კომუნიკაციების ომბუდსმენი

გზამკვლევი

როუმინგული მომსახურება და მომხმარებელთა უფლებები

სატელეკომუნიკაციო მომსახურებათა შორის, როუმინგული მომსახურება ერთ-ერთი მოთხოვნადი და მომხმარებლების მიერ ხშირად გამოყენებადი მომსახურებაა.

როუმინგული მომსახურება საშუალებას აძლევს მომხმარებელს, მობილური სატელეფონო მომსახურების ფარგლებში, საზღვარგარეთ ან იმ რეგიონში, სადაც მისი სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი ოპერატორი ვერ უზრუნველყოფს მომსახურების მიწოდებას, ისარგებლოს უცხოური ან ადგილობრივი ოპერატორის მომსახურებით.

როუმინგის განვითარების ისტორია მჭიდრო კავშირშია ტელეკომუნიკაციების განვითარების პროცესთან. როუმინგული მომსახურება სათავეს იღებს 1990 წლიდან, როდესაც GSM (Global System for Mobile Communications) სტანდარტის მიღების შემდგომ, შესაძლებელი გახდა მობილური ოპერატორებისთვის საერთაშორისო როუმინგში ჩართვა.

დღეის მდგომარეობით, საქართველოში როუმინგულ მომსახურებას უზრუნველყოფს მობილურ საკომუნიკაციო მომსახურებაზე ავტორიზებული პირები. რაც შეეხება აღნიშნულ მომსახურებასთან დაკავშირებულ სამართლებრივ ჩარჩოს, დარგის მარეგულირებელ ნორმატიულ აქტებთან ერთად, როუმინგული მომსახურების მიწოდების წესებსა და პირობებს ადგენს, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტი (შემდგომში „რეგლამენტი“).

აღნიშნული გზამკვლევის მიზანია, მომხმარებელს მარტივად და გასაგებ ენაზე მიაწოდოს ინფორმაცია როუმინგული მომსახურებით სარგებლობის ფარგლებში შემხვედრ საკითხებთან მიმართებაში.

საერთაშორისო როუმინგის დეფინიციას იძლევა „რეგლამენტის“ მე-3 მუხლის, პირველი პუნქტის „ჰ“[23] ქვეპუნქტი, რომლის თანახმად, იგი განიმარტება, როგორც აბონენტის მიერ საკუთარ ქვეყანაში მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლისგან, ე.წ „საკუთარი ოპერატორისგან“ (home operator), რომელთანაც დადებული აქვს მომსახურების ხელშეკრულება, წინასწარი ან შემდგომი გადახდის პირობით მომსახურების შესყიდვა, რომელიც მომხმარებელს საშუალებას აძლევს, გააგრძელოს საკუთარი მობილური საბონენტო ნომრის გამოყენება ზარების, მოკლე ტექსტური შეტყობინებების და ინტერნეტმომსახურების მისაღებად სხვა ქვეყანაში ყოფნის დროს, ამ ქვეყნის მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის, ე.წ. „მასპინძელი ოპერატორის“ (visited operator) ქსელთან დაშვების გზით.

იმისთვის, რომ მომხმარებელმა ისარგებლოს საერთაშორისო როუმინგით, მან ქსელში ჩართვის მოთხოვნით უნდა მიმართოს საკუთარ ოპერატორს. აქვე მნიშვნელოვანია, ხაზი გაესვას როუმინგით სარგებლობისას მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულებას, რომელსაც მნიშვნელოვანი ადგილი ეთმობა „რეგლამენტში“.

როუმინგული მომსახურების ფარგლებში, საკუთარ ოპერატორს მოხმარებლის მიმართ სხვადასხვა ვალდებულებები ეკისრება. ოპერატორმა უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის საერთაშორისო როუმინგით სარგებლობასთან და შესაბამისი მომსახურების ტარიფებთან დაკავშირებული სპეციფიკური ინფორმაციის მიწოდება.

აღნიშნული ინფორმაცია, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს მკაფიო, ზუსტი და ადვილად გასაგები ფორმით. მათ შორის, ოპერატორმა მომხმარებელს უნდა აცნობოს ისეთი ინფორმაცია, როგორიცაა საერთაშორისო როუმინგში ყოფნის დროს ეროვნული მომსახურებისგან განსხვავებული ტარიფების დარიცხვის წესი და პირობები.

მომხმარებელი დაცულია, სხვა ქვეყანაში გამგზავრებამდე ისარგებლოს საკუთარი ოპერატორისგან დეტალური ინფორმაციის მიღების უფლებით. ასეთ ინფორმაციას განეკუთვნება:

- საერთაშორისო როუმინგში მისაღები საკომუნიკაციო მომსახურების ტარიფები;
- როგორ შეარჩიოს მომხმარებელმა სასურველი ქსელი, შერჩევის „მექანიკური (ხელით) მართვის“ რეჟიმით;
- როგორ გაეცნოს როუმინგული მომსახურებისთვის დადგენილ ტარიფებს როუმინგში ყოფნის დროს;
- როგორ გამორთოს (დეაქტივაცია გაუკეთოს) ყველა ან რამდენიმე საკომუნიკაციო მომსახურებას როუმინგში.

გარდა ზემოაღნიშნული ინფორმაციის მიწოდებისა, საკუთარი ოპერატორი ვალდებულია, მომხმარებლის უცხო ქვეყანაში შესვლის დროს, მასპინძელი ოპერატორის ქსელში ჩართვისთანავე, დაუყოვნებლივ უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის უფასოდ ავტომატური ინდივიდუალური შეტყობინების (მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინება ან/და პლანშეტის გამოყენების შემთხვევაში pop-up ფანჯარა ან/და USSD ან/და სხვ.) მიწოდება.

დაუყოვნებლივ მისაწოდებელ ინფორმაციას განეკუთვნება:

- ხმოვანი ზარების, მოკლე ტექსტური შეტყობინების და ინტერნეტ მომსახურების საფასურის ეროვნულ ვალუტაში დაანგარიშების შესახებ ინფორმაცია;
- მასპინძელი ქვეყნის საგანგებო სამსახურების ნომრის შესახებ ინფორმაცია, რომელსაც საკუთარ ოპერატორს აწვდის მასპინძელი ოპერატორი;
- როუმინგული მომსახურების მიღების ქვეყანაში მოქმედი საქართველოს დიპლომატიური წარმომადგენლობის ან საკონსულო დაწესებულების საკონტაქტო ინფორმაცია.

მომხმარებლის მიერ სხვა ქვეყანაში საერთაშორისო როუმინგით სარგებლობისას საკუთარი ქსელის ოპერატორმა, მომხმარებელი ასევე უნდა უზრუნველყოს:

- უფასო ტელეფონის ნომრით ან სხვა უფასო საშუალებით (მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინება ან/და პლანშეტის გამოყენების შემთხვევაში pop-up ფანჯარა ან/და USSD ან/და სხვ.) მომხმარებლის მიერ დეტალური ინფორმაციის მიღების შესაძლებლობა ხმოვანი ზარების, მოკლე ტექსტური შეტყობინების ან ინტერნეტმომსახურებების (მულტიმედიური შეტყობინების ჩათვლით) და ფასების შესახებ;
- მომხმარებლისთვის, საგანგებო სიტუაციებში მასპინძელი ქვეყნის შესაბამის სამსახურთან უფასო ნომერზე დაკავშირების შესაძლებლობა, თუ მასპინძელი ოპერატორის მიერ უზრუნველყოფილია ასეთი შესაძლებლობა.

მომხმარებლისთვის მოულოდნელი და გადაჭარბებული დავალიანების დარიცხვის თავიდან აცილების მიზნით, აღნიშნული „რეგლამენტით“ ასევე განსაზღვრულია

როუმინგით სარგებლობისას მაღალი გადასახდელით გამოწვეული საკუთარი ოპერატორის ქცევის წესი. კერძოდ, საკუთარმა ოპერატორმა:

- მომსახურების საფასურის რეალურ დროში დარიცხვის პირობით შემდგომი გადახდის მომსახურების მიწოდების შემთხვევაში, მომხმარებელთან შეთანხმებით უნდა დაადგინოს მაქსიმალური ფინანსური ლიმიტი განსაზღვრული პერიოდისთვის. ფინანსური ლიმიტი უნდა განისაზღვროს ოცდაათი დღის განმავლობაში გამოყენებული მომსახურებისთვის, რომლის მიღწევის შემდეგაც როუმინგი გაითიშება. ფინანსური ლიმიტის დეაქტივაცია ხდება მომხმარებელთან წინასწარ შეთანხმებული პირობებით;
- უზრუნველყოს, რომ წინაწარი გადახდის პირობით მიღებული მომსახურებისთვის დარიცხული დავალიანების ჯამურმა ოდენობამ არ გადააჭარბოს 10 ლარს. მომსახურების საფასურის რეალურ დროში დარიცხვის პირობის არარსებობის შემთხვევაში, დავალიანების დარიცხვის თაობაზე მონაცემების მიღებისთანავე, საკუთარი ოპერატორი ვალდებულია ამის თაობაზე შეატყობინოს მომხმარებელს;
- უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლის მობილურ მოწყობილობაზე შესაბამისი შეტყობინების გაგზავნა (მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინებით ან ელექტრონული ფოსტით ან pop-up ფანჯრის გახსნით კომპიუტერში, USSD ან სხვა საშუალებით), მომსახურების საფასურის რეალურ დროში დარიცხვის პირობით როუმინგით სარგებლობისას, როდესაც:

1. ფინანსური ლიმიტის 80-95 % ამოიწურება;
2. აბონენტის ბალანსი იწურება ან მიღებული მომსახურების მოცულობა 80%-95% მიაღწევს, ან დაჯამებადი მომსახურებების შემთხვევაში ბოლოს შეძენილი მომსახურების მოცულობა 80-95% მიაღწევს;
3. ფინანსური ლიმიტი/ბალანსი/მომსახურების მოცულობა სრულად ამოიწურება;

- უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლის მიერ ხარჯების დროული მონიტორინგის შესაძლებლობა.

როუმინგული მომსახურების ფარგლებში, მომხმარებელი დაცულია ისეთი შემთხვევებისგან, რომელიც დაკავშირებულია შემთხვევით როუმინგთან. აღნიშნულის თავიდან აცილების მიზნით, საკუთარმა ოპერატორმა უნდა გაატაროს შემდეგი ღონისძიებები:

- საზღვართან ახლოს სხვა ქვეყნის ან შემთხვევითი როუმინგის თავიდან აცილების მიზნით, მობილურ მოწყობილობაზე უფასოდ უნდა გააგზავნოს შეტყობინება, მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით ან ელექტრონული ფოსტით ან pop-up ფანჯრის გახსნით კომპიუტერში, USSD ან სხვა საშუალებით, რომ მომხმარებელი როუმინგშია, ასევე, უნდა აცნობოს როუმინგში არსებული ხმოვანი ზარების, მოკლე ტექსტური შეტყობინების და ინტერნეტმომსახურების ფასების შესახებ;
- უფასოდ უნდა შესთავაზოს როუმინგის დეაქტივაციის მარტივი მექანიზმი და შემთხვევითი როუმინგის თავიდან აცილების სხვა საშუალებები.

რაც შეეხება როუმინგული მომსახურების ფარგლებში მომხმარებლის დეპოზიტზე დარჩენილი თანხის განკარგვის საკითხს, „რეგლამენტით“ დადგენილია, რომ მოთხოვნის შემთხვევაში, როუმინგული მომსახურების გათიშვის დღიდან 35 დღის განმავლობაში აბონენტს უბრუნდება როუმინგული მომსახურების დეპოზიტიდან დარჩენილი თანხა.

ვფიქრობთ მოცემული გზამკვლევი ხელს შეუწყობს მომხმარებელს იყოს ინფორმირებული როუმინგული მომსახურების ფარგლებში არსებული რეგულაციების შესახებ.

აღნიშნულთან დაკავშირებით, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მიერ მომხმარებლის უფლებების დარღვევისა თუ ნებისმიერი შუსაბამობის შემთხვევაში,

კომუნიკაციების ომბუდსმენის სამსახური უფლებამოსილია დაიცვას მომხმარებელთა ინტერესი და უზრუნველყოს ადვოკატირება.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური
14.07.2025 წელი