

საქართველოს კომუნიკაციების  
ეროვნულ კომისიასთან მოქმედი

**მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის  
საქმიანობის ანგარიში**

**2014 წელი**

წინამდებარე ანგარიში მომზადებულია საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ და ასახავს 2014 წლის იანვრიდან დეკემბრის ჩათვლით სამსახურის მიერ მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის მიზნით გაწეულ საქმიანობას.

ანგარიშში მოცემულია ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის ყველაზე გავრცელებული შემთხვევები და მათ აღსაკვეთად სამსახურის მიერ განხორციელებული ღონისძიებები. ანგარიში აგრეთვე მოიცავს თემატურად დაყოფილ იმ აქტივობებს, რომლებიც 2014 წელს, სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე დაგროვილი პრობლემების იდენტიფიცირებისა და მათი აღმოფხვრის მიზნით, პრიორიტეტულ მიმართულებებად იქნა გამოყოფილი.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსულ საჩივართა უმრავლესობა ეხება შემდეგ საკითხებს:

- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება;
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა;
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე;
- გაზრდილი ინტერნეტ ტარიფები;
- საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლოატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასხივება;
- მომსახურების შეზღუდვის/შეწყვეტის კანონიერება;
- პორტირება;
- პერსონალური ინფორმაციის დაუცველობა და არასასურველი ელექტრონული გზავნილის მიღება (ე.წ. „სპამი“);
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება;
- მომხმარებელთა არასათანადო ინფორმირება;
- სააბონენტო ნომრის გასხვისება;
- საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ განხილული სხვა საჩივრები.

2014 წლის 1 იანვრიდან 31 დეკემბრის ჩათვლით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოვიდა 190 საჩივარი. აქედან 62 არის წერილობითი, 60 - სატელეფონო საჩივარი, ხოლო 68 - პირადად გაწეული კონსულტაციებისას დაფიქსირებული პრეტენზია. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა 139 წერილობითი რეკომენდაცია/კონსულტაცია გაუწია სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომსახურების მიმწოდებელ ოპერატორებსა და მოქალაქეებს სხვადასხვა სამართლებრივ საკითხთან დაკავშირებით.

აღსანიშნავია, რომ წინა წლებთან შედარებით საჩივრების რაოდენობამ საგრძნობლად მოიმატა, რაც ნაწილობრივ განპირობებულია ცალკეული მომსახურების ხარისხობრივი მაჩვენებლის გაუარესებით, ნაწილობრივ კი - პრევენციული ზომების ნაკლებობით. თუმცა, აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ მომხმარებელთა მხრიდან ნაკლები აქტიურობის გამო 2014 წლის საჩივრების სტატისტიკური მაჩვენებელი არ შეესაბამება სამომხმარებლო ბაზარზე დაგროვილი პრობლემების რეალურ

მაჩვენებელს, რაც თავის მხრივ განაპირობებულია წლების განმავლობაში მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით გასატარებელი ღონისძიებების ნაკლებობითა და უფლებების დაცვის მექანიზმების შესახებ მოსახლეობის არაინფორმირებულობით. საყურადღებოა ის ფაქტიც, რომ რიგ შემთხვევებში მომხმარებელი მიმართავს საზოგადოებრივ დამცველს კონკრეტული პრობლემით, მაგრამ არ სურს საკუთარი თავის იდენტიფიცირება და წერილობითი საჩივრით/განცხადებით მიმართვა, რის გამოც შეუძლებელი ხდება ამ კატეგორიის მომხმარებლის ინტერესების დაცვა.

**უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება.** უხარისხო მომსახურების მნიშვნელოვანი წილი მოდის როგორც მობილური, ასევე ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების შეწყვეტის ან წყვეტით მიწოდების შემთხვევებზე, ინტერნეტ მომსახურების ხარვეზებით მიწოდებაზე და მაუწყებლობის ტრანზიტით მიწოდებისას გამოვლენილ ხარვეზებზე. უმრავლეს შემთხვევაში სამსახურში შემოსული იყო იმ მომხმარებელთა საჩივრები, რომელთა მიმართვამ მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებში შედეგი არ გამოიღო. მომსახურების მიმწოდებლები აჭიანურებდნენ მომსახურების ხარვეზის აღმოფხვრას ან საერთოდ მომსახურების აღდგენის პროცესს, ამასთან არ უზრუნველყოფდნენ აბონენტებს მომსახურების სრულად აღდგენის ზუსტი ვადების შესახებ ინფორმაციით. მხოლოდ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ჩარევის შედეგად დაჩქარდა მომხმარებლებისთვის მომსახურების ხარვეზების აღმოფხვრა და მომსახურების აღდგენა.

***სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა***

სამსახურში შემოსულია არაერთი საჩივარი, რომელიც ეხება სხვადასხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიღების (პირველადი ჩართვის) შესახებ მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე უარს ან ასეთი მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნებას. ადგილი ჰქონდა შემთხვევებს, როცა ამა თუ იმ მომსახურების მიღების მსურველი მიმართავდა მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას და მისთვის მომსახურების ჩართვის პროცესი დროში ჭიანურდებოდა ან ტექნიკური საშუალების არარსებობის საფუძველით უარს ღებულობდა.

სამსახურის ჩარევის შემდეგ უმრავლეს შემთხვევაში საკითხი მომხმარებლის სასარგებლოდ გადაწყდა, თუმცა პრობლემა კვლავ აქტუალური რჩება, ვინაიდან ფიქსირებული სატელეფონო და ინტერნეტ მომსახურების მისაწოდებლად კომპანიებს თბილისის ცალკეულ უბნებში საკაბელო ინფრასტრუქტურა არ აქვთ განვითარებული და შესაბამისად რიგ შემთხვევებში ტექნიკური საშუალებების არქონის გამო მომხმარებელთა განცხადებებს ვერ აკმაყოფილებენ.

***სატელეკომუნიკაციო მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე.*** წინა წლების მსგავსად, 2014 წელს კვლავ აქტუალური იყო მომხმარებლებსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს შორის დავა მომსახურებისათვის დარიცხული დავალიანების სისწორეზე. ხშირად სადაო დავალიანების შემთხვევები გამოწვეული იყო მომხმარებელთათვის მომსახურების პირობების შესახებ არასათანადო ინფორმაციის მიწოდებით ან ტექნიკური ხარვეზის გამო. იყო შემთხვევები, როდესაც სადაო დავალიანებაზე პრეტენზია ეფუძნებოდა გაუწევლ და მიუღებელ მომსახურებაზე კომპანიის მიერ საფასურის დარიცხვას. მთელ რიგ შემთხვევებში საზოგადოებრივი დამცველის

რეკომენდაციებისა და დასაბუთებული მოთხოვნების შედეგად არაერთი კომპანიის აბონენტს ჩამოეწერა დარიცხული დავალიანება, რომელსაც იგი სადავოს ხდიდა.

აღსანიშნავია შპს „ჯეოსელის“ აბონენტის დ.ჭ.-ის საჩივარი, რომლის თანახმადაც მომხმარებელი წარმოადგენდა წინასწარი გადახდის აბონენტს, რომელსაც მობილური ინტერნეტით სარგებლობისას დავალიანების სახით კომპანიისგან დაერიცხა 556.41 ლარი. ვინაიდან, აღნიშნული მომხმარებელი იყო წინასწარი გადახდის აბონენტი და არ სარგებლობდა საკრედიტო სისტემით, საზოგადოებრივი დამცველის მიმართვის საფუძველზე შპს „ჯეოსელმა“ აბონენტს მობილურ სატელეფონო ნომერზე ინტერნეტის მოხმარების გამო დარიცხული სადავო დავალიანება (556.41 ლარი) ჩამოაწერა.

**გაზრდილი ინტერნეტ-ტარიფები.** საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2014 წელს შემოსული საჩივრების დიდი ნაწილი ეხება სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე არსებული ერთ-ერთი მსხვილი ინტერნეტ პროვაიდერის - შპს „კავკასუს ონლაინის“ მიერ ინტერნეტ მომსახურებაზე დაწესებული საფასურის ზრდას. 2014 წლის 24 თებერვალს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა მიმართა შპს „კავკასუს ონლაინს“ და კომპანიას გააცნო მომხმარებელთა უკმაყოფილება ინტერნეტ პაკეტებზე გაორმაგებული სიჩქარის გამო გაზრდილი გადასახადის დაწესებასთან დაკავშირებით.

მომხმარებელთა გარკვეული ნაწილის მტკიცებით, მიწოდებული ინტერნეტის ხარისხი და სიჩქარე ხშირ შემთხვევაში არ შეესაბამება სააბონენტო ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს და მომსახურებისთვის დადგენილ საფასურს. შესაბამისად, საზოგადოებრივი დამცველის მიერ მოხდა მსხვილი ინტერნეტ პროვაიდერი კომპანიების (შპს „კავკასუს ონლაინი“, სს „სილქნეტი“) ინფორმირება, რომ მომხმარებელთა გარკვეული კატეგორია ითხოვდა, შეღავათიანი პირობები და მინიმალური ტარიფი დარჩეს იმ პირებს, რომლებიც წლების განმავლობაში აღნიშნული კომპანიების ერთგულ მომხმარებლებად ითვლებიან.

გარდა ამისა, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა შპს „კავკასუს ონლაინისგან“ გამოითხოვა ინფორმაცია ტარიფების გაძვირების საფუძველების შესახებ. ასევე, ინფორმაცია იმის თაობაზე, სამომავლოდ აპირებდა თუ არა აღნიშნული კომპანია მომხმარებელთათვის ოპტიმალური ტარიფის შეთავაზებას.

ტარიფების ცვლილებასთან და სამომავლო გეგმებთან დაკავშირებით პროვაიდერი კომპანიებისგან მიღებული ინფორმაცია საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ ეტაპობრივად მიეწოდა მომხმარებლებს; კერძოდ:

კომპანია "სილქნეტმა" მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს აცნობა, რომ ინტერნეტ-პაკეტებზე ფასის ზრდა მათი მხრიდან არ განხორციელებულა; კომპანიამ ზოგიერთ პაკეტზე განახორციელა მხოლოდ ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდების სიჩქარის ზრდა ფასის უცვლელად. კერძოდ, პაკეტზე "დრაივი" ინტერნეტ-სიჩქარე შეადგენდა 10 მბ-ს და განისაზღვრა 15 მბ-ით, ხოლო პაკეტზე "სუპერ დრაივი" 22 მბ განისაზღვრა 25 მბ-ით.

რაც შეეხება შპს „კავკასუს ონლაინს“, კომპანიამ დაადასტურა, რომ 2014 წლის 01 მარტიდან მომხმარებლებს ახალ ინტერნეტ პაკეტებს და გაზრდილ საფასურს სთავაზობდა. მათი

განცხადებით, მომხმარებლებს შესაძლებლობა ჰქონდათ 2014 წლის 01 მარტამდე თავად აერჩიათ ახალი პაკეტი, ხოლო იმ მომხმარებლებს, რომლებიც 01 მარტამდე არ აირჩევდნენ მათთვის სასურველ ინტერნეტ პაკეტს, ავტომატურად გაუაქტიურდებოდა მათი არსებული პაკეტით გათვალისწინებული სიჩქარის შესაბამისი ახალი პაკეტი, გაზრდილი სიჩქარითა და ტარიფით.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური დაინტერესდა, რამდენად დაიცვა აღნიშნულმა კომპანიამ მომსახურების წესისა და პირობების ნებისმიერი ცვლილებების თაობაზე მომხმარებლისათვის წინასწარი შეტყობინების ვალდებულება და აღნიშნულისათვის განსაზღვრული ვადები. დადგინდა, რომ კომპანიის მხრიდან ინფორმაცია გამოქვეყნდა შპს „კავკასუს ონლაინის“ ოფიციალურ ვებ-გვერდზე. ასევე, მომხმარებლებს, კანონით გათვალისწინებული ვადების დაცვით, გაეგზავნათ მოკლე ტექსტური შეტყობინება ხელშეკრულებაში მითითებულ მობილურ ნომრებზე, რითაც მოხდა მათი ინფორმირება ახალი პაკეტებისა და ფასების შესახებ. აბონენტებს, რომელთაც არ მიუვიდათ გაგზავნილი შეტყობინებები, „კავკასუს ონლაინმა“ ხელმეორედ გაუგზავნა მოკლე ტექსტური შეტყობინებები.

ვინაიდან, კომპანიის პრეროგატივა 2014 წელს იყო მიწოდებული ინტერნეტ-მომსახურების სხვადასხვა სიჩქარისათვის შესაბამისი ფასების დადგენა, ხოლო საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას არ ჰქონდა დადგენილი ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ელემენტებთან დაშვების ტარიფის ზედა ზღვარი, აღნიშნული საკითხი კვლავ რჩება მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის გაფორმებული ხელშეკრულების საგნად.

„კავკასუს ონლაინსა“ და მომხმარებლებს შორის გაფორმებულ სააბონენტო ხელშეკრულებაში გათვალისწინებულია, რომ მომსახურების ტარიფის ან ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სხვა საკითხის ცვლილების შემთხვევაში, კომპანია მხოლოდ ვალდებულია გააფრთხილოს აბონენტი ერთი თვით ადრე. ვინაიდან „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტით გათვალისწინებული აღნიშნული ვალდებულება კომპანიის მხრიდან სრულად იქნა დაცული, კომპანია მიუთითებდა, რომ თავისუფალი საბაზრო ეკონომიკის პრინციპებზე დაყრდნობით „კავკასუს ონლაინი“ უფლებამოსილია შეცვალოს სატარიფო პოლიტიკა.

