კომუნიკაციების ომბუდსმენი

გზამკვლევი

სააბონენტო ნომრების პორტაბელურობა, როგორც მომხმარებლის ერთ-ერთი უფლება

წარმოდგენილი გზამკვლევის ფარგლებში, მოკლედ მიმოვიხილავთ სატელეკომუ-ნიკაციო სფეროს მომხმარებლის ერთ-ერთი უფლების რეალიზებას, ისეთ საკითხთან დაკავშირებით, რომელიც ეხება მობილური და ფიქსირებული სატელეფონო ნომრების პორტაბელურობას, ამ პროცესში მომხმარებლისთვის გარანტირებულ უფლებებს, მიმღები და დონორი ოპერატორის (მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია) ვალდებულებებს და წესის დარღვევის შემთხვევაში, დავის გადაწყვეტის მექანიზმებს.

ძირითადი ნორმატიული აქტი, რომლითაც დაცულია ბოლო მომხმარებელი (აბონენტი) ისარგებლოს პორტირების უფლებით, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტთან და სფეროს მარეგულირებელ სხვა ნორმატიულ აქტებთან ერთად არის „სააბონენტო ნომრების პორტაბელურობის დებულების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 6 ივლისი № 3 დადგენილებით დამტკიცებული სააბონენტო ნომრების პორტაბელურობის შესახებ დებულება, (შემდგომში „დებულება“).

აღნიშნული „დებულებით“, უზრუნველყოფილია ბოლო მომხმარებლის (აბონენტის) არჩევანის შესაძლებლობა, ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიღებისას შეინარჩუნოს იგივე სააბონენტო ნომერი ფიქსირებული ან მოძრავი ქსელებითა და საშუალებებით უზრუნველყოფაზე ან მომსახურების მიწოდებაზე ავტორიზებული პირის სხვა ავტორიზებული პირით შეცვლისას.

გზამკვლევის მიზნებიდან გამომდინარე, აქვე უნდა განიმარტოს იმ ძირითადი ტერმინების მნიშვნელობა, რომლებიც გამოიყენება პორტირების პროცესში. ესენია:

- პორტირების მსურველი პირი – ბოლო მომხმარებელი (აბონენტი), რომელიც ითხოვს სააბონენტო ნომრის პორტირებას, იგივე სააბონენტო ნომრით სხვა ავტორიზებული პირის მომსახურების მიღებისთვის;
- დასაპორტირებელი სააბონენტო ნომერი – სააბონენტო ნომერი, რომლის პორტირების თაობაზე პორტირების მსურველ პირს განაცხადი აქვს წარდგენილი მიმღებ ოპერატორთან;
- სააბონენტო ნომერი – სააბონენტო ნუმერაციის რესურსი, გეოგრაფიული ან არაგეოგრაფიული ნუმერაციის კონკრეტულ ზონაში, ბოლო მომხმარებლის (აბონენტის) ან მისი ტერმინალური მოწყობილობის იდენტიფიცირებისთვის ან/და გამოძახებების ან საინფორმაციო სიგნალების დამისამართებისთვის გამოყენებული ციფრების კომბინაცია;

- **დონორი ოპერატორი – ავტორიზებული პირი, რომლის ბოლო მომხმარებელიც (აბონენტი) ითხოვს სააბონენტო ნომრის პორტირებას ან/და რომლის მომსახურებასაც ღებულობდა ბოლო მომხმარებელი (აბონენტი) სააბონენტო ნომრის პორტირებამდე;**
- **მიმღები ოპერატორი – ავტორიზებული პირი, რომლის მომსახურების მიღებაც სურს პორტირების მსურველ ბოლო მომხმარებელს (აბონენტს) ან/და რომლის მომსახურებასაც ღებულობს ბოლო მომხმარებელი (აბონენტი) სააბონენტო ნომრის პორტირების შემდგომ;**
- **გეოგრაფიული სააბონენტო ნომერი – ნუმერაციის რესურსის შემადგენელი ნაწილი, რომლის სტრუქტურაშიც საწყისი ციფრები განსაზღვრავს ნუმერაციის კონკრეტულ გეოგრაფიულ ზონას;**
- **არაგეოგრაფიული სააბონენტო ნომერი – ნუმერაციის რესურსის შემადგენელი ნაწილი, რომელსაც არ გააჩნია ნუმერაციის გეოგრაფიული ზონალური იდენტიფიკატორი.**

