



გზამკვლევი

ინტერნეტმომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის სამართლებრივი მექანიზმი

თანამედროვე ცივილურ სამყაროში, ინტერნეტი აღარ წარმოადგენს მხოლოდ კომუნიკაციის საშუალებას. იგი ადამიანის ყოველდღიური საქმიანობის ერთ-ერთი ფუნდამენტური საყრდენია. იქნება ეს განათლება, ჯანდაცვა, სახელმწიფო სერვისებზე წვდომა, ბიზნესის მართვა, თუ სოციალური ურთიერთობები. ციფრული ტექნოლოგიების განვითარებამ ინტერნეტი გარდაქმნა ეკონომიკური ზრდის, ინფორმაციის გავრცელების და სოციალური ინტეგრაციის აუცილებელ ინსტრუმენტად.

ინტერნეტზე წვდომა და მისი ხარისხი, პირდაპირ გავლენას ახდენს ადამიანის შესაძლებლობებზე განივითაროს შესაბამისი უნარები, ისარგებლოს სხვადასხვა სერვისებით და ადაპტირდეს გლობალურ ბაზარზე არსებულ ციფრულ მოთხოვნებთან. შესაბამისად, ხარისხიანი ინტერნეტი დღეს აღარ განიხილება, როგორც კომფორტის საკითხი - იგი წარმოადგენს სოციალურ-ეკონომიკური განვითარებისა და კონკურენტუნარიანობის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ფაქტორს.

წინამდებარე გზამკვლევი ეთმობა სატელეკომუნიკაციო სფეროში ინტერნეტის ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით არსებული საკანონმდებლო მექანიზმისა და პრაქტიკაში მათი გამოყენების მიმოხილვას.

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებლების უფლებების დამდგენ საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე აქტებს შორის არის, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტი (შემდგომში „რეგლამენტი“), რომელიც ერთ-ერთი სახელმძღვანელო სამართლებრივი აქტია და განსაზღვრავს, მომხმარებლისთვის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების, მათ შორის, ფიქსირებული სატელეფონო, მობილური საკომუნიკაციო, მაუწყებლობის ტრანზიტით და ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების წესებსა და პირობებს, მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს.

ამასთან, ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და ამ მიმართულებით დაკისრებული საკანონმდებლო ვალდებულებების შესრულების მონიტორინგის მიზნით, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ, მიღებულ იქნა 2018 წლის 10 მაისის N4 დადგენილება „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების დამტკიცების თაობაზე“ (შემდგომში „დადგენილება“).

აღნიშნული „დადგენილების“ თანახმად, ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებელთან მისაწოდებელი მომსახურების ხელშეკრულების ფარგ-



ლებში, კანონმდებლობით განსაზღვრულ სხვა პირობებთან ერთად გაითვალისწინოს, მომსახურების მინიმალური, მაქსიმალური და ფაქტობრივი სიჩქარე. ასევე, ინტერნეტმომსახურების ისეთი პარამეტრები, როგორიცაა: ჯიტერი, დაყოვნება და დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტი.

მოქმედი რეგულაციების მიხედვით, მომხმარებლისთვის ფაქტობრივად ხელმისაწვდომი ინტერნეტმომსახურების სიჩქარე არ უნდა იყოს ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში მითითებული მაქსიმალური სიჩქარის 80 პროცენტზე ნაკლები და ხელმისაწვდომი უნდა იყოს სულ მცირე არაპიკის საათებში მუდმივად და პიკის საათების 90 პროცენტში ან მთელი დღის 95 პროცენტში. პიკის საათის ხანგრძლივობა არ შეიძლება იყოს დღე-ღამის 24 საათის განმავლობაში 4 საათზე მეტი. ასევე, მომხმარებლისთვის ფაქტობრივად ხელმისაწვდომი ფიქსირებული ინტერნეტმომსახურების სიჩქარე არ უნდა იყოს მინიმალურ სიჩქარეზე დაბალი ან ტოლი.

„დადგენილება“ უზრუნველყოფს ტრაფიკის მართვის სტანდარტს, რომლის მიხედვით, ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებლისთვის მომსახურების მიწოდების ფარგლებში უზრუნველყოფს ყველა ტრაფიკის გადაცემას თანაბრად, დისკრიმინაციის, ხელშეშლის და შეზღუდვის გარეშე. ამასთან, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებლის შესაძლებლობა მიიღოს და გაავრცელოს ინფორმაცია და კონტენტი, ისარგებლოს და თავად მიაწოდოს აპლიკაციები და მომსახურებები. აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელი თავისუფალია ტერმინალური მოწყობილობის არჩევის საკითხში.

„დადგენილება“ უფლებას აძლევს მომსახურების მიმწოდებელს, მართოს ტრაფიკი იმ დათქმით, რომ მიღებული ზომები იქნება გამჭვირვალე, არადისკრიმინაციული, პროპორციული და ასეთი ზომები განხორციელდება აუცილებელი ხანგრძლივობით.

მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მიერ ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობების შესრულების მონიტორინგის უზრუნველყოფის მიზნით, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ შემუშავებულია, ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების ხარისხის შემოწმების მექანიზმი - Sheamotsme.ge.

აღნიშნული მექანიზმი, საშუალებას აძლევს, როგორც მომხმარებელს ასევე, კომისიას 24 საათიან რეჟიმში დააკვირდეს, იცავენ თუ არა კომპანიები აბონენტების წინაშე აღებული ვალდებულებებს.

შემოწმების სისტემის გამოყენებით მომხმარებელს შეუძლია დამოუკიდებლად შეამოწმოს მიწოდებული მომსახურების ხარისხი. თუ შემოწმების შედეგად აღმოჩნდა, რომ მომსახურების პარამეტრები არ შეესაბამება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს, აბონენტი ავტომატურ რეჟიმში ავსებს საჩივრის ფორმას და ელექტრონული ფოსტის საშუალებით გადაგზავნის მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში.

საჩივრის მიღების შემდგომ, დამცველის სამსახური დაწყებული წარმოების ფარგლებში, უზრუნველყოფს საჩივრის პირველად სკრინინგს, მომხმარებელთან კომუნიკაციას და მისი პოზიციის გათვალისწინებით შემდგომი პროცედურების დაგეგმვას, რაც შესაძლოა მოითხოვდეს სპეციალური მოწყობილობის გამოყენებით 24 საათიანი მონიტორინგის მიზნით დამატებითი გაზომვების ჩატარებას.

მონიტორინგის შედეგად დარღვევის დაფიქსირების შემთხვევაში, დგება შესაბამისი დასკვნა, რომელიც მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მიერ, ხელშეკრულებით დადგენილი პირობების დარღვევის უტყუარ მტკიცებულებას წარმოადგენს. აღნიშნული დასკვნის გათვალისწინებით, დამცველის სამსახური მომხმარებელთან შეთანხმებით,



აანალიზებს და გეგმავს დარღვეული უფლების აღდგენის მიზნით განსახორციელებელ სამართლებრივ პროცედურებს.

კომუნიკაციების ომბუდსმენს შესაძლებლობა აქვს, მომხმარებლის ინტერესის გათვალისწინებით აწარმოოს მედიაცია/მორიგების პროცესი და დავა დაასრულოს მორიგებით. აღნიშნული უზრუნველყოფს ერთის მხრივ, დარღვევის აღმოფხვრას და მეორემხრივ, მომხმარებლისთვის სასარგებლო საკომპენსაციო მექანიზმის შეთავაზებას. მედიაციის ფარგლებში მხარეთა შეუთანხმებლობის შემთხვევაში, კომუნიკაციების ომბუდსმენი უზრუნველყოფს მომხმარებლის ინტერესების დაცვას საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში დავის გაგრძელებით.

„ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 63-ე მუხლი განსაზღვრავს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელსა და ბოლო მომხმარებელს შორის დავის განხილვის წესს. აღნიშნული მუხლის მე-5 პუნქტის მიხედვით, „მომხმარებელთა განცხადებებსა და საჩივრებს კომისია განიხილავს ზეპირი მოსმენით, ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების წესით, გარდა საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით დადგენილი გამონაკლისებისა და იმ შემთხვევებისა, როდესაც დავის გადაწყვეტა არ მოითხოვს ორგანიზებული პროცედურების განხორციელებას“.

კომისიაში ზეპირი მოსმენის ძირითადი მიზანია დავის მხარეთა მორიგებით გადწყვეტა. ზეპირი მოსმენიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში კომისია საქართველოს კანონმდებლობის საფუძველზე იღებს გადაწყვეტილებას, რომელიც მხარეებისთვის სავალდებულოა შესასრულებლად. თუ დადასტურდება დარღვევის ფაქტი, კომისია იღებს გადაწყვეტილებას დამრღვევი პირის მიმართ სანქციების გამოყენებისა და დარღვეული უფლების აღდგენის თაობაზე, ხოლო, რაც შეეხება სანქციებს, დარღვევის არსისა და ჯერადობის გათვალისწინებით შეიძლება იყოს, როგორც გაფრთხილება, ისე ფულადი სახის ჯარიმა და საქმიანობის უფლების შეზღუდვა/გაუქმება.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში დაწყებული დავა, არსებითად წყდება კომისიის გადაწყვეტილებით, რომელიც შეიძლება გასაჩივრდეს სასამართლოში, საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

დასასრულს უნდა აღინიშნოს, რომ საქართველოში ინტერნეტის ინფრასტრუქტურის განვითარების კუთხით, მნიშვნელოვანი წინსვლა ფიქსირდება, თუმცა ინტერნეტის ხარისხის თანაბარი უზრუნველყოფა, სტაბილურობა და სიჩქარე, ცალკეულ შემთხვევებში, კვლავ გამოწვევად რჩება, შესაბამისად, საჭიროებს კომპლექსურ და სისტემურ მიდგომას. მომხმარებლის ინტერესების დაცვისა და ეფექტიანი რეგულირების მიმართულებით, Sheamotsme.ge საუკეთესო მექანიზმია, რომელიც პრაქტიკაში მუშაობს და სამსახურში შემოსული საჩივრების აბსოლუტურ უმრავლესობასთან მიმართებით, მომხმარებლისთვის სასარგებლო შედეგის მიღწევას უზრუნველყოფს.

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი
დამცველის სამსახური
30.12.2025 წელი**