



მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველი

# მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის

2025  
წიგნის  
ახალი



მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველი

**მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის**

**2025 წლის**

**საქმიანობის  
ანგარიში**





## სარჩევი

<b>წინასიტყვაობა</b> .....	5
<b>თავი 1.</b> მომხმარებელთა ინფორმაციის საზოგადოებრივი დამცველის ფუნქცია და უფლებამოსილებები.....	7
<b>თავი 2.</b> მომხმარებელთა ინფორმაციის საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფინანსური ანგარიშგება.....	12
<b>თავი 3.</b> სამსახურის 2025 წლის საქმიანობის ანალიტიკური მიმოხილვა .....	13
3.1. სამსახურისთვის მომართვის საშუალებები და წარმოების ეტაპები.....	13
3.2. 2024 წლის საქმიანობის სტატისტიკური მონაცემები.....	18
<b>თავი 4.</b> მომხმარებელთა მომართვიანობის თემატური მიმოხილვა .....	34
4.1. ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები.....	34
4.2. ინტერნეტ სივრცეში დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება .....	37
4.3. უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება.....	37
4.4. მომსახურების საფასურის დარღვევის სისწორე და სადავო დავალიანება.....	38
4.5. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა.....	39
4.6. საანძო მეურნეობების/ინფრასტრუქტურის განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასხივება.....	40
4.7. მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება .....	41
4.8. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება .....	42
4.9. არასასურველი ელექტრონული გზავნილი (SPAM).....	45
4.10. სააბონენტო ნომრის პორტირება.....	46
4.11. სააბონენტო ნომრის გასხვისება.....	47
<b>თავი 5.</b> სამსახურის სტრატეგიული და ფუნქციური აქტივობები.....	49
5.1. მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება - ჩატარებული 170-მდე შეხვედრა.....	49
5.2. ინფორმაციის პროაქტიული გამოქვეყნება და საჯაროობის უზრუნველყოფა .....	126
5.3. მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ, კანონმდებლობით განსაზღვრული ვალდებულებების შესრულების მონიტორინგი, კვლევითი და სარეკომენდაციო საქმიანობა .....	131
5.4. სამსახურის უწყებათაშორისი თანამშრომლობა.....	146
5.5. სატელეკომუნიკაციო სფეროს სხვა აქტუალური საკითხები.....	157
<b>თავი 6.</b> შეჯამება .....	169



## **Зვიად ჩხეიძე**

მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველი



## წინასიტყვაობა

წინამდებარე წლიური ანგარიში ასახავს საქართველოს კომუნიკაციების ომბუდსმენის სამსახურის საქმიანობას 2025 წლის განმავლობაში და წარმოადგენს ანგარიშვალდებულების, გამჭვირვალობისა და ინსტიტუციური პასუხისმგებლობის მნიშვნელოვან ინსტრუმენტს.

ჩემი მიზანია, ერთი მხრივ, საზოგადოებასა და დაინტერესებულ მხარეებს გავაცნო კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით განხორციელებული საქმიანობა, ხოლო მეორე მხრივ - არსებული გამოწვევებისა და რეგულაციების აღწერის გზით, მივცე მკითხველს შესაძლებლობა გაეცნოს დარგს და მისი განვითარების დინამიკას მომხმარებელთა უფლებრივი დაცვის ქრილში.

ანგარიში ასახავს, სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კონტექსტში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დაცველის საქმიანობის ძირითად მიმართულებებსა და შედეგებს 2025 წლის განმავლობაში. დოკუმენტი მიზნად ისახავს სამსახურის ინსტიტუციური მდგომარეობის, ფუნქციონირების პრაქტიკისა და განხორციელებული საქმიანობის საერთო სურათის წარმოჩენას.

ანგარიშში სისტემურად არის წარმოდგენილი საანგარიშო პერიოდში გამოვლენილი ძირითადი ტენდენციები და გამოწვევები, მათ შორის მომხმარებელთა განცხადებებისა და საჩივრების დინამიკა და შინაარსობრივი თავისებურებები. განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით განხორციელებულ აქტივობებს, ცნობიერების ამაღლებისკენ მიმართულ საინფორმაციო ინიციატივებსა და საზოგადოებასთან კომუნიკაციის პროცესში დაგროვილი პრაქტიკული გამოცდილების ანალიზს. ამასთანავე, დოკუმენტში ასახულია მომხმარებელთა მომართვიანობის მაჩვენებლები, მათ საფუძველზე იდენტიფიცირებული საკითხები და ის პრიორიტეტები, რომლებიც განსაზღვრავს სამსახურის სამომავლო საქმიანობის მიმართულებებს.

საანგარიშო პერიოდში სამსახურის მიერ დაგროვილმა პრაქტიკულმა გამოცდილებამ, მიზანმიმართულად დაგეგმილმა და თანმიმდევრულად განხორციელებულმა აქტივობებმა მნიშვნელოვნად შეუწყო ხელი, როგორც ინსტიტუციური ნდობის განმტკიცებას, ისე საზოგადოებრივი ცნობადობის ზრდას. აღნიშნული პროცესი ნათლად აისახა მომხმარებელთა მომართვიანობის დინამიკასა და განხილული საჩივრების შედეგიანობაზე. კერძოდ, 2025 წელს



სამსახურს მომართა 3015 მომხმარებელმა, საიდანაც 95% დადებითად იქნა დასრულებული.

სამსახური 2026 წელს განაგრძობს საკუთარი საქმიანობის განხორციელებას „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონით განსაზღვრული უფლებამოსილებების ფარგლებში, მათ შორის მომხმარებელთა განცხადებებისა და საჩივრების მიღებასა და განხილვას, ასევე სამსახურის სტრატეგიითა და სამოქმედო გეგმით განსაზღვრული მიზნებისა და ამოცანების შესრულებას.

აღნიშნული მიდგომა უზრუნველყოფს საქმიანობის უწყვეტობას, ინსტიტუციურ სტაბილურობასა და მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმების შემდგომ განმტკიცებას.

ამასთან, წინამდებარე ანგარიში წარმოადგენს მნიშვნელოვან საინფორმაციო და ანალიტიკურ რესურსს ყველა დაინტერესებული პირისთვის, რომელიც დაინტერესებულია სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული მდგომარეობის შეფასებითა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით სამსახურის მიერ განხორციელებული ღონისძიებების გაცნობით. დოკუმენტი საშუალებას აძლევს მკითხველს, აღიქვას და გააანალიზოს სამსახურის როლი და მნიშვნელობა სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დაცვისა და მათი ეფექტიანი რეალიზების პროცესში.



# 1

## მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ფუნქცია და უფლებამოსილებები

სატელეკომუნიკაციო სექტორში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით, საქართველოს კანონის „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საფუძველზე, დამატებითი დაცვის მექანიზმის სახით, მოქმედებს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური. აღნიშნული კანონითვე განისაზღვრება საზოგადოებრივი დამცველის შერჩევისა და დანიშვნის სამართლებრივი პროცედურები.

კანონმდებლობა უზრუნველყოფს საზოგადოებრივი დამცველის საქმიანობის დამოუკიდებლობას უფლებამოსილების განხორციელების მთელი პერიოდის განმავლობაში და იცავს მას ნებისმიერი გარე ადმინისტრაციული ზემოქმედებისგან. ამასთან, სამართლებრივი ჩარჩო ითვალისწინებს კომისიაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ორგანიზაციულ-ტექნიკური და ფინანსური უზრუნველყოფის ინტეგრაციას, ისე რომ დაცული იყოს მისი ფუნქციური დამოუკიდებლობა კომისიის ხელმძღვანელობისგან.

სამსახურის ხედვა გულისხმობს მომხმარებელთა საჭიროებებზე ორიენტირებულ, სანდო გარემოს ჩამოყალიბებას, მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებას, დაცვის მაღალი გარანტიების შექმნასა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პრევენციული მექანიზმების განვითარებას, რაც ეფუძნება გამჭვირვალობას, პროფესიონალიზმს, დამოუკიდებლობასა და მომხმარებელთა ინტერესებზე ფოკუსირებულ მიდგომას.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მისიაა ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა.



**„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“  
საქართველოს კანონის საფუძველზე,  
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 განუული საქმიანობის შესახებ წლიური ანგარიშის მომზადება.



## მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის სამართლებრივი ბერკეტები:

### ● ადვოკატირება

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 საკითხის 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 შემჭიდროებულ ვადებში ურთიერთშეთანხმებით - მორიგებით დასრულებას;

### ● მონიტორინგი

დამცველის დამოუკიდებელი გადაწყვეტილება, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ, კანონმდებლობით დადგენილ მოთხოვნებთან შესაბამისობის შემოწმების თაობაზე;



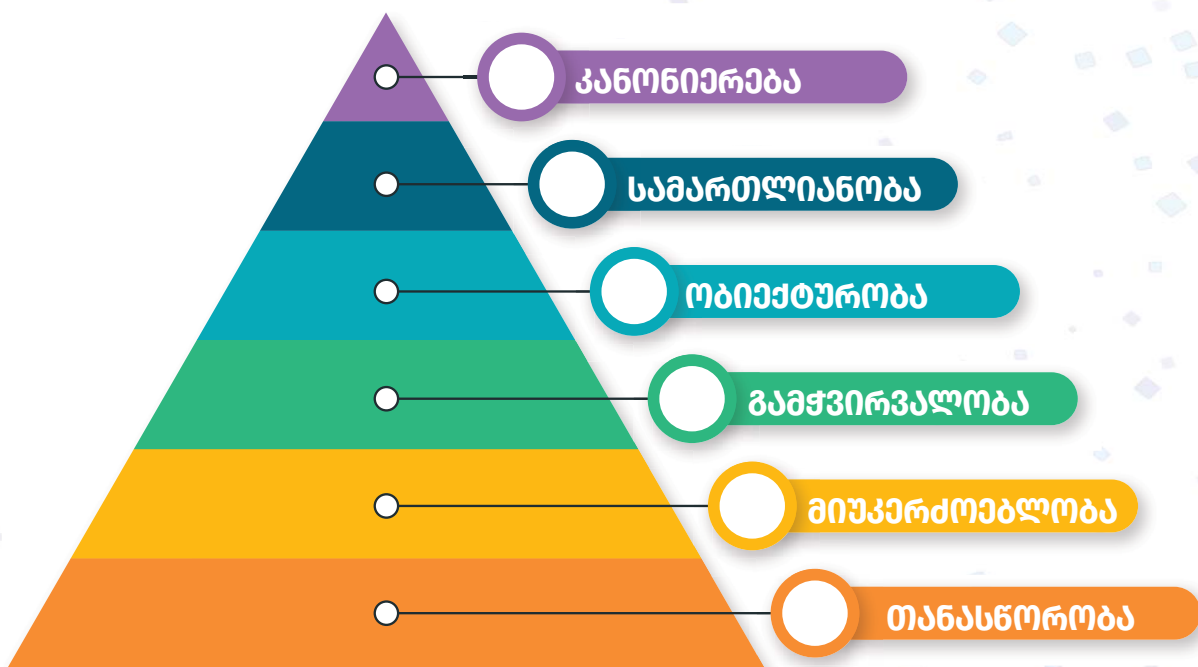
**ნორმათა დამცველობითი პროცესი**

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.

სამსახურის ძირითადი ღირებულებებია:



აღნიშნული განსაზღვრავს მის ყოველდღიურ საქმიანობასა და გადაწყვეტილებების მიღების პროცესს.



სამსახური წარმოდგენილია დამცველისა და ხუთი თანაშემწისგან. ომბუდსმენი, საკუთარი გუნდის მხარდაჭერით, მიზნად ისახავს მომხმარებლებისთვის სრულიად უფასო, ადვილად ხელმისაწვდომი, სწრაფი, მოქნილი, ნაკლებად ბიუროკრატიული და შედეგზე ორიენტირებული მომსახურების შეთავაზებას.



# 2

## მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფინანსური ანგარიშგება

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის 15<sup>4</sup> მუხლის თანხმად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ხარჯები ცალკე მუხლად აისახება შესაბამისი ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოს ბიუჯეტში.

„საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის და ააიპ მედიააკადემიის 2025 წლის ბიუჯეტის განხილვისა და დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2024 წლის 28 ნოემბრის Nგ-24-21/553 გადაწყვეტილებით „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის მოთხოვნის შესაბამისად, კომისიის 2025 წლის ბიუჯეტში ცალკე მუხლად არის გამოყოფილი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ხარჯები.

„საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის და ააიპ მედიააკადემიის 2025 წლის ბიუჯეტის განხილვისა და დამტკიცების შესახებ“ კომისიის Nგ-24-21/ 553 გადაწყვეტილებაში ცვლილების შეტანის შესახებ 2025 წლის 27 ნოემბრის Nგ-25-19/572 გადაწყვეტილებით, დამცველის ბიუჯეტი განისაზღვრა 414,722 ლარის ოდენობით.

2025 წელს დამტკიცებული ბიუჯეტიდან, ჯამურად დამცველის სამსახურის მიერ ათვისებული იქნა 412,677 ლარი.





# 3

## სამსახურის 2025 წლის საქმიანობის ანალიტიკური მიმოხილვა

ანგარიში მოიცავს 2025 წლის 1 იანვრიდან 31 დეკემბრის ჩათვლით პერიოდს და უზრუნველყოფს მომხმარებელთა მომართვიანობის მაჩვენებლების დინამიკის, მომხმარებელთა მიერ წარდგენილი განცხადებებისა და საჩივრების განხილვის პრაქტიკის, სამსახურის მიერ განხილული განცხადება/საჩივრების თემატურ ჭრილში ანალიზის, სამონიტორინგო საქმიანობის შედეგების, განუღი კონსულტაციების მოცულობის, მომხმარებელთა დაცვის უზრუნველსაყოფად გაცემული რეკომენდაციებისა და განხორციელებული პროექტების შეფასებას. ასევე ასახავს სამომავლო საქმიანობის დაგეგმვის ძირითად მიმართულებებს და სამსახურის საქმიანობის იმ კომპონენტს, რომელიც უკავშირდება განცხადებებისა და საჩივრების მიღებისა და განხილვის პროცესს.

მომხმარებელთა მომართვიანობის ზრდის ფონზე, განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა სამსახურისთვის მიმართვის არხების ეფექტიანობისა და საჩივრების განხილვის ეტაპების შეფასებას. ამასთან, წარმოდგენილია საანგარიშო პერიოდის, შედარებითი და შემაჯამებელი სტატისტიკური ანალიზი, რაც იძლევა ტენდენციების იდენტიფიცირებისა და საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასების შესაძლებლობას.

### 3.1. სამსახურისთვის მომართვის საშუალებები და წარმოების ეტაპები

როგორც წინასიტყვაობაში აღინიშნა, მოცემული ანგარიში მიზნად ისახავს არა მხოლოდ კანონმდებლობით განსაზღვრული საქმიანობის შედეგების გასაჯაროებას, არამედ სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული მდგომარეობისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მოქმედი მექანიზმების შესახებ ინფორმაციის სისტემურ წარმოდგენას.

აღნიშნული მიდგომა ემსახურება მკითხველის ინფორმირებას და არსებული სამართლებრივი და ინსტიტუციური მექანიზმების ეფექტიანობის გააზრებას. შესაბამისად, წინამდებარე თავში გაანალიზებულია ის პრაქტიკული საშუალებები, რომელთა გამოყენებაც სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მომხმარებელს შეუძლია დარღვეული უფლებების დაცვისა და აღდგენის მიზნით.



საქართველოს კანონის „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ 63-ე მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებლის მიერ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ კანონმდებლობის მოთხოვნათა დარღვევის შემთხვევაში, დაინტერესებულ პირს უფლება აქვს მიმართოს, როგორც უშუალოდ მომსახურების მიწოდებელს, ისე საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას ან პირდაპირ სასამართლოს. აღნიშნული ნორმა უზრუნველყოფს მომხმარებლისთვის სამართლებრივი დაცვის ალტერნატიული მექანიზმების ხელმისაწვდომობას.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მიმართებით უნდა აღინიშნოს, რომ კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N23 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის (შემდგომში „რეგლამენტი“) 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელს უფლება აქვს საჩივარი წარადგინოს კომისიის მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში.

ამგვარად, კანონმდებლობა მომხმარებელს ანიჭებს თავისუფლებას, საკუთარი შეხედულებისამებრ აირჩიოს მისთვის ყველაზე ეფექტიანი და შესაბამისი გასაჩივრებისა და უფლების დაცვის მექანიზმი.

სამსახურში წარმოება იწყება მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი განცხადების ან საჩივრის საფუძველზე. ამ კონტექსტში მნიშვნელოვანია მომხმარებლის სამართლებრივი დეფინიციის დაზუსტება: მოქმედი კანონმდებლობის მიხედვით, სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მომხმარებლად მიიჩნევა ბოლო მომხმარებელი, რომელიც საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებისა და საშუალებების მეშვეობით მიწოდებულ მომსახურებას იყენებს ან გეგმავს გამოიყენოს საკუთარი მოხმარებისთვის და არ ისახავს მიზნად აღნიშნული მომსახურების შემდგომ გადაყიდვას სხვა პირებზე.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში წარდგენილი განცხადება/საჩივრის საფუძველზე დაწყებული წარმოების ფარგლებში, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პროცესი მოიცავს განხილვის რამდენიმე თანმიმდევრულ ეტაპს, რომლებიც ქვემოთ დეტალურად არის წარმოდგენილი:

- **საჩივრის პირველადი სკრინინგი** - რომლის ფარგლებშიც სამსახური უზრუნველყოფს საჩივრის რეგისტრირებას და მის პირველად დამუშავებას. იმ შემთხვევაში, თუ პირველადი დამუშავების დროს დაფიქსირდა, რომ საჩი-



ვარი 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.

- **საჩივარში დაფიქსირებული მოთხოვნის შესწავლა** - აღნიშნულის ფარგლებში, 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 გამოთხოვილი იქნეს, როგორც საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის აპარატისგან, ისე თავად საჩივრის ავტორისგან და ინფორმაციის მქონე სხვა ნებისმიერი პირისგან.
- **საკითხის გადაწყვეტა/რეკომენდაციის გაცემა** - 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.



	მომართვის საშუალება	აღწერა
1	წერილობითი (მატერიალური) ფორმა	საჩივრის წარდგენა შესაძლებელია პირადად ან ფოსტის მეშვეობით სამსახურის მისამართზე: ქ. თბილისი, 0144, ქეთევან წამებულის გამზირი, ბოჭორმის ქ. 50/18
2	ელექტრონული ფოსტა	საჩივრის გაგზავნა შესაძლებელია ელექტრონული ფოსტის მისამართზე: defender@comcom.ge
3	სამსახურის ვებ-გვერდი	საჩივრის შევსება შესაძლებელია სამსახურის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე - www.momkhmarebeli.comcom.ge - განთავსებული ელექტრონული საჩივრის ფუნქციონალის საშუალებით
4	ინტერნეტის ხარისხის შემოწმების პლატფორმა	ინტერნეტმომსახურების ხარისხთან დაკავშირებულ საკითხებზე საჩივრის წარდგენა შესაძლებელია www.Sheamotsme.ge ვებ-გვერდის საშუალებით
5	სატელეფონო კომუნიკაცია	მომხმარებელს შეუძლია დაუკავშირდეს სამსახურს სატელეფონო ნომერზე (0322399505) და საჭიროებიდან გამომდინარე შედგეს სატელეფონო შეტყობინების ოქმი
6	სოციალური ქსელი	კომუნიკაცია შესაძლებელია სოციალური ქსელის მეშვეობით ოფიციალური გვერდის - Communications Ombudsman/ კომუნიკაციების ომბუდსმენი - გამოყენებით



### საჩივარში მითითებული უნდა იყოს შემდეგი მონაცემები

	სავალდებულო რეკვიზიტი	აღწერა / დანიშნულება
1	მომხმარებლის სახელი და გვარი	მომჩივანის იდენტიფიცირებისა და საქმისწარმოების პროცესში მისი მონაწილეობის უზრუნველსაყოფად
2	პირადი ნომერი/ აბონენტის ნომერი	მომხმარებლის იდენტიფიკაციისა და მონაცემთა სიზუსტის დასადასტურებლად
3	მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის დასახელება	პასუხისმგებელი მხარის განსაზღვრის მიზნით
4	ფაქტობრივი მისამართი	მომხმარებელთან კომუნიკაციისა და საქმისწარმოების საჭიროებების უზრუნველსაყოფად
5	ელექტრონული ფოსტის მისამართი	ინფორმაციის გაცვლისა და საქმისწარმოების პროცესში ოპერატიული კომუნიკაციისთვის
6	საჩივრის შინაარსი/ მოთხოვნა	პრობლემის არსისა და მომხმარებლის დავის საგნისა და მოთხოვნის მკაფიოდ განსაზღვრის მიზნით
7	განმცხადებლის ტელეფონის ნომერი	დამატებითი ინფორმაციის მიღებისა და პროცესის ეფექტურად წარმართვის უზრუნველსაყოფად

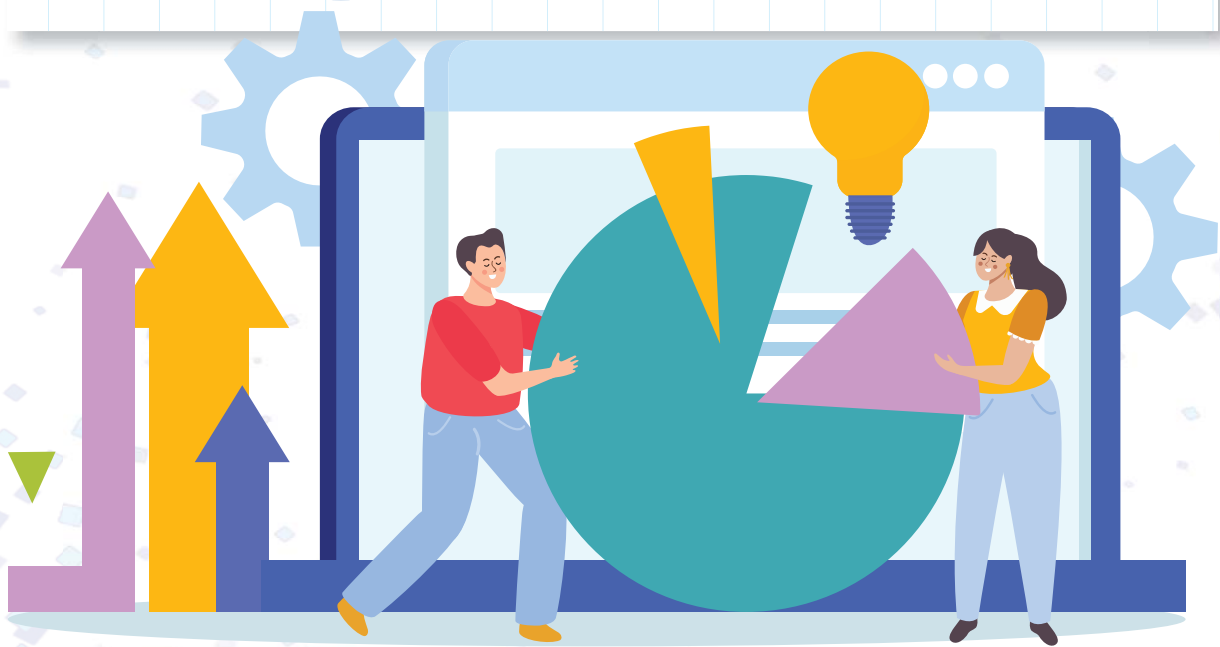
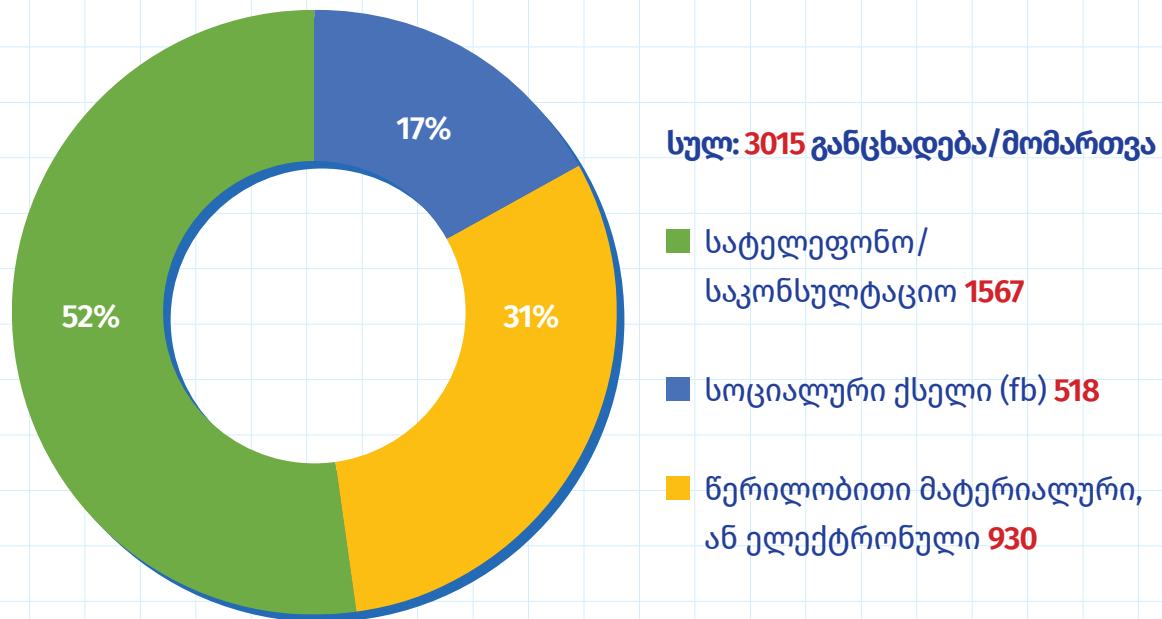


### 3.2. 2025 წლის საქმიანობის სტატისტიკური მონაცემები

2025 წელს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, შენარჩუნდა მომართვიანობის მზარდი მაჩვენებელი. ქვემოთ წარმოდგენილი დიაგრამები ასახავს, აღნიშნული ტენდენციის დეტალურ დინამიკას, შედარებითი მაჩვენებლებისა და თემატური განაწილების მიხედვით.

დიაგრამა 1

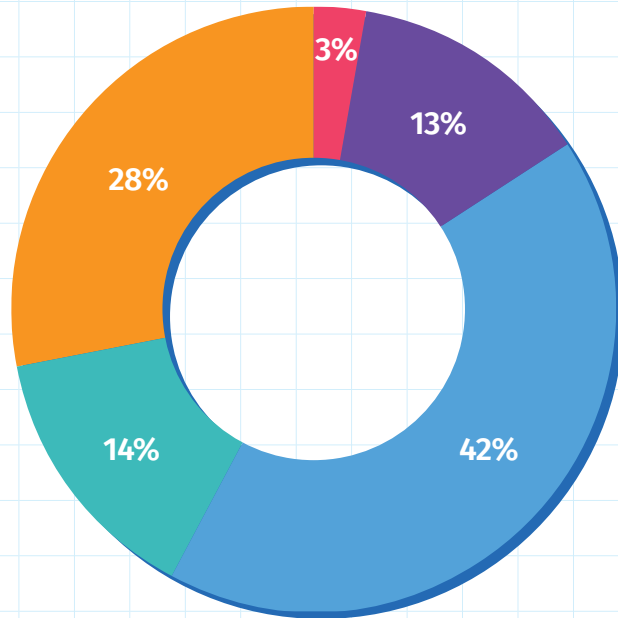
სამსახურისთვის მომართვის საშუალებების სტატისტიკური მაჩვენებელი





## დიაგრამა 2

დაფიქსირებული მომართვიანობის სტატისტიკური  
თანაფარდობა მომსახურების სახეების ჭრილში



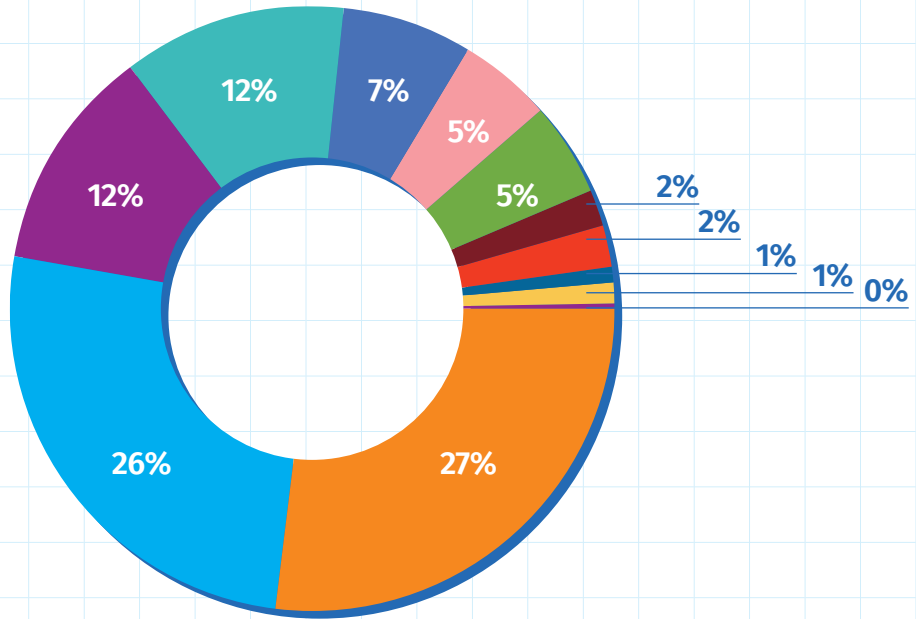
- ფიქსირებული სატელეფონო კავშირით მომსახურება **96**
- მობილური სატელეფონო კავშირით მომსახურება **436**
- ინტერნეტით მომსახურება **1462**
- მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება **501**
- სხვა **983**

**შენიშვნა:** მომართვიანობის საერთო ხაოფენობასა და მომსახურების სახეობის მიხედვით გადანაწილებული საჩივრების თანაფარდობას შიხის ახსებუდი სხვაობა, გამოწვეუდია, საჩივრაში დასმუდი სხვადასხვა საკითხიდან გამომდინახე.