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის 15<sup>1</sup> მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის თანახმად, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი უფლებამოსილია შეაფასოს მომხმარებლებზე სატარიფო ცვლილებათა გავლენის შედეგები და ამ თვალსაზრისით წინასწარი პრევენციის მიზნით განახორციელოს შესაბამისი ღონისძიებები. აღნიშნულიდან გამომდინარე, ასევე მომხმარებელთა მხრიდან გამოთქმულ არაერთ საჩივარზე რეაგირებისა და სამომავლოდ ინტერნეტ-პროვაიდერი კომპანიების მიერ მისაწოდებელი ინტერნეტის მინიმალური ერთეულის სიჩქარეზე ტარიფის ზედა ზღვარის დადგენის მიზნით, ასევე სამომხმარებლო ბაზარზე არსებული პრობლემატიკის ანალიზისა და კვლევის ჩატარების შესახებ საზოგადოებრივმა დამცველმა მიმართა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას და ყურადღება გაამახვილა მომხმარებელთა მხრიდან გამოთქმულ არაერთ საჩივარზე, რომელიც ეხება ინტერნეტ-პროვაიდერი კომპანიების მიერ საცალო პაკეტებზე ტარიფების ზრდას, მიწოდებული

ინტერნეტის ხარისხისა და სიჩქარის შეუსაბამობას სააბონენტო ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან და სხვა.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მიიჩნია, რომ უნდა შესწავლილიყო, ხომ არ იკვეთება მსხვილი კომპანიების მიერ შეთანხმებული მოქმედება, რის გამოც მომხმარებელთა უფლებები და კანონიერი ინტერესები ექცევა სატარიფო პოლიტიკაზე კომპანიებს შორის არსებული ფარული შეთანხმების ქვეშ.

საზოგადოებრივი დამცველის 2014 წლის 6 მარტის სამსახურებრივი ბარათით, კომისიას ასევე ეცნობა მომხმარებელთა საჩივრების შესახებ რეგიონებში DSL ტექნოლოგიის გამოყენებით ინტერნეტის მიწოდებაზე სს „სილქნეტი“ მონოპოლიურ მდგომარეობაზე, რასაც კომპანია იყენებდა მომხმარებელთა კანონიერი ინტერესების საზიანოდ, კერძოდ, სს „სილქნეტი“ სარგებლობდა უკონკურენტო პირობებით და DSL პაკეტებზე აწესებდა შეუსაბამოდ მაღალ ფასებს.

საზოგადოებრივი დამცველის მიმართვაში ასევე აღნიშნულია, რომ მხედველობაში იყო მისაღები მომხმარებელთა ერთ-ერთი ძირითადი უფლება - არჩევანის თავისუფლება, რასაც ქართულ სამომხმარებლო ბაზარზე მომხმარებლები მოკლებულნი არიან (კერძოდ, არ აქვთ შესაძლებლობა, ისარგებლონ იაფი ინტერნეტ-პაკეტებით). ვინაიდან საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას, საქართველოს კანონმდებლობით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილების ფარგლებში, ინტერნეტ-მომსახურებაზე გასულ წელს არ ჰქონდა დადგენილი ტარიფის ზედა ზღვარი, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა გამოთქვა ეჭვი იმასთან მიმართებით, რომ აღნიშნულით სარგებლობდნენ მნიშვნელოვანი საბაზრო ძალაუფლების მქონე კომპანიები, რის გამოც მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის საკითხი რჩებოდა მათსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის გაფორმებული ხელშეკრულების საგნად.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, საზოგადოებრივმა დამცველმა კომისიას მიმართა თხოვნით, აღნიშნული საკითხის შესწავლა დაევალებინა კომისიის აპარატში შემავალი კონკურენციის ხელშეწყობის დეპარტამენტისათვის, რომელიც ფასების კვლევისა და ანალიზის საფუძველზე წარმოადგენდა რეკომენდაციებსა და მოსაზრებებს, რამდენად იყო შესაძლებელი საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისათვის მისაწოდებელი ინტერნეტის მინიმალური ერთეულის სიჩქარეზე ტარიფის ზედა ზღვრის დადგენა.

ასევე, საზოგადოებრივი დამცველის მიმართვის საფუძველზე კომისიას ეთხოვა:

- მოეხდინა მნიშვნელოვანი საბაზრო ძალაუფლების მქონე პირთა განსაზღვრა ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების სფეროში;
- შეესწავლა, ხომ არ იკვეთებოდა მსხვილი კომპანიების მიერ შეთანხმებული მოქმედება და მომხმარებელთა უფლებები და კანონიერი ინტერესები ხომ არ ექცევა სატარიფო პოლიტიკაზე კომპანიებს შორის დადებული ფარული შეთანხმების ქვეშ;
- წარმოედგინა ხედვები ზემოაღნიშნულ პრობლემურ საკითხებზე განსახორციელებელი აუცილებელი ღონისძიებების შესახებ.

სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე ჯანსაღი კონკურენციის ხელშეწყობის მოტივით, კომისიამ გაუმართლებლად მიიჩნია მანამდე არსებული პრაქტიკის შეცვლა და საცალო ინტერნეტ ბაზარზე მომსახურების ტარიფის რეგულირებაში და ტარიფის დაწესებაში პირდაპირი ჩარევა. საზოგადოებრივი დამცველის მხრიდან მხედველობაში იქნა მიღებული ინტერნეტ პაკეტებზე ფასების ცვლილებისა და სატარიფო რეგულირების თაობაზე კომისიის პოზიცია და შემდგომში კომისიას მიმართა თხოვნით, რათა საბითუმო ბაზრის ეფექტური რეგულაციით უზრუნველყო კონკურენცია და, შესაბამისად, ადეკვატური სატარიფო პოლიტიკა.

**საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლოატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასახივება**

2014 წელს მომხმარებელთა მხრიდან შემოსული საჩივრები და სატელეფონო პრეტენზიები განხილდა ფიჭური კავშირგაბმულობის კომპანიების მიერ საცხოვრებელ კორპუსებთან ახლოს განთავსებული მაღალსიხშირული საანძო მეურნეობების, სარელეო ანძების ფუნქციონირებისას სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის შესაძლო საშიში დასახივების შესახებ.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ თითოეული საჩივრის შემთხვევაში კომპანიებისგან სრულად იქნა გამოთხოვილი ინფორმაცია/დოკუმენტაცია შემდეგ საკითხებზე: რამდენად იქნა კომპანიის მხრიდან დაცული რადიოდანადგარებისა და სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური დანადგარების სერტიფიცირების რეგლამენტით განსაზღვრული წესები; უზრუნველყო თუ არა კომპანიამ დანადგარის განთავსებისას და მონტაჟისას საქართველოს სამომხმარებლო ბაზარზე განთავსებისა და მომსახურებაში დაშვების მარეგულირებელი წესების დაცვა; საანძო მოწყობილობებს გააჩნდა თუ არა წარმოშობის სერტიფიკატები, ასევე, CE და GES შესაბამისობის დამადასტურებელი ნიშანდება; რა დოკუმენტაციით დგინდებოდა ამა თუ იმ საანძო მეურნეობას ელექტრომაგნიტური თავსებადობა; რამდენად დაცული იყო ანძის ექსპლოატაციაში შეყვანისა და ფუნქციონირების საკითხები ისე, რომ აღნიშნულ საანძო მეურნეობას არ გამოეწვია სხვა აპარატურისათვის მუშაობის ხელშეშლის წარმოქმნა ან/და ელექტრომაგნიტური შეუთავსებლობა; გააჩნდა თუ არა თითოეული ანძის შემთხვევაში კომპანიას პროექტი, რომლიდანაც ირკვეოდა ანძიდან რა მანძილზე ვრცელდება დასაშვებზე მეტი მაგნიტური ველის ნაკადის სიმკვრივე (შეზღუდვის ზონა).

ზემოაღნიშნულ დოკუმენტაციაში ასახული ინფორმაციის სპეციფიკიდან გამომდინარე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მიმართვის საფუძველზე, საკითხის განხილვა/შესწავლა რამდენჯერმე დაევალა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის აპარატის რადიოსიხშირეთა მართვის დეპარტამენტს, რომელსაც ეთხოვა თავისი კომპეტენციის ფარგლებში წარმოედგინა დასკვნა, თუ რამდენად აკმაყოფილებდა კომპანიების მიერ წარმოდგენილი ინფორმაცია/დოკუმენტაცია საქართველოს კანონმდებლობით „რადიოდანადგარებისა და სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური დანადგარების სერტიფიცირების რეგლამენტითა“ და სტანდარტიზაციისა და სერტიფიცირების სფეროში მოქმედი ნორმატიული სამართლებრივი აქტებით განსაზღვრულ ძირითად მოთხოვნებს.

რადიოსიხშირეთა მართვის დეპარტამენტის საპასუხო წერილის თანახმად, კომპანიების მიერ დოკუმენტური სახით წარმოდგენილი ინფორმაციის ანალიზის შედეგად დადგინდა, რომ ამა თუ იმ საანძო მეურნეობის ან სარელეო ანძის მიერ წარმოქმნილი რადიოსიხშირის დიაპაზონის ელექტრომაგნიტური გამოსხივების ინტენსივობის ფაქტიური მნიშვნელობები საკვლევ

ტერიტორიაზე არ აღემატებოდა ქვეყანაში მოქმედ სანიტარულ წესებსა და ნორმებს - „რადიოსიხშირის დიაპაზონის ელექტრომაგნიტური გამოსხივება“ 2.2.42.1.8.001-01-01-ის მიხედვით დადგენილ ზღვრულად დასაშვებ მნიშვნელობას (10 მკვტ/სმ<sup>2</sup>) და არ შეიძლებოდა, მოეხდინა უარყოფითი გავლენა ადამიანის ჯანმრთელობასა და გარემოზე.

რაც შეეხება უშუალოდ დასახლების ადგილზე შემოწმებას, რომლის შედეგადაც დადგინდებოდა თუ რა სახის უარყოფით გავლენას ახდენს საანძო მეურნეობის სიახლოვეში მცხოვრებ მაცხოვრებლებზე, რადიოსიხშირეთა მართვის დეპარტამენტის საპასუხო წერილის თანახმად, აღნიშნული საკითხი სცილდება დეპარტამენტის კომპეტენციას.

„გარემოს დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-6 მუხლის „გ“ ქვეპუნქტის თანახმად, გარემოს დაცვის სფეროში მოქალაქეს უფლება აქვს მიიღოს სრული, ობიექტური და დროული ინფორმაცია თავისი სამუშაო და საცხოვრებელი გარემოს მდგომარეობის შესახებ. შესაბამისად, საზოგადოებრივი დამცველის მიერ კომპანიებისგან გამოთხოვილი ინფორმაცია და დოკუმენტაცია ეგზავნებოდა სსიპ „გარემოს ეროვნულ სააგენტოს“, რომელიც თავისი კომპეტენციის ფარგლებში უზრუნველყოფდა თითოეულ საჩივარში დასმული საკითხის შესწავლასა და შესაბამისი ღონისძიებების გატარებას. აღსანიშნავია, რომ ელექტრომაგნიტური ველის ენერჯის ნაკადის სიმკვრივის გაზომვის შედეგად არცერთ შემთხვევაში გაზომვის სიდიდემ არ გადააჭარბა საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2001 წლის №297/ნ ბრძანებით (გარემოს ხარისხობრივი მდგომარეობის ნორმების დამტკიცების შესახებ) გათვალისწინებულ ნორმებს (10 მკვტ/სმ<sup>2</sup>).

#### **მომსახურების შეზღუდვის/შეწყვეტის კანონიერება**

სამსახურში შემოსულ საჩივართა უმრავლესობა მომსახურების უსაფუძვლო შეზღუდვის/შეწყვეტის თაობაზე, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ჩარევის შედეგად, პროვაიდერი კომპანიებისთვის გაწეული რეკომენდაციების საფუძველზე, მომხმარებლისთვის სასარგებლოდ გადაწყდა და მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ მოხდა შეზღუდული/შეწყვეტილი მომსახურების აღდგენა. უმრავლეს შემთხვევაში მომხმარებლისთვის მომსახურება შეწყვეტილი იყო „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტით დადგენილი ვადებისა და პირობების დარღვევით.

#### **მომსახურების პაკეტებში ცვლილება**

2014 წელს მომხმარებელთა მხრიდან მნიშვნელოვანი ყურადღება გამახვილდა ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში, კერძოდ, IPTV მომსახურებისას მაუწყებლობის ტრანზიტივით მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან პაკეტებში თავდაპირველად შეთავაზებული სამაუწყებლო არხების თვითნებურად ამოღების არაერთ შემთხვევაზე. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ სატელეფონო და პირადად გაწეული რეკომენდაციებისას მომხმარებლები აღნიშნავენ, რომ კომპანიების მხრიდან ხელშეკრულებით შეთავაზებული პირობების ცალმხრივი ცვლილების შედეგად საერთოდ უქმდება ან დამატებით ფასიან არხებში გადადის აბონენტის ინტერესში შემავალი კონკრეტული სამაუწყებლო არხები, ხოლო აღნიშნულის შედეგად არ ხდება მომსახურებაზე დაწესებული ფასის შესაბამისი გადაანგარიშება.

„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ მოქმედი რეგლამენტის თანახმად, მაუწყებლობის ტრანზიტივით

მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის დადებული წერილობითი ხელშეკრულების საფუძველზე, რომელიც უნდა შეიცავდეს მომხმარებლისათვის მისაწოდებელი მომსახურების პაკეტს (არხების ჩამონათვალი). მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საკუთარ ვებ-გვერდზე ინტერნეტში განათავსოს ინფორმაცია აბონენტისთვის შეთავაზებული მომსახურების პაკეტების, ამ პაკეტებში ჩართული სამაუწყებლო არხებისა და სამაუწყებლო პაკეტში ცვლილებების შეტანის თაობაზე. როგორც პრაქტიკა აჩვენებს, მომხმარებელი მომსახურების პაკეტების შერჩევასა და დადგენილებას იღებს კომპანიის მიერ კონკრეტული პაკეტით შეთავაზებული კონკრეტული სამაუწყებლო არხების შესაბამისად, რომელიც პირდაპირ ექცევა აბონენტის სამომხმარებლო ინტერესებში. სახელშეკრულებო პირობების ცალმხრივად ცვლილების შემთხვევაში კი პროვაიდერი კომპანიის ვალდებულებას წარმოადგენს მხოლოდ მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფა, კერძოდ, მომსახურების პაკეტის ცვლილების შემთხვევაში განახლებული ინფორმაციის მიწოდების შესახებ. ვინაიდან სააბონენტო ხელშეკრულებების დებულებებით გათვალისწინებულია კომპანიის მხრიდან მომსახურების პირობების ცალმხრივი ცვლილება, ხოლო რეგლამენტით გაწერილი არ არის მსაგავს შემთხვევებში კომპანიის მხრიდან რაიმე სახის საკომპენსაციო მექანიზმის ამოქმედების ვალდებულება, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიაჩნია, რომ აღნიშნული საკითხი საჭიროებს სათანადო სამართლებრივ რეგულირებას, რათა თანაბარ პირობებში იქნას დაცული როგორც კომპანიის, ასევე მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესები.