„დებულება“ განსაზღვრულია როგორც, ფიქსირებული ისე მობილური საკომუნიკაციო სატელეფონო ნომრების პორტირებისას ავტორიზებული პირების ვალდებულებები. კერძოდ, ფიქსირებული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით უზრუნველყოფაზე ან/და მომსახურების მიწოდებაზე ავტორიზებული პირი, ვალდებულია უზრუნველყოს ბოლო მომხმარებლის (აბონენტის) უფლება და შესაძლებლობა, შეინარჩუნოს იგივე გეოგრაფიული სააბონენტო ნომერი ფიქსირებული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით უზრუნველყოფაზეან/და მომსახურების მიწოდებაზე ერთი ავტორიზებული პირის მეორით შეცვლისას, ნუმერაციის ერთსა და იმავე სააბონენტო გეოგრაფიულ ზონაში, ხოლო არაგეოგრაფიული ფიქსირებული მომსახურებისთვის განკუთვნილი ნუმერაციის რესურსის შემთხვევაში – ნებისმიერ გეოგრაფიულ ზონაში.

რაც შეეხება, მობილური საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით უზრუნველყოფაზე ან/და მომსახურების მიწოდებაზე ავტორიზებული პირის ვალდებულებებს, ოპერატორმა უნდა უზრუნველყოს ბოლო მომხმარებლის (აბონენტის) უფლება და შესაძლებლობა, შეინარჩუნოს იგივე სააბონენტო ნომერი, მობილური საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით უზრუნველყოფაზე ან/და მომსახურების მიწოდებაზე ერთი ავტორიზებული პირის მეორით შეცვლისას, განურჩევლად გამოყენებული ტექნოლოგიისა.

მომსახურების მიმწოდებელი ოპერატორების მიმართ, გარდა ზემოაღნიშნული ვალ-დებულებებისა, „დებულება“ ასევე ითვალისწინებს გარკვეულ შეზღუდვებსაც. უნდა აღინიშნოს, რომ ავტორიზებულ პირებს ეკრძალებათ მომხმარებლისთვის პორტირების უფლებით სარგებლების შეზღუდვა, გარდა „დებულებით“ განსაზღვრული შემთხვევებისა. ასევე, ერთსა და იმავე ქსელში, პორტირებულ და არაპორტირებულ სააბონენტო ნომერზე ზარის განხორციელებისას განსხვავებული საცალო ტარიფების დადგენა და სააბონენტო ნომრების პორტაბელურობის უზრუნველყოფისას, პორტირების მსურველი პირის – ბოლო მომხმარებლისთვის (აბონენტისთვის) ან მიმღები ოპერატორისთვის პორტირების საფასურის დადგენა.

მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფის მიმართულებით, ავტორიზებული პირები ვალდებული არიან განახორციელონ:

- **პორტირების მსურველ პირთან გასაფორმებელი ტიპური ხელშეკრულების საჯაროობა (ვებგვერდზე ხელშეკრულების ტიპური ფორმის გამოქვეყნება);**
- **განსხვავებული სატელეფონო ზუმერის საშუალებით ზარის წამომწყები ბოლო მომხმარებლის (აბონენტების) ინფორმირება სხვა ავტორიზებული პირის ქსელში პორტირებული სააბონენტო ნომრის მიმართულებით წამოწყებული ზარების შესახებ;**

- პორტირებულ და არაპორტირებულ სატელეფონო ნომრებზე ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების სახეების მიწოდების თანაბარი შესაძლებლობა და ერთგვაროვანი ხარისხი;
- სააბონენტო ნომრის პორტირების თაობაზე ერთგვაროვანი ფორმის განაცხადის მიღება, განაცხადის განხილვა დადგენილ ვადაში, განაცხადის დაკმაყოფილება და პორტირების ტექნიკური განხორციელება სააბონენტო ნომრების მონაცემთა ცენტრალური ბაზის გამოყენებით, ან დასაბუთებული უარის თაობაზე გადაწყვეტილების მიღება.

პორტირების უფლების რეალიზაციისთვის „დებულებით“ დადგენილია რიგი პროცედურები. უნდა აღინიშნოს, რომ პორტირების პროცედურის დაწყების საფუძველია, სააბონენტო ნომრის პორტირების მოთხოვნის შესახებ, ბოლო მომხმარებლის (აბონენტის) მიერ მიმღებ ოპერატორთან წარდგენილი განცხადება. ამავდროულად, აღნიშნული განცხადება დონორ ოპერატორთან დადებული მომსახურების ხელშეკრულების ვადამდე შეწყვეტის მოთხოვნად მიიჩნევა.

მობილური სატელეფონო მომსახურების ფარგლებში, მომსახურების მიმწოდებელი მიმღები ოპერატორისთვის დადგენილია ვალდებულება, უზრუნველყოს პორტირების მსურველი ფიზიკური პირის შესაძლებლობა წარადგინოს სააბონენტო ნომრის პორტირების მოთხოვნა, როგორც წერილობით, ასევე, ვებ-გვერდის/აპლიკაციის საშუალებით. ასევე, შესთავაზოს სააბონენტო ნომრის პორტირების მოთხოვნის წარდგენა მიმღები ოპერატორის საინფორმაციო სამსახურის სატელეფონო ნომერზე ხმოვანი სატელეფონო კავშირით ან/და მოკლე ტექსტური შეტყობინებით, დასაპორტირებელი სააბონენტო ნომრის მეშვეობით.

სააბონენტო ნომრის პორტირების განაცხადის დისტანციური არხით მიღების შემთხვევაში, მიმღები ოპერატორი პორტირების მსურველ ფიზიკურ პირსდასაპორტირებელ ნომერზე უგზავნის კოდს, რომლის მეშვეობით მან უნდა უზრუნველყოს პორტირების თაობაზე განაცხადის წარდგენის დასრულება.

ბოლო მომხმარებლის (აბონენტის) მიერ მიმღებ ოპერატორთან წარდგენილი განცხადება უნდა მოიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:

- ფიზიკური პირის შემთხვევაში:

პორტირების მსურველი პირის სახელს და გვარს; პორტირების მსურველი პირის პირად ნომერს; პორტირების მსურველი პირის იმ სააბონენტო სატელეფონო ნომერს/ნომრებს, რომლის პორტირებასაც ითხოვს აბონენტი; დონორი ოპერატორის სახელწოდებას; პორტირების მსურველი პირის საკონტაქტო ინფორმაციას; სააბონენტო სატელეფონო ნომრის/ნომრების პორტირების სასურველ დროს; მობილური სააბონენტო ნომრის პორტირებისას სტანდარტული სიმბარათ(ებ)ის მიღების ადგილის მითითების შემთხვევაში, პორტირების სასურველ დროს; სასურველი სიმბარათის ტიპს: სტანდარტული თუ ელექტრონული; მობილური სააბონენტო ნომრის პორტირების შემთხვევაში, სტანდარტული სიმბარათ(ებ)ის მიღების ადგილს; მობილური სააბონენტო ნომრის პორტირების შემთხვევაში, სტანდარტული/ელექტრონული სიმბარათის მიღებაზე უფლებამოსილი პირის სახელს, გვარს და პირად ნომერს, თუ ეს პირი არ წარმოადგენს დასაპორტირებელი სააბონენტო ნომრის მფლობელს.

- იურიდიული პირის შემთხვევაში:

პორტირების მსურველი იურიდიული პირის სახელწოდებას და წარმომადგენლობაზე უფლებამოსილი პირის სახელს და გვარს; იურიდიული პირის საიდენტიფიკაციო კოდს; პორტირების მსურველი იურიდიული პირის იმ სააბონენტო სატელეფონო ნომერს/ნომრებს, რომლის პორტირებასაც ითხოვს პირი; დონორი ოპერატორის სახელწოდებას; პორტირების მსურველი იურიდიული პირის საკონტაქტო ინფორმაციას; სააბონენტო ნომრის/ნომრების პორტირების სასურველ დროს.

„დებულებით“ ასევე დადგენილია მიმღები ოპერატორის ვალდებულებები პორტირების თაობაზე განცხადების მიღებისას. კერძოდ, მიმღები ოპერატორი ვალდებულია:

- პორტირების მსურველ პირს განუმარტოს სატელეფონო ნომრის პორტირებასთან დაკავშირებული მისი უფლებები და ვალდებულებები;
- სრულყოფილად შეავსოს და გააგზავნოს სააბონენტო ნომრების პორტაბელურობის მონაცემთა ცენტრალურ ბაზაში სააბონენტო ნომრების პორტაბელურობის მონაცემთა ცენტრალური ბაზის ადმინისტრატორის მიერ შემუშავებული პორტირების მოთხოვნის ელექტრონული ფორმა, პორტირების მსურველი პირისგან განაცხადის მიღებიდან არაუგვიანეს ხუთი სამუშაო საათისა.

რაც შეეხება დონორი ოპერატორისთვის დადგენილ ვალდებულებებს, განსაზღვრულია რომ სააბონენტო ნომრების პორტაბელურობის მონაცემთა ცენტრალური ბაზიდან ნომრის პორტირების შესახებ ელექტრონული მოთხოვნის მიღებიდან არა უგვიანეს ოცდაორი საათისა შეავსოს და სააბონენტო ნომრების პორტაბელურობის მონაცემთა ცენტრალურ ბაზაში გადააგზავნოს ამავე ბაზის ადმინისტრატორის მიერ შემუშავებული ნომრის პორტირების მოთხოვნის ელექტრონულ ფორმაში, დონორი ოპერატორისთვის განკუთვნილი სრულყოფილად შევსებული ნაწილი, მომხმარებლის (აბონენტის) მიერ მიმღებ ოპერატორთან წარდგენილი მონაცემების დადასტურების ან უარყოფის შესახებ.

ნომრის პორტირებაზე თანხმობის შემთხვევაში: დონორმა ოპერატორმა უნდა განახორციელოს სააბონენტო ნომრის დეაქტივაცია სააბონენტო ნომრების პორტაბელურობის მონაცემთა ცენტრალური ბაზის მიერ განსაზღვრულ დროს. ხოლო, მიმღებმა ოპერატორმა უნდა განახორციელოს სააბონენტო ნომრის აქტივაცია სააბონენტო ნომრების პორტაბელურობის მონაცემთა ცენტრალური ბაზის მიერ განსაზღვრულ დროს.

აქვე ხაზი უნდა გაესვას იმ გარემოებას, რომ ნომრის პორტირებისას ბოლო მომხმარებლისთვის (აბონენტისთვის) სატელეფონო მომსახურების მიწოდების შეწყვეტა არ უნდა აღემატებოდეს 3 საათს, თუ მხარეთა შორის არ არის მიღწეული სხვაგვარი შეთანხმება.

კანონმდებლობით ასევე განსაზღვრულია მიმღები ოპერატორის ვალდებულება, პორტირებაზე უარის თქმის საფუძვლის არარსებობის შემთხვევაში, განაცხადის დაკმაყოფილებისა და პორტირების თარიღისა და დროის, ასევე ტელეფონის გათიშვის დროის შესახებ, აცნობოს მომხმარებელს სააბონენტო ნომრის პორტირების შემთხვევაში პორტირების განაცხადში მითითებული საკონტაქტო ინფორმაციის მეშვეობით, ხოლო მობილური სააბონენტო ნომრის შემთხვევაში დასაპორტირებელ ნომერზე, მოკლე ტექსტური შეტყობინებით.

აღსანიშნავია, რომ პორტირების განხორციელების მომენტიდან, ძალაში შედის მიმ-ღებ ოპერატორსა და აბონენტს შორის მომსახურების მიწოდებაზე გაფორმებული ხელშეკრულება, რომელიც უნდა გაფორმდეს არაუგვიანეს პორტირების პროცესის დასრულებამდე ერთი საათით ადრე, წინააღმდეგ შემთხვევაში პორტირების პროცესი წყდება. აღნიშნული მომენტიდან ანულირდება დონორ ოპერატორთან გაფორმებული მომსახურების მიწოდების ხელშეკრულება.

აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ მომსახურების ხელშეკრულების გაფორმებისას, მიმღები ოპერატორი ვალდებულია დაიცვას „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის № 3 დადგენილებით განსაზღვრული წესი, ან/და იხელმძღვანელოს გამარტივებული დისტანციური პროცედურით, რა დროსაც ფიზიკურ პირს ბოლო მომხმარებელს (აბონენტს) უნდა შეეძლოს დისტანციურად გაეცნოს ხელშეკრულების პირობებს და პირობებზე თანხმობა განაცხადოს მიმღები ოპერატორის

მიერ დასაპორტირებელ ნომერზე გაგზავნილი კოდის გამოყენებით.

მიმღებ ოპერატორს კანონმდებლობით ასევე ეკისრება ვალდებულება, შეინახოს ბოლო მომხმარებლის (აბონენტის) თანხმობა მომსახურების ხელშეკრულების დადებაზე ე.წ. log-ის სახით (იმ ფორმით, რა ფორმითაც იგი იყო მოპოვებული) და უზრუნველყოს ბოლო მომხმარებლისთვის (აბონენტისთვის) დისტანციურად გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულების მატერიალური ან ელექტრონული ფორმით მიწოდება.

დასაპორტირებელი მობილური სააბონენტო ნომრის სტანდარტული/ელექტრონული სიმბარათი მიმღებ ოპერატორმა შესაძლოა გადასცეს, როგორც ბოლო მომხმარებელს (აბონენტს), ისე მომხმარებლის მიერ განაცხადში მითითებულ სიმ ბარათის მიღებაზე უფლებამოსილ პირს. მიმღები ოპერატორი ვალდებულია სტანდარტული სიმბარათის გადაცემა განახორციელოს, მიმღები ოპერატორის მომსახურების ცენტრებში, ასევე პორტირების მსურველი პირის მიერ მითითებულ მისამართზე ჩაბარების გზით.

რაც შეეხება სტანდარტული/ელექტრონული სიმბარათის ჩაბარების ვადას, მომხმარებელს უნდა ჩაბარდეს არაუგვიანეს პორტირების პროცესის დასრულებამდე ერთი საათით ადრე. ამ ვადაში სტანდარტული/ელექტრონული სიმბარათის ჩაუბარებლობის შემთხვევაში პორტირების პროცესი წყდება.

„დებულებით“ ასევე დეტალურად არის განსაზღვრული სააბონენტო ნომრის პორტირებაზე უარის თქმის საფუძვლები და ასეთ შემთხვევაში მიმღები ოპერატორის ვალდებულებები. კერძოდ, სააბონენტო ნომრის პორტირება იზღუდება ისეთ შემთხვევებში როდესაც სააბონენტო ნომერი, რომლის პორტირებასაც ითხოვს პირი ეკუთვნის სხვა პირს ან სააბონენტო ნომრის მფლობელი დაუდგენელია; პორტირების მსურველ პირს უკვე წარდგენილი აქვს განცხადება იგივე სააბონენტო ნომრის სხვა მიმღებ ოპერატორთან პორტირების თაობაზე; აბონენტად გახდომიდან ან სააბონენტო ნომრის ბოლო პორტირებიდან არ გასულა 30 დღე, გარდა იმ შემთხვევისა, როცა მომხმარებელი, დონორი და მიმღები ოპერატორები შეთანხმდნენ პორტირების შესაძლებლობის დადგენილ ვადაზე ადრე განხორციელების თაობაზე ან/და პორტირების მსურველ პირს, იმ სააბონენტო ნომერზე, რომლის პორტირებასაც ითხოვს, დონორი ოპერატორისგან მიღებულ მომსახურებაზე გააჩნია წინა თვის/თვეების დავალიანება, ან/და დავალიანების გამო შეზღუდული აქვს მომსახურების მიწოდება.

ზემოაღნიშნულ შემთხვევებში, მიმღები ოპერატორი ვალდებულია ფიქსირებული სააბონენტოს ნომრის პორტირების მსურველ პირს მის მიერ მითითებული საკონტაქტო ინფორმაციის მეშვეობით, ხოლო მობილური სააბონენტო ნომრის პორტირების მსურველ პირს დასაპორტირებელ ნომერზე მოკლე ტექსტური შეტყობინებით აცნობოს პორტირებაზე უარის თქმის საფუძველი, დონორი ოპერატორისგან ამ ინფორმაციის მიღებისთანავე. ასევე, განსაზღვრულია დონორი ოპერატორის ვალდებულება მიუთითოს პორტირებაზე უარის თქმის საფუძვლების თაობაზე.

უნდა აღინიშნოს, რომ პორტირებაზე უარის თქმის მიზეზის აღმოფხვრის შემთხვევაში, ბოლო მომხმარებლის (აბონენტის) უფლება აქვს, განმეორებითი განცხადებით მიმართოს მიმღებ ოპერატორს პორტირების თაობაზე. ამასთან, ბოლო მომხმარებელს უფლება აქვს პორტირებისთვის განსაზღვრულ დრომდე არა უგვიანეს 1 საათის განმავლობაში უარი განაცხადოს პორტირებაზე, მიმღებ ოპერატორთან შესაბამისი განცხადების წარდგენით.

აქვე ყურადღებაა გასამახვილებელი დონორ ოპერატორთან არსებულ ან-გარიშზე ბოლო მომხმარებლის (აბონენტის) გაუხარჯავი თანხის განკარგვასთან დაკავშირებული საკითხი. „დებულებით“ განსაზღვრულია, რომ იგი მიემართება მიმღებ ოპერატორთან, ამავე ბოლო მომხმარებლის (აბონენტის) ანგარიშზე, გადარიცხვის მომსახურების ხარჯების გამოკლებით.

რაც შეეხება პორტირების პროცესთან დაკავშირებულ დავის გადაწყვეტის მექანიზ-მებს, დადგენილია, რომ ნებისმიერი დავა, მხარეთა შორის (ბოლო მომხმარებელს (აბონენტსა) და მიმღებ ან დონორ ოპერატორს შორის, მიმღებ და დონორ ოპერატორს შორის, მიმღებ ან დონორ ოპერატორს, აგრეთვე მათსა და სააბონენტო ნომრების პორტაბელურობის მონაცემთა ცენტრალური ბაზის ადმინისტრატორს შორის) უნდა გადაწყდეს მოლაპარაკებების გზით. ხოლო, მხარეთა მოურიგებლობის შემთხვევაში, დავა განიხილება საქართველოს კომუნიკაციების კომისიის მიერ ან სასამართლო წესით. კომისია დავას განიხილავს 1 თვის ვადაში, ხოლო მიღებული გადაწყვეტილება მხარეთა მიერ შეიძლება გასაჩივრდეს სასამართლო წესით.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური
27.06.2025 წელი