დიაგრამა 3

მომართვიანობის თემატიკა

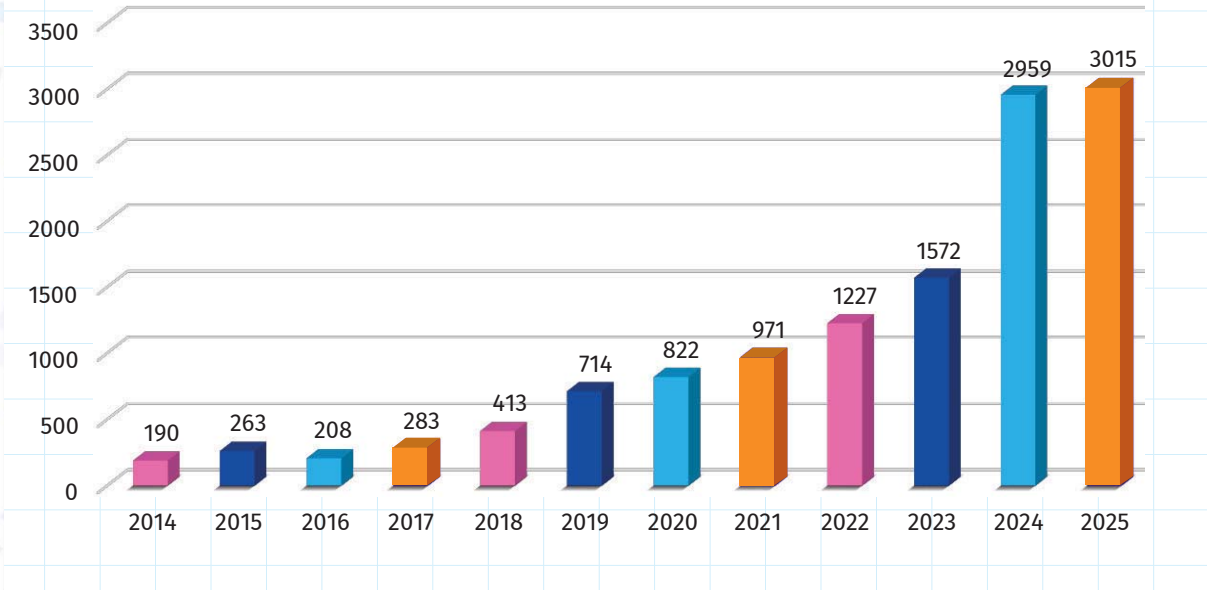


- ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები **786**
- ინტერნეტ სივრცეში დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება **362**
- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება (მათ შორის Sheamotsme.ge) **359**
- მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება **217**
- საანძო მეურნეობა, ინფრასტრუქტურის მოწესრიგება/საშიში რადიაციული დასახივება **155**
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა **154**
- მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება **62**
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება **53**
- სპამი **32**
- პორტირება **13**
- სააბონენტო ნომრის გასხვისება **12**
- სხვა **810**



დიაგრამა 4

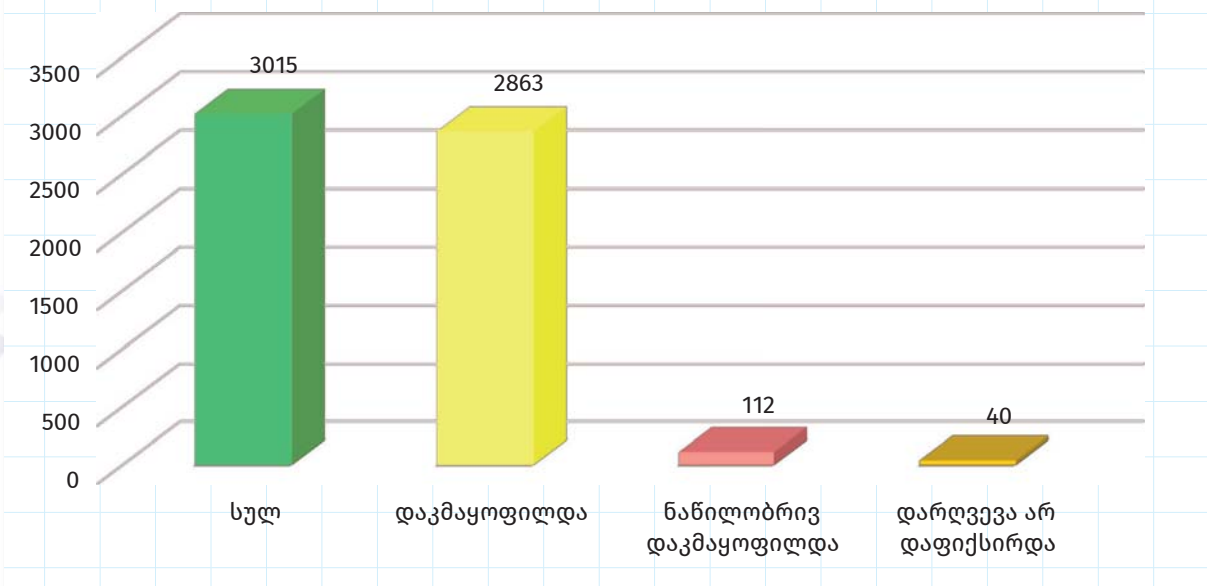
მომართვიანობის რაოდენობა წლების მიხედვით



**შენიშვნა:** ზემოაღნიშნული სტატისტიკური მაჩვენებლის ანალიზი ცხადყოფს, რომ წინა წლებთან შედარებით საანგარიშო პეიოტში მნიშვნელოვნად აჩის გაზრდილი მომხმარებელთა მომართვიანობის მაჩვენებელი.

დიაგრამა 5

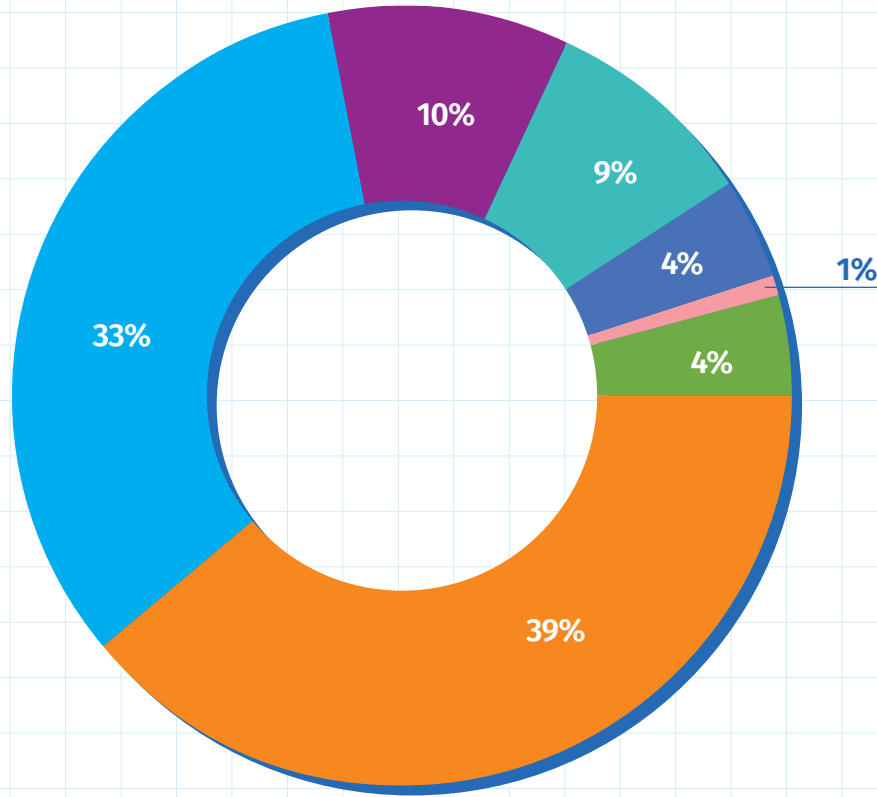
მომართვიანობის რაოდენობა წლების მიხედვით





დიაგრამა 6

მომართვიანობის მაჩვენებელი მომსახურების  
მიწოდებალი კომპანიების მიხედვით



- შპს „მაგთიკომი“ **643**
- სს „სილქნეტი“ **538**
- შპს „სელფი მობაილ“ **157**
- შპს „ახალი ქსელები“ **151**
- შპს „სქაიტელი“ **73**
- შპს „Georgianairlink“ **18**
- სხვა კომპანიები **59**

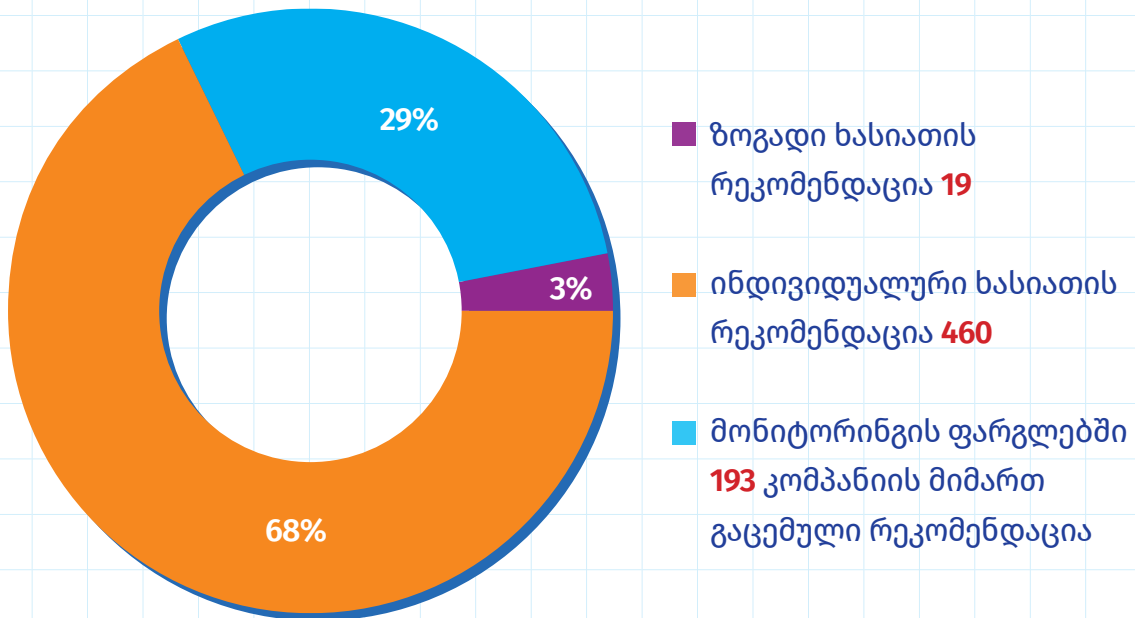
**შენიშვნა:** შემოსული საჩივრებისა და მომართვების საერთო მაჩვენებელიდან ნაწილი ახ იყო მიმართული კონკრეტული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი ავტოჩივრებული პიხის მიმართ, გაჩვენებული ნაწილში კი მოთხოვნა ფიქსირდებოდა ჩამდენიმე კომპანიის მიმართ ერთობლივად.



დიაგრამა 7

სამსახურის მიერ გაცემული რეკომენდაციების მაჩვენებელი

სულ: 672

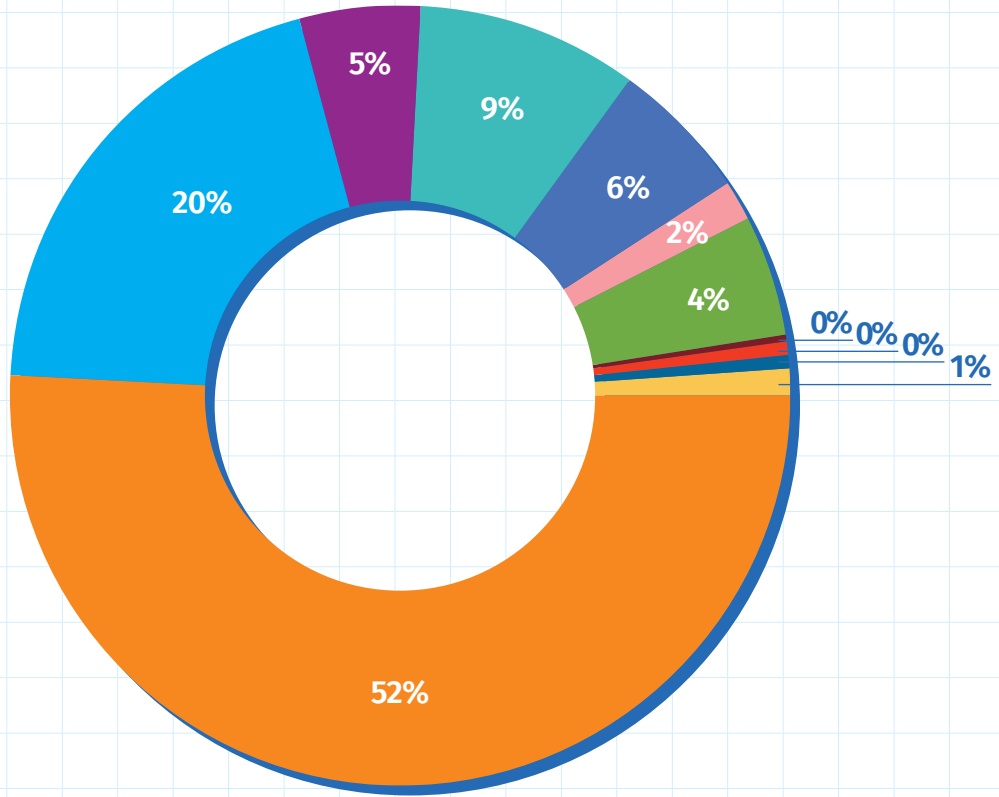




**დიაგრამა 8**

**შპს „მაგთიკომის“ მიმართ დაფიქსირებული მომართვიანობის  
თანაფარდობა თემატურ ჭრილში**

სულ: **643**



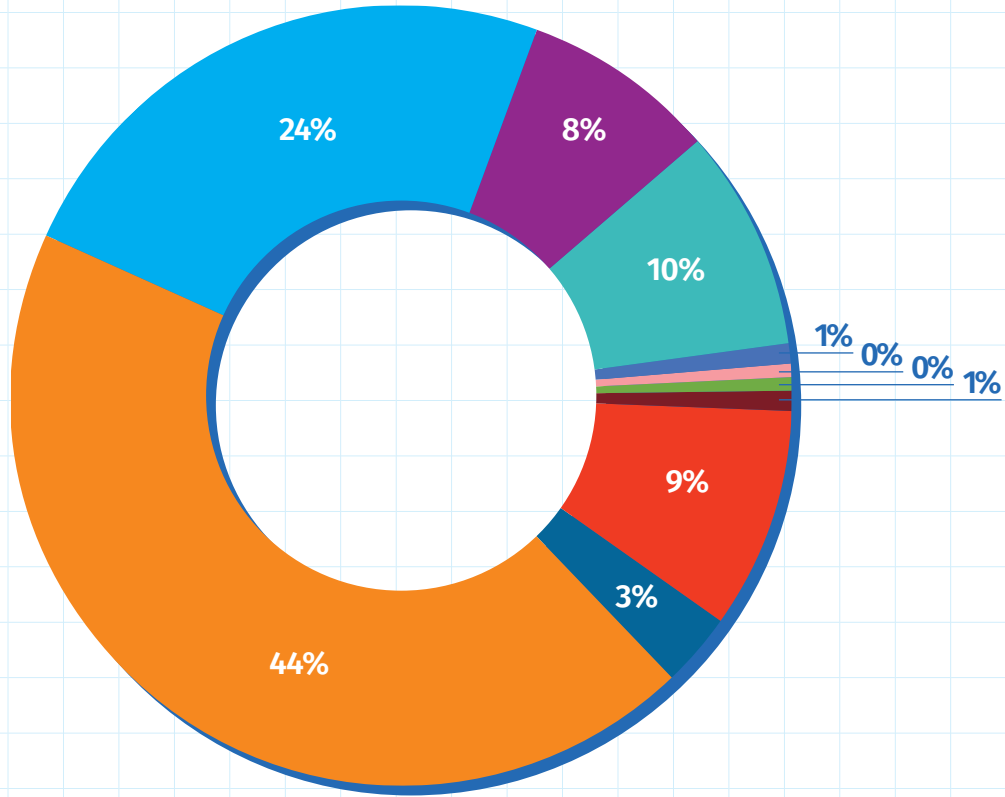
- ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები **331**
- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება (მათ შორის Sheamotsme.ge) **128**
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება **29**
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა **60**
- მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება **36**
- მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება **11**
- საანძო მეურნეობა, ინფრასტრუქტურის მოწესრიგება/საშიში რადიაციული დასხივება **32**
- პორტირება **3**
- სააბონენტო ნომრის გასხვისება **2**
- სპამი **2**
- სხვა **9**



**დიაგრამა 9**

**სს „სილქნეტის“ მიმართ დაფიქსირებული მომართვიანობის  
თანაფარდობა თემატურ ჭრილში**

სულ: **538**



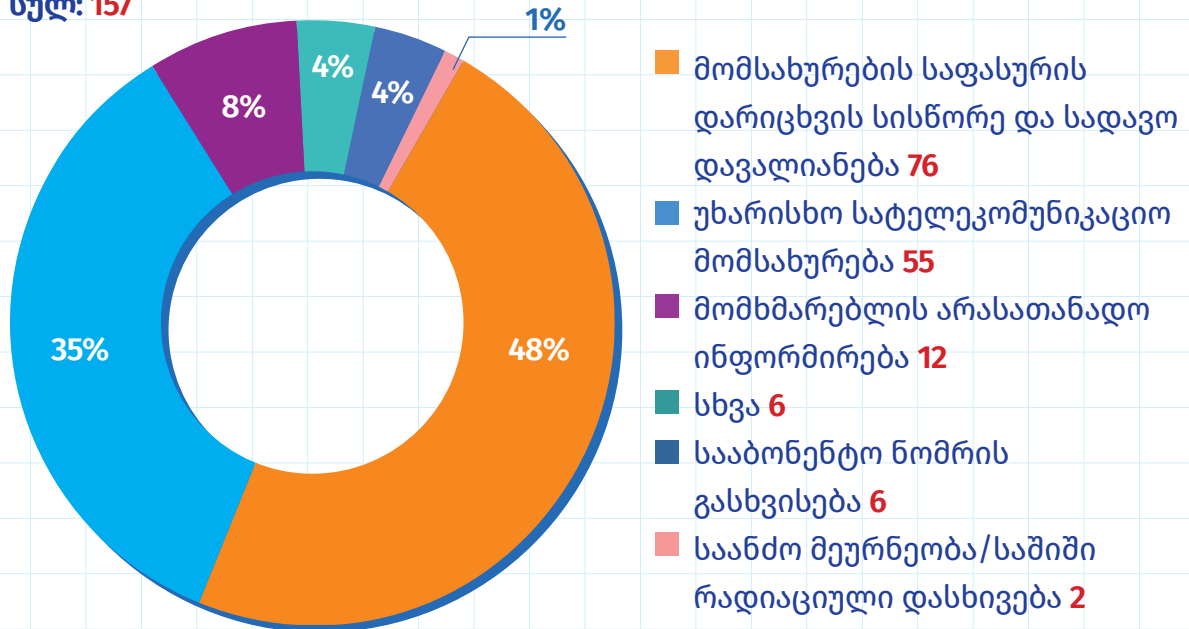
- ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები **236**
- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება (მათ შორის Sheamotsme.ge) **130**
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა **42**
- მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება **52**
- მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება **7**
- პორტირება **3**
- სააბონენტო ნომრის გასხვისება **3**
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება/საანძო მეურნეობა, ინფრასტრუქტურის მოწესრიგება/ **3**
- საშიში რადიაციული დასხივება **46**
- სხვა **14**



**დიაგრამა 10**

შპს „საფი მობაილის“ მიმართ დაფიქსირებული მომართვიანობის  
თანაფარდობა თემატურ ჭრილში

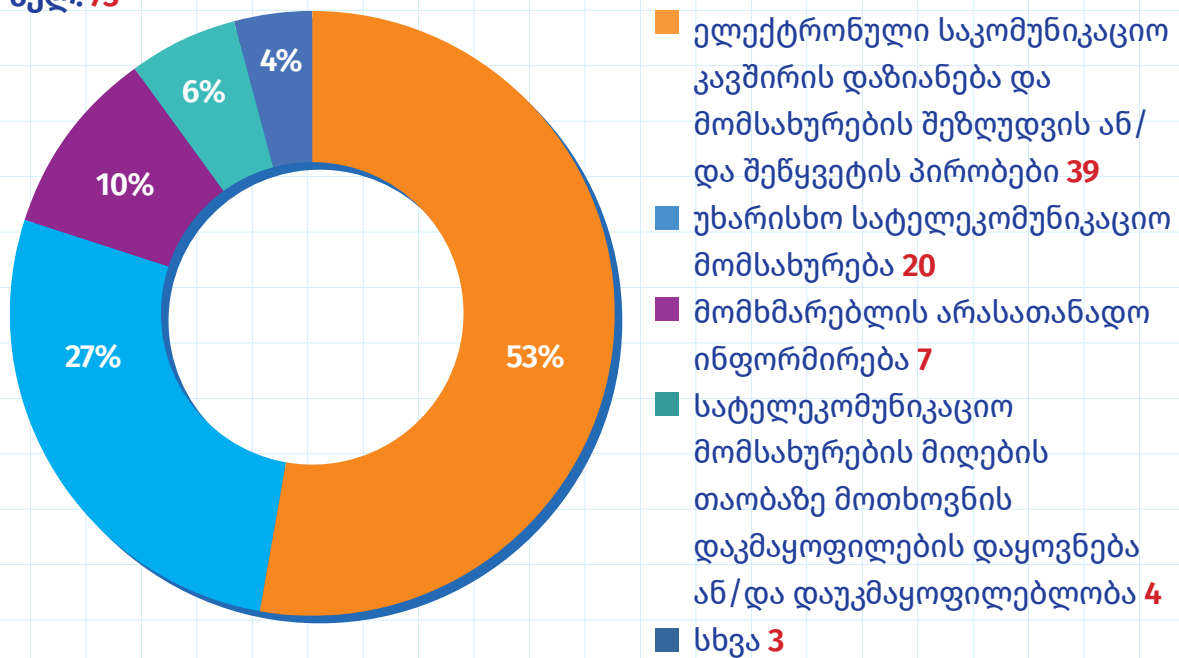
სულ: **157**



**დიაგრამა 11**

შპს „საქიბელის“ მიმართ დაფიქსირებული მომართვიანობის  
თანაფარდობა თემატურ ჭრილში

სულ: **73**

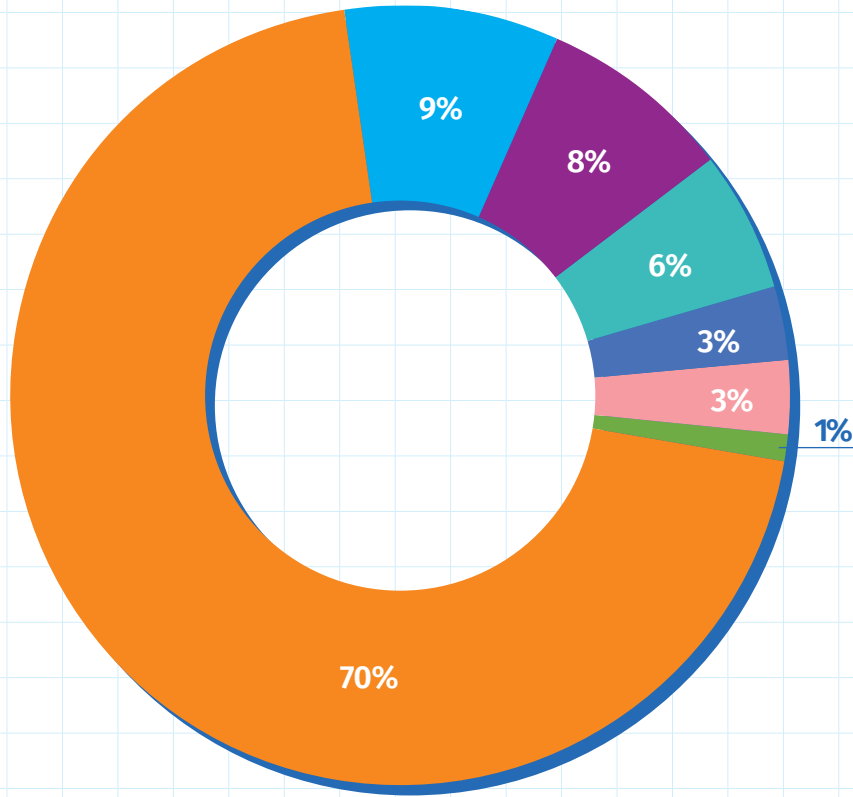




დიაგრამა 12

შპს „ახალი ქსელების“ მიმართ დაფიქსირებული მომართვიანობის  
თანაფარდობა თემატურ ჭრილში

სულ: **151**



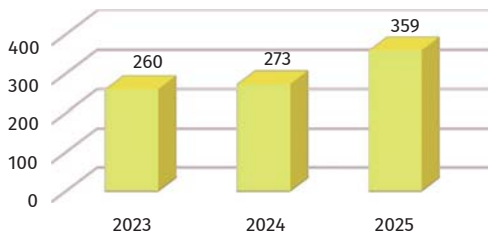
- ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები **105**
- მომხმრებელის არასათანადო ინფორმირება **13**
- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება **12**
- მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება **9**
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა **5**
- სხვა **5**
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება **2**



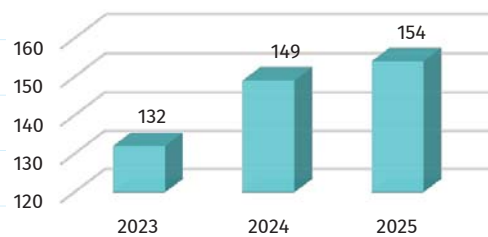
დიაგრამა 13

მომართვიანობის თემატიკის ანალიზი 3 წლიან ჭრილში

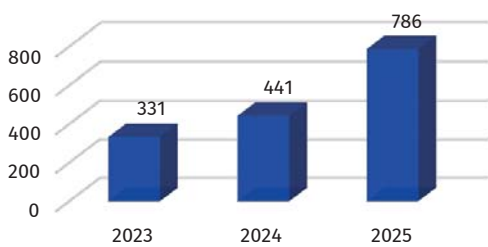
1. უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება (მათ შორის: Sheamotsme.ge)



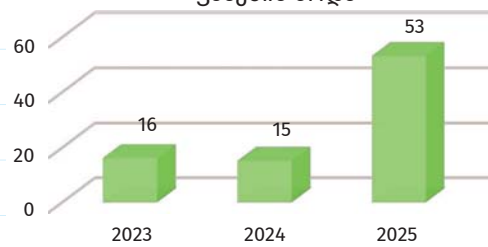
2. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა



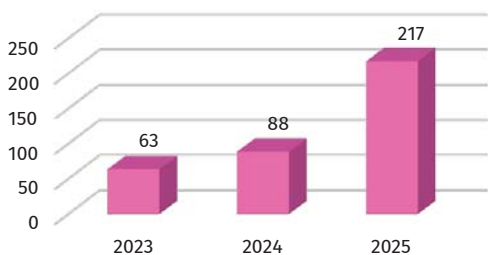
3. ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები



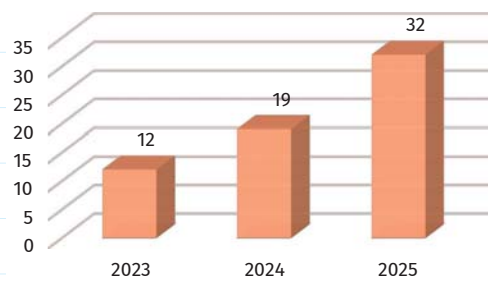
4. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება და სატელეკომუნიკაციო მომსახურებაზე ფასების ზრდა



5. მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება

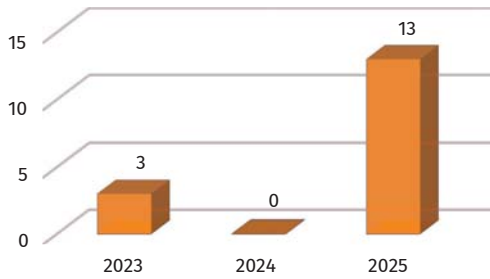


6. სპამი

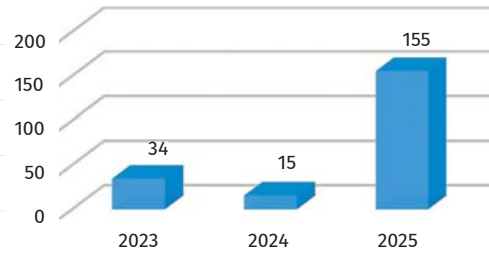




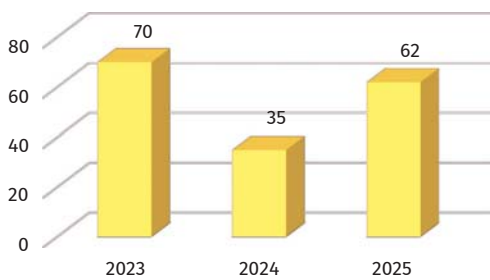
7. სააბონენტო ნომრის პორტირება



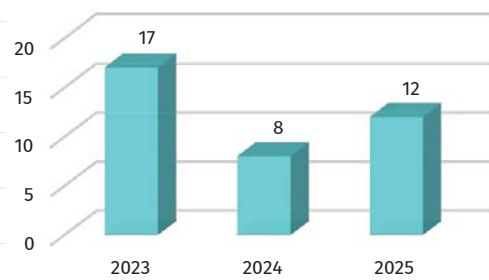
8. საანძო მეურნეობა, ინფრასტრუქტურის  
მოწესრიგება/საშიში რადიაციული  
დასახივება



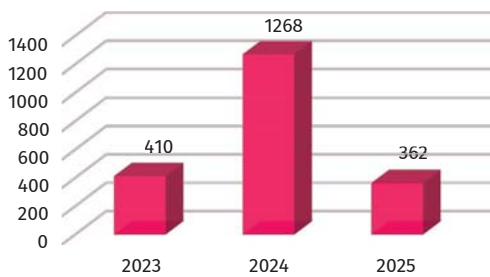
9. მომხმარებელის არასათანადო  
ინფორმირება



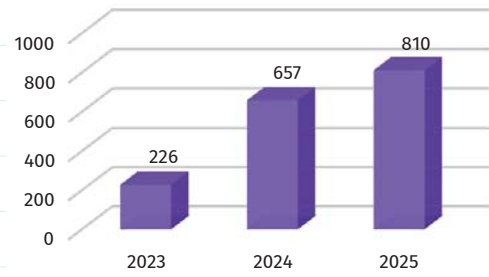
10. სააბონენტო ნომრის გასხვისება



11. დაუშვებელი პროდუქციის  
განთავსება



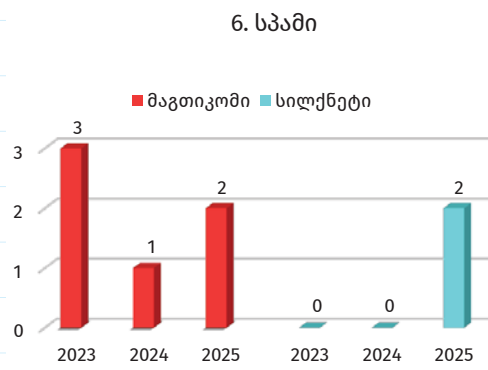
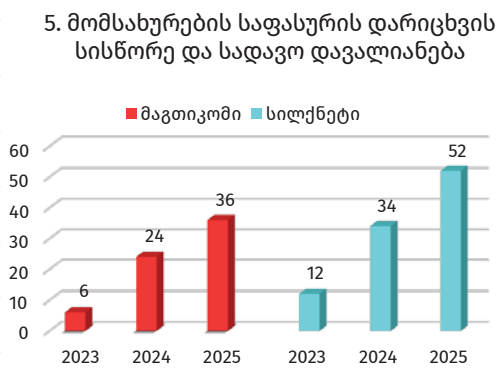
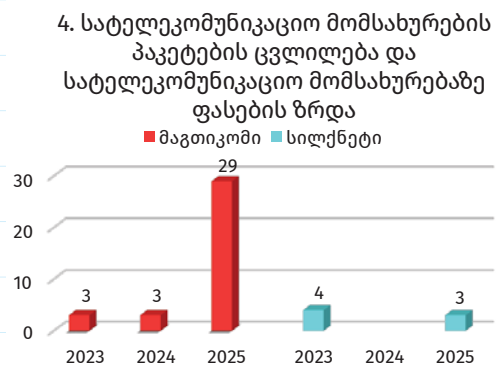
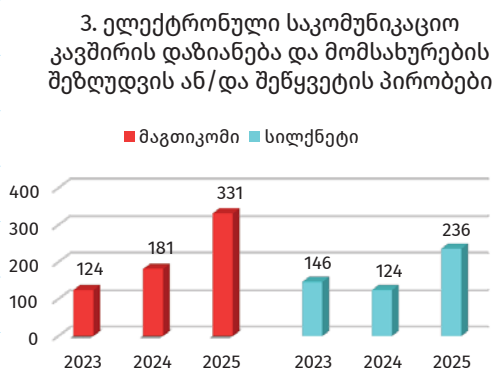
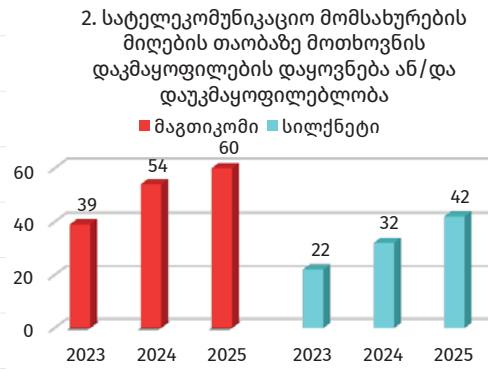
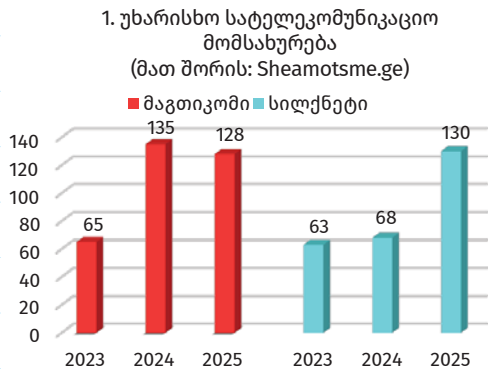
12. სხვა





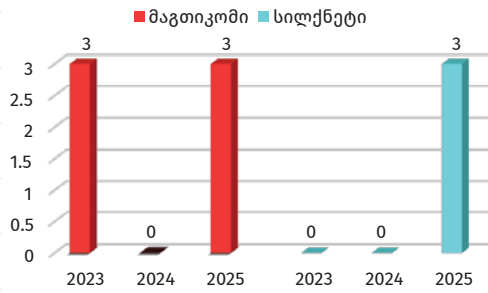
დიაგრამა 14

მომართვიანობის თემატიკის ანალიზი 3 წლიან პერიოდში  
სს „სილქნეტისა“ და შპს „მაგთიკომის“ შედარებითი ანალიზი