გარდა ამისა, მიზანშეწონილია, მაუწყებლობის ტრანზიტივით მომსახურების შესახებ რეგლამენტით გათვალისწინებულ დებულებებში სრულყოფილი ფორმით იქნას ასახული რეგლამენტით განსაზღვრული დაზიანებათა სახეები და მათი აღმოფხვრის ვადები.

### ***მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება***

კვლავ აქტუალურია მომხმარებელთა არასათანადო ინფორმირების პრობლემა. სამსახურში შემოსულ საჩივართა უმრავლესობა ეხება მომსახურების პირობების შესახებ ინფორმაციის ხელმიუწვდომლობას ან მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისთვის უზუსტო, არასწორი და ბუნდოვანი ინფორმაციის მიწოდებას. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აგრძელებს სხვადასხვა ზომების მიღებას მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებისა და საინფორმაციო უზრუნველყოფის მიზნით, კერძოდ, სამსახური კონსულტაციებს უწევს მომხმარებლებს მათი უფლებების შესახებ, ხოლო მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს - მათი ვალდებულებების თაობაზე, ახორციელებს საინფორმაციო კამპანიებს, აწყობს სამუშაო შეხვედრებს, რეკომენდაციებით მიმართავს შესაბამის ორგანიზაციებს სატელეკომუნიკაციო ბაზრის სხვადასხვა სეგმენტზე მომხმარებელთა ინტერესების დაცვისათვის გასატარებელი აუცილებელი ღონისძიებების შესახებ, ავრცელებს საინფორმაციო ბროშურებს, აქტიურად თანამშრომლობს მედიის წარმომადგენლებთან და სხვ. ასევე სამსახური პერმანენტულად მიმართავს მომსახურების მიმწოდებლებს და მოითხოვს მათგან აბონენტებისთვის და პოტენციური მომხმარებლებისთვის ზუსტი და სრულყოფილი ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის ეფექტური მექანიზმის შემქნას.

## **პერსონალური ინფორმაციის დაუცველობა და არასასურველი ელექტრონული გზავნილი (ე.წ. „სპამი“)**

2014 წელს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მნიშვნელოვანი ყურადღება დაუთმო sms - სპამის საკითხს, ვინაიდან სამსახურში შემოსული საჩივრების მიხედვით განსაკუთრებით აქტუალური გახდა ე.წ. „სპამის“ პრობლემა მობილური სატელეფონო მომსახურების მომხმარებლებისთვის, რომლებიც უკმაყოფილებას გამოთქვამდნენ სარეკლამო ხასიათის მოკლე ტექსტური შეტყობინებების მიღების თაობაზე. მომხმარებლები აცხადებენ, რომ მობილურ სატელეფონო ნომრებზე სარეკლამო ხასიათის შეტყობინებებს ღებულობდნენ მათი ნების გარეშე და ასეთი შეტყობინებების მიღებაზე არავისთვის მიუციათ წინაწარი თანხმობა.

როგორც მოგეხსენებათ, 2014 წლამდე არსებული მდგომარეობით ზოგადად „სპამის“ სამართლებრივ რეგლამენტაციას ახდენდა „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტი. აღნიშნული რეგლამენტის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის „ძ“ ქვეპუნქტის თანახმად, „სპამი“ არის არასასურველი ელექტრონული გზავნილი (SPAM), რომელიც ადრესატის სურვილის საწინააღმდეგოდ ხვდება მის საფოსტო ყუთში. რაც შეეხება პრობლემის აღმოფხვრისთვის საჭირო ტექნიკურ მხარეს, ადრინდელი მდგომარეობით ცალკეულ ოპერატორებს არ გააჩნდათ კონკრეტული ნომრის მიმართულებით შერჩევითად სპამის დაბლოკვის ტექნიკური შესაძლებლობა, რაც ასევე ხელს უწყობდა პირდაპირი მარკეტინგის მიზნებისთვის სარეკლამო შინაარსის sms გზავნილების გამოყენებას სხვადასხვა კომპანიების მხრიდან.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მიიჩნია, რომ სპამის პრობლემის გადაჭრის მიზნით არ იყო საკმარისი აღნიშნული საკითხი დარეგულირებულიყო უშუალოდ ოპერატორების მიერ შემუშავებული და მომხმარებელთან სააბონენტო ხელშეკრულებით შეთანხმებული პირობებით. ამდენად, კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისადმი საზოგადოებრივი დამცველის მიმართვაში აღინიშნა, რომ შესაბამისი ცვლილებები უნდა შევიდეს „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტში, რათა მომხმარებლის სპამისგან დაცვის ვალდებულება დაეკისროს არა მხოლოდ ინტერნეტ-მომსახურების მიმწოდებელს, არამედ სხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებების მიმწოდებლებსაც.

დღევანდელი მდგომარეობით „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ მოქმედი რეგლამენტი ე.წ. „სპამისგან“ (არასასურველი ელექტრონული გზავნილი) მომხმარებლის დაცვის ვალდებულებას აკისრებს მხოლოდ ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებაზე ავტორიზებულ პირებს. შესაბამისად, არასასურველი სარეკლამო ხასიათის შეტყობინების (sms-სპამი) ბლოკირების საკითხი წყდება უშუალოდ მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრული და მომხმარებლისათვის შეთავაზებული მომსახურების მიწოდების პირობებით. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი დაინტერესდა, რამდენადაა შესაძლებელი ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელმა კომპანიამ განაკავშიროს, ან საერთოდ არ დაუშვას მომხმარებლისათვის მობილურ ტელეფონზე ყველა შემომავალი sms -ის მიღება. დადგინდა, რომ აღნიშნული ტექნიკურად შესაძლებელია, მაგრამ საამისოდ უნდა არსებობდეს სათანადო სამართლებრივი საფუძველი, კერძოდ, კომპანიის სახელზე უშუალოდ მომხმარებლის მხრიდან წერილობითი მიმართვა, ვინაიდან პრობლემა პირდაპირ კავშირშია მომხმარებელთა პერსონალურ მონაცემებთან. გარდა ამისა, მოცემული პრობლემის მოგვარება მოითხოვს ასევე, სხვა სახის ტექნიკური ხასიათის საკითხების გადაჭრასაც, რადგან ცალკეულ ოპერატორებს არ გააჩნიათ კონკრეტული ნომრის მიმართულებით შერჩევითად სპამის დაბლოკვის ტექნიკური შესაძლებლობა. ამდენად, საკუთარი აბონენტების მიმართ, რომლებიც ავრცელებენ

სპამს, ისინი ძირითადად იყენებენ ისეთი ზემოქმედების ბერკეტებს, როგორცაა გაფრთხილება, მომსახურების შეზღუდვა ან ფულადი ჯარიმა. რაც შეეხება უშუალოდ მობილური სატელეფონო კომპანიების მიერ საკუთარი მომსახურების შესახებ სარეკლამო გზავნილების დაგზავნას საკუთარი აბონენტებისთვის, აბონენტის მომართვის საფუძველზე მათი განცხადებით ისინი წყვეტენ მისთვის ამ შინაარსის შეტყობინებების გაგზავნას.

რაც შეეხება სხვადასხვა კერძო არასაკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ მობილური სატელეფონო მომსახურების მომხმარებლებისათვის სპამის დაგზავნის საკითხს, მათი ქმედება სცდება მარეგულირებელი კომისიის კომპეტენციას და, შესაბამისად, ამ კომპანიებზე პირდაპირი ზემოქმედების სამართლებრივი ბერკეტი მას არ აქვს. შესაბამისად, სპამის აღნიშნულმა სახეობამ 2014 წელს სამართლებრივი რეგულირების აუცილებლობა განაპირობა. ამ თვალსაზრისით მნიშვნელოვანია პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორი, რომელიც, მოქმედი კანონმდებლობის თანახმად, საქართველოში პერსონალურ მონაცემთა დამუშავების კანონიერებაზე ახორციელებს კონტროლს.

საქართველოში პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორის ოფისმა მნიშვნელოვანი გავლენა იქონია მობილური რეკლამის სექტორში არსებულ მდგომარეობაზე. 2014 წელს განხორციელებული საკანონმდებლო ცვლილებების შედეგად მომხმარებლებს, რომლებსაც მიაჩნიათ, რომ მათი პირადი მონაცემების შეგროვება, შენახვა და გამოყენება „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის ფარგლებს ცდება, შესაძლებლობა აქვთ საჩივარი პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორთან შეიტანონ. ინსპექტორს უფლება აქვს გამოიძიოს, რამდენად კანონიერია კერძო თუ საჯარო უწყებების ქმედებები პერსონალური მონაცემების დაცვის კუთხით და დარღვევის აღმოჩენის შემთხვევაში კანონით გათვალისწინებული სანქციები დააწესოს.

„პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი განსაზღვრავს მონაცემთა პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით დამუშავების წესებს, რომელთა საფუძველზე ნებისმიერ ფიზიკურ პირს (მონაცემთა სუბიექტს) უფლება აქვს მონაცემთა დამუშავებელს ნებისმიერ დროს მოსთხოვოს მის შესახებ მონაცემთა პირდაპირი მარკეტინგის მიზნებისთვის გამოყენების შეწყვეტა. ზემოაღნიშნული კანონით გათვალისწინებული დებულებების შესაბამისად, მონაცემთა დამუშავებელმა უნდა უზრუნველყოს ხელმისაწვდომი და ადეკვატური საშუალება მონაცემთა პირდაპირი მარკეტინგის მიზნებისათვის დამუშავების მოთხოვნისათვის. შესაბამისად, მონაცემთა სუბიექტს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა ასეთი ქმედების შეწყვეტის მოთხოვნა განახორციელოს იმავე ფორმით, რა ფორმითაც ხორციელდება პირდაპირი მარკეტინგი. აღსანიშნავია, რომ მთელ რიგ შემთხვევებში სარეკლამო შინაარსის sms გზავნილის, ე.წ. „სპამის“ ავტორი კომპანია მომხმარებელს არ აძლევს შესაძლებლობას იმავე საშუალებით განაცხადოს უარი შემდგომში მსგავსი შინაარსის sms გზავნილის მიღებაზე. შესაბამისად, ასეთი ტექნიკური საშუალების არსებობა არ ამართლებს განხორციელებული საკანონმდებლო ცვლილებების მიზანს, კერძოდ, ცალკეულ შემთხვევებში მონაცემთა დამუშავებლის მიერ უზრუნველყოფილი სარეკლამო ხასიათის შეტყობინებების გაგზავნის შეწყვეტის მექანიზმი მონაცემთა სუბიექტებისთვის არაეფექტურია.

სარეკლამო ხასიათის არასასურველი შეტყობინებების საკითხთან დაკავშირებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მარეგულირებელ კომისიასთან ერთად აგრძელებს მუშაობას „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტში სათანადო ცვლილებების ასახვის მიზნით, რათა მომხმარებლის „სპამისგან“ დაცვის ვალდებულება დაეკისროს არამხოლოდ ინტერნეტ-

მომსახურების მიმწოდებელს, არამედ სხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებების მიმწოდებლებსაც. აღნიშნული გარკვეულწილად უზრუნველყოფს ზემოთ მოყვანილი პრობლემის აღმოფხვრას.

**საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ განხილული სხვა საჩივრები.** 2014 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული საჩივრები ასევე ეხება უხარისხო მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებას და რეგიონებში მაუწყებლობის უხარისხო ან/და ხარვეზებით მიწოდებას. საზოგადოებრივი დამცველის ჩარევის შემდეგ საჩივრების უმრავლესობა დაკმაყოფილდა. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსულია ასევე ნომრის პორტირებასთან დაკავშირებული საჩივრები, სამსახურის მიერ მიღებული ზომებისა და სათანადო განმარტებების შემდგომ მომხმარებლებს პრეტენზია არ ჰქონიათ.

სამსახურში შემოსულ საჩივრებში მომხმარებელთა განსაზღვრული ნაწილი უკმაყოფილებას გამოთქვამს სატელეფონო მომსახურებაზე შეღავათების არარსებობის, დაწესებული შეღავათების სიმცირის ან შეღავათების თაობაზე არაინფორმირებულობის შესახებ. აღნიშნული საკითხებით განსაკუთრებით ინტერესდებიან მძიმე სოციალურ მდგომარეობაში მყოფი პირები, ასევე შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირები და პენსიონრები, რომლებიც, მათი ჯანმრთელობის მდგომარეობიდან გამომდინარე, მნიშვნელოვნად დამოკიდებულნი არიან საკომუნიკაციო საშუალებებზე. ამასთანავე, მათი სოციალურ-ეკონომიკური და მსყიდველუნარიანობის გათვალისწინებით, ნათელია, რომ ამ კატეგორიის მომხმარებლებისთვის რთულდება სააბონენტო გადასახადების გადახდა. ამასთანავე, მიუხედავად იმისა, რომ პროვაიდერ კომპანიებს უფლება აქვთ თავად დააწესონ გარკვეული სახის შეღავათები, მათი უმრავლესობა თავს იკავებს შეღავათების დაწესებისგან.

## საზოგადოებრივი დამცველის მიმართვის საფუძველზე კომისიის მიერ განხილული საჩივრები

### *შპს „მობიტელის“ მიერ აბონენტის კუთვნილი ნომრის გასხვისება*

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული ფიზიკური პირის მ.გ.-ის საჩივრის თანახმად, შპს „მობიტელმა“ აბონენტს გაფრთხილების გარეშე ჩამოართვა აქტიური სატელეფონო ნომერი და გაასხვისა სხვა პირზე, რის გამოც მომხმარებელი ითხოვდა კომპანიისგან სხვა პირზე გასხვისებული მისი კუთვნილი ნომრის დაბრუნებას და შპს „მობიტელის“ მიმართ კანონით გათვალისწინებული სანქციების გამოყენებას.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიმართვის საფუძველზე, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ მომხმარებლის საჩივრის განხილვის მიზნით დაწყებული ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოება მხარეთა მორიგებით დასრულდა. კერძოდ, 2014 წლის 29 მაისს გამართულ კომისიის სხდომაზე დავის ზეპირი განხილვა მხარეთა მორიგებით დასრულდა, რაც „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 63-ე მუხლის მე-10 პუნქტის შესაბამისად, საქმის ზეპირი განხილვის ძირითადი მიზანია.

შპს „მობიტელმა“ მომხმარებელს დაუბრუნა მის მიერ საჩივრით მოთხოვნილი სატელეფონო ნომერი. კერძოდ, კომპანიამ სადავო ნომერი გამოისყიდა იმდროისათვის მფლობელი იურიდიული პირისაგან. ამასთანავე, აღნიშნულ აბონენტს კომპანიამ საჩუქრად გადასცა მობილური ტელეფონი.

### *ფიზიკური პირის ა.კ.-ის საჩივარი სს „სილქნეტის“ მიერ ინტერნეტ მომსახურების უზარისხო და შეფერხებით მიწოდების შესახებ.*

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში განსახილველად შემოვიდა სს „სილქნეტის“ აბონენტის, ა.კ.-ის საჩივარი, რომელიც ეხებოდა ინტერნეტ მომსახურების შეფერხებით მიწოდებას.

აღნიშნული საკითხის ამომწურავად შესწავლისა და საქმის ფაქტობრივი გარემოებების დადგენის მიზნით, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა სს „სილქნეტისგან“ სრულად გამოითხოვა საქმესთან დაკავშირებული ინფორმაცია/დოკუმენტაცია.

სს „სილქნეტის“ საპასუხო წერილის თანახმად, სატელეფონო ნომერზე 322XXXXXX მიბმულ ინტერნეტ-პაკეტით მიწოდებულ მომსახურებაზე ინტერნეტ მომსახურების შეფერხებები 2013 წლის ივნისიდან დეკემბრამდე გამოწვეული იყო აბონენტის ერთ-ერთ კომპიუტერულ მოწყობილობაზე მაღალი პინგით და როგორც თავად აღნიშნეს, მისი გამოსწორება ხდებოდა იმავე დღეს მოდემის გადატვირთვის შედეგად.

რაც შეეხება 2013 წლის დეკემბერში დაფიქსირებულ ინტერნეტ მომსახურების შეფერხებას, ამასთან დაკავშირებით კომპანიამ წერილობით განმარტა, რომ დაზიანება გამოწვეული იყო მაგისტრალურ კაბელში წყვილის დაბალი გამტარუნარიანობით, ხოლო 18 და 19 დეკემბერს დაფიქსირებულ შეფერხებებზე მოხდა მოდემების შეცვლა.

კომპანიის განმარტებით, აბონენტს შეფერხების პერიოდებზე გადაუანგარიშდა 16.97 ლარი.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა შეისწავლა რა აღნიშნულ აბონენტსა და სს „სილქნეტს“ შორის არსებული საქმისწარმოების დოკუმენტაცია, მიმართა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას, რათა აღნიშნულ საკითხზე დაწყებულიყო ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოება.

„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის 32-ე მუხლის მე-2 პუნქტისა და „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 63-ე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, კომისიამ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მიმართვის საფუძველზე დაიწყო ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოება.

კომისიამ ნაწილობრივ დააკმაყოფილა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მოთხოვნა და მომხმარებელ ა.კ. სასარგებლოდ სს „სილქნეტს“ დააკისრა 2013 წლის 23-24 ივნისის პერიოდში გაუწეველი ინტერნეტ მომსახურების საფასურის შესაბამისი ოდენობით გადაანგარიშებისა და გამოქვითვის ვალდებულება.

### ***შპს „კავკასუს ონლაინს“ მომხმარებლის უფლებების დარღვევის გამო სანქცია - წერილობითი გაფრთხილება დაეკისრა***

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის შუამდგომლობის საფუძველზე, 2014 წლის 14 ნოემბერს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულმა კომისიამ საკითხის შესწავლის შედეგად გამოავლინა, რომ შპს „კავკასუს ონლაინს“ აბონენტთან არ ჰქონდა გაფორმებული წერილობითი ხელშეკრულება მომსახურების მიწოდების შესახებ. ამასთანავე, კომპანია არასათანადო ხარისხის მომსახურებას უწევდა აბონენტს. ასევე, შპს „კავკასუს ონლაინმა“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან არსებულ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომხმარებლის საჩივართან დაკავშირებული ინფორმაცია არასრულად და არადროულად მიაწოდა.

მონიტორინგის პროცესში კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი დარღვევა გამოიკვეთა - შპს „კავკასუს ონლაინი“ მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურების მიწოდებისას სამაუწყებლო არხს ზრდასრულთათვის (+18) არასათანადო კოდირებით აწვდიდა მომხმარებელს.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულმა კომისიამ საქმის მასალების გამოკვლევისა და მხარეთა პოზიციების მოსმენის საფუძველზე მიიჩნია, რომ შპს „კავკასუს ონლაინმა“ დაარღვია „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტი, რის გამოც კომპანიას დაეკისრა სანქცია - წერილობითი გაფრთხილება.

ასევე, შპს „კავკასუს ონლაინს“ დაევალა ქმედებების განხორციელება, კერძოდ: კომპანიას გონივრულ ვადაში უნდა შეეზღუდა არასრულწლოვანთათვის მავნე ზეგავლენის მქონე პროდუქციის კოდირების გარეშე მიწოდება და უნდა მოეხდინა აბონენტისათვის მომსახურების შეფერხებით მიწოდების დღეებზე კომპენსაციით უზრუნველყოფა.

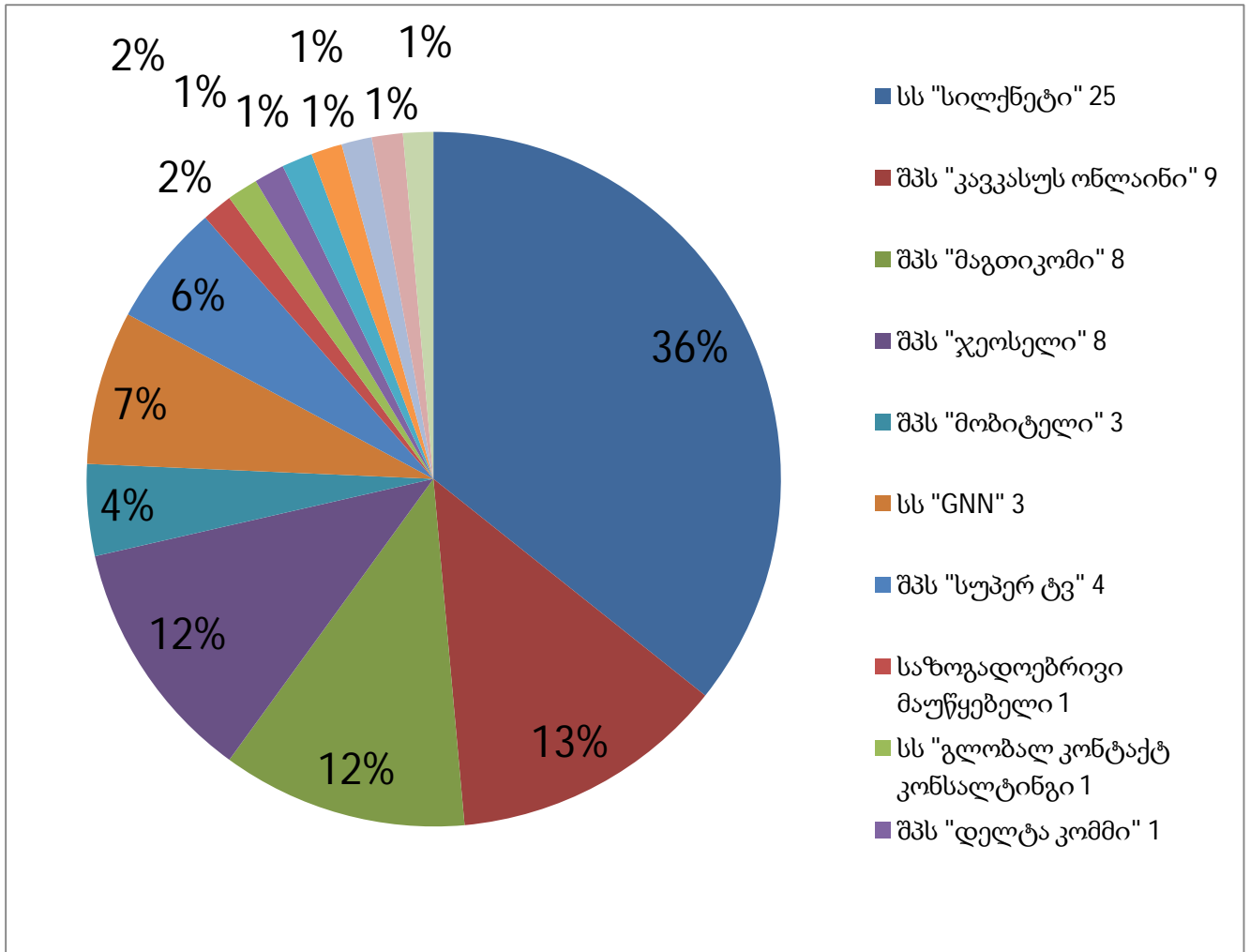
## საჩივრების სტატისტიკა და რეაგირების შედეგები

2014 წლის 01 იანვრიდან 31 დეკემბრის ჩათვლით მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში სულ შემოვიდა 190 საჩივარი. აქედან 62 არის წერილობითი, სატელეფონო საჩივარი არის 60, ხოლო პირადად გაწეული კონსულტაციების რაოდენობა არის 68.

საჩივრების ძირითადი ნაწილი, კერძოდ 28 საჩივარი ეხებოდა უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მოსახურებას; 22 საჩივარი წარმოდგენილ იქნა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების დაყოვნების ან/და დაუკმაყოფილებლობის თაობაზე; სატელეკომუნიკაციო მომსახურების შეწყვეტაზე შემოვიდა 9 საჩივარი; ინტერნეტ პაკეტების ფასის ზრდასთან დაკავშირებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიმართეს 16 საჩივრით; სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილების საკითხზე შემოვიდა 4 საჩივარი; სატელეკომუნიკაციო მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორეზე - 20 საჩივარი; სპამთან დაკავშირებულ საკითხებზე - 5 საჩივარი; პორტირების თემაზე შემოსულ იქნა - 6 საჩივარი, საანძო მეურნეობა -11 საჩივარი; არასათანადოდ ინფორმირება - 4 საჩივარი; სააბონენტო ნომრების გასხვისებასთან დაკავშირებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიმართეს 3 საჩივრით; სხვა საკითხებზე - 69 საჩივარი.

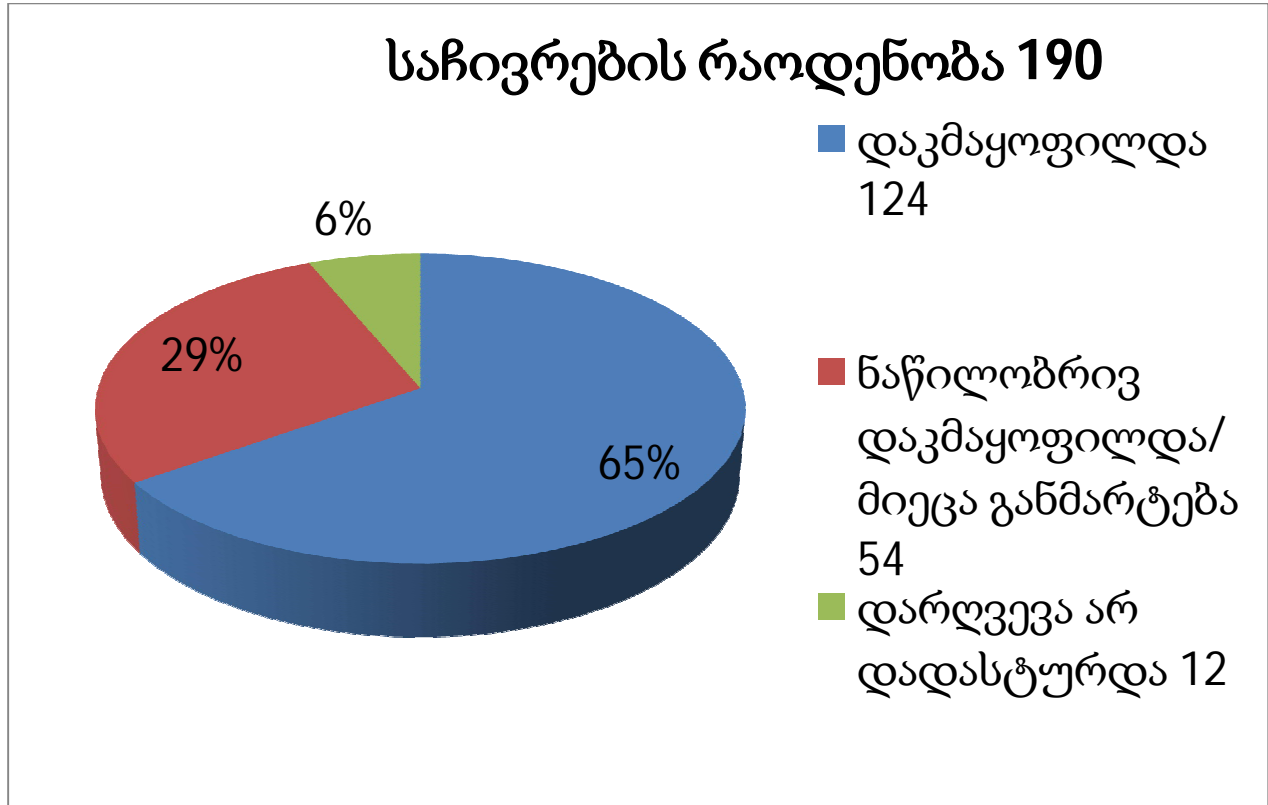
თემატიკა	განცხადებების რაოდენობა	დაკმაყოფილდა	ნაწილობრივ დაკმაყოფილდა /მიეცა განმარტება	დარღვევა არ დადასტურდა	სცილდება კომისიის კომპეტენციას	მიმდინარეობს მუშაობა
უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება	28	26	1	1	0	0
სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა	22	12	10	0	0	0
სატელეკომუნიკაციო მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე	20	6	6	8	0	0
ინტერნეტ პაკეტებზე ფასის ზრდა	16	0	16	0	0	0
საანძო მეურნეობა	11	0	11	2	0	0
სატელეკომუნიკაციო მომსახურების შეწყვეტა	9	8	0	1	0	0
პორტირება	6	4	2	0	0	0
სპამი	5	3	2	0	0	0
სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება	4	2	0	2	0	0
არასათანადოდ ინფორმირება	4	4	0	0	0	0
სააბონენტო ნომრის გასხვისება	3	3	0	0	0	0
სხვა	69	62	7	0	0	0

საჩივრების სტატისტიკა პროვაიდერი კომპანიების მიხედვით



## საზოგადოებრივი დამცველის სამახურის რეაგირების შედეგები

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული საჩივრებიდან დაკმაყოფილდა 123 საჩივარი; დარღვევა არ დადასტურდა 12 საჩივარზე; ნაწილობრივ დაკმაყოფილდა/მიეცა განმარტება - 55 საჩივარი.



## **მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფორმირება**

2014 წლის თებერვლიდან საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულმა კომისიამ უზრუნველყო „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-13 მუხლის მე-7 პუნქტით განსაზღვრული ვალდებულება და მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის დამატებითი გარანტიების შესაქმნელად კომისიის აპარატისგან დამოუკიდებლად მოახდინა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფორმირება. კერძოდ, საქართველოს კანონმდებლობის თანახმად, საქართველოს პარლამენტის დარგობრივი ეკონომიკისა და ეკონომიკური პოლიტიკის კომიტეტის მიერ შექმნილი 14 წევრიანი საკონკურსო კომისიის მიერ, ღია კონკურსის წესით შერჩეულ იქნა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი. საზოგადოებრივი დამცველის თანამდებობაზე განწესება მოხდა ზემოაღნიშნული საკონკურსო კომისიის გადაწყვეტილების საფუძველზე ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოს - საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის თავმჯდომარის მიერ გამოცემული ბრძანებით, 5 წლის ვადით.

რაც შეეხება, საზოგადოებრივი დამცველის თანაშემწეებს, „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის 15<sup>2</sup> მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, საზოგადოებრივი დამცველის წარდგინების საფუძველზე, საზოგადოებრივი დამცველის უფლებამოსილების ვადით, კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის თავმჯდომარის მიერ დაინიშნა 4 კანდიდატი, აქედან ორი თანაშემწე -სამართლებრივ საკითხებში, ერთი თანაშემწე - მაუწყებლობის საკითხებში, ერთი თანაშემწე - საქმისწარმოებისა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის საკითხებში.

## **მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის მიზნით განხორციელებული სამუშაოები**

### ***განახლებული საქმისწარმოება/ინფორმაციის აღრიცხვა და დოკუმენტირება***

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ერთ-ერთ პრიორიტეტს 2014 წელს წარმოადგენდა ზუსტი და სრულყოფილი ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის ეფექტური მექანიზმის უზრუნველყოფა, რამაც ხელი შეუწყო მომხმარებელთა მაქსიმალური დაცვისათვის საინფორმაციო ბაზების შექმნასა და დაინტერესებული მხარისათვის სრულყოფილი ინფორმაციის დროულ მიწოდებას.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში მონაცემთა ბაზების სისტემატიზირებულად განახლება 2014 წლიდან დაიწყო, კერძოდ, საზოგადოებრივი დამცველის თანამდებობაზე განწესების შემდგომ. მომხმარებლებისთვის პირადად გაწეულ კონსულტაციებზე მონაცემთა დამუშავება განახლდა 2014 წლის 13 თებერვლიდან; ამავე პერიოდიდან განახლდა სატელეფონო საჩივრებთან დაკავშირებით მონაცემთა ბაზის დამუშავება და სამსახურში შემოსული საჩივრების დოკუმენტური (დასკანერებული სახით) აღრიცხვიანობა.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, 2014 წლის მდგომარეობით მაქსიმალურად უზრუნველყოფილია ინფორმაციის ელექტრონულად აღრიცხვა და დოკუმენტირება.

### ***მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით განხორციელებული ღონისძიებები***

- ✓ ***კონსულტაციები.*** ვინაიდან სატელეკომუნიკაციო და მედია ბაზარზე დაგროვილი პრობლემების ერთ-ერთი მთავარი მიზეზი არაინფორმირებული და მოუმზადებელი მომხმარებელია, რომლისთვისაც ხშირად უცნობია მისი უფლებების შესახებ, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიაჩნია, რომ მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესებისა და მათი კანონიერი ინტერესების დაცვის წინაპირობა უნდა იყოს მათთვის კონსულტაციების გაწევა მათ უფლებებსა და შეზღუდვებთან დაკავშირებულ საკითხებზე.

სატელეფონო და პირადად გაწეული კონსულტაციებით ხდება მომხმარებელთათვის დეტალური ინფორმაციის მიწოდება მათი უფლებების, პროვაიდერი კომპანიების ვალდებულებების, საჩივრის განხილვის წესისა და ვადების შესახებ და სხვ.

- ✓ ***ვებ-გვერდი.*** ზუსტი და სრულყოფილი ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის ეფექტური მექანიზმის ჩამოყალიბების მიზნით განხორციელდა ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ღონისძიება, რის შედეგადაც შეიქმნა მომხმარებელთა უფლებებზე ორიენტირებული, პერმანენტულად განახლებადი ვებ-გვერდი ([www.momkhmarebeli.gncc.ge](http://www.momkhmarebeli.gncc.ge)), სადაც მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს, გაეცნოს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფუნქციონირებას, სამსახურის მიერ შემუშავებულ სამოქმედო სტრატეგიას, მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესების მიზნით განხორციელებულ ეტაპობრივ აქტივობებს, იმ პრობლემურ საკითხებს, რომლებსაც შეისწავლის და განიხილავს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური.

გარდა ამისა, ვებ-გვერდზე განთავსებული საჩივრის ელექტრონული ფორმის მეშვეობით, მომხმარებელს საშუალება ეძლევა, მისი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების შეზღუდვის შემთხვევაში ელ.ფოსტის მეშვეობით წარადგინოს საჩივარი/პრეტენზია.

- ✓ ***სოციალური ქსელი.*** მომხმარებელთა მხრიდან დაფიქსირებულ პრეტენზიებზე რეაგირების, ინფორმაციული უზრუნველყოფისა და კონსულტაციების გაწევის მიზნით ასევე შეიქმნა Facebook-ის ოფიციალური გვერდი (Communications Ombudsman), სადაც თითოეულ დაინტერესებულ მომხმარებელს საშუალება აქვს ეტაპობრივად მიიღოს სხვადასხვა სასარგებლო ინფორმაცია ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის დარგში არსებულ საკითხებზე
- ✓ ***საინფორმაციო ბროშურები.*** მომხმარებელთა მაქსიმალურად ინფორმირების მიზნით დამზადდა საინფორმაციო ბროშურები, რომლებიც განთავსდა პროვაიდერი კომპანიების ოფისებსა და რეგიონალურ ფილიალებში.

## ანალიტიკური სამუშაოები

ასოცირების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე საქართველოს მიერ ნაკისრი ვალდებულებები ასევე მოიცავს სატელეკომუნიკაციო დარგის მარეგულირებელი საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტების შესაბამისობაში მოყვანას ევროკავშირის დირექტივებით გათვალისწინებულ მოთხოვნებთან.

საგულისხმოა, რომ „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად, საზოგადოებრივი დამცველის უფლებამოსილება მიიღოს მონაწილეობა საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ იმ ნორმატიული აქტების პროექტების მომზადებაში, რომლებმაც შესაძლებელია ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ინტერესებზე. შესაბამისად, 2014 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აქტიურად ჩაერთო ყველა იმ სამართლებრივი ხასიათის დოკუმენტის პროექტის დამუშავებაში, რომელიც გარკვეულწილად ეხებოდა მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის საკითხებს.

### • **„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტი**

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ 2014 წელს ჩატარებულმა სააბონენტო ხელშეკრულებების მონიტორინგმა, აგრეთვე, სამსახურში შემოსული განხილვების/საჩივრების განხილვის შედეგებმა წარმოაჩინა, „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ მოქმედ რეგლამენტში არსებული ხარვეზების აღმოფხვრის და სათანადო ცვლილებების შემუშავების აუცილებლობა. შესაბამისად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მიიჩნია, რომ თანამედროვე ელექტრონული საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების დანერგვის პარალელურად, მომხმარებელთა რაოდენობრივი ზრდის პირობებში, ოპერატორ კომპანიებსა და მომხმარებლებს შორის ურთიერთობა მოითხოვს ახლებურ სამართლებრივ რეგულირებას.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ დამუშავდა და მომზადდა რეგლამენტში შესატანი ცვლილებების ნუსხა. აგრეთვე დაიგეგმა სამუშაო ჯგუფის შექმნისა და ჯგუფის წევრებს შორის საკონსულტაციო შეხვედრების ორგანიზების პროცესი.

### • **„მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ კანონპროექტი**

მრგვალი მაგიდის ფორმატში შემდგარ შეხვედრაზე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა წარადგინა შენიშვნები და მოსაზრებები „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ შემუშავებულ კანონპროექტზე. საზოგადოებრივმა დამცველმა ყურადღება გაამახვილა ომბუდსმენის ინსტიტუციური მოწყობის ეფექტურობის, ფუნქციებისა და კომპეტენციის განსაზღვრის საკითხებზე და ამ მიზნით კანონპროექტის დახვეწის აუცილებლობაზე.

### • **„ფოსტის შესახებ“ კანონპროექტი**

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა შეისწავლა „ფოსტის შესახებ“ კანონპროექტი და საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში წერილობით წარადგინა კანონპროექტით გათვალისწინებულ ცალკეულ დებულებებზე შენიშვნები და

მოსაზრებები, რა დროსაც ყურადღება გამახვილდა ისეთ საკითხებზე რომელთაც შესაძლოა, გავლენა მოახდინოს საფოსტო მომსახურებით სარგებლობისას მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვაზე.

● **სააბონენტო ხელშეკრულებების პირობების მონიტორინგი**

სხვადასხვა სახის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების დანერგვა და მომსახურების პირობების მუდმივი ცვლილება განაპირობებს მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ხელშეკრულებების პირობების მუდმივი მონიტორინგის აუცილებლობას. გარდა ამისა, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მიიჩნევს, რომ მომხმარებელთან გასაფორმებელ სააბონენტო ხელშეკრულებებში ამომწურავი, ზუსტი და გასაგები ინფორმაციის ასახვას არსებითი მნიშვნელობა აქვს, რათა მომხმარებელმა ხელშეკრულების პირობების გაცნობისას, მის ხელმოწერამდე, წინასწარი ინფორმირების საფუძველზე გაცნობიერებულად გააკეთოს არჩევანი და წინასწარ იცოდეს მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიასთან ხელშეკრულების გაფორმების შემთხვევაში რა უფლებებით სარგებლობენ მახრები და რა ვალდებულებები გააჩნიათ ერთმანეთის მიმართ.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ელექტრონული კომუნიკაციების მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებსა და მომხმარებლებს შორის გაფორმებული სააბონენტო ხელშეკრულებების პირობებზე მონიტორინგის განხორციელების მიზნით 2014 წლის 31 მარტს მიმართა შპს „ჯეოსელს“, შპს „მაგთიკომს“, შპს „მობიტელს“, შპს „კავკასუს ონლაინს“, სს „სილქნეტს“ და აღნიშნული კომპანიებისგან გამოითხოვა 2012, 2013 და 2014 წლებში მომხმარებელთან გაფორმებული სააბონენტო ხელშეკრულებები ყველა სახის მომსახურებაზე.

აღნიშნული ხელშეკრულებების სამართლებრივი ექსპერტიზის შედეგად შეფასდა, რამდენად ასახავდა სააბონენტო კონტრაქტები „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს; კერძოდ, სახელშეკრულებო პირობებით გათვალისწინებული იყო თუ არა მთელი რიგი ისეთი არსებითი საკითხები, როგორცაა მომსახურების ტარიფები, მომსახურების შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობები, კანონით დადგენილი ვალდებულებები და მათი შესრულების ვადები.

ჩატარებული ანალიზის საფუძველზე, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მიზანშეწონილად მიიჩნია „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტში შესაბამისი ცვლილებების ასახვა. შესაბამისად, აღნიშნული საკითხის უზრუნველყოფის მიზნით დაიწყო სათანადო ცვლილებების დამუშავება.

აგრეთვე, საზოგადოებრივმა დამცველმა მიიჩნია, რომ ზემოაღნიშნული ანალიტიკური სამუშაოების დასრულების შემდგომ სამსახურს რეკომენდაციით უნდა მიემართა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისათვის, რომელიც უზრუნველყოფდა რეგლამენტში შესატან ცვლილებებზე სამუშაო ჯგუფის შექმნას სატელეკომუნიკაციო დარგში აქტიური ორგანიზაციებისა და სამოქალაქო სექტორის ჩართულობით.

- შპს „კავკასუს ონლაინის“ მიერ სხვადასხვა სახის სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების შესახებ შემუშავებული ხელშეკრულებების პროექტების სამართლებრივი ექსპერტიზა

2014 წელს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა სამართლებრივი ექსპერტიზა ჩაუტარა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში შპს „კავკასუს ონლაინის“ მიერ სხვადასხვა დროს წარმოდგენილი ხელშეკრულების პროექტებს (ვებ-ჰოსტინგის მომსახურება, ხელშეკრულების ელექტრონული ფორმა და სხვ.), კერძოდ, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ განხორციელებული ანალიტიკური სამუშაოების შედეგად კომპანიას მიეწოდა შენიშვნები და მოსაზრებები მომსახურების კონკრეტულ სახეებზე მომზადებული ხელშეკრულებების პროექტებით გათვალისწინებულ დებულებებზე. შეფასდა აღნიშნული სააბონენტო ხელშეკრულებების შესაბამისობა მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის მიზნით, „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტთან.

## საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციები

- **საბითუმო ინტერნეტ ბაზრის კვლევაზე რეკომენდაცია საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას**

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა 2014 წელს მიმართა კომისიას, რათა კონკურენციის ხელშეწყობის დეპარტამენტს ჩაეტარებინა კვლევა, რამდენად იყო შესაძლებელი საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისათვის მისაწოდებელი ინტერნეტის მინიმალური ერთეულის სიჩქარეზე ტარიფის ზედა ზღვარის დადგენა.

საზოგადოებრივმა დამცველმა კომისიას მიმართა იმ მიზნით, რომ კომისიას, კანონმდებლობით მინიჭებული კომპეტენციის ფარგლებში, ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების სფეროში მოეხდინა მნიშვნელოვანი საბაზრო ძალაუფლების მქონე პირთა განსაზღვრა, ასევე შეესწავლა, ინტერნეტ ბაზარზე მსხვილი კომპანიების მიერ შეთანხმებული მოქმედებისა და ბაზრის გადანაწილების საკითხი, ასევე მოეხდინა შეფასება ხომ არ ექცეოდა სატარიფო პოლიტიკაზე კომპანიებს შორის დადებული ფარული შეთანხმების ქვეშ მომხმარებელთა უფლებები და კანონიერი ინტერესები.

- **რეკომენდაცია შპს „კავკასუს ონლაინის“ მინიმალური ინტერნეტ პაკეტის აქტივაციისას დაწესებული საფასურის გაუქმებასთან დაკავშირებით**

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა 2014 წლის 5 მარტს მიმართა შპს „კავკასუს ონლაინის“ და წერილობით გამოითხოვა ინფორმაცია მინიმალურ ინტერნეტ პაკეტის აქტივაციაზე ფასის დაწესებასთან დაკავშირებით.

საზოგადოებრივმა დამცველმა 2014 წლის 25 ივნისს რეკომენდაციით მიმართა შპს „კავკასუს ონლაინის“ და აღნიშნა, რომ ქართულ სამომხმარებლო ბაზარზე არსებულ ინტერნეტ-მომსახურების მიმწოდებელ არცერთ კომპანიას არ აქვს დაწესებული მინიმალურ პაკეტზე გადასვლის აქტივაციის საფასური. მიუხედავად იმისა, რომ ამ კონკრეტულ შემთხვევაში მომხმარებელთა ინტერესების

საზოგადოებრივმა დამცველმა მხედველობაში მიიღო თავისუფალ საბაზრო ეკონომიკურ პრინციპებზე დაყრდნობით კომპანიის მხრიდან შემუშავებული მარკეტინგული გათვლები, მიზანშეწონილად მიიჩნია, რომ კომპანია იმავდროულად უნდა ზრუნავდეს საკუთარ მომხმარებლებზე, რომლებსაც გარდა უსაფრთხო და ხარისხიანი მომსახურების მიწოდებისა, აგრეთვე უნდა გააჩნდეთ არჩევანის თავისუფლება. საზოგადოებრივმა დამცველმა რეკომენდაციით მიმართვისას ასევე აღნიშნა, რომ მოხმარებელთა გარკვეული ნაწილი, სოციალურ-ეკონომიკური მდგომარეობის გათვალისწინებით, იაფი ინტერნეტ პაკეტით სარგებლობას ანიჭებს უპირატესობას, რის გამოც არ უნდა იზღუდებოდნენ არჩევანის თავისუფლებაში.

საზოგადოებრივმა დამცველმა საკუთარ მიმართვაში ასევე აღნიშნა, რომ ვინაიდან მაღალი სიჩქარის ინტერნეტ პაკეტიდან მინიმალურ ინტერნეტ პაკეტის აქტივაციაზე ცალკე დაწესებული ღირებულების გამო მომხმარებლისთვის აზრს კარგავს მინიმალური პაკეტით სარგებლობა, მიზანშეწონილია, კომპანიამ უზრუნველყოს მინიმალური ინტერნეტ პაკეტის უფასო აქტივაცია, რითაც ხაზგასმით წარმოჩინდება, რომ გარდა მოგებაზე ორიენტირებული ბიზნეს ინტერესებისა, კომპანია ასევე ითვალისწინებს ერთგული და მრავალრიცხოვანი მომხმარებლის ინტერესს.

## სამუშაო შეხვედრები

### 1. სამუშაო შეხვედრა ინტერნეტის თავისუფლების თემაზე.

2014 წლის 7 ივნისს ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტისა (IDFI) და Free Press Unlimited-ის ორგანიზებით გაიმართა სამუშაო შეხვედრა ინტერნეტის თავისუფლების თემაზე. შეხვედრაზე წარმოდგენილ იქნა 2013-2014 წლებში საქართველოში, სომხეთსა და აზერბაიჯანში ინტერნეტის თავისუფლების მდგომარეობის თაობაზე განხორციელებული მონიტორინგის ძირითადი შედეგები.

ანგარიშების წარდგენისას სამივე ქვეყნის წარმომადგენლები შეეხნენ ისეთ საკითხებს, როგორცაა: ინტერნეტ მომხმარებელთა პროფილი და ინტერნეტ მოხმარების თავისებურებები, ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებლები, ინფრასტრუქტურა, ინტერნეტის განვითარების სამთავრობო სტრატეგია, კანონმდებლობა, ონლაინ მედია და ინფო-აქტივიზმი, ასევე, ინტერნეტ ცენზურის ასპექტები: ვებ-გვერდების დაბლოკვა და გაფილტვრა, თვით-ცენზურა, ინტერნეტ მომხმარებელთა უფლებების დარღვევა, კონკრეტული შემთხვევები და ა.შ.

### 2. სამუშაო ჯგუფის შეხვედრები „კორუფციის პრევენცია მარეგულირებელ ორგანოებში“

ანტიკორუფციულ საკითხებზე გამართული არაერთი სამუშაო შეხვედრის ფარგლებში აქტიურად მონაწილეობდა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი. აღნიშნული ჯგუფის მიზანს წარმოადგენდა განახლებული ანტიკორუფციული სტრატეგიის, 2015 – 2016 წლების ანტიკორუფციული სამოქმედო გეგმისა და ახალი სტრატეგიული დოკუმენტების შესრულების შეფასების მეთოდოლოგიის პროექტების განხილვა და მათი დამტკიცება.

სამუშაო ჯგუფში განხილულ იქნა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ინსტიტუტის ფინანსური და ადმინისტრაციული კუთხით გაძლიერების საკითხები. ასევე, საზოგადოებრივი დამცველის ინიციატივით, სამოქმედო გეგმით განისაზღვრა შესაბამისი ვალდებულებები, რაც უკავშირდება საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმიანობის გამჭირვალობის გაზრდასა და მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების ხელშეწყობას.

### **3. შეხვედრა სსიპ „ციფრული მაუწყებლობის სააგენტოს“ თავმჯდომარესთან**

2014 წლის 20 ივნისს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი სსიპ „ციფრული მაუწყებლობის სააგენტოს“ ხელმძღვანელ, ნინო ქუბინიძეს შეხვდა. აღნიშნული შეხვედრა მიზნად ისახავდა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისა და სააგენტოს მჭიდრო თანამშრომლობის ჩამოყალიბებას, რაც სამომავლოდ ხელს შეუწყობს ციფრულ მაუწყებლობაზე გადასვლის პროცესში მომხმარებელთა უფლებების ეფექტიან დაცვასა და საზოგადოების მაქსიმალურ ინფორმირებულობას.

მხარეებმა განიხილეს გაციფრულების პროცესთან დაკავშირებული არაერთი აქტუალური საკითხი, მათ შორის: მომხმარებელთა მაქსიმალურად ინფორმირების მიზნით დაგეგმილი საინფორმაციო კამპანიები, ე.წ. „set-top box“-ების (სპეციალური მიმღები, იგივე რისივერი) ხარისხის კონტროლი და ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა, ქართულ ბაზარზე ტექნიკის შემომტან კომპანიებთან თანამშრომლობის ფორმები, მომხმარებელზე ორიენტირებული ზუსტი, სრულყოფილი და გასაგები ინფორმაციის ამსახველი ბროშურები, მაღალმთიან რეგიონებში დასახლებული და სოციალურად დაუცველი მომხმარებლების უზრუნველყოფა სათანადო მხარდაჭერით და სხვა.

### **4. შეხვედრა პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორთან**

2014 წლის 25 ივნისს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველ, თამთა ტეფნაძესა და პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორს შორის გამართულ შეხვედრაზე განხილულ იქნა საზოგადოებრივი დამცველისა და პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორის მიერ კანონმდებლობით მათთვის განსაზღვრული ფუნქციების განხორციელებისას გამოვლენილი საერთო საკითხები, ამ ორ სამსახურს შორის ურთიერთთანამშრომლობის ფორმები და სამომავლოდ დაგეგმილი ღონისძიებები.

შეხვედრის მთავარი თემები იყო: პირდაპირი მარკეტინგი, ელექტრონული ფოსტების ბაზების გაყიდვა და არასასურველი სარეკლამო შეტყობინება, ე.წ. „sms-სპამინგი“.

საზოგადოებრივი დამცველი და პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორი ერთობლივი პროექტების ფარგლებში აქტიურ თანამშრომლობაზე შეთანხმდნენ.

### **5. შეხვედრა ენერგო ომბუდსმენტთან**

2014 წლის 22 ივლისს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი სემეკის ომბუდსმენტს, სალომე ვარდიაშვილს შეხვდა. შეხვედრის მიზანს წარმოადგენდა საზოგადოებრივი დამცველებს შორის მჭიდრო ურთიერთთანამშრომლობის ჩამოყალიბება, ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის, ასევე ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის უზრუნველსაყოფად განხორციელებული და დაგეგმილი

ღონისძიებების მიმოხილვა, სამომხმარებლო ბაზარზე მოქმედ ოპერატორებთან თანამშრომლობისას გამოვლენილი ხარვეზების განხილვა, არსებული პრაქტიკისა და გამოცდილების გაზიარება.

ომბუდსმენებმა ხაზგასმით აღნიშნეს, რომ მნიშვნელოვანია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ინსტიტუტის გაძლიერება როგორც ფინანსური, ასევე ადმინისტრაციული დამოუკიდებლობისა და გამჭვირვალობის თვალსაზრისით. შეხვედრაზე ასევე განხილულ იქნა აღნიშნული ინსტიტუტის გაძლიერების მიზნით საკანონმდებლო ცვლილებების აუცილებლობა.

#### **6. შეხვედრა შპს „კავკასუს ონლაინს“ წარმომადგენლებთან ომბუდსმენის რეკომენდაციასთან დაკავშირებულ საკითხზე**

2014 წლის 14 აგვისტოს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი შპს „კავკასუს ონლაინს“ წარმომადგენლებს შეხვდა.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაცია, რომლითაც მან შპს „კავკასუს ონლაინს“ 2014 წლის 25 ივნისს მიმართა, ეხებოდა მაღალფასიანი ინტერნეტ პაკეტიდან მინიმალურ ინტერნეტ პაკეტზე გადასვლისას დაწესებული აქტივაციის საფასურის გაუქმებას.

განხილვის მთავარ თემას წარმოადგენდა მიწოდებული ინტერნეტის ხარისხი, ინტერნეტ პაკეტებზე დაწესებული გაზრდილი საფასური და ინტერნეტ მომსახურების აქტივაციის საფასური, მათ შორის, მაღალფასიანი ინტერნეტ პაკეტიდან მინიმალურ ინტერნეტ პაკეტზე გადასვლისას კომპანიის მხრიდან ცალკე დაწესებული აქტივაციის 30 ლარიანი საფასური. შეხვედრაზე საზოგადოებრივმა დამცველმა ყურადღება გაამახვილა ინტერნეტ ბაზარზე დაგროვილ პრობლემებზე, რაზეც მომხმარებელთა ფართო წრე პრეტენზიას გამოთქვამს.

მხარეებმა განიხილეს ომბუდსმენის მიერ შეთავაზებული ინიციატივები, რომლებიც ეხებოდა „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტში შესატან შესაძლო ცვლილებებსა და აგრეთვე რამდენიმე რეკომენდაციას, თუ როგორ შეიძლება დარეგულირდეს პაკეტების აქტივაციაზე დაწესებული საფასური ისე, რომ მომხმარებელმა ზუსტად იცოდეს რა ოდენობის თანხას იხდის კონკრეტულ მომსახურებაში და ჰქონდეს არჩევანის შესაძლებლობა.

#### **7. შეხვედრა sms-სპამის საკითხზე**

სატელეკომუნიკაციო დარგში 2014 წელს ძალზე გააქტიურდა პირდაპირი მარკეტინგის მიზნებისათვის სარეკლამო შინაარსის ესემეს გზავნილების პრობლემა. შესაბამისად, საზოგადოებრივი დამცველის სამახურმა განსაკუთრებული ყურადღება დაუთმო ამ პრობლემაზე მუშაობას, რაც განპირობებული იყო აღნიშნულ საკითხზე მომხმარებელთა საჩივრების ზრდით. საზოგადოებრივმა დამცველმა 2014 წლის 25 ივლისს რეკომენდაციით მიმართა კომისიას „სპამის“ სამართლებრივი რეგულირებისა და ამ პროცესში კომისიის ჩართულობის აუცილებლობაზე.

შედეგად, კომისიის მიერ შესწავლილ იქნა საერთაშორისო პრაქტიკა და მიდგომები, ხოლო 2014 წლის 8 ოქტომბერს, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის თავმჯდომარე, ვახტანგ აბაშიძე და კომისიასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი,

თამთა ტეფნაძე აღნიშნული პრობლემის გადაჭრის მეთოდებსა და ხედვებზე შეჯერების მიზნით შეხვდნენ პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორს, თამარ ქალდაძეს.

მხარეები შეთანხმდნენ, რომ სამუშაო ფორმატში აქტიურად გააგრძელებენ თანამშრომლობას, რითაც სამომავლოდ უზრუნველყოფენ ანტი-სპამ რეგულაციების ბევრად უფრო მოქნილი და ეფექტური მექანიზმის დანერგვას, კომპანიებისათვის „სპამთან“ ბრძოლის ხელშეწყობას.

### **8. შეხვედრა საქართველოს სახალხო დამცველთან**

2014 წლის 29 ოქტომბერს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი საქართველოს სახალხო დამცველს, უჩა ნანუაშვილს, შეხვდა.

შეხვედრის მიზანს წარმოადგენდა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურსა და საქართველოს სახალხო დამცველის ოფისს შორის სამომავლო თანამშრომლობის ჩამოყალიბება, რაც კიდევ უფრო ხელს შეუწყობს საქართველოს მოქალაქეთა, სატელეკომუნიკაციო დარგის მომხმარებელთა უფლებების დაცვას და ამ კუთხით არაერთი სასარგებლო ღონისძიების განხორციელებას.

ომბუდსმენებმა განიხილეს როგორც ზოგადად ადამიანის უფლებათა დაცვის სფეროში, ასევე კონკრეტულად სატელეკომუნიკაციო დარგის მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის საკითხებზე არსებული მდგომარეობა. შეხვედრაზე ასევე განხილულ იქნა სამომხმარებლო ბაზარზე დაგროვილი პრობლემატიკა, პრაქტიკაში დანერგილი უფლებადაცვითი მექანიზმების მუშაობა და საკანონმდებლო ხარვეზების აღმოფხვრის მიზნით თანამედროვე სტანდარტების დანერგვის აუცილებლობა.

ომბუდსმენებმა ყურადღება გაამახვილეს დისკრიმინაციის, არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენის დაცვისა და შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა ინფორმაციაზე წვდომის საკითხებზე. შედეგად კი, ადამიანის უფლებათა დაცვის, კერძოდ, სატელეკომუნიკაციო დარგის მომხმარებელთა კანონიერი ინტერესების დაცვის მექანიზმების გაძლიერების მიზნით, მჭიდრო თანამშრომლობაზე შეთანხმდნენ.

## **მოქალაქეებთან შეხვედრები**

**შეხვედრა წყალტუბოს ქუჩის მოსახლეობასთან.** 2014 წლის 24 ივნისს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმომადგენლები ქ. თბილისში, წყალტუბოს ქუჩის მოსახლეობას შეხვდნენ.

აღნიშნულ მისამართზე მცხოვრებმა მოქალაქეებმა კოლექტიური საჩივრით მიმართეს კომუნიკაციების მომხმარებელთა ომბუდსმენს. საჩივრის ავტორები ითხოვდნენ გაზგაყვანილობის მიღებას და ხის ტოტებზე მიმაგრებული სს „სილქნეტის“ სატელეფონო სადენების გადატანას, ვინაიდან ხშირ შემთხვევაში ადგილი ჰქონდა მავთულების ჩამოვარდნას.

საზოგადოებრივი დამცველის მიმართვის საფუძველზე კომპანია „სილქნეტმა“ დაუყოვნებლივ მოახდინა რეაგირება და ტექნიკური ჯგუფის მიერ ჩატარებული სამუშაოების შედეგად ზემოაღნიშნული პრობლემა დროულად მოგვარდა.

**სს „GNN“-ის ოფისის დათვალიერება.** საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოვიდა მოქალაქე ზ.მ.-ის საჩივარი, რომელიც ეხებოდა მისი საცხოვრებელი ბინის თავზე განთავსებულ საკაბელო ტელევიზია „GNN“-ის ოფისის მძლავრ სამუშაო დანადგარებს, მიმღებ საკაბელო ანტენებსა და თეფშებს. მოქალაქის მტკიცებით, ზემოაღნიშნული პრობლემის გამო საცხოვრებელ ფართში იყო გაუსაძლისი ხმაური და ვიბრაცია. გარდა ამისა, მას აინტერესებდა, არსებულ აპარატურას ჰქონდა თუ არა ჯანმრთელობისათვის საშიში გამოსხივება და რამდენად შეესაბამებოდა სტანდარტებს.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა პრობლემის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით წერილობით მიმართა კომპანია „GNN“-ს, რომელმაც რიგ საკითხებზე წარმოადგინა ინფორმაცია/დოკუმენტაცია.

2014 წლის 16 ივლის საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმომადგენლები და საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის რადიოსიხშირეთა მართვის დეპარტამენტის თანამშრომელი, პრობლემის ადგილზე შესწავლის მიზნით წინამძღვრიშვილის ქუჩაზე არსებული სს „GNN“-ის ოფისში განთავსებული ტექნიკის შესამოწმებლად იმყოფებოდნენ. მათ მოქალაქე ზ.მ.-სთან ერთად დაათვალიერეს კომპანიის სათაო ოფისი და მასში არსებული სამუშაო დანადგარები.

შემოწმებისა და დათვალიერების შემდგომ რადიოსიხშირეთა მართვის დეპარტამენტის წარმომადგენელმა აღნიშნა, რომ ყველა დანადგარი განთავსებული იყო სტანდარტების დაცვით და ჯანმრთელობისთვის მათ მუშაობას არანაირი საშიშროება არ ემუქრებოდა.

## რეგიონული შეხვედრები

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა აქტიური მონაწილეობა მიიღო რეგიონებში ორგანიზებულ სხვადასხვა შეხვედრაში, სადაც მონაწილეობას იღებდნენ როგორც ადგილობრივი მომხმარებლები, ასევე მომსახურების მიმწოდებელი ადგილობრივი კომპანიები. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მსგავსი ტიპის შეხვედრებზე ჩართულობა მიზნად ისახავდა ყველა იმ პრობლემის შესწავლა/ანალიზს, რომელიც აწუხებდა სერვისდეფიციტურ რეგიონებსა და ადგილობრივ მოსახლეობას ინტერნეტ-მომსახურებისა და ზოგადად ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში.

ზემოაღნიშნული საკითხების აქტუალურობას ადასტურებს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ განხორციელებული შემდეგი აქტივობები:

1. 2014 წლის 18 მარტს თელავის დემოკრატიული ჩართულობის ცენტრში გაიმართა მრგვალი მაგიდა თემაზე: „ინტერნეტ-მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა“. შეხვედრაზე წარმოდგენილი იყვნენ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური, ადგილობრივი ტელევიზიები, ჟურნალისტები, თელავის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობა, ადგილობრივი თვითმმართველობები, მომხმარებელთა უფლებების ადვოკატირებაზე მომუშავე ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლები, ასევე მუნიციპალიტეტში შემავალი სოფლის რწმუნებულები.

შეხვედრაზე განხილულ იქნა ყველა ის პრობლემა, რომელიც აწუხებს სერვისდეფიციტურ რეგიონებსა და ადგილობრივ მოსახლეობას ინტერნეტ-მომსახურების სფეროში.

2. 2014 წლის 27 ოქტომბერს თელავის დემოკრატიული ჩართულობის ცენტრში გაიმართა მრგვალი მაგიდა, თემაზე „მთავრობის გასაკონტროლებლად საჭირო ელ-უნარების განვითარება“. შეხვედრა მიზნად ისახავდა რეგიონებში მცხოვრები ახალგაზრდების, სამოქალაქო აქტივისტებისა და ბლოგერებისათვის ადგილობრივ თუ ცენტრალურ ხელისუფლებასთან ეფექტური კომუნიკაციის წარმოების ტექნიკებისა და ადვოკატირების პროექტების მართვის შესახებ ინფორმაციის გაზიარებას.

## დისკუსიები

**დისკუსია „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საკითხებზე“:** 2014 წლის 13 ოქტომბერს საქართველოს სტრატეგიული კვლევებისა და განვითარების ცენტრის, აგრეთვე ფონდი „ღია საზოგადოება-საქართველოს“ ორგანიზებით გაიმართა დისკუსია, რომლის მიზანი იყო „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ მომზადებული კანონპროექტის ძირითადი რეგულაციების განხილვა, მათი შედარება ევროკავშირის კანონმდებლობასთან, მომხმარებელთა დაცვის უზრუნველყოფის ინსტიტუციური მოწყობის ალტერნატივებზე შენიშვნებისა და მოსაზრებების წარდგენა.

შეხვედრაზე საზოგადოებრივმა დამცველმა დამსწრე საზოგადოების ყურადღება გაამახვილა მომხმარებელთა უფლებების დამცველის ინსტიტუციური მოწყობის, უფლებამოსილებათა გამიჯვნის და სათანადო კანდიდატის შერჩევის წესის მნიშვნელობაზე, აგრეთვე მომხმარებელთა უფლებებზე მომუშავე სხვადასხვა ორგანიზაციებს გააცნო შენიშვნები და მოსაზრებები კანონპროექტის ცალკეულ მუხლებთან მიმართებით. საზოგადოებრივი დამცველმა ასევე მიმოიხილა ფინანსური და ადმინისტრაციული დამოუკიდებლობის საკითხები.

**დისკუსია „სატელევიზიო სერვისის ხარისხი საქართველოში“:** 2014 წლის 27 ნოემბერს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი - თამთა ტეფნაძე მიწვეულ იქნა GeoDigital.TV-ის მიერ ორგანიზებულ დისკუსიაზე - „სატელევიზიო სერვისის ხარისხი საქართველოში: განვითარების პერსპექტივები“.

აღნიშნული შეხვედრისას თამთა ტეფნაძემ ისაუბრა მაუწყებლობის სხვადასხვა ფორმით (საკაბელო, სატელიტური, საეთერო, IPTV) მომსახურების მიღებისას გამოვლენილ პრობლემებზე, მოქმედ კანონმდებლობაში არსებულ ხარვეზებზე, სპეციფიკური შინაარსის მატარებელი სატელევიზიო პროგრამის ყურებისას არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენისაგან დაცვის საკითხებზე და „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების შესახებ“ რეგლამენტში სათანადო ცვლილებების განხორციელების აუცილებლობაზე.

დისკუსიის მსვლელობისას საზოგადოებრივმა დამცველმა ყურადღება გაამახვილა ციფრულ მაუწყებლობაზე გადასვლის ურთულეს ეტაპზე მოსახლეობის დროული და სათანადო ინფორმირების მნიშვნელობაზე და ამ კუთხით გადასადგმელ არაერთ ღონისძიებაზე.

**დისკუსია: „ინტერნეტი, როგორც ადამიანის უფლება“.** 2014 წლის 6 დეკემბერს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი - თამთა ტეფნაძე მიწვეული იყო სპიკერად ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტის (IDFI) მიერ ორგანიზებულ დისკუსიაზე: „ინტერნეტი, როგორც ადამიანის უფლება.“ შეხვედრაზე განხილულ იქნა ისეთი მნიშვნელოვანი თემები, როგორცაა თვითცენზურა, „სიძულვილის ენა ინტერნეტში“, „საავტორო უფლებები ინტერნეტში“ და სხვა.

საზოგადოებრივმა დამცველმა დისკუსიის მეორე პანელში მოხსენება გააკეთა ინტერნეტის სამომხმარებლო სექტორში დაგროვილ პრობლემატიკაზე. მან ყურადღება გაამახვილა მოქმედი კანონმდებლობით არსებულ ინტერნეტ რეგულაციებზე, მათ ნაკლოვან მხარეებზე და აუცილებელ საკანონმდებლო ცვლილებებზე. დამსწრე საზოგადოებას ასევე გააცნო მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ მიმდინარე წელს განხილული საჩივრების სტატისტიკა და შინაარსი, ასევე მომხმარებელთა უფლებების დაცვისათვის დაგეგმილი ღონისძიებები.

## საქმიანობის გამჭვირვალობის უზრუნველყოფა

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმიანობის ერთ-ერთი უმთავრესი მიზანია ზუსტი და სრულყოფილი ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის ეფექტური მექანიზმის შექმნა, სამართლიანი და მაქსიმალურად გამჭვირვალე სისტემის უზრუნველყოფა. მომხმარებელთა, მედიისა და სხვადასხვა ორგანიზაციის წარმომადგენელთა დროული და სათანადო ინფორმირების მიზნით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური პერმანენტულად მიმართავს შესაბამის ღონისძიებებს, რათა ყველა დაინტერესებული მხარისათვის უზრუნველყოს სამსახურის საქმიანობის შესახებ გამჭვირვალობა.

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად, საზოგადოებრივი დამცველი საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას არაუგვიანეს

ყოველი წლის მარტისა წარუდგენს გაწეული საქმიანობის ანგარიშს, აგრეთვე პრესისა და მასობრივი ინფორმაციის სხვა საშუალებებით მიაწვდის მას საზოგადოებას.

## **მედიასთან ურთიერთობა**

**პრესკონფერენცია - მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საერთაშორისო დღე.** 2014 წლის 15 მარტს, სამსახურის ფორმირებიდან ერთ თვეში, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საერთაშორისო დღესთან დაკავშირებით საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში პრესკონფერენცია გამართა.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა საქართველოს ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროს მომხმარებლებს მიულოცა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საერთაშორისო დღე და იმედი გამოთქვა, რომ სატელეკომუნიკაციო და სამაუწყებლო ბაზრის მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობა გარკვეულ პერიოდში ბევრად გაუმჯობესდება.

აღნიშნულ პრესკონფერენციაზე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა ყურადღება გაამახვილა სამსახურის ფორმირების შემდგომ, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით გადადგმულ ნაბიჯებზე და დაგეგმილ ღონისძიებებზე. შეხვედრისას ასევე წარდგინდა იქნა მომხმარებელთა უფლებებზე ორიენტირებული ვებ-გვერდი - [www.momkhmarebeli.gncc.ge](http://www.momkhmarebeli.gncc.ge), რომელიც შეიქმნა მომხმარებელთათვის მაქსიმალურად სრულყოფილი და ზუსტი ინფორმაციის მიწოდების მიზნით.

**ინტერვიუ Media.ge-სთან.** 2014 წლის 10 მარტს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა Media.ge-სთან ისაუბრა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფუნქციებსა და კომპეტენციაზე, საზოგადოებრივი დამცველის მიერ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით 5 წლის განმავლობაში დაგეგმილი აქტივობების თაობაზე, აგრეთვე, სატელეკომუნიკაციო დარგში დაგროვილი პრობლემებისა და მათი გამომწვევი მიზეზების შესახებ.

**პალიტრა ტვ-ის გადაცემაში „საქმე“.** 2014 წელს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი სამჯერ იყო მიწვეული პალიტრა ტვ-ის გადაცემაში „საქმე“ (10 მარტი, 30 ივლისი და 20 ნოემბერი), სადაც კომუნიკაციების ომბუდსმენმა მიმოიხილა ისეთი მნიშვნელოვანი საკითხები, როგორცაა: ინტერნეტ მომსახურების ხარისხის სტანდარტი და მონიტორინგი, მომხმარებელთა სათანადო ინფორმირება მათი უფლებების და კომპანიების ვალდებულებების შესახებ, მომსახურებაზე გაზრდილი ტარიფები, ინტერნეტ-ბაზარზე კომისიის მხრიდან კვლევის ჩატარების აუცილებლობა, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ სხვადასხვა პრობლემის გადაჭრის მიზნით განხორციელებული და დაგეგმილი აქტივობები, სამსახურის ფორმირების შემდგომ განხილული საჩივრების სტატისტიკა, რეაგირების ფორმები და შედეგები, პირდაპირი მარკეტინგის მიზნებისთვის სარეკლამო შინაარსის sms-გზავნილებთან დაკავშირებით გასატარებელი ღონისძიებები და ამ კუთხით საერთაშორისო გამოცდილებაზე ჩატარებული კვლევის შედეგები.

**ინტერვიუ TV3-თან ე.წ. „სპამის“ საკითხზე.** 2014 წლის 1 ოქტომბერს საზოგადოებრივმა დამცველმა ტელევიზიის - TV3-ის ჟურნალისტთან ინტერვიუს დროს ისაუბრა ე.წ. „სპამთან“ დაკავშირებით განხორციელებული საკანონმდებლო ცვლილებების მოსალოდნელ შედეგებზე და არსებული

რეგულაციების ეფექტიანობაზე. კომუნიკაციების ომბუდსმენმა ასევე ყურადღება გაამახვილა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიმართვის საფუძველზე საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ ჩატარებული კვლევის შედეგებზე და საერთაშორისო პრაქტიკაში ე.წ. „სპამთან“ ბრძოლის მექანიზმებზე.

**ინტერვიუ GeoDigital.TV-სთან.** 2014 წლის 7 ოქტომბერს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა ტვ სერვისის ხარისხთან დაკავშირებით ბლოგ GeoDigital.TV-სთან ინტერვიუში ისაუბრა მაუწყებლობის სფეროში ისეთ მნიშვნელოვან თემებზე, როგორცაა: ტვ-სერვისის ხარისხი საქართველოში, აღნიშნულ სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის კუთხით არსებული პრობლემები, ციფრულ მაუწყებლობაზე გადასვლის საკმაოდ რთულ პროცესში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის უზრუნველსაყოფად განსახორციელებელი აუცილებელი აქტივობები, მომსახურების ხარისხი, ხარისხის კონტროლი და მონიტორინგი.

**მედია ტური.** 2014 წლის 27 სექტემბერს საზოგადოებრივმა დამცველმა მონაწილეობა მიიღო საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ წინანდალში ორგანიზებულ მედია ტურში, სადაც კომუნიკაციების ომბუდსმენმა ჟურნალისტებთან წარადგინა პრეზენტაცია სამსახურის ფორმირების შემდგომ მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის მიზნით განხორციელებულ აქტივობებზე.

## **ანგარიშის წარდგენა**

2014 წლის 29 ივლისს, კომუნიკაციების მომხმარებელთა ომბუდსმენმა დარგობრივი ეკონომიკისა და ეკონომიკური პოლიტიკის კომიტეტისა და იურიდიულ საკითხთა კომიტეტის გაერთიანებულ სხდომაზე წარადგინა როგორც 2013 წლის, ასევე 2014 წლის პირველი ნახევრის ანგარიში. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა სამომხმარებლო ბაზარზე დაგროვილ პრობლემებსა და საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ განხორციელებულ ღონისძიებებზე ისაუბრა. მან დეპუტატებს დეტალურად გააცნო 2014 წლის პირველ ნახევარში დაფიქსირებული საჩივრების სტატისტიკა, კომპანიებისთვის გაწეული რეკომენდაციები, მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის მიზნით დაგეგმილი ღონისძიებები და სამოქმედო გეგმა.

## **საჯარო ინფორმაციის გაცემის უზრუნველყოფა**

- ინფორმაციის თავისუფალი განვითარების ინსტიტუტის (IDFI) მიერ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველისგან გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია/დოკუმენტაცია თუ რამდენად შეისწავლა საზოგადოებრივმა დამცველმა შპს „კავკასუს ონლაინის“ მიერ ინტერნეტ-პაკეტებზე საფასურის გაზრდის შესახებ ფაქტი, გამოიკვლია თუ არა საზოგადოებრივმა დამცველმა საკითხი თუ რამდენად იქნა შესრულებული პროვაიდერი კომპანიის მხრიდან მომხმარებელთა წინასწარი ინფორმირების ვალდებულება.

აღნიშნული ორგანიზაციის მიერ ასევე გამოთხოვილ იქნა ყველა სახის ოფიციალური კორესპონდენცია, შიდა მიმოწერისა და სამსახურებრივი ბარათების ასლები.

საზოგადოებრივმა დამცველმა დროულად და მაქსიმალურად სრულყოფილი სახით უზრუნველყო საკითხთან დაკავშირებით არსებული დოკუმენტაციის მიწოდება.

- 2014 წლის 20 მარტს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოვიდა საქართველოს პარლამენტის წევრის, ანი მიროტაძის წერილი, რომლითაც ის ითხოვდა დეტალურ ინფორმაციას მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის თანამდებობაზე განწესების დღიდან - 2014 წლის 11 თებერვლიდან განხორციელებული საქმიანობის შესახებ.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა საქართველოს პარლამენტის წევრს წერილობით წარუდგინა 2014 წლის 11 თებერვლიდან 31 მარტის ჩათვლით განხილული საჩივრების სტატისტიკის, რეაგირების შედეგებისა და სხვა აქტივობების შესახებ.

- 2014 წლის 23 მაისს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისგან საქართველოს პარლამენტის წევრმა, ანი მიროტაძემ მეორედ გამოითხოვდა საზოგადოებრივი დამცველის თანაშემწეების მიერ 2014 წლის 01 აპრილიდან 23 მაისამდე გაწეული საქმიანობის დეტალური ანგარიში; ასევე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველისა და თანაშემწეების რეზიუმეები.

2014 წლის 27 ივნისს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა, თამთა ტეფნაძემ, დეპუტატს წარუდგინა საქმიანობის დეტალური ანგარიში და წერილობით აცნობა, რომ საზოგადოებრივი დამცველისა და თანაშემწეების რეზიუმეები განთავსებული იყო სამსახურის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე: [www.momkhmarebeli.gncc.ge](http://www.momkhmarebeli.gncc.ge), რომელიც წარმოადგენდა საჯარო ინფორმაციას და ნებისმიერ დაინტერესებულ პირს შეეძლო გაცნობოდა სამსახურში დასაქმებული პირების რეზიუმეებს.

- საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2014 წლის 02 სექტემბერს შემოვიდა ა/ო „ახალგაზრდა ადვოკატების“ წერილი, რომლითაც ორგანიზაცია ითხოვდა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ საქართველოს პარლამენტის შესაბამისი კომიტეტების სხდომაზე 29 ივლისს მოხსენებით წარდგენილ საკითხებზე, კერძოდ: საჩივრების სტატისტიკა, კომპანიებისთვის გაწეული რეკომენდაციები, მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის მიზნით დაგეგმილი ღონისძიებები, სამოქმედო გეგმა.

აღნიშნული ინფორმაცია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ორგანიზაცია „ახალგაზრდა ადვოკატებს“ ამომწურავად მიაწოდა 2014 წლის 4 სექტემბერს.

## სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე გამოკვეთილი პრობლემები

სამომხმარებლო ბაზრის მდგომარეობის ამსახველი ერთიანი სურათის შექმნისათვის მნიშვნელოვანია სატელეკომუნიკაციო და მედია ბაზარზე დაგროვილი პრობლემების ანალიზი. 2014 წელს სატელეკომუნიკაციო დარგში გამოიკვეთა შემდეგი მნიშვნელოვანი საკითხები:

- მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფისათვის მნიშვნელოვანი პრობლემა დგას იმ თვალსაზრისით, რომ დღევანდელი მოცემულობით დადგენილი არ არის სატელეკომუნიკაციო დარგში მომსახურების ხარისხის პარამეტრები, არ არსებობს ტექნიკური რეგლამენტი, რომლითაც გაწერილი იქნებოდა სტანდარტები. შესაბამისად, მიზანშეწონილია შემუშავდეს მომხმარებლისთვის მიწოდებული მომსახურების ხარისხის კვლევის მეთოდოლოგია და მონიტორინგის სისტემა.
- კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ საბითუმო ინტერნეტის სატარიფო რეგულირების მიუხედავად, საცალო ინტერნეტ პაკეტებზე ფასების ზრდა ერთ-ერთი მტკივნეული თემაა ქართველი მომხმარებლისათვის. აბონენტთა დიდი ნაწილი პრეტენზიას გამოთქვამს მიწოდებული მომსახურების ხარისხთან შეუსაბამო ფასზე. გარდა ამისა, როგორც თბილისის ცალკეულ უბნებში, ასევე რეგიონებში მთავარ პრობლემას წარმოადგენს მხოლოდ ერთი პროვაიდერი კომპანიის არსებობა, რის გამოც მომხმარებელი მოკლებულია თავისუფალი არჩევანის შესაძლებლობას, რითაც ერთგვარად სარგებლობენ კომპანიები და მომსახურებაზე შეუსაბამოდ მაღალ ფასებს აწესებენ. შესაბამისად, მნიშვნელოვანია ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებისათვის საჭირო ინფრასტრუქტურის და სამომხმარებლო ბაზარზე კონკურენტული გარემოს შექმნის, ჩამოყალიბებისა და განვითარების უზრუნველყოფა.
- ციფრულ საეთერო პლატფორმაზე გადასვლის პროცესის წარმატების განმსაზღვრელია მომზადებული და ინფორმირებული მაცურებელი. ვინაიდან 2015 წლის 17 ივნისს ანალოგური სიგნალი სრულად გაითიშება საქართველოს ტერიტორიაზე, მიზანშეწონილია, გაციფრულების რთულ პროცესთან მიმართებით საზოგადოების დროული და სათანადო ინფორმირება. საზოგადოების ცნობიერების ამაღლების უზრუნველსაყოფად აუცილებელია სხვადასხვა ღონისძიებების აქტიურად და კომპლექსურად განხორციელება. ამ პროცესში მნიშვნელოვანი ყურადღება უნდა გამახვილდეს როგორც საქართველოს რეგიონებში მცხოვრები სხვადასხვა ეთნიკური უმცირესობების ინტერესებზე (რომლებიც საერთოდ ან სათანადოდ ვერ ფლობენ ქართულ ენას), ასევე, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისათვის ინფორმაციის მიწოდების ალტერნატიული ფორმებით უზრუნველყოფის აუცილებლობაზე, კერძოდ:
  - საინფორმაციო ვიდეო რგოლების თარგმნა თბილისისა და რეგიონებში მცხოვრები ეთნიკური უმცირესობების წარმომადგენელთა ინფორმირების მიზნით;
  - შშმ პირებისათვის აუდიო-ვიზუალურ მასალაზე სათანადო წვდომა საინფორმაციო ვიდეო რგოლების ქსელური ენის გამოყენებით (სურდოთარგმანით) და აღნიშნული ფორმით სამაუწყებლო ბადეში განთავსება;

- o უსინათლო მომხმარებლების ინფორმირებისა და ცნობიერების ამაღლების მიზნით ბრაილის შრიფტით შესრულებული ბროშურების დამზადება და მომხმარებლებისათვის მიწოდება.

საყურადღებოა, რომ ციფრულ საეთერო პლატფორმაზე გადასვლისას არავინ იღებს პასუხისმგებლობას საქართველოს სამომხმარებლო ბაზარზე დაშვებული ციფრული სიგნალის მიმღები აპარატურის, ე.წ. Set-Top-Box-ების ხარისხის და დადგენილ სტანდარტებთან შესაბამისობის კონტროლზე.

- საკანონმდებლო ცვლილებების განხორციელების საჭიროება დგას მედია სფეროში არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენისაგან დაცვის საკითხებთან მიმართებით „მაუწყებლობის შესახებ“ საქართველოს კანონითა და „მაუწყებელთა ქცევის კოდექსით“ განსაზღვრულ დებულებებთან მიმართებით. კერძოდ, არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენისაგან დაცვის თვალსაზრისით დღეს არსებული მექანიზმი არ არის ეფექტური. როგორც იცით, „მავნე ზეგავლენისაგან არასრულწლოვანთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული მარეგულირებელი ნორმები გადავიდა მაუწყებელთა ქცევის კოდექსში. ეს კოდექსი კი არ საჩივრდება არც სასამართლოში და არც კომისიაში, შესაბამისად, არც საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართავენ საჩივრებით. საგულისხმოა ისიც, რომ მოქმედი რეგულაციებით შეზღუდულია პირთა წრე, ვისაც მსგავსი პრობლემის შემთხვევაში საჩივრით მიმართვის უფლება აქვს. შედეგად, მომხმარებელი მოკლებულია შესაძლებლობას, რომ მის ოჯახში მცხოვრები არასრულწლოვანი დაიცვას თუკი მიაჩნია, რომ სატელევიზიო პროგრამის მეშვეობით რაიმე სახით მავნე ზეგავლენას განიცდის მორალური, ფსიქოლოგიური, სოციალური თუ სხვა თვალსაზრისით.

ზემოაღნიშნული საკითხის მაღალი საზოგადოებრივი მნიშვნელობიდან გამომდინარე, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა 2014 წლის მეორე ნახევრიდან დაიწყო აღნიშნული პრობლემის შესწავლა/ანალიზი. თავდაპირველად გამოკვლეულ იქნა არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენისაგან დაცვის საკითხებზე მაუწყებელთა თვითრეგულირების მექანიზმში საჩივრებით მიმართვიანობისა და რეაგირების შედეგები, რათა დადგენილიყო რამდენად ეფექტურად მუშაობს სამართლებრივი დაცვის აღნიშნული მექანიზმი. მაუწყებლების მიერ წარმოდგენილ ინფორმაციაზე დაყრდნობით თამამად შეიძლება ითქვას, რომ დღეს არსებული მაუწყებელთა თვითრეგულირების მექანიზმი, საჩივრების ოდენობისა და მიღებული გადაწყვეტილებების თვალსაზრისით, არაეფექტურ მექანიზამდ უნდა ჩაითვალოს.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აგრძელებს აღნიშნულ საკითხზე მუშაობას. საქართველოს კანონმდებლობის, არასრულწლოვანთა ფსიქოლოგიის, საერთაშორისო გამოცდილების, EU დირექტივებისა და რეკომენდაციების, ასევე საქართველოში ჩატარებული მონიტორინგის თვალსაზრისით განხორციელებული შედეგების ანალიზისა და საკითხის კომპლექსურად შესწავლის საფუძველზე დამცველის სამსახური შეიმუშავებს ხედვებს აუცილებელი საკანონმდებლო რეგულაციების შემოღებისა და საერთაშორისო გამოცდილების იმპლემენტაციის შესახებ.

- მიზანშეწონილია საქართველოში საკანონმდებლო დონეზე დომენის გაცემის წესის ახლებურად რეგულირება. გლობალურად დომენური სახელის სისტემას (DNS) ინტერნეტ-კორპორაცია ICANN-ი აკონტროლებს, რომელსაც მაღალი დონის დომენების ადმინისტრირება ქვეყნის კოდექსის მიხედვით მენეჯერ კომპანიებზე აქვს დელეგირებული. საქართველოსათვის აღნიშნული კორპორაციის მიერ დანიშნული მენეჯერი მხოლოდ შპს „კავკასუს ონლაინია“. