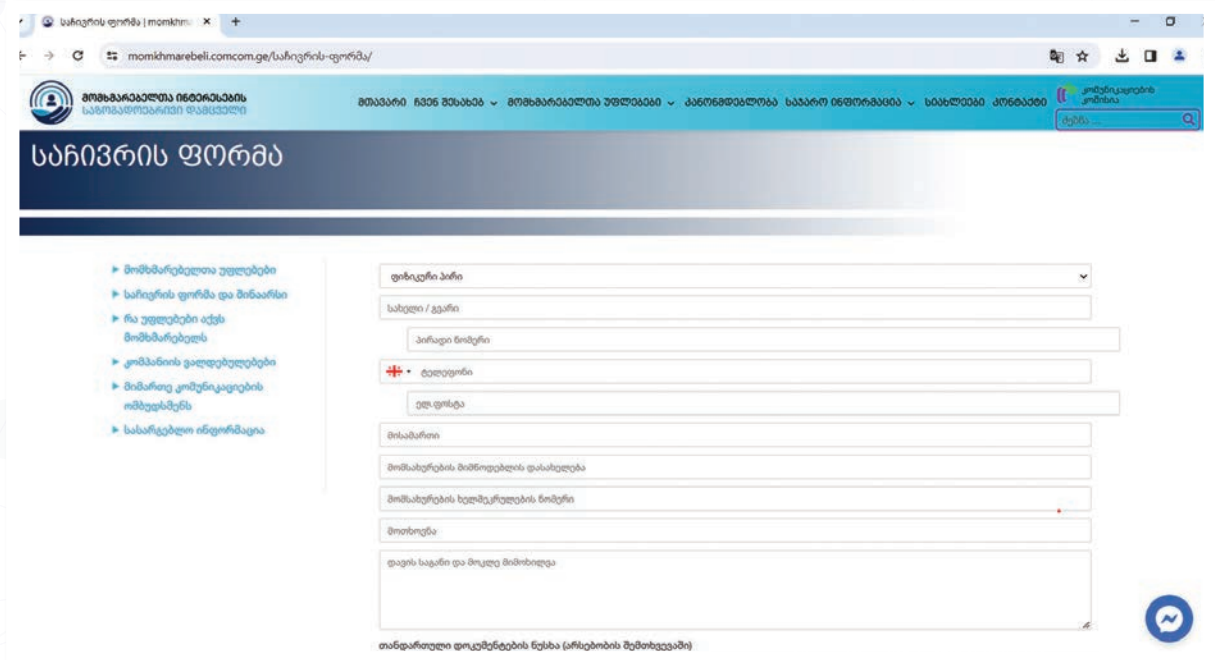
დარღვეული უფლების აღდგენის მიზნით, სამსახურში წარმოების დაწყების საფუძველს წარმოადგენს მომხმარებლის განცხადება/საჩივარი. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმღები მომხმარებელი არის – ბოლო მომხმარებელი, რომელიც საკუთარი მოხმარებისათვის იყენებს, ან განზრახული აქვს გამოიყენოს საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მიწოდებული მომსახურება და მიზნად არ ისახავს მის შემდგომ მიყიდვას სხვა მომხმარებელზე. საჩივარს კი წარმოადგენს მომხმარებლის ან ნებისმიერი დაინტერესებული მხარის მიერ, მომსახურების მიმწოდებლისთვის ან საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისთვის (ელექტრონული



კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველისთვის) წარდგენილი წერილობითი განცხადება მომსახურების განვითარებას და რეგულაციების უფლების აღდგენის მოთხოვნით.

საჩივარი დამცველის სამსახურში შესაძლებელია წარმოდგენილი იქნეს წერილობით 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 ელექტრონული საჩივრის ფუნქციონალის საშუალებით. (ინტერნეტის ხარისხის შემოწმების მიზნით, საჩივარი მომხმარებელმა უნდა შეავსოს www.Sheamotme.ge ვებ-გვერდის საშუალებით). მომხმარებელს ასევე საშუალება აქვს დაუკავშირდეს სამსახურს შემდეგ სატელეფონო ნომერზე –  0322 39 95 05.

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



The screenshot shows a web browser window with the URL momkhmarebeli.comcom.ge/საჩივრის-ფორმა/. The page header includes the logo and name of the National Center for Consumer Protection, along with navigation links for 'მომხმარებლის ინტერესების დამცველი', 'მომხმარებელთა უფლებები', 'კანონმდებლობა', 'საპროცესო ინფორმაცია', and 'სახელმწიფო კორუფცია'. The main heading is 'საჩივრის ფორმა'. On the left, there is a sidebar menu with links to 'მომხმარებელთა უფლებები', 'საჩივრის ფორმა და შინაარსი', 'ჩვენი უფლებები აქვს მომხმარებელს', 'კომპანიის ვალდებულებები', 'მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს', and 'სასარგებლო ინფორმაცია'. The main form area contains several input fields: 'ფიზიკური პირი' (dropdown), 'სახელი / გვარი', 'პირადი ნომერი', 'ტელეფონი' (with a red cross icon), 'ელ. ფოსტა', 'მისამართი', 'მომსახურების მიწოდებლის დასახელება', 'მომსახურების ხელშეკრულების ნომერი', 'მოთხოვნა', and 'დავის საგანი და მოკლე მიმოხილვა'. At the bottom, there is a note: 'თანდართული დოკუმენტების წესა (არსებობის შემთხვევაში)' and a blue chat icon.



2. რა ეტაპებს გადის სამსახურში შემოსული განცხადება/საჩივარი

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 შემოსვლიდან 3 სამუშაო დღის ვადაში, მომხმარებლის სახელზე მზადდება წერილი ხარვეზის დადგენის თაობაზე და განისაზღვრება ხარვეზის შევსებისთვის 5 დღიანი ვადა.

განაცხადის/საჩივრის პირველადი დამუშავების შემდეგ, საჭიროების შემთხვევაში, სამსახური ოფიციალური წერილის მეშვეობით, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიისგან გამოითხოვს საჩივართან დაკავშირებულ საჭირო მონაცემებსა და ინფორმაციას. მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას ინფორმაციის წარმოდგენისთვის განესაზღვრება გონივრული ვადა. საჭიროების შემთხვევაში საჩივართან დაკავშირებული ინფორმაციისა და მტკიცებულებების შეგროვების მიზნით, სამსახურის მიერ ინფორმაცია შესაძლოა გამოთხოვილ იქნეს, როგორც საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის აპარატისგან, ისე თავად საჩივრის ავტორისგან და ინფორმაციის მქონე სხვა ნებისმიერი პირისგან.

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, საჩივრის განხილვის შედეგების თაობაზე; საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისადმი ოფიციალური წერილობითი მიმართვით, საჩივარზე ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების თაობაზე; სასამართლოსთვის მიმართვით.

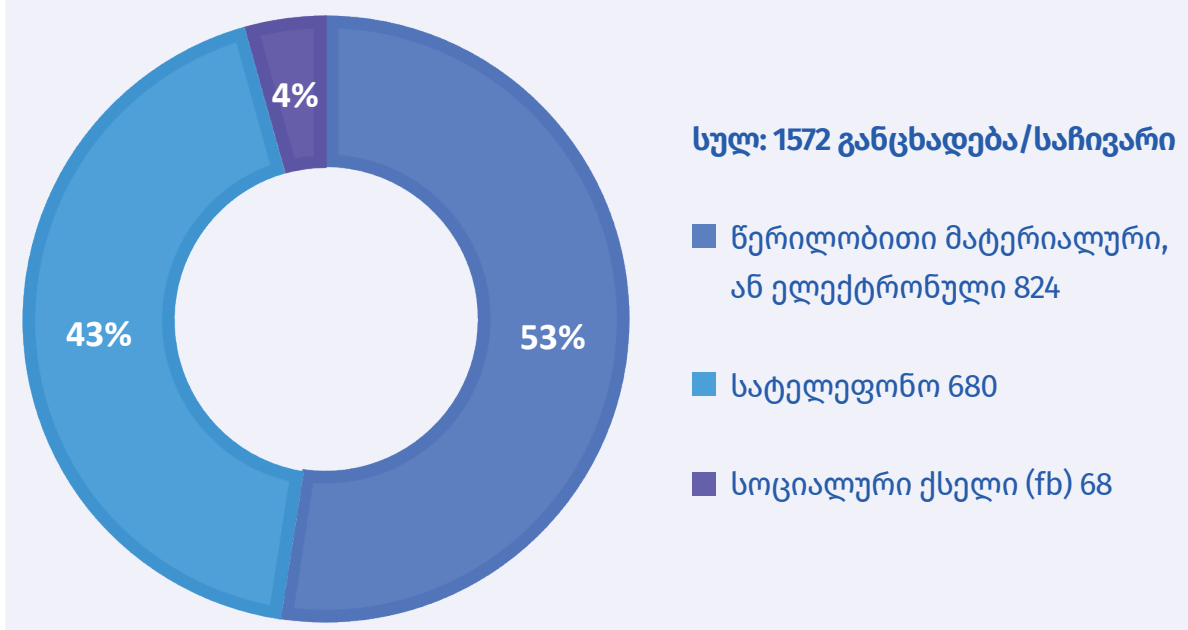
3. გავრდილი მომართვიანობა – 2023 წლის საქმიანობის სტატისტიკური მაჩვენებლების ანალიზი

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით, 2019 წლიდან დაწყებული საინფორმაციო კამპანიის ფარგლებში, მოსახლეობასთან ჩატარებულმა შეხვედრებმა და სამსახურის სერვისის ხელმისაწვდომობის გამარტივებამ დადებითი რეზონანსი გამოიწვია, რაც გამოიხატა სამსახურისადმი მომართვიანობის მაჩვენებლის მკვეთრ ზრდაში.

ქვემოთ წარმოდგენილ დიაგრამებში ასახულია სამსახურის საქმიანობის ფარგლებში, თემატურად დაჯგუფებული სტატისტიკური მონაცემები. ასევე, წარმოდგენილია ინფორმაცია, ბოლო 5 წლის შედარებითი სტატისტიკური მაჩვენებლების შესახებ.

დიაგრამა 1

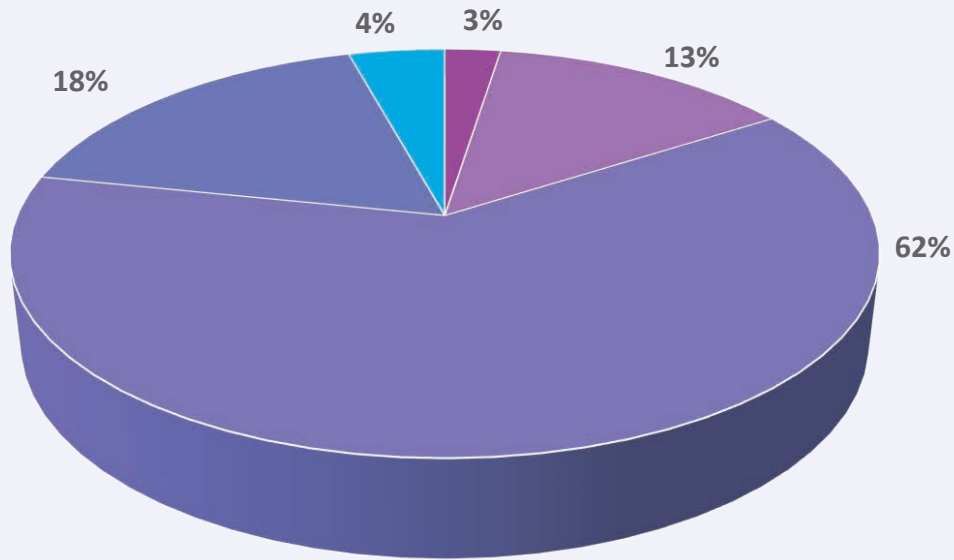
სამსახურისთვის მომართვის საშუალებების
სტატისტიკური მაჩვენებელი





დიაგრამა 2

განხილული განცხადება/საჩივრების სახეების
სტატისტიკური თანაფარდობა



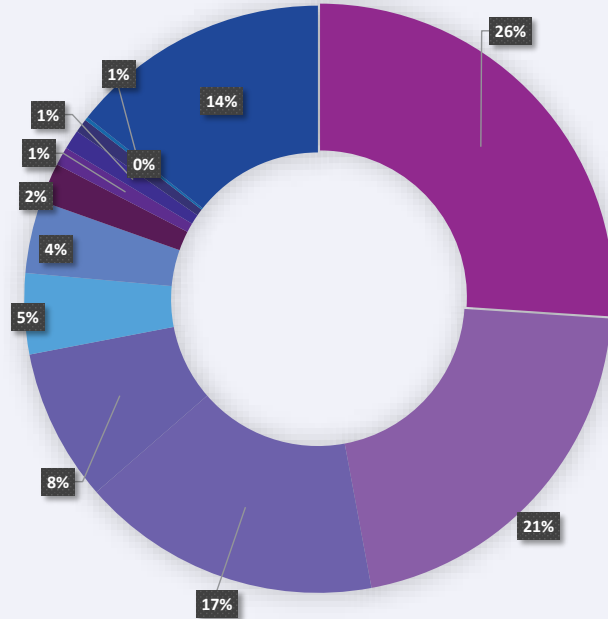
- ფიქსირებული სატელეფონო კავშირით მომსახურება 40
- მობილური სატელეფონო კავშირით მომსახურება 217
- ინტერნეტით მომსახურება 1005
- მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება 282
- სხვა 69

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



დიაგრამა 3

განცხადება/საჩივრების თემატიკა



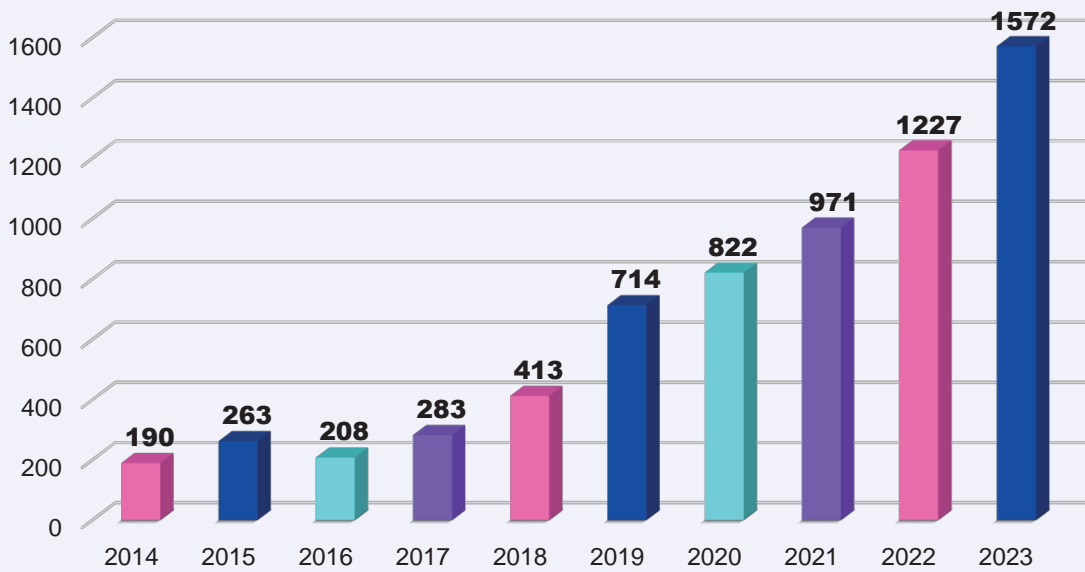
- ინტერნეტ სივრცეში დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება 410
- ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები 331
- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება (მათ შორის Sheamotsme.ge) 260
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა 132
- მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება 70
- მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება 63
- საანძო მეურნეობა/საშიში რადიაციული დასახივება 34
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება 16
- სააბონენტო ნომრის გასხვისება 17
- სპამი 12
- სააბონენტო ნომრის პორტირება 3
- სხვა 226

შენიშვნა: საჩივრების საერთო ხაოფენობასა და თემატიკის მიხედვით გადანაწილებული საჩივრების თანაფაჩილობას შოჩის აჩსებული სხვაობა, გამოწვეულია, საჩივარში დასმული სხვადასხვა საკითხიდან გამომდინარე.



დიაგრამა 4

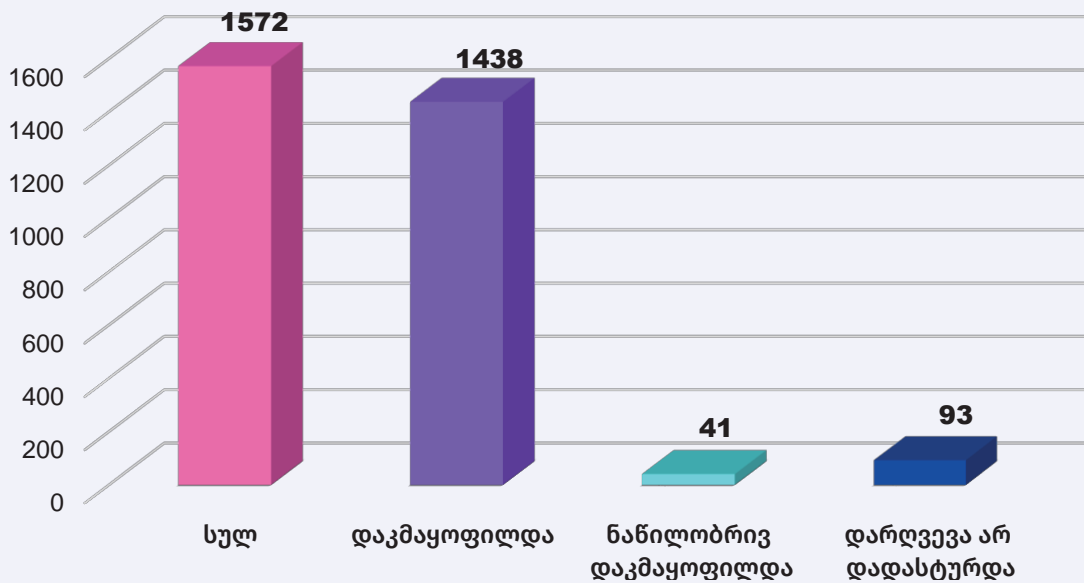
**საჩივრების რაოდენობა
წლების მიხედვით**



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

დიაგრამა 5

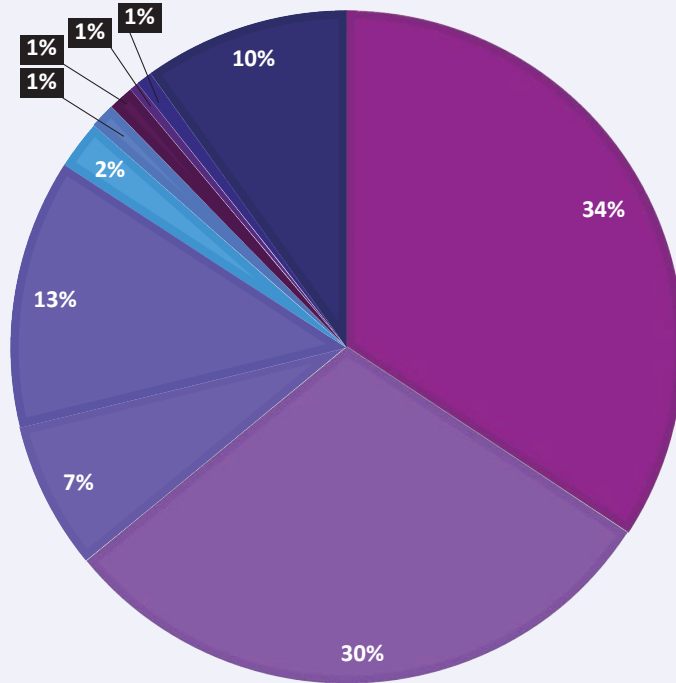
**2023 წელს შემოსული
საჩივრების შედეგები**





დიაგრამა 6

მომართვიანობის მაჩვენებელი მომსახურების
მიმწოდებელი კომპანიების მიხედვით



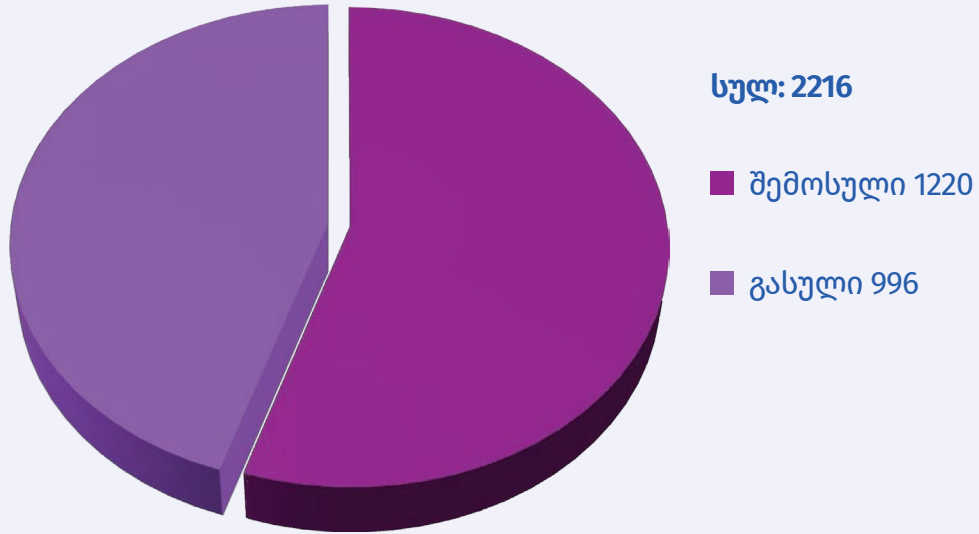
- სს „სილქნეტი“ – 309
- შპს „მაგთიკომი“ – 269
- შპს „სტეპიტი“ – 64
- შპს „სელფი მობაილ“ – 117
- შპს „ახალი ქსელები“ – 21
- შპს „ტვ.სარფი“- 11
- შპს „Georgianairlink“ – 11
- შპს „დიჯიტალ ტვ“ – 4
- შპს „სტერეო+“ – 7
- სხვა კომპანიები – 89

შენიშვნა: შემოსუდი საჩივრების საერთო მაჩვენებელიდან 410 საჩივარი ეხებოდა ინტერნეტში დაუშვებელი პირობების განთავსების თემატიკას და ახ იყო მიმართული კონკრეტული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი ავტომატიზებული პიხის მიმართ. 260 საჩივარი კი, ზოგადი ხასიათისაა და ახცხთი კომპანიის მიმართ ახ ფიქსიხდება პხეგენზია.



დიაგრამა 7

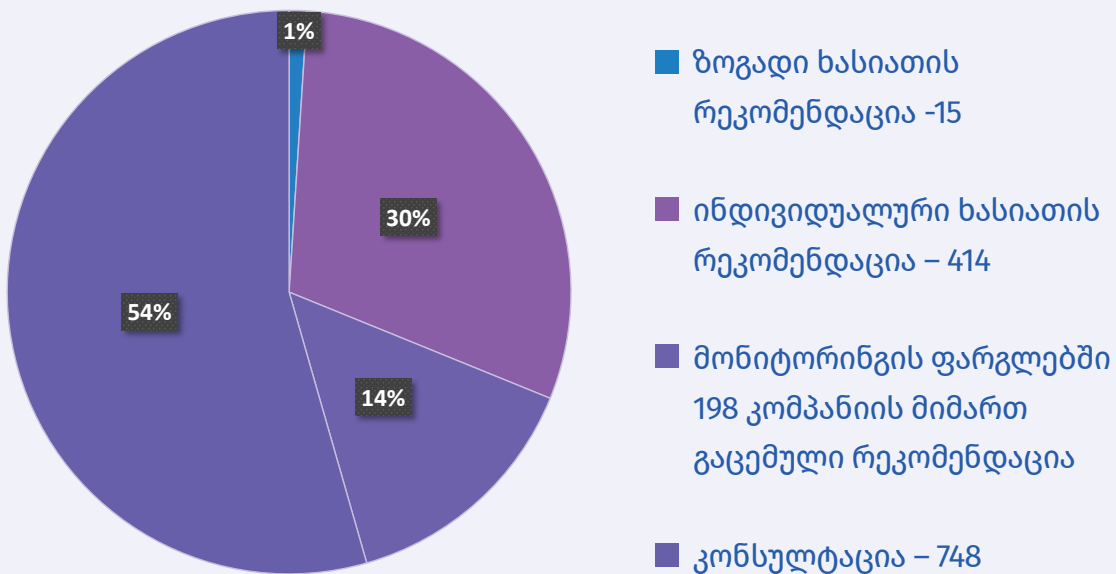
სამსახურში აღრიცხული
კორესპონდენციის მაჩვენებელი



შენიშვნა: ფიქსირდება შემთხვევები, როდესაც (გაჩდა გასული 996 წეხიდისა) ეხთი ჰეგისგჩიხებული გასული კოხესპონდენციის ადხესაგი ედექგჩონუდი კომუნიაკაციების სფეხოში ავგოხიზებული ჰამდენიმე ასეუდი იუხიდიუდი პიხია.

დიაგრამა 8

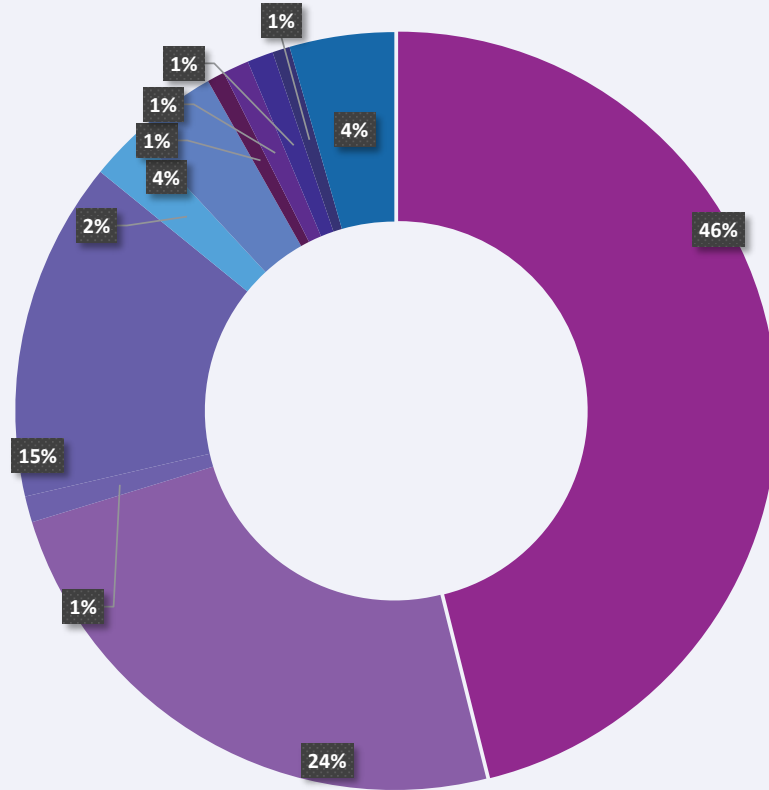
სამსახურის მიერ გაცემული რეკომენდაციებისა
და კონსულტაციების მაჩვენებელი





დიაგრამა 9

შპს „მაგთიკომის“ მიმართ განხილული
განცხადება/საჩივრების თანაფარდობა თემატურ ჭრილში
სულ: 269

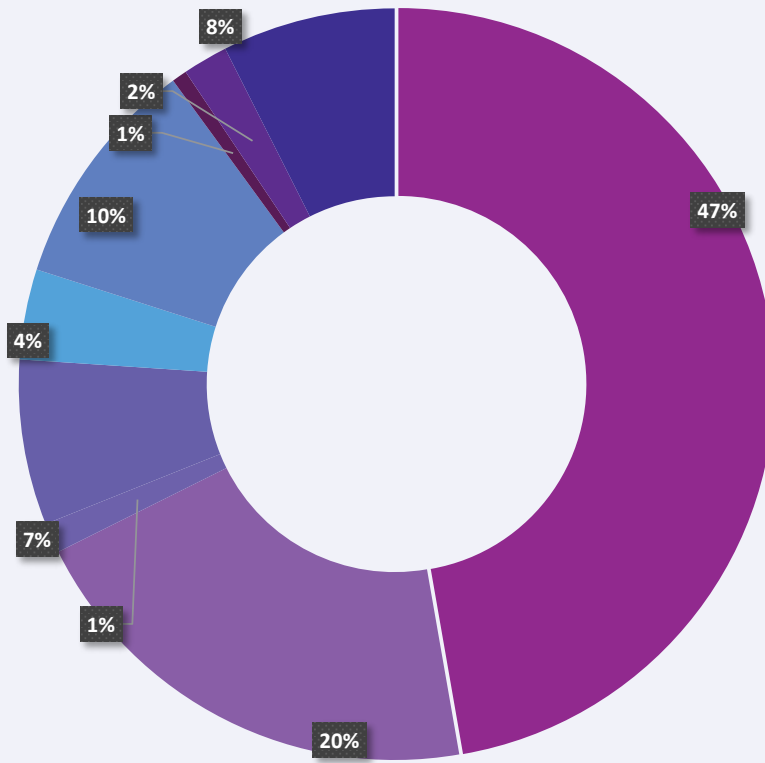


- ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები 124
- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება (მათ შორის Sheamotsme.ge) 65
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება 3
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა 39
- მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება 6
- მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება 10
- საანძო მეურნეობა/საშიში რადიაციული დასახივება 2
- სპამი 3
- პორტირება 3
- სააბონენტო ნომრის გასხვისება 2
- სხვა 12



დიაგრამა 10

სს „სილქნეტის“ მიმართ განხილული
განცხადება/საჩივრების თანაფარდობა თემატურ ჭრილში
სულ: 309

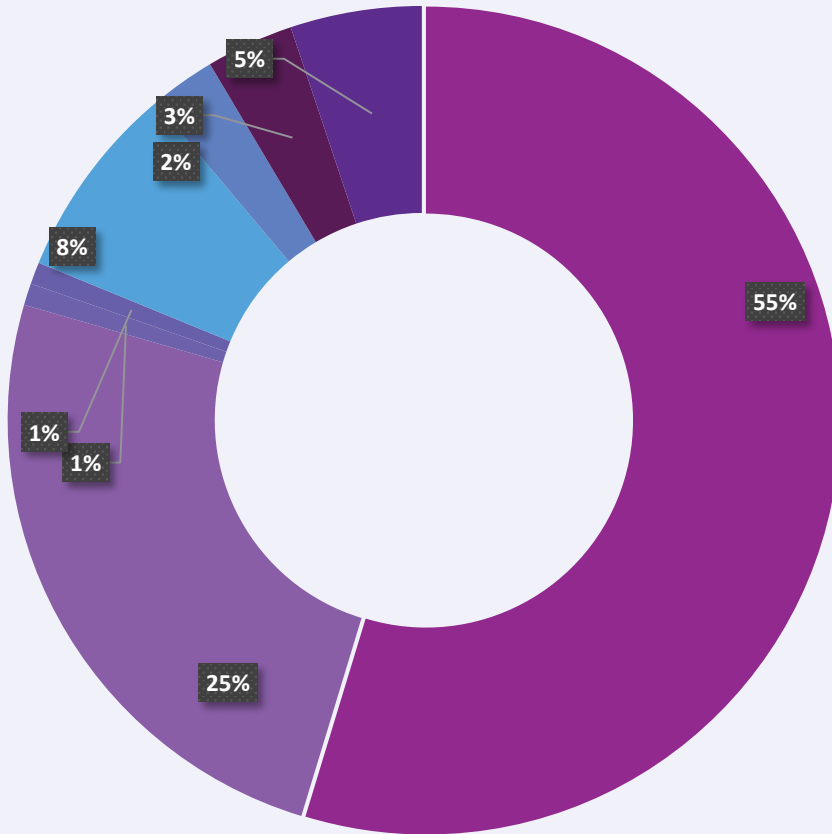


- ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები 146
- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება (მათ შორის Sheamotsme.ge) 63
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება 4
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა 22
- მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება 12
- მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება 31
- საანძო მეურნეობა/საშიში რადიაციული დასხივება 2
- სააბონენტო ნომრის გასხვისება 6
- სხვა 23



დიაგრამა 11

შპს „სელფი მობაილის“ მიმართ განხილული
განცხადება/საჩივრების თანაფარდობა თემატურ ჭრილში
სულ: 117

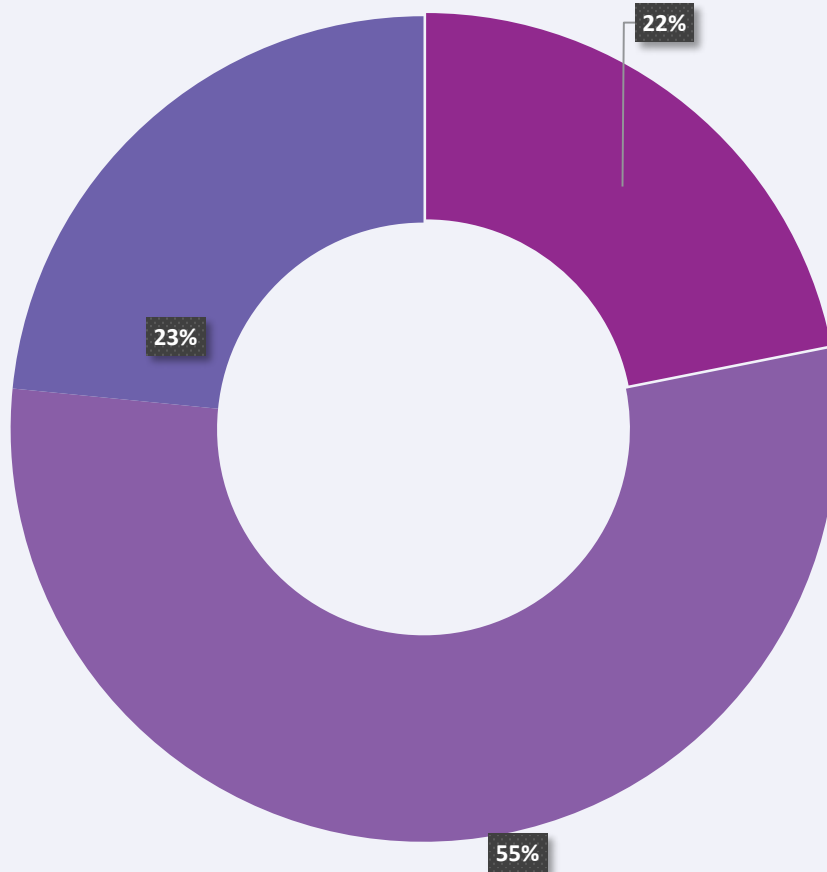


- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება 64
- მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება 29
- სპამი 1
- სააბონენტო ნომრის პორტირება 1
- მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება 9
- საანძო მეურნეობა/საშიში რადიაციული დასხივება 3
- სააბონენტო ნომრის გასხვისება 4
- სხვა 6