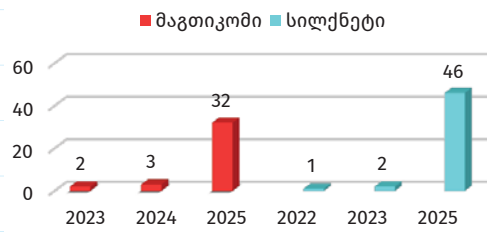




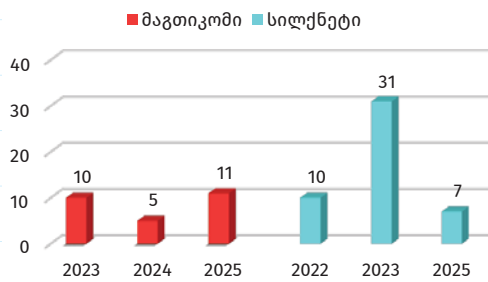
7. სააბონენტო ნომრის პორტირება



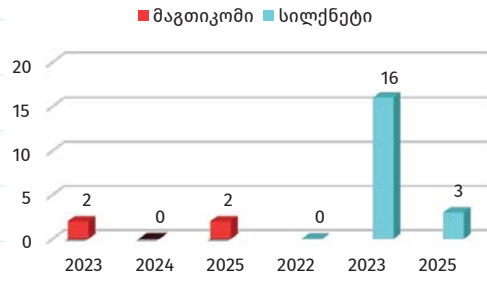
8. საანძო მუერნეობა, ინფრასტრუქტურის  
მონესრიგება/საშიში რადიაციული  
დასხივება



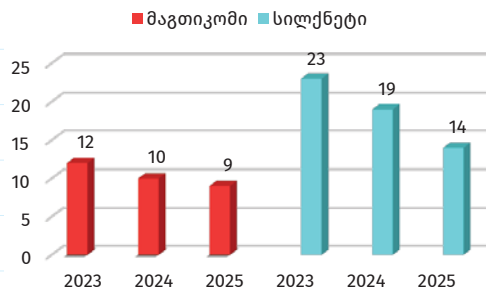
9. მომხმარებელის არასათანადო  
ინფორმირება



10. სააბონენტო ნომრის გასხვისება



11. სხვა

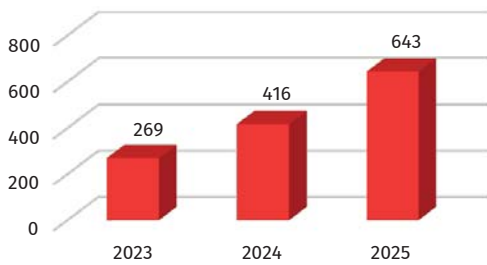




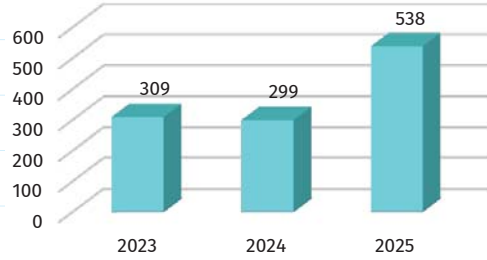
**დიაგრამა 15**

**კომპანიების მიმართ დამცველის სამსახურში დაფიქსირებული  
ომომხარებალთა მომართვიანობის სტატისტიკა 3 წლის ჭრილში**

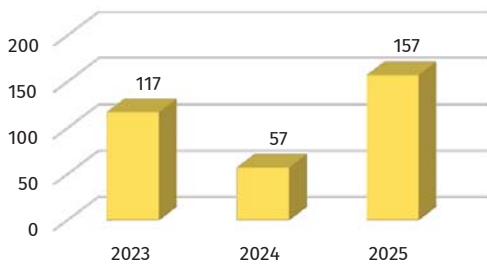
1. შპს „მაგთიკომი“



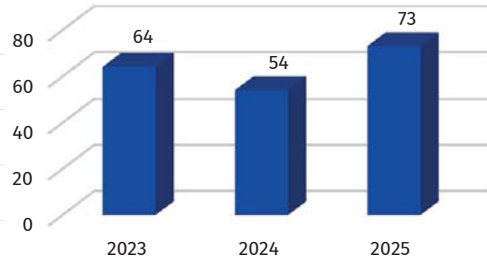
2. სს „სილქნეტი“



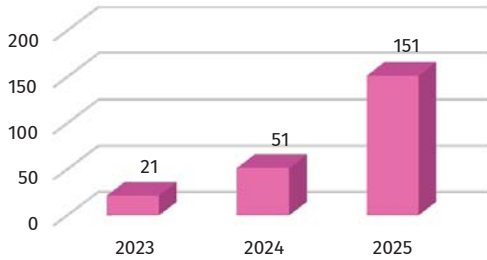
3. შპს „სელფი მობაილ“



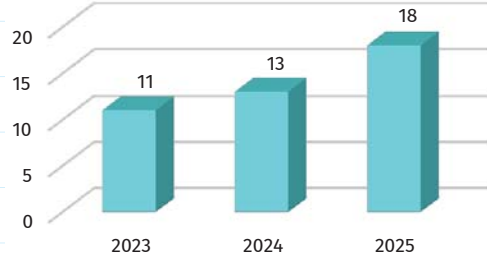
4. შპს „სქაიტელი“



5. შპს „ახალი ქსელები“



6. შპს „ჯორჯიან აირლინკი“





ანგარიშში ასახული სტატისტიკური მონაცემების ანალიზი ცხადყოფს, რომ საანგარიშო პერიოდში მნიშვნელოვნად გაიზარდა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული განცხადებებისა და მომართვების რაოდენობა. ამასთანავე, შენარჩუნებულია დადებითი ტენდენცია შედეგების ქრილში, რაც გამოიხატება დაკმაყოფილებული მომხმარებლების მაღალი წილით. აღნიშნული გარემოება მიუთითებს, როგორც მომართვიანობის ზრდაზე, ისე სამსახურის მიერ საჩივრების ეფექტიან განხილვაზე.

მომართვიანობის დინამიკის თვალსაჩინოებისთვის აღსანიშნავია 2020-2025 წლების მაჩვენებლები: 2020 წელს სამსახურში დაფიქსირდა 822 განცხადება/მომართვა, 2021 წელს - 971, 2022 წელს - 1 227, 2023 წელს - 1 572, 2024 წელს - 2 959, ხოლო 2025 წელს - 3 015 განცხადება/მომართვა.

წარმოდგენილი მონაცემები ასახავს სტაბილურად მზარდ ტენდენციას, განსაკუთრებით მკვეთრი ზრდით ბოლო ორ საანგარიშო წელს.

განსაკუთრებული ყურადღება ექცევა მომართვიანობის განხილვის შედეგების ანალიზს. 2025 წელს, წინა წლების მსგავსად, დაფიქსირდა დაკმაყოფილებული მომხმარებელთა რაოდენობის ზრდა. კერძოდ, საანგარიშო პერიოდში დადებითი შედეგით დასრულდა სამსახურში დაფიქსირებული მომართვების 95% (2 863 მომართვა). იმ განცხადებების წილი, რომლებიც მომხმარებლის სასარგებლოდ არ გადაწყდა, შემცირებულია და შეადგენს მხოლოდ 1.3%-ს (40 მომართვა). დარჩენილი 3.7% (112 მომართვა) დასრულდა მომხმარებლის მოთხოვნის ნაწილობრივი დაკმაყოფილებით.

2025 წელს შენარჩუნდა წინა წლების ტენდენცია და 2024 წლის მსგავსად, მომართვიანობის ყველაზე მაღალი მაჩვენებლები კვლავ კონცენტრირდა სამ ძირითად თემატიკაზე: ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები; ინტერნეტ სივრცეში დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება და უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება. აღნიშნული თემატიკები კვლავ რჩება მომხმარებელთა უკმაყოფილების ძირითად წყაროდ.

სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიხედვით მომართვიანობის ანალიზი აჩვენებს, რომ სამსახურში დაფიქსირებული საჩივრების უმეტესი ნაწილი მოდის იმ კომპანიებზე, რომლებიც მომხმარებელთა რაოდენობის მიხედვით ბაზარზე ლიდერ პოზიციებს იკავებენ. კერძოდ, ყველაზე მაღალი მაჩვენებლები შპს „მაგთიკომისა“ და სს „სილქნეტის“ მიმართ დაფიქსირდა, რაც პირდაპირ კავშირშია აღნიშნული კომპანიების ფართო სააბონენტო ბაზასთან.



# 4

## მომხმარებელთა მომართვიანობის თემატური მიმოხილვა

საანგარიშო პერიოდში სამსახურის მიერ განხორციელებული საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის საჯაროობასთან ერთად, ანგარიში მიზნად ისახავს მკითხველისთვის სატელეკომუნიკაციო სფეროში მოქმედი სამართლებრივი რეგულაციების და მათი პრაქტიკაში რეალიზების თავისებურებების გაცნობას. აღნიშნული მიზნის შესაბამისად, წინამდებარე თავში წარმოდგენილია საანგარიშო პერიოდში სამსახურში დაფიქსირებული მომართვიანობის თემატური ანალიზი, გამოვლენილ საკითხებთან მიმართებით მოქმედი საკანონმდებლო ჩარჩოს შეფასება, ასევე სამსახურის რეაგირების პრაქტიკისა და მიღებული შედეგების ანალიზი.

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

**სულ შემოვიდა - 786 მომართვა**

დაკმაყოფილდა 772

ნაწილობრივ 10

არ დაკმაყოფილდა 4

ელექტრონული სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების პროცესში დაზიანებად მიიჩნევა კავშირის დარღვევის ნებისმიერი ფაქტი, რომელიც დადასტურებულია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლის (აბონენტის) გამოკითხვის საფუძველზე და რომელიც ზღუდავს შეთავაზებული მომსახურების სრულფასოვნად მიღებას. მოქმედი „რეგლამენტი“ განსაზღვრავს დაზიანების სახეებს და თითოეული სახის შესაბამისად ადგენს დაზიანების აღმოფხვრის ვადებს, რაც მიზნად ისახავს მომსახურების უწყვეტობას და ხარისხის უზრუნველყოფას.

მომსახურების შეზღუდვის საკითხი რეგულირდება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულებით, რომელშიც განსაზღვრულია მომსახურების შეზღუდვის წესები, ფორმები და პირობები. ამასთან, მომსახურების მიმწოდებლის ვალდებულებაა, გამოიყენოს მომსახურების შეზღუდვის ისეთი ფორმა, რომელიც ერთის მხრივ, უზრუნველყოფს გა-



მოვლენილი დარღვევის აღმოფხვრას, ხოლო მეორე მხრივ, პროპორციულად და მინიმალურად ზღუდავს მომხმარებლის ინტერესს ისარგებლოს მომსახურების სხვა სახეებით.

მოქმედი რეგულაციის შესაბამისად, მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლებად განიხილება: მომხმარებლის მიერ სავალდებულო დეპოზიტის ან/და მომსახურების საფასურის გადაუხდელობა; მომსახურების მიმწოდებლის საკუთრებაში არსებული მოწყობილობის დაზიანება; აგრეთვე მომხმარებლის მიერ ტექნიკური მოწყობილობის ქსელის ტერმინაციის წერტილთან მომსახურების მიმწოდებლის წარმომადგენლის დაუშვებლობა.

მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვა (გარდა წინასწარი გადახდის პირობით მიწოდებული მომსახურებისა) დასაშვებია მხოლოდ მომხმარებლის წინასწარი შეტყობინებიდან არაუადრეს სამი დღისა, რაც წარმოადგენს მომხმარებლის ინფორმირების და ინტერესების დაცვის ერთ-ერთ



მნიშვნელოვან გარანტიას. მომსახურების მიწოდების შეწყვეტა შესაძლებელია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი, მომსახურების შეზღუდვისა და შესაძლო შეწყვეტის თაობაზე წინასწარი შეტყობინების მიღების მიუხედავად, ვერ უზრუნველყოფს მომსახურების ხელშეკრულების დარღვევის აღმოფხვრას ხელშეკრულებით განსაზღვრულ ვადაში. ამასთან, შეზღუდვის საფუძვლის აღმოფხვრის ვადა ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების შემთხვევაში არ შეიძლება იყოს 60 დღეზე ნაკლები, ხოლო სხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებების ფარგლებში - 45 დღეზე ნაკლები, რაც უზრუნველყოფს მომხმარებლისთვის გონივრული დროის მინიჭებას ვალდებულებების შესასრულებლად.

ამავე დროს, რეგულაცია ითვალისწინებს გამონაკლის შემთხვევებს, როდესაც მომსახურების მიმწოდებელს უფლება აქვს არ დაელოდოს ზემოაღნიშნული ვადების ამონაწერს. კერძოდ, ასეთი მიდგომა დასაშვებია იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტის ქმედებები საფრთხეს უქმნის მომსახურების მიმწოდებლის საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ფუნქციონირებას, მთლიანობას ან უსაფრთხოებას, ზღუდავს სხვა აბონენტების მიერ მომსახურებების გამოყენების შესაძლებლობას, ან იწვევს ან ქმნის რეალურ საფრთხეს მომსახურების მიმწოდებლისა თუ მომხმარებლების ინტერესების დაზიანებისთვის.

შეჯამების სახით შეიძლება ითქვას, რომ საანგარიშო პერიოდში დაზიანებების საკითხზე შემოსული მომართვიანობის ანალიზი აჩვენებს, რომ მიუხედავად მოქმედი რეგულაციების არსებობისა, პრაქტიკაში პრობლემურია დაზიანებების დროული და სრულყოფილი აღმოფხვრა, ასევე მომხმარებელთა სათანადო ინფორმირება დაზიანების სტატუსისა და აღმოფხვრის ვადების შესახებ. რიგ შემთხვევებში იკვეთება დაზიანების სახის არაერთგვაროვანი შეფასება, რაც გავლენას ახდენს აღმოფხვრის ვადების განსაზღვრაზე და საბოლოოდ ზღუდავს მომხმარებლის მიერ მომსახურების სრულფასოვნად მიღებას.

ამასთან, გამოვლენილია მომხმარებელთა ინფორმირების ხარვეზები, მათ შორის დაზიანების დაფიქსირების, მიმდინარეობისა და აღმოფხვრის ეტაპების შესახებ არასრული ან დაგვიანებული შეტყობინება, რაც ამცირებს რეგულაციებით გათვალისწინებული დაცვის მექანიზმების ეფექტიანობას და ზრდის მომხმარებელთა უკმაყოფილებას. აღნიშნული მიუთითებს დაზიანებების მართვის პროცესში ინფორმირების ხარისხისა და რეაგირების პრაქტიკის გაუმჯობესების აუცილებლობაზე.



#### 4.2. ინტერნეტ სივრცეში დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება

**სულ შემოვიდა - 362 მომართვა**

დაკმაყოფილდა **362**

ნაწილობრივ **0**

არ დაკმაყოფილდა **0**

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „რეგლამენტის“ მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის „ჯ“ ქვეპუნქტის თანახმად, დაუშვებელი პროდუქცია განიმარტება, როგორც ელექტრონული კომუნიკაციების მეშვეობით გადაცემული პორნოგრაფიული მასალა, სიძულვილისა და ძალადობის განსაკუთრებით მძიმე ფორმების ამსახველი, პირადი ცხოვრების ხელმოყოფელი, ცილისმწამებლური, შეურაცხმყოფელი, უდანაშაულობის პრეზუმფციის დამრღვევი, უზუსტო, აგრეთვე საავტორო უფლებებისა და საქართველოს კანონმდებლობის დარღვევით გავრცელებული სხვა პროდუქცია.

ამავე რეგლამენტის 25-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია დაუყოვნებლივ მოახდინოს რეაგირება დაუშვებელი პროდუქციის განთავსების თაობაზე მიღებულ ინფორმაციაზე და მიიღოს შესაბამისი ზომები მისი აღმოფხვრის უზრუნველსაყოფად. აღნიშნული ვალდებულება ემსახურება, როგორც მომხმარებელთა უფლებების დაცვას, ისე ელექტრონული კომუნიკაციების სივრცეში კანონიერებისა და საზოგადოებრივი ინტერესების უზრუნველყოფას.

ამასთან, საქართველოს „სისხლის სამართლის კოდექსის“ 254-ე მუხლის თანახმად, პროსტიტუციის ხელშეწყობა სისხლისსამართლებრივ დანაშაულად არის მიჩნეული, რაც დამატებით ხაზს უსვამს დაუშვებელი პროდუქციის გავრცელების პრევენციის მნიშვნელობას და მომსახურების მიმწოდებელთა პასუხისმგებლობას აღნიშნულ საკითხზე ეფექტიანი და დროული რეაგირების თვალსაზრისით.

#### 4.3. უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება

**სულ შემოვიდა - 359 მომართვა**

დაკმაყოფილდა **302**

ნაწილობრივ **53**

არ დაკმაყოფილდა **4**

„რეგლამენტის“ თანახმად, 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 და სრული აღკვეთის მიზნით.

აქვე უნდა აღინიშნოს, მომხმარებლისთვის ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების ხარისხის კონტროლის მექანიზმის - Sheamotsme.ge-ს თაობაზე, რომელიც ეფექტურად ფუნქციონირებს „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2018 წლის 10 მაისის №4 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.

საანგარიშო პერიოდში, უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურებასთან დაკავშირებით, კერძოდ ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების ხარისხთან (Sheamotsme.ge) დაკავშირებით, სულ შემოვიდა - 39 საჩივარი, საიდანაც ინტერნეტ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის ჩართულობით, დაკმაყოფილდა 12, ხოლო 27 საჩივარზე წარმოება შეწყდა. საჩივრების უმრავლესობა თბილისში, ოპტიკურ-ბოჭკოვან ტექნოლოგიასთან მიმართებაში ფიქსირდებოდა, ხოლო უმრავლეს შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შპს „მათიკომი“ და სს „სილქნეტი“ წარმოადგენდა.

#### 4.4. მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება

**სულ შემოვიდა - 217 მომართვა**

**დაკმაყოფილდა 201**

**ნაწილობრივ 8**

**არ დაკმაყოფილდა 8**

„რეგლამენტის“ 21-ე მუხლის მე-7 პუნქტის შესაბამისად, დაუშვებელია მომხმარებლისთვის იმ მომსახურებაზე საფასურის დარიცხვა, რომელიც ფაქტობრივად არ არის გაწეული ან მომხმარებლის მიერ არ არის მიღებული. მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის ანგარიშსწორება ხორციელდება მიწოდებული მომსახურების ანგარიშის საფუძველზე და მხარეთა



შორის დადებული ხელშეკრულებით განსაზღვრული წესის დაცვით, რაც მიზნად ისახავს ანგარიშსწორების პროცესის გამჭვირვალობასა და სამართლიანობას.

ამასთან, „რეგლამენტის“ მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტის მიხედვით, იმ მომსახურებებზე, რომელთა საფასურის დარიცხვა წუთობრივ პრინციპზეა დაფუძნებული (მათ შორის ადგილობრივი, საქალაქთაშორისო, საერთაშორისო და მობილური სატელეფონო კომუნიკაციის მომსახურებები), საფასურის დარიცხვა უნდა განხორციელდეს ფაქტობრივად განეული მომსახურების მოცულობის შესაბამისად, წამობრივი სიზუსტით. აღნიშნული წესი წარმოადგენს მომხმარებლის ფინანსური ინტერესების დაცვის მნიშვნელოვან მექანიზმს და გამორიცხავს მომსახურების ფაქტობრივ მოცულობასთან შეუსაბამო დარიცხვას.

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

**სულ შემოვიდა - 154 მომართვა**

**დაკმაყოფილდა 132**

**ნაწილობრივ 8**

**არ დაკმაყოფილდა 14**

„რეგლამენტით“ განსაზღვრულია მომხმარებლის მოთხოვნის დაკმაყოფილების ვადები და პირობები, რომელთა დარღვევა განიხილება, როგორც მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან დაუკმაყოფილებლობა. კერძოდ, მომსახურების მიღების მიზნით მომხმარებელი განცხადებით/მოთხოვნით მიმართავს მომსახურების მიმწოდებელს, ხოლო მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია, ტექნიკური შესაძლებლობის არსებობის შემთხვევაში, დააკმაყოფილოს აღნიშნული მოთხოვნა, დადოს მომსახურების ხელშეკრულება და უზრუნველყოს მომხმარებლის ქსელში ჩართვა განცხადების მიღებიდან არაუგვიანეს 20 სამუშაო დღის ვადაში, ან მომხმარებელთან ინდივიდუალურად შეთანხმებულ ვადაში. იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების მიმწოდებელი ვერ უზრუნველყოფს მომსახურების ჩართვას, იგი ვალდებულია განცხადების/მოთხოვნის მიღებიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში მიიღოს დასაბუთებული გადაწყვეტილება მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ და აღნიშნულის თაობაზე დაუყოვნებლივ აცნობოს განმცხადებელს. აღნიშნული ვალდებულება ემსახურება მომხმარებლის ინფორმირების უზრუნველყოფას და გამორიცხავს გაუმართლებელ დაყოვნებას მომსახურების მიწოდების პროცესში.



#### 4.6. საანძო მეურნეობების/ინფრასტრუქტურის განთავსების/ ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასხივება

**სულ შემოვიდა - 155 მომართვა**

**დაკმაყოფილდა 135**

**ნაწილობრივ 20**

**არ დაკმაყოფილდა 0**

საქართველოს კონსტიტუციით აღიარებულია ადამიანის უფლება ცხოვრობდეს ჯანმრთელობისთვის უვნებელ გარემოში, სარგებლობდეს ბუნებრივი გარემოთი და საჭარო სივრცით, ასევე დროულად მიიღოს სრული ინფორმაცია გარემოს მდგომარეობის შესახებ. შესაბამისად, საქართველოს კანონმა „გარემოს დაცვის შესახებ“ განსაზღვრა მოქალაქის უფლება: ცხოვრობდეს ჯანმრთელობისთვის უსაფრთხო და ჯანსაღ გარემოში; მიიღოს სრული, ობიექტური და დროული ინფორმაცია სამუშაო და საცხოვრებელი გარემოს მდგომარეობის შესახებ; გარდა ამისა, კანონით გარანტირებულია მოქალაქის უფლება სასამართლო წესით მოითხოვოს ეკოლოგიურად საშიში ობიექტების განთავსების, პროექტირების, მშენებლობის, რეკონსტრუქციისა და ექსპლუატაციის შესახებ გადაწყვეტილებათა შეცვლა.

მაღალსიხშირული საანძო მეურნეობების ფუნქციონირების შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის შესაძლო საშიში დასხივების საკითხთან დაკავშირებით, სამსახური ახორციელებს მომხმარებელთა ინფორმირებასა და კონსულტირებას, საჭიროების შემთხვევაში მათ გადამისამართებას პასუხისმგებელ უწყებებთან, აგრეთვე ხელს უწყობს მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას, რაც მნიშვნელოვნად ზრდის გარემოს დაცვითი ნორმების ეფექტიან დაცვას და მოქალაქეების უფლებების დაცვის ხარისხს.

გამომდინარე იქიდან, რომ საანძო მეურნეობების განთავსებისა და ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასხივების საკითხები არ წარმოადგენენ მომხმარებლისთვის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების პროცესში არსებულ სახელშეკრულებო ურთიერთობიდან გამომდინარე პრობლემებს, სამსახურში შემოსული მომართვიანობის ფარგლებში, ხორციელდებოდა მხოლოდ იმ შემთხვევების იდენტიფიცირება, როდესაც მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ინფრასტრუქტურის ფუნქციონირების შედეგად, წარმოიქმნებოდა სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული გავლენის ალბათობა. დღევანდელი მდგომარეობით, ფიქური კავშირგაბმულობის ქსელების საბაზო რადიოსადგურების ფუნქციონირების პროცესში ატმოსფერულ ჰაერში გავრცელებული ელექტ-



რომაგნიტური ველის ენერჯის ნაკადის სიმკვრივის ზღვრულად დასაშვებ ნორმებთან შესაბამისობის განსაზღვრას ახორციელებს ადმინისტრაციული ორგანო - საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტროს, სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტი“.

მომხმარებელთა უფლებებისა და ინტერესების დაცვის მიზნიდან გამომდინარე, სამსახური ამ საკითხთან დაკავშირებით მიმართავს სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტს“ შესაბამისი ინფორმაციის მიღებისთვის, მათ შორის ფიქური კავშირგაბმულობის ქსელების საბაზო რადიოსადგურების ფუნქციონირების პროცესში ატმოსფერულ ჰაერში გავრცელებული ელექტრომაგნიტური ველის ენერჯის ნაკადის სიმკვრივის განსაზღვრისა და ზღვრულად დასაშვებ ნორმებთან შესაბამისობაში დადგენის შესახებ. აღნიშნული ინფორმაცია გამოიყენება, როგორც სამსახურის, ასევე განმცხადებელთა ეფექტური ინფორმირებისთვის.

გასული წლების მსგავსად, საკითხის მნიშვნელობიდან გამომდინარე, სამსახურმა მოიკვლია საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად, სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციულ დასხივებასთან დაკავშირებით 2025 წლის 1 იანვრიდან 31 დეკემბრამდე პერიოდში არსებული მდგომარეობა და მიმართა სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტს“.

2026 წლის 17 თებერვლის სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტიდან“ წარმოდგენილი NDES 92600010442 წერილობითი ინფორმაციით ირკვევა, რომ აღნიშნულ პრობლემასთან დაკავშირებით დეპარტამენტს მიმართა 51 მოქალაქემ, საიდანაც 1 შემთხვევაში სამართალდარღვევის ფაქტზე მომსახურების გამწვევი კომპანიის მიმართ შედგენილ იქნა შესაბამისი ოქმი, რაც ითვალისწინებდა 5000 ლარით ოპერატორის დაჯარიმებას და სადგურის დემონტაჟს.

#### 4.7. მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება

##### სულ შემოვიდა - 62 მომართვა

დაკმაყოფილდა 59

ნაწილობრივ 2

არ დაკმაყოფილდა 1

„რეგლამენტით“ დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისად, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიები ვალდებული არიან უზრუნველყონ მომხმარებელთა სრულყოფილი და დროული ინფორმირება. ეს ვალდებულება მოიცავს ისეთი ინფორმაციის საჯაროდ ხელმისაწვდომად გამოქვეყნებას, რომელიც არის



გამჭვირვალე, ადეკვატური, შედარებადი და განახლებული. კერძოდ, მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომი უნდა იყოს მონაცემები შეთავაზებული ან/და მიწოდებული მომსახურებების შესახებ (გარდა ინდივიდუალური ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობებისა), მომსახურების მინიმალური გარანტირებული ხარისხის მაჩვენებლები, მომსახურებების აღწერილობა, მოქმედი ტარიფები და მათი შემადგენელი ელემენტები, მათ შორის სააბონენტო გადასახდელი. ამასთანავე, რეგლამენტი ავალდებულებს მომსახურების მიმწოდებლებს, გაასაჯაროონ ინფორმაცია დაზიანების აღმოფხვრის პირობების, მომსახურების მიუღებელი ან არასათანადო ხარისხის შემთხვევაში კომპენსაციის მექანიზმებისა და შესაბამისი სქემების შესახებ. მომხმარებელთა ინფორმირების ფარგლებში ასევე უნდა იყოს წარმოდგენილი მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრების წარდგენისა და დავების გადაწყვეტის პროცედურები, მათ შორის ცნობები მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის (ომბუდსმენის) სამსახურის ფუნქციონირების შესახებ.

აღნიშნული ინფორმაცია მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი უნდა იყოს მომსახურების მიმწოდებლის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე მკაფიო და მარტივად აღსაქმელი ფორმით, ხოლო დამატებით - კომპანიების 24-საათიანი ცხელი ხაზის მეშვეობით. გარდა ამისა, მომსახურების მიმწოდებლები ვალდებული არიან, ხელშეკრულების პირობებში ნებისმიერი ცვლილების შესახებ მომხმარებლებს წინასწარ, არანაკლებ ერთი თვით ადრე აცნობონ. იმ შემთხვევაში, თუ ცვლილება იწვევს მომხმარებლის ვალდებულებების გაზრდას ან მომსახურების პირობების ისეთ გარდაქმნას, რომელმაც შესაძლოა არსებითად იმოქმედოს მომსახურების გაგრძელების გადაწყვეტილებაზე, მომხმარებლის ინფორმირება უნდა განხორციელდეს ინდივიდუალური შეტყობინების საშუალებით.

#### 4.8. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების კაკეტიების ცვლილება

**სულ შემოვიდა - 53 მომართვა**

დაკმაყოფილდა 45

ნაწილობრივ 8

არ დაკმაყოფილდა 0

„რეგლამენტის“ მოთხოვნათა შესაბამისად, მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი მომსახურების პაკეტი განისაზღვრება მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულებით. აღნიშნული ხელშეკრულება წარმოადგენს მომხმარებლისა და მომსახურების



მიმწოდებლის უფლებებისა და ვალდებულებების ძირითად სამართლებრივ საფუძველს.

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია, მომსახურების წესებსა და პირობებში ნებისმიერი ცვლილების განხორციელების შემთხვევაში, აბონენტს წინასწარ, არანაკლებ ერთი თვით ადრე, სათანადოდ აცნობოს. ამასთანავე, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მას უფლება აქვს შეწყვიტოს მომსახურების ხელშეკრულება დამატებითი ფინანსური ტვირთის დაკისრების გარეშე, მათ შორის ვადაზე ადრე შეწყვეტისათვის ჯარიმის, დამატებითი გადასახდელების ან სხვა შემზღუდავი პირობების დაწესების გარეშე.

წინასწარი შეტყობინების მექანიზმი, უზრუნველყოფს მომხმარებლის შესაძლებლობას, სრულყოფილი ინფორმაციის საფუძველზე მიიღოს გადაწყვეტილება ხელშეკრულების გაგრძელების ან შეწყვეტის თაობაზე, განსაკუთრებით იმ შემთხვევაში, როდესაც ცვლილება ეხება ხელშეკრულებით განსაზღვრულ მომსახურების პაკეტს.

იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი დადგენილი წესით არ გამოხატავს ნებას ხელშეკრულების შეწყვეტის შესახებ, მომსახურების მიწოდება გაგრძელდება შეცვლილი პირობებით. ამასთან, მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია არ დაიცვას წინასწარი შეტყობინების ვადა იმ შემთხვევებში, როდესაც ახალი პირობები აუმჯობესებს მომხმარებლის სამართლებრივ მდგომარეობას ან განპირობებულია საკანონმდებლო ცვლილებებითა და ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში შემოღებული ახალი რეგულაციებით, რომელთა ძალაში შესვლის თარიღი არ იძლევა აღნიშნული ვადის დაცვის შესაძლებლობას.

მომსახურების მიმწოდებელს ასევე ეკისრება ვალდებულება, მომსახურების ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებში განხორციელებული ცვლილებები საკუთარ ვებ-გვერდზე ასახოს შესაბამისი თარიღის მითითებით, რაც უზრუნველყოფს ინფორმაციის საჯაროობასა და გამჭვირვალობას.

მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურების კონტექსტში აღსანიშნავია, რომ მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მომსახურების პაკეტში, მომხმარებლის თანხმობის საფუძველზე, შეიტანოს ისეთი ახალი ფასიანი მომსახურების სახე ან სახეები, რომლებიც ხელშეკრულების გაფორმების მომენტისთვის მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი არ იყო. ამასთან, მომხმარებლის წინასწარი მოთხოვნის გარეშე, მომსახურების მიმწოდებელს შეუძლია აღნიშნული პაკეტი გააფართოოს მსგავსი მომსახურების სახეებით უფასოდ, იმ პირობით, რომ მომხმარებელს წინასწარ მიეწოდება შესაბამისი ინფორმაცია.



საკითხის განხილვისას მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ საცალო ბაზარზე მომხმარებლებისთვის მისაწოდებელი ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებების ტარიფები და პირობები განისაზღვრება თავად მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტით დადგენილი მოთხოვნების დაცვით. აღნიშნული რეგულაციური ჩარჩო უზრუნველყოფს მომსახურების პირობების ფორმირების თავისუფლებას, თუმცა ამავე დროს აწესებს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის აუცილებელ სტანდარტებს.

ამ კონტექსტში აღსანიშნავია, რომ კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის დაკვეთით, ბრიტანულმა კვლევითმა ორგანიზაციამ Strategy Analytics-მა (Teligen, TechInsights) ჩაატარა საერთაშორისო შედარებითი („ბენჩმარკინგის“) კვლევა, რომლის ფარგლებშიც გაანალიზდა ევროკავშირის წევრი 22 ქვეყნისა და დიდი ბრიტანეთის მონაცემები. კვლევის შედეგების მიხედვით, საქართველოში დაბალი მოცულობისა და სიჩქარის ინტერნეტმომსახურებების ფასები, როგორც მობილურ, ისე ფიქსირებულ ბაზრებზე, ძირითადად შეესაბამება კვლევაში მონაწილე ქვეყნების ანალოგიურ მაჩვენებლებს ან მათზე დაბალ ნიშნულზეა. ამავე დროს, მაღალი მოცულობისა და სიჩქარის მომსახურებების ტარიფები მნიშვნელოვნად აღემატება ევროპული ქვეყნების საშუალო ფასებს.

კვლევის დასკვნები მიუთითებს, რომ მაღალსიჩქარიანი და მაღალი მოცულობის ინტერნეტმომსახურებების შედარებით მაღალი ფასების შენარჩუნების პირობებში, მომხმარებელთა მნიშვნელოვანი ნაწილი იძულებულია აირჩიოს დაბალი სიჩქარისა და მოცულობის მომსახურებები, ხოლო მაღალი ხარისხის მომსახურების მიღება უკავშირდება შედარებით მაღალ, ე.წ. პრემიუმ ფასებს. აღნიშნული გარემოება გავლენას ახდენს მომხმარებელთა არჩევანსა და მომსახურებების ხელმისაწვდომობაზე.

კომპლექსური კვლევის ფარგლებში, როგორც ფიქსირებული ინტერნეტის, ისე მობილური მომსახურებების საცალო და საბითუმო ბაზრის შესაბამის სეგმენტებზე გამოვლინდა შეზღუდული კონკურენტული გარემოს არსებობა. ამასთან, მნიშვნელოვანი საბაზრო ძალაუფლების მქონე ოპერატორად განისაზღვრა შპს „მაგთიკომი“, რომელსაც კომისიამ კონკურენტული გარემოს გაუმჯობესების მიზნით, დააკისრა საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ხუთივე სპეციფიკური ვალდებულება, მათ შორის: ქსელის შესაბამის ელემენტებზე დაშვების



ვალდებულება, გამჭვირვალობის უზრუნველყოფა, დისკრიმინაციის აკრძალვა, განცალკევებული აღრიცხვის ანგარიშგება და დაშვების მომსახურებაზე ზედა ზღვრული ტარიფის დადგენა.

აღნიშნული რეგულაციური ღონისძიებების მიზანია ბაზარზე კონკურენტული პირობების გაძლიერება. მათ განხორციელებას შეუძლია ხელი შეუწყოს მცირე ზომის ოპერატორებისა და ახალ ბაზარზე შემსვლელი კომპანიების საქმიანობის განვითარებასა და ალტერნატიული საკომუნიკაციო შეთავაზებების შექმნას. ამავე დროს, ქსელის მფლობელ ოპერატორებს ეძლევათ შესაძლებლობა უფრო ეფექტიანად გამოიყენონ საკუთარი ინფრასტრუქტურა, რაც დამატებითი შემოსავლების გენერირებას უწყობს ხელს. საბოლოო ჯამში, აღნიშნული პროცესები დადებითად აისახება მომხმარებელთა კეთილდღეობაზე, რომელთათვისაც ხელმისაწვდომი გახდება უფრო მრავალფეროვანი და კონკურენტუნარიანი სატელეკომუნიკაციო მომსახურებები, რაც ციფრული ეკონომიკის განვითარების ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ინდიკატორს წარმოადგენს.

#### 4.9. არასასურველი ელექტრონული გზავნილი (SPAM)

**სულ შემოვიდა - 32 მომართვა**

დაკმაყოფილდა

29

ნაწილობრივ

0

არ დაკმაყოფილდა

3

„რეგლამენტის“ შესაბამისად, არასასურველი ელექტრონული გზავნილი (SPAM) განიმარტება, როგორც ელექტრონული გზავნილი, რომელიც ადრესატს მისი ნების საწინააღმდეგოდ მიეწოდება და ხვდება მის ელექტრონულ საფოსტო ყუთში.

როგორც წინა წლებში, ანგარიშგების პერიოდში კომუნიკაციების ომბუდსმენის სამსახურში არასასურველ ელექტრონულ გზავნილებთან დაკავშირებით შემოსული საჩივრების ძირითადი ნაწილი შეეხებოდა პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით გაგზავნილ მოკლე ტექსტურ შეტყობინებებს (SMS), რომელთაც მომხმარებლები იღებდნენ სხვადასხვა ორგანიზაციისა თუ ფიზიკური პირის სახელით განხორციელებული კომუნიკაციის შედეგად.

ამ კონტექსტში აღსანიშნავია „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით დადგენილი პირდაპირი მარკეტინგის სამართლებრივი განმარტება, რომელიც მოიცავს სატელეფონო, საფოსტო, ელექტრონული ფოსტის ან სხვა ელექტრონული საშუალებით მონაცემთა სუბიექტისთვის ინფორმაციის უშუალო მიწოდებას სხვადასხვა პროდუქტის, მომსახურების, იდეის, საქმიანობის ან



სოციალური და საიმიჯო საკითხების მიმართ ინტერესის ფორმირების, შენარჩუნების ან მხარდაჭერის მიზნით.

კანონმდებლობა პირდაპირი მარკეტინგის განმახორციელებელ პირებს აკისრებს ვალდებულებას, მონაცემთა სუბიექტის მოთხოვნის მიღების შემდეგ შეწყვიტონ მონაცემთა დამუშავება პირდაპირი მარკეტინგის მიზნებისთვის გონივრულ ვადაში, თუმცა არაუგვიანეს 7 სამუშაო დღისა. ამასთანავე, უზრუნველყოფილი უნდა იყოს მომხმარებლისთვის მარტივად ხელმისაწვდომი მექანიზმი, რომლის მეშვეობითაც მას ექნება შესაძლებლობა მოითხოვოს ასეთი დამუშავების შეწყვეტა იმავე საკომუნიკაციო საშუალებით, რომლითაც მარკეტინგული შეტყობინება ხორციელდება, ან სხვა ადეკვატური ალტერნატიული გზით.

არასასურველ ელექტრონულ გზავნილებთან დაკავშირებული იმ განცხადებებისა და საჩივრების შემთხვევაში, რომლებიც თავისი შინაარსით უკავშირდება პირდაპირი მარკეტინგის მიზნებს, კომუნიკაციების ომბუდსმენის სამსახური, საკუთარი კომპეტენციის ფარგლებში, შესაბამისი რეაგირების მიზნით, მასალებს გადასცემს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურს.

#### 4.10. სააბონენტო ნომრის პორტირება

**სულ შემოვიდა - 13 მომართვა**

დაკმაყოფილდა

12

ნაწილობრივ

0

არ დაკმაყოფილდა

1

სააბონენტო ნომრის პორტაბელურობის მექანიზმის ძირითადი მიზანია მომხმარებლის (აბონენტის) არჩევანის თავისუფლების უზრუნველყოფა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიღების პროცესში, რაც გულისხმობს იმავე სააბონენტო ნომრის შენარჩუნების შესაძლებლობას ფიქსირებული ან მოძრავი საკომუნიკაციო ქსელებით მომსახურების მიმწოდებელი ავტორიზებული პირის შეცვლის შემთხვევაში. აღნიშნული ინსტრუმენტი წარმოადგენს კონკურენტული გარემოსა და მომხმარებელზე ორიენტირებული მომსახურების ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ელემენტს.

მობილური და ფიქსირებული სატელეფონო ნომრების პორტირების პროცესის გამარტივებისა და მომხმარებელთა ხელმისაწვდომობის გაზრდის მიზნით, კომუნიკაციების კომისიამ 2022 წელს დაამტკიცა განახლებული წესები, რომლებიც ვრცელდება როგორც ფიქსირებული, ისე მობილური საკომუნიკაციო ქსელებით მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებზე. განახლებული რეგულაციების შე-



საბამისად, დაცულია მომხმარებლის უფლება, მობილური ნომრის პორტირების განაცხადი წარადგინოს დისტანციურად, სასურველი მობილური ოპერატორის სერვისცენტრში ფიზიკური გამოცხადების გარეშე. ამასთან, მომხმარებელს ეძლევა შესაძლებლობა, ახალი SIM-ბარათი მიიღოს მისთვის სასურველ მისამართზე, რაც მნიშვნელოვნად ამცირებს ადმინისტრაციულ ბარიერებს და ხელს უწყობს მომსახურების მიმწოდებლებს შორის თავისუფალ არჩევანს.

#### 4.11. სააბონენტო ნომრის გასხვისება

##### სულ შემოვიდა - 12 მომართვა

დაკმაყოფილდა

9

ნაწილობრივ

2

არ დაკმაყოფილდა

1

სატელეფონო მომსახურებების ფარგლებში, რომელიც მოიცავს როგორც მობილურ, ისე ფიქსირებულ სატელეფონო კომუნიკაციას, მომხმარებელს სარგებლობაში გადაეცემა განსაზღვრული ნუმერაციის რესურსი. აღნიშნული რესურსის გამოყენების პირობები რეგულირდება მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიასა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულებით, რომელიც ადგენს მხარეთა შესაბამის უფლებებსა და ვალდებულებებს.

მომსახურების შეწყვეტა შესაძლებელია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების მიწოდების შეზღუდვისა და შემდგომი შეწყვეტის შესახებ აბონენტს წინასწარ ეცნობება და მომხმარებელი ხელშეკრულებით განსაზღვრულ ვადაში ვერ უზრუნველყოფს შეზღუდვის საფუძვლის აღმოფხვრას. ამასთან, შეზღუდვის საფუძვლის აღმოფხვრის ვადები განსხვავებულია მომსახურების სახეობების მიხედვით. კერძოდ, ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით მომსახურების შეწყვეტა დასაშვებია იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი შეზღუდვის მიზეზს არ აღმოფხვრის 60 კალენდარული დღის განმავლობაში, ხოლო მობილური სატელეფონო მომსახურების შემთხვევაში აღნიშნული ვადა შეადგენს 45 დღეს.

განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება იმ გარემოებას, რომ სააბონენტო ნომრის გასხვისებამდე მომსახურების მიმწოდებელმა კომპანიამ სრულად დაიცვას მომსახურების შეწყვეტასთან დაკავშირებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პროცედურები. ეს მოიცავს როგორც მომსახურების ცალმხრივი ან ორმხრივი შეზღუდვის წესების დაცვას, ისე მომხმარებლის სათანადო და დროულ ინფორმირებას აღნიშნული ქმედებების განხორციელების თაობაზე.



ზემოაღწერილი თემატური კატეგორიების გარდა, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული სტატისტიკური მონაცემები მოიცავს ასევე „სხვა მომართვების“ კატეგორიას, რომლის ფარგლებშიც დაფიქსირდა სულ 811 მომართვა. აღნიშნულ ჯგუფში გაერთიანებულია ისეთი განცხადებები და საჩივრები, რომლებიც შინაარსობრივად არ უკავშირდება მომხმარებელსა და სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს შორის არსებულ სახელშეკრულებო ურთიერთობებიდან გამომდინარე სადავო საკითხებს და შესაბამისად, არ იქნა შესაძლებელი მათი კონკრეტულ თემატურ მიმართულებებში კლასიფიცირება.

მოცემულ თავში წარმოდგენილი ინფორმაცია, რომელიც ეხება მომართვიანობის თემატიკასთან დაკავშირებულ სამართლებრივ რეგულაციებსა და სამსახურის მიერ მათი პრაქტიკაში გამოყენების გამოცდილებას, მიზნად ისახავს დაინტერესებული პირებისთვის სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის არსებული მდგომარეობის გაცნობას. ამასთან, აღნიშნული ანალიზი ხელს უწყობს მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას კონკრეტულ მომსახურებებთან მიმართებით მათი უფლებებისა და ვალდებულებების უკეთ გააზრების მიმართულებით.





# 5

## სამსახურის სტრატეგიული და ფუნქციური აქტივობები

ინდივიდუალური მომხმარებლების საჩივრებზე რეაგირების პარალელურად, სამსახური სისტემურად ახორციელებს სტრატეგიული დოკუმენტით განსაზღვრული სამოქმედო გეგმის ფარგლებში დაგეგმილ აქტივობებს.

აღნიშნული აქტივობები მიმართულია მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მექანიზმების გაძლიერების, პრევენციული ზედამხედველობის ეფექტიანობის ზრდისა და სექტორში გამჭვირვალობის უზრუნველყოფისკენ.

- საანგარიშო პერიოდში საქმიანობა წარმართა შემდეგი ძირითადი მიმართულებებით:
- მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება;
  - ინფორმაციის პროაქტიული გამოქვეყნება და საჯაროობის უზრუნველყოფა; მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ, კანონმდებლობით განსაზღვრული ვალდებულებების შესრულების მონიტორინგი, კვლევითი და სარეკომენდაციო საქმიანობა;
  - უწყებათაშორისი თანამშრომლობა;
  - სატელეკომუნიკაციო სფეროს სხვა აქტუალური საკითხები.

### 5.1. მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება - ჩატარებული 170-მდე შეხვედრა

საანგარიშო პერიოდში სამსახური აგრძელებდა მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებაზე ორიენტირებული პროექტების განხორციელებას, რომლებიც მიზნად ისახავდა, როგორც ფართო საზოგადოებისთვის ინფორმაციის მიწოდებას, ისე მიზნობრივ ჯგუფებთან სიღრმისეულ კომუნიკაციას. აღნიშნული მიმართულება წარმოადგენს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პრევენციული მექანიზმის მნიშვნელოვან კომპონენტს.



### კამპანია - „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“

2019 წლიდან სამსახური სისტემატურად ახორციელებს საინფორმაციო კამპანიას „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“, რომლის სტრატეგიული მიზანია მომხმარებელთა სამართლებრივი ცნობიერების ამაღლება და სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღებისას არსებული დაცვის მექანიზმების ეფექტიანი გამოყენების ხელშეწყობა.

პროექტის განხორციელების დინამიკა ცხადყოფს მომხმარებელთა მზარდ ინტერესს, რაც ყოველწლიურად აისახება შეხვედრების რაოდენობისა და მონაწილეთა ჩართულობის ზრდაში.

შეხვედრები მიმდინარეობდა ინტერაქტიულ ფორმატში და მოიცავდა ამომწურავ ინფორმაციას შემდეგ საკითხებზე:

- მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მანდატი და ფუნქციები;
- მომხმარებელთა უფლებები სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღებისას;
- მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების კანონმდებლობით განსაზღვრული ვალდებულებები;
- უფლებების დარღვევის შემთხვევაში საჩივრის/განცხადების წარდგენის, განხილვის წესები და ვადები.

2025 წლის სამოქმედო გეგმის შესაბამისად, კამპანიის ფარგლებში სამიზნე ჯგუფებად განისაზღვრა: მუნიციპალიტეტების საკრებულოებისა და მერიების თანამშრომლები, საჯარო და კერძო სექტორის წარმომადგენლები, ზოგადსაგანმანათლებლო და უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებები, შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირები და მათი წარმომადგენელი ორგანიზაციები, ასევე სხვა დაინტერესებული პირები. აღნიშნულმა მიზნობრივმა მიდგომამ ხელი შეუწყო ინფორმაციის გავრცელების არეალის გაფართოებას და სხვადასხვა სოციალური ჯგუფის საჭიროებებზე მორგებული კომუნიკაციის უზრუნველყოფას.

საანგარიშო პერიოდში ამ პროექტის ფარგლებში, შეხვედრების ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი - დაფიქსირდა.

**“ კერძოდ, ჩატარდა 132 შეხვედრა ქვეყნის მასშტაბით და უშუალო კომუნიკაცია შედგა 8000 მომხმარებელთან. ”**



თბილისის N116 საჯარო სკოლა



28.01.2025

თბილისის N147 საჯარო სკოლა



28.01.2025



თბილისის N130 საჯარო სკოლა



29.01.2025

თბილისის N140 საჯარო სკოლა



29.01.2025



თბილისის N155 საჯარო სკოლა



04.02.2025

თბილისის N166 საჯარო სკოლა



04.02.2025



თბილისის N2 საჯარო სკოლა



05.02.2025

თბილისის N26 საჯარო სკოლა



11.02.2025



თბილისის N169 საჯარო სკოლა

11.02.2025



თბილისის N100 საჯარო სკოლა



12.02.2025



თბილისის N4 საჯარო სკოლა

12.02.2025



თბილისის N5 საჯარო სკოლა

14.02.2025





თბილისის N22 საჯარო სკოლა

14.02.2025



თბილისის N220 საჯარო სკოლა

18.02.2025





თბილისის N154 საჯარო სკოლა



20.02.2025

თბილისის N159 საჯარო სკოლა



20.02.2025



თბილისის N32 საჯარო სკოლა



21.02.2025

თბილისის N8 საჯარო სკოლა



21.02.2025



რუსთავი - კოლექტი „არსი“

26.02.2025



რუსთავი - კოლექტი „მოდუსი“



26.02.2025



თბილისის N160 საჯარო სკოლა



27.02.2025

თბილისის N167 საჯარო სკოლა



27.02.2025



თბილისის N173 საჯარო სკოლა

28.02.2025



თბილისის N174 საჯარო სკოლა



28.02.2025



თბილისის N16 საჯარო სკოლა



06.03.2025



თბილისის N175 საჯარო სკოლა

06.03.2025





თბილისის N177 საჯარო სკოლა

07.03.2025



თბილისის N181 საჯარო სკოლა



07.03.2025





ზუგდიდი - საქართველოს „ყრუთა კავშირი“

14.03.2025



თბილისის N190 საჯარო სკოლა

20.03.2025





თბილისის N191 საჯარო სკოლა

20.03.2025



თბილისის N200 საჯარო სკოლა

21.03.2025





თბილისის N32 საჯარო სკოლა

26.03.2025



თბილისის N39 საჯარო სკოლა

27.03.2025





თბილისის N45 საჯარო სკოლა

27.03.2025



თბილისის N48 საჯარო სკოლა



02.04.2025



თბილისის N207 საჯარო სკოლა



02.04.2025

თბილისის N59 საჯარო სკოლა



03.04.2025



თბილისის N6 საჯარო სკოლა



03.04.2025

თბილისის N69 საჯარო სკოლა



08.04.2025



თბილისის N71 საჯარო სკოლა

08.04.2025



თბილისის N79 საჯარო სკოლა



10.04.2025



თბილისის N9 საჯარო სკოლა

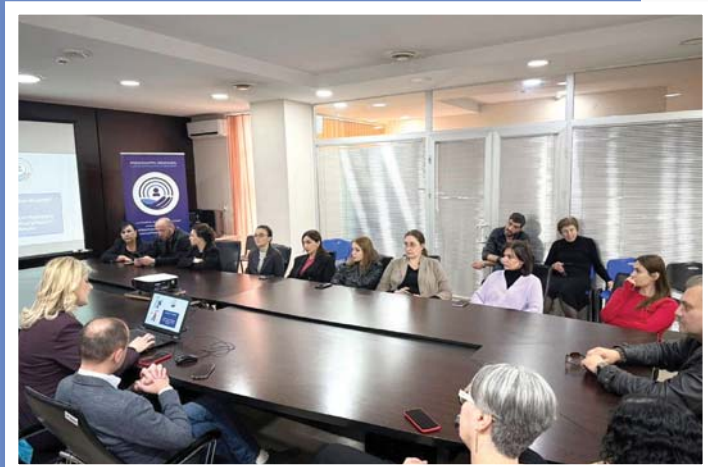
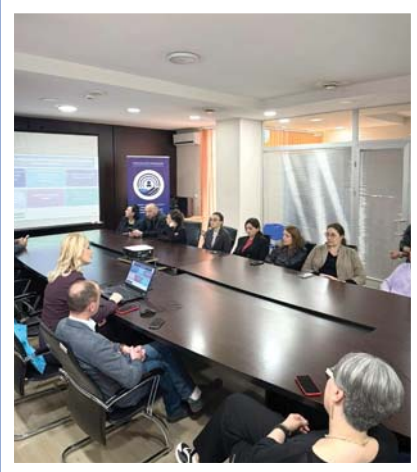
10.04.2025



www.momkhmarebeli.comcom.ge

თბილისის გლდანის რაიონის  
გამგეობა

11.04.2025





თბილისის N11 საჯარო სკოლა



15.04.2025

თბილისის N161 საჯარო სკოლა



15.04.2025



თბილისის N112 საჯარო სკოლა

16.04.2025



თბილისის N113 საჯარო სკოლა

16.04.2025





თბილისის N10 საჯარო სკოლა



24.04.2025

თბილისის N12 საჯარო სკოლა



24.04.2025



თბილისის N114 საჯარო სკოლა



25.04.2025

თბილისის N115 საჯარო სკოლა



25.04.2025



თბილისის N119 საჯარო სკოლა

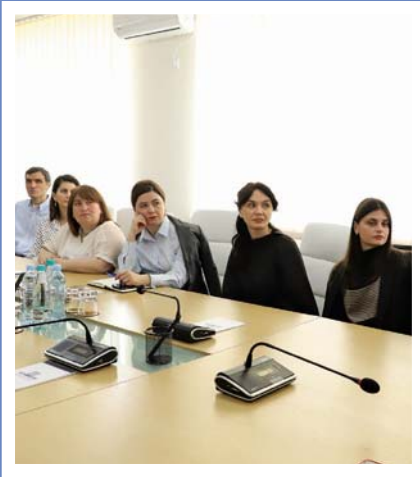


30.04.2025

თბილისის N120 საჯარო სკოლა



30.04.2025



თბილისი - შეხვედრა აფხაზეთის  
მთავრობის თავმჯდომარესთან  
და აპარატთან

01.05.2025



თბილისის N118 საჯარო სკოლა



01.05.2025



თბილისის N129 საჯარო სკოლა



01.05.2025

თბილისის N132 საჯარო სკოლა



05.05.2025



თბილისის N136 საჯარო სკოლა



05.05.2025

თბილისის N133 საჯარო სკოლა



08.05.2025



თბილისის N138 საჯარო სკოლა

08.05.2025



თბილისის N141 საჯარო სკოლა

14.05.2025





თბილისის N14 საჯარო სკოლა

14.05.2025



თბილისის N142 საჯარო სკოლა

15.05.2025





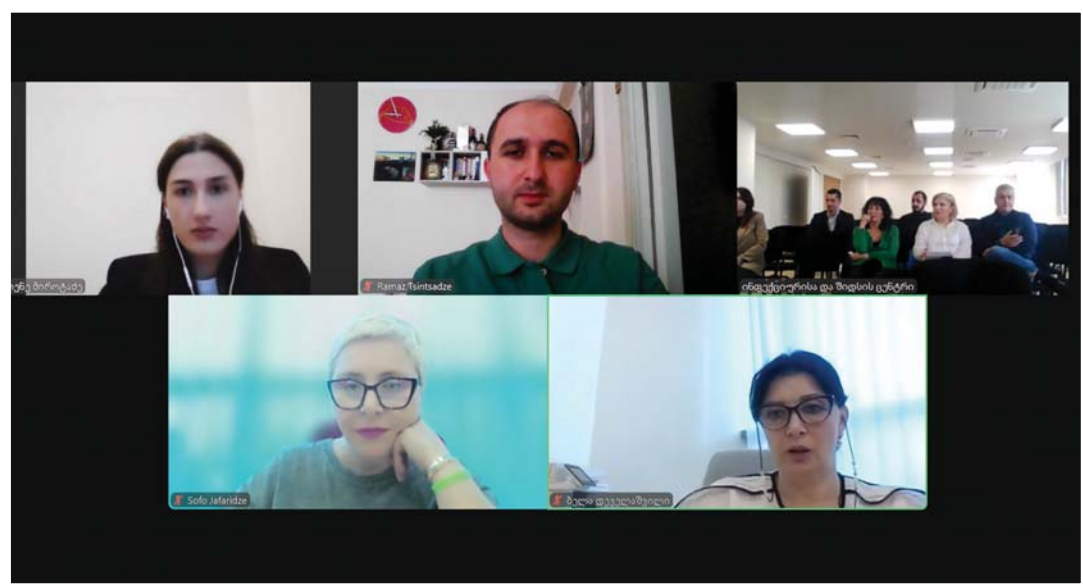
თბილისის N143 საჯარო სკოლა

15.05.2025



თბილისი - შეხვედრა სს თ. ცერცვაძის სახელობის  
ინფექციური პათოლოგიის, შიდსისა და კლინიკური  
იმუნოლოგიის სამეცნიერო-პრაქტიკული ცენტრის  
წარმომადგენლებთან

16.05.2025





თბილისი - შეხვედრა სტუდენტებთან -  
საქართველოს ეროვნული უნივერსიტეტი

20.05.2025



თბილისის N48 საჯარო სკოლა

22.05.2025





თბილისის N149 საჯარო სკოლა

22.05.2025



თბილისი - საქართველოს  
ოკუპირებული ტერიტორიებიდან  
დევნითა, შრომის,  
ჯანმრთელობისა და სოციალური  
დაცვის სამინისტრო

27.05.2025





თბილისის N208 საჯარო სკოლა

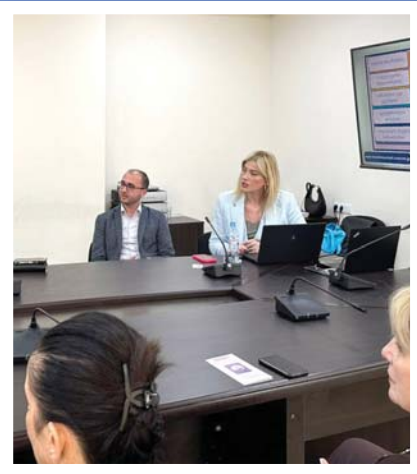
28.05.2025



თბილისის N209 საჯარო სკოლა



28.05.2025



თბილისი - საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სსიპ - ჯანმრთელობის ეროვნული სააგენტო

29.05.2025



თბილისი - შეხვედრა საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის თანამშრომლებთან

03.06.2025





გურჯაანი - შეხვედრა სსიპ კოლეჯი  
„აისი“-ს სტუდენტებთან  
და ადმინისტრაციის  
თანამშრომლებთან

09.06.2025



თბილისი - ივანე ჯავახიშვილის  
სახელობის თბილისის სახელმწიფო  
უნივერსიტეტი

11.06.2025





თბილისი - კოლეჯი საქართველოს ბიზნესის აკადემია

12.06.2025



თბილისი - საქართველოს  
ტექნიკური უნივერსიტეტი



12.06.2025





თბილისი - სსიპ დევნილთა, ეკომიგრანტთა და  
საარსებო წყაროებით უზრუნველყოფის სააგენტო

16.06.2025



თბილისი - გრიგოლ რობაქიძის სახელობის უნივერსიტეტი

17.06.2025





თბილისი - სსიპ - კოლეჯი „გლდანის პროფესიული  
მომზადების ცენტრი“

18.06.2025



18.06.2025



ქუთაისი - ქუთაისის საერთაშორისო  
უნივერსიტეტი





ბათუმი - ბათუმის შოთა რუსთაველის  
სახელმწიფო უნივერსიტეტი

19.06.2025



ბათუმი - პროფესიული კოლეჯი „მერიდიანი“



19.06.2025



### ბათუმის სამედიცინო აკადემია

20.06.2025



### თბილისი - სარკინიგზო ტრანსპორტის კოლეჯი

23.06.2025





გორი - გორის საზოგადოებრივი კოლეჯი „ამაგი“



24.06.2025

თბილისი - საქართველოს ფიზიკური აღზრდისა და  
სპორტის სახელმწიფო საზოგადოებრივი კოლეჯი



25.06.2025



თბილისი - საქართველოს პროფესიული  
კავშირების გაერთიანება

30.06.2025



თბილისი - სსიპ ახალგაზრდობის  
სააგენტო

02.07.2025





თბილისი - პროფესიული კოლეჯი „მერმისი“



03.07.2025

თბილისი - სსიპ იუსტიციის  
სასწავლო ცენტრი



10.07.2025



თბილისი - დღის ცენტრი „მზის შვილები“



17.07.2025

მესტია - კახა ფალიანის სახელობის  
სარეაბილიტაციო ცენტრი



30.07.2025



ბორჯომი - ბორჯომის მთავარი ბიბლიოთეკა



25.09.2025

თბილისი - შეხვედრა მედიატორთა ასოციაციის  
წევრებთან და ბიზნეს წარმომადგენლებთან



02.10.2025



თბილისი - მრავალპროფილიანი კოლეჯი „იმედი“



08.10.2025

თბილისი - შეხვედრა  
სს „საქართველოს სახელმწიფო  
ელექტროსისტემის“  
თანამშრომლებთან



17.10.2025





თბილისის N85 საჯარო სკოლა



21.10.2025

თბილისის N86 საჯარო სკოლა



21.10.2025



თბილისის N87 საჯარო სკოლა



23.10.2025

თბილისის N124 საჯარო სკოლა



23.10.2025



### თბილისის იუსტიციის სახლი



23.10.2025

### თბილისის N90 საჯარო სკოლა



28.10.2025



თბილისის N92 საჯარო სკოლა

28.10.2025



თბილისის N94 საჯარო სკოლა

30.10.2025





თბილისის N96 საჯარო სკოლა



30.10.2025

თბილისის N131 საჯარო სკოლა



04.11.2025



თბილისის N103 საჯარო სკოლა

04.11.2025



თბილისის N97 საჯარო სკოლა

06.11.2025





თბილისის N99 საჯარო სკოლა



06.11.2025



თბილისის N108 საჯარო სკოლა

11.11.2025





თბილისის N179 საჯარო სკოლა

11.11.2025



წყნეთი - კერძო სკოლა „ბაქსველი“



12.11.2025





თბილისი - კერძო სკოლა „ბაქსვედი“



14.11.2025

ქუთაისის აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი



17.11.2025



ქუთაისის ყრუთა კავშირი



17.11.2025

თბილისის N105 საჯარო სკოლა



19.11.2025



თბილისის N107 საჯარო სკოლა

19.11.2025



თბილისის N117 საჯარო სკოლა



20.11.2025



თბილისის N139 საჯარო სკოლა



20.11.2025

თბილისის N146 საჯარო სკოლა



25.11.2025



თბილისის N145 საჯარო სკოლა



25.11.2025

თბილისის N152 საჯარო სკოლა

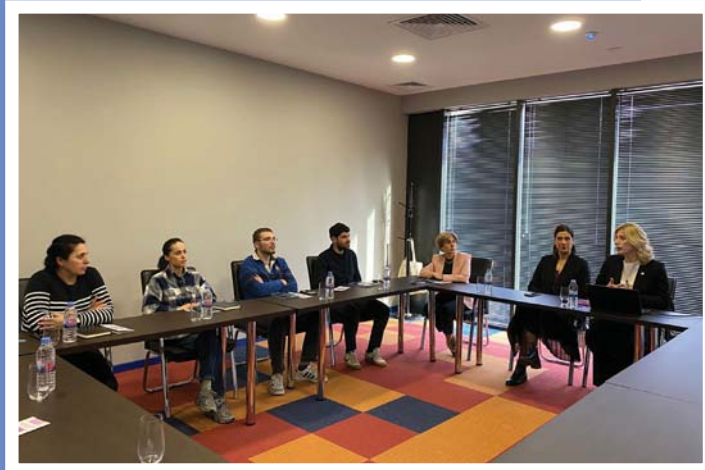


25.11.2025



თბილისი - სსიპ საქართველოს  
ადვოკატთა ასოციაცია

25.11.2025



თბილისის N156 საჯარო სკოლა



27.11.2025



თბილისის N163 საჯარო სკოლა

02.12.2025



თბილისის N 157 საჯარო სკოლა



02.12.2025



თბილისის N 168 საჯარო სკოლა



04.12.2025

თბილისის N 176 საჯარო სკოლა



04.12.2025



თბილისი - შეხვედრა სქართველოს  
იუსტიციის სამინისტროს  
მმართველობის სფეროში მოქმედ სსიპ-ების  
ხელმძღვანელებთან და სამინისტროს  
ცენტრალური აპარატის თანამშრომლებთან



19.12.2025





### პროექტი „მოგზაური ოფისი“

„მოგზაური ოფისი“ წარმოადგენს ახალ პლატფორმას, რომელსაც 2025 წლიდან ჩაეყარა საფუძველი და რომლის მიზანია ადგილობრივ დონეზე ინსტიტუციური პარტნიორობის გაძლიერება და მოქალაქეებისთვის სამსახურის სერვისების ხელმისაწვდომობის გაუმჯობესება.

პროექტის ფარგლებში შეხვედრები იმართებოდა საჯარო სექტორის იმ წარმომადგენლებთან, რომლებიც სამსახურებრივი საქმიანობის სპეციფიკიდან გამომდინარე, ყოველდღიურ კომუნიკაციაში არიან მოქალაქეებთან და ხშირად ასრულებენ პირველადი კონსულტანტის ან ინფორმაციის გადამცემის როლს.

აღნიშნული ფორმატი ორიენტირებულია მათთვის შესაბამისი ცოდნისა და პრაქტიკული ინსტრუმენტების მიწოდებაზე, რათა საჭიროების შემთხვევაში შეძლონ მოქალაქეთა სწორი ინფორმირება და კომპეტენტურ უწყებაში ეფექტიანი გადამისამართება.

შეხვედრებისას ყურადღება გამახვილდა სამსახურის კომპეტენციაზე, მიმართვის პროცედურულ საკითხებზე, ასევე იმ ტიპურ პრობლემებზე, რომლებიც პრაქტიკაში ყველაზე ხშირად იკვეთება. აღნიშნული მიდგომა ხელს უწყობს ადგილობრივ დონეზე საკომუნიკაციო ქსელის გაძლიერებას და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მექანიზმების ხელმისაწვდომობის ზრდას.

პროექტის განხორციელებამ ხელი შეუწყო საჯარო სექტორში ინფორმირებულობის ზრდას და შექმნა დამატებითი საკომუნიკაციო არხი მოსახლეობასთან. შედეგად, გაიზარდა შესაძლებლობა, რომ მოქალაქეებმა დროულად მიიღონ ზუსტი ინფორმაცია და საჭიროების შემთხვევაში ეფექტიანად ისარგებლონ დაცვის სამართლებრივი მექანიზმებით.

„მოგზაური ოფისის“ ფარგლებში 2025 წელს სულ 16 რეგიონალური დონის შეხვედრა და უშუალო კომუნიკაცია შედგა 1100-მდე მონაწილესთან.



ქალაქ ქუთაისის მერია

18.06.2025



ქუთაისის იუსტიციის სახლი



18.06.2025



### გორის იუსტიციის სახლი



24.06.2025

### ხაშურის იუსტიციის სახლი



24.06.2025





ბათუმის იუსტიციის სახლი

19.06.2025



შეხვედრა ქალაქ ქუთაისში სახელმწიფო  
რწმუნებულთან იმერეთის მხარეში

17.11.2025





გარდაბნის იუსტიციის სახლი



15.07.2025

ბოლნისის იუსტიციის სახლი



15.07.2025



მესტიის მუნიციპალიტეტის  
საკრებულო

31.07.2025



რუსთავის იუსტიციის სახლი



03.09.2025



### ახალციხის იუსტიციის სახლი



24.09.2025

### ბორჯომის იუსტიციის სახლი



25.09.2025



სახალხო დამცველის  
ქუთაისის ფილიალი

17.11.2025



წყალტუბოს იუსტიციის სახლი



17.11.2025



თელავის მუნიციპალიტეტის მერია

16.04.2025



გურჯაანის მუნიციპალიტეტის მერია

09.06.2025





სატელეკომუნიკაციო სექტორის ტექნიკური და სამართლებრივი თავისებურებების გათვალისწინებით, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება წარმოადგენს არა მხოლოდ საინფორმაციო აქტივობას, არამედ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სისტემის არსებით კომპონენტს. აღნიშნული პრიორიტეტი განსაზღვრულია, როგორც საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2024-2026 წლების სტრატეგიით, ისე სამსახურის 2024-2028 წლების სტრატეგიული დოკუმენტით. სფეროს სირთულიდან გამომდინარე, ინდივიდუალურ მომხმარებელს ხშირად არ აქვს საკმარისი ცოდნა და გამოცდილება საკუთარი უფლებების სრულფასოვნად რეალიზებისთვის. შესაბამისად, განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება ინფორმაციის დროულ, გასაგებ და მიზნობრივ გავრცელებას, რათა მომხმარებელმა მკაფიოდ იცოდეს, როგორც საკუთარი უფლებები და მათი დარღვევის მიუღებლობა, ისე სამართლებრივი რეაგირების მექანიზმები და კანონმდებლობით გათვალისწინებული დამატებითი დაცვის გარანტიები.

ცნობიერების ამაღლების მიმართულებით განხორციელებული აქტივობები ქმნის საფუძველს უფრო მაღალი სტანდარტის მომსახურების ფორმირებისთვის, ვინაიდან ხარისხიანი სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების აუცილებელი წინაპირობა სწორედ ინფორმირებული და უფლებებში გარკვეული მომხმარებელია.

## 5.2. ინფორმაციის პროაქტიული გამოქვეყნება და საჯაროობის უზრუნველყოფა

გამჭვირვალობისა და ანგარიშვალდებულების პრინციპების შესაბამისად, სამსახური სისტემატიურად უზრუნველყოფს საკუთარი საქმიანობის, ასევე სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული სიახლეებისა და აქტუალური საკითხების შესახებ ინფორმაციის განახლებასა და საჯარო ხელმისაწვდომობას. აღნიშნული მიდგომა წარმოადგენს ინსტიტუციური ღიაობისა და საზოგადოებრივი ნდობის განმტკიცების მნიშვნელოვან საფუძველს.

სამსახურის საქმიანობის შესახებ ინფორმაცია ღია და ხელმისაწვდომია ნებისმიერი დაინტერესებული პირისთვის ოფიციალური ვებ-გვერდის - [www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge) და სოციალური ქსელის Communications Ombudsman-კომუნიკაციების ომბუდსმენი მეშვეობით. განახლებული მონაცემები რეგულარულად ქვეყნდება აღნიშნულ ელექტრონულ რესურსებზე, რაც მომხმარებლებს აძლევს შესაძლებლობას ოპერატიულად მიიღონ მათთვის საჭირო ინფორმაცია და გაეცნონ სფეროში მიმდინარე პროცესებს.



მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების ხელშეწყობის მიზნით, ვებ-გვერდზე პერმანენტულად თავსდება:

- სამსახურის საქმიანობის ყოველთვიური ანგარიშები და საინფორმაციო დაიჯესტები;
- სტატისტიკური მონაცემები;
- თემატური და შემეცნებითი სტატიები;
- საინფორმაციო ვიდეომასალები და სხვა რესურსები.

საანგარიშო პერიოდში გამოქვეყნდა თემატური გზამკვლევები:

- გზამკვლევი - ინტერნეტმომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის სამართლებრივი მექანიზმი;
- გზამკვლევი - სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების მინოდების შეზღუდვის, შეწყვეტისა და შეჩერების სამართლებრივი რეგულირება;
- გზამკვლევი - როუმინგული მომსახურება და მომხმარებელთა უფლებები;
- გზამკვლევი - სააბონენტო ნომრების პორტაბელურობა, როგორც მომხმარებლის ერთ-ერთი უფლება.

ამასთან, სამსახურის სერვისებისა და მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით, მომზადდა საინფორმაციო ვიდეორგოლი, რომელიც განთავსდა როგორც ვებ-გვერდზე, ისე სოციალურ ქსელში.





ვიდეომასალა ადაპტირებულია შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებისთვის, რაც უზრუნველყოფს ინფორმაციის თანაბარ ხელმისაწვდომობას.

სამსახურის საქმიანობის შედეგების საჯაროობის უზრუნველსაყოფად, ელექტრონულ რესურსებზე ყოველთვის რეგულარულად ქვეყნდება საინფორმაციო ბიულეტენები, რომლებიც ასახავს განხორციელებულ აქტივობებს, მიღებულ გადაწყვეტილებებსა და ძირითად სტატისტიკურ მაჩვენებლებს.

**საინფორმაციო ბიულეტენი იანვარი 2025**

ომომხარებალთა ინტერნეტის საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური

- საინფორმაციო კამპანიის - „იკონტაქტ შენ უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ ფარგლებში, ჩატარდა 4 შეხვედრა თბილისის საჯარო სკოლების დამამთავრებელი კლასების მოსწავლეებთან
- გაიცა 26 ინფორმაციული ხასიათის რეკომენდაცია მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების მიმართ
- სამსახურის მომართა - 208 მომხმარებელმა
- სამსახურმა უშუალო კომუნიკაცია დაამყარა - 400-მდე მომხმარებელთან

**მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს! დაცევი შენი უფლება!**

☎ 995 32 2 399505  
✉ Defender@comcom.ge  
@ Momkhmarebeli.comcom.ge

**ომომხარებალთა ინტერნეტის საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

- საინფორმაციო კამპანიის - „იკონტაქტ შენ უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ ფარგლებში ჩატარდა 10 შეხვედრა: 10 შეხვედრა თბილისის საჯარო სკოლების დამამთავრებელი კლასების მოსწავლეებთან; 2 შეხვედრა - პროფესიული კოლეჯების სტუდენტებთან
- გაიცა 34 ინფორმაციული ხასიათის რეკომენდაცია მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების მიმართ
- სამსახურის მომართა - 147 მომხმარებელმა
- სამსახურმა უშუალო კომუნიკაცია დაამყარა - 1150-მდე მომხმარებელთან

☎ 995 32 2 399505  
✉ Defender@comcom.ge  
@ Momkhmarebeli.comcom.ge  
@ Sheamotme.ge

საინფორმაციო ბიულეტენი თებერვალი 2025

**ომომხარებალთა ინტერნეტის საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

- მიმდინარე წლის 10-15 მაისს კომუნიკაციების ომბუდსმენის სამსახურმა მიმართა მთელი მომხმარებელი დედას III საერთაშორისო კარტელში, რომელსაც დაკლებული ღირებულებები გაიზარდა თბილისში, ახალქალაქში, ზუგდიდში და კაბულში
- გამოქვეყნდა კომუნიკაციების ომბუდსმენის 2024 წლის საქმიანობის ანგარიში
- საინფორმაციო კამპანიის - „იკონტაქტ შენ უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ ფარგლებში ჩატარდა 11 შეხვედრა: 10 შეხვედრა - თბილისის საჯარო სკოლების დამამთავრებელი კლასების მოსწავლეებთან; 1 შეხვედრა - ზუგდიდის ტრუა კამპიის ბენეფიციარებთან
- გაიცა 58 ინფორმაციული ხასიათის რეკომენდაცია მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების მიმართ
- სამსახურის მომართა - 330 მომხმარებელმა
- სამსახურმა უშუალო კომუნიკაცია დაამყარა - 2500-მდე მომხმარებელთან

**საინფორმაციო ბიულეტენი აპრილი, 2025**

კომუნიკაციების ომბუდსმენი

- საინფორმაციო კამპანიის - „იკონტაქტ შენ უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ ფარგლებში ჩატარდა 28 შეხვედრა: 18 შეხვედრა - თბილისის საჯარო სკოლების დამამთავრებელი კლასების მოსწავლეებთან; 1 შეხვედრა - თბილისის ცენტრის ჩაობის განყოფილებაში; 1 შეხვედრა - თბილისის მუნიციპალიტეტის მერიამ; 1 შეხვედრა - საქართველოს სახალხო დამცველთან; სამსახურმა მიმართა მთელი - TAIXE REGIONAL WORKSHOP ON OPEN INTERNET ACCESS
- სამსახურმა დაწერა პოპეტი - „ინტეგრირი ოფისი“ და პირველი განვლილი საშუალო შეხვედრა შედგა თბილისის მუნიციპალიტეტი
- გაიცა 51 ინფორმაციული ხასიათის რეკომენდაცია მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების მიმართ
- სამსახურის მომართა - 118 მომხმარებელმა
- სამსახურმა უშუალო კომუნიკაცია დაამყარა - 1500-მდე მომხმარებელთან

**საინფორმაციო ბიულეტენი მაისი, 2025**

კომუნიკაციების ომბუდსმენი

საინფორმაციო კამპანიის - „იკონტაქტ შენ უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ ფარგლებში ჩატარდა 32 შეხვედრა:

- 12 შეხვედრა - თბილისის საჯარო სკოლების დამამთავრებელი კლასების მოსწავლეებთან
- 1 შეხვედრა - აფხაზეთის მხარეთაში თანდროპოლისა და აპარტის სამხრეთ-აღმოსავლეთში
- 1 შეხვედრა - სს „კვარკვიის“ სახლის ინვესტიციის პროექტის, ზღვისა და კორკეი ობლასტის სასაზღვრო-მარცხელ ცენტრში
- 1 შეხვედრა - სსპ კარბის ფაქტორის ზედაპირული ფაბრიკისთვის
- 1 შეხვედრა - საქართველოს უნივერსიტეტის სტუდენტებთან
- 2 შეხვედრა - საქართველოს რეკონსტრუქციის დეპარტამენტის ფილიალში, მთიანეთის, კახეთის და სოხალისის რაიონების მნიშვნელოვანი
- სამსახურმა მიმართა მთელი - BEEC საავტოტო მნიშვნელოვანი ამინდის გამწვანება და ასევე ტექნოლოგიის კვლევის შედეგად შექმნილი დახვეწილი სერვისების საშუალო შეხვედრა

**მიმდინარე წლის 23 მაისს დამცველმა საზოგადოებას 2024 წლის ანგარიში წარუდგინა**

**საინფორმაციო ბიულეტენი ივნისი, 2025**

კომუნიკაციების ომბუდსმენი

საინფორმაციო კამპანიის - „იკონტაქტ შენ უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ ფარგლებში ჩატარდა 17 შეხვედრა:

- 8 შეხვედრა - პროფესიული საგანმანათლებლო დაწესებულებების სტუდენტებთან და ადმინისტრაციის წარმომადგენლებთან
- 5 შეხვედრა - უმაღლესი სასწავლო დაწესებულების სტუდენტებთან (ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, გრიგოლ რობაქიძის სახელობის უნივერსიტეტი, ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ჭყაბია საერთაშორისო უნივერსიტეტი)
- 1 შეხვედრა - საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის თანამშრომლებთან
- 1 შეხვედრა - სსიპ - დევილითა, ეკოლოგია და საარსებო წყაროების უზრუნველყოფის სააგენტოში
- 1 შეხვედრა - ვაგნობითი მუშევრა იესუციის სასწავლო ცენტრის ხელმძღვანელთან
- 1 შეხვედრა - საქართველოს პროფკავშირების გაერთიანებაში

www.momkhmarebeli.comcom.ge



**საინფორმაციო ბიულეტენი ივლისი, 2025**

**1** კომუნიკაციების ომბუდსმენი

საინფორმაციო კამპანიის „ივნიბდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ დარღვლებში ჩატარდა 6 შეხვედრა:

- 1 შეხვედრა - სსიპ „ახალგაზრდობის სააგენტო“;
- 2 შეხვედრა - პროფესიული კოლეჯი „ტრენისის“ სტუდენტებთან და ადვოკატების თანამშრომლებთან;
- 3 შეხვედრა - შეხვედრა ტერმინოლოგიის განხილვის მიზნით;
- 4 შეხვედრა - ფილმის „მისი მუცლის“ წარმომადგენლებთან და მწვედრებთან;
- 5 შეხვედრა - სსიპ „იუსტიციის სახელის ცენტრის“ ხელმძღვანელებთან და თანამშრომლებთან;
- 6 შეხვედრა - კაბა ფალიაშვილის სახელობის საერთაშორისო ცენტრის წარმომადგენლებთან და მწვედრებთან.

**პროექტი „მოგზაური ოფისი“**

- პროექტის დარღვლები ჩატარდა 3 გასული შეხვედრა;
- 2 შეხვედრა - ქ. გურჯაანის და ქ. ზღაპრის იუსტიციის სახლის თანამშრომლებთან;
- 1 შეხვედრა - ქ. ბუზიაშვილის იუსტიციის სახლის თანამშრომლებთან.

**საინფორმაციო ბიულეტენი აგვისტო, 2025**

კომუნიკაციების ომბუდსმენი

სამსახურის მიერ გამოქვეყნდა მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა

სამსახურის მიერ გაიცა 49 ინდივიდუალური ხასიათის რეკომენდაცია მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ

სამსახურს მომართა - 200 მომხმარებელმა

სამსახურმა უშუალო კომუნიკაცია დაამყარა - 300-მდე მომხმარებელთან

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!  
დაიცავი შენი უფლება!

995 32 2 399505  
Defender@comcom.ge  
Momkhmarebeli.comcom.ge  
Sheamtsme.ge

**საინფორმაციო ბიულეტენი სექტემბერი, 2025**

კომუნიკაციების ომბუდსმენი

**პროექტი „მოგზაური ოფისი“**

- პროექტის დარღვლები ჩატარდა 3 გასული შეხვედრა:
- 3 შეხვედრა - ქ. რუსთავის, ქ. ახალციხის და ქ. ბორჯომის იუსტიციის სახლის თანამშრომლებთან;

პროექტი „ივნიბდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ ჩატარდა:

- 1 შეხვედრა - ქ. ბორჯომის მთავარი ბიბლიოთეკის თანამშრომლებთან

მიმდინარეობს სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვებ-გვერდების მონიტორინგი

**საინფორმაციო ბიულეტენი ოქტომბერი, 2025**

კომუნიკაციების ომბუდსმენი

პროექტი „ივნიბდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ ჩატარდა:

- 2 შეხვედრა - თბილისის საჯარო სკოლების დამამთავრებელი კლასების მოსწავლეებთან;
- 2 შეხვედრა - საქართველოს მედიატორთა ასოციაციაში;
- 2 შეხვედრა - კოლეჯი „იმლის“ სტუდენტებთან და ადვოკატების თანამშრომლებთან;
- 2 შეხვედრა - სს „საქართველოს სახელმწიფო უნივერსიტეტის“ თანამშრომლებთან;
- 1 შეხვედრა - თბილისის იუსტიციის სახლის თანამშრომლებთან

მიმდინარეობს 30 ოქტომბერს, კომუნიკაციების ომბუდსმენი, გვანცა ჩხეიძე საქართველოს იუსტიციის მინისტრის ბატონ პაატა სალიას შეხვედა

**საინფორმაციო ბიულეტენი ნოემბერი, 2025**

კომუნიკაციების ომბუდსმენი

საინფორმაციო კამპანიის „ივნიბდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ დარღვლებში ჩატარდა:

- 14 შეხვედრა - თბილისის საჯარო სკოლების დამამთავრებელი კლასების მოსწავლეებთან;
- 2 შეხვედრა - ბაქოში საერთაშორისო სკოლის მოსწავლეებთან;
- 1 შეხვედრა - საქართველოს ადვოკატთა ასოციაციაში.

პროექტი „მოგზაური ოფისი“-ს დარღვლები შეხვედრები გაიმართა ქუთაისსა და წყალტბოში:

- 1 შეხვედრა - ქალაქ ქუთაისის სახელმწიფო რჩენილებთან იმერეთის მხარეში და აპარატის თანამშრომლებთან;
- 1 შეხვედრა - საბალო დამცველის ქუთაისის წარმომადგენლებთან;
- 1 შეხვედრა - ქუთაისის კაცო წყაროს სახელმწიფო უნივერსიტეტის სტუდენტებთან და თანამშრომლებთან;
- 1 შეხვედრა - ქალაქ წყალტბოს იუსტიციის სახლის თანამშრომლებთან;
- 1 შეხვედრა - საქართველოს ყრუთა კავშირის ქალაქ ქუთაისის ფილიალის წევრებთან.

**საინფორმაციო ბიულეტენი დეკემბერი, 2025**

კომუნიკაციების ომბუდსმენი

სამსახურის მიერ გაიცა 46 ინდივიდუალური და 5 ნოვატი ხასიათის რეკომენდაცია მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ

სამსახურს მომართა - 410 მომხმარებელმა

სამსახურმა უშუალო კომუნიკაცია დაამყარა - 700-მდე მომხმარებელთან

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!  
დაიცავი შენი უფლება!

995 32 2 399505  
Defender@comcom.ge  
Momkhmarebeli.comcom.ge  
Sheamtsme.ge

**გამაკვლევი**  
ინტერნეტ-მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის სამართლებრივი მექანიზმი

**საინფორმაციო ბიულეტენი დეკემბერი, 2025**

კომუნიკაციების ომბუდსმენი

საინფორმაციო კამპანიის „ივნიბდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ დარღვლებში ჩატარდა:

- 4 შეხვედრა - თბილისის საჯარო სკოლების დამამთავრებელი კლასების მოსწავლეებთან;
- 1 შეხვედრა - იუსტიციის სამინისტროს მმართველობის სფეროში მოქმედ საჯარო სამართლის იურიდიული პირების ხელმძღვანელებთან და სამინისტროს აპარატის თანამშრომლებთან

კომუნიკაციების ომბუდსმენის ვებ-გვერდზე გამოქვეყნდა განაკვლევი:  
ინტერნეტ-მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის სამართლებრივი მექანიზმი

კომუნიკაციების ომბუდსმენის სამსახურმა დაიწყო მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა

ასევე, სისტემატურად ქვეყნდება ინფორმაცია სატელეკომუნიკაციო მომსახურების სახეობებთან დაკავშირებული სამართლებრივი რეგულაციების, მიმდინარე აქტივობებისა და სამსახურის ყოველდღიური საქმიანობის შესახებ.



**კომუნიკაციების ომბუდსმენის სამსახური გილოცავთ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საერთაშორისო დღეს!**

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

მომხმარებლის მიმართული კომპანია ვალდებული უზრუნველოს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლების შესაძლებლობა გაეცნონ მომსახურების პირობებს:

- 1 მომსახურების მიწოდების ვებ-გვერდზე მომსახურების პირობების ამსახველი ტექსტით
- 2 მომსახურების მიწოდების ცხელი ხაზის მეშვეობით
- 3 სხვა ადეკვატური საშუალებით, რომელიც უზრუნველყოს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლების მიერ მომსახურების პირობების გაეცნობის შესაძლებლობას

თუ ირღვევა თქვენი უფლება მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

**კომუნიკაციების ომბუდსმენი**

როგორ მივმართოთ დამცველის სამსახურს თუ სატელეკომუნიკაციო სფეროს პროვაიდერი კომპანია არღვევს მომხმარებლის უფლებას?

- ნერილობითი მატერიალური ფორმით: ქ. თბილისი, ქეთევან წამებულის ბუთორის 50/18
- ელ-ფოსტის მეშვეობით: [defender@comcom.ge](mailto:defender@comcom.ge)
- ვებ-გვერდების მეშვეობით: [momkhmarebeli.comcom.ge](http://momkhmarebeli.comcom.ge) / [sheamotse.ge](http://sheamotse.ge)

საჩივარი

**13 თებერვალი**

**რადიოს საერთაშორისო დღე**

**კომუნიკაციების ომბუდსმენი**

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

- 1 ვებ-გვერდისა და სოციალური პლატფორმების საშუალებით უზრუნველყოს მომხმარებელთა ინფორმაცია მასშტაბური ავარიის, აგრეთვე სხვა გავრცელებული გაჩუმობების შესახებ, რაც შეუძლებელი ხდის მომსახურების მიწოდებას მომხმარებელთა მნიშვნელოვანი ნაწილისთვის
- 2 მას შემდეგ, რაც მომსახურების მიწოდებისთვის ცნობილი გახდება დაზიანების საბუთი, იგი ვალდებულია აგრეთვე გამოაქვეყნოს ინფორმაცია მომსახურების შეწყვეტის მიზეზისა და სავარაუდო ხანგრძლივობის თაობაზე

თუ ირღვევა შენი უფლებები, მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

☎ 995 32 2 399505  
✉ [Defender@comcom.ge](mailto:Defender@comcom.ge)  
🌐 [Momkhmarebeli.comcom.ge](http://Momkhmarebeli.comcom.ge)  
📍 [Sheamotse.ge](http://Sheamotse.ge)

**კომუნიკაციების ომბუდსმენი**

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელმა უნდა იცოდეს, რომ:

- 1 შედგებათ გადახდილი თანხა აღირიცხება მომხმარებლის საბანკო ანგარიშზე, თუ მომხმარებელი არ ითხოვს ამ თანხის უკან დაბრუნებას
- 2 შედგებათ გადახდილი თანხის უკან დაბრუნება მომსახურების მიწოდების მიერ უნდა განხორციელდეს მომხმარებლის განცხადების მიღებიდან არა უგვიანეს 10 დღში
- 3 ამასთან, მომხმარებელმა უნდა იცოდეს, რომ დაუშვებელია მიღებულ და გაუნეველ მომსახურებაზე სადასურის დარიცხვა

თუ ირღვევა თქვენი უფლება მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

☎ 995 32 2 399505  
✉ [Defender@comcom.ge](mailto:Defender@comcom.ge)  
🌐 [Momkhmarebeli.comcom.ge](http://Momkhmarebeli.comcom.ge)  
📍 [Sheamotse.ge](http://Sheamotse.ge)

www.momkhmarebeli.comcom.ge

საანგარიშო პერიოდში, წინა წლის პრაქტიკის გაგრძელებით, დაინტერესებული პირებისთვის კვლავ ხელმისაწვდომი იყო ონლაინ სერვისი - „კონსულტაცია კომუნიკაციების ომბუდსმენტთან“. აღნიშნული სერვისის მეშვეობით მომხმარებლებს აქვთ შესაძლებლობა ელექტრონულად შეავსონ განაცხადი, განსაზღვრონ მათთვის საინტერესო საკითხი და წინასწარ დაჭავჭავონ ვიზიტი სასურველ დროს. პლატფორმის ფუნქციონირება უზრუნველყოფს მომსახურების პროცესის გამარტივებას, დროისა და ადმინისტრაციული რესურსის ოპტიმიზაციას და მომხმარებელზე ორიენტირებული სერვისის სტანდარტის გაძლიერებას.



**კონსულტაცია კომუნიკაციების ომბუდსმენტთან**

სარ ინტერნეტის, ტელეფონის ან/და ტელევიზიის მომხმარებელი და ფიზიკური პირი არღვევს შერიკულტაციის კომუნიკაციების სფეროში

მომხმარებელი კომუნიკაციების ომბუდსმენტს და მიწვევას სამართლებრივი მხარდაჭერას

**კომუნიკაციების ომბუდსმენტთან კონსულტაციის სარეგისტრაციო ფორმა**

მოგვალბებით,

აღნიშნული ფორმის მეშვეობით შესაძლებელია გახლავთ დაცემული ვიზიტი კომუნიკაციების ომბუდსმენტის სამსახურის წარმომადგენელთან.

გთხოვთ, უზრუნველყოთ შეხვედრის დასაგეგმად სჭირთ მონაცემების შევსება:

სახელი და გვარი \*

Short-answer text

ელ-ფოსტა \*

Short-answer text

ტელეფონის ნომერი \*

Short-answer text

**მინიმუმ ერთი საკითხი(ებ)ი, რომლის შესახებ გსურთ კონსულტაციის მიღება:** \*

- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების შეზღუდვა/შეწყვეტა
- უზარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება
- სატელეკომუნიკაციო საკეტების ცვლილება
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პირველადი ჩართვა
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების სერვისზე საფასურის დარიცხვის სისწორე
- არასათანადო ინფორმირება
- საანბე შეურზრება
- საანბრეტუ ნომრის გასხვებისება
- არასასურველი გზავნილი
- დაუშვებელი პროდუქცია
- არასრულყოფილი დაცვა
- შშმ პირთა მიმართ არსებული რეგულაციები
- საჩივრის/გამტყაბების შედეგება
- Other:

**როგორ ფორმატში გსურთ კომუნიკაციების ომბუდსმენტთან კონსულტაცია?** \*

- ოფისში შეხვედრა
- ონლაინ პლატფორმის საშუალებით შეხვედრა

ინფორმაციის პროაქტიული გამოქვეყნება საანგარიშო პერიოდში წარმოადგენდა სამსახურის საქმიანობის ერთ-ერთ პრიორიტეტულ მიმართულებას. აღნიშნული პრაქტიკა მიზნად ისახავს გამჭვირვალობის მაღალი სტანდარტის უზრუნველყოფას, მომხმარებელთა ინფორმირებულობის ზრდას და საჯარო ინფორმაციის დროულ და მარტივ ხელმისაწვდომობას.

პროაქტიული კომუნიკაციის გაძლიერება, ასევე ხელს უწყობს ინსტიტუციის მიმართ მომართვიანობის ზრდას, საზოგადოების ნდობის განმტკიცებას და ანგარიშვალდებულების ხარისხის გაუმჯობესებას.

**5.3. მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ, კანონმდებლობით განსაზღვრული ვალდებულებების შესრულების მონიტორინგი, კვლავითი და სარაკომენდაციო საქმიანობა**

**სამონიტორინგო მიმართულება**

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და ინტერესების დაცვის ფუნქციას ახორციელებს მრავალმხრივი და ქმედითი მექანიზმების გამოყენებით. აღნიშნულ მექანიზმებს შორის მნიშვნელოვანი ადგილი უჭირავს სამონიტორინგო საქმიანობას, რომელიც მიზნად ისახავს მომსა-



ხურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ მოქმედი კანონმდებლობითა და რეგულაციებით განსაზღვრული ვალდებულებების შესრულების სისტემურ შემოწმებასა და შეფასებას. აღნიშნული მიმართულება უზრუნველყოფს, როგორც პრევენციულ კონტროლს, ისე გამოვლენილი დარღვევების იდენტიფიცირებასა და შესაბამის რეაგირებას.

ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებლის ინფორმირების ვალდებულება რეგულირდება საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ 2006 წლის 17 მარტს მიღებული №3 დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტით - „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“. აღნიშნული რეგლამენტი განსაზღვრავს მომსახურების მიმწოდებელთა პასუხისმგებლობას მომხმარებელთა სათანადო, სრული და გამჭვირვალე ინფორმირების უზრუნველსაყოფად, რაც წარმოადგენს მომხმარებელთა უფლებების ეფექტიანი დაცვის ერთ-ერთ ფუნდამენტურ წინაპირობას.

საანგარიშო პერიოდში, დამცველის სამსახურის მიერ, სამონიტორინგო საქმიანობის ფარგლებში, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა, დაიწყო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან „რეგლამენტის“ მე-5 მუხლის დანაწესის შესრულების შესწავლა/მონიტორინგი, რომლის თანახმად, კომპანიას ეკისრება ვალდებულება გამოაქვეყნოს გამჭვირვალე, შედარებადი, ადეკვატური, უახლესი ინფორმაცია, მათ შორის ისეთი როგორიცაა: მომსახურების მიმწოდებლის საიდენტიფიკაციო მონაცემები; მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებები (გარდა მომხმარებელთან ინდივიდუალურად შეთანხმებული პირობებისა); მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრების წარდგენისა და დავის გადაწყვეტის პროცედურა, მათ შორის, ინფორმაცია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის შესახებ; აბონენტების უფლებებისა და ვალდებულებების შესახებ ინფორმაცია; მომსახურების ტიპური ხელშეკრულებები/პირობები თითოეული შემოთავაზებული მომსახურების ან მომსახურებათა პაკეტისთვის და ა.შ. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მკაფიო, ამომწურავი და ადვილად გასაგები ფორმით ინფორმაცია გამოაქვეყნოს ვებ-გვერდზე.

დამცველის სამსახურის მიერ ჩატარებული სამონიტორინგო საქმიანობის ფარგლებში, 2025 წლის 1 სექტემბრის N25-10/1885 სამსახურებრივი ბარათით, კომისიის იურიდიული დეპარტამენტიდან გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია 2025 წლის 1 სექტემბრის მდგომარეობით ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში



ავტორიზებული პირების ერთიანი რეესტრის შესახებ. 2025 წლის 4 სექტემბრის კომისიის იურიდიული დეპარტამენტის N25-10/1936 სამსახურებრივი ბარათის მიხედვით, დგინდება, რომ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში 1 სექტემბრის მდგომარეობით, რეგისტრირებული იყო 317 ავტორიზებული პირი.

მონიტორინგის შედეგად გამოვლინდა, რომ სატელეკომუნიკაციო სფეროში ავტორიზებულ მომსახურების მიმწოდებელ 193 კომპანიას არ გააჩნდა ვებ-გვერდი, შესაბამისად მათი მხრიდან სათანადოდ არ სრულდებოდა „რეგლამენტი“ გათვალისწინებული მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულება.

მომხმარებელთა დაცვის მიზნიდან გამომდინარე, დამცველის სამსახურმა 2025 წლის 15 სექტემბერს Nგ-25-9/2215 სარეკომენდაციო წერილით მიმართა აღნიშნულ 193 კომპანიას, რითაც კომპანიებს განემართათ „რეგლამენტი“ გათვალისწინებული ვალდებულებების არსი და განესაზღვრათ ვადა, წარმოედგინათ მათი კომპანიის ვებ-გვერდის მისამართი, ელექტრონული ბმულის სახით, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ელ-ფოსტაზე: [defender@comcom.ge](mailto:defender@comcom.ge) არაუგვიანეს 2025 წლის 26 სექტემბრისა.

ამავე წერილით კომპანიებს განემართათ, რომ მითითებულ ვადაში ინფორმაციის წარმოუდგენლობა განიხილებოდა, როგორც „რეგლამენტი“ დადგენილი ვალდებულების შეუსრულებლობა და შესაძლოა გამხდარიყო კომპანიის მიმართ, დამატებითი ღონისძიებების გამოყენების, მათ შორის შესაბამისი სამართალწარმოების დაწყების საფუძველი.

სამსახურის მიერ გაცემული რეკომენდაციის საფუძველზე, 61 კომპანიამ შექმნა/წარმოადგინა ვებ-გვერდი.

მონიტორინგის შედეგების მიხედვით, 317 კომპანიიდან, მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომია მხოლოდ 185 კომპანიის ვებ-გვერდი, ხოლო რეკომენდაციის მიუხედავად ვებ-გვერდი არ შექმნა 132 კომპანიამ.

უნდა აღინიშნოს, რომ მონიტორინგის ფარგლებში გაცემული რეკომენდაციის ჩაბარება/შესრულების უზრუნველსაყოფად, დამცველის სამსახურის მხრიდან წერილობითი კორესპონდენცია გაიგზავნა კომპანიების ელ-ფოსტაზე, ხოლო იმ პირებთან მიმართებაში, რომლებმაც არ დაადასტურეს ელ-ფოსტაზე წერილის მიღება, სამსახურის მხრიდან განხორციელდა სატელეფონო კომუნიკაცია და დამატებით მატერიალური სახით (საქართველოს ფოსტის დაზღვეული შეტყობინებით) ორჯერ წერილის გადაგზავნა, როგორც იურიდიულ ისე ფაქტობრივ მისამართზე.



ამასთან, სამსახურმა კომპანიებისთვის, რომლებსაც არ გააჩნდათ ვებ-გვერდი უზრუნველყო საინფორმაციო შეხვედრის ჩატარება 2025 წლის 15 ოქტომბერს, სადაც კიდევ ერთხელ დეტალურად იქნა განმარტებული „რეგლამენტის“ დანაწესი მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფის მიმართულებით და შეუსრულებლობის შესაძლო შედეგები.



ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, დამცველმა 2025 წლის 9 დეკემბერს N25-10-2716 წერილით, მიმართა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას და წარუდგინა ინფორმაცია ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული 132 კომპანიის მხრიდან „რეგლამენტის“ მე-5 მუხლის მე-2 პუნქტის დანაწესის შეუსრულებლობის თაობაზე.

### სარეკომენდაციო მიმართულება

სატელეკომუნიკაციო მომსახურების გამწვევი კომპანიებისთვის სარეკომენდაციო მიმართვების გაგზავნა ემსახურება მოქმედი კანონმდებლობითა და მარეგულირებელი აქტებით განსაზღვრული ვალდებულებების სათანადო შესრულების ხელშეწყობას. აღნიშნული ინსტრუმენტი წარმოადგენს პრევენციულ და კორექტირებაზე ორიენტირებულ მექანიზმს, რომლის მიზანია შესაძლო ან გამოვლენილი ხარვეზების დროული აღმოფხვრა, მომხმარებელთა უფლებების ეფექტიანი დაცვა და რეგულირების სტანდარტებთან შესაბამისობის უზრუნველყოფა.

სარეკომენდაციო მიმართვები ასევე ხელს უწყობს სექტორში ერთგვაროვანი პრაქტიკის დამკვიდრებას, გამჭვირვალობის ზრდას და მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებას. აღნიშნული მიმართულება ეფუძნება, როგორც ინდივიდუალური საჩივრების ანალიზს, ისე სექტორში გამოვლენილი ტენდენციების სისტემურ შეფასებას. მონიტორინგისა და ანალიტიკური დამუშავების შედეგად, განხორციელდა შესაბამისი რეაგირების ღონისძიებები.



საანგარიშო პერიოდში მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ სულ გაიცა 672 რეკომენდაცია, რომლებიც მიზნად ისახავდა სამართლებრივი შესაბამისობის უზრუნველყოფას და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სტანდარტის გაუმჯობესებას.

მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისთვის სარეკომენდაციო მიმართვების გაგზავნა წარმოადგენს მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის ერთ-ერთ ყველაზე მოქნილ და ეფექტიან სამართლებრივ მექანიზმს.

**პრაქტიკაში ჩამოყალიბდა რეკომენდაციების დიფერენცირებული გამოყენების მოდელი, რომელიც მოიცავს:**

- ინდივიდუალური ხასიათის რეკომენდაციებს - გაცემული კონკრეტული მომხმარებლის საჩივართან დაკავშირებული საქმისწარმოების ფარგლებში და მიმართული კონკრეტული დარღვევის აღმოფხვრისკენ; 2025 წელს გაცემულ იქნა 460 ინდივიდუალური რეკომენდაცია.
- ზოგადი ხასიათის რეკომენდაციებს - დაკავშირებული დროის გარკვეულ პერიოდში გამოვლენილ სისტემურ პრობლემებთან, კომპანიის მხრიდან მომხმარებელთა ინტერესებზე უარყოფითი ზეგავლენის მქონე ქმედებებთან ან ასეთი რისკის არსებობასთან. ასეთ შემთხვევებში სამსახური გასცემს მითითებებს კონკრეტული ქმედების განხორციელების ან მისგან თავის შეკავების თაობაზე. აქტუალურ და სისტემურ საკითხებთან დაკავშირებით - 2025 წელს გაიცა ზოგადი ხასიათის 19 რეკომენდაცია.

მონიტორინგის ფარგლებში 193 სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მიმართ გაცემულია რეკომენდაცია.

ზოგადი რეკომენდაციების საფუძვლად გამოყენებულ იქნა 2022 წლიდან დანერგილი პრაქტიკა, რომლის ფარგლებში სამსახური ახორციელებს შემოსული საჩივრების თემატურ დაჯგუფებას და მათ ანალიზს როგორც პრობლემატიკის, ისე კონკრეტული მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიხედვით. აღნიშნული მეთოდოლოგია იძლევა შესაძლებლობას გამოვლინდეს განმეორებადი და სისტემური ხასიათის დარღვევები. იდენტიფიცირებულ პრობლემურ საკითხებზე კომპანიების მიმართ გაიცემა სარეკომენდაციო მიმართვები, რომლებიც მიზნად ისახავს ისეთი ღონისძიებების გატარებას, რაც უზრუნველყოფს დარღვევების პრევენციას და მათი განმეორების რისკის მინიმუმამდე დაყვანას.



2025 წელს სამსახურის მიერ გაიცა 19 ზოგადი ხასიათის შემდეგი რეკომენდაცია:

1. შპს „ახალი ქსელების“ მიმართ გაცემული 2025 წლის 4 ივლისის Nგ-25-9/1624 რეკომენდაცია;
  2. შპს „ახალი ქსელების“ მიმართ გაცემული 2025 წლის 29 დეკემბრის Nგ-25-9/3106 რეკომენდაცია;
  3. შპს „მაგთიკომის“ მიმართ გაცემული 2025 წლის 4 ივლისის Nგ-25-9/1625 რეკომენდაცია;
  4. შპს „მაგთიკომის“ მიმართ გაცემული 2025 წლის 29 დეკემბრის Nგ-25-9/3104 რეკომენდაცია;
  5. სს „სილქნეტის“ მიმართ გაცემული 2025 წლის 4 ივლისის Nგ-25-9/1622 რეკომენდაცია;
  6. სს „სილქნეტის“ მიმართ გაცემული 2025 წლის 29 დეკემბრის Nგ-25-9/3104 რეკომენდაცია;
  7. შპს „სელფი მობაილის“ მიმართ გაცემული 2025 წლის 4 ივლისის Nგ-25-9/1626 რეკომენდაცია;
  8. შპს „სელფი მობაილის“ მიმართ გაცემული 2025 წლის 29 დეკემბრის Nგ-25-9/3107 რეკომენდაცია;
  9. შპს „სქაიტელის“ მიმართ გაცემული 2025 წლის 4 ივლისის Nგ-25-9/1628 რეკომენდაცია;
  10. შპს „სქაიტელის“ მიმართ გაცემული 2025 წლის 29 დეკემბრის Nგ-25-9/3108 რეკომენდაცია;
- წინამდებარე სარეკომენდაციო მიმართვების მიზანს წარმოადგენდა 2025 წლის იანვარი-ივლისი და აგვისტო-დეკემბრის პერიოდში კომპანიების მიმართ სამსახურში, როგორც წერილობითი საჩივრის, ისე სატელეფონო შეტყობინების ფარგლებში, დაფიქსირებული პრობლემური საკითხების სტატისტიკურ მონაცემებზე დაყრდნობით, გამოკვეთილ საკითხებთან მიმართებაში, ისეთი საპრევენციო ღონისძიებების გატარება, რითაც სამომავლოდ მინიმუმამდე იქნებოდა დაყვანილი, კომპანიების მხრიდან სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების ფარგლებში, მომხმარებლების მიმართ გამოვლენილი დარღვევები.
11. სს „სილქნეტს“ 2025 წლის 1 აგვისტოს გაცემული Nგ-25-9/1833 რეკომენდაცია;
  12. შპს „სელფი მობაილს“ 2025 წლის 1 აგვისტოს გაცემული Nგ-25-9/1834 რეკომენდაცია;



13. შპს „მაგთიკომს“ 2025 წლის 31 ივლისს გაცემული Nგ-25-9/1830 რეკომენდაცია;  
დამცველის სამსახურში დაფიქსირდა მაღალი მომართვიალობა, მობილური სატელეფონო მომსახურების ფარგლებში, მობილური ინტერნეტის უხარისხოდ მიწოდების თაობაზე. აღნიშნულიდან გამომდინარე, ზაფხულის სეზონის დატვირთვის გათვალისწინებით კომპანიებს მიეცათ რეკომენდაცია მთელი ქვეყნის მასშტაბით, მით უფრო საკურორტო ზონებში, უზრუნველყოთ „რეგლამენტით“ დადგენილი წესების დაცვა ხარისხიანი და შეუზღუდავი მომსახურების მიწოდების მიმართულებით.
14. შპს „ოპტიმლაინს“ 2025 წლის 18 მარტს გაცემული Nგ-25-9/524 რეკომენდაცია;  
სამსახურში შემოსული საჩივრის ფარგლებში, გამოიკვეთა რომ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მიერ არ სრულდება „რეგლამენტის“ მოთხოვნა ვებ-გვერდის ფუნქციონირებისა და კომპანიასთან დაკავშირების უზრუნველსაყოფად 24 საათიანი ცხელი ხაზის ფუნქციონირების თაობაზე. შესაბამისად, კომპანიას მიეცა მითითება 10 დღის ვადაში უზრუნველყო ხარვეზის აღმოფხვრა და დადგენილი წესების შესრულება.
15. შპს „მაგთიკომს“ 2025 წლის 28 თებერვალს გაცემული Nგ-25-9/397 რეკომენდაცია;
16. შპს „მაგთიკომს“ 2025 წლის 31 მარტს გაცემული Nგ-25-9/684 რეკომენდაცია;
17. შპს „სქაიტელს“ 2025 წლის 28 თებერვალს გაცემული Nგ-25-9/398 რეკომენდაცია;
18. შპს „ახალ ქსელებს“ 2025 წლის 28 თებერვალს გაცემული Nგ-25-9/399 რეკომენდაცია;
19. ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელ მცირე და საშუალო ზომის კომპანიებს 2025 წლის 31 მარტს გაცემული Nგ-25-9/677 რეკომენდაცია.  
დამცველის სამსახურის მიერ გაცემული რეკომენდაციებით კომპანიებს ეთხოვათ უზრუნველყოთ შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლების შესაძლებლობა, გაცნობოდნენ მომსახურების პირობებს მომსახურების მიმწოდებლის ვებ-გვერდზე მომსახურების პირობების ამსახველი ტექსტით, ცხელი ხაზით და მომსახურების მიმწოდებლის მიერ არჩეული სხვა ადეკვატური საშუალებით, რომელიც უზრუნვე-



ლყოფს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლების მიერ მომსახურების პირობების გაცნობის შესაძლებლობას. ასევე, ეთხოვით თვალსაჩინოდ გამოქვეყნებულიყო ინფორმაცია, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განხორციელებული იმ ღონისძიებების შესახებ, რომლებიც უზრუნველყოფს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლებისთვის მომსახურების პირობების შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას.

### კვლევითი მიმართულება

მომხმარებელთა ინტერესების ეფექტიანი დაცვის უზრუნველყოფისა და პრევენციული მექანიზმების სისტემური განვითარებისთვის, სამსახური თანმიმდევრულად ახორციელებს კვლევით საქმიანობას. აღნიშნული მიმართულება ეფუძნება, როგორც მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების საჩივრების განმხილველი ერთეულებიდან მიღებული მონაცემების ანალიზს, ისე დამცველის სამსახურში აკუმულირებული სტატისტიკური ინფორმაციის სტრუქტურირებულ დამუშავებასა და შეფასებას. მონაცემთა ინტეგრირებული ანალიზი უზრუნველყოფს პრობლემური ტენდენციების იდენტიფიცირებას, რისკების პროგნოზირებას და შესაბამისი რეაგირების მექანიზმების დაგეგმვას.

დამცველის სამსახურში დაფიქსირებული შემთხვევებისა და სტატისტიკური მაჩვენებლების კვლევითი ანალიზი ემსახურება ინსტიტუციური განვითარებისა და მომსახურების ხარისხის უწყვეტი გაუმჯობესების ხელშეწყობას. აღნიშნული პრაქტიკა ქმნის შესაძლებლობას, შეფასდეს საქმიანობის შედეგიანობა, გადაიხედოს პროცედურული მიდგომები, დაიხვეწოს შიდა სტანდარტები და გაძლიერდეს მომხმარებელზე ორიენტირებული მართვის მოდელი. ამგვარი ანალიტიკური მიდგომა წარმოადგენს ანგარიშვალდებულებისა და გამჭვირვალობის განმტკიცების მნიშვნელოვან ინსტრუმენტს.

კვლევითი საქმიანობის ფარგლებში განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა იმ მომხმარებელთა გამოკითხვას, რომლებმაც საანგარიშო პერიოდში ისარგებლეს დამცველის სერვისით და სამსახურს წერილობითი საჩივრით მიმართეს. კვლევის მიზანია მომხმარებელთა კმაყოფილების ინდექსის განსაზღვრა, ასევე სამსახურის ცნობადობისა და ნდობის მაჩვენებლების შეფასება. მიღებული უკუკავშირი სისტემატიზირდება და ანალიზდება, ხოლო მისი შედეგები გამოიყენება, როგორც საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასების, ისე შემდგომი ოპერაციული და სტრატეგიული გაუმჯობესების საფუძვლად.



ჩატარებული კვლევითი საქმიანობის შედეგების ანალიზი ასახავს მომხმარებელთა შეფასებებსა და განწყობებს სამსახურის საქმიანობის მიმართ. გამოკითხულთა 54% დადებითად აფასებს სამსახურის მიერ გაწეულ მომსახურებას, ხოლო 79% აცხადებს, რომ საჭიროების შემთხვევაში კვლავ ისარგებლებს დამცველის სერვისით, რაც ინსტიტუციისადმი ნდობის გარკვეულ დონეზე მიუთითებს და მომხმარებელთა ლოიალურობის მნიშვნელოვან ინდიკატორს წარმოადგენს.

ამასთან, კვლევის შედეგები ავლენს მნიშვნელოვან გამოწვევას ცნობადობის მიმართულებით: გამოკითხულთა 62% მიიჩნევს, რომ სამსახურის ცნობადობა დაბალია. აღნიშნული მაჩვენებელი მიუთითებს, რომ მიუხედავად არსებული სერვისებისადმი პოზიტიური შეფასებისა და ხელმეორე მიმართვის მზაობისა, ინსტიტუციის საქმიანობისა და ფუნქციური მანდატის შესახებ საზოგადოების ინფორმირებულობა არასათანადო დონეზეა.





ზემოაღნიშნული გარემოება საჭიროებს მიზნობრივი საკომუნიკაციო და საინფორმაციო აქტივობების დაგეგმვასა და განხორციელებას, რაც უზრუნველყოფს სამსახურის ცნობადობის კიდევ უფრო ზრდას, ინსტიტუციური როლის უკეთ აღქმას და მომხმარებელთა ჩართულობის გაძლიერებას. აღნიშნული მიმართულებით გადადგმული ნაბიჯები მნიშვნელოვნად შეუწყობს ხელს, როგორც პრევენციული მექანიზმების ეფექტიანობას, ისე მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის სისტემის გაძლიერებას.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური პერმანენტულად ახორციელებს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2016 წლის 11 თებერვლის N95/19 გადაწყვეტილებით დამტკიცებული ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში ლიცენზიის მფლობელი ან/და ავტორიზებული პირების მიერ კომისიაში წარმოსადგენი სტატისტიკური ანგარიშგების ფორმის N№1.10 („ინფორმაცია საჩივრების შესახებ“) მომხმარებელთა საჩივრებისა და პრეტენზიების რაოდენობრივ და თემატურ ანალიზს.

აღნიშნული ფორმა უზრუნველყოფს სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებში შემოსული მომართვიანობის მიზეზების, ტენდენციებისა და მათი აღმოფხვრის მაჩვენებლების სისტემური დაკვირვების შესაძლებლობას. შესაბამისად, არსებით მნიშვნელობას იძენს ფორმის ოპერატორების მიერ ერთგვაროვანი და სიზუსტეზე ორიენტირებული შევსება, რათა უზრუნველყოფილ იქნეს მონაცემთა სანდოობა და ანალიტიკური დამუშავების შესაძლებლობა. აღნიშნულის უზრუნველსაყოფად, დამცველის სამსახური პერმანენტულად ახორციელებს წარმოდგენილი მონაცემების შესწავლას და საჭიროების შესაბამისად რეკომენდაციების გაცემას.

საანგარიშო პერიოდში კვლევითი საქმიანობის ფარგლებში, განხორციელებული მონიტორინგისა და სამუშაო პროცესში მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე გამოიკვეთა, რომ ავტორიზებული პირების მიერ ფორმის შევსების პრაქტიკა შესაძლოა არაერთგვაროვანი ყოფილიყო, რაც გარკვეულ შემთხვევებში ართულებდა მონაცემების შედარებადობასა და სრულფასოვან ანალიზს.

აღნიშნული საკითხის დასაზუსტებლად დამცველის სამსახურმა კომისიასთან თანამშრომლობით, დაიწყო შესაბამისი პრაქტიკის შესწავლა და გამართა სამუშაო შეხვედრები ავტორიზებულ პირებთან.

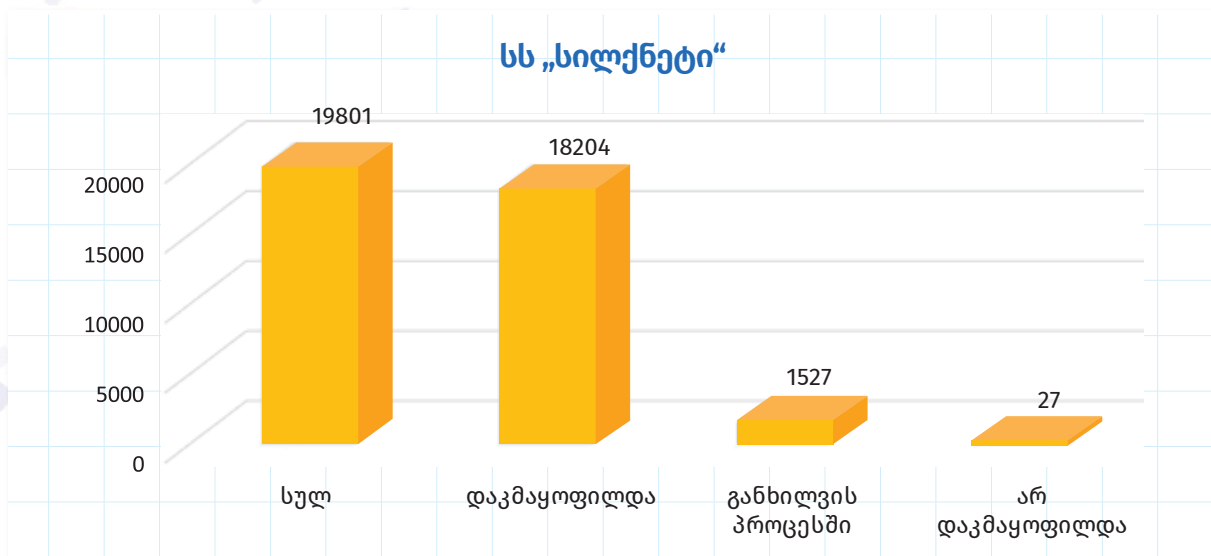
კონსულტაციების შედეგად შემუშავდა ფორმა N№1.10-ის განახლებული რედაქცია (2025 წლის 24 ივლისის Nგ-25-19/404 გადაწვეტილება), რომლის ფა-



რგლებშიც უფრო დეტალურად განისაზღვრა ფორმაში ასახული მონაცემების შინაარსი და კატეგორიები, შესაძლო გაურკვევლობების მაქსიმალურად აღმოსაფხვრელად. ცვლილებების მიზანია ანგარიშგების სტანდარტიზაცია, მონაცემთა ხარისხის გაუმჯობესება და ანალიტიკური შესაძლებლობების გაძლიერება.

დამცველის სამსახურთან ჩატარებული კონსულტაციების საფუძველზე, კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ, ასევე მიზანშეწონილად იქნა მიჩნეული ფორმის შევსებაზე ვალდებული სუბიექტების წრის გაფართოება. განისაზღვრა, რომ ფორმა №1.10-ის წარდგენის ვალდებულება გავრცელდეს ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებულ პირებზე, რომელთა მობილური, ფიქსირებული ინტერნეტის, ფიქსირებული ტელეფონის ან/და მაუნყებლობის ტრანზიტის აბონენტთა ჯამური რაოდენობა საანგარიშო პერიოდში შეადგენს ან აღემატება 1 000 აბონენტს. აღნიშნული მიდგომა უზრუნველყოფს სექტორში მომხმარებელთა მომართვიანობის უფრო სრულყოფილ ასახვას და ბაზრის მასშტაბურ ანალიზს.

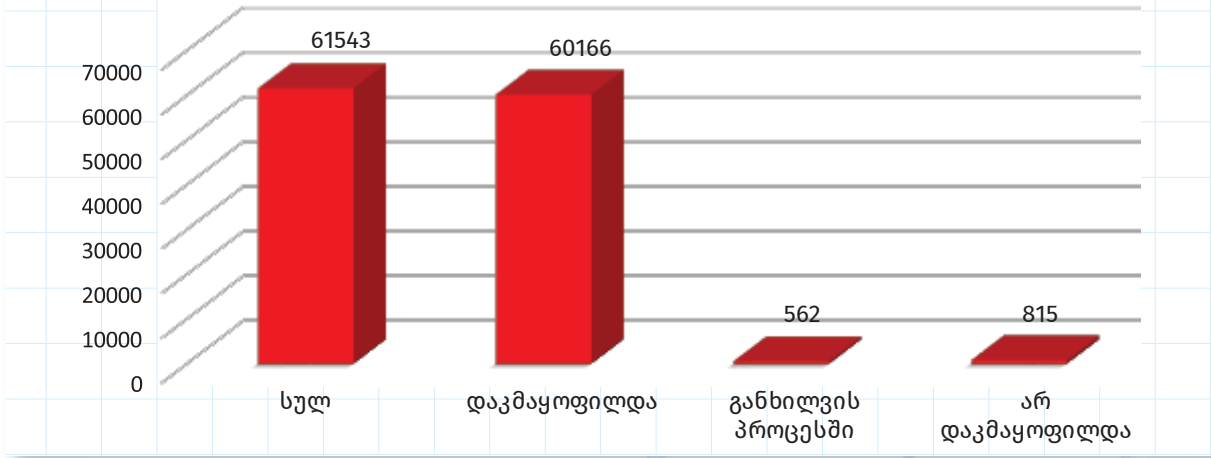
**კომპანიების მიერ სტატისტიკური ანგარიშგების №1.10-ის ფორმის მეშვეობით წარმოდგენილი მონაცემები 2025 წლის ნოემბერი - დეკემბერი**  
დიაგრამა N1 მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებში შესული მომხმარებელთა საჩივრების მაჩვენებლები



**შენიშვნა:** ცხილში ასახული მონაცემი „აი დაკმაყოფილდა“ მოიცავს კომპანიის მიერ წახმოდგენილი მონაცემების: „დაკმაყოფილება ვეი მოხდა ობიექტური მიზეზით“ და „დაკმაყოფილება ვეი მოხდა უსაფუძვლო მოთხოვნიდან გამომდინარე“ ერთობლიობას.

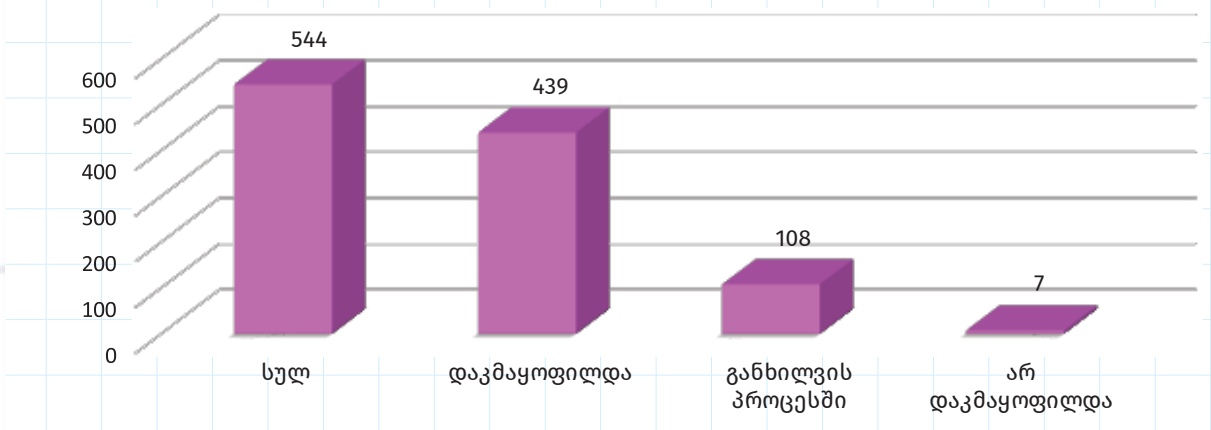


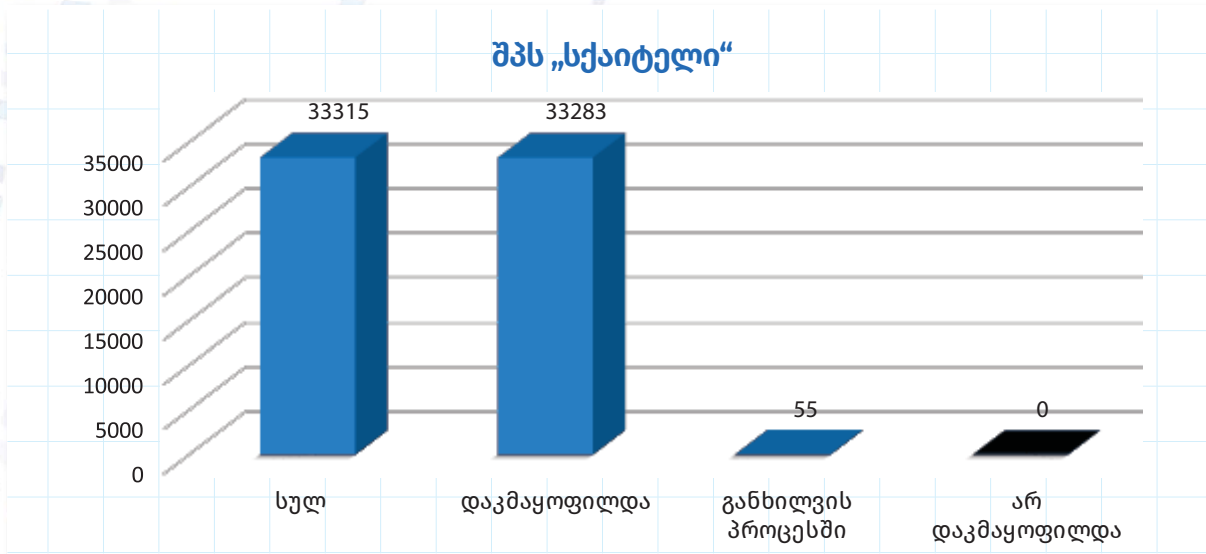
### შპს „მაგთიკომი“



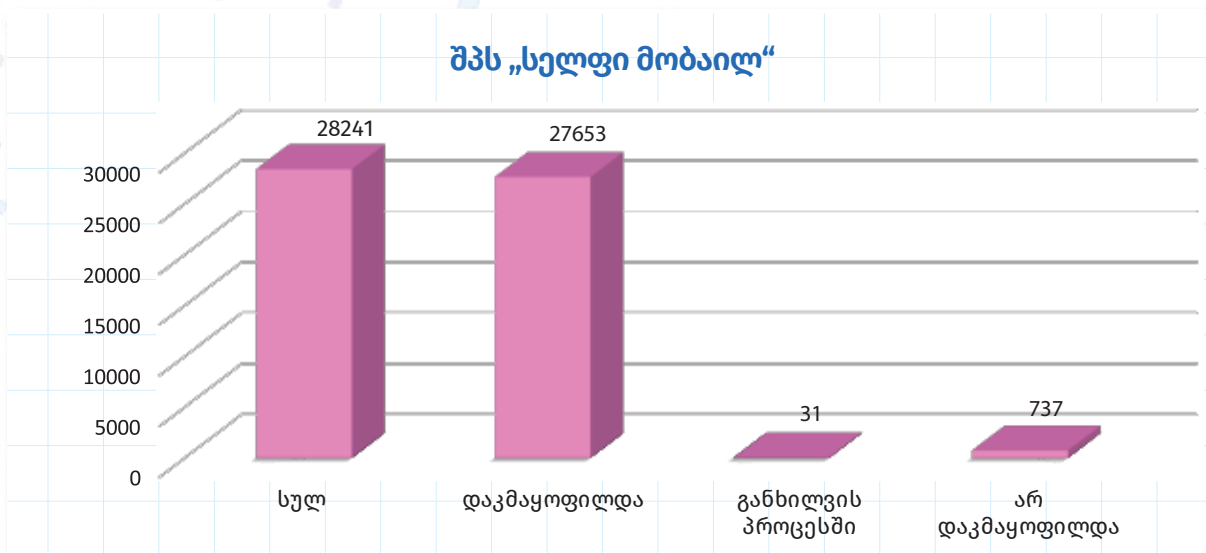
**შენიშვნა:** ცხილში ასახული მონაცემი „აჲ დაკმაყოფილდა“ მოიცავს კომპანიის მიეჲ წაჲმოდგენილი მონაცემების: „დაკმაყოფილება ვეჲ მოხდა ობიექტუი მიზეზით“ და „დაკმაყოფილება ვეჲ მოხდა უსაფუძვლო მოთხოვნიდან გამომდინაჲე“ ეთობდრობას.

### შპს „ახალი ქსელები“





**შენიშვნა:** ცხილში ასახული მონაცემი „აი დაკმაყოფილდა“ მოიცავს კომპანიის მიერ წახმოდგენილი მონაცემების: „დაკმაყოფილება ვეი მოხდა ობიექტური მიზეზით“ და „დაკმაყოფილება ვეი მოხდა უსაფუძვლო მოთხოვნიდან გამომდინაჲე“ ერთობლიობას.

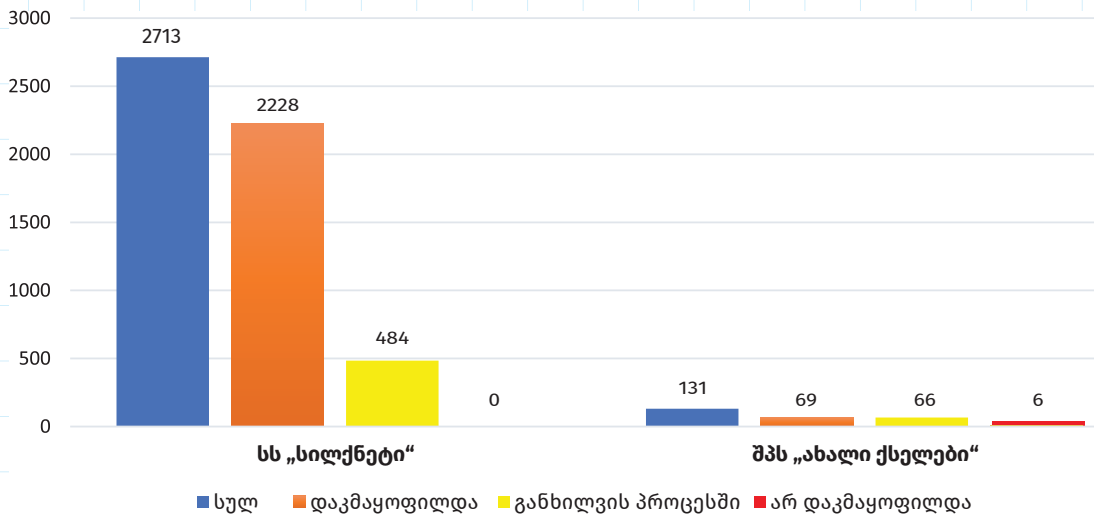


**შენიშვნა:** ცხილში ასახული მონაცემი „აი დაკმაყოფილდა“ მოიცავს კომპანიის მიერ წახმოდგენილი მონაცემების: „დაკმაყოფილება ვეი მოხდა ობიექტური მიზეზით“ და „დაკმაყოფილება ვეი მოხდა უსაფუძვლო მოთხოვნიდან გამომდინაჲე“ ერთობლიობას.

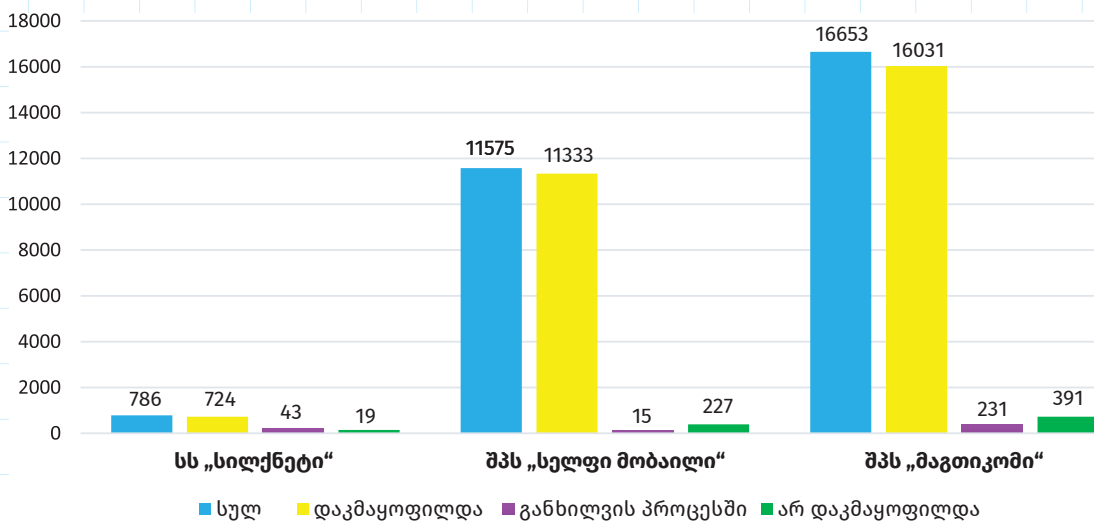


დიაგრამა N2 მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებში შესული მომხმარებელთა საჩივრების მაჩვენებლები ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების სახეობების ჭრილში

ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურება



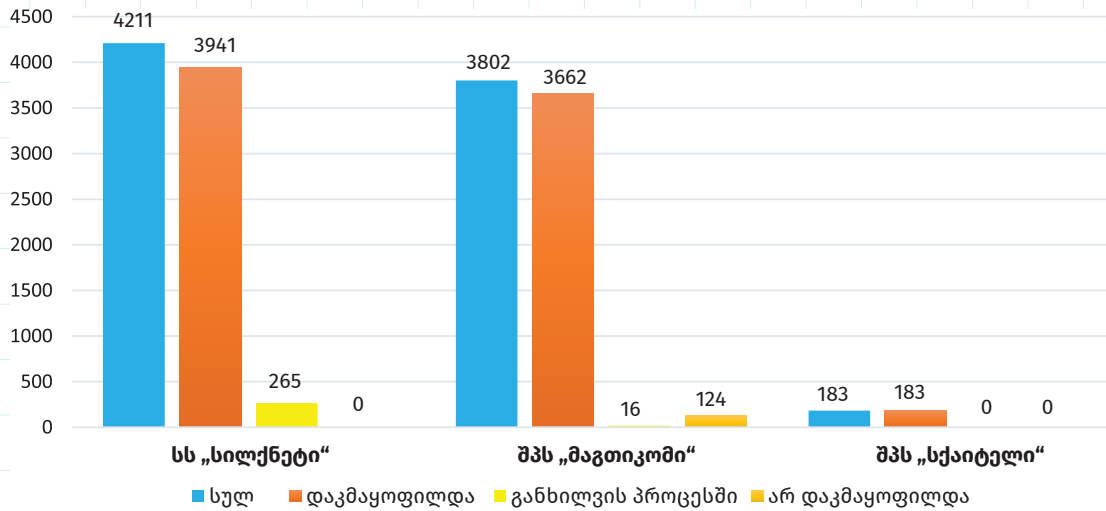
მობილური სატელეფონო მომსახურება



**შენიშვნა:** ცხილში ასახული მონაცემი „არ დაკმაყოფილდა“ მოიცავს კომპანიის მიერ წახმოდგენილი მონაცემების: „დაკმაყოფილება ვეხ მოხდა ობიექტური მიზეზით“ და „დაკმაყოფილება ვეხ მოხდა უსაფუძვლო მოთხოვნებიდან გამომდინარე“ ერთობლიობას.

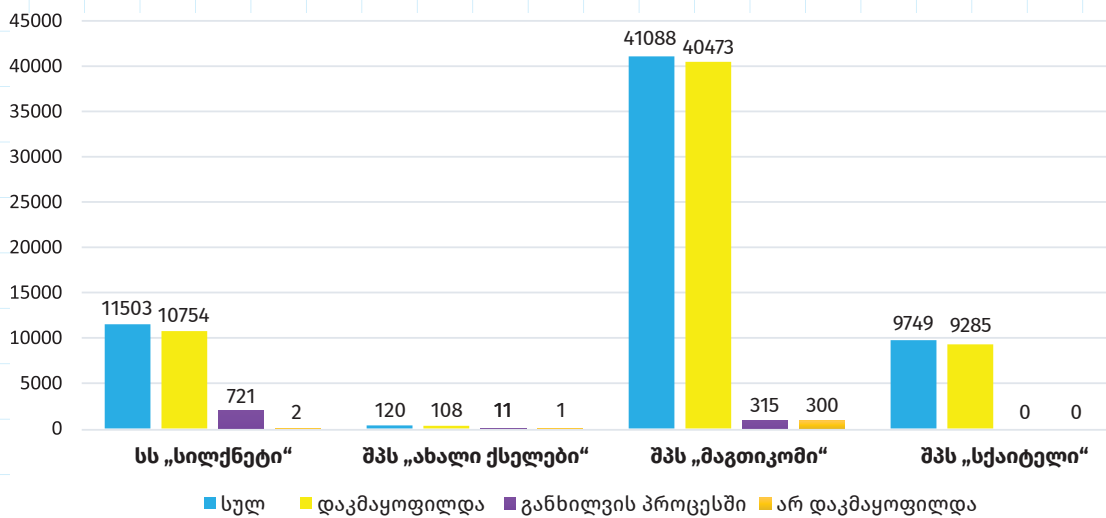


### მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება



**შენიშვნა:** ცხილში ასახული მონაცემი „აქ დაკმაყოფილდა“ მოიცავს კომპანიის მიერ წახმოდგენილი მონაცემების: „დაკმაყოფილება ვეხ მოხდა ობიექტუხი მიზეზით“ და „დაკმაყოფილება ვეხ მოხდა უსაფუძვლო მოთხოვნიდან გამომდინახე“ ეხთობდიობას.

### ინტერნეტით მომსახურება





### 5.4. სამსახურის უწყებათაშორისი თანამშრომლობა

2025 წლის განმავლობაში, წინა წლების მსგავსად, სამსახური აქტიურად იყო ჩართული მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საკითხებზე გამართულ სამუშაო შეხვედრებსა და თემატურ ღონისძიებებში. აღნიშნულ პლატფორმებზე სამსახური წარადგენდა ინფორმაციას საკომუნიკაციო სფეროში მოქმედი დაცვის მექანიზმების, მათი პრაქტიკული აღსრულებისა და ამ მიმართულებით არსებული ტენდენციების შესახებ. უწყებათაშორისი თანამშრომლობა ხელს უწყობს ერთიანი ხედვის ფორმირებას, სამართლებრივი და პრაქტიკული მექანიზმების ეფექტიანობის შეფასებას, ასევე მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის სისტემის შემდგომ გაძლიერებას. აღნიშნული ფორმატი ქმნის შესაძლებლობას, სხვადასხვა ინსტიტუციის მონაწილეობით მოხდეს გამოცდილების გაზიარება, გამოწვევების ერთობლივი ანალიზი და კოორდინირებული რეაგირების მიდგომების ჩამოყალიბება. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისთვის უწყებათაშორისი დონეზე პარტნიორობა წარმოადგენს საქმიანობის მნიშვნელოვან კომპონენტს.

აღნიშნული მიმართულებით სამსახურმა საანგარიშო პერიოდში მონაწილეობა მიიღო შემდეგ ღონისძიებებში:

1983 წლიდან მსოფლიოში 15 მარტი აღინიშნება, როგორც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საერთაშორისო დღე. აღნიშნულ თარიღთან დაკავშირებით სამსახური ყოველწლიურად აორგანიზებს და მონაწილეობას იღებს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის დღისადმი მიძღვნილ კვირეულში, სადაც სამსახური კოლეგა უწყებების ხელმძღვანელ პირებთან და უცხოელ ექსპერტებთან ერთად, განიხილავს საქართველოში მომხმარებლის უფლებების დაცვის მიმდინარე მდგომარეობას, მიღწეულ პროგრესს და გამოწვევებს.

● თბილისი - მომხმარებელთა დაცვის III საერთაშორისო კვირეული - 10.03.2025





● ახალქალაქი - მომხმარებელთა დაცვის III საერთაშორისო კვირეული -  
12.03.2025



● ზუგდიდი - მომხმარებელთა  
დაცვის III საერთაშორისო  
კვირეული - 14.03.2025



● ბათუმი - მომხმარებელთა დაცვის  
III საერთაშორისო კვირეული -  
15.03.2025





● შეხვედრა საქართველოს სახალხო დამცველთან - 04.04.2025



● TAIEX Regional Workshop on open Internet access - 08.04.2025



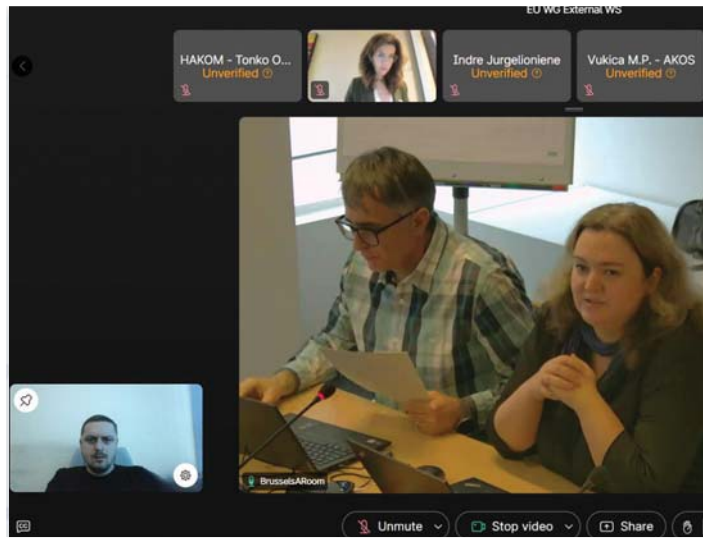
● სამსახურის 2024 წლის ანგარიშის პრეზენტაცია - 23.05.2025





● BEREC - სატელეფონო  
ნომრების არასწორი  
გამოყენება და ახალი  
ტექნოლოგიების  
გავლენის შედეგად  
შესაძლო თაღლითური  
საქმიანობის აღკვეთა -  
21 მაისი, 21.05.2025

● შეხვედრა ენერგო  
ომბუდსმენტთან - 10.07.2025



● გაცნობითი შეხვედრა  
იუსტიციის სასწავლო ცენტრის  
ხელმძღვანელთან - 26.06.2025



● შეხვედრა საქართველოს იუსტიციის მინისტრთან - 30.10.2025

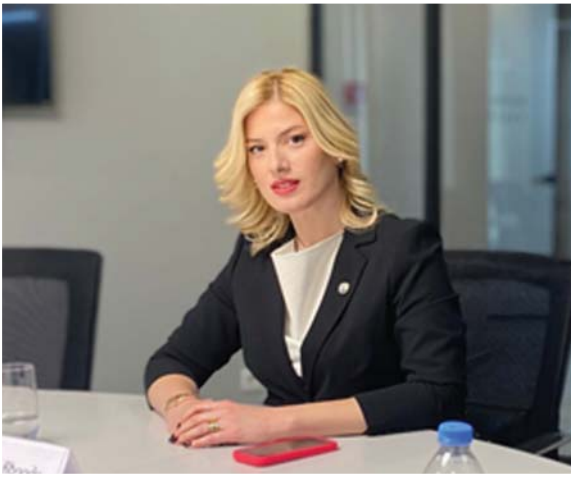




● კონკურენციისა და მომხმარებელთა  
დაცვის მე-4 საერთაშორისო  
კონფერენცია - 13.11.2025



● შეხვედრა ადვოკატთა ასოციაციის თავმჯდომარესთან - 25.11.2025





## მიმართვები საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიაში

სამსახური მოქმედი სამართლებრივი ჩარჩოს ფარგლებში უფლებამოსილია, ადმინისტრაციული წესით დავის განხილვის მოთხოვნით მიმართოს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას იმ შემთხვევაში, როდესაც წარმოშობილი საკითხის გადაწყვეტა სცდება სამსახურის უფლებამოსილების ფარგლებს და საჭიროებს მარეგულირებელი ორგანოს ჩართულობასა და შესაბამის ადმინისტრაციულ წარმოებას.

საანგარიშო პერიოდში სამსახურის საქმიანობის ერთ-ერთ ძირითად პრიორიტეტს წარმოადგენდა მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის წარმოშობილი დავების ეფექტიანი და ოპერატიული გადაწყვეტა უშუალოდ სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში. აღნიშნული მიდგომა მიზნად ისახავს დავის დროულად, ნაკლები ადმინისტრაციული რესურსის გამოყენებით და მომხმარებლის ინტერესების მაქსიმალური დაცვით დასრულებას, რაც თავის მხრივ ამცირებს საქმის მარეგულირებელ ორგანოში გადაგზავნის საჭიროებას.

ამასთან, იმ შემთხვევებში, როდესაც აქტუალური საკითხი არ გამომდინარეობს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის არსებული სახელშეკრულებო ურთიერთობიდან, თუმცა მიეკუთვნება სატელეკომუნიკაციო სფეროს და შესაძლოა საჭიროებდეს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის ჩართულობას, აღნიშნული შესაბამისი მიმართვით იგზავნება მარეგულირებელ ორგანოში.

საანგარიშო პერიოდში სამსახურის მიერ კომისიაში გადაგზავნილ იქნა სულ 40 მიმართვა, რაც ასახავს, როგორც კომპეტენციათა მკაფიო გამიჯვნის პრაქტიკას, ასევე ინსტიტუციურ კოორდინაციას სამსახურსა და მარეგულირებელ ორგანოს შორის.

თვალსაჩინოებისთვის ანგარიშში შევხებით, რამდენიმე აქტუალურ თემასთან დაკავშირებით კომისიისთვის გაგზავნილ მიმართვას:

- საანგარიშო პერიოდში დამცველის სამსახურის საქმიანობაში ერთ-ერთ არსებით გამოწვევად კვლავ გამოიკვეთა ინტერნეტით მომსახურების პირველადი ჩართვის მოთხოვნებთან და აღნიშნული მოთხოვნების დაკმაყოფილების პროცესთან დაკავშირებული საკითხები. აღნიშნული მიმართულება ხასიათდება მაღალი საზოგადოებრივი ინტერესით და პირდაპირ უკავშირდება მომხმარებელთა წვდომას ელექტრონულ საკომუნიკაციო მომსახურებებზე.



სამსახური 2020 წლიდან სისტემატურად ახდენს აღნიშნული პრობლემატიკის შესახებ ინფორმაციის მიწოდებას საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისთვის, რაც მიზნად ისახავს როგორც არსებული ტენდენციების ანალიზს, ისე მარეგულირებლის ჩართულობის უზრუნველყოფას იმ შემთხვევებში, როდესაც საკითხი სცდება ინდივიდუალური დავის გადაწყვეტის ფარგლებს.

საანგარიშო პერიოდში ინტერნეტით მომსახურების პირველადი ჩართვის თემატიკასთან დაკავშირებით სამსახურში შემოვიდა სულ 154 განცხადება/საჩივარი. მათგან 140 შემთხვევაში მომხმარებლის მოთხოვნა დაკმაყოფილდა, ხოლო 14 შემთხვევაში მოთხოვნა არ დაკმაყოფილდა.

მოცემულ საკითხთან დაკავშირებით მომხმარებელთა საჩივრებზე დაწყებული წარმოების ფარგლებში, სამსახური თითოეულ ინდივიდუალურ შემთხვევაში ახორციელებდა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებიდან დეტალური ინფორმაციის გამოთხოვას. კერძოდ, სამსახური იკვლევდა ინტერნეტით მომსახურების პირველადი ჩართვის მოთხოვნაზე უარის თქმის ან მომსახურების მიწოდების დაყოვნების მიზეზებს, მათ სამართლებრივ და ფაქტობრივ საფუძვლიანობას, ასევე - კომპანიების მიერ მიღებული გადაწყვეტილებების შესაბამისობას მოქმედ რეგულაციებთან და კეთილსინდისიერი პრაქტიკის სტანდარტებთან.

ამასთან, ანალიზმა აჩვენა, რომ იმ შემთხვევებში, როდესაც ინტერნეტ მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას მომხმარებლისთვის მომსახურების გასაწევად არ გააჩნია შესაბამისი ტექნიკური ინფრასტრუქტურა, მოქმედი კანონმდებლობა არ ითვალისწინებს ისეთ სამართლებრივ მექანიზმს, რომელიც ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებულ კომპანიებს დაავალდებულებდა ინტერნეტ მომსახურების პირველადი ჩართვის მოთხოვნის დაკმაყოფილებას. აღნიშნული გარემოება მიუთითებს რეგულირების ჩარჩოში არსებული გამოწვევების არსებობაზე, განსაკუთრებით - უნივერსალური ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის კონტექსტში.

საანგარიშო პერიოდში გამოვლენილი სისტემური ხასიათის საკითხების გათვალისწინებით, სამსახურის მიერ მომზადდა და 2025 წლის 30 დეკემბრის N25-10-2932 მიმართვა გადაიგზავნა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში, საკითხის თაობაზე ინფორმირებისა და შემდგომი შეფასების მიზნით.



- „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის დებულების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2022 წლის 29 დეკემბრის №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 2025 წლის 29 დეკემბრის №25-10-2914 წერილით საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიას მიეწოდა დეტალური ინფორმაცია საანგარიშო პერიოდში განხორციელებული საკონსულტაციო საქმიანობის შესახებ. წარდგენილი ინფორმაცია ეფუძნებოდა საკონსულტაციო საქმიანობის მონაცემთა ბაზის სისტემურ ანალიზს და მოიცავდა:

- მომხმარებელთა მომართვიანობის რაოდენობრივ და თემატურ მაჩვენებლებს;
- გამოვლენილ პრობლემურ საკითხებსა და განმეორებად ტენდენციებს;
- სამსახურის მიერ გატარებულ ღონისძიებებსა და მათ შედეგებს.

აღნიშნული ანგარიშგება მიზნად ისახავდა, ერთი მხრივ, მარეგულირებლისთვის სექტორში არსებული პრაქტიკული გამოწვევების სრულყოფილი სურათის წარმოდგენას, ხოლო მეორე მხრივ - საკონსულტაციო მექანიზმების ეფექტიანობის შეფასებას.

ამასთან, უნდა აღინიშნოს, რომ სამსახური 2022 წლიდან პერმანენტულად უზრუნველყოფს, მომართვიანობის ანალიზის საფუძველზე, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ სარეკომენდაციო მიმართვების გაგზავნას. აღნიშნული პრაქტიკა ემსახურება პრევენციული რეაგირების გაძლიერებას, განმეორებადი დარღვევების პრევენციას და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სტანდარტის გაუმჯობესებას სექტორში.



- 2025 წლის 9 დეკემბრის N25-10-2716 მიმართვით, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას წარედგინა ინფორმაცია ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში, ავტორიზებული 132 კომპანიის მხრიდან „რეგლამენტის“ მოთხოვნების შეუსრულებლობის თაობაზე;
- შპს „მაგთიკომი“-ის მიერ საჯაროდ დაანონსდა, რომ 2025 წლის 1 აგვისტოდან ცვლილება შედიოდა კომპანიის ოპტიკურ-ბოჭკოვანი ინტერნეტის მომსახურების ტარიფებში. ცვლილება შეეხო იმ მომხმარებლებს, რომლებიც სარგებლობენ სახლის ფიქსირებული ინტერნეტით ან „ინტერნეტი + IPTV“ მომსახურებით და გააქტიურებული აქვთ 50 მბ/წმ სიჩქარის პაკეტი, ღირებულებით 37 ლარი. გამოცხადებული ცვლილების შესაბამისად, აღნიშნული პაკეტის საფასური იზრდებოდა 3 ლარით 2025 წლის 1 აგვისტოდან.

მომსახურების ტარიფის ცვლილების შესახებ ინფორმაციის გავრცელების შემდგომ, სამსახურში დაფიქსირდა მომხმარებელთა მომართვიანობის ზრდა. მომხმარებლები სამსახურს მომართავდნენ წერილობითი, სატელეფონო კომუნიკაციით, ელექტრონული ფოსტისა და სოციალური ქსელების მეშვეობით. გარდა ამისა, ივლისის თვეში სამსახურმა სხვადასხვა ქალაქსა და რეგიონში გამართა 8 შეხვედრა, რომლის ფარგლებშიც მომხმარებლებმა უშუალოდ დააფიქსირეს საკუთარი პოზიცია აღნიშნულ მოსალოდნელ ცვლილებებთან დაკავშირებით.

მომართვიანობის ანალიზის შედეგად გამოვლინდა, რომ მომხმარებელთა მნიშვნელოვანი ნაწილი გამოხატავდა უკმაყოფილებას, როგორც ოპტიკურ-ბოჭკოვანი ინტერნეტის ტარიფის ზრდასთან, ისე კომპანიის მიერ ბოლო პერიოდში მობილურ მომსახურებებზე განხორციელებულ სატარიფო ცვლილებებთან დაკავშირებით.

მიღებული ინფორმაციის, დაფიქსირებული ტენდენციებისა და საკითხის საზოგადოებრივი მნიშვნელობის გათვალისწინებით, სამსახურმა პრობლემურად შეაფასა აღნიშნული საკითხი და 2025 წლის 11 აგვისტოს N25-10-1749 მიმართვით აცნობა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას. მიმართვაში ასახული იქნა მომხმარებელთა პოზიციები და მომართვიანობის სტატისტიკური მაჩვენებლები, ასევე მოთხოვნა - კომისიის კომპეტენციის ფარგლებში უზრუნველყოფილიყო ისეთი ღონისძიებების გატარება, რომელიც მიმართული იქნებოდა მომხმარებელთა ინტერესების დაცვისკენ.



„ფიქსირებული ფართობოლოვანი ინტერნეტ მომსახურების ბაზარზე „კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-6 მუხლის სავარაუდო დარღვევის ფაქტთან დაკავშირებით საქმის მოკვლევის დაწყების შესახებ“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2025 წლის 21 აგვისტოს Nგ-25-9/438 გადაწყვეტილებით დაიწყო საქმის მოკვლევა შპს „მაგთიკომის“ მიმართ ფიქსირებული ფართობოლოვანი ინტერნეტ მომსახურების ბაზარზე „კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-6 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

● საანგარიშო პერიოდში, საინფორმაციო კამპანიის ფარგლებში ჩატარებულ შეხვედრებზე, განსაკუთრებული ინტერესის საგანს წარმოადგენდა საქველმოქმედო ზარების განხორციელების საკითხი (ინტელექტუალური ქსელებით დამატებითი ღირებულების მომსახურება), მათ შორის ზარის საფასურის განაწილების პრინციპები.

აღნიშნული თემის მიმართ მაღალი ჩართულობა დაფიქსირდა შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა საკითხებზე მომუშავე ორგანიზაციებში ჩატარებული შეხვედრებისას - როგორც ორგანიზაციის წარმომადგენლების, ისე ბენეფიციარების მხრიდან.

საკითხის სოციალური მნიშვნელობიდან გამომდინარე, სამსახურმა 2024 წლის 23 დეკემბერს წერილობით მიმართა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს - შპს „მაგთიკომი“, შპს „ახალი ქსელები“, შპს „სელფი მობაილ“ და სს „სილქნეტი“ - და გამოითხოვა დეტალური ინფორმაცია საქველმოქმედო ნომრებზე ზარების მომსახურების პირობების შესახებ.

გამოთხოვილი ინფორმაცია მოიცავდა შემდეგ საკითხებს: თითოეული ზარის ღირებულების განაწილების პრინციპებს (როგორც საქველმოქმედო ორგანიზაციასთან, ისე ფიზიკურ პირთან მიმართებაში); მომსახურების საფასურის ერთგვაროვნებას სხვადასხვა ფონდისთვის; საქველმოქმედო თანხების მიზნობრივი განკარგვის კონტროლის მექანიზმებს; ასევე - მიმართებოდა თუ არა ზარებიდან მიღებული თანხა სრულად ბენეფიციარის ანგარიშზე.

კომპანიების მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის ანალიზმა აჩვენა, რომ საქველმოქმედო ზარების მომსახურების პირობები განსხვავდება კომპანიების მიხედვით, მათ შორის - ზარის ღირებულების განაწილების პროცენტული მაჩვენებლების, ბენეფიციართა კატეგორიისა და საკომისიო



პოლიტიკის ნაწილში. ასევე დადგინდა, რომ საქველმოქმედო თანხების მიზნობრივი განკარგვის კონტროლი კომპანიების უმეტესობის მიერ საკუთარ კომპეტენციად არ განიხილებოდა.

დამატებით, 2025 წლის 19 თებერვალს სამსახურმა განმეორებით მიმართა ზემოაღნიშნულ კომპანიებს და გამოითხოვა საქველმოქმედო ნომრების მომსახურების შესახებ გაფორმებული ხელშეკრულებების ასლები. 2025 წლის 25 სექტემბერს განმეორებით განხორციელდა ინფორმაციის მოთხოვნა, უახლესი მონაცემებისა და შესაძლო ცვლილებების დადგენის მიზნით. წარმოდგენილი პასუხების თანახმად, 2024 წლის მდგომარეობასთან შედარებით, არსებითი ცვლილებები საქველმოქმედო ზარების მომსახურების მიდგომაში არ გამოვლენილა, გარდა ხელშეკრულებების რაოდენობრივი მაჩვენებლებისა.

შეჯამებით, მიღებული ინფორმაციის ანალიზი ცხადყოფს, რომ საქველმოქმედო ზარების მომსახურების პირობები არ არის ერთგვაროვანი და კომპანიებს შორის განსხვავდება სხვადასხვა კომპონენტში, მათ შორის - ზარის ღირებულების განაწილების მოდელში. ამასთან, დღეის მდგომარეობით არ არსებობს სპეციალური საკანონმდებლო ჩარჩო ან სტანდარტი, რომელიც დაარეგულირებდა სოციალურ პასუხისმგებლობაზე დაფუძნებულ ერთიან მიდგომას და უზრუნველყოფდა მოწყვლადი სეგმენტისთვის საქველმოქმედო ზარების მომსახურების მიწოდებას ერთგვაროვანი და გამარტივებული პირობებით.

ვინაიდან სამსახური წარმოადგენს მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის დამატებით გარანტს და „მომხმარებლის ხმას“ მარეგულირებელ ორგანოში, ხოლო აღნიშნული საკითხი 2025 წელსაც განსაკუთრებულ ინტერესს იწვევდა საინფორმაციო კამპანიების ფარგლებში, მიზანშეწონილად იქნა მიჩნეული საკითხის შესახებ ინფორმაციის მიწოდება საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისთვის.

სამსახურის შეფასებით, საკითხის შემდგომმა შესწავლამ და შესაძლო რეგულატორულმა რეაგირებამ შეიძლება უზრუნველყოს ისეთი ბალანსის მიღწევა, სადაც, ერთი მხრივ, დაცული იქნება ბენეფიციართა ლეგიტიმური მოლოდინი - მაქსიმალურად ისარგებლონ მომხმარებლის მიერ განხორციელებული საქველმოქმედო ზარიდან მიღებული თანხით, ხოლო მეორე მხრივ, არ შეიზღუდება მომსახურების მიწოდებული კომპანიების სოციალური პასუხისმგებლობის ფარგლებში მოქმედების დისკრეცია.



მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით, სამსახურის მიერ მოპოვებული და გაანალიზებული ინფორმაცია წარედგინა კომისიას 2025 წლის 1 ნოემბრის N25-10-2494 მიმართვით მისი კომპეტენციის ფარგლებში შესაბამისი შეფასებისა და გადაწყვეტილების მისაღებად.

## 5.5. საბელარუსეთის საზოგადოებრივი დამცველის საქმიანობის

### თვითრეგულირება მუშაობის დარგში

მედიამომხმარებლის სფეროს მარეგულირებელ ერთ-ერთ ძირითად სამართლებრივ აქტს წარმოადგენს საქართველოს კანონი „მუშაობის შესახებ“, რომელიც განსაზღვრავს მუშაობის განხორციელების სამართლებრივ ჩარჩოს, მუშაობის უფლებებსა და ვალდებულებებს, აგრეთვე მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მექანიზმებს. აღნიშნულ კანონთან ერთად, მუშაობის საქმიანობის ეთიკურ და პროფესიულ სტანდარტებს დეტალურად არეგულირებს „მუშაობის ქცევის კოდექსი“.

კანონისა და ქცევის კოდექსის შესაბამისად, მუშაობის ვალდებულია უზრუნველყოს საჩივრების ეფექტიანი, დროული და დასაბუთებული განხილვა, რისთვისაც უნდა შექმნას თვითრეგულირების ეფექტიანი მექანიზმი. აღნიშნული მექანიზმი მოიცავს ორი ინსტიტუციური კომპონენტის არსებობას: მუშაობის თვითრეგულირების ორგანოს და მუშაობის თვითრეგულირების სააპელაციო ორგანოს. მათი ფუნქციონირების მიზანია პროფესიული სტანდარტების დაცვა, მუშაობის უფლებების უზრუნველყოფა და შესაძლო დარღვევებზე ოპერატიული რეაგირება.

ამავე სამართლებრივი ჩარჩოს ფარგლებში, დაინტერესებულ პირს მინიჭებული აქვს უფლება, დადგენილი მოთხოვნების სავარაუდო დარღვევის შემთხვევაში, განცხადებით/საჩივრით მიმართოს მუშაობის თვითრეგულირების ორგანოს. აღნიშნული ორგანოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილება, „მუშაობის ქცევის კოდექსით“ განსაზღვრული წესის შესაბამისად, შეიძლება გასაჩივრდეს მუშაობის თვითრეგულირების სააპელაციო ორგანოში.

საზგასასმელია, რომ თვითრეგულირების ორგანოები იქმნება უშუალოდ მუშაობის ან მუშაობის გაერთიანების მიერ და ფუნქციონირებს ქცევის კოდექსით დადგენილი პროცედურული და მატერიალური ნორმების საფუძველზე.



ჯერ კიდევ 2019 წლიდან ომბუდსმენის ყოველწლიურ ანგარიშებში სისტემატურად ფიქსირდებოდა მაუწყებელთა თვითრეგულირების მექანიზმის პრაქტიკული ეფექტიანობის საკითხი. ანგარიშებში აღნიშნული იყო, რომ მომხმარებელთა მხრიდან თვითრეგულირების ორგანოებისთვის მიმართვიანობის დაბალი მაჩვენებელი მიუთითებდა მექანიზმის არასათანადო გამოყენებაზე და შესაბამისად, მის შესაძლო არაეფექტიან ფუნქციონირებაზე.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნიდან გამომდინარე, სამსახურმა 2026 წლის 25 თებერვლის Nგ-26-9/1085 წერილით მიმართა მაუწყებლობის სფეროში ავტორიზებულ პირებს და მოითხოვა 2025 წლის 1 იანვრიდან, 2025 წლის 31 დეკემბრის პერიოდში, მაუწყებლის თვითრეგულირების მექანიზმის ფარგლებში მომხმარებელთა მომართვიანობის შესახებ ინფორმაციის წარმოდგენა. ავტორიზებული პირების მიერ სამსახურში წარმოდგენილი ინფორმაციით ირკვევა, რომ უმრავლეს შემთხვევაში, მაუწყებელთა თვითრეგულირების მექანიზმის ფარგლებში, დაინტერესებული პირის განცხადება/საჩივარი არ დაფიქსირებულა.

ანალიზის საფუძველზე, აღნიშნული ტენდენციის განმაპირობებელ შესაძლო ფაქტორებად განიხილებოდა რამდენიმე გარემოება. ერთი მხრივ, პრობლემად სახელდებოდა მომხმარებელთა არასაკმარისი ინფორმირებულობა თვითრეგულირების მექანიზმის არსებობის, მისი ფუნქციებისა და პროცედურული შესაძლებლობების შესახებ. მეორე მხრივ, ანგარიშებში ყურადღება გამახვილებული იყო იმ გარემოებაზეც, რომ მიმართვიანობის დაბალი მაჩვენებელი შესაძლოა დაკავშირებული ყოფილიყო თავად დარღვევების სიმცირესთან ან მომხმარებელთა აღქმასთან, რომ გასაჩივრების პროცესი არ იქნებოდა შედეგიანი. აღნიშნული აღქმა, მიუხედავად მისი ობიექტური საფუძვლის არსებობა-არარსებობისა, გავლენას ახდენს მექანიზმის მიმართ ნდობის ხარისხზე და საბოლოო ჯამში, თვითრეგულირების ინსტიტუტის ეფექტიანობაზე.

**ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ომბუდსმენის ანგარიშებში მუდმივად გამოითქმებოდა საჭიროება თვითრეგულირების მექანიზმის ფუნქციონირების შემდგომი შეფასებისა და მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიმართულებით მიზნობრივი ღონისძიებების განხორციელების თაობაზე, რათა უზრუნველყოფილიყო მისი ხელმისაწვდომობა და რეალური გამოყენებადობა.**

მაუწყებლობის სფეროში პროფესიული სტანდარტების დაზუსტებისა და რეგულირების ჩარჩოს გაძლიერების მიზნით 2025 წელს „მაუწყებლობის შესახებ“ საქართველოს კანონში, განხორციელდა საკანონმდებლო ცვლილებები, რომ-



ლებიც ემსახურება, როგორც მაუწყებელთა პასუხისმგებლობის ზრდას, ისე მომხმარებელთა უფლებრივი დაცვის მექანიზმების გაძლიერებას და სტანდარტების პრაქტიკული აღსრულების უზრუნველყოფას.

ცვლილებებით გაუქმდა შეზღუდვა, რომლის მიხედვით რიგი ნორმების (ფაქტის ჯეროვანი სიზუსტე, მიუკერძოებლობა და სამართლიანობა, პროგრამული შეზღუდვები, ახალი ამბებისა და საზოგადოებრივ-პოლიტიკური პროგრამები) სავარაუდო დარღვევის შემთხვევაში დაინტერესებულ პირს კომისიაში მიმართვის შესაძლებლობა არ ჰქონდა და რეაგირების ერთადერთ საშუალებად თვითრეგულირების მექანიზმი განისაზღვრებოდა. შედეგად, გაფართოვდა სამართლებრივი დაცვის ინსტრუმენტები და დაინტერესებულ პირებს მიეცათ დამატებითი ბერკეტი ეფექტიანი რეაგირებისთვის.

ამავდროულად, დაიხვეწა ახალი ამბების პროგრამაში ფაქტის ჯეროვანი სიზუსტით გადაცემის სტანდარტი და განისაზღვრა ფაქტისა და კომენტარის მკაფიო გამიჯვნის მოთხოვნა, რაც მიზნად ისახავს აუდიტორიისთვის ინფორმაციის ობიექტურად და გამჭვირვალედ მიწოდებას. ცვლილებებით ასევე განისაზღვრა, რომ მაუწყებელს ეკრძალება ახალი ამბების პროგრამაში, აგრეთვე საჯარო პოლიტიკის საკითხების გაშუქებისას (გარდა საავტორო პროგრამებისა) საკუთარი პოზიციის გამოხატვა, რაც დამატებით ამყარებს მიუკერძოებლობის პრინციპს.

დაზუსტდა საავტორო პროგრამების სტანდარტიც: პროგრამის დაწყებამდე აუდიტორიას მკაფიოდ უნდა ეცნობოს მისი საავტორო ხასიათის შესახებ, ხოლო გადაცემის ფარგლებში ადეკვატურად უნდა იყოს წარმოდგენილი ყველა საგულისხმო ალტერნატიული მოსაზრება. აღნიშნული რეგულაცია ემსახურება, როგორც გამოხატვის თავისუფლების დაცვას, ისე მრავალფეროვანი და ბალანსირებული დისკუსიის უზრუნველყოფას.

გაძლიერდა პროგრამის მონაწილეთა უფლებრივი დაცვის სტანდარტები. მაუწყებელი ვალდებულია მონაწილეებს მოეპყროს სამართლიანობისა და მიუკერძოებლობის პრინციპის დაცვით. პირს, რომლის მიმართაც პროგრამაში ბრალდებები გამოითქვა, უნდა მიეცეს დროული და ჯეროვანი პასუხის გაცემის შესაძლებლობა, ხოლო მისი პოზიცია უნდა გაშუქდეს სამართლიანად და ზუსტად.

მნიშვნელოვანი სიახლეა პირადი ცხოვრების ხელშეუხებლობის დაცვის მიმართულებით მკაფიო საკანონმდებლო ჩარჩოს დამკვიდრება. მაუწყებელი ვალდებულია პროგრამების მომზადებისა და ეთერში განთავსების პროცესში უზრუნველყოს ადამიანის პირადი ცხოვრების ხელშეუხებლობის პატივისცემა და არ დაუშვას შესაბამისი უფლების ხელყოფა.



განხორციელებული ცვლილებებით დამატებით დაკონკრეტდა მაუწყებლის ვალდებულებები პროგრამის მონაწილეთა უფლებრივი დაცვის მიმართულებით და გაძლიერდა პასუხის უფლების სამართლებრივი გარანტიები.

პასუხის უფლების რეალიზაციის უზრუნველყოფის მიზნით, კანონმდებლობა ადგენს დამატებით გარანტიებს: მაუწყებლის უარი პასუხის უფლების მინიჭებაზე შეიძლება გასაჩივრდეს როგორც კომისიაში, ისე სასამართლოში. გარდა ამისა, დაინტერესებული პირის მოთხოვნის შემთხვევაში, კომისია უფლებამოსილია, ფაქტის ჯეროვანი სიზუსტის დარღვევისთვის პასუხისმგებლობის დაკისრებასთან ერთად, მაუწყებელს დაავალოს ამავე მუხლით გათვალისწინებული პასუხის უფლებით სარგებლობის შესაძლებლობის უზრუნველყოფა. ამგვარი რეგულაცია უზრუნველყოფს არა მხოლოდ დარღვევაზე რეაგირებას, არამედ დარღვეული უფლებრივი მდგომარეობის რეალურ აღდგენას.

**ზემოაღნიშნული ცვლილებები ქმნის უფრო მკაფიო, პროგნოზირებად და ეფექტიან სამართლებრივ გარემოს, რაც ხელს უწყობს მაუწყებლობის სტანდარტების ერთგვაროვან ინტერპრეტაციასა და პრაქტიკულ აღსრულებას, ასევე საზოგადოებრივი ინტერესისა და ადამიანის უფლებების დაცვას.**

### **შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებები სატელეკომუნიკაციო სფეროში**

საქართველოს მთავრობის 2021-2035 წლების ერთიანი სტრატეგიისა და საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ დამტკიცებული „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების დაცვის 2025 წლის სამოქმედო გეგმის“ შესაბამისად, განისაზღვრა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიზნები შშმ პირთა ინფორმაციული უზრუნველყოფისა და აღნიშნული მიმართულებით განსახორციელებელი აქტივობების კუთხით.

საანგარიშო პერიოდში სამსახურმა სრულად შეასრულა ზემოაღნიშნული გეგმით გათვალისწინებული ვალდებულებები. კერძოდ, შშმ პირთა ჯგუფებისა და შესაბამის საკითხებზე მომუშავე ორგანიზაციებისთვის ჩატარდა 7 საინფორმაციო შეხვედრა (სტრატეგია ითვალისწინებდა 5 შეხვედრის ჩატარებას), რომლის ფარგლებში მათ მიეწოდათ ინფორმაცია სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებებისა და შშმ პირთა მიმართ დადგენილი სამართლებრივი გარანტიების შესახებ. შეხვედრები ჩატარდა შემდეგ ორგანიზაციებში:



● პროფესიული კოლეჯი „მოდუსი“ -  
26.02.2025



● ზუგდიდის „ყრუთა კავშირი“ -  
14.03.2025



● თბილისის N 200 სკოლა -  
21.03.2025



● პროფესიული კოლეჯი „მერმისი“ -  
03.07.2025



● დღის ცენტრი „მზის შვილები“ -  
17.07.2025



● კახა ფალიანის სახელობის  
სარეაბილიტაციო ცენტრი - 30.07.2025





● ქუთაისის „ყრუთა კავშირი“ - 17.11.2025



აღნიშნული შეხვედრები ემსახურებოდა, როგორც უფლებრივი ჩარჩოს განმარტებას, ისე პრაქტიკული მექანიზმების გაცნობას, რომლებიც შშმ პირებს აძლევს შესაძლებლობას ეფექტიანად დაიცვან საკუთარი ინტერესები.

ინფორმაციული ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მიზნით, სამსახურის ვებ-გვერდზე განთავსებულია გზამკვლევი - „შებლუდული შესაძლებლობების მქონე პირების სამართლებრივი გარანტიები სატელეკომუნიკაციო სფეროში“. პარალელურად მიმდინარეობს მუშაობა ვებ-გვერდისა და საჩივრის ელექტრონულად გადმოგზავნის ფუნქციონალის სრულად ადაპტირების მიმართულებით, რათა უზრუნველყოფილ იქნეს შშმ პირთათვის სერვისების თანაბარი და შეუფერხებელი ხელმისაწვდომობა.

შებლუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებრივი მდგომარეობა ბოლო წლების განმავლობაში მნიშვნელოვან ტრანსფორმაციას განიცდიდა - ქველმოქმედებაზე დაფუძნებული მიდგომიდან უფლებებზე ორიენტირებულ ჩარჩომდე. თანამედროვე სამართლებრივი სტანდარტის თანახმად, შშმ პირები აღიარებულნი არიან საზოგადოების თანასწორ წევრებად და სარგებლობენ ადამიანის ყველა უფლებითა და თავისუფლებით. აღნიშნული მიდგომა ასახულია, როგორც საერთაშორისო, ისე ეროვნულ სამართლებრივ აქტებში და წარმოადგენს სექტორული რეგულირების ერთ-ერთ საფუძველს.

მოქმედი რეგულაციების თანახმად (რეგლამენტის მე-5 მუხლი), მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს შებლუდული შესაძლებლობის მქონე მომხმარებლების მიერ მომსახურების პირობების გაცნობის შესაძლებლობა, მათ შორის - ვებ-გვერდზე შესაბამისი ტექსტის განთავსებით, ცხელი ხა-



ზის საშუალებით ან სხვა ადეკვატური საშუალებით, რომელიც უზრუნველყოფს ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას.

დამცველის სამსახურის 2024-2028 წლების სტრატეგიისა და ყოველწლიური სამოქმედო გეგმის ფარგლებში, ერთ-ერთ პრიორიტეტულ მიმართულებად განსაზღვრულია მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ შპმ პირთა უფლებების დაცვის მიზნით დადგენილი ვალდებულებების შესრულების შესწავლა და მონიტორინგი. ამასთან, განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა შპმ პირთა ცნობიერების ამაღლებას სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კომპანიების ვალდებულებების შესახებ, რაც წარმოადგენს ინკლუზიური და თანასწორი გარემოს ფორმირების მნიშვნელოვან წინაპირობას.

სამსახურის მიერ, „რეგლამენტის“ ზემოაღნიშნული დანაწესის შესრულების უზრუნველსაყოფად, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისგან, გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია. აღნიშნული მიმართულებით გამოვლენილი ხარვეზების გათვალისწინებით, მიზანშეწონილად ჩაითვალა, კომპანიებისთვის შესაბამისი რეკომენდაციებით მიმართვა (2025 წლის 28 თებერვალს Nგ-25-9/397, Nგ-25-9/398 და Nგ-25-9/399 წერილები - შპს „მაგთიკომს“, შპს „სქაიტელს“ და შპს „ახალი-ქსელბს“) მომხმარებელთა მომართვიანობის სარეგისტრაციო სისტემის მოდიფიცირების თაობაზე. კერძოდ, რეკომენდაციაში აღნიშნული იყო, რომ სისტემა უნდა უზრუნველყოფდეს მონაცემთა დაჯგუფების შესაძლებლობას (მაგალითად: შპმ პირები, სოციალურად დაუცველი პირები, არასრულწლოვნები და სხვა კატეგორიები), რათა დაინტერესებული პირის - მათ შორის სამსახურისა და კომისიის - მოთხოვნის შემთხვევაში, შესაძლებელი იყოს შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდება.

ამასთან, შპმ პირთა საინფორმაციო უზრუნველყოფის მიმართულებით რეგლამენტის მე-5 მუხლის შესრულების შეფასებისას (ვებ-გვერდების ადაპტირება შპმ პირებისთვის) გამოვლინდა კომპანიები, რომელთა შემთხვევაში მოთხოვნები სრულად ან ნაწილობრივ არ იყო დაცული. აღნიშნული გარემოება შეფასდა მნიშვნელოვან ხარვეზად, რომლის აღმოუფხვრელობამ შესაძლოა საფუძველი შექმნას კომპანიის მიმართ შესაბამისი სამართლებრივი რეაგირებისათვის.

აღნიშნულის საფუძველზე, სამსახურმა მითითებულ კომპანიებს რეკომენდაციით მიმართა, უზრუნველყოთ „რეგლამენტით“ დადგენილი მოთხოვნების სრული დაცვა, კერძოდ:



- შპმ მომხმარებლებისთვის მომსახურების პირობების გაცნობის შესაძლებლობის უზრუნველყოფა ვებ-გვერდზე შესაბამისი ტექსტის განთავსებით, ცხელი ხაზისა და სხვა ადეკვატური საშუალებების გამოყენებით;
- თვალსაჩინო ფორმით ინფორმაციის გამოქვეყნება იმ ღონისძიებების შესახებ, რომლებიც უზრუნველყოფს შპმ მომხმარებლებისთვის მომსახურების პირობების ხელმისაწვდომობას.

აღნიშნული მიმართვა ასახავდა სამსახურის შეფასებებსა და რეკომენდაციებს და მიზნად ისახავდა სატელეკომუნიკაციო სექტორში შპმ პირთა უფლებების დაცვის სტანდარტის გაუმჯობესებასა და რეგულაციით განსაზღვრული ვალდებულებების ეფექტიან აღსრულებას. შედეგად, კომპანიებმა წარმოადგინეს ინფორმაცია იმ ღონისძიებების თაობაზე, რომლითაც უზრუნველყოფდნენ შპმ პირთა უფლებების დაცვას.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური სისტემურად და პერმანენტულად ახორციელებს სატელეკომუნიკაციო სექტორში შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებრივი მდგომარეობის დაცვისა და გაუმჯობესების მიმართულებით მონიტორინგს. აღნიშნული საქმიანობა ეფუძნება, როგორც მოქმედ სამართლებრივ ჩარჩოს, ისე სამსახურის სტრატეგიულ და სამოქმედო დოკუმენტებს და მიზნად ისახავს რეგულაციით განსაზღვრული ვალდებულებების პრაქტიკული აღსრულების შეფასებას.

მონიტორინგი მოიცავს რამდენიმე კომპონენტს, მათ შორის:

- მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ შპმ პირთა საინფორმაციო უზრუნველყოფის მექანიზმების შეფასებას;
- მომსახურების პირობებისა და ხელშეკრულებების ხელმისაწვდომობის ანალიზს;
- საშელავათო და სპეციალური პირობების არსებობისა და მათი პრაქტიკული გამოყენების შემოწმებას;
- მომხმარებელთა მომართვიანობისა და საჩივრების ანალიზს შპმ პირთა კატეგორიაში;
- კომპანიების შიდა პროცესებისა და აღრიცხვიანობის სისტემების შეფასებას შპმ მომხმარებლებთან მიმართებით.



სამსახური მონიტორინგის პროცესში იყენებს, როგორც კომპანიებიდან გამოთხოვილ ოფიციალურ ინფორმაციას, ისე საინფორმაციო შეხვედრების, სამუშაო შეხვედრებისა და უშუალო კომუნიკაციის შედეგად მიღებულ მონაცემებს. განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა იმ შემთხვევებს, როდესაც გამოვლინდება რეგულაციის არასრულად შესრულება ან საინფორმაციო ხელმისაწვდომობის ხარვეზები.

ამ მიზნით, 2025 წლის 28 მაისის Nგ-25-9/1198 წერილით ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებულ პირებს (132 კომპანია) მიეცათ მითითება/რეკომენდაცია ვებ-გვერდების შექმნის პარალელურად უზრუნველყოთ მათი ადაპტირება შშმ პირებისთვის.

სამსახურის მიდგომა ეფუძნება პრევენციულ და კონსულტაციურ მოდელს - მიზანი არის არა მხოლოდ დარღვევებზე რეაგირება, არამედ კომპანიებთან თანამშრომლობით ისეთი პრაქტიკის დანერგვა, რომელიც უზრუნველყოფს შშმ პირთათვის თანაბარ, ხელმისაწვდომ და ღირსეულ მომსახურებას. ამ პროცესში განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება დიალოგს, ინფორმაციის გაცვლასა და სექტორში ერთიანი სტანდარტების ფორმირების ხელშეწყობას.

სამსახური პერმანენტულად ახდენს მოწყვლადი ჯგუფების (სოციალურად დაუცველი პირები და შშმ პირები) მიმართ კომპანიების სოციალური პასუხისმგებლობის ფარგლებში დანესებული შეღავათების თაობაზე ინფორმაციის გამოკვლევა/ანალიზს. აღნიშნულის ფარგლებში, შპს „მაგთიკომის“, სს „სილქნეტის“, შპს „ახალი ქსელების“, შპს „სელფი მობაილის“ და შპს „სქაიტელისგან“ გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია 2025-2026 წლების მდგომარეობით, ქვეყანაში არსებული სხვადასხვა მოწყვლადი ჯგუფების მიმართ, მათ კომპანიაში გათვალისწინებული შეღავათების/პროგრამების თაობაზე.

სს „სილქნეტის“ 2026 წლის 27 თებერვლის N953/09-8 წერილით, კომპანია განმარტავს შემდეგს:

- პირველი ჯგუფის მხედველობის გამო მკვეთრად გამოხატული შშმ პირებისთვის განსაზღვრულია: 1) 50% ფასდაკლება სატელეფონო მომსახურების ყოველთვიურ სააბონენტო გადასახდელზე ყველა რეგიონის აბონენტისთვის; 2) თვეში 400 უფასო წუთი ადგილობრივი ზარი სხვა ფიქსირებული ოპერატორის ქსელში, თბილისისა და რუსთავის აბონენტებისთვის.



- სოციალურად დაუცველი მომხმარებლებისთვის კომპანიის მიერ დადგენილია შემდეგი სახის შეღავათები: სოციალურად დაუცველი პირებისთვის, რომელთა სარეიტინგო ქულა არ აღემატება 57 000 და რომლებიც ამავდროულად განეკუთვნებიან ერთ-ერთ შემდეგ კატეგორიას: მარტოხელა არამომუშავე პენსიონერი, დედ-მამით ობოლი 18 წლამდე ასაკის პირი, სარეცელს მიჯაჭვული/ლოგინად ჩავარდნილი პირი, მკვეთრად გამოხატული შშმ პირი და არიან თბილისისა და რეგიონის აბონენტები, მათზე კომპანიის მხრიდან ვრცელდება სატელეფონო მომსახურების ყოველთვიურ სააბონენტო გადასახდელზე 50% ფასდაკლება.

რაც შეეხება კომპანიის სააბონენტო პირობების შშმ პირებისთვის მათთვის ხელსაყრელი ფორმატით ხელმისაწვდომობის საკითხს კომპანია განმარტავს, რომ მათ ვებ-გვერდზე განთავსებულია სააბონენტო ხელშეკრულების აუდიო ჩანაწერები, რაც საშუალებას იძლევა შშმ პირებმა ინფორმაცია სააბონენტო პირობებთან დაკავშირებით მიიღონ აუდიო-ფაილების მოსმენის გზით. ასევე, ვებ-გვერდზე სააბონენტო ხელშეკრულებები განთავსებულია ისეთი ფორმატით, რომლის რეზოლუციის გაზრდა იძლევა მისი ადვილად წაკითხვის შესაძლებლობას შშმ პირებისთვის. ასევე, კომპანია შშმ პირთა ინფორმირებას ახდენს ცხელი ხაზის საშუალებით.

შპს „სქაიტელის“ 2026 წლის 4 მარტის Nშ-26-9/2120 წერილით დგინდება, რომ კომპანიას განსაზღვრული აქვს განსხვავებული სატარიფო გეგმები და პაკეტები შშმ და სოციალურად დაუცველი პირებისთვის.

შპს „მაგთიკომის“ 2026 წლის 6 მარტის Nშ26-9/2235 წერილით დგინდება, რომ სოციალურად დაუცველ პირთა მიმართებაში კომპანიას არანაირი საშეღავათო მიდგომა არ გააჩნია. რაც შეეხება შშმ პირთათვის ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას, აღნიშნული უზრუნველყოფილია ვებ-გვერდის, აპლიკაცია MyMagti-ის, ვებ-ჩატის და ფეისბუქ მესენჯერის და ცხელი ხაზის მეშვეობით, ასევე დანერგილი ხმოვანი ასისტენტის მეშვეობით.

შპს „სელფი მობაილის“ 2026 წლის 10 მარტის N 26-9/2280 წერილით, ირკვევა რომ კომპანია არ ითვალისწინებს რაიმე შეღავათებს მოწყვლადი ჯგუფების მიმართ.

შპს „ახალი ქსელების“ 2026 წლის 4 მარტის N26-9/2166 წერილით, ირკვევა რომ კომპანიას სოციალურად დაუცველი პირების მიმართ არანაირი შეღავათი არ აქვს.

წინამდებარე საკითხთან დაკავშირებით შეჯამების სახით უნდა ითქვას, რომ კომუნიკაციების ომბუდსმენი დადებითად აფასებს იმ კომპანიების ქმე-



დებას, რომელთაც სოციალური პასუხისმგებლობის ფარგლებში ამოქმედებული აქვთ შესაბამისი საშეღავათო სისტემა და მიესალმება სხვა კომპანიების მხრიდანაც მსგავსი დადებითი პრაქტიკის გაზიარებას. რაც შეეხება იმ კომპანიებს, რომელთა მიმართაც, წარმოდგენილი ინფორმაციის ანალიზის საფუძველზე იკვეთება გარკვეული შეუსაბამობა შპმ პირთა მიმართ „რეგლამენტით“ დადგენილი მოთხოვნების შესრულებასთან დაკავშირებით, სამსახურის მხრიდან საკითხის სენსიტიურობიდან გამომდინარე განსაკუთრებული ყურადღება დაეთმობა და გატარებული იქნება შესაბამისი ღონისძიებები.

როგორც აღინიშნა, სამსახურის საქმიანობის ერთ-ერთ პრიორიტეტულ მიმართულებას წარმოადგენს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების დაცვა და მათთვის სატელეკომუნიკაციო სერვისებზე თანაბარი ხელმისაწვდომობის ხელშეწყობა. აღნიშნული მიზნობრივი ჯგუფი განიხილება, როგორც მნიშვნელოვანი სამიზნე აუდიტორია, რომლის საჭიროებებზე მორგებული კომუნიკაცია და რეაგირება სამსახურის ინსტიტუციური მანდატის განუყოფელი ნაწილია.

ამ კონტექსტში, 2025 წლის 17 ნოემბერს ქ. ქუთაისში გაიმართა შეხვედრა საქართველოს ყრუთა კავშირის ქუთაისის ფილიალის ბენეფიციარებთან. შეხვედრის ფარგლებში, მონაწილეებს მიენოდათ დეტალური ინფორმაცია სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დაცვისა და აღსრულების მექანიზმების შესახებ. პარალელურად, ბენეფიციარებმა სამსახურის წინაშე დააყენეს ინტერნეტით მომსახურების ხელმისაწვდომობასთან დაკავშირებული პრობლემური საკითხი და ითხოვეს შესაბამისი ჩართულობა და მხარდაჭერა.





აღნიშნული აქტივობა განხორციელდა პროექტის „მოგზაური ოფისი“ ფარგლებში, რომლის მიზანია რეგიონებში მცხოვრები მომხმარებლებისთვის ადგილზე სერვისების მიწოდება, პრობლემური საკითხების იდენტიფიცირება და მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება. პროექტი უზრუნველყოფს სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული უფლებრივი მექანიზმების შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას და ხელს უწყობს მოწყვლადი ჯგუფების პრაქტიკულ მხარდაჭერას.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვისა და სოციალური პასუხისმგებლობის გაძლიერების მიზნით, სამსახურმა ოფიციალურად მიმართა შპს „სქაიტელს“ და სთხოვა, სოციალური პასუხისმგებლობის გაზიარების ფარგლებში, საქართველოს „ყრუთა კავშირის“ ქუთაისის ფილიალის ბენეფიციარებისთვის უზრუნველყო ინტერნეტით მომსახურების პირველადი ჩართვა შეღავათიანი პირობებით.

2026 წლის 18 თებერვალს სამსახურს ეცნობა, რომ კომპანია „სქაიტელმა“ გაითვალისწინა აღნიშნული მიმართვა და საზოგადოებრივი მხარდაჭერის, მოწყვლადი ჯგუფების ინტერესების დაცვისა და თანაბარი შესაძლებლობების შექმნის პრინციპების გათვალისწინებით, ქუთაისის ფილიალს უსასყიდლოდ ჩაურთო ინტერნეტით მომსახურება, შემდგომი შეღავათიანი სატარიფო პირობების უზრუნველყოფით.

აღნიშნული გადაწყვეტილება მიღებულ იქნა სამსახურის ჩართულობის, კომპანიის კეთილი ნების და სოციალური პასუხისმგებლობის გაზიარების საფუძველზე.

სამსახური მიესალმება კომპანიის მხრიდან გამოვლენილ მაღალ სოციალურ პასუხისმგებლობას და აღნიშნულ ქმედებას აფასებს, როგორც კერძო სექტორსა და საჯარო ინსტიტუციებს შორის ეფექტიანი თანამშრომლობის წარმატებულ მაგალითს, რომელიც მიზნად ისახავს მოწყვლადი ჯგუფებისთვის ციფრულ სერვისებზე თანაბარი ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფას.



# 6

## შეჯამება

წინამდებარე თავი ასახავს საანგარიშო პერიოდში კომუნიკაციების ომბუდსმენის სამსახურის მიერ განხორციელებული საქმიანობის, გატარებული ღონისძიებებისა და მიღწეული შედეგების შეჯამებას.

საანგარიშო წელს სამსახურმა საქმიანობა წარმართა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის, ცნობიერების ამაღლების, პრევენციული მექანიზმების გაძლიერებისა და ინსტიტუციური განვითარებისა და გამჭვირვალობის უზრუნველყოფის მიმართულებით.

აღნიშნული სამსახურის საქმიანობის ფარგლებში წარმოადგენს პრიორიტეტულ მიმართულებებს და თანხვედრაშია, როგორც ომბუდსმენის მანდატთან, ისე მომხმარებელთა უფლებების ეფექტიანი დაცვის მიზანთან.

2025 წელს წარმატებით მიმდინარეობდა მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების პროექტები - „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ და დაინერგა ახალი პროექტი - „მოგზაური ოფისი“. აღნიშნული ინიციატივები ემსახურება, როგორც ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის გაზრდას, ისე რეგიონებში პირდაპირი კომუნიკაციის გაძლიერებას. პროექტების ეფექტიანობა გამოიხატა:

- სამსახურში მომართვიანობის მზარდი მაჩვენებლით;
- სხვადასხვა სექტორის წარმომადგენელთა მხრიდან საინფორმაციო შეხვედრების ჩატარებისადმი გაზრდილი ინტერესით;
- შეხვედრების ფარგლებში იდენტიფიცირებული პრობლემური საკითხების საფუძველზე სამსახურის მიერ გატარებული შესაბამისი რეაგირების ღონისძიებებით.

მომართვიანობის ზრდის დინამიკა, ერთი მხრივ, მიუთითებს მომხმარებელთა ინფორმირებულობის ამაღლებაზე, ხოლო მეორე მხრივ - ნდობის ზრდაზე ინსტიტუციის მიმართ. აღნიშნული ტენდენცია მნიშვნელოვან ინდიკატორს წარმოადგენს სამსახურის საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასების თვალსაზრისით.



საანგარიშო პერიოდში განსაკუთრებული ყურადღება დაეთმო უწყებათაშორის თანამშრომლობას, საპრევენციო ღონისძიებების განხორციელებას, შშმ პირთა უფლებრივი დაცვის მიმართულებით შესაბამის აქტივობებს, ასევე სამონიტორინგო და კვლევით საქმიანობას. წარმატებით ფუნქციონირებდა სამსახურის ელექტრონული რესურსი, რაც გულისხმობს:

- საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის სისტემატურ გამოქვეყნებას;
- ყოველთვიური დაიჯესტებისა და კვარტალური სტატისტიკური მონაცემების განთავსებას;
- სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებულ აქტუალურ საკითხებზე ანალიტიკური სტატიებისა და ვიდეომასალის მომზადებასა და გავრცელებას;
- მომხმარებელთა საჩივრების მიღება/დამუშავებას.

ციფრული კომუნიკაციის ინსტრუმენტების გაძლიერება ემსახურება, როგორც გამჭვირვალობის სტანდარტის ამაღლებას, ისე მომხმარებელთან ეფექტიანი, დროული და ორმხრივი კომუნიკაციის უზრუნველყოფას.

აღსანიშნავია, რომ 2026 წელს ზემოაღნიშნული მიმართულებები კვლავ განსაზღვრულია, როგორც პრიორიტეტული და ასახულია სამსახურის სამოქმედო გეგმაში. განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების უწყვეტ პროცესს, მომართვიანობის დინამიკის შენარჩუნებას, პრევენციული მექანიზმების განვითარებასა და ანალიტიკური საქმიანობის გაღრმავებას.

ამასთან, სამსახურისთვის კვლავ აქტუალურ საკითხად რჩება ადამიანის უფლებათა დაცვის სფეროში მოქმედ ორგანიზაციებთან თანამშრომლობის გაღრმავება, მათი ინსტიტუციური ცოდნისა და პრაქტიკული გამოცდილების გაზიარება. ამ მიმართულებით ერთობლივი ღონისძიებების დაგეგმვა და განხორციელება მნიშვნელოვნად შეუწყობს ხელს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სტანდარტების კიდევ უფრო გამყარებას და ეფექტიანი მექანიზმების დანერგვას.

საანგარიშო პერიოდში განხორციელებული საქმიანობის შეჯამება, ადასტურებს, რომ კომუნიკაციების ომბუდსმენის სამსახური თანმიმდევრულად ვითარდება, როგორც მომხმარებელზე ორიენტირებული, გამჭვირვალე და შედეგზე დაფუძნებული ინსტიტუცია, რომლის მიზანია კომუნიკაციების სფეროში უფლებრივი დაცვის მაღალი სტანდარტის უზრუნველყოფა და ნდობაზე დაფუძნებული გარემოს ჩამოყალიბება.





მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველი

## მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური



### საკონტაქტო ინფორმაცია:



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



+995 32 2 399505



[defender@comcom.ge](mailto:defender@comcom.ge)



[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)



Communications Ombudsman კომუნიკაციების ომბუდსმენი



მომხმარებელთა ინფორმაციის  
საზოგადოებრივი დამცველი

[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)