



გზამკვლევი

სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების მიწოდების შეზღუდვის, შეწყვეტისა და შეჩერების სამართლებრივი რეგულირება

წინამდებარე გზამკვლევით, ფართო საზოგადოების ინფორმირებისა და ცნობიერების ამაღლების მიზნით, მიმოვიხილავთ სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების ფარგლებში შემხვედრ ისეთ გარემოებებს, როგორიცაა მომსახურების შეზღუდვა, მომსახურების შეწყვეტა, მომსახურების შეჩერება, დეტალურად განვიხილავთ თითოეულ მექანიზმთან დაკავშირებით მოქმედ სამართლებრივ რეგულირებას და პრაქტიკაში მათი განხორციელების მაგალითებს.

თავდაპირველად უნდა განიმარტოს, რომ სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდება ხორციელდება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულებით. თავის მხრივ, ხელშეკრულება შესაბამისობაში უნდა იყოს მოქმედ საკანონმდებლო აქტებთან და უნდა მოიცავდეს იმ არსებით და სავალდებულო პირობებს, რომელსაც კონკრეტულ შემთხვევაში საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტი (შემდგომში „რეგლამენტი“) ადგენს.

აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ „რეგლამენტი“ არის ერთ-ერთი მთავარი სახელმძღვანელო სამართლებრივი აქტი და განსაზღვრავს, მომხმარებლისთვის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების, მათ შორის, ფიქსირებული სატელეფონო, მობილური საკომუნიკაციო, მაუწყებლობის ტრანზიტივით და ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების წესებსა და პირობებს, მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს.

„რეგლამენტის“ მიზანია უზრუნველყოს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისი მომსახურების მიწოდება და მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა.

მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მხრიდან მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი მომსახურების დროებით, ნაწილობრივ ან სრულად შეზღუდვის პირობებს აერთიანებს და აწესრიგებს რეგლამენტით განსაზღვრული მომსახურების შეზღუდვის სამართლებრივი რეგულირება. როგორც აღინიშნა, სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების მიწოდება ხორციელდება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულების საფუძველზე, რომელიც უნდა მოიცავდეს ინფორმაციას, მომსახურების შეზღუდვის ფორმების თაობაზე. ამასთან, კანონმდებლობა იმპერატიულად ადგენს, რომ მომსახურების შეზღუდვა დასაშვებია მომხმარებლის მხრიდან ხელშეკრულებით გათვა-



ლისწინებული პირობების დარღვევის აღმოფხვრის მიზნით და შეზღუდვის გამოყენებისას მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია ვალდებულია მიმართოს შეზღუდვის ისეთ ფორმას, რომელიც უსაფუძვლოდ არ შეუზღუდავს მომხმარებელს მომსახურების სხვა სახეებით სარგებლობის საშუალებას.

თავის მხრივ, მომსახურების შეზღუდვა უკავშირდება ისეთ გარემოებებს, როგორიცაა:

- მომხმარებლის მიერ სავალდებულო დეპოზიტის გადაუხდელობა;
- მომსახურების საფასურის გადაუხდელობა;
- მომსახურების მიმწოდებლის მოწყობილობის დაზიანება;
- მომხმარებლის მიერ ტექნიკური მოწყობილობის ქსელის ტერმინაციის წერტილთან მომსახურების მიმწოდებლის წარმომადგენლის დაუშვებლობა;
- მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების შეზღუდვის სხვა საფუძველი, რომლის გამო მომხმარებლის მიმართ მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გამოყენებული შეზღუდვის ფორმა უნდა იყოს პროპორციული.

„რეგლამენტით“ დადგენილია მომსახურების შეზღუდვის შემდეგი ფორმები:

- საერთაშორისო, საქალაქთაშორისო და მობილური კავშირის შეზღუდვა;
- შემომაღალი ზარის შეზღუდვა;
- გამავალი ზარის შეზღუდვა;
- ინტერნეტმომსახურების შეზღუდვა;
- მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების შეზღუდვა;
- შეზღუდვის სხვა ფორმები.

უნდა აღინიშნოს, რომ სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფა საკმაოდ მყარი გარანტიებით არის წარმოდგენილი და გამონაკლისს არც მომსახურების შეზღუდვის საკითხი წარმოადგენს. კერძოდ, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია ვალდებულია დაიცვას მომხმარებლის წინასწარი ინფორმირების წესი და მომსახურების შეზღუდვა (გარდა წინასწარი გადახდის პირობით მიწოდებული მომსახურებისა) განახორციელოს წინასწარი შეტყობინებიდან არაუადრეს 3 დღისა. აღნიშნული ვადის უგულვებელყოფა დასაშვებია და მომსახურების მიწოდება შეიძლება შეიზღუდოს წინასწარი ინფორმირების გარეშე, როდესაც მომხმარებლის მხრიდან მომდინარეობს ისეთი საფრთხე, რომელიც დაკავშირებულია მომსახურების მიმწოდებლის საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ფუნქციონირებასთან, მთლიანობასთან, უსაფრთხოებასთან, სხვა მომხმარებლებისთვის მომსახურების შეზღუდვასთან, ან სხვაგვარი ზიანის მომტან ქმედებასთან.

მომსახურების მოსალოდნელი შეზღუდვის შესახებ მომხმარებელთან გაგზავნილ ინდივიდუალურ შეტყობინებაში მითითებული უნდა იყოს მომსახურების შეზღუდვის ვადები, მიზეზები და დადგენილ ვადაში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მიღებული ზომები. ასევე, შეტყობინება უნდა მოიცავდეს იმ საკონტაქტო მონაცემებს, რომლითაც მომხმარებელს შესაძლებლობა ექნება უფასოდ გაიგოს დეტალური ინფორმაცია მოსალოდნელი შეზღუდვის ფორმის, შეზღუდვას დაქვემდებარებული მომსახურების სახეების, ვადის, აგრეთვე შეზღუდვის მიზეზებისა და პრეტენზიების წარდგენის პროცედურების თაობაზე.

ხაზი უნდა გაესვას იმ გარემოებას, რომ რა საფუძვლითაც არ უნდა ხდებოდეს მომსახურების შეზღუდვა, დაუშვებელია მომხმარებელს შეეზღუდოს წვდომა საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრებზე და მომსახურების მიმწოდებლის ცხელ ხაზზე.

ასევე მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეზღუდული მომსახურების აღდგენა უნდა განხორციელდეს შეზღუდვის მიზეზების აღმოფხვრიდან არაუგვიანეს 24 საათისა.



კანონმდებლობით განსხვავებული სამართლებრივი რეგულირება გვაქვს წარმოდგენილი მომსახურების შეწყვეტასთან მიმართებაში. მომსახურების შეწყვეტა ეს არის მომხმარებლის ან მომსახურების მიმწოდებლის მიერ, მომსახურების ხელშეკრულების ცალმხრივად შეწყვეტა, რის შედეგადაც, მომხმარებელს ერთმევა საშუალება ისარგებლოს ხელშეკრულებით განსაზღვრული მომსახურებით. „რეგლამენტი“ იმპერატიულად განსაზღვრავს იმ წინაპირობებს რომელთა კუმულატიური არსებობის შემთხვევაშიც დასაშვებია მომსახურების შეწყვეტა კომპანიის მხრიდან. კერძოდ, „რეგლამენტის“ მე-14 მუხლი ითვალისწინებს მომსახურების შეწყვეტის ორ მთავარ წინაპირობას. ესენია, მომხმარებლის წინასწარი ინფორმირება მომსახურების მიწოდების შეზღუდვის და მომსახურების შეწყვეტის თაობაზე და მომხმარებლის მიერ მომსახურების ხელშეკრულების დარღვევის აღმოუფხვრელობა მითითებულ ვადაში. რაც შეეხება ხელშეკრულების დარღვევის აღმოუფხვრისთვის განსაზღვრულ ვადებს, იგი არ შეიძლება იყოს იმაზე ნაკლები ვიდრე კანონმდებლობით მომსახურების სახეების მიმართ არის დადგენილი.

ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების შეწყვეტა, როდესაც ეს მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით ხორციელდება, დასაშვებია მხოლოდ შეზღუდვის საფუძვლის დადგომიდან 60 დღის გასვლის შემდეგ, თუკი მომხმარებელი არ აღმოუფხვრის მას. რაც შეეხება ისეთი მომსახურების მიწოდების შეწყვეტას, როგორიცაა მობილური სატელეფონო, ინტერნეტით და მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება, დასაშვებია მომხმარებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის 45 დღეში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში. აღნიშნული ვადების უგულვებელყოფა შესაძლებელია კანონმდებლობით განსაზღვრულ შემთხვევებში. კერძოდ:

- აბონენტის ქმედებები საფრთხეს უქმნის მომსახურების მიმწოდებლის საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ფუნქციონირებას, მთლიანობას ან უსაფრთხოებას;
- აბონენტი სხვა აბონენტებს უზღუდავს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განეული მომსახურებების გამოყენების შესაძლებლობას;
- აბონენტი ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ან მომსახურების გამოყენებით სხვაგვარად აყენებს ზიანს ან ასეთ საფრთხეს უქმნის მომსახურების მიმწოდებელს ან მომხმარებლებს.

განსხვავებით მომსახურების შეზღუდვა/შეწყვეტის პირობებისგან, მომსახურების დროებით შეჩერებასთან მიმართებაში, „რეგლამენტი“ იმპერატიულ რეგულირებას არ გვთავაზობს და მომსახურების ხელშეკრულების მხარეებს აძლევს შესაძლებლობას, საკანონმდებლო დათქმების ფარგლებში, საკითხი მოაწესრიგონ ურთიერთშეთანხმების გზით.

ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების დროებით შეჩერება შეიძლება განხორციელდეს სააბონენტო გადასახდელის წინასწარი გადახდით, რა დროსაც მომხმარებელი ინარჩუნებს სააბონენტო ნომერს. მომხმარებელი ასევე შეინარჩუნებს სააბონენტო ნომერს მობილური სატელეფონო მომსახურების შეჩერების დროსაც, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრული პირობებით. სააბონენტო გადასახდელის გადახდის გარეშე ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების შეჩერებისას კი, მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია სატელეფონო ნომერი დროებითი სარგებლობისათვის გადასცეს სხვა მომხმარებელს. ასეთი შემთხვევებისთვის კანონმდებლობა ითვალისწინებს მხარეთა შორის შეთანხმების წერილობითი ფორმით გაფორმების ვალდებულებას.

სხვა საკომუნიკაციო მომსახურებებთან მიმართებაში, მომსახურების დროებით შეჩერება დასაშვებია, მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრული პირობებით.



ამასთან ხაზგასასმელია, რომ მომსახურების დროებით შეჩერების უფლების რეალიზება მომხმარებლის ნებიდან გამომდინარეობს და აღნიშნულის ინიციატორი ვერ იქნება მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია.

როგორც შესავალშივე აღინიშნა, მოცემული გზამკვლევი ინფორმაციული ხასიათისაა და მიზნად ისახავს დაინტერესებული პირებისთვის სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომსახურებების შეზღუდვა/შენწყვეტა/შეჩერების მექანიზმებთან დაკავშირებული რეგულაციების განმარტებას.

წარმოდგენილი ინფორმაცია მკაფიო და მარტივად აღსაქმელს ხდის იმ განსხვავებებს და სამართლებრივ შედეგებს, რომელიც თითოეულ მექანიზმთან მიმართებაში არსებობს და გამოიყენება პრაქტიკაში. ამასთან, გზამკვლევაში დასმულ საკითხებთან დაკავშირებით, დაინტერესებული პირების მომართვის შემთხვევაში, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური დამატებით უზრუნველყოფს კონსულტაცია/სამართლებრივ მხარდაჭერას.

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი
დამცველის სამსახური
31.10.2025 წელი**