დიაგრამა 12

შპს „სქაიბელის“ მიმართ განხილული
განცხადება/საჩივრების თანაფარდობა თემატურ ჭრილში
სულ: 64

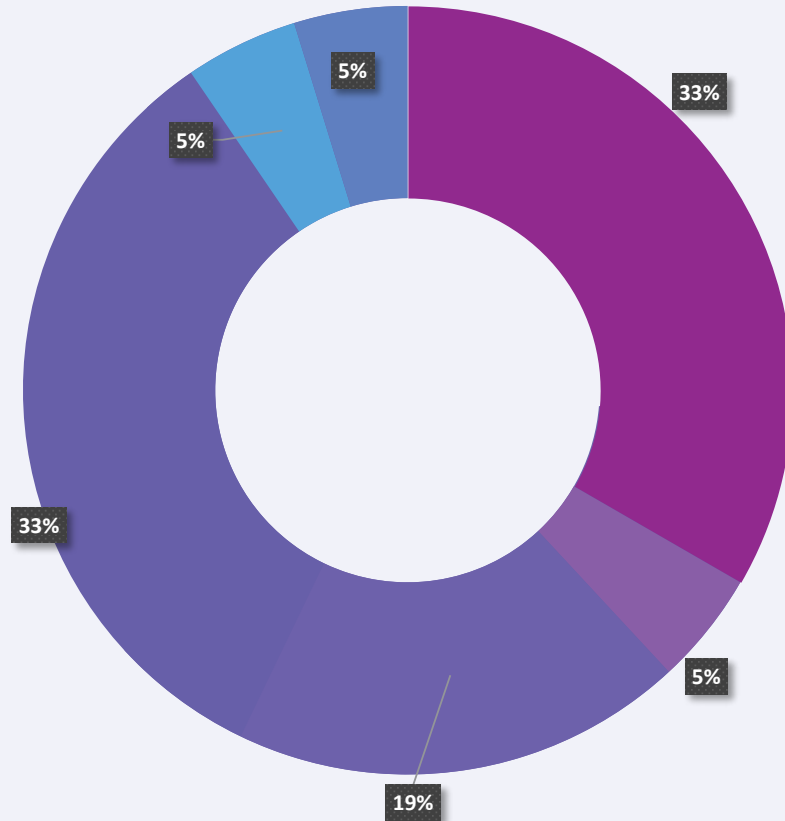


- ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები 14
- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება 35
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ანდა დაუკმაყოფილებლობა 15



დიაგრამა 13

შპს „ახალი ქსელების“ მიმართ განხილული
განცხადება/საჩივრების თანაფარდობა თემატურ ჭრილში
სულ: 21



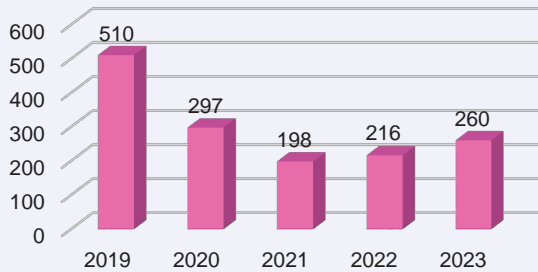
- ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები 7
- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება 1
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ანდა დაუკმაყოფილებლობა 4
- მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება 7
- საანძო მეურნეობა/საშიში რადიაციული დასახივება 1
- მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება 1



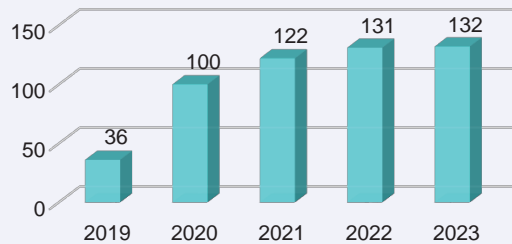
დიაგრამა 14

**საჩივრების თემატიკის ანალიზი
5 წლიან პერიოდში**

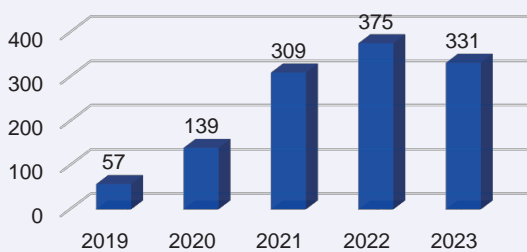
**1. უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება
(მათ შორის: Sheamotsme.ge)**



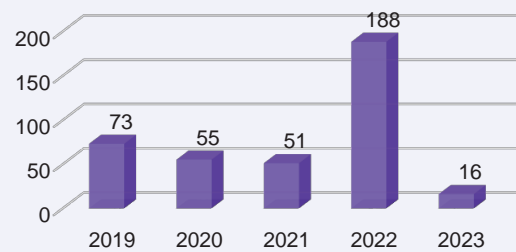
**2. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების
თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების
დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა**



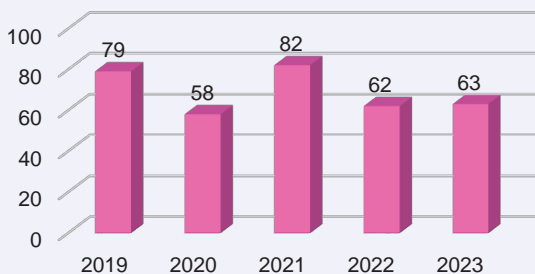
**3. ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის
დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და
შენწყვეტის პირობები**



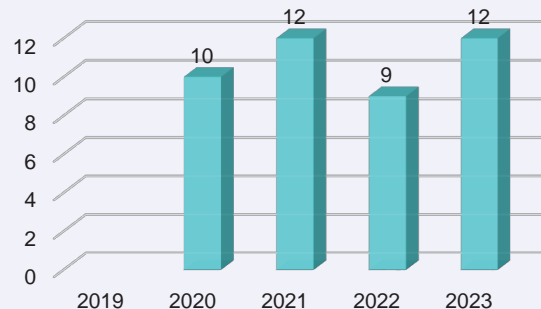
**4. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების
პაკეტების ცვლილება და სატელეკომუნიკაციო
მომსახურებაზე ფასების ზრდა**



**5. მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე
და სადავო დავალიანება**

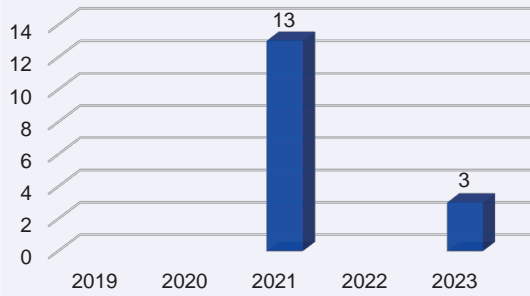


6. სპამი

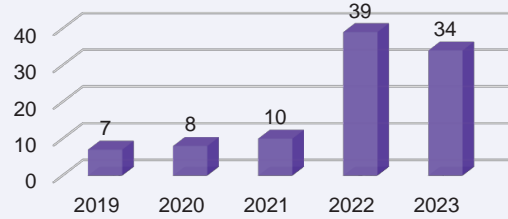




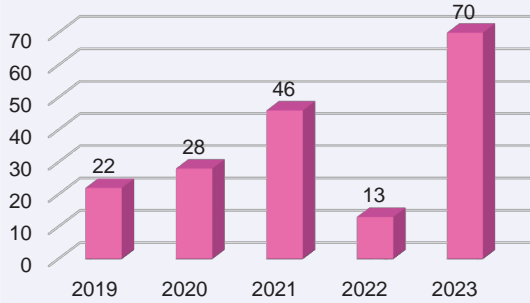
7. პორტირება



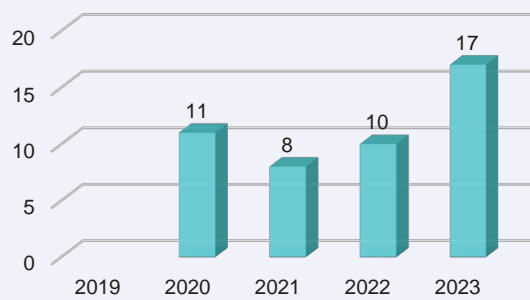
8. საანძო მეურნეობის განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასხივება



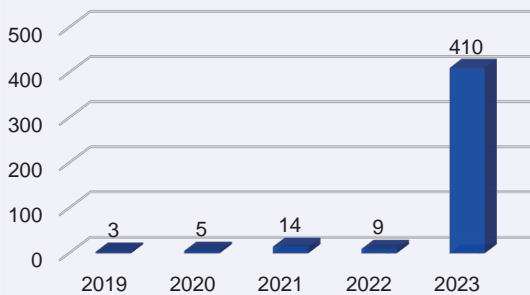
9. მომხმარებელის არასათანადო ინფორმირება



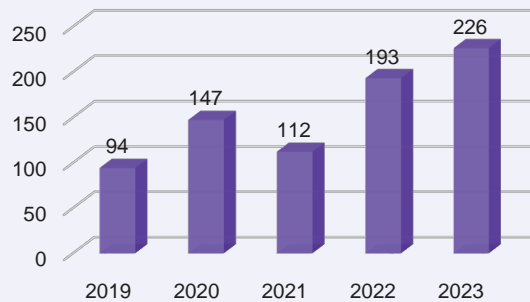
10. სააბონენტო ნომრის გასხვივება



11. დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება



12. სხვა

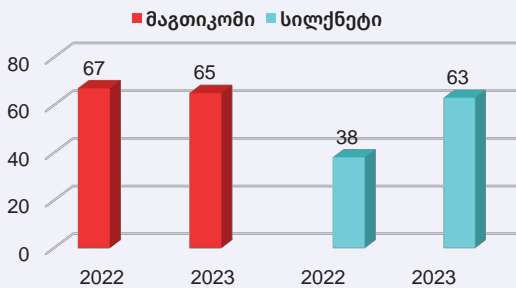




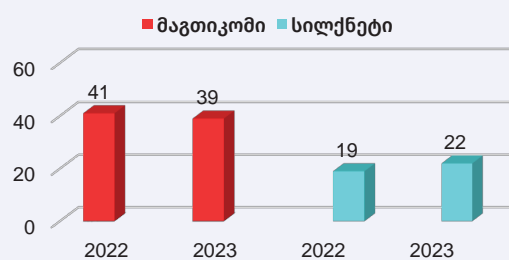
ღიაგრეა 15

**შპს „მაგთიკომის“ და სს „სილქნეტის“ მიმართ
შემოსული საჩივრების თემატიკის შედარებითი სტატისტიკა**

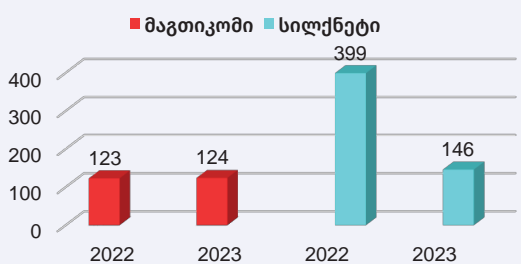
1. უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება
(მათ შორის Sheamotsme.ge)



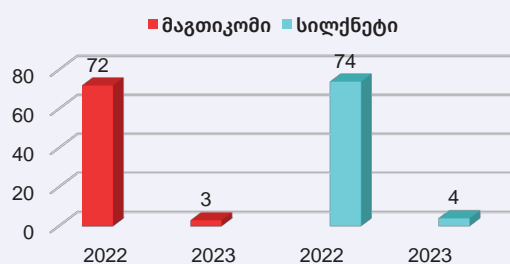
2. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების
თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების
დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა



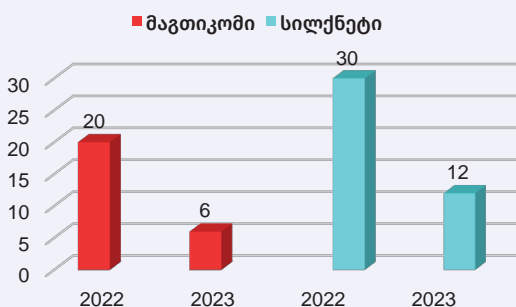
3. ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის
დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და
შეწყვეტის პირობები



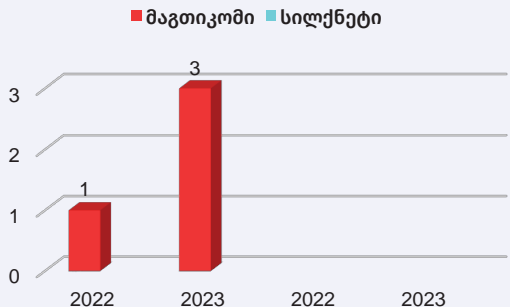
4. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების
პაკეტების ცვლილება და სატელეკომუნიკაციო
მომსახურებაზე ფასების ზრდა



5. მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე
და სადავო დავალიანება



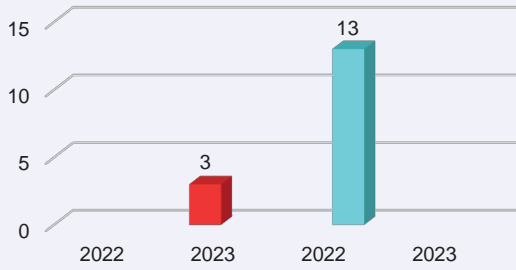
6. სპამი





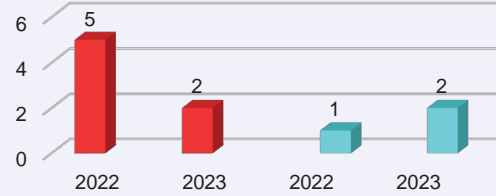
7. პორტირება

■ მაგთიკომი ■ სილქნეტი



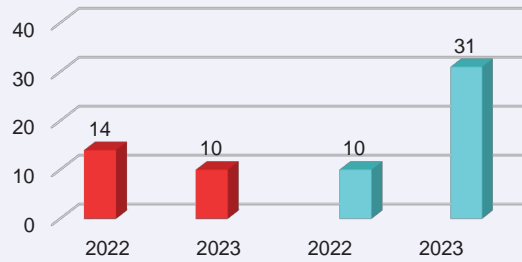
8. საანძო მეურნეობის განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასხივება

■ მაგთიკომი ■ სილქნეტი



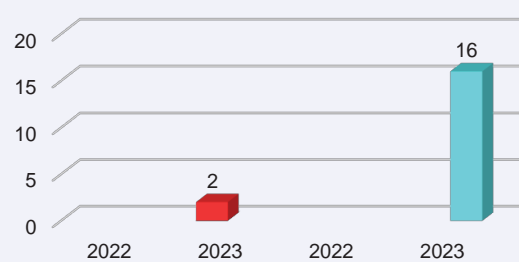
9. მომხმარებელის არასათანადო ინფორმირება

■ მაგთიკომი ■ სილქნეტი



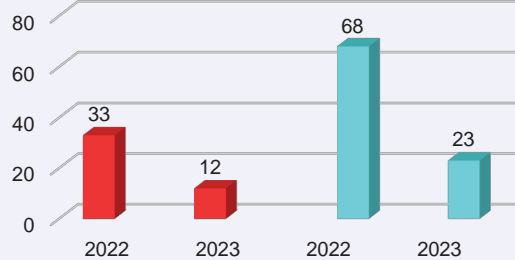
10. სააბონენტო ნომრის გასხვისება

■ მაგთიკომი ■ სილქნეტი



11. სხვა

■ მაგთიკომი ■ სილქნეტი

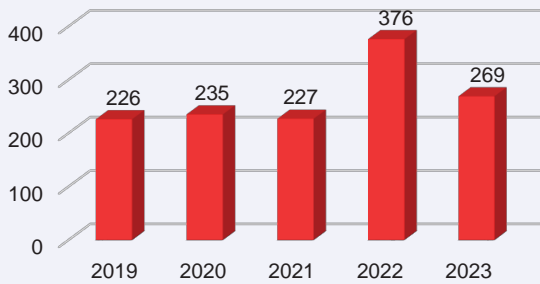




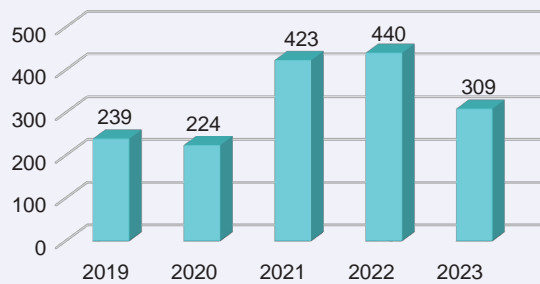
დიაგრამა 16

**კომპანიების მიმართ დამცველის სამსახურში
დაფიქსირებული მომხმარებელთა მომართვიანობის
სტატისტიკა 5 წლის ჭრილში**

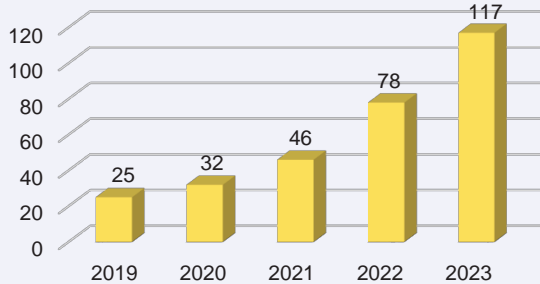
1. შპს „მაგთიკომი“



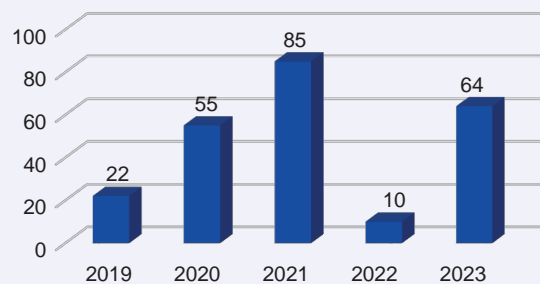
2. სს „სილქნეტი“



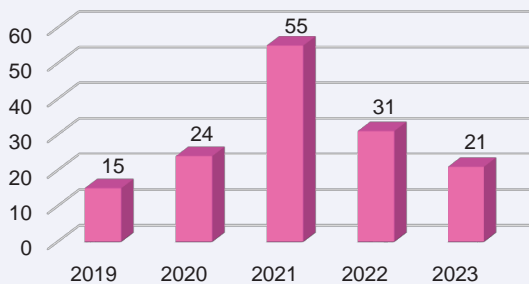
3. შპს „სელფი მობაილ“



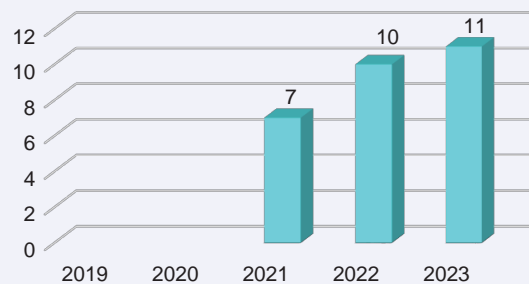
4. შპს „სქაიტელი“



5. შპს „ახალი ქსელები“

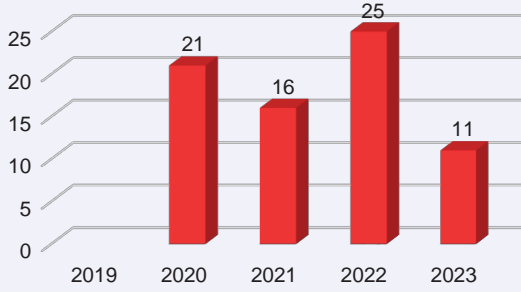


6. შპს „ჯორჯიან აირლინკი“

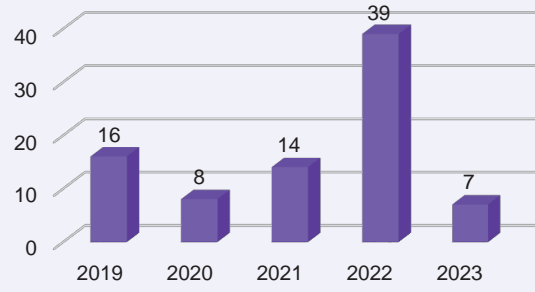




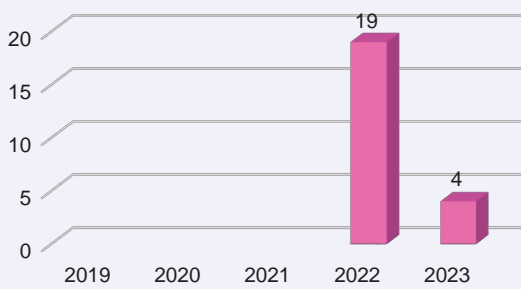
7. შპს „სარფი ტვ“



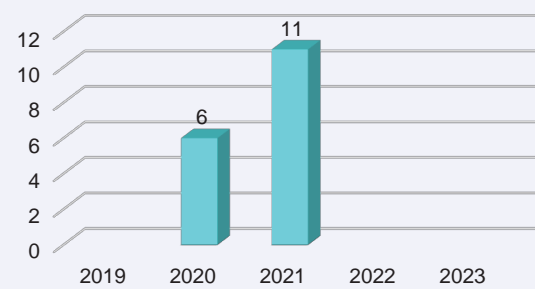
8. შპს „სტერეო +“



9. შპს „დიჯიტალ ტვ“



10. შპს „სქაიტელეკომი“



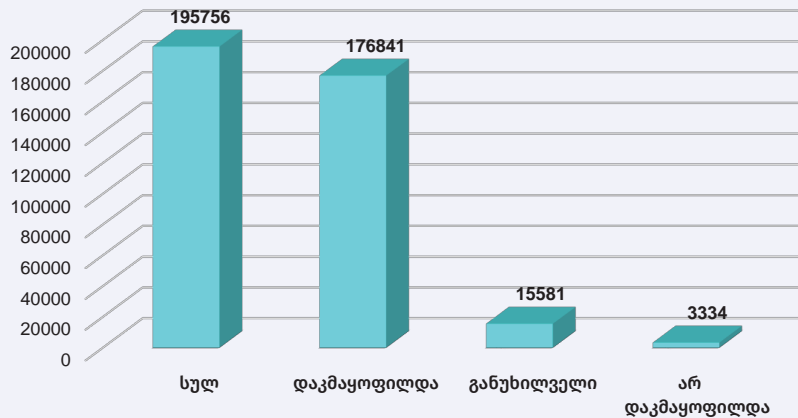


**კომპანიების მიერ 2023 წელს სტატისტიკური ანგარიშების
ფორმების მეშვეობით წარმოდგენილი მონაცემები¹**

დიაგრამა 17

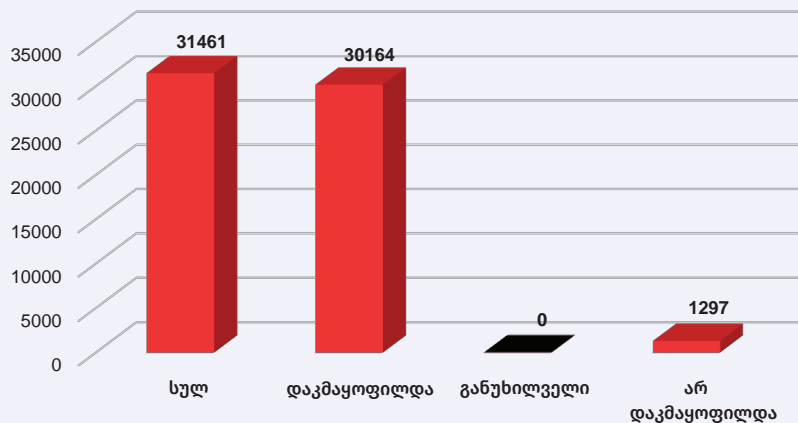
**მომსახურების მიწოდებელ კომპანიებში შესული
მომხმარებელთა საჩივრების მარკინაბლები**

სს „სილქნეტი“



შენიშვნა: სს „სილქნეტის“ მიერ წარმოდგენილი განმარტების მიხედვით, სტატისტიკურ ფორმებში განუხილველი საჩივრების გრაფიკში აისახება ის საჩივრები, რომლებიც შესაბამისი თვის ბოლო ჩიხვის მდგომარეობით მიმდინარეა და განხილვის პირობებშია.

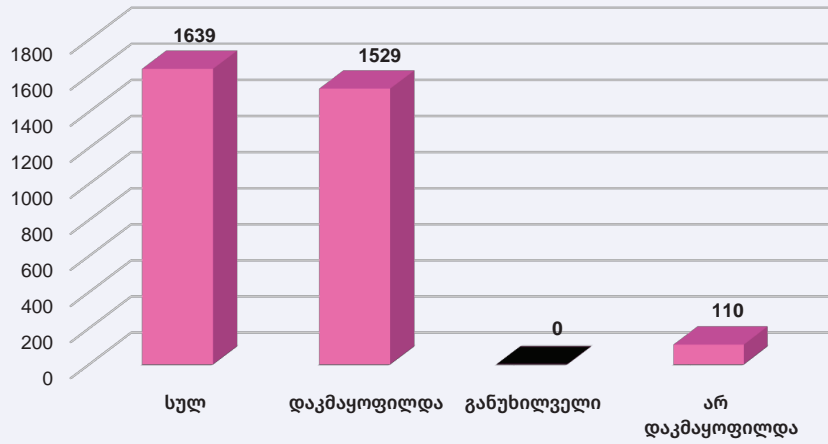
შპს „მაგთიკომი“



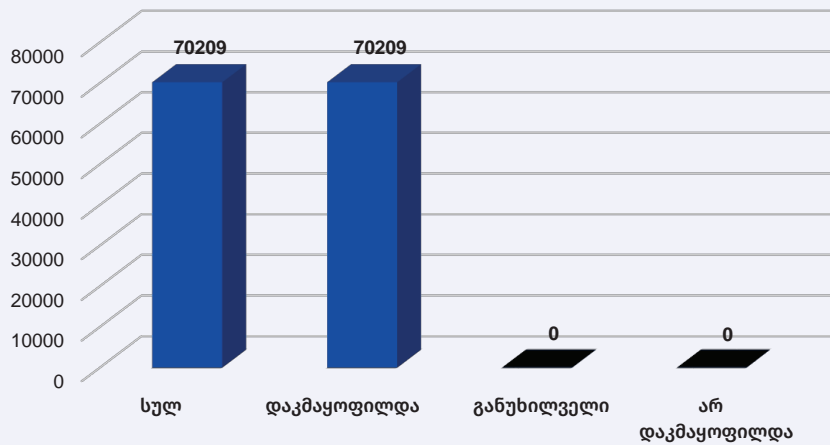
¹ საქართველოს კომუნიკაციების ექსპერტიზის კომისიის „ედექტონური კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ხეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ 2006 წლის 17 მაისის N3 დადგენილების 28-ე მუხლის, მესამე პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, კომპანიებს განსაზღვრული აქვს ვადებულება კომისიას, აგებული კომისიასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს, ყოველი კვაჩადის ბოლოს წარმოდგინონ საჩივრების განხილვის შედეგების შესახებ დეტალური ანგარიში, ასევე, ამ საკითხებთან დაკავშირებული ნებისმიერი ინფორმაცია.



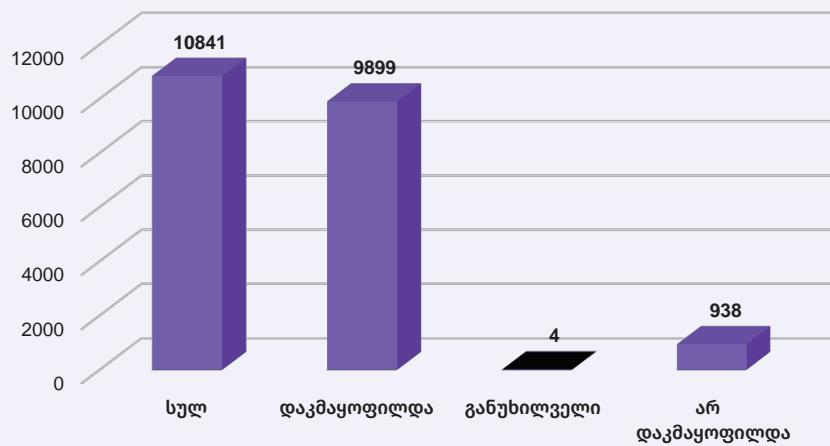
შპს „ახალი ქსელები“



შპს „სქაიტელი“



შპს „სელფი მობაილ“

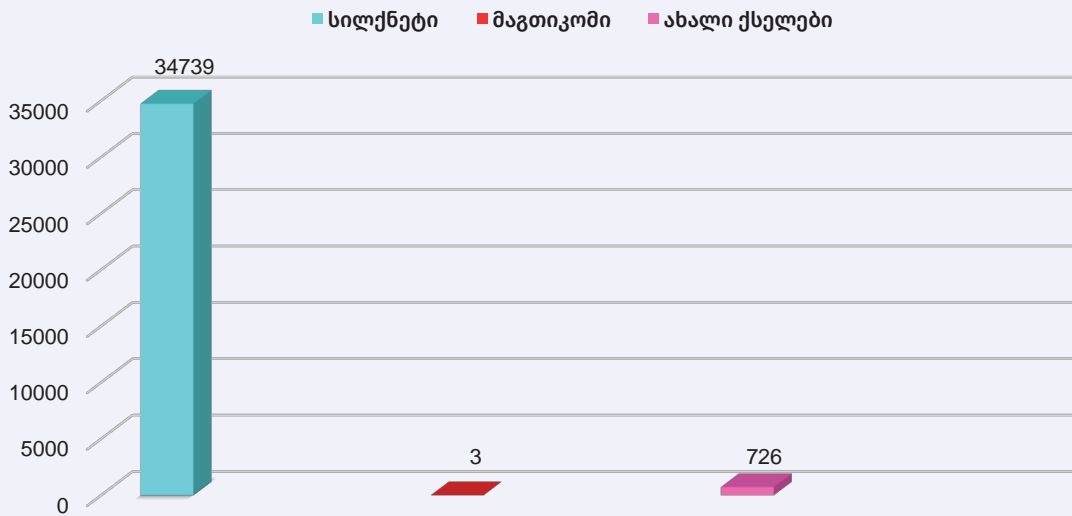




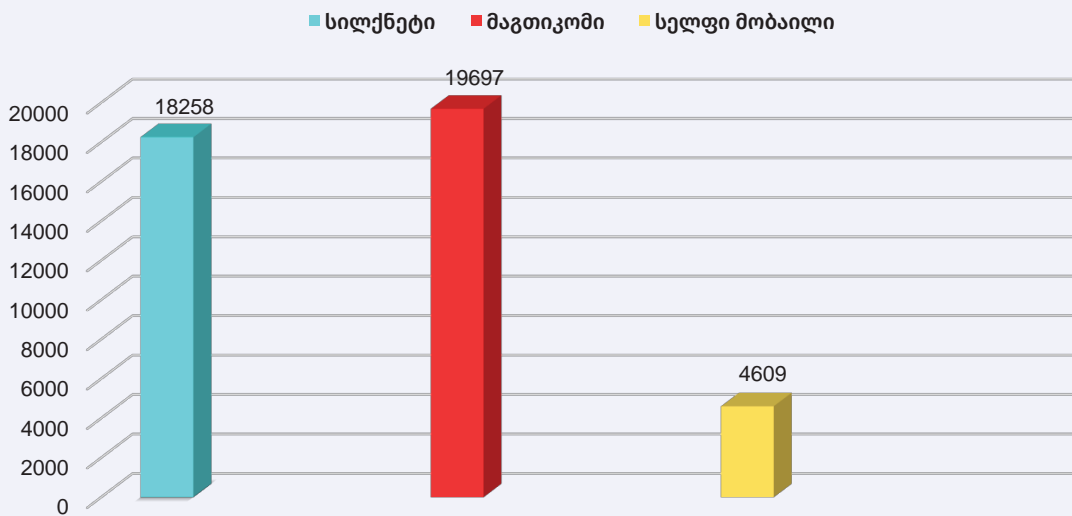
დიაგრამა 18

მომსახურების მიწოდებაზე კომპანიებში შესული
მომხმარებელთა საჩივრების მაჩვენებლები ელექტრონული
საკომუნიკაციო მომსახურების სახეობების ჭრილში

ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურება

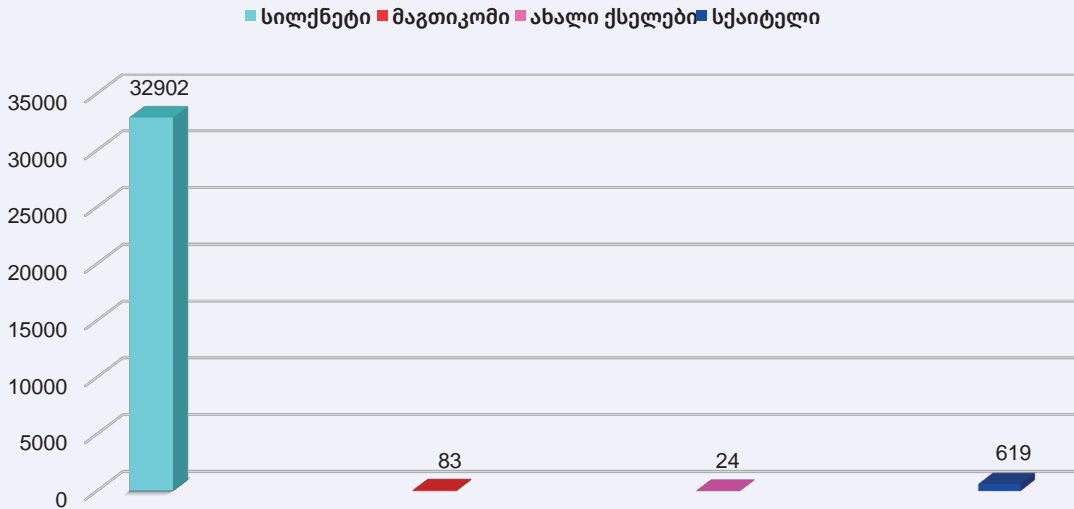


მობილური სატელეფონო მომსახურება

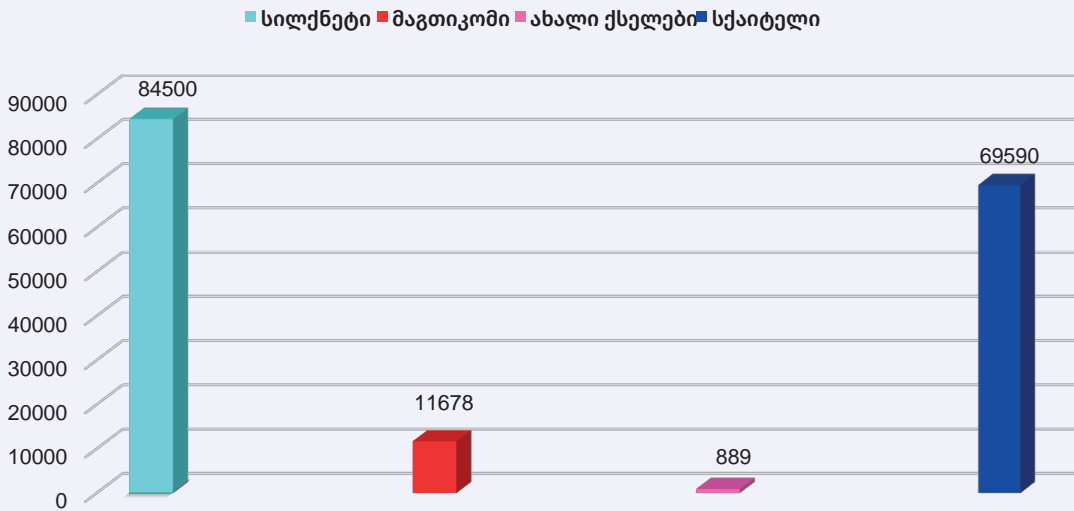




მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება



ინტერნეტით მომსახურება





დამცველის ანგარიშში წარმოდგენილი 2023 წლის სხვადასხვა სტატისტიკური მაჩვენებლების ანალიზი ცხადყოფს, რომ გასული წლების მსგავსად, საანგარიშო პერიოდში კვლავ შენარჩუნებულია მომართვიანობის მზარდი დინამიკა და დაკმაყოფილებული საჩივრების რაოდენობის ზრდის ტენდენცია.

მეტი სიცხადისთვის, შეგვიძლია მოვიყვანოთ 2018-2023 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, 2022 წელს – 1227 განცხადება/საჩივარი, ხოლო 2023 წელს მომართვიანობის მაჩვენებელმა შეადგინა 1572 განცხადება/საჩივარი.

რაც შეეხება განხილული საჩივრების შედეგების მაჩვენებელს, აქაც შენარჩუნებულია დადებითი დინამიკა წინა წელთან შედარებით. კერძოდ, თუკი 2022 წელს სრულად დაკმაყოფილებული საჩივრების რაოდენობა შემოსული საჩივრების 87% შეადგენდა, საანგარიშო პერიოდში, დადებითი შედეგით დასრულებული საჩივრების რაოდენობა, შემოსული საჩივრების 91% შეადგენს.

საანგარიშო პერიოდში კვლავ დამაკმაყოფილებელი მაჩვენებელია შენარჩუნებული განცხადება/საჩივრების იმ კატეგორიასთან მიმართებაში, რომლებიც მომხმარებლის სასარგებლოდ არ იქნა გადაწყვეტილი. კერძოდ, ასეთი კატეგორიის მაჩვენებლი, შემოსული საჩივრების 6% (93 საჩივარს) შეადგენს.

სამსახურში შემოსული განცხადება/საჩივრების თემატიკის მაჩვენებელთან მიმართებაში უნდა აღინიშნოს, რომ წელს შეიცვალა ტენდენცია და საანგარიშო პერიოდში პირველი სამეული გადანაწილდა შემდეგ თემატიკებზე – ინტერნეტ სივრცეში დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება; ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები და უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება.

გამომდინარე იქიდან, რომ სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე მნიშვნელოვანი ძალაუფლების მქონე ოპერატორებს წარმოადგენენ შპს „მაგთიკომი“ და სს „სილქნეტი“, მომხმარებელთა პრეტენზია/საჩივრები მეტწილად მათ წინააღმდეგ იყო მიმართული, რასაც ცხადყოფს ზემოთ მოყვანილი სტატისტიკური მონაცემები.



თავი IV

შემოსული განცხადება/საჩივრების ანალიზი თემატურ ჭრილში

წინამდებარე თავში მოცემულია საანგარიშო პერიოდში სამსახურში შემოსული განცხადება/საჩივრების თემატური ანალიზი, რაც იძლევა შესაძლებლობას, ერთი მხრივ, ნებისმიერი დაინტერესებული პირი გაეცნოს, სამსახურის მიერ მათზე რეაგირების შედეგებს და მეორე მხრივ, უზრუნველყოფს, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისა და მომხმარებელთა უფლება/მოვალეობების თაობაზე.

სამსახურში შემოსული განცხადება/საჩივრები თემატიკის მიხედვით შემდეგნაირად გამოიყურება:

1. ინტერნეტ სივრცეში დაუზვებელი პროდუქციის განთავსება

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, დაუზვებელი პროდუქცია განიმარტება, როგორც „ელექტრონული კომუნიკაციების მეშვეობით გადაცემული პორნოგრაფია, სიძულვილისა და ძალადობის განსაკუთრებით მძიმე ფორმების ამსახველი, პირადი ცხოვრების შემლახველი, ცილისმწამებლური, შეურაცხმყოფელი, უდანაშაულობის პრეზუმფციის დამრღვევი, უზუსტო, საავტორო უფლებებისა და საქართველოს კანონმდებლობის დარღვევით გადაცემული სხვა პროდუქცია“. ამავე „რეგლამენტის“ 25-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის თანახმად, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მოახდინოს რეაგირება დაუზვებელი პროდუქციის განთავსების თაობაზე მიღებულ ინფორმაციაზე და მიიღოს შესაბამისი ზომები მისი აღმოფხვრის მიზნით. საქართველოს სისხლის სამართლის კოდექსის 254-ე მუხლის თანახმად, პროსტიტუციის ხელშეწყობა სისხლისსამართლებრივ დანაშაულადაა მიჩნეული.



**ინტერნეტ სივრცეში დაუშვებელი პროდუქციის
განთავსების საკითხთან დაკავშირებით**

სულ შემოვიდა – 410 განცხადება/საჩივარი

დაკმაყოფილდა – 410

ნანილობრივ – 0

არ დაკმაყოფილდა – 0

აღნიშნული ტიპის საჩივრებთან მიმართებაში, სამსახურში შემოსულ თითოეულ საჩივარზე, სამსახურის მიერ, შესაბამისი მიმართვით ინფორმაცია მიენიჭება საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას შემდგომი რეაგირების მიზნით. თავის მხრივ, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მედიამომსახურებების რეგულირების დეპარტამენტის მიერ, მოწმდება და დგინდება, საჩივრებში მითითებულ ვებ-გვერდზე, დაუშვებელი პროდუქციის განთავსების ფაქტი. შედეგად, მარეგულირებელი ორგანო უზრუნველყოფს აღნიშნული დასკვნის საფუძველზე, როგორც ინტერნეტზე ავტორიზებული პირების, ისე საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს ინფორმირებას, შესაბამისი ზომების მიღებისა და ელექტრონული კომუნიკაციის მეშვეობით დაუშვებელი პროდუქციის გავრცელების აღკვეთის მიზნით.

2. 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 ერთ-ერთს, 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 აყენებს ან ასეთ საფრთხეს უქმნის მომსახურების მიმწოდებელს, ან მომხმარებლებს.

ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობებთან დაკავშირებით

სულ შემოვიდა – 331 განცხადება/საჩივარი

დაკმაყოფილდა – 325

ნაწილობრივ – 2

არ დაკმაყოფილდა – 4

მაგალითი: 2023 წლის 13 ოქტომბერს, სამსახურს მომართა მომხმარებელმა მ.კ-მ, შპს „მაგთიკომის“ მიმართ ინტერნეტით მომსახურების შეზღუდვის აღმო-



ფხვრის თაობაზე. საჩივრის თანახმად ირკვეოდა, რომ მომხმარებელს შეზღუდული ჰქონდა ინტერნეტ მომსახურების მიწოდება რამდენიმე დღის განმავლობაში და არ იყო ინფორმირებული, თუ როდის აღდგებოდა მომსახურება. 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 ინტერნეტით მომსახურების შეზღუდვის აღმოფხვრა და ამავდროულად მოხმარებელს გადაუანგარიშა თანხა შეზღუდვის პერიოდის პროპორციულად. მომხმარებელთა უფლებების შესაძლო დარღვევების პრევენციის უზრუნველსაყოფად, სამსახურის მიერ ამავე წარმოების ფარგლებში, კომპანიის მიმართ გაიცარეკომენდაცია, მომხმარებელთან ურთიერთობის ნებისმიერ ეტაპზე, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტით დადგენილი წესების დაცვის თაობაზე.

3. 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, ჯეროვანი, სრული აღკვეთის მიზნით.

აქვე უნდა აღინიშნოს, მომხმარებლისთვის ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების ხარისხის კონტროლის ეფექტური მექანიზმის – Sheamotsme.ge-ს თაობაზე, რომელიც ფუნქციონირებს „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2018 წლის 10 მაისის N24 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**

სულ შემოვიდა – 260 განცხადება/საჩივარი

დაკმაყოფილდა – 214

ნაწილობრივ – 8

არ დაკმაყოფილდა – 38

საანგარიშო პერიოდში, უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურებასთან დაკავშირებით, კერძოდ ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების ხარისხთან (Sheamotsme.ge) დაკავშირებით, სულ შემოვიდა – 67 საჩივარი, საიდანაც ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებელი კომპანიის ჩართულობით, დაკმაყოფილდა 33, ხოლო 34 საჩივარი დახარვეზდა. საჩივრების უმრავლესობა თბილისში, ოპტიკურ-ბოჭკოვან ტექნოლოგიასთან მიმართებაში ფიქსირდებოდა.

მაგალითი: 2023 წლის 22 მარტს, სს „სილქნეტის“ მიმართ სამსახურს საჩივრით მომართა მომხმარებელმა მ.ბ-მ, ინტერნეტით მომსახურების უხარისხოდ მიწოდებასთან დაკავშირებით. მომხმარებლის განმარტებით, ყოველდღიურად, მუშაობის პროცესში ინტერნეტი კარგავდა ხარისხს და არასტაბილურად მიეწოდებოდა. მომხმარებელი აღნიშნულის შესახებ ახდენდა კომპანიის ინფორმირებას, თუმცა რეაგირება ხარვეზის აღმოფხვრის მოთხოვნაზე არ ხორციელდებოდა, შესაბამისად მომხმარებელი ითხოვდა სამსახურის დახმარებას. სამსახურის მიერ, სს „სილქნეტიდან“ გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია და გაცემულ იქნა რეკომენდაცია/მითითება სატელეკომუნიკაციო სფეროში მოქმედი რეგულაციების დაცვის თაობაზე. კომპანიის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, მომსახურების მიწოდების პროცესში არსებული ხარვეზები გამომწვეული იყო ტერმინალური მოწყობილობის გაუმართაობით, რაც სამსახურის ჩართულობის შემდგომ, კომპანიის ტექნიკური ჯგუფის მიერ აღმოფხვრილ იქნა და მომხმარებელს აღუდგა შეზღუდული მომსახურება.

4. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა

„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენი-



ლებაში 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.

სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობასთან დაკავშირებით

სულ შემოვიდა – 132 განცხადება/საჩივარი

დაკმაყოფილდა – 110

ნაწილობრივ – 3

არ დაკმაყოფილდა – 19

მაგალითი: 2023 წლის 15 მაისს, სამსახურს მომართა მომხმარებელმა ლ.ბ-მ საჩივრით, რომელიც ეხებოდა ოპტიკური ინტერნეტის 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. კომპანიის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, შპს „მაგთიკომს“ იმ ეტაპისთვის არ გააჩნდა მომსახურების მისაწოდებლად საჭირო ინფრასტრუქტურა და სს „ენერგოპრო ჯორჯიას“ მხრიდან შეზღუდული ჰქონდა ახალი აბონენტების ჩართვის შესაძლებლობა, რის გამოც ვერ ახდენდა მომხმარებლის მოთხოვნის დაკმაყოფილებას. სამსახურის მხრიდან,



მომხმარებელთან შეთანხმებით, ალტერნატიული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მოძიების მიზნით, ასევე მიმართულ იქნა შპს „სქაიტელისთვის“, რომელმაც გამოთქვა მზაობა დაეკმაყოფილებინა მომსახურების ჩართვის მოთხოვნა. შესაბამისად, მომხმარებლის მოთხოვნა, ინტერნეტის მომსახურების მიწოდების პირველადი ჩართვის შესახებ, სამსახურის ჩართულობის შედეგად დაკმაყოფილდა.

5. 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.

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/მიწოდებული მომსახურებების აღწერილობა, შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურების ტარიფები, რაც სხვა კომპონენტებთან ერთად მოიცავს ინფორმაციას მომსახურების სააბონენტო გადასახდელის თაობაზე, დაზიანების აღმოფხვრის პირობები, მიუღებელი ან დაბალი ხარისხის მომსახურებისთვის კომპენსაციის პირობები (კომპენსაციის სქემების კონკრეტული დეტალების ჩათვლით), მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრების წარდგენისა და დავის გადაწყვეტის პროცედურა, მათ შორის, ინფორმაცია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის შესახებ და ა.შ.

აღნიშნული ინფორმაცია, მომსახურების მიმწოდებელმა ვებ-გვერდზე 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.

**მომხმარებლის არასათანადო
ინფორმირებასთან დაკავშირებით**

სულ შემოვიდა – 70 განცხადება/საჩივარი

დაკმაყოფილდა – 60

ნაწილობრივ – 4

არ დაკმაყოფილდა – 6

მაგალითი: 2023 წლის 31 აგვისტოს, სს „სილქნეტის“ მიმართ სამსახურს საჩივრით მომართა მომხმარებელმა ნ.მ-მ, განახლებადი მობილური სატელეფონო პაკეტების შესახებ ინფორმაციის არასრულყოფილად მიწოდების და შესაბამისად თანხის არასწორად ჩამოჭრის საკითხთან დაკავშირებით. საჩივრის მიხედვით, მომხმარებელს სატელეფონო ანგარიშზე თანხის ჩარიცხვის შემდეგ, უაქტიურდებოდა ისეთი მობილური სატელეფონო პაკეტი, რომელიც მას საერთოდ არ სჭირდებოდა. ამასთან, ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ რომელი განახლებადი პაკეტით სარგებლობდა, სრულად არ იყო განთავსებული, არც სს „სილქნეტის“ მობილურ აპლიკაციაში და არც შესაბამისი USSD კოდის აკრეფისას იყო ხელმისაწვდომი.

სამსახურის მიერ სს „სილქნეტისგან“ გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია საჩივარში დასმულ საკითხთან მიმართებაში და გაიცა რეკომენდაცია არსებული შესაბამისობის აღმოსაფხვრელად შესაბამისი ღონისძიებების გატარების თაობაზე. კომპანიის მიერ სამსახურში წარმოდგენილი წერილობითი ინფორმაციით, დადგენილ იქნა, რომ აღნიშნული ფაქტი პროგრამული ხარვეზის გამო იქნა დაფიქსირებული და კომპანიამ უზრუნველყო ანგარიშზე ჩამოჭრილი თანხის დაბრუნება.

6. 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 უფლე-



ბების 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.

**მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და
სადავო დავალიანებასთან დაკავშირებით**

სულ შემოვიდა – 63 განცხადება/საჩივარი

დაკმაყოფილდა – 53

წაწილობრივ – 2

არ დაკმაყოფილდა – 8

მაგალითი: 2023 წლის 24 აპრილს, დამცველის სამსახურში შემოვიდა ნ.ჩ-ს საჩივარი, რომელიც ეხებოდა „მაგთისატის“ მომსახურების ფარგლებში არსებულ სადავო დავალიანებას. მომხმარებელი მიუთითებდა, რომ დაერიცხა დავალიანება, რომლის წარმოშობის საფუძველი მისთვის უცნობი იყო, ვინაიდან მომსახურება მიეწოდებოდა წინასწარი გადახდის პირობით. სამსახურის მიერ მიმართულ იქნა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია – შპს „მაგთიკომისთვის“, საკითხის მოკვლევისა და დავალიანების წარმოშობის საფუძვლების დადგენის მიზნით. წარმოების ფარგლებში დადგინდა, რომ მომსახურების მიწოდების შესახებ ხელშეკრულების მიხედვით, მომხმარებელი სარგებლობდა შემდგომი გადახდის პირობით და დავალიანება საფუძვლიანი იყო. თუმცა, სამსახურის ჩართულობისა და იმის გათვალისწინებით, რომ აღნიშნული მომსახურების მიწოდება მომხმარებლისთვის გაუქმებული იყო, კომპანიამ გააუქმა მომხმარებელზე დარიცხული დავალიანება, რაც ასევე დადასტურებულ იქნა მომხმარებლის დადებითი უკუკავშირით.

**7. საანძო მუხრნობების განთავსების/ქსკლუატიაციაში შეყვანის შედეგად
სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასხივება**

საქართველოს კონსტიტუციით აღიარებულია ადამიანის უფლება, ცხოვრობდეს ჯანმრთელობისთვის უვნებელ გარემოში, სარგებლობდეს ბუნებრივი გა-



რემოტი და საჯარო სივრცით. ყველას აქვს უფლება დროულად მიიღოს სრული ინფორმაცია გარემოს მდგომარეობის შესახებ. შესაბამისად, საქართველოს კანონი „გარემოს დაცვის შესახებ“, განსაზღვრავს მოქალაქის უფლებას ცხოვრობდეს ჯანმრთელობისთვის უვნებელ და ჯანსაღ გარემოში, მიიღოს სრული, ობიექტური და დროული ინფორმაცია თავისი სამუშაო და საცხოვრებელი გარემოს მდგომარეობის შესახებ. ამასთან, კანონითაა გარანტირებული მოქალაქის უფლება, სასამართლო წესით მოითხოვოს ეკოლოგიურად საშიში ობიექტების განთავსების, პროექტირების, მშენებლობის, რეკონსტრუქციისა და ექსპლუატაციის შესახებ გადანყვეტილებათა 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 რადიაციულ დასხივებასთან დაკავშირებით

სულ შემოვიდა – 34 განცხადება/საჩივარი

დაკმაყოფილდა – 27

ნაწილობრივ – 5

არ დაკმაყოფილდა – 2

გამომდინარე იქიდან, რომ საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად, სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისთვის საშიშ რადიაციულ დასხივებასთან დაკავშირებით არსებული პრობლემები არ წარმოადგენს მომხმარებლისთვის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების პროცესში არსებულ სახელშეკრულებო ურთიერთობიდან წარმოშობილ საკითხს, სამსახურში წარმოდგენილი საჩივრების ფარგლებში, გამოსაკვლევ თემას წარმოადგენდა მხოლოდ, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ინფრასტრუქტურის განთავსების შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისთვის საშიში რადიაციული დასხივების საკითხი.

დღეის მდგომარეობით ქვეყანაში, ფიქური კავშირგაბმულობის ქსელების საბაზო რადიოსადგურების ფუნქციონირების პროცესში, ატმოსფერულ ჰაერში გავრცელებული ელექტრომაგნიტური ველის ენერჯის ნაკადის სიმკვრივის მნიშ-



ვნელობის განსაზღვრას, ზღვრულად დასაშვებ ნორმებთან შესაბამისობის შემსწავლელ ადმინისტრაციულ ორგანოს, წარმოადგენს საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტროს – სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტი“.

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

გასული წლების მსგავსად, საკითხის მნიშვნელობიდან გამომდინარე, სამსახურმა 2023 წელსაც მოიკვლია საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად, სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციულ დასახივებასთან დაკავშირებით არსებული მდგომარეობა და მიმართა სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტს“.

სამსახურის 2024 წლის 7 თებერვლის წერილის N გ-24-9/344 საფუძველზე, 2024 წლის 19 თებერვლის სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტიდან“ წარმოდგენილი NDES 7 24 00010668 წერილობითი ინფორმაციით ირკვევა, აღნიშნულ პრობლემასთან დაკავშირებით დეპარტამენტს მიმართა 27 მოქალაქემ. უმეტეს შემთხვევაში, ფიქური კავშირგაბმულობის ქსელების საბაზო რადიოსადგურების ფუნქციონირების პროცესში ატმოსფერულ ჰაერში გავრცელებული ელექტრომაგნიტური ველის ენერჯის ნაკადის სიმკვრივის მნიშვნელობის განსაზღვრისა და ზღვრულად დასაშვებ ნორმებთან შეუსაბამობა არ დადასტურდა.

8. საბელაქომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება

მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დადებული მომსახურების ხელშეკრულებით განისაზღვრება მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი მომსახურების პაკეტი. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომსახურების წესისა და პირობების ნებისმიერი ცვლილების თაობაზე, მოახდინოს მომხმარებლის წინასწარი ინფორმირება. მომხმარებლისთვის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პაკეტში ცვლილების შეტანის შემთხვევაში, წინასწარი შეტყობინების ვალდებულების არსებობა, უზრუნველყოფს მომხმარებ-



ლის შესაძლებლობას, მიიღოს შესაბამისი გადაწყვეტილება 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 გაწევის გარეშე (როგორცაა მომსახურების ხელშეკრულების 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 გამონვეულია ისეთი საკანონდებლო ცვლილებებით, ან ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ახალი რეგულაციებით, რომელთა ძალაში შესვლის თარიღის გამო შეუძლებელია ამ ვადის დაცვა.

მაწყობლობის 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**

სულ შემოვიდა – 16 განცხადება/საჩივარი

დაკმაყოფილდა – 12

ნაწილობრივ – 3

არ დაკმაყოფილდა – 1

მაგალითი: 2023 წლის 18 იანვარს, მომხმარებელმა რ.ბ-მ საჩივრით მომართა სამსახურს სს „სილქნეტის“ მიმართ, 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 „სილქნეტისგან“ გამოითხოვა განმარტება, განხორციელებული ცვლილებებისა და მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულების შესრულებასთან დაკავშირებით. კომპანიის მიერ წარმოდგენილი წერილით ირკვეოდა, რომ 2023 წლის აგვისტოდან მომხმარებლებისთვის განხორციელდა სატარიფო ცვლილებები და „რეპაკეტირება“, რაც გულისხმობდა, რომ არსებული მომსახურების პაკეტიდან სამი სპორტული არხი, გადანაცვლდა ფასიან თემატურ პაკეტში – „სპორტი“ და შესაბამისად, სააბონენტო გადასახადს დაემატა აღნიშნული თემატური პაკეტის ღირებულება. კომპანიის მხრიდან სამსახურის რეკომენდაციის შესაბამისად, განხორციელდა თემატური პაკეტის გააქტიურებიდან, მისი საფასურის სრული ოდენობით პირველ გადახდამდე პერიოდზე დარიცხული საფასურის გადაანგარიშება.

9. სააბონენტო ნომრის გასხვისება

სააბონენტო ნომრის გასხვისება დაკავშირებულია მობილურ და ფიქსირებულ სატელეფონო მომსახურებებთან. აღნიშნული მომსახურებების ფარგლებში, მომხმარებელს სარგებლობაში გადაცემული აქვს კონკრეტული ნუმერაციის რესურსი, რომლის სარგებლობის პირობები დარეგულირებულია მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულებით. როგორც მომსახურების მიწოდების შეწყვეტის თემატიკის ფარგლებში იქნა განმარტე-



ბული, 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.

სააბონენტო ნომრის გასხვისებასთან დაკავშირებით

სულ შემოვიდა – 17 განცხადება/საჩივარი

დაკმაყოფილდა – 12

ნაწილობრივ – 4

არ დაკმაყოფილდა – 1

მაგალითი: 2023 წლის 8 დეკემბერს, სამსახურს მომართა მომხმარებელმა ქ.ბ-მ შპს „მაგთიკომის“ მიმართ საჩივრით, რომელიც ეხებოდა მობილური სატელეფონო ნომრის მოსარგებლის ნების გარეშე გაუქმების საკითხს. საჩივრის მიხედვით ირკვეოდა, რომ მობილური მომსახურების ნომერი შპს „მაგთიკომის“ ქსელიდან პორტირებული იყო სს „სილქნეტის“ ქსელში, თუმცა ნომრის გამოუყენებლობის მიზეზით სს „სილქნეტის“ მხრიდან განხორციელდა მომსახურების შეწყვეტა და სატელეფონო ნომრის შპს „მაგთიკომისთვის“ დაბრუნება. შპს „მაგთიკომმა“ სამსახურის შუამდგომლობის გათვალისწინებით დააკმაყოფილა მომხმარებლის მოთხოვნა და ხელშეკრულების საფუძველზე გადასცა მოთხოვნილი მობილური სატელეფონო ნომერი.



არასასურველი ელექტრონული გზავნილი (SPAM)

სულ შემოვიდა – 12 განცხადება/საჩივარი

დაკმაყოფილდა – 10

ნაწილობრივ – 0

არ დაკმაყოფილდა – 2

„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“ ქვეპუნქტის მიხედვით, არასასურველი ელექტრონული გზავნილი (SPAM), არის ელექტრონული გზავნილი, რომელიც ადრესატის სურვილის საწინააღმდეგოდ ხვდება მის საფოსტო ყუთში.

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

2023 წლის 14 ივნისის „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-3 მუხლის „შ“ პუნქტის თანახმად, პირდაპირი მარკეტინგი განმარტებულია, როგორც „ტელეფონის, ფოსტის, ელექტრონული ფოსტის ან სხვა ელექტრონული საშუალებით მონაცემთა სუბიექტისთვის ინფორმაციის პირდაპირი და უშუალო მიწოდება ფიზიკური პირის ან/და იურიდიული პირის, საქონლის, იდეის, მომსახურების, სამუშაოს ან/და წამოწყების, აგრეთვე საიმიჯო და სოციალური თემატიკისადმი ინტერესის ფორმირების, შენარჩუნების, რეალიზაციის ან/და მხარდაჭერის მიზნით...“

ამასთან, კანონმდებლობით გათვალისწინებულია, რომ პირდაპირი მარკეტინგის განმახორციელებელი პირი ვალდებულია შეწყვიტოს პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მონაცემთა დამუშავება მონაცემთა სუბიექტის შესაბამისი მოთხოვნის მიღებიდან გონივრულ ვადაში, მაგრამ არაუგვიანეს 7 სამუშაო დღისა. ამასთან იგი ვალდებულია უზრუნველყოს, რომ მონაცემთა სუბიექტს შესაძლებლობა ჰქონდეს, მოითხოვოს პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მონაცემთა დამუ-



შავების შეწყვეტა იმავე ფორმით, რომლითაც პირდაპირი მარკეტინგი ხორციელდება, ან განსაზღვროს სხვა ხელმისაწვდომი და ადეკვატური საშუალება მონაცემთა დამუშავების შეწყვეტის მოთხოვნისთვის.

აქვე აღსანიშნავია, ის ახალი რეგულირება, რომელსაც მოცემული ახალი კანონი გვთავაზობს, ვინაიდან, როგორც გასული წლის ანგარიშში იყო აღნიშნული მოკლე ტექსტური შეტყობინების (ე.წ. No sms) გაგზავნის საფასურის მომხმარებლის ბალანსიდან ჩამოჭრა საკმაოდ პრობლემურ საკითხს წარმოადგენდა, რადგან ცალსახად არ იყოს განსაზღვრული, ვის უნდა გადაეხადა აღნიშნული საფასური. მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილია – რომ 2024 წლის 1 მარტიდან „დაუშვებელია, მონაცემთა სუბიექტის მიერ თანხმობის გამოხმობის უფლების განსახორციელებლად დაწესებულ იქნეს საფასური ან სხვა შეზღუდვა“, რაც სრულ შესაბამისობაში მოდის ევროპულ კანონმდებლობასთან. ამასთანავე, მომხმარებლის ინტერესზე მორგებული რეგულირებაა ის, რომ პირდაპირი მარკეტინგის განხორციელებისას მონაცემთა სუბიექტის თანხმობის არსებობის, უარის თქმის საშუალების სიმარტივის, მისი გამოყენების შესახებ მითითების ადვილად აღქმადობის, ხელმისაწვდომობისა და ადეკვატურობის მტკიცების ტვირთი ეკისრება დამუშავებისთვის პასუხისმგებელ პირს ან/და დამუშავებაზე უფლებამოსილ პირს.

10. სააბონენტო ნომრის პორტირება

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

მომხმარებლებისთვის მობილური და ფიქსირებული სატელეფონო ნომრების პორტირების გამარტივების მიზნით, კომუნიკაციების კომისიამ 2022 წელს ახალი წესები დაამტკიცა, რომელიც როგორც ფიქსირებული, ისე მობილური საკომუნიკაციო ქსელებით მომსახურების მიწოდებელ კომპანიებს ეხება და მათი ვალდებულებები ახლებურად განისაზღვრა. კერძოდ, განახლებული წესების მიხედვით, დაცულია მომხმარებლის უფლება, სასურველი მობილური ოპერატორის სერვისცენტრში მისვლის გარეშე, დისტანციურად გააკეთოს განაცხადი მობილური ნომრის პორტირების შესახებ და ახალი სიმბარათი მისთვის სასურველ მისამართზე მიიღოს.



სააბონენტო ნომრის პორტირება

სულ შემოვიდა – 3 განცხადება/საჩივარი

დაკმაყოფილდა – 2

ნაწილობრივ – 0

არ დაკმაყოფილდა – 1

მაგალითი: მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2023 წლის 9 აგვისტოს, შემოვიდა ი.ჭ-ს განცხადება, რომელიც ეხებოდა პორტირების უფლებით სარგებლობის საკითხს.

აღნიშნული განცხადებით ირკვეოდა, რომ მომხმარებელს არასწორად ჰქონდა მიღებული ინფორმაცია პორტირების წესების თაობაზე და ვერ პორტირებოდა მისთვის სასურველი ოპერატორის ქსელში. სამსახურის მიერ მომხმარებლისთვის დეტალურად იქნა განმარტებული საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 06 ივლისის N3 დადგენილებით „სააბონენტო ნომრების პორტაბელურობის დებულების დამტკიცების შესახებ“ დამტკიცებული დებულების წესები და სამართლებრივი ასპექტები. შედეგად მომხმარებლის მოთხოვნა დადებითად იქნა გადაწყვეტილი.



გარდა ზემოაღწერილი თემატიკისა, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული სტატისტიკური მონაცემები ასევე მოიცავს „სხვა საჩივრებს“, რომელშიც თავმოყრილია ისეთი შინაარსის საჩივრები, რომელიც არ ეხებოდა მომხმარებელსა და სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის არსებული სახელშეკრულებო ურთიერთობიდან გამომდინარე სადაო საკითხებს და შესაბამისად არ მოხდა მათი კონკრეტული თემატიკის ფარგლებში იდენტიფიცირება.

წინამდებარე თავში, საჩივრების თემატიკასთან მიმართებაში წარმოდგენილი აღწერილობა, კერძოდ კი საკანონმდებლო რეგულაციები და პრაქტიკაში მათი რეალიზების მაგალითები, უზრუნველყოფს დაინტერესებული პირისთვის სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით არსებული მდგომარეობის გაანალიზების შესაძლებლობას, ამასთან, წარმოადგენს დამცველის სამსახურის მიერ თითოეულ თემატიკასთან მიმართებაში გამოყენებული დაცვის მექანიზმების აღწერას.



თავი

V

სამსახურის სტრატეგიული მიმართულებები

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის დამატებითი გარანტიების შექმნის უზრუნველსაყოფად, სამსახური არ შემოიფარგლება მხოლოდ ინდივიდუალური მომხმარებლის საჩივარზე დაწყებული საქმისწარმოებით. მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით სამსახურს განსაზღვრული აქვს სტრატეგიული მიმართულებები და საანგარიშო პერიოდში აღნიშნული იდენტიფიცირდა შემდეგნაირად: მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება; მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან კანონმდებლობით განსაზღვრული ვალდებულებების დაცვის პერმანენტული მონიტორინგი/სხვადასხვა კვლევების წარმოება, უწყებათაშორისი აქტივობები, როგორც უცხოელ ექსპერტებთან, ისე ეროვნულ დონეზე.

კამპანია „ინფობლა უნს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ და სატელეკომუნიკაციო სფეროსთან დაკავშირებულ საკითხებზე სამსახურის უწყებათაშორისი აქტივობები

- ☑ სხვადასხვა სამიზნე ჯგუფთან საინფორმაციო ხასიათის 155 შეხვედრა;
- ☑ უშუალო კომუნიკაცია 7500 მომხმარებელთან;
- ☑ კომუნიკაციების ომბუდსმენის და ენერგოომბუდსმენის ერთობლივი ღონისძიება;
- ☑ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით განხორციელებულ სხვადასხვა აქტივობებში მონაწილეობა;
- ☑ თანამშრომლობა უცხოელ კოლეგა ორგანიზაციებთან.

ინფორმაციის პროაქტიულად გამოქვეყნება

- ☑ სამსახურის ელექტრონული რესურსი (ვებ-გვერდი) მუდმივად განახლებადია. მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს მიიღოს ინფორმაცია სამსახურის საქმიანობის, სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული სიახლეების და მომხმარებლისთვის საინტერესო თემების შესახებ.



საინფორმაციო/კვლევითი და სარეკომენდაციო მიმართულება

- ☑ სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი ავტორიზებული პირების მიერ კანონმდებლობით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულების უზრუნველსაყოფად განხორციელებული აქტივობები.
- ☑ სამსახურის მიერ, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ გაცემული 627 რეკომენდაცია.

1. მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება

მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებაზე ზრუნვა, სამსახურის ერთ-ერთი პრიორიტეტული მიმართულებაა. მნიშვნელოვანია ინდივიდუალურ მომხმარებელთა ნათლად და მკაფიოდ იქნეს მიტანილი ინფორმაცია, მისი უფლებების დარღვევის მიუღებლობისა და მასზე რეაგირების აუცილებლობის თაობაზე.

ხარისხიანი მომსახურების მიღების წინაპირობა – ინფორმირებული მომხმარებელია.

ამ მიმართულებით სამსახურს განსაკუთრებული როლი აკისრია გამომდინარე დარგის სპეციფიკიდან, სირთულიდან და დინამიურობიდან, ვინაიდან შეუძლებელია ინდივიდუალური მომხმარებელი სათანადოდ იყოს აღჭურვილი შესაბამისი ცოდნა გამოცდილებით ამ სფეროში საკუთარი უფლებების რეალიზებისთვის. სწორედ ამაში მდგომარეობს დაცვის იმ დამატებითი გარანტიების ერთ-ერთი მიზანი, რომელიც კანონმდებელმა სამსახურს მიანიჭა.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებაზე ზრუნვა სამსახურის სტრატეგიულ მიზნად არის განსაზღვრული და განერილია სამსახურის გრძელვადიან 2024-2028 წლების სტრატეგიაში.

იყო ინფორმირებული ეს შენი უფლებაა, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური შენი უფლების დაცვის დამატებითი გარანტი.



„სახელმწიფო ცნობს და იცავს ადამიანის საყოველთაოდ აღიარებულ უფლებებსა და თავისუფლებებს, როგორც წარუვალ და უზენაესს ადამიანურ ღირებულებებს. ხელისუფლების განხორციელებისას ხალხი და სახელმწიფო შეზღუდულნი 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.

პროექტი „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ –

ჩატარებული 155 შეხვედრა

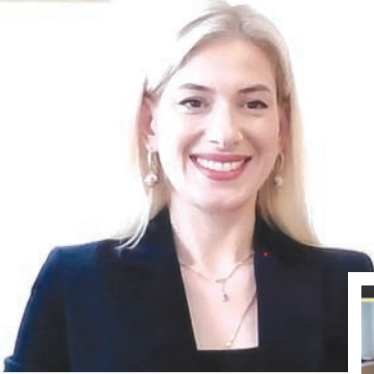
სამსახური, 2019 წლიდან აქტიურად აწარმოებს კამპანიას, „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“, რომლის მთავარი მიზანია მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება და სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული დაცვის გარანტიების სათანადოდ გამოყენების სტანდარტის უზრუნველყოფა. ამასთან აღსანიშნავია, რომ წლიდან წლამდე იზრდება, მომხმარებელთა ინტერესი პროექტისადმი, შესაბამისად სამსახური არსებული რესურსების გამოყენებით უზრუნველყოფს, მთელი ქვეყნის მასშტაბით, შეხვედრების ორგანიზებას. საანგარიშო პერიოდში მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით ჩატარებული საინფორმაციო შეხვედრების ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი იქნა მიღწეული, რამაც 155 შეხვედრა შეადგინა.

აღნიშნული შეხვედრები ინტერაქტიულ რეჟიმში მიმდინარეობდა. საზოგადოებას მიეწოდებოდა სრულყოფილი და ამომწურავი 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, ასევე მათთვის მნიშვნელოვან საკითხებზე.

„იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ პროექტის ფარგლებში, სამსახურის 2023 წლის სამოქმედო გეგმით, სამიზნე ჯგუფებად შერჩეულ იქნა სხვადასხვა მუნიციპალიტეტის საკრებულოსა თუ მერიაში დასაქმებული პირები, სხვადასხვა საჯარო და კერძო ორგანიზაციები, ზოგადსაგანმანათლებლო და უმაღლესი სასწავლო დაწესებულებები, შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირები/ ორგანიზაციები და სხვა დაინტერესებული პირები.

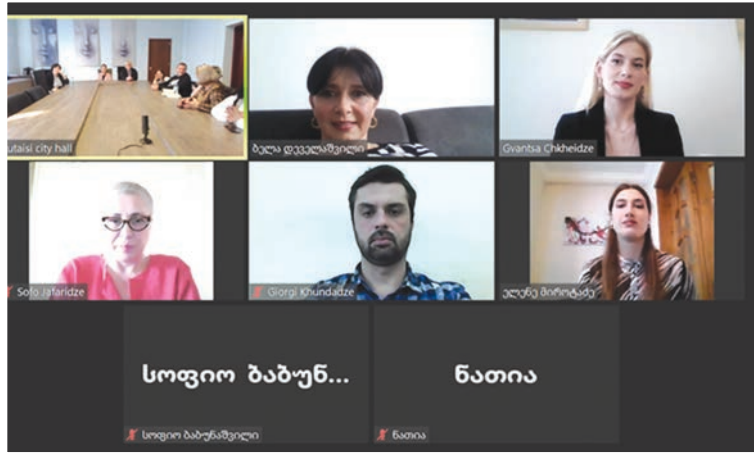


დამცველის სამსახურის შეხვედრები – 2023 წელი



ქუთაისის
მუნიციპალიტეტის
მერია

15.03.23



16.03.23
გორის
მუნიციპალიტეტის
მერია



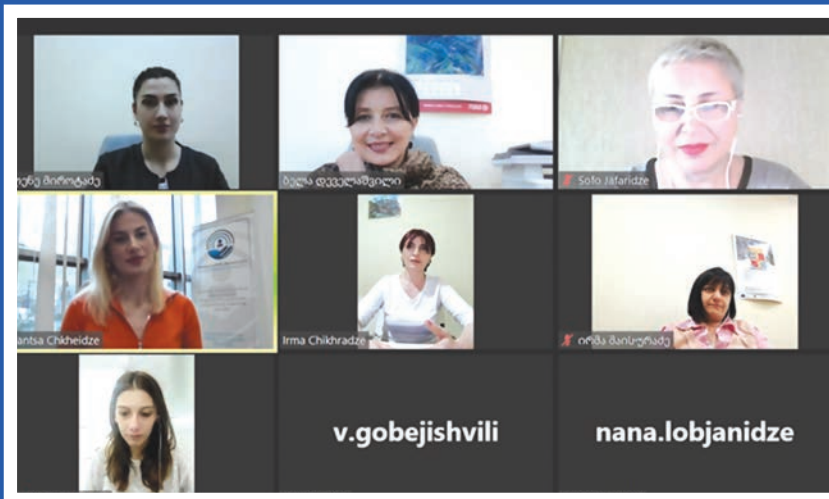


16.03.23

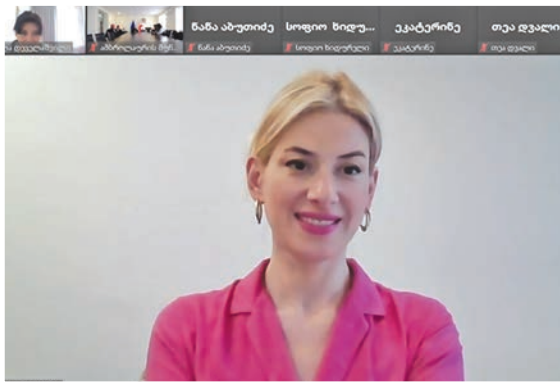
გორის სახელმწიფო
უნივერსიტეტი



10.04.23

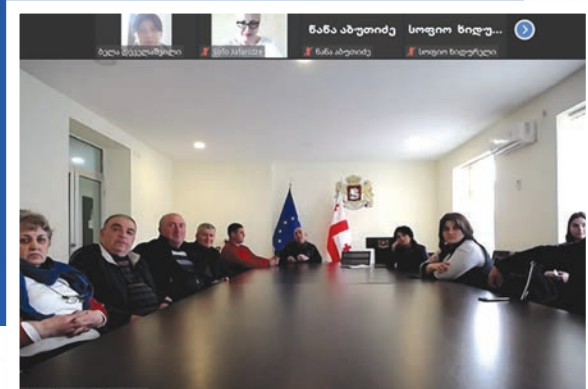


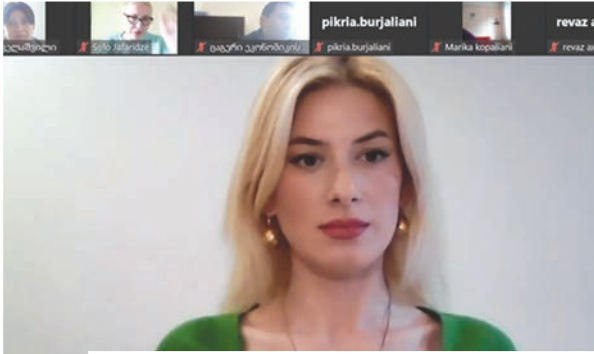
ონის მუნიციპალიტეტი



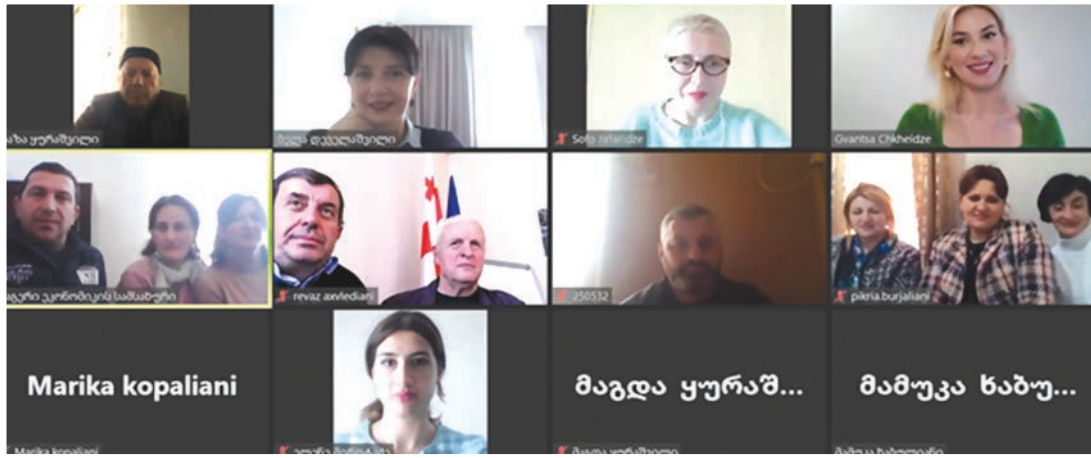
11.04.23

ამბროლაურის მუნიციპალიტეტი



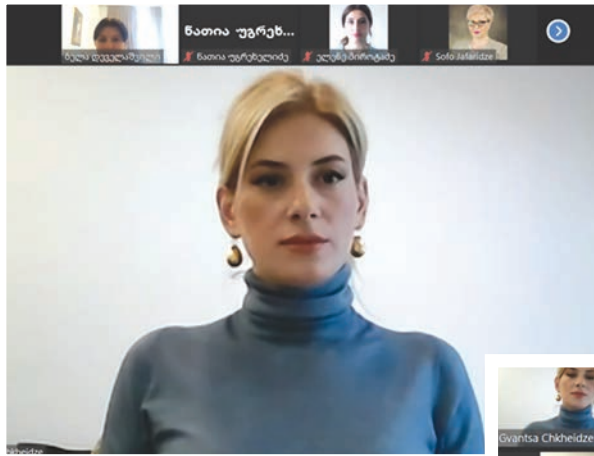


12.04.23
ცაგერის
მუნიციპალიტეტი



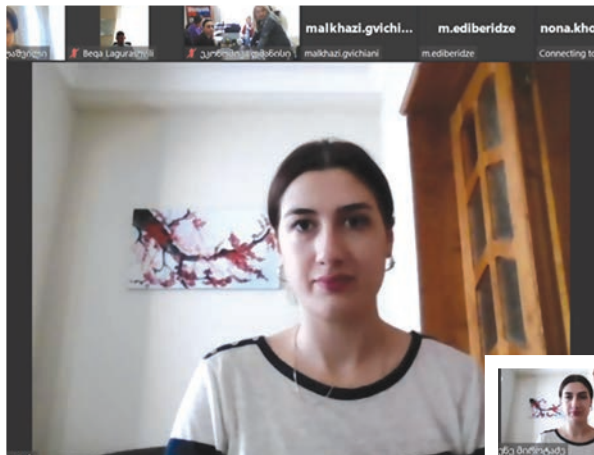
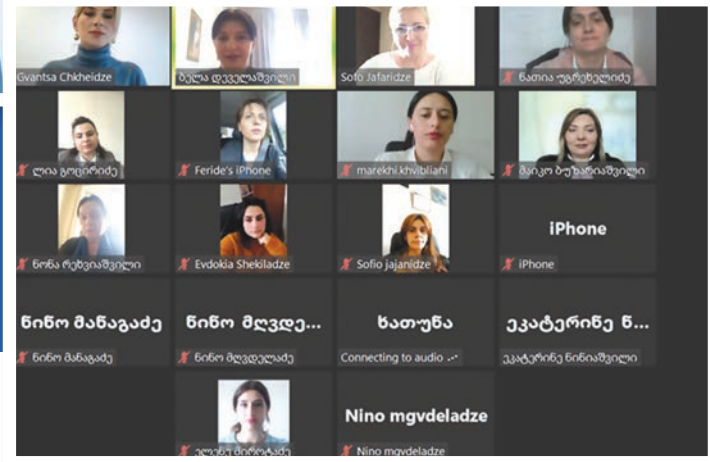
19.04.23
ინის რაიონის
გამგეობა





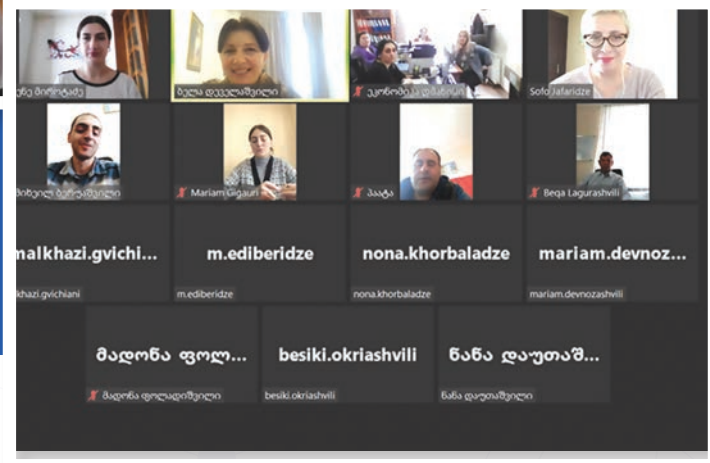
ბოლნისის მუნიციპალიტეტი

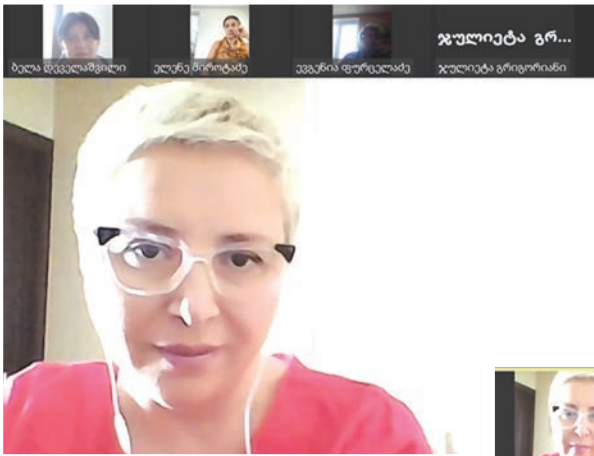
20.04.23



ბოლნისის მუნიციპალიტეტი

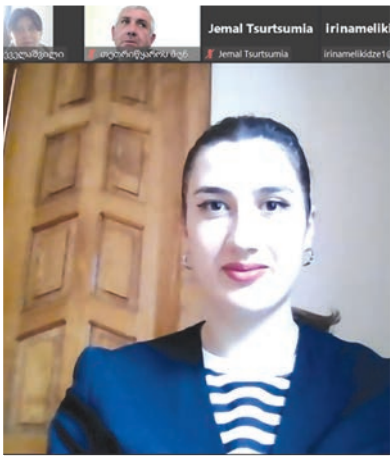
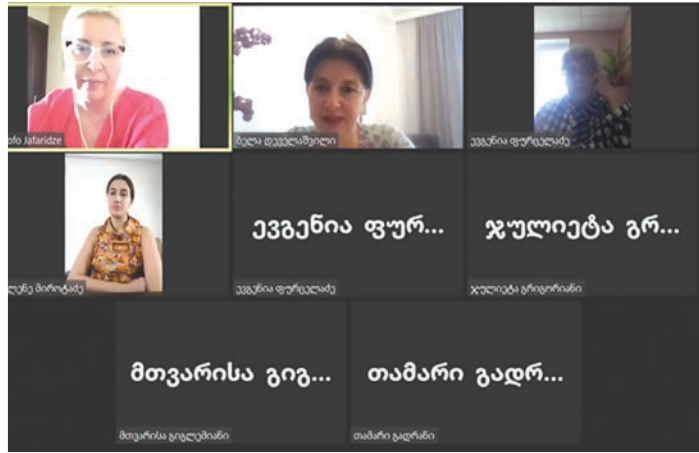
20.04.23



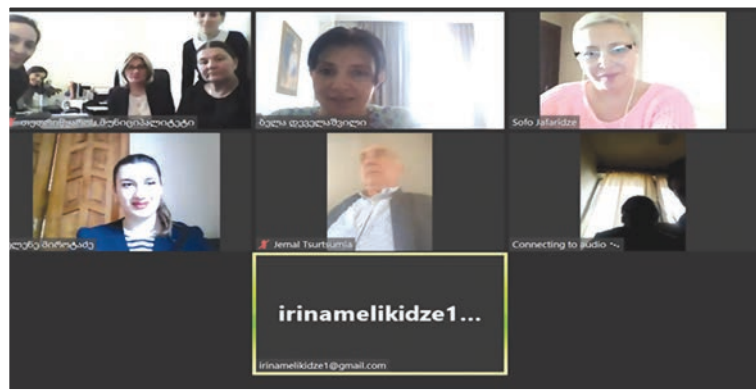


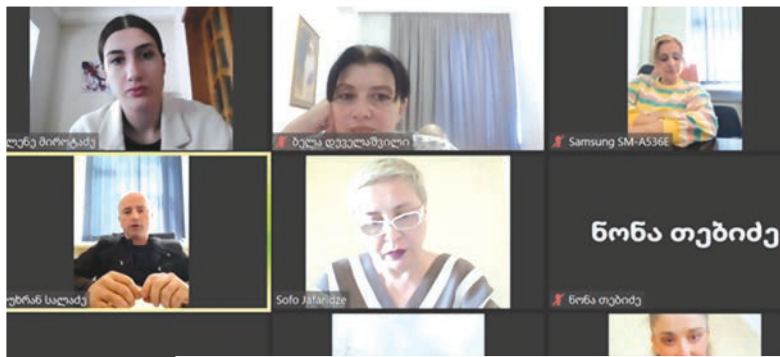
**წალკის
მუნიციპალიტეტი**

21.04.23



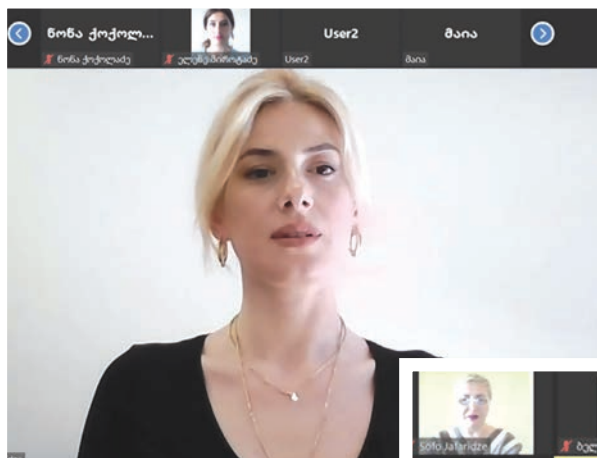
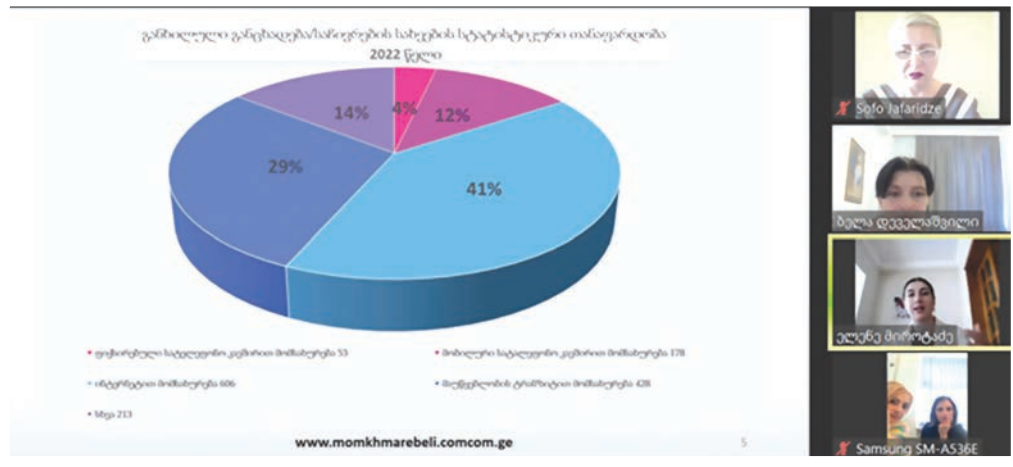
21.04.23
**თეთრინყაროს
მუნიციპალიტეტი**





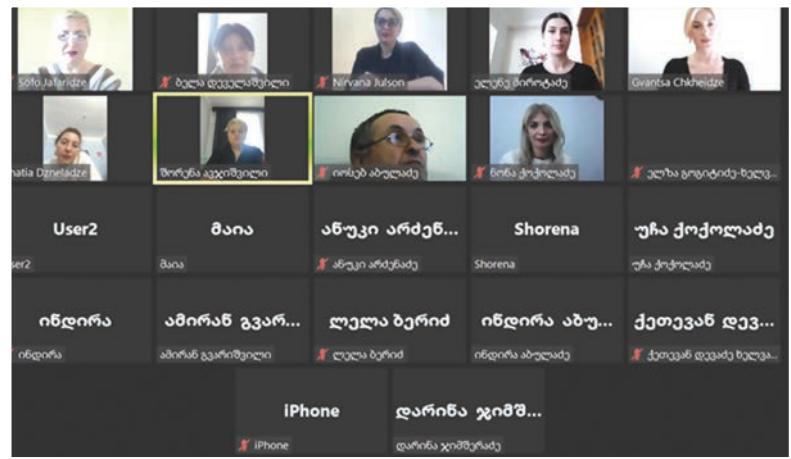
ქელის
მუნიციპალიტეტი

5.04.23



ხელვაჩაურის
მუნიციპალიტეტი

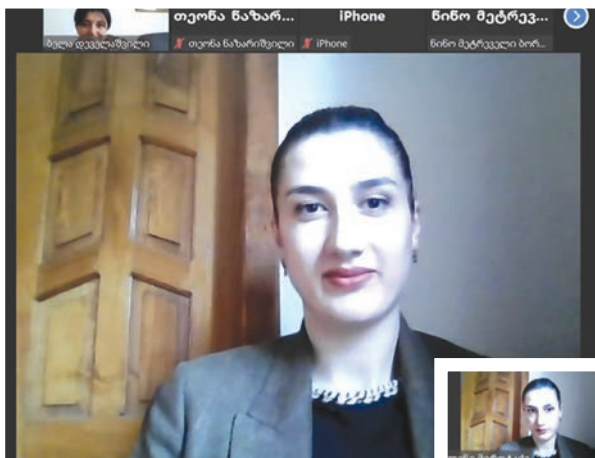
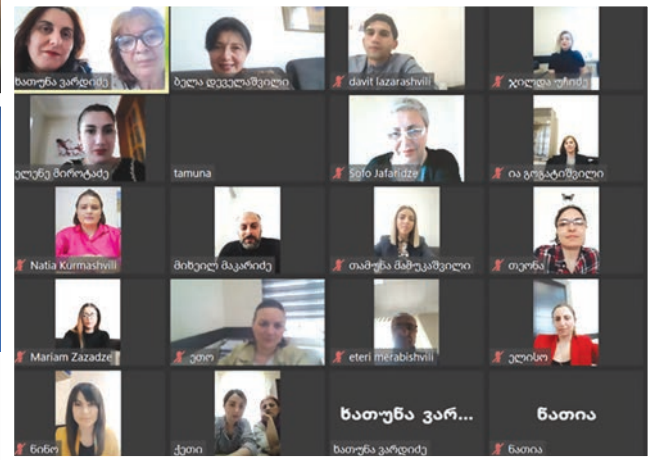
25.04.23





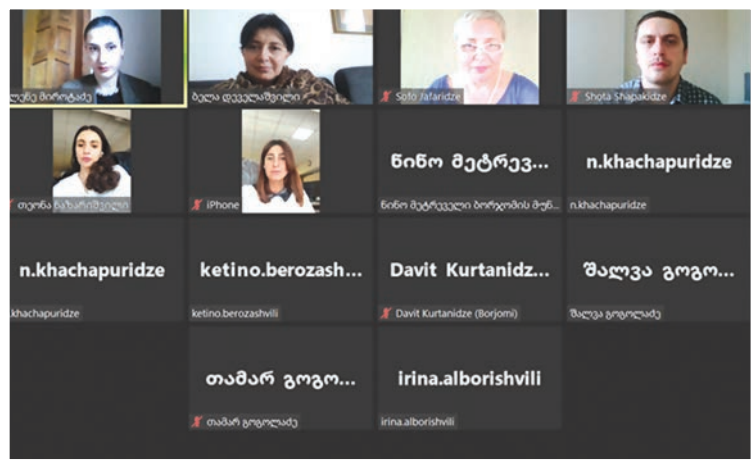
შუახევის მუნიციპალიტეტი

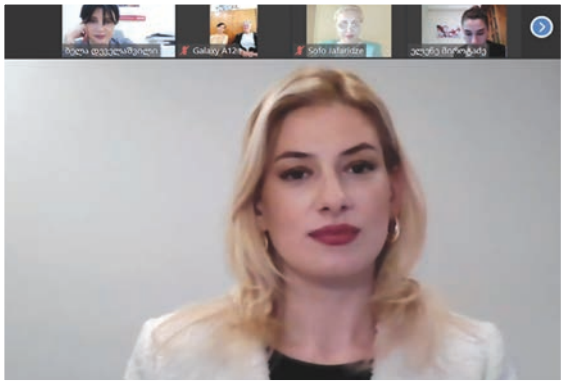
26.04.23



ბორჯომის მუნიციპალიტეტი

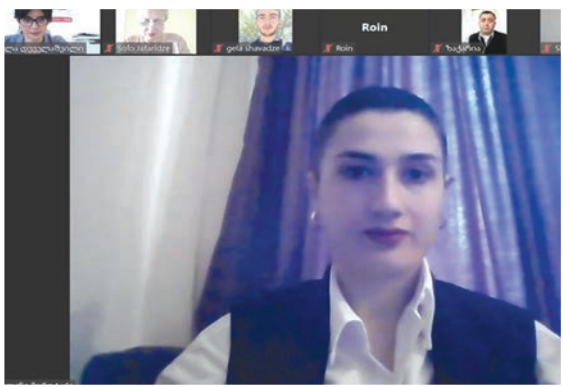
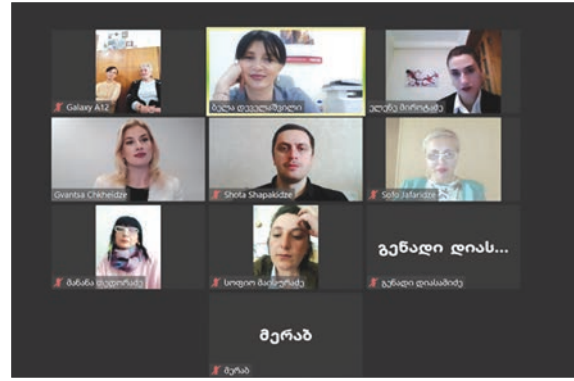
27.04.23





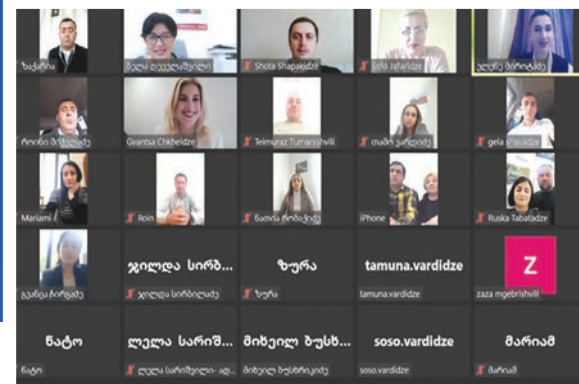
01.05.23

ასპინძის მუნიციპალიტეტი



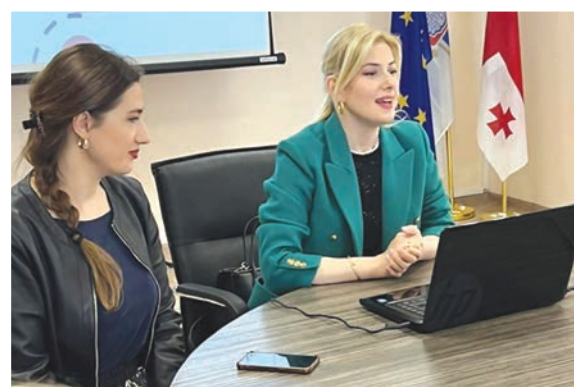
01.05.23

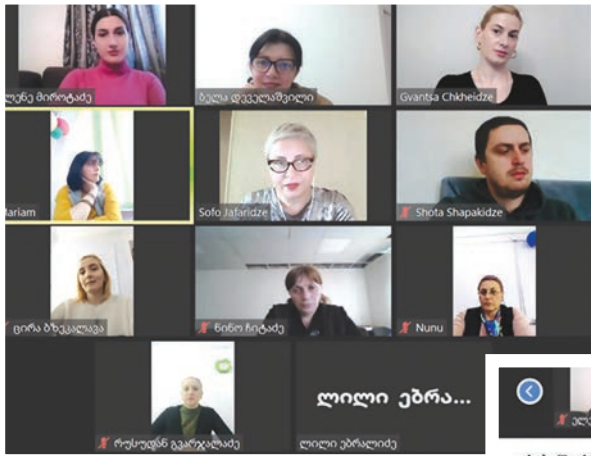
ადიგენის მუნიციპალიტეტი



02.05.23

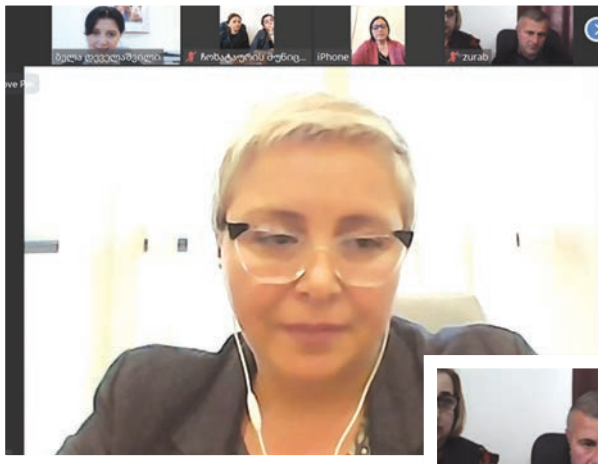
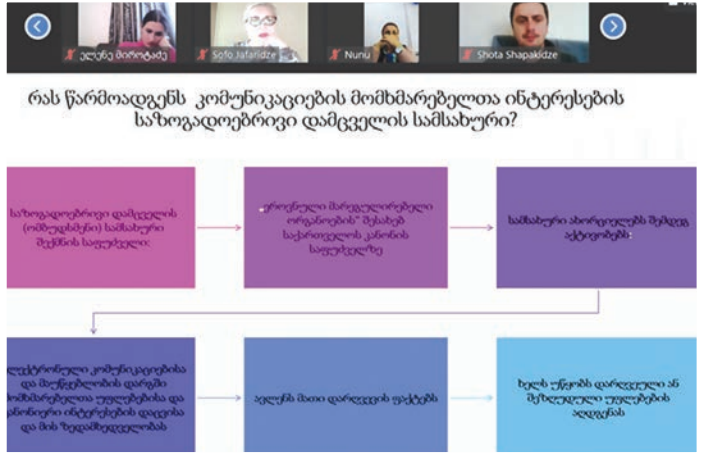
საბურთალოს რაიონის გამგეობა





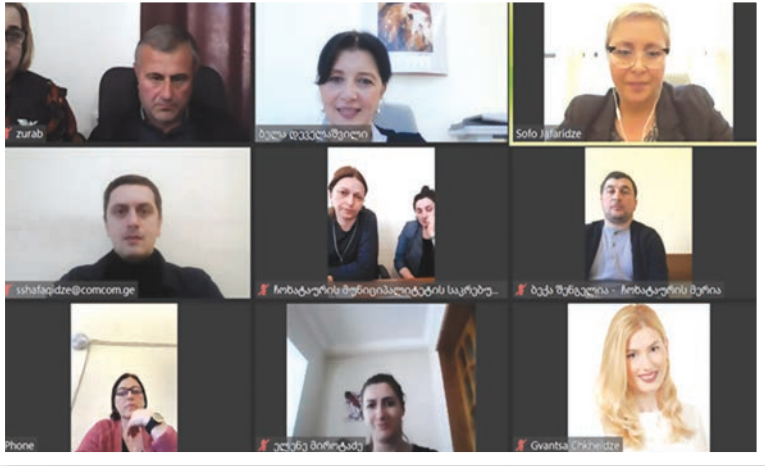
ლანჩუთის რაიონის გამგეობა

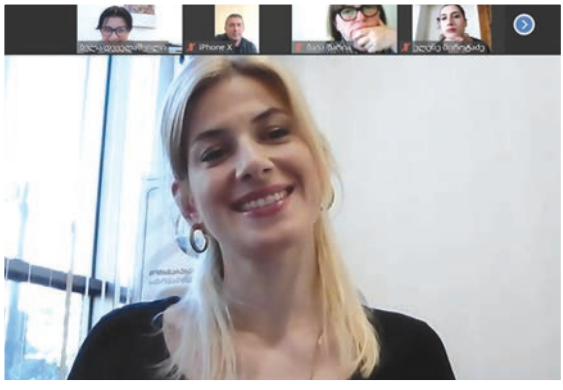
03.05.23



ჩოხატაურის მუნიციპალიტეტი

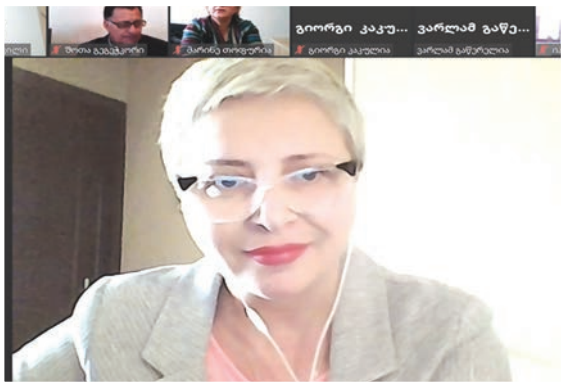
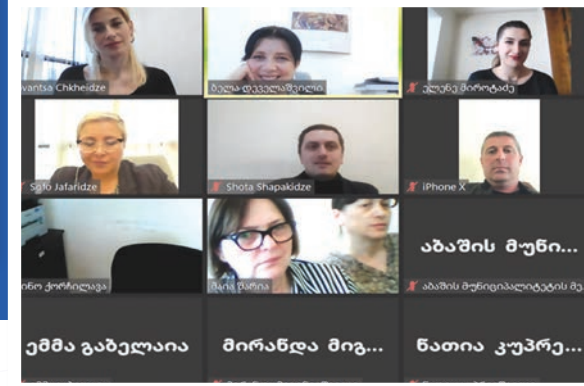
04.05.23





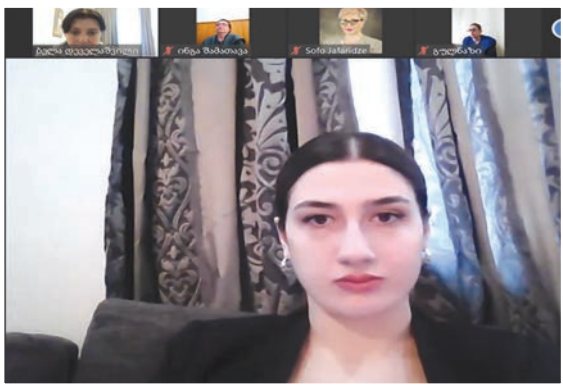
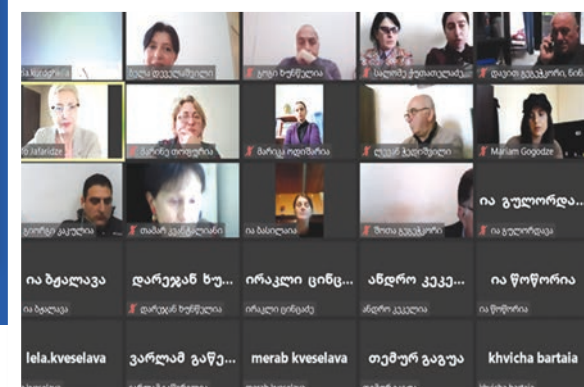
04.05.23

აბაშის მუნიციპალიტეტი



08.05.23

მარტვილის მუნიციპალიტეტი



08.05.23

ჩხოროწყუს მუნიციპალიტეტი



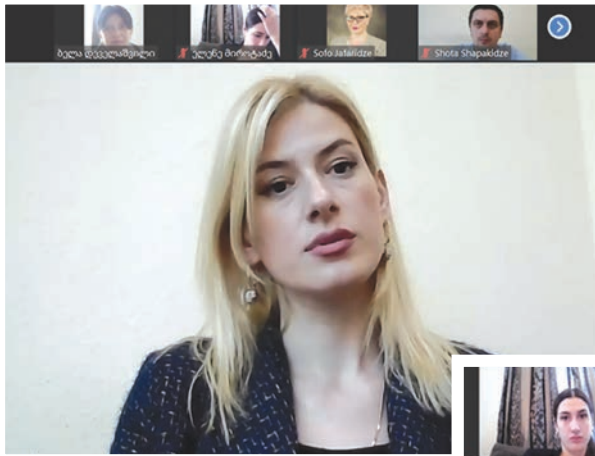


08.05.23
ქ. თბილისის
N182-ე საჯარო სკოლა



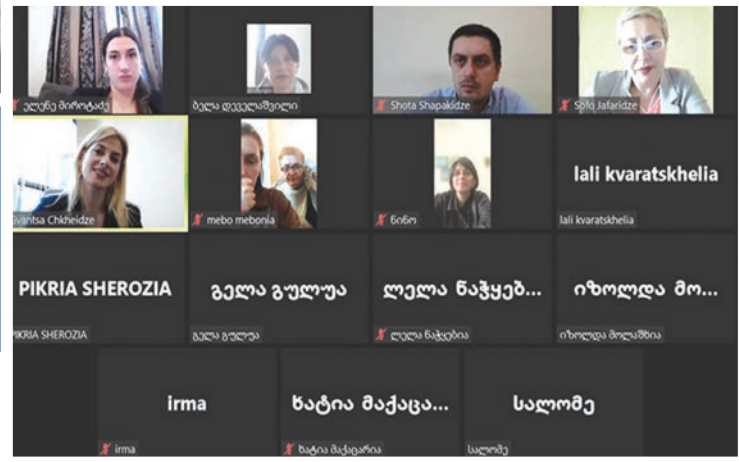
08.05.23
ქ. თბილისის
N105-ე საჯარო სკოლა



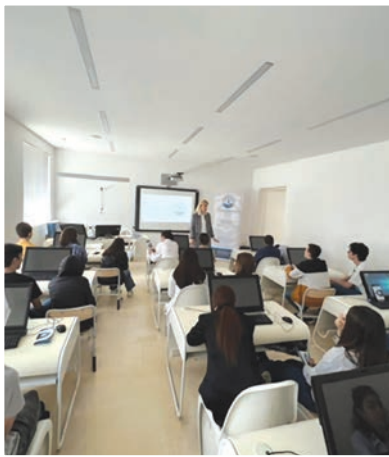


ნაღენჯიხის მუნიციპალიტეტი

08.05.23



www.momkhmarebeli.comcom.ge



10.05.23
ქ. თბილისის
N157-ე საჯარო სკოლა





1.05.23
ქ. თბილისის
N87-ე საჯარო სკოლა



15.05.23
საგარეჯოს
მუნიციპალიტეტი





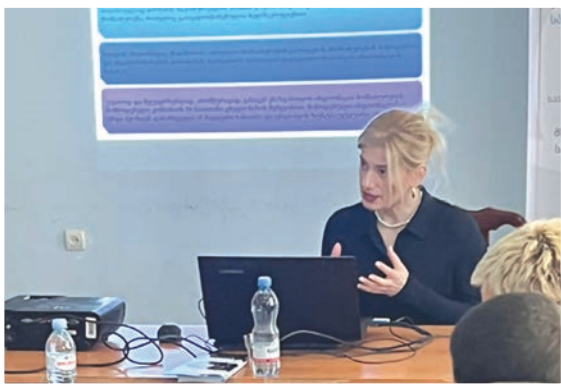
15.05.23

საგარეჯოს N2 საჯარო სკოლა



15.05.23

გურჯაანის მუნიციპალიტეტი



16.05.23

სიღნაღის მუნიციპალიტეტი





სსიპ ავლიპე ზურაბიშვილის
სახელობის ქ. სიდნაღის
საჯარო სკოლა

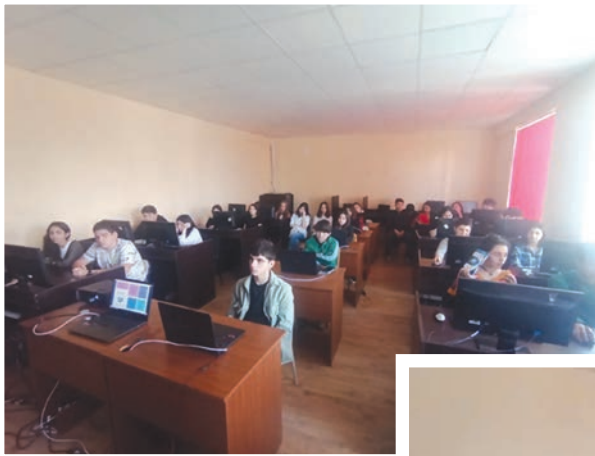
16.05.23



დედოფლისწყაროს
მუნიციპალიტეტი

16.05.23





ქ. თბილისის
N163 საჯარო სკოლა

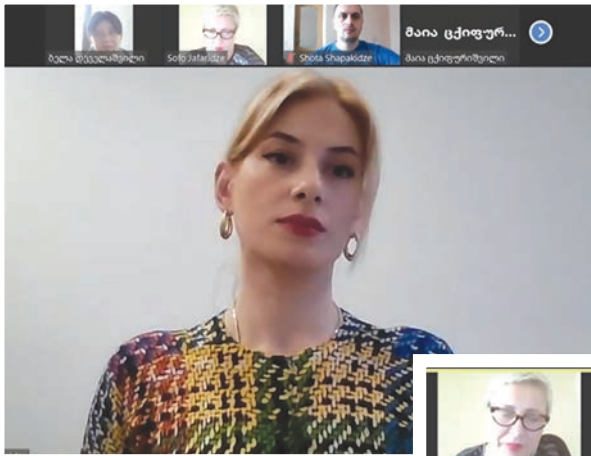
17.05.23



17.05.23

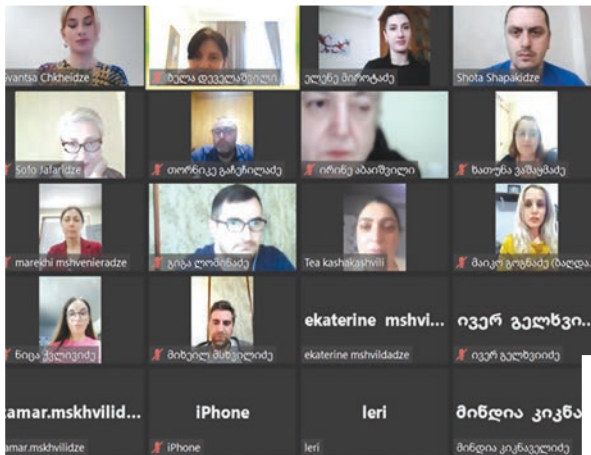
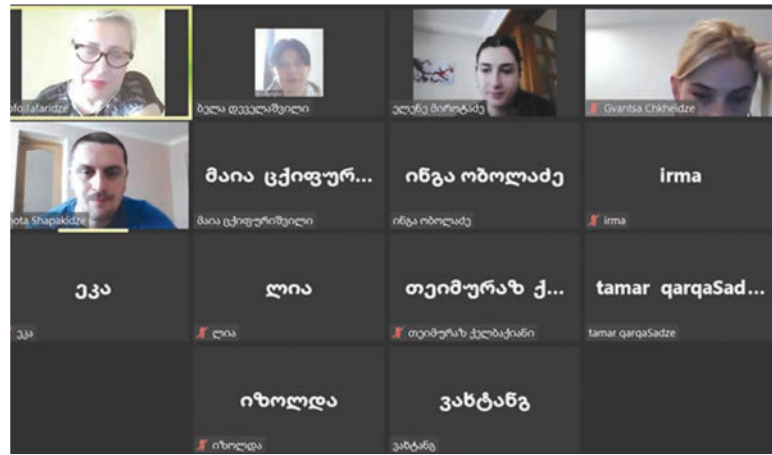
ქ. თბილისის
N172 საჯარო სკოლა





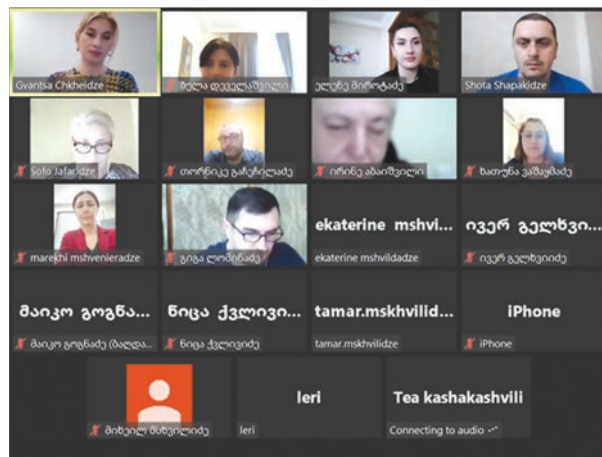
ტყიბულის მუნიციპალიტეტი

17.05.23



ბაღდათის მუნიციპალიტეტი

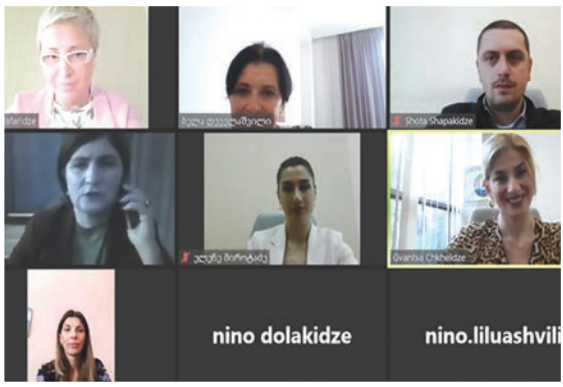
17.05.23





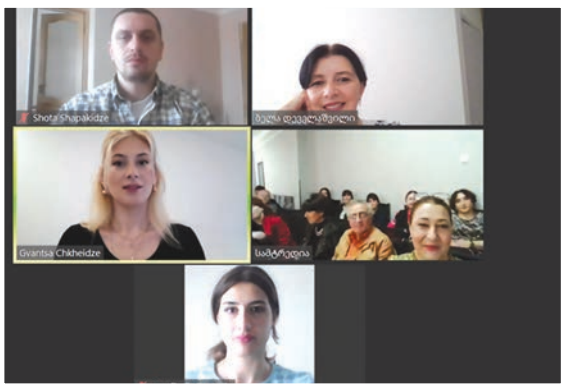
18.05.23

ქ. თბილისის N62 საჯარო სკოლა



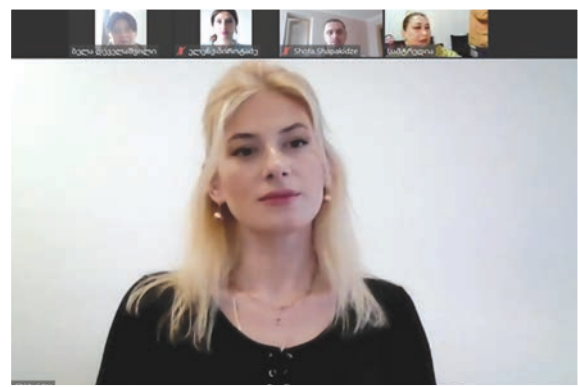
18.05.23

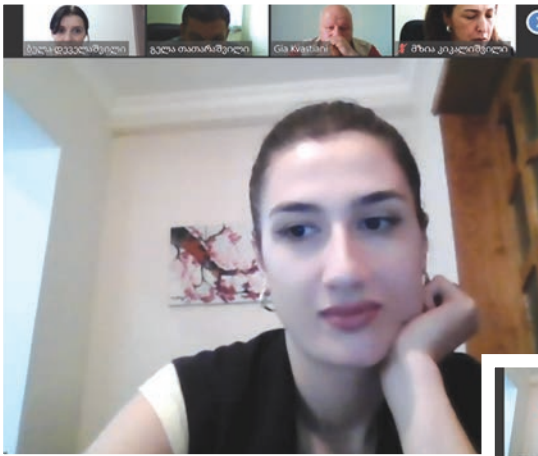
თერჯოლის მუნიციპალიტეტი



19.05.23

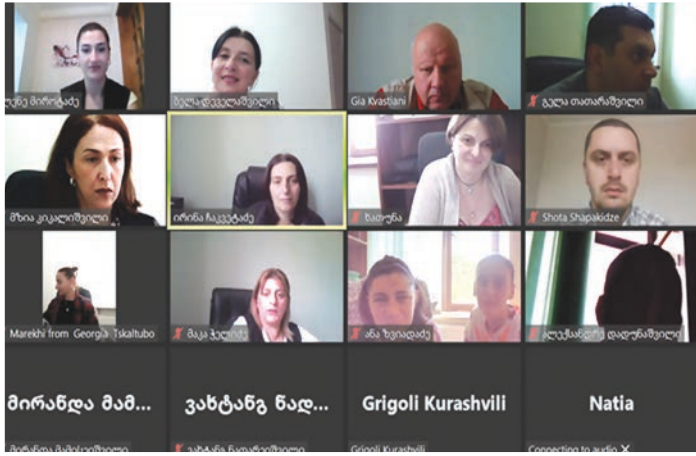
სამტრედიის მუნიციპალიტეტი





წყალტუბოს მუნიციპალიტეტი

19.05.23



წავკისის N211 საჯარო სკოლა

22.05.23





შინდისის
N212 საჯარო სკოლა

22.05.23



ტაბახმელის
N213 საჯარო სკოლა

22.05.23



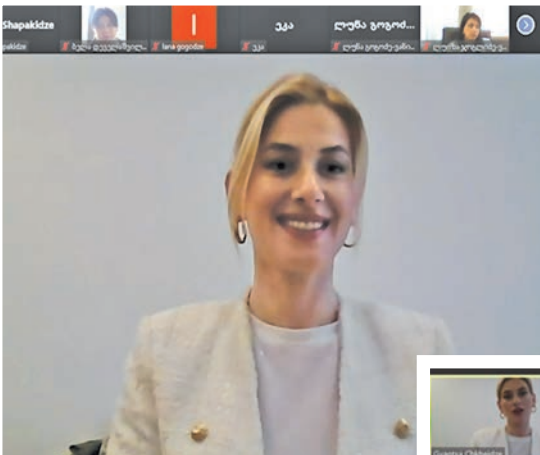


კოჯრის
N214 საჯარო სკოლა

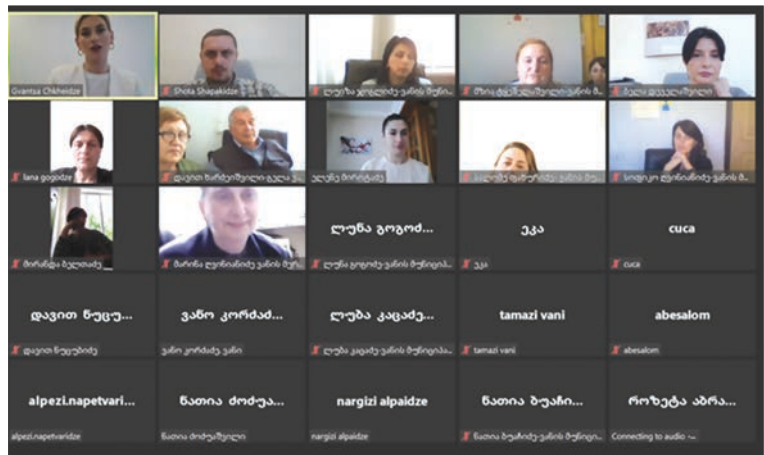
22.05.23

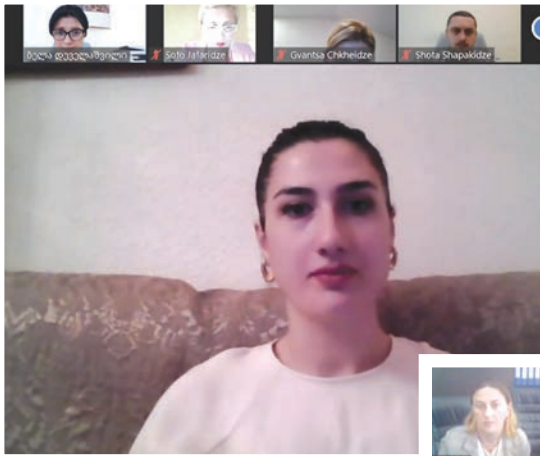


ვანის
მუნიციპალიტეტი



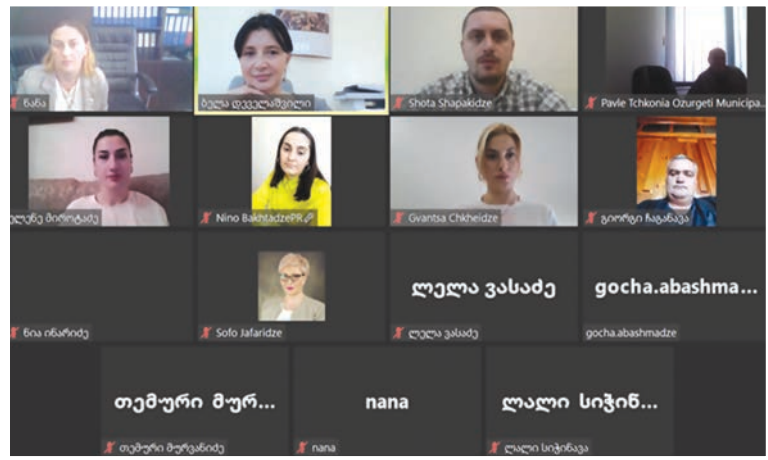
22.05.23





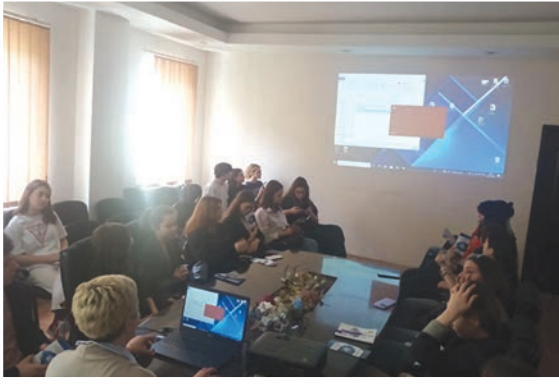
ოზურგეთის
მუნიციპალიტეტი

22.05.23



23.05.23
ქ. თბილისის
N1 კლასიკური
გიმნაზია





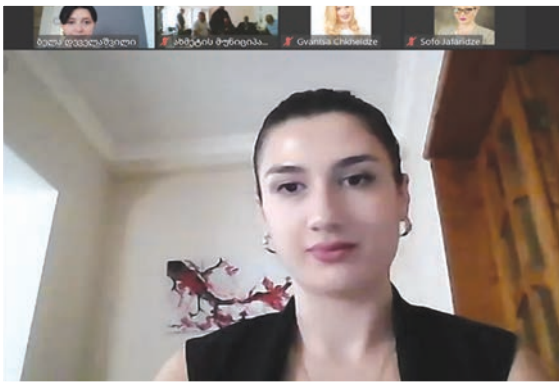
23.05.23

ქ. თბილისის N51 საჯარო სკოლა



23.05.23

ილია ვეკუას სახელობის
თბილისის N42 საჯარო სკოლა



23.05.23

ახმეტის მუნიციპალიტეტი





ქ. თბილისის
N49 საჯარო სკოლა

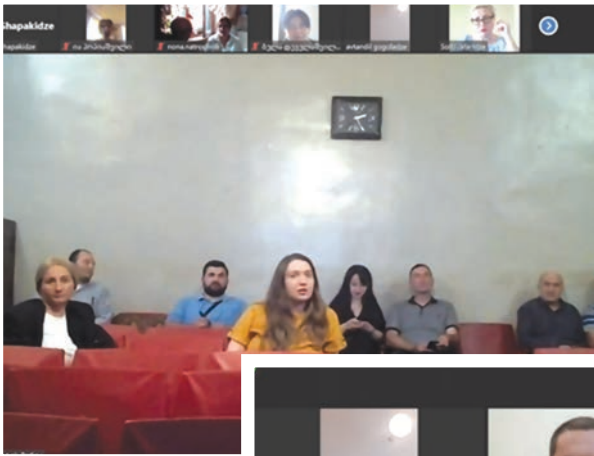
24.05.23



ქ. თბილისის
N53 საჯარო სკოლა

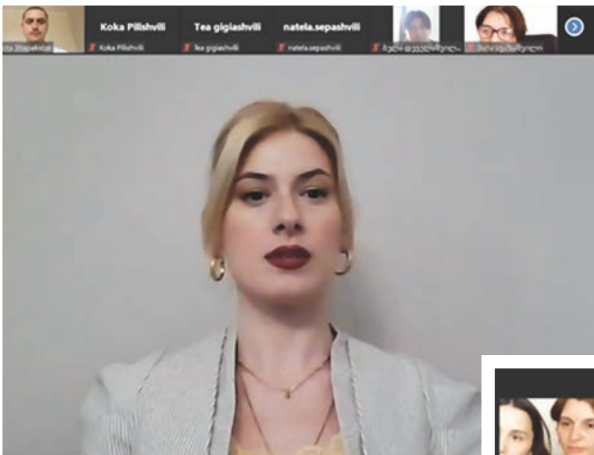
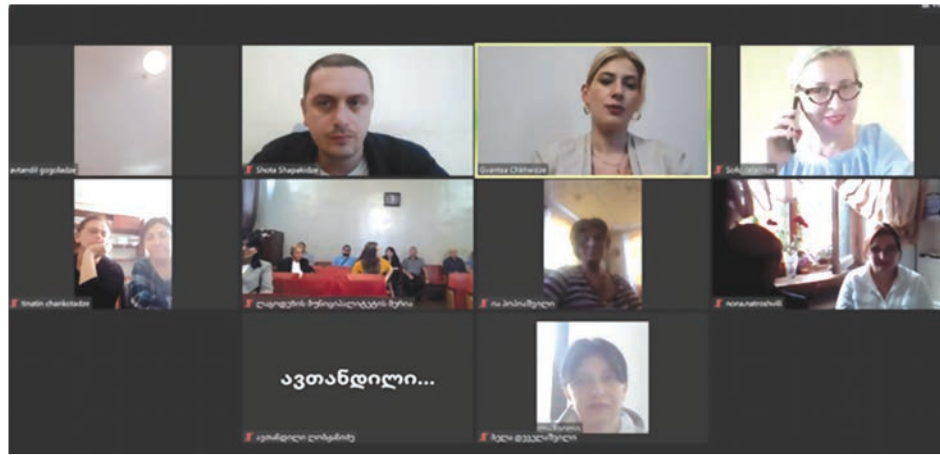
24.05.23





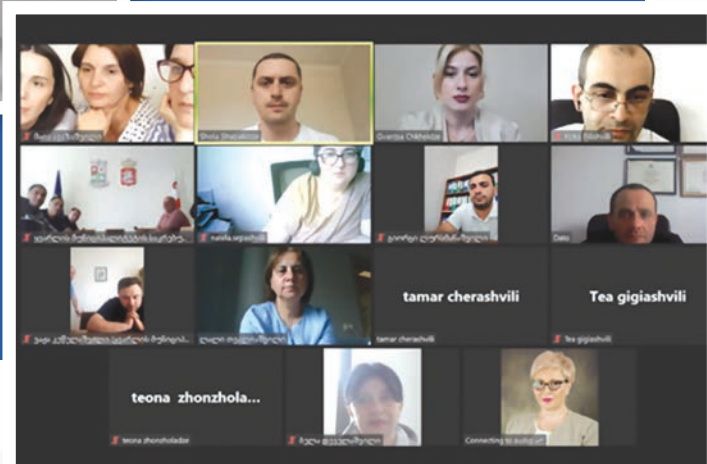
ლაგოდების
მუნიციპალიტეტი

24.05.23



ყვარლის
მუნიციპალიტეტი

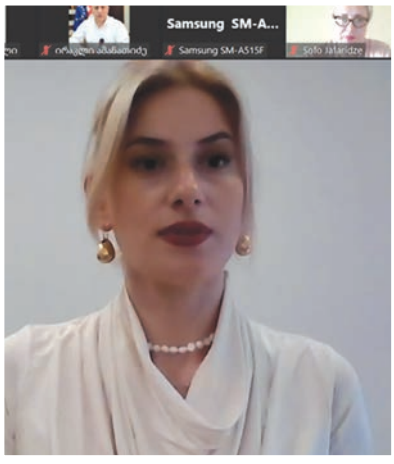
24.05.23



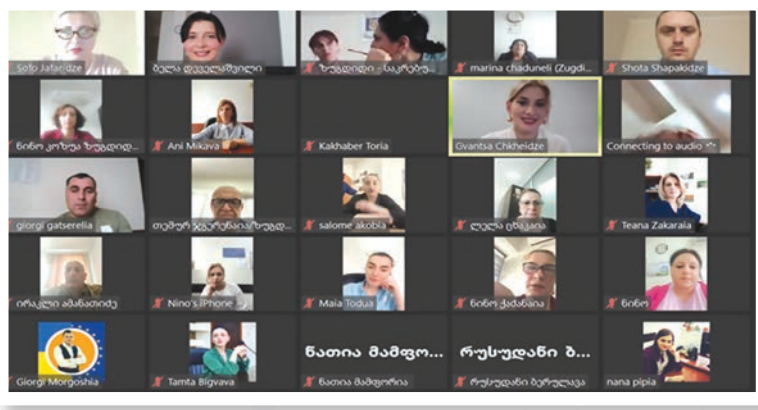
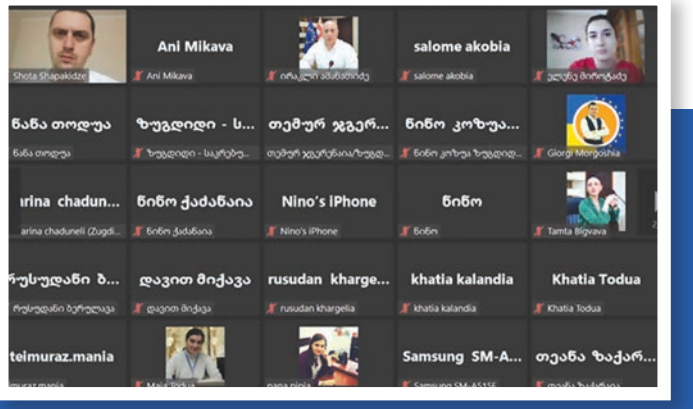


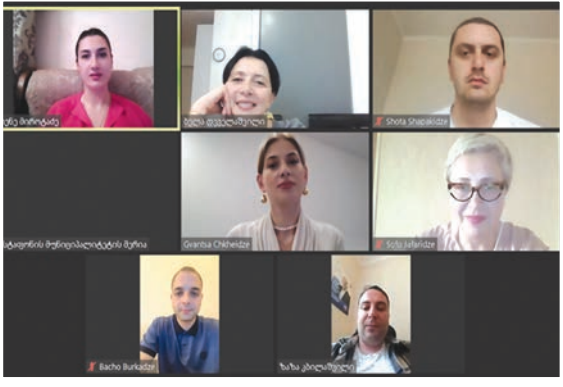
ქ. თბილისის N75 საჯარო სკოლა

25.05.23



25.05.23
ზუგდიდის მუნიციპალიტეტი





25.05.23

ზესტაფონის მუნიციპალიტეტი



29.05.23

ქ. თბილისის N104 საჯარო სკოლა



29.05.23

ქ. თბილისის N20 საჯარო სკოლა





ქ. თბილისის
N21 საჯარო სკოლა

29.05.23



29.05.23
კრწანისის რაიონის
გამგეობა





30.05.23
ქ. თბილისის
N46 საჯარო სკოლა



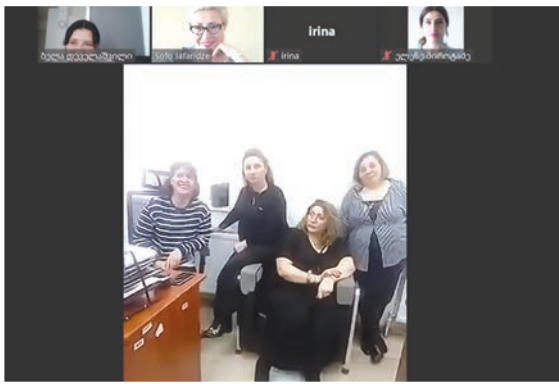
30.05.23
ქ. თბილისის
N24 საჯარო სკოლა





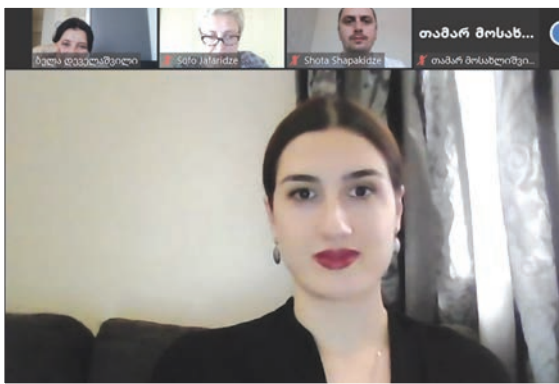
30.05.23

ქ. თბილისის N23 საჯარო სკოლა



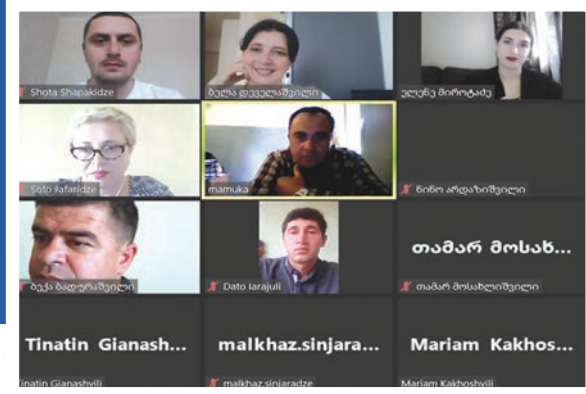
30.05.23

ყაზბეგის მუნიციპალიტეტი



30.05.23

თიანეთის მუნიციპალიტეტი





თელავის
მუნიციპალიტეტი

31.05.23



19.06.23
ჩოხატაურის
მუნიციპალიტეტი





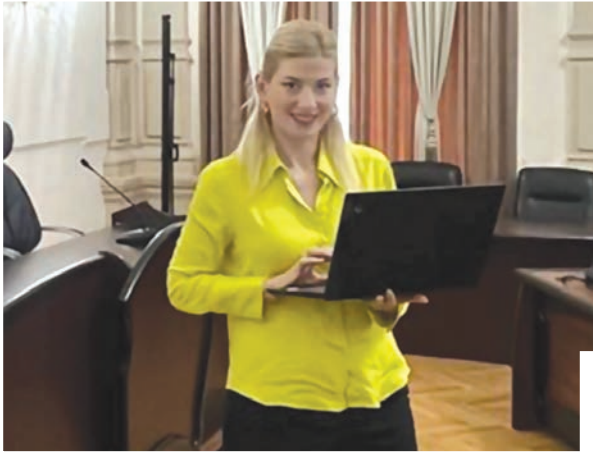
19.06.23
ქობულეთის
მუნიციპალიტეტი



**ხელვაჩაურის
მუნიციპალიტეტი**

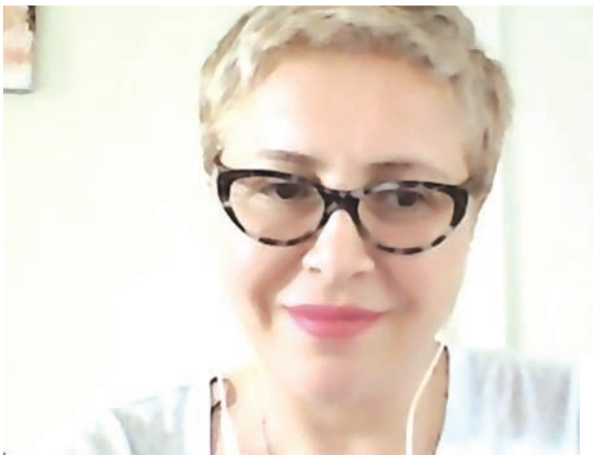
20.06.23





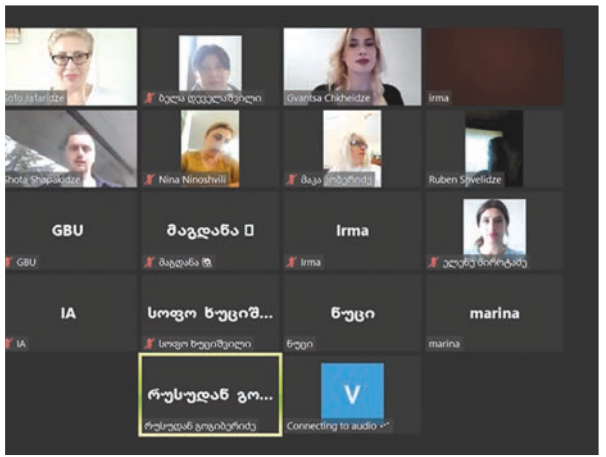
ბათუმის
მუნიციპალიტეტი

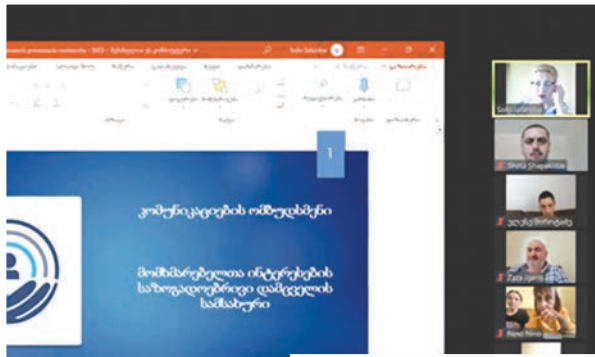
20.06.23



ა(ა)იპ საქართველოს
უსინათლოთა კავშირი

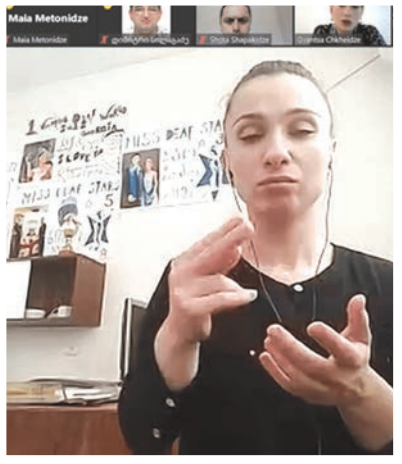
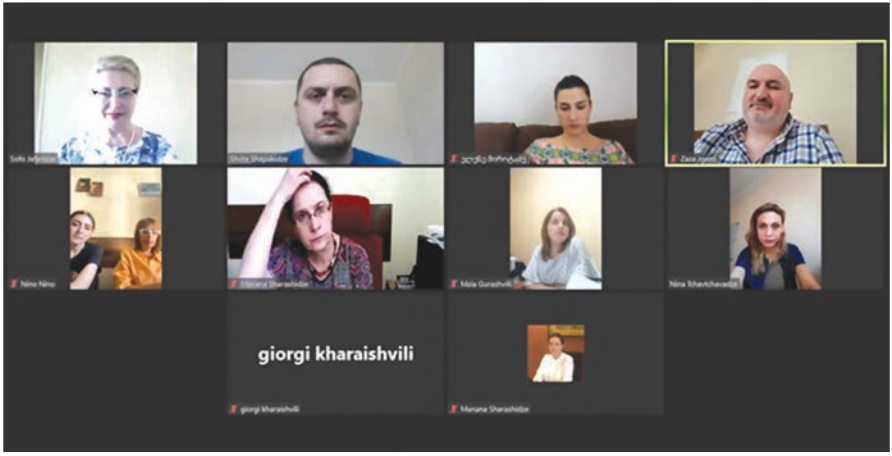
23.06.23



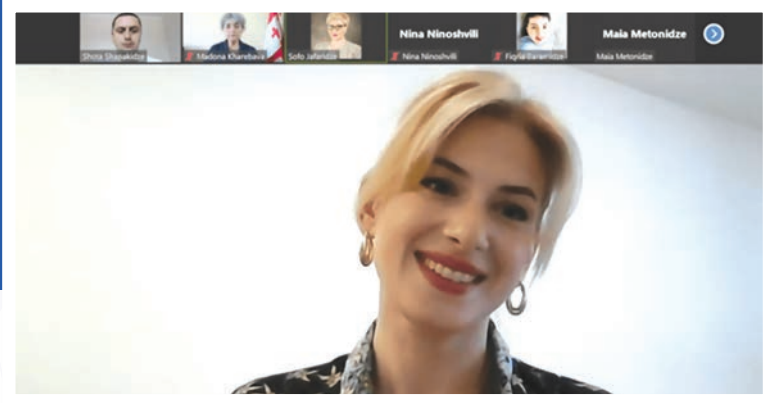
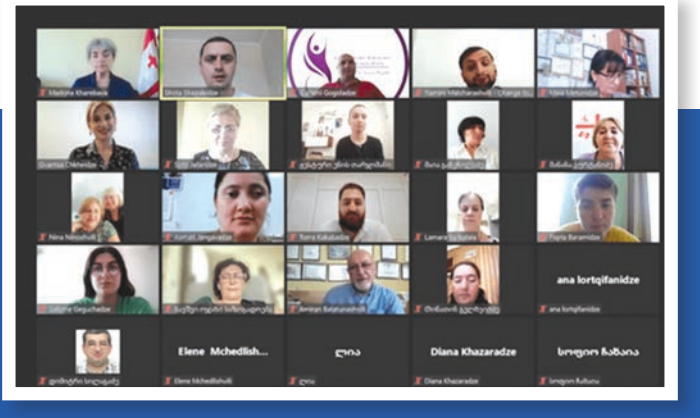


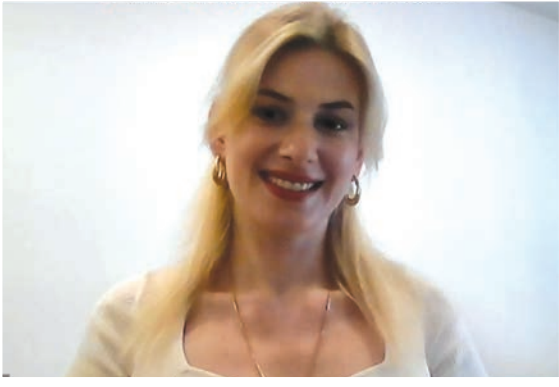
საქართველოს ფსიქიკური
ჯანმრთელობის ასოციაცია

28.06.23



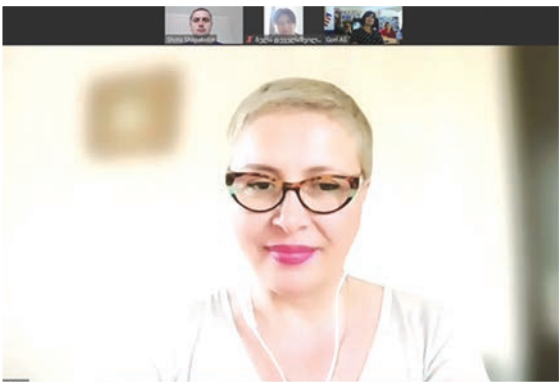
06.07.23
საქართველოს
შპშ პირთა ქსელი





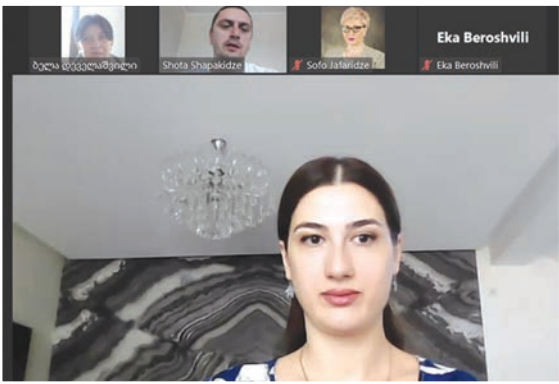
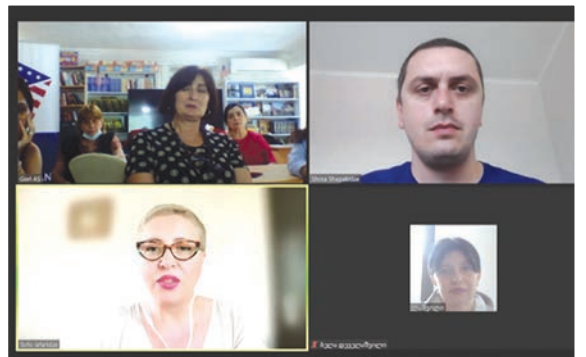
13.07.23

ქ. რუსთავის
მთავარი ბიბლიოთეკა



14.07.23

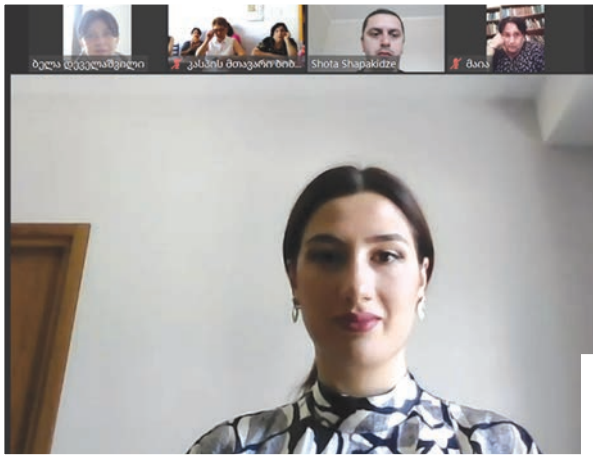
ქ. გორის მთავარი ბიბლიოთეკა



17.07.23

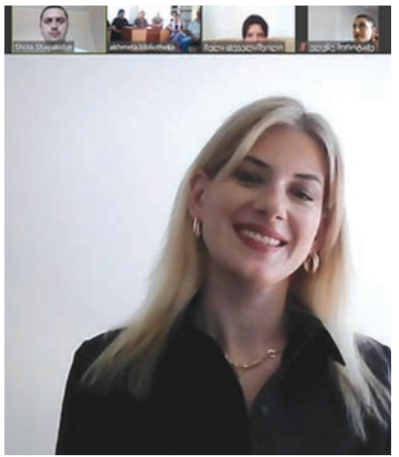
ქ. გურჯაანის
მთავარი ბიბლიოთეკა



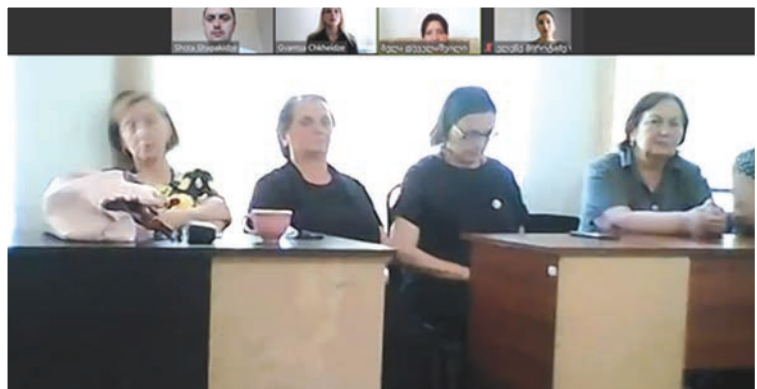
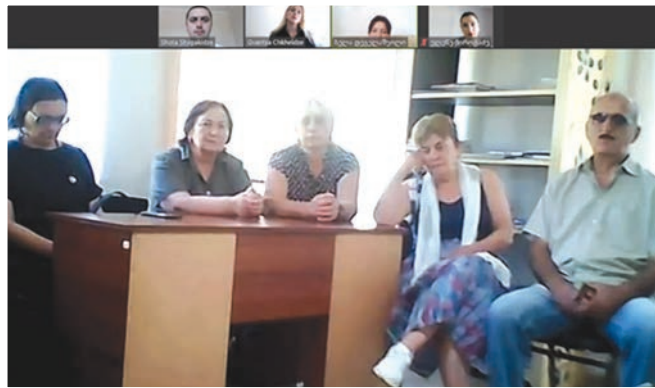


ქ. კასპის
მთავარი ბიბლიოთეკა

18.07.23



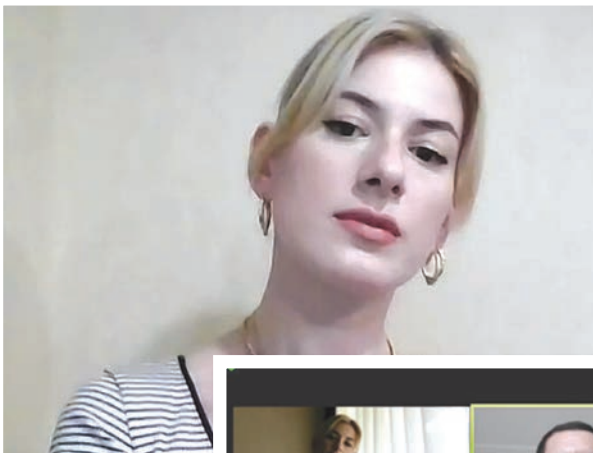
19.07.23
ქ. ახმეტის მთავარი
ბიბლიოთეკა





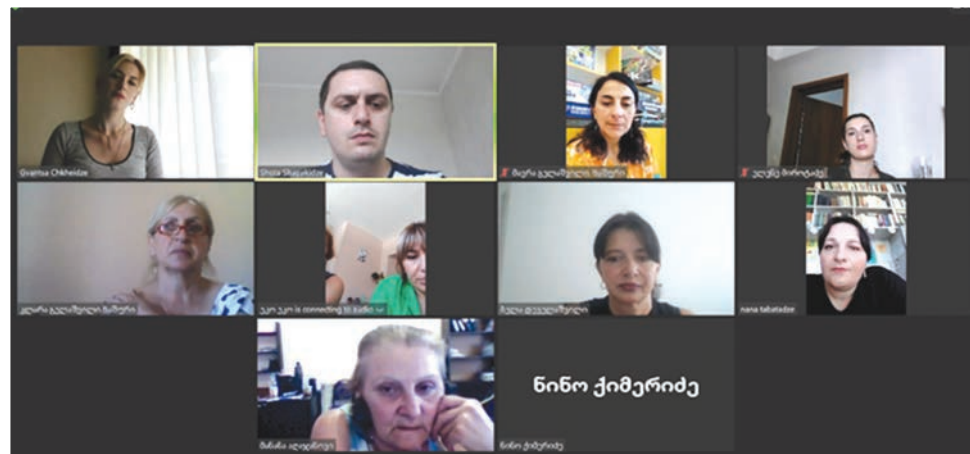
ქ. ქარელის
მთავარი ბიბლიოთეკა

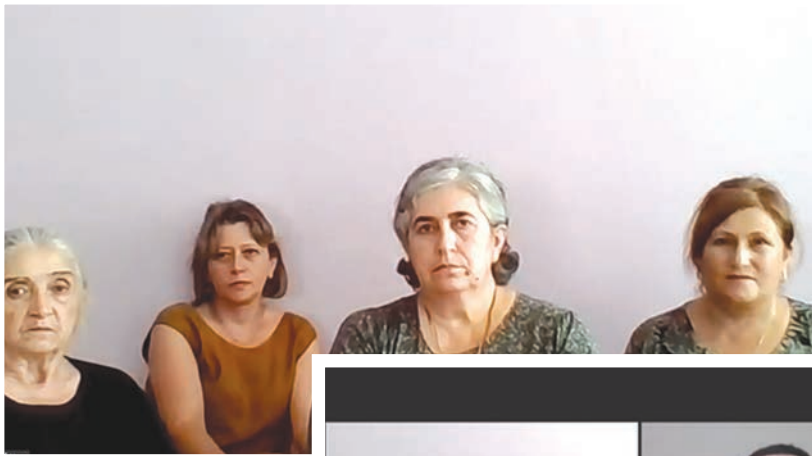
25.07.23



ქ. ხაშურის
მთავარი ბიბლიოთეკა

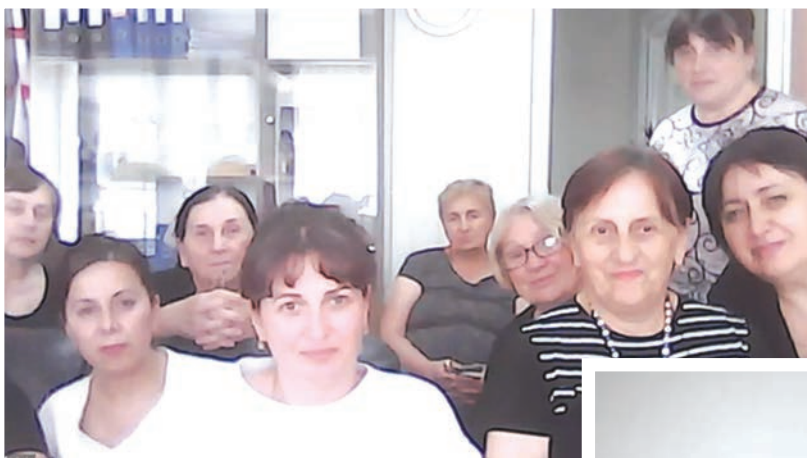
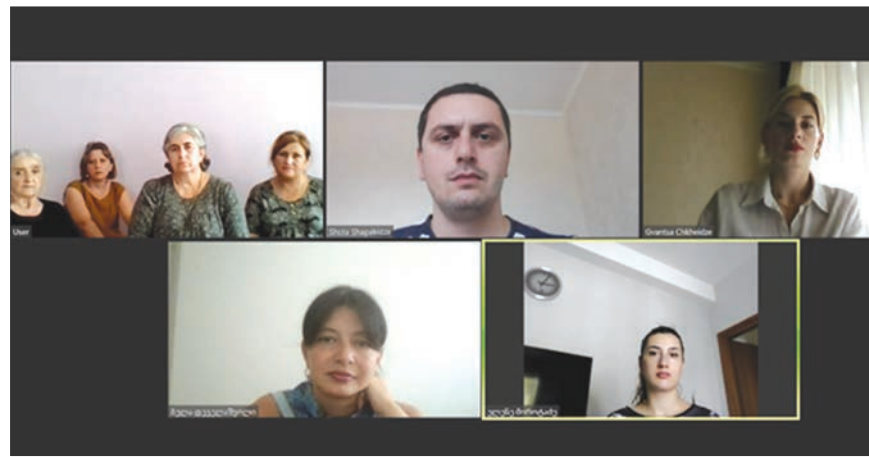
26.07.23





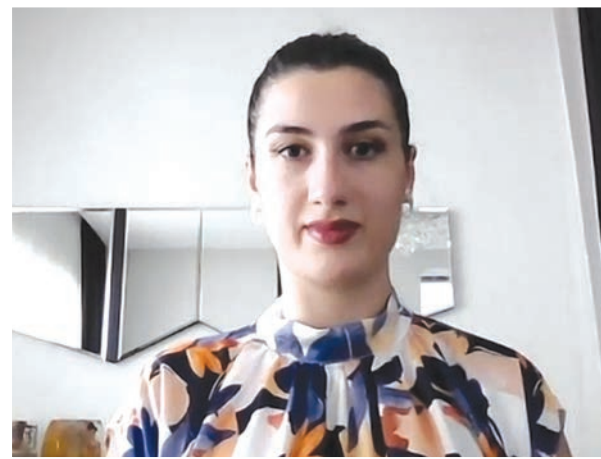
ქ. ლაგოდეხის
მთავარი
ბიბლიოთეკა

27.07.23



ქ. ბორჯომის
მთავარი
ბიბლიოთეკა

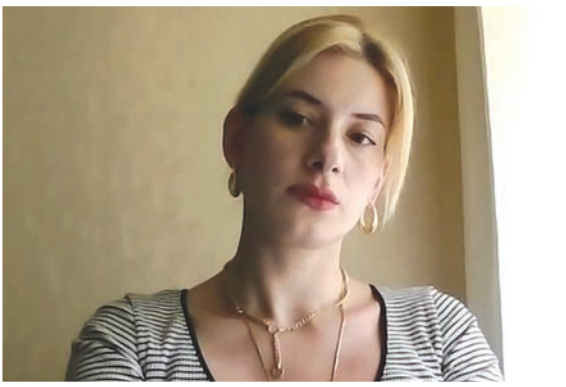
28.07.23





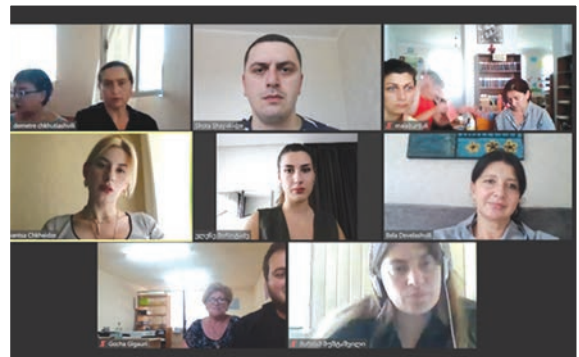
31.07.23

ქ. ახალციხის
მთავარი ბიბლიოთეკა



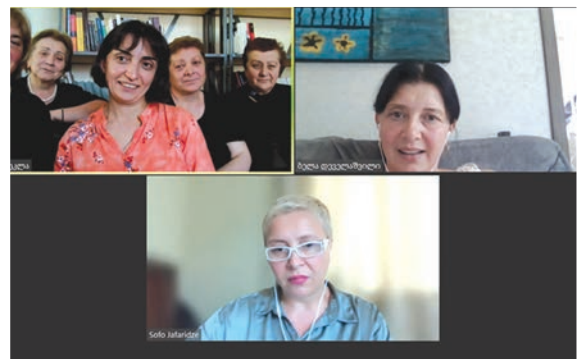
01.08.23

დუშეთის მუნიციპალიტეტის
საბიბლიოთეკო გაერთიანება



07.08.23

ყაზბეგის მუნიციპალიტეტის
მთავარი ბიბლიოთეკა





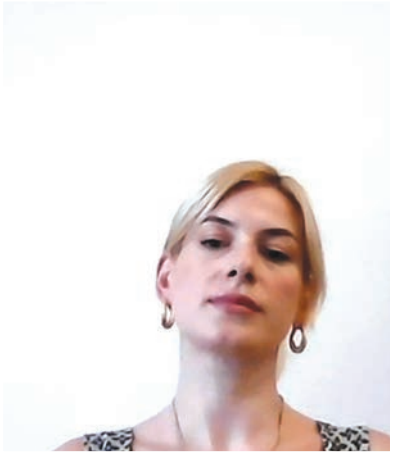
17.08.23
ქ. ტყიბულის
ბიბლიოთეკა



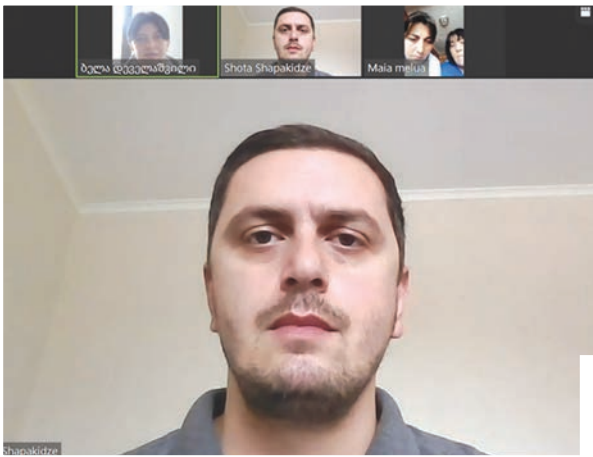
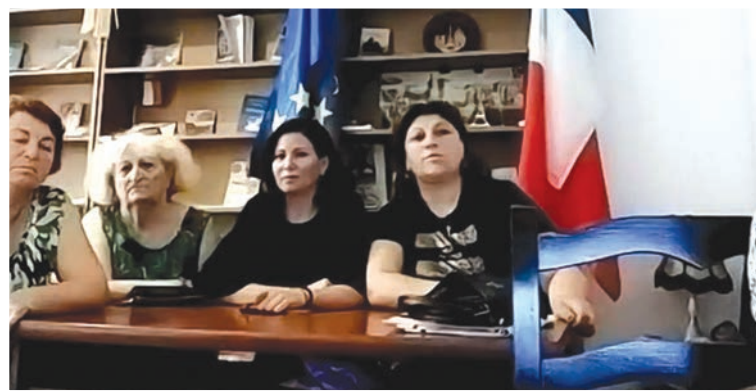
საჩხერის
მთავრი ბიბლიოთეკა

18.08.23



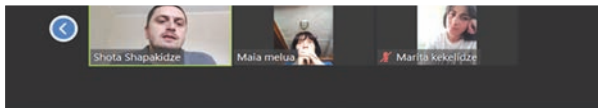


25.08.23
ლანჩხუთის
მუნიციპალიტეტის
მთავარი ბიბლიოთეკა

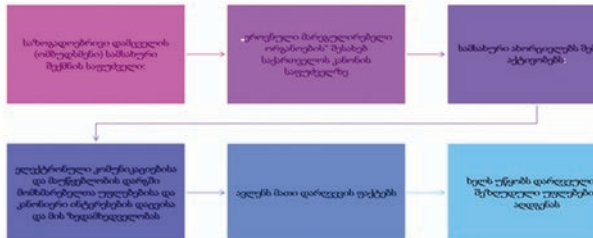


**ჩოხატაურის მუნიციპალიტეტის
მთავარი ბიბლიოთეკა**

30.08.23



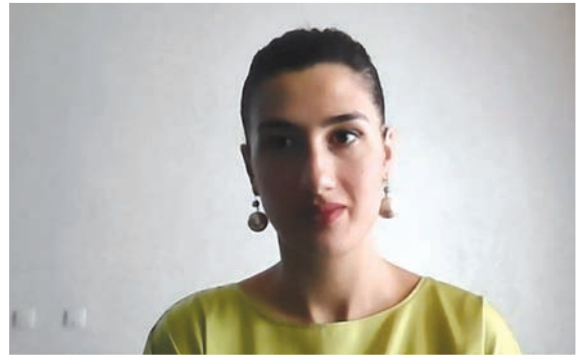
რას წარმოადგენს კომუნიკაციების მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური?





04.09.23

ბაღდათის მუნიციპალიტეტის
მთავარი ბიბლიოთეკა

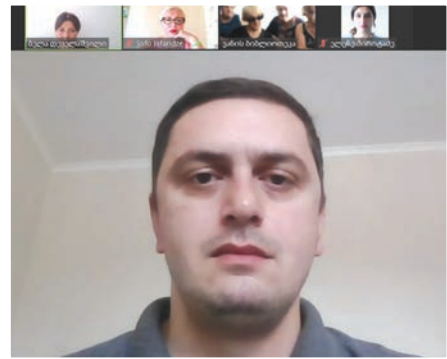


ს წარმოადგენს კომუნიკაციების მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური?



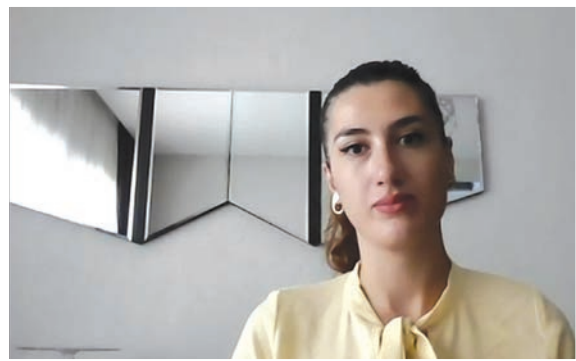
05.09.23

ვანის მუნიციპალიტეტის
მთავარი ბიბლიოთეკა



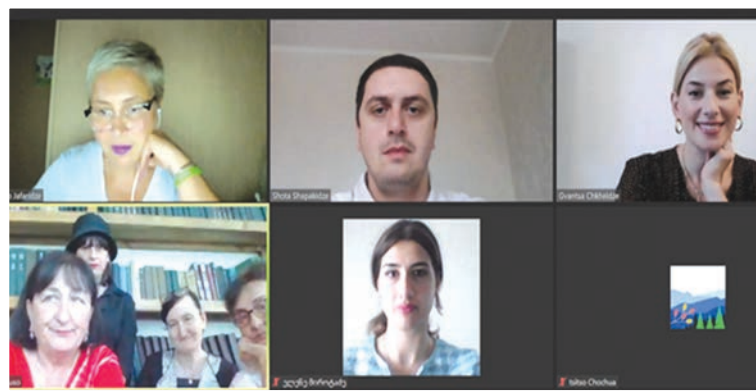
06.09.23

ხონის მუნიციპალიტეტის
მთავარი ბიბლიოთეკა

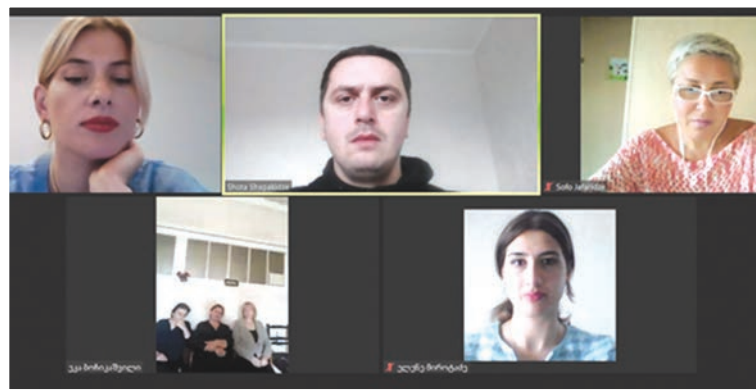


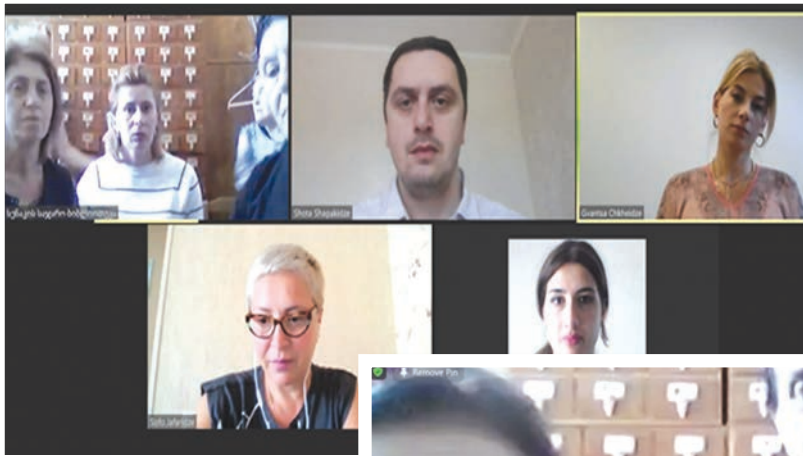


12.09.23
მარტვილის
მუნიციპალიტეტის
მთავარი ბიბლიოთეკა



13.09.23
ადიგენის
მუნიციპალიტეტის
მთავარი ბიბლიოთეკა





სენაკის
მუნიციპალიტეტის
მთავარი
ბიბლიოთეკა

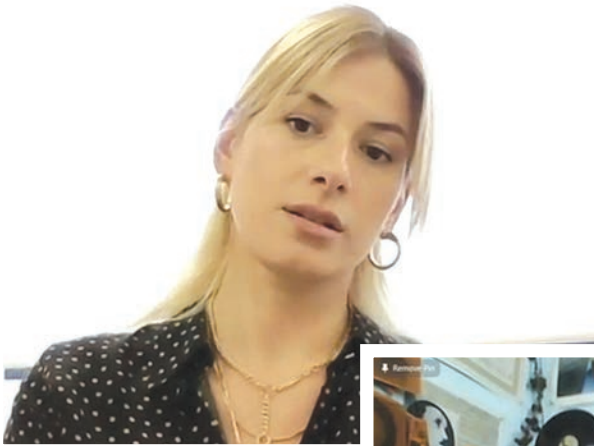
14.09.23



სოფის მუნიციპალიტეტის
ბიბლიოთეკა

14.09.23





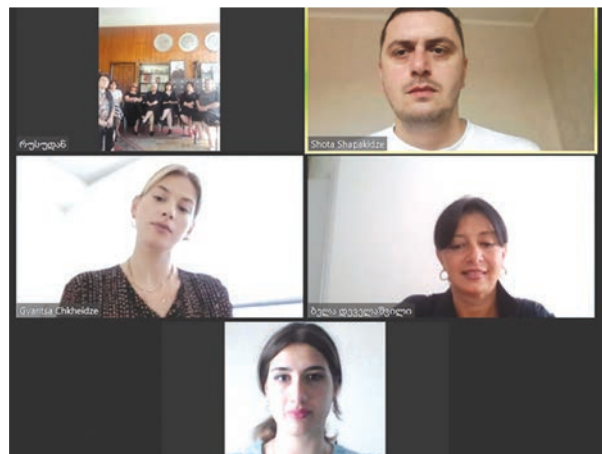
ქ. ფოთის
მთავარი ბიბლიოთეკა

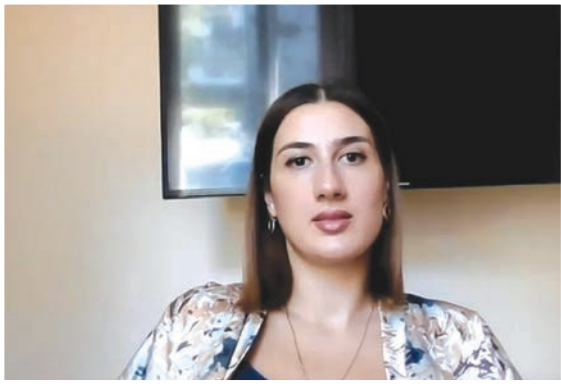
18.09.23



ქობულეთის
მუნიციპალიტეტის
ბიბლიოთეკა

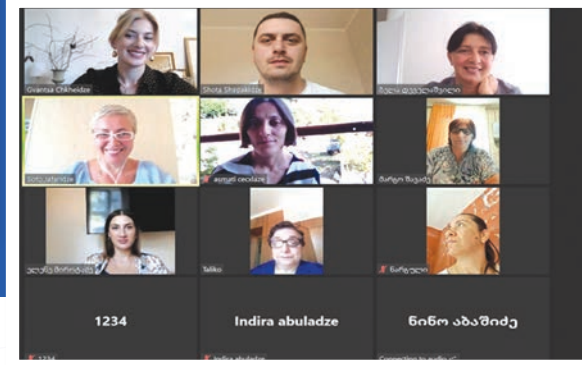
19.09.23





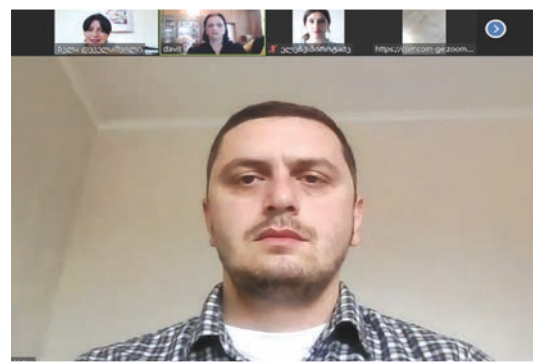
21.09.23

ხულოს მუნიციპალიტეტის ბიბლიოთეკა



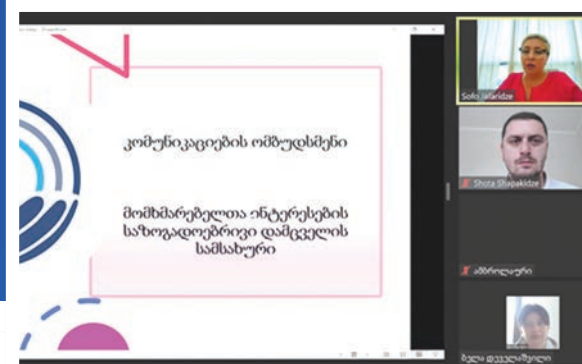
25.09.23

შუახევის მუნიციპალიტეტის ბიბლიოთეკა



29.09.23

ამბროლაურის მუნიციპალიტეტის ბიბლიოთეკა





02.10.23
ონის
მუნიციპალიტეტის
ბიბლიოთეკა



04.10.23

ქედის
მუნიციპალიტეტის
ბიბლიოთეკა





მომხმარებელთა ინტერესების
ზოგადოებრივი დამცველი

თვალის კომუნიკაციების დროს
კომუნიკაციების არაბაბლი
მომხმარებელთა ინტერესებს
ზოგადოებრივი დამცველი
სამსახურში

05.10.23
ქ. რუსთავის
პროფესიული
საგანმანათლებლო
კოლეჯი „არსი“



05.10.23
ქ. რუსთავის მერია





ქ. თბილისის
N159 საჯარო სკოლა

12.10.23



ქ. თბილისის
N12 საჯარო სკოლა

13.10.23





ქ. თბილისის
N114 საჯარო სკოლა

13.10.23



ქ. თბილისის
N6 საჯარო სკოლა

16.10.23





ქ. თბილისის
N45 საჯარო სკოლა

16.10.23



20.10.23
ზესტაფონის
მუნიციპალიტეტის
ბიბლიოთეკა





23.10.23

ქ. თბილისის
N221 საჯარო სკოლა



23.10.23

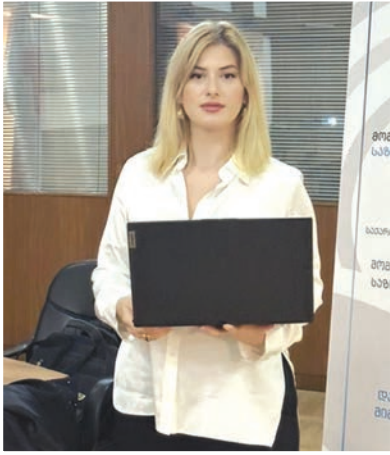
შპს სერვანტების სახელობის
გიმნაზია აია – ჯესს



24.10.23

ქ. თბილისის
N156 საჯარო სკოლა





25.10.23
საქართველოს
პარლამენტის
ეროვნული
ბიბლიოთეკა



.10.23
სეუ -საქართველოს
ეროვნული
უნივერსიტეტი





01.11.23
ქ. თბილისის
N64 საჯარო სკოლა



01.11.23
ქ. თბილისის
N161 საჯარო სკოლა





02.11.23
ქ. თბილისის
N55 საჯარო სკოლა



ქ. თბილისის
N137 საჯარო სკოლა



02.11.23





03.11.23

ქ. თბილისის სახელმწიფო
სამედიცინო უნივერსიტეტი



07.11.23

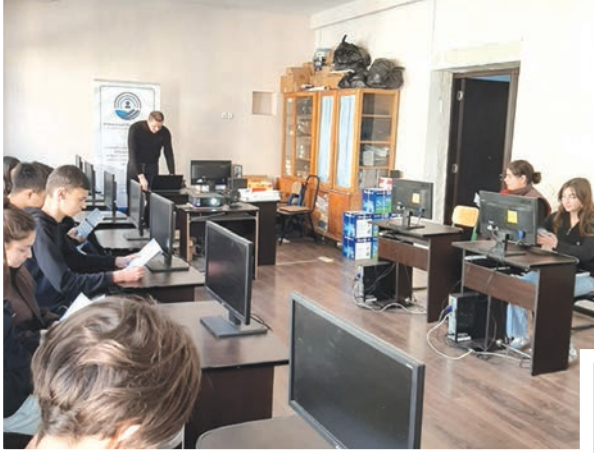
ქ. თბილისის პირველი
ექსპერიმენტული სკოლა



08.11.23

ქ.თბილისის
N210-ე საჯარო სკოლა





ქ.თბილისის
N116-ე საჯარო სკოლა

08.11.23



ქ. თბილისის
N2 საჯარო სკოლა

08.11.23





ქ. თბილისის
N79 საჯარო სკოლა

09.11.23



09.11.23
ქ. თბილისის
ნიჭიერთა
სკოლა აკადემია





ქ. თბილისის
N54 საჯარო სკოლა

21.11.23



21.11.23



ქ. თბილისის
N151 საჯარო სკოლა



ქ. თბილისის
N52-ე საჯარო სკოლა

22.11.23





დუშეთის
მუნიციპალიტეტის მერია

22.11.23



ქ. თბილისის
N102 საჯარო სკოლა

27.11.23





ქ. თბილისის
N166 საჯარო სკოლა

27.11.23



ქ. თბილისის
ვლადიმერ კომაროვის
N199-ე საჯარო სკოლა

27.11.23





28.11.23



ივანე ჯავახიშვილის
სახელობის თბილისის
სახელმწიფო უნივერსიტეტი

28.11.23



ქ. თბილისის
N123 საჯარო სკოლა



29.11.23

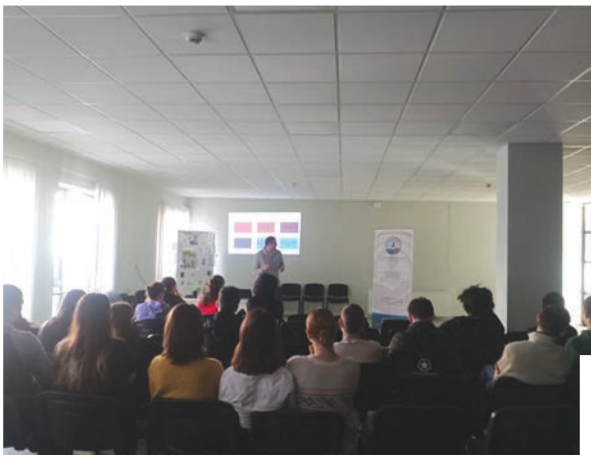
ქ. თბილისის
N169 საჯარო სკოლა





ქ. თბილისის
N22 საჯარო სკოლა

05.12.23



ქ. თბილისის
N100 საჯარო სკოლა

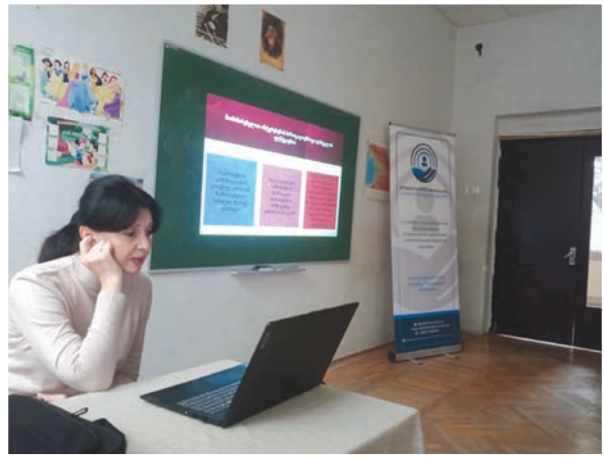
05.12.23





ქ. თბილისის
N4 საჯარო სკოლა

06.12.23



ქ. თბილისის
N147 საჯარო სკოლა

06.12.23





ქ. თბილისის
N155 საჯარო სკოლა

07.12.23



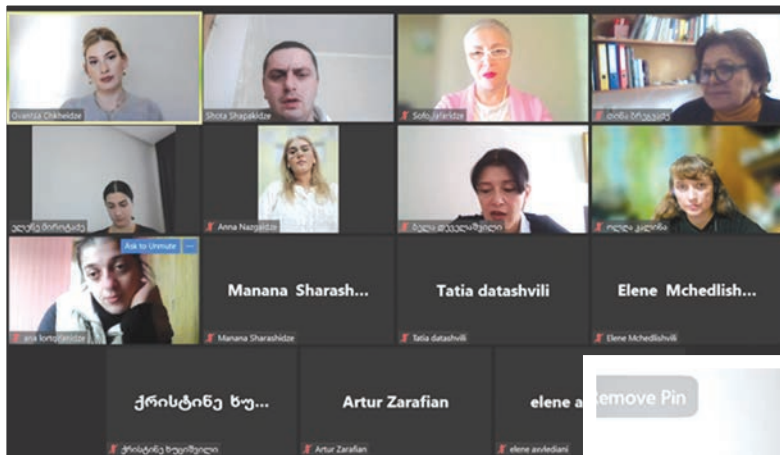
07.12.23
ქ. თბილისის
ტექნიკური
უნივერსიტეტი





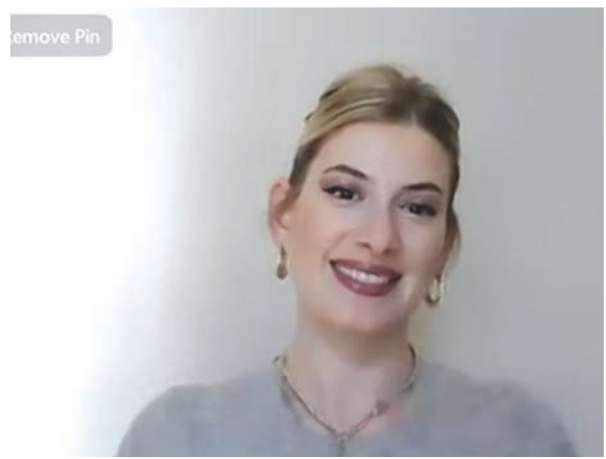
ახალი უმაღლესი
სასწავლებელი

08.12.23



საქართველოს
უშპ პირთა ქსელი

11.12.23





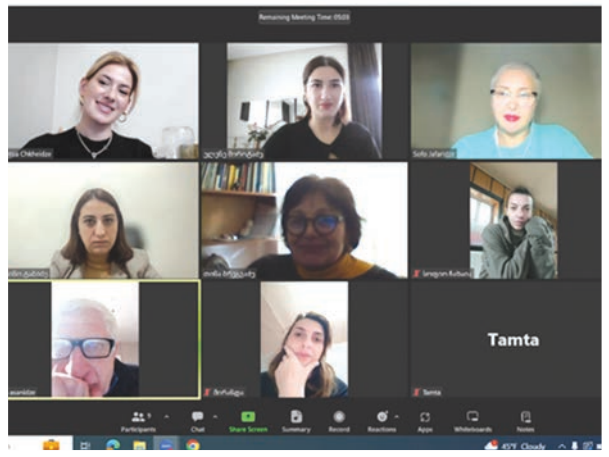
კავკასიის
უნივერსიტეტი

12.12.23



საქართველოს შებენიანი
შესაძლებლობის მეორე პირთა
ქსელი

12.12.23





21.12.23
იაკობ გოგებაშვილის
სახელობის თელავის
სახელმწიფო
უნივერსიტეტი



**გრიგოლ რობაქიძის
უნივერსიტეტი**

26.12.23





2. სატელეკომუნიკაციო სფეროსთან დაკავშირებულ სამსახურში სამსახურის უწყებათაშორის/საზოგადოებრივი აქტივობები, საერთაშორისო პრაქტიკის შესწავლა და თანამშრომლობის გაღრმავება

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური, გასული წლების მსგავსად მნიშვნელოვან ყურადღებას უთმობდა, ისეთ აქტივობებში და ღონისძიებებში ჩართულობას, რომლებიც ორიენტირებული იყო, როგორც კონკრეტულად საკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა ინტერესების დაცვაზე, ისე ზოგადად მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებაზე.

მნიშვნელოვანია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის თანამშრომლობა და ურთიერთობების დამყარება, როგორც ქვეყნის შიგნით, ისე, ქვეყნის ფარგლებს გარეთ არსებულ ადამიანის უფლებათა დაცვისა და სატელეკომუნიკაციო სფეროს მიმართულებით მოქმედ სხვადასხვა ორგანიზაციებთან და სამსახურებთან. ვინაიდან, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის თაობაზე ინსტიტუციონალური ცოდნა-გამოცდილების გაზიარება, სამსახურის ერთ-ერთ პრიორიტეტულ მიმართულებას წარმოადგენს.

სამსახურისთვის პრიორიტეტულია საერთაშორისო პრაქტიკის ანალიზი და საუკეთესო პრაქტიკის გაზიარება/დანერგვა, ქვეყანაში არსებული რეალობის გათვალისწინებით.



თანამშრომლობის დამყარების მიზნით, სამსახურის მიერ საანგარიშო პერიოდში სხვადასხვა ქვეყნის 28 მარეგულირებელ თუ უფლებათა დაცვის კუთხით არსებულ ორგანიზაციასთან მოხდა დაკავშირება, საიდანაც მიღებული უკუკავშირის საფუძველზე, ორმხრივი კომუნიკაცია დამყარდა 8 ქვეყანასთან. სამსახური ასევე, აქტიურად თანამშრომლობს ადგილობრივ დონეზე არსებულ ადამიანის უფლებათა დაცვის მიმართულებით მოქმედ ორგანიზაციებთან.

კანონით განსაზღვრული ვალდებულების შესრულების მიზნით, 2023 წლის 14 ივნისს, სამსახურმა საზოგადოებას საქმიანობის ანგარიში წარუდგინა. აღნიშნულ ღონისძიებაზე მოწვეული იყვნენ, დარგის სპეციალისტები, საჯარო თუ კერძო სექტორის, მედიის და სხვადასხვა ორგანიზაციების წარმომადგენლები.





მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა, მიმდინარე წლის 23 ივნისს, მონაწილეობა მიიღო მომხმარებლების უფლებების დაცვის კუთხით არსებული გამოწვევებისა და საერთაშორისო გამოცდილების გაზიარების თაობაზე გამართულ სემინარში.

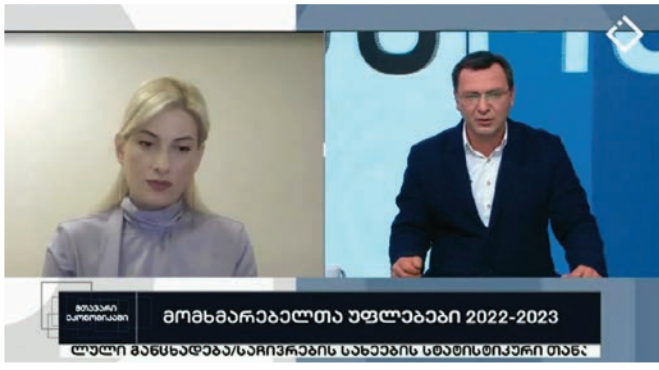




სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს ორგანიზებით გამართული მრგვალი მაგიდა – მომხმარებელთა უფლებების დაცვა.



2023 წლის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კვირეული





მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა 2023 წლის 3 ნოემბერს მონაწილეობა მიიღო თბილისის ბიზნეს სამიტში (CX Business Summit), რომლის თემატიკაც მომხმარებლის გამოცდილების საერთაშორისო პრაქტიკის გაზიარებას ეხებოდა.



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა 2023 წლის 10-11 ოქტომბერს მონაწილეობა მიიღო აშშ-ის ვაჭრობის დეპარტამენტის კომერციული სამართლის განვითარების პროგრამის (CLDP) ორგანიზებითა დაგეგმილ 2 დღიან ვორქშოპზე, თემა – „Connectivity“.





2023 წლის 21 დეკემბერს, კომუნიკაციების ომბუდსმენსა და ენერგომომბუდსმენის შორის გაფორმებული მემორანდუმის ფარგლებში დაგეგმილი ერთობლივი ღონისძიება კახეთის რეგიონში – შეხვედრა კახეთის გუბერნატორთან და რეგიონში შემავალი თვითმმართველი ერთეულების ხელმძღვანელ პირებთან.





3. მიმართვაბი საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისთვის კანონით მინიჭებულ უფლებამოსილებას წარმოადგენს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისთვის მიმართვა დავის ადმინისტრაციული წესით განხილვის თაობაზე, ისეთი გარემოების დადგომისას, როდესაც პრობლემური საკითხების გადაჭრა აღემატება სამსახურის კომპეტენციას და მოითხოვს ადმინისტრაციული ორგანოს ჩართულობას. უნდა აღინიშნოს, რომ სამსახურისთვის პრიორიტეტულ მიმართულებას წარმოადგენს, სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში, მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დავის მომხმარებლის სასარგებლოდ დასრულება. ამასთან, სამსახურში დაფიქსირებული საჩივრების რიგი კატეგორია, რომელიც არ გამომდინარეობს მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიასა და მომხმარებელს შორის არსებული სახელშეკრულებო ურთიერთობიდან, შესაბამისი ღონისძიებების გატარების მიზნით, იგზავნება საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში.





ერთ-ერთი პრობლემური საკითხი, რომელიც საანგარიშო პერიოდში დამცველის სამსახურის მიერ იქნა იდენტიფიცირებული, ეხება ინტერნეტით მომსახურების პირველად ჩართვას. ამასთან, უნდა აღინიშნოს, რომ მოცემულ საკითხზე მომხმარებელთა საჩივრებზე დაწყებული წარმოების ფარგლებში, ყველა ინდივიდუალურ შემთხვევაში, სამსახურის მიერ, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებიდან გამოითხოვება ინფორმაცია, უარის თქმის და დაყოვნების მიზეზების შესახებ. საჩივრების ნაწილზე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ჩართულობით, მომხმარებლის პრობლემა მოგვარებულ იქნა და მიღწეულ იქნა დადებითი შედეგი. თუმცა, არსებობს გარკვეული რაოდენობა მომხმარებლებისა, რომელთა მოთხოვნა, სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პირველადი ჩართვის თაობაზე არ დაკმაყოფილდა, მომსახურების მიმწოდებლების მიერ დასახელებული სხვადასხვა საფუძვლით.

აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ იმ შემთხვევაში, თუ ინტერნეტ მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას, მომხმარებლისთვის ინტერნეტით მომსახურების მისაწოდებლად არ გააჩნია შესაბამისი ინფრასტრუქტურა, კანონმდებლობით არ არის განსაზღვრული ისეთი სამართლებრივი ბერკეტი, რითაც ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული კომპანიები, ვალდებულნი იქნებოდნენ დაეკმაყოფილებინათ მომხმარებლის მოთხოვნა, ინტერნეტ მომსახურების პირველადი ჩართვის თაობაზე.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური, 2020 წლიდან პერმანენტულად უზრუნველყოფს კომისიის ინფორმირებას, ინტერნეტით მომსახურების პირველადი ჩართვის საკითხთან დაკავშირებით. საანგარიშო პერიოდში, სამსახურის მიერ შემდეგი მიმართვები იქნა გადაგზავნილი: 05.04.23.N23-10/647; 14.08.23.N23-10/1493; 20.12.23.N23-10/2413.



„საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის დებულების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2022 წლის 29 დეკემბერის №7 დადგენილების 25-ე მუხლის „ვ“ პუნქტის თანახმად, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ერთ-ერთ ფუნქციას წარმოადგენს „კონსულტაციებისა და სამართლებრივი დახმარების გაწევა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ბოლო მომხმარებელთათვის; საკონსულტაციო საქმიანობასთან დაკავშირებული ინფორმაციის სათანადოდ



აღრიცხვა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ წარმოებულ შესაბამის მონაცემთა ბაზაში, პერიოდული ანალიზი და ანგარიშების მიწოდება კომისიისა და სხვა დაინტერესებული პირებისათვის“. აღნიშნული ვალდებულების შესრულების უზრუნველსაყოფად, სამსახურის მიერ 2023 წლის 12 ივლისის N23-10/1278 და 2023 წლის 29 დეკემბრის N23-10/2516 მიმართვებით, კომუნიკაციების კომისიას მიეწოდა დეტალური ინფორმაცია, საანგარიშო პერიოდში გაწეული საკონსულტაციო საქმიანობის შესახებ. ინფორმაცია მოიცავდა მონაცემებს საკონსულტაციო საქმიანობის მონაცემთა ბაზის ანალიზის შესახებ, მათ შორის, მომხმარებელთა მომართვიანობის, გამოვლენილი პრობლემური საკითხების და სამსახურის მიერ განხორციელებული ღონისძიებების თაობაზე.

აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ სამსახური 2022 წლიდან პერმანენტულად უზრუნველყოფს, მომართვიანობიდან გამომდინარე, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ სარეკომენდაციო მიმართვების გავრცელებას.



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული განცხადების ფარგლებში მოკვლეული ინფორმაციით გამოიკვეთა, რომ შპს „რედ-კო მენეჯმენტ გრუპი“, მის მიერ გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულების ფარგლებში ახორციელებდა, შესაბამისი საფასურის გადახდის პირობით, მომსახურების მიმღებისათვის საკუთრებაში გადაცემული ქონების ინტერნეტ და მაუნყებლობის ტრანზიტით მომსახურებებით უზრუნველყოფას. სამსახურის მიერ მოკვლეული ინფორმაციის ანალიზის საფუძველზე გამოიკვეთა, რომ შპს „რედ-კო მენეჯმენტ გრუპის“ მხრიდან შესაძლოა ხორციელდებოდეს „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული ავტორიზებადი საქმიანობა. შესაბამისად, საქმის მასალები რეაგირების მიზნით, 2023 წლის 2 ივნისის N23-10/996 მიმართვით, გადაიგზავნა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში. რასთან დაკავშირებითაც, 2023 წლის 13 ივლისს მიღებულ იქნა გადაწყვეტილება Nგ-23-18/331. აღნიშნული გადაწყვეტილებით დადგინდა, რომ შპს „რედ-კო მენეჯმენტ გრუპი“ ახორციელებს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებას ავტორიზაციის გარეშე, რაც საქართველოს ადმინისტრაციული სამართალდარღვევათა კოდექსის 144¹ მუხლის პირველი ნაწილის მიხედვით, სამართალდარღვევას წარმოადგენს და აღნიშნული დარღვევისთვის კომპანიას დაეკისრა ჯარიმა 5000 ლარის ოდენობით.



4. პროაქტიულად გამოქვეყნებული ინფორმაცია

სამსახურის საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის გამჭვირვალობის და ხელმისაწვდომობის ერთ-ერთ საშუალებას წარმოადგენს სამსახურის ვებ-გვერდი – momkhmarebeli.comcom.ge და სოციალური ქსელში არსებული სამსახურის ოფიციალური გვერდი – მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი – Communications Ombudsman. მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების ხელშეწყობის მიზნით, სამსახური მუდმივ რეჟიმში უზრუნველყოფს აღნიშნულ გვერდებზე განახლებული ინფორმაციის განთავსებას, როგორც არის, სამსახურის საქმიანობის ყოველთვიური ანგარიშები/დაიჯესტები, სხვადასხვა სტატისტიკები, შემეცნებითი სტატიები, სამსახურის საინფორმაციო კლიპები და ა.შ.

საანგარიშო პერიოდში გამოქვეყნდა შემდეგი სტატიები:

გზამკვლევი
მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურების შესახებ
ტელევიზია არის კავშირგაბმულობის საშუალება, მოძრავი შავ-თეთრი ან ფერადი ხმოვანი გამოსახულებების შორ მანძილზე ტრანსლირებისთვის. სატელევიზიო მაუწყებლობები სათავეს იღებს 1920-იანი წლებიდან. ტელევიზია გახდა აქტუალური ყველა სფეროში, თუმცა სანახაობრივი და საინფორმაციო ფუნქცია მიიღო. ბოლო წლებში ინტერნეტის განვითარებასთან ერთად, აქტუალური გახდა ინტერნეტ ტელევიზია. [1]

გზამკვლევი
ინტერნეტით მომსახურების შესახებ
ინტერნეტი (ინგლ. Internet; „International Net“ – საერთაშორისო ქსელი) არის „მსოფლიო-ქსელი“, ერთმანეთზე მიერთებული ხელმისაწვდომი ქსელი. ინტერნეტს, ზოგჯერ ეძახიან, უბრალოდ „ქსელს“ (The Net), ანუ კომპიუტერიდან მიიღონ ინფორმაცია, თუ მათ აქვთ უფლებები, შეუძლიათ ნებისმიერი ქსელს, რომელიც ეფუძნება IP პროტოკოლს და პაკეტთა მარშრუტიზაციას. ინტერნეტი ემზის გლობალურ საინფორმაციო სივრცეს და წარმოადგენს მსოფლიო ქსელის საფუძვალს. [1]

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.

გზამკვლევი
სატელეფონო მომსახურების თაობაზე
სატელეფონო მომსახურება, როგორც კომუნიკაციის ერთ-ერთი საშუალება

გზამკვლევი
სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლების დარღვევის შემთხვევაში, საჩივრის წარდგენისა და განხილვის სამართლებრივი რეგულირების შესახებ

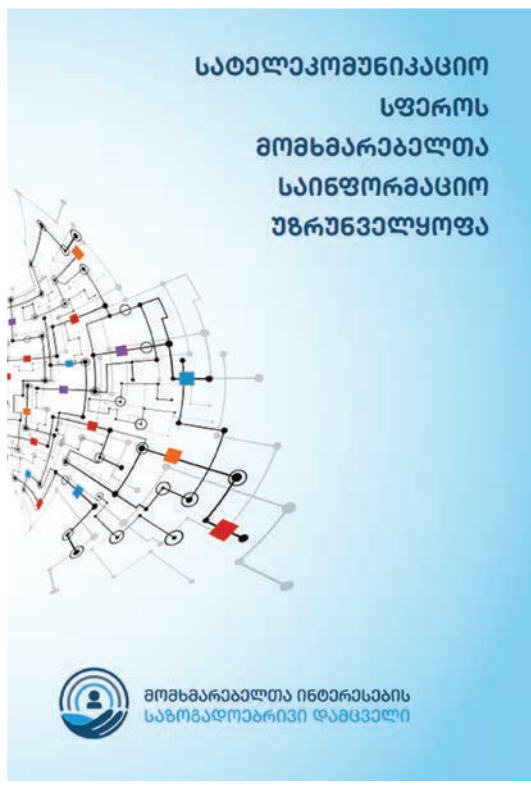
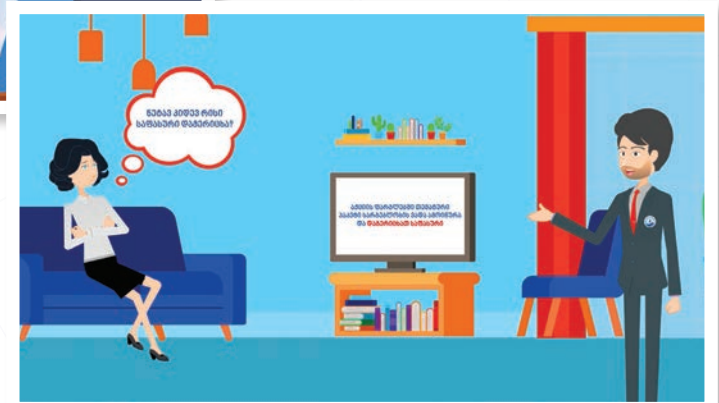


სამსახურის სერვისების შესახებ, მომხმარებელთა ინფორმირებისა და ცნობიერების ამაღლების ხელშეწყობის უზრუნველსაყოფად, საანგარიშო პერიოდში სამსახურის დაკვეთით დამზადდა და ვებ-გვერდზე და სოციალურ ქსელში



განთავსდა 3 საინფორმაციო ვიდეო-რგოლი, რომლითაც მომხმარებელს ეძლევა შესაძლებლობა, ინფორმაცია მიიღოს მარტივი და გასაგები ფორმით.

ვებ-გვერდზე და სოციალურ ქსელში, ასევე მუდმივად ხდებოდა სამსახურის საქმიანობის ყოველთვიური შედეგების გასაჯაროება/გამოქვეყნება



– დაიქვსების სახით. ამასთან სამსახურის მიერ განხორციელდა სატელეკომუნიკაციო სფეროში აქტუალურ საკითხებთან დაკავშირებით გამოქვეყნებული სტატიების კრებულის სახით დაბეჭდვა, რომელიც საინფორმაციო კამპანიის ფარგლებში გადაეცემათ დაინტერესებულ პირებს.



აპრილი, 2023

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური
საინფორმაციო ბიულეტენი - აპრილი, 2023

კამპანია "ინფორმაცია მუდმივად უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში" გაიმართა 14 საინფორმაციო შეხვედრა სხვადასხვა მუნიციპალიტეტში

თვის განმავლობაში სამსახურს მომართა 78 მომხმარებელმა

უშუალო კომუნიკაცია 400-მდე მომხმარებელთან

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!
დაიცავი შენი უფლება!

+995 32 2 399505 | defender@comcom.ge
momkhmarebeli.comcom.ge | www.siam.gov.ge

მაისი, 2023

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური
საინფორმაციო ბიულეტენი - მაისი, 2023

კამპანიის ფარგლებში აკონცხე მუხს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში" გაიმართა 54 საინფორმაციო შეხვედრა:

- 25 საჯარო სკოლა - უშუალო კომუნიკაცია 1500-მდე მომხმარებელთან
- 27 მუნიციპალიტეტის/თილის 2 გამგეობა - უშუალო კომუნიკაცია 1000-მდე მომხმარებელთან

თვის განმავლობაში სამსახურს მომართა 99 მომხმარებელმა

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!
იყავი ინფორმირებული! დაიცავი შენი უფლება!

+995 32 2 399505 | defender@comcom.ge
momkhmarebeli.comcom.ge | www.siam.gov.ge

ივნისი, 2023

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური
საინფორმაციო ბიულეტენი - ივნისი, 2023

კამპანიის ფარგლებში აკონცხე მუხს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში" გაიმართა - 6 საინფორმაციო შეხვედრა:

- 289 პირის ორგანიზაციებთან - 2 შეხვედრა
- მუნიციპალიტეტის/თილის - 4 შეხვედრა

სამსახურმა 2023 წლის სექტემბრის აგრილი წარუდგინა საქართველოს პარლამენტის ადამიანის უფლებათა დაცვისა და სწავლადი ორგანიზაციის კონკრეტული და ასევე აგრარული სახეობის დამცველებთან შეხვედრა

თვის განმავლობაში სამსახურს მომართა - 81 მომხმარებელმა

სამსახურმა უშუალო კომუნიკაცია დაამყარა - 430 მომხმარებელთან

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!
დაიცავი შენი უფლება!

+995 32 2 399505 | defender@comcom.ge
momkhmarebeli.comcom.ge | www.siam.gov.ge

ივლისი, 2023

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური
საინფორმაციო ბიულეტენი - ივლისი, 2023

თანამშრომლობა საქართველოს საინფორმაციო ასოციაციისთან

- "ინფორმაცია მუდმივად უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში" - კამპანიის ფარგლებში ჩატარებული საინფორმაციო შეხვედრები:
- 289 პირის ქსელის წარმომადგენლებთან
- მუნიციპალიტეტების 10 ბიბლიოთეკის თანამშრომლებთან

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

თვის განმავლობაში სამსახურს მომართა - 129 მომხმარებელმა

სამსახურმა უშუალო კომუნიკაცია დაამყარა - 250 მომხმარებელთან

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

აგვისტო, 2023

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური
საინფორმაციო ბიულეტენი - აგვისტო, 2023

საქართველოს საინფორმაციო ასოციაციასთან თანამშრომლობის ფარგლებში, ჩატარდა ექვსი საინფორმაციო შეხვედრა:

- ფუფილის, ვაზის, ტყეების, სახეობის, ღამნიჭის და მონეტარული მუნიციპალიტეტების საინფორმაციო გაერთიანების წარმომადგენლებთან და კომუნიკაცია დაამყარა 120 მომხმარებელთან

თვის განმავლობაში სამსახურს მომართა - 108 მომხმარებელმა

სამსახურმა უშუალო კომუნიკაცია დაამყარა - 228 მომხმარებელთან

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

სექტემბერი-ოქტომბერი, 2023

საინფორმაციო ბიულეტენი
სექტემბერი-ოქტომბერი 2023

საინფორმაციო კამპანიის "აკონცხე მუხს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში" ფარგლებში, შეხვედრები ჩატარდა სხვადასხვა სახის უფლებების დაცვის მიზნით:

- 18 შეხვედრა საქართველოს მუნიციპალიტეტების საინფორმაციო გაერთიანებებთან და მსხვილი ბიბლიოთეკების თანამშრომლებთან
- 18 შეხვედრა თილისის საჯარო სკოლების დამსწრეებულ კლასებს შორის
- 28 შეხვედრა მუნიციპალიტეტების წარმომადგენლებთან
- 28 შეხვედრა საინფორმაციო ასოციაციის წევრებთან
- 28 შეხვედრა საინფორმაციო ასოციაციის წევრებთან
- 28 შეხვედრა საინფორმაციო ასოციაციის წევრებთან

თვის განმავლობაში სამსახურს მომართა - 307 მომხმარებელმა

სამსახურმა უშუალო კომუნიკაცია დაამყარა - 1500 მდე მომხმარებელთან

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

+995 32 2 399505 | defender@comcom.ge
momkhmarebeli.comcom.ge | www.siam.gov.ge

ნოემბერი, 2023

საინფორმაციო ბიულეტენი
ნოემბერი 2023

საინფორმაციო კამპანიის "აკონცხე მუხს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში" ფარგლებში, შეხვედრები ჩატარდა სხვადასხვა სახის უფლებების დაცვის მიზნით:

- 18 შეხვედრა თილისის საჯარო სკოლების დამსწრეებულ კლასებს შორის
- 28 შეხვედრა მუნიციპალიტეტების წარმომადგენლებთან
- 28 შეხვედრა საინფორმაციო ასოციაციის წევრებთან

თვის განმავლობაში სამსახურს მომართა - 178 მომხმარებელმა

სამსახურმა უშუალო კომუნიკაცია დაამყარა - 1050-მდე მომხმარებელთან

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

+995 32 2 399505 | defender@comcom.ge
momkhmarebeli.comcom.ge | www.siam.gov.ge

დეკემბერი, 2023

საინფორმაციო ბიულეტენი
დეკემბერი 2023

საინფორმაციო კამპანიის "აკონცხე მუხს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში" ფარგლებში, შეხვედრები ჩატარდა სხვადასხვა სახის უფლებების დაცვის მიზნით:

- 28 შეხვედრა საინფორმაციო ასოციაციის წევრებთან
- 28 შეხვედრა საინფორმაციო ასოციაციის წევრებთან
- 28 შეხვედრა საინფორმაციო ასოციაციის წევრებთან

თვის განმავლობაში სამსახურს მომართა - 309 მომხმარებელმა

სამსახურმა უშუალო კომუნიკაცია დაამყარა - 850-მდე მომხმარებელთან

კომუნიკაციების ომბუდსმენს სამსახური გილოცავთ და მადეგ მოთა-ახალ წელს!

+995 32 2 399505 | defender@comcom.ge
momkhmarebeli.comcom.ge | www.siam.gov.ge

ამასთან, აღსანიშნავია, რომ სამსახურის ელექტრონულ პორტალზე, მუდმივად თავსდება ინფორმაცია სამსახურის ყოველდღიური საქმიანობის თაობაზე, რომელიც მიმართული იყო მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას და ხორციელდებოდა საინფორმაციო კამპანიის ფარგლებში. ასევე, სამსახური უზრუნველყოფდა, სატელეკომუნიკაციო მომსახურების სახეობებთან მიმართებაში, სხვადასხვა აქტუალურ საკითხზე ინფორმაციის მომხმარებლისთვის მიწოდების მიზნით, ელექტრონული პოსტერების გამოქვეყნებას.



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

იყო ინფორმირებული - ეს შენი უფლებაა, კომუნიკაციების ომბუდსმენი შენი უფლების დაცვის დამატებითი გარანტი!

+995 32 2 399505
defender@comcom.ge
momkhmarebeli.comcom.ge
sheamotsmi.ge

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

მიგანია, რომ სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მონოდებასთან დაკავშირებულ პრობლემებზე კომპანია დროულად არ რეაგირებს? მოგვმართე და ჩვენ დაგეხმარებით!

+995 32 2 399505
defender@comcom.ge
momkhmarebeli.comcom.ge
sheamotsmi.ge

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

გაიგე შეტი ბავშვისთვის საფრთხის შემცველი ინფორმაციის ინტერნეტ გვერდების რეგულაციის შესახებ, მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენის სამსახურს!

ცენტრის მუშაობის განხორციელებისათვის დაფინანსება
ბიუჯეტი: +995 32 2399505
კომპლექსური მართვის მსახურისათვის
2017-2020 წლები: www.momkhmarebeli.comcom.ge
www.sheamotsmi.ge

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელს აქვს უფლება:

- იყოს ინფორმირებული მომსახურების შეწყვეტის ან შეზღუდვის საფუძვლებზე და საჭიროების შემთხვევაში აღნიშნული მომსახურების შეწყვეტის შესახებ
- გააზიაროს წინასწარი ინფორმაცია იმ კერძო მომსახურების შესახებ, რომელიც დაამატებული არსებობს (ან მომსახურების მოხდენას)
- თავისუფლად აირჩიოს საკომუნიკაციო მომსახურების სახეობა და მოდელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული საჩივრის მომსახურება

ირჩევს შენი უფლებები? მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

+995 32 2 399505
defender@comcom.ge
momkhmarebeli.comcom.ge
sheamotsmi.ge

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

როგორ მივმართოთ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს?

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელს დარღვეული უფლების აღდგენის მიზნით, სამსახურს წარმოუშვებოდა მომართვის შემდეგ საშუალებები:

შეიღობოს/შეატარებოს დროებითი შეწყვეტის/შეზღუდვის/შეწყვეტის განხორციელების შესახებ

ელ-ფოსტის მისამართი: defender@comcom.ge

ტელეფონით: +995 32 2399505
http://momkhmarebeli.comcom.ge
www.sheamotsmi.ge

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

მომხმარებელს აქვს უფლება სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ნებისმიერი სახისა და პირობების ცვლილების შემთხვევაში, პროვაიდერი კომპანიისგან ეცნობოს ცვლილების განხორციელებამდე 1 თვით ადრე

+995 32 2 399505
defender@comcom.ge
momkhmarebeli.comcom.ge
sheamotsmi.ge

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელს უფლება აქვს - უფასოდ, შეუფერხებლად, ამომართვად და მისთვის გასაგებ ენაზე მიიღოს ინფორმაცია მომსახურების მიმდინარეული კომპანიის 24-საათიანი ცხელი ხაზის მეშვეობით

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

+995 32 2 399505
defender@comcom.ge
momkhmarebeli.comcom.ge
sheamotsmi.ge

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მიერ დაინტერესებული პირისათვის განუვლი მომსახურება უფასოა!

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს! დაიცავი შენი უფლება!

+995 32 2 399505
defender@comcom.ge
momkhmarebeli.comcom.ge
sheamotsmi.ge

საინტერნეტო, ტელეფონის ან/და ტელევიზიის მომხმარებელი და ფიქრობ რომ ირჩევს შენი უფლებები?

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს და მიიღე უფასო სამართლებრივი მხარდაჭერა!

+995 32 2 399505
defender@comcom.ge
www.sheamotsmi.ge
www.momkhmarebeli.comcom.ge

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

რა მომსახურებასთან დაკავშირებულ საჩივრებს განიხილავს კომუნიკაციების ომბუდსმენი?

- სატელეფონო კავშირით მომსახურება
- ინტერნეტით მომსახურება
- მულტიმედია ტრანზმისით მომსახურება

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს! დაიცავი შენი უფლება!

+995 32 2 399505
defender@comcom.ge
www.sheamotsmi.ge
მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი
Communications Ombudsman

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

ფიქრობ, რომ კომპანია ინფორმაციას მომსახურების პირობების თაობაზე არასათანადოდ განვადებს? არ დატოვო რეაგირების გარეშე, აცნობე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

+995 32 2 399505
defender@comcom.ge
www.sheamotsmi.ge
www.momkhmarebeli.comcom.ge

საანგარიშო პერიოდში, სამსახურის მიერ მომხმარებლებისთვის დაინერგა ახალი სერვისი - „კონსულტაცია კომუნიკაციების ომბუდსმენთან“. აღნიშნული შეთავაზების ფარგლებში, მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს, შეავსოს ონლაინ რეგისტრაციის ფორმა და შეათანხმოს ვიზიტი კომუნიკაციების ომბუდსმენთან მისთვის მისაღებ დროს. კონსულტაციის ფარგლებში მომხმარებელი განიხილავს კომუნიკაციების სფეროში მისთვის საინტერესო საკითხებს და მიიღებს სამართლებრივ და კვალიფიციურ დახმარებას.



კონსულტაცია კომუნიკაციების ომბუდსმენთან

სარ ინტერნეტის, ტელეფონის ან/და ტელევიზიის მომსახურებელი და ფიქრობ, რომ ირღვევა შენი უფლებები კომუნიკაციების სფეროში?
მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს და მიიღე უფასო სამართლებრივი მხარდაჭერა!

**კომუნიკაციების ომბუდსმენთან კონსულტაციის
სარეგისტრაციო ფორმა**

მოგესალმებით,

აღნიშნული ფორმის მეშვეობით შესაძლებელია გემოცილოთ დაგეგმილი ვიზიტი კომუნიკაციების ომბუდსმენის სამსახურის წარმომადგენელთან.

გთხოვთ, უზრუნველყოთ შეხვედრის დასაგეგმვად საჭირო მონაცემების შევსება:

სახელი და გვარი *
Short-answer text

ელ-ფოსტა *
Short-answer text

ტელეფონის ნომერი *
Short-answer text

მინიმუმო საკითხ(ებ)ი, რომლის შესახებ გსურთ კონსულტაციის მიღება: *

- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პირველადი ჩართვა
- უსარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება
- სატელეკომუნიკაციო პაკეტების ცვლილება

- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პირველადი ჩართვა
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების სერვისზე საფასურის დარიცხვის სისწორე
- არასათანადო ინფორმირება
- საამბე შეურზრება
- სააბონენტო ნომრის გასხვისება
- არასასურველი გზავნილი
- დაუმუშაველი პრობლემა
- არასრულყოფილი დაცვა
- შპს პირთა მიმართ არსებული რეკლამაციები

როგორ ფორმატში გსურთ კომუნიკაციების ომბუდსმენთან კონსულტაცია? *

- ოფისში შეხვედრა
- ონლაინ პლატფორმის საშუალებით შეხვედრა

...

თქვენთვის მისაღები დრო

Multiple choice

- 23 თებერვალი 11:00 X
- 23 თებერვალი 12:00 X
- 23 თებერვალი 13:00 X
- 23 თებერვალი 14:00 X
- 23 თებერვალი 15:00 X
- 23 თებერვალი 16:00 X





5. სამონიტორინგო/კვლევითი და სარეკომენდაციო მიმართულება

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფის მიზნით, სამსახური აქტიურად იყენებს ისეთ მოქნილ სამართლებრივ მექანიზმებს, როგორც არის მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისთვის სარეკომენდაციო მიმართვების გაგზავნა, სამონიტორინგო და კვლევითი აქტივობები. რეკომენდაცია თავისი შინაარსით შეიძლება იყოს ზოგადი ხასიათის, რომლის გაცემაც დაკავშირებულია დროის გარკვეულ პერიოდში გამოკვეთილი მნიშვნელოვანი მოცემულობით, კომპანიის მხრიდან უარყოფითი ზეგავლენის მქონე ქმედების განხორციელებით, ან ასეთი რისკის არსებობით. მსგავს შემთხვევებში, სამსახური შესაბამისი სამართლებრივი დასაბუთებით, მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას აძლევს მითითება/რეკომენდაციას, განახორციელოს გარკვეული ქმედება, ან თავი შეიკავოს აღნიშნულისგან. რაც შეეხება ინდივიდუალური ხასიათის რეკომენდაციას, იგი გაიცემა, კონკრეტული მომხმარებლის საჩივართან დაკავშირებული საქმისწარმოების ფარგლებში.

••• საანგარიშო პერიოდში დამცველის მიერ გაცემულ იქნა მომხმარებლის ინდივიდუალურ საჩივრებთან დაკავშირებით 414 რეკომენდაცია და აქტუალურ საკითხთან დაკავშირებით, ზოგადი ხასიათის 15 რეკომენდაცია. თვალსაჩინოებისთვის წარმოგიდგენთ რამდენიმე მათგანს:

- ☑ **ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული პიჩების მიმაჩთ, გაუწევდ და მიუღებდ მომსახურებაზე საფასურის დახიცვის დაუშვებლობის თაობაზე გაცემული 2023 წლის 24 ოქტომბრის N გ-23-9/2312 რეკომენდაცია** – საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N93 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის 21-ე მუხლის მე-7 პუნქტით, დაცულია მომხმარებლის უფლება, არ დაერიცხოს მომსახურების საფასური გაუწევდ და მიუღებდ მომსახურებაზე. სამსახურში გამოვლინდა შემთხვევები, რომლის მიხედვით, რიგი მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან არ ხდებოდა „რეგლამენტით“ დადგენილი ვალდებულების სათანადოდ შესრულება და მომხმარებელს, გაუწევდ და მიუღებდ მომსახურებაზე ერიცხებოდა საფასური. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სამსახურის მიერ მიზანშეწონილად ჩაითვალა ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული პი-



- რების მიმართ, „რეგლამენტის“ 21-ე მუხლის მე-7 პუნქტის დანაწესის შესრულების უზრუნველსაყოფად, რეკომენდაციების გაცემა.
- შპს „სტეიერო +“-ის მიმართ, სს „სილქნეტის“ თანამგზავხუდი გიგანტი მუშაობის („სილქსატი“) მომსახურების შეწყვეტის გამო, მომხმარებლების ციფრული მინისზედა სამაუწყებლო ქსელით მომსახურების ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის თაობაზე გაცემული 2023 წლის 14 დეკემბრის Nგ-23-9/2781 რეკომენდაცია –** სს „სილქნეტის“ მიერ საჯაროდ გავრცელებული ინფორმაციის თანახმად, კომპანია 2023 წლის 15 დეკემბრიდან სრულად წყვეტდა მომხმარებლებისთვის სატელიტური მაუწყებლობის ტრანზიტის („სილქსატი“) მომსახურების მიწოდებას. ვინაიდან, „სილქსატის“ მომსახურების მომხმარებლების გარკვეული ნაწილის მიერ, სატელევიზიო/სამაუწყებლო მომსახურების მიღების ერთადერთ საშუალებად შესაძლოა განხილული ყოფილიყო, ციფრული მინისზედა სამაუწყებლო ქსელით მომსახურების მიღება, ხოლო ქვეყანაში ასეთი მომსახურების გავრცელებას უზრუნველყოფს შპს „სტეიერო +“, სამსახურმა, 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.
 - შპს „ახალი ქსელების“ მიმართ მომსახურების სტაბილური მონაცემების დამუშავების საფუძველზე გაცემული 2023 წლის 11 ივლისის Nგ-23-9/1539 რეკომენდაცია;**
 - შპს „სქაიგელის“ მიმართ, მომსახურების სტაბილური მონაცემების დამუშავების საფუძველზე გაცემული 2023 წლის 11 ივლისის Nგ-23-9/1538 და 22 დეკემბრის Nგ-23-9/2856 რეკომენდაციები;**
 - სს „სილქნეტის“ მიმართ, მომსახურების სტაბილური მონაცემების დამუშავების საფუძველზე გაცემული 2023 წლის 11 ივლისის Nგ-23-9/1537 და 22 დეკემბრის Nგ-23-9/2858 რეკომენდაციები;**
 - შპს „მათიკომის“ მიმართ მომსახურების სტაბილური მონაცემების დამუშავების საფუძველზე გაცემული 2023 წლის 11 ივლისის Nგ-23-9/1536; 22 დეკემბრის Nგ-23-9/2859 და 27 დეკემბრის Nგ-23-9/2898 რეკომენდაციები;**
 - შპს „სედვი მობაილ-ის“ მიმართ, მომსახურების სტაბილური მონაცემების დამუშავების საფუძველზე გაცემული 2023 წლის 11 ივლისის Nგ-23-9/1540 და 22 დეკემბრის Nგ-23-9/2857 რეკომენდაციები –** 2022 წლიდან სამსახური მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით, პერმანენტულად ახორციელებს, შემოსული საჩივრების დაჯგუფებას თემატიკისა და მომსახურების მიმწოდებლის მიმართ, „რეგლამენტის“ 21-ე მუხლის მე-7 პუნქტის დანაწესის შესრულების უზრუნველსაყოფად, რეკომენდაციების გაცემა.



დებელი კომპანიების მიხედვით. რომლის შედეგად, გამოვლენილ პრობლემურ საკითხებთან მიმართებაში, ინდივიდუალურად, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ, გაცემს სარეკომენდაციო მიმართვებს, რომლითაც უზრუნველყოფილ უნდა იქნეს სამსახურის მიერ იდენტიფიცირებულ კონკრეტულ პრობლემურ საკითხთან მიმართებაში, კომპანიების მხრიდან ისეთი ღონისძიებების გატარება, რითაც მინიმუმამდე უნდა იქნეს დაყვანილი სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებისას გამოვლენილი დარღვევები. სწორედ აღწერილ საკითხებთან მიმართებაში, სამსახურის მიერ გაცემულ იქნა ზემოთ მოყვანილი 9 (ცხრა) სარეკომენდაციო მიმართვა.

☑ **შპს „სელფი მობაილ-ის“ მიმახით, მობილური სატელეფონო მომსახურების ფარგლებში დამატებითი სერვისების მომხმარებლის ნების საწინააღმდეგოდ გააქტიურებისა და ბალანსიდან თანხის ჩამოჭრის საკითხის თაობაზე გაცემული 2023 წლის 27 ოქტომბრის Nგ-23-9/2330 ხეკომენდაცია** – მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, საანგარიშო პერიოდში, გაიზარდა მომართვიანობა (როგორც წერილობითი, ისე სატელეფონო) შპს „სელფი მობაილ-ის“ მხრიდან მობილური სატელეფონო მომსახურების ფარგლებში დამატებითი სერვისების მომხმარებლის ნების საწინააღმდეგოდ გააქტიურებისა და ბალანსიდან თანხის ჩამოჭრის საკითხთან დაკავშირებით.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, სამსახურმა მიზანშეწონილად მიიჩნია გამოეკვლია საკითხი. გამოთხოვილი ინფორმაციისა და მომხმარებლების მხრიდან წარმოდგენილი განმარტებების მიხედვით, დაფიქსირდა არაერთი შემთხვევა, როდესაც მომხმარებლის მხრიდან რეალურად არ განხორციელებულა არანაირი თამაშის გამოწერა, მომხმარებლებს არ მიუღიათ აქტივაციის კოდი და შესაბამისად, არ მომხდარა მიღებული კოდით გამოწერის დადასტურება. ასევე, გამოიკვეთა, რომ მობილური სატელეფონო მომსახურების ფარგლებში, არსებული ბალანსიდან თანხის ჩამოჭრის თაობაზე ინფორმაციას მომხმარებლები არ იღებდნენ შპს „სელფი მობაილ-ისგან“. ამასთან, ეს შეტყობინებები არ შეიცავდა ინფორმაციას იმის თაობაზე, რომ თანხის ჩამოჭრა ხორციელდებოდა მობილური სატელეფონო მომსახურების ანგარიშიდან.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-5 მუხლის „პ“ ქვეპუნქტის მიხედვით, „იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების მიმწოდებელი სთავაზობს მომსახურებას, რომლის საფასურიც არ არის გათვალისწინებული მომსახურების პაკეტში, მომსახუ-



რების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია დამატებითი საფასურის თაობაზე და მომსახურება მიაწოდოს მხოლოდ მომხმარებლის თანხმობით ან შეზღუდოს მსგავსი მომსახურების თავისუფალი მიღება.“ ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის მიხედვით კი, „მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაცია უნდა იყოს ზუსტი, უტყუარი, ამომწურავი და გასაგები, რომელსაც არ ექნება დამაბნეველი ან შეცდომაში შემყვანი ხასიათი“. ყოველივე ზემოთ აღნიშნულიდან გამომდინარე, სამსახურის მიერ შპს „სელფი მობაილ-ის“ მიმართ გაიცა რეკომენდაცია, მობილური სატელეფონო მომსახურების ფარგლებში, დამატებითი სერვისების, მოცემულ შემთხვევაში თამაშების, აქტივაცია და სერვისის თაობაზე ინფორმაციის მიწოდება, მომხმარებლებისთვის განხორციელებულიყო „რეგლამენტით“ გათვალისწინებული წესით. ამასთან, იმ მომხმარებლებისთვის, რომლებსაც მოცემული თამაშები გაუაქტიურდათ „რეგლამენტის“ დარღვევით, მომხმარებელთა სააბონენტო ბალანსიდან ჩამოჭრილი თანხის გადაანგარიშება და ანგარიშზე სრულად დაბრუნება.

- ☑ **შპს „სელფი მობაილ-ის“ მიმართ, „112-ის“ საფასურის ჩამოჭრის გამო, მომხმარებლების მიერ პაკეტის აქტივაციის შეუძლებლობის საკითხთან დაკავშირებით გაცემული 2023 წლის 29 დეკემბრის №გ-23-9/2932 რეკომენდაცია –** მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ფიქსირდებოდა მომხმარებელთა (სატელეფონო/წერილობითი) მიმართვიანობა, მომხმარებლის სააბონენტო ანგარიშზე, მომსახურების პაკეტის აქტივაციისას, დავალიანების („112-ის“ მომსახურების საფასურის) ჩამოჭრის გამო, პაკეტის შექმნის შეუძლებლობის თაობაზე.

სამსახურის მიერ საკითხის შესწავლისა და გამოკვლევის მიზნით, ინფორმაცია გამოთხოვილ იქნა, როგორც შპს „სელფი მობაილ-იდან“, ასევე სხვა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებიდან. წარმოდგენილი ინფორმაციის ანალიზისა და ურთიერთშეჯერების შედეგად, გამოვლინდა, რომ რიგი კომპანიების შემთხვევაში მოქმედებს ისეთი მექანიზმი (დადგენილია დავალიანების თანხის მინიმალური ზღვრული ოდენობა, მომხმარებლის დეტალური ინფორმირება), რომელიც უზრუნველყოფს, მომხმარებლის შესაძლებლობას, დავალიანების არსებობის შემთხვევაში გააქტიუროს მისთვის სასურველი პაკეტი. ხოლო, შპს „სელფი მობაილ-ის“ შემთხვევაში აღნიშნულის შესაძლებლობა მომხმარებლებს არ ჰქონდათ. „საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112“-ის



შესახებ“ საქართველოს კანონით დადგენილია, რომ საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112“-ის მომსახურების საფასურის გადამხდელები არიან ფიქსირებული გეოგრაფიული ან არაგეოგრაფიული ზონის აბონენტები და მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმღები აბონენტები. ხოლო, მომსახურების საფასურის ამოღებას უზრუნველყოფს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი პირი. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით, სამსახურმა მიზანშეწონილად მიიჩნია, საჯარო და კერძო ინტერესს შორის ბალანსის დაცვით, შპს „სელფი მობაილ-შიც“ მოქმედებდეს ისეთი მექანიზმი, რომელიც ერთი მხრივ, უზრუნველყოფს საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112“-ის მომსახურების საფასურის/დავალიანების ამოღებას და მეორე მხრივ, მომხმარებელს მისცემს შესაძლებლობას, საანგარიშო პერიოდში შეიძინოს/გაიაქტიუროს მისთვის სასურველი პაკეტი. შესაბამისად, აღნიშნული კომპანიის მიმართ გაცემულ იქნა სარეკომენდაციო მიმართვა.

- ☑ **შპს „აილინკის“ მიმართ, ინტერნეტში ვებ-გვერდის შექმნის, 24 საათიანი ცხელი ხაზის ფუნქციონირების და მომსახურების უზრუნველსაყოფად პეჩიოდზე საფასურის დახიცივის წესის თაობაზე გაცემული 2023 წლის 15 ნოემბრის Nგ-23-9/2476 ჩეკომენდაცია** – საანგარიშო პერიოდში სამსახურში შემოსული მომხმარებლის საჩივრის ფარგლებში გამოვლინდა, რომ შპს „აილინკის“ მხრიდან ადგილი ჰქონდა „რეგლამენტი“ გათვალისწინებული წესების დაუცველობას. კერძოდ, მომსახურების მიმწოდებელი არ უზრუნველყოფდა მომხმარებლებს 24 საათიანი ცხელი ხაზის მომსახურებით, არ იძებნებოდა ინტერნეტში კომპანიის ვებ-გვერდი და ასევე, განსახვავებული მიდგომა ჰქონდა გაუწვევლ და მიუღებელ მომსახურებაზე საფასურის დარიცხვის წესთან მიმართებაში. შესაბამისად, სამსახურმა, როგორც კონკრეტული მომხმარებლის, ისე ზოგადად შპს „აილინკის“ მომსახურების მიმღები ყველა მომხმარებლის ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, მიზანშეწონილად მიიჩნია სარეკომენდაციო მიმართვის გაცემა, რომლითაც კომპანიას დაევალა „რეგლამენტი“ დადგენილი ვალდებულებების შესრულება.

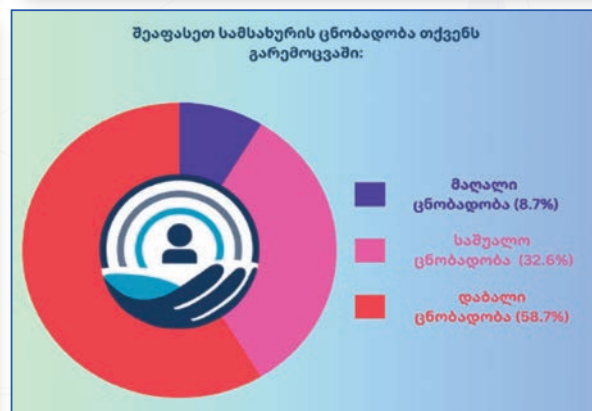
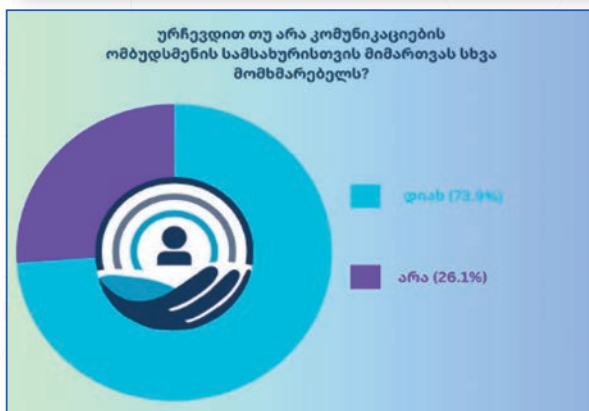
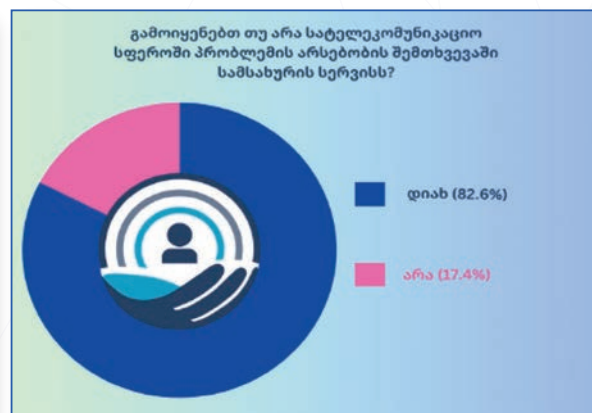
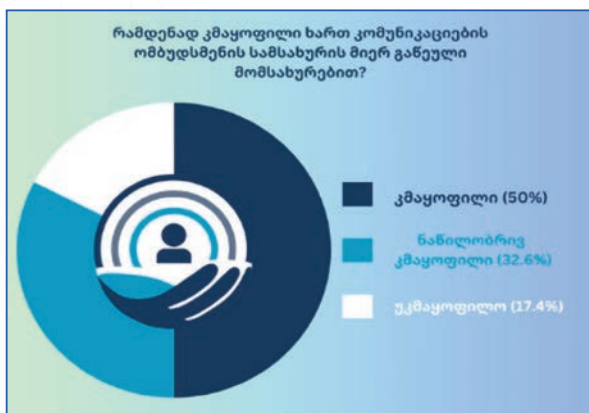


სამსახურის სტრატეგიულ მიმართულებას ასევე წარმოადგენს სამონიტორინგო და კვლევითი საქმიანობა, რომლის ფარგლებშიც წარმართება მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების საქმიანობის მონიტორინგი და კვლევა სხვადასხვა მიმართულებით.



საანგარიშო პერიოდში, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან მომხმარებელთა საჩივრებზე რეაგირებასთან დაკავშირებით, მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის მიზნით, შპს „მათიკომიდან“, სს „სილქნეტიდან“, შპს „სელფი მობაილ-იდან“, შპს „სქაიტელიდან“ და შპს „ახალი ქსელებიდან“ გამოთხოვილ იქნა შემთხვევითობის პრინციპის საფუძველზე შერჩეული იმ მომხმარებელთა საკონტაქტო მონაცემი, რომელთაც კომპანიაში საანგარიშო პერიოდში ჰქონდათ დაფიქსირებული პრეტენზია/საჩივარი. აღნიშნულ მონაცემებზე დაყრდნობით, სამსახურის მხრიდან განხორციელდა მომხმარებლებთან კომუნიკაცია და მიღებული იქნა ინფორმაცია, კომპანიების მხრიდან განეული რეაგირების თაობაზე.

ასევე ხაზგასასმელია, რომ სამსახურმა თვითგანვითარების და მომსახურების სტანდარტის გაუმჯობესების მიზნით, საანგარიშო პერიოდში განახორციელა სამსახურის სერვისით მოსარგებლე მომხმარებელთა გამოკითხვა, რომლის შედეგები გადანაწილდა შემდეგნაირად:



უნდა აღინიშნოს, რომ მოცემულ თავში წარმოდგენილი თითოეული აქტივობა, იქნება ეს სარეკომენდაციო, კვლევითი თუ სამონიტორინგო მიმართულება განგრძობადია და აქვს პერმანენტული ხასიათი, რომლის შედეგებიდან გამომდინარე სამსახურის მიერ იგეგმება და ხორციელდება შესაბამისი ღონისძიებები.



თავი

VI

დასკვნა/რეზიუმე

მოცემული დოკუმენტის დასკვნითი ნაწილი წარმოადგენს საანგარიშო პერიოდში სამსახურის მიერ მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად განხორციელებული ღონისძიებების ეფექტურობისა და მნიშვნელობის ერთგვარ შეჯამებას. ამასთან, უნდა აღინიშნოს, რომ ანგარიშში წარმოდგენილი თითოეული სტრატეგიული მიმართულება ისეთი როგორცაა, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება, მომხმარებელთა მომართვიანობის მზარდი დინამიკის შენარჩუნება, უწყებათაშორისი თანამშრომლობა, საპრევენციო ღონისძიებები, სამონიტორინგო, თუ კვლევითი მიმართულებები, კვლავ პრიორიტეტულია და მნიშვნელოვანია მათი განგრძობადი ხასიათის შენარჩუნება. აღნიშნულიდან გამომდინარე, 2024 წლის სამსახურის სამოქმედო გეგმის შესაბამისად, სამსახურის მიერ მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით, უზრუნველყოფილი იქნება თითოეული აქტივობისა, თუ ღონისძიების განხორციელება.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის კიდევ უფრო მყარი გარანტიების შექმნისთვის, მნიშვნელოვანია სამსახურის ინსტიტუციური გაძლიერების საკითხის მოწესრიგება, რაც თავის მხრივ დაკავშირებულია საკანონმდებლო დონეზე სამსახურის ორგანიზაციულ-სამართლებრივი მოწყობის დახვეწასთან და ფინანსური მდგრადობის უზრუნველყოფასთან.

შეჯამების სახით შეიძლება ითქვას, რომ განხორციელებულმა აქტივობებმა და შემოსული საჩივრების ფარგლებში მიღწეულმა კონკრეტულმა შედეგებმა, მკვეთრად გაზარდა მომხმარებელთა ნდობა სამსახურისადმი, რაც გამოიხატება, როგორც მომხმარებელთა მომართვიანობაში, ისე მომხმარებელთა მხრიდან მიღებულ დადებით უკუკავშირებში და ერთი და იგივე მომხმარებლის მომართვიანობის ჯერადობაში.

სამსახურისთვის კვლავ აქტუალურია თანამშრომლობისა და ურთიერთობების დამყარება/გაღრმავება, ადამიანის უფლებათა დაცვის მიმართულებით არსებულ სახვადასხვა ორგანიზაციებთან. მათი ინსტიტუციონალური ცოდნა-გამოცდილების გაზიარება და აღნიშნული მიმართულებით ერთობლივი ღონისძი-



ებების დაგეგმვა/განხორციელება უზრუნველყოფს, საუკეთესო პრაქტიკის დანერგვით, მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის დახვეწა/გაუმჯობესებას.

წინამდებარე დოკუმენტში არაერთხელ აღინიშნა, რომ სამსახურისთვის ჯერ კიდევ გამოწვევას წარმოადგენს მომხმარებლებში სამსახურის საქმიანობის ცნობადობა და ამ კუთხით განსახორციელებელი აქტივობები ინარჩუნებს პრიორიტეტულობას. სამართლებრივ სივრცეში ისეთი სისტემის ჩამოყალიბებისთვის, სადაც მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს გააკეთოს ინფორმირებული არჩევანი და მოახდინოს საკუთარი ინტერესების და უფლებების რეალიზება, მთავარ ქვაკუთხედს სწორედ ინფორმირებული მომხმარებელი წარმოადგენს. შესაბამისად, 2024 წელს სამსახური აგრძელებს პროექტს – „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“. ასევე, აქტიურად განაგრძობს ელექტრონული რესურსის განახლებას, სამსახურის საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის, ყოველთვიური დაიჯესტების, კვარტალური სტატისტიკების, სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებულ აქტუალურ საკითხებთან დაკავშირებით სტატიებისა, თუ ვიდეო-კლიპების გამოქვეყნებას და ა.შ.

ამასთან ანგარიშში წარმოდგენილი მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესების თვალსაზრისით, სამსახურის მიერ შემუშავებული თითოეული მექანიზმი, სამსახურის განვითარების გრძელვადიანი სტრატეგიის შესაბამისად, მიმდინარე წელსაც აქტიურად იქნება გამოყენებული მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის დამატებითი გარანტიების შექმნის უზრუნველსაყოფად.



მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველი

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური



საკონტაქტო ინფორმაცია:



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



+995 32 2 399505



defender@comcom.ge



www.momkhmarebeli.comcom.ge



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი – *Communications Ombudsman*



მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველი

www.momkhmarebeli.comcom.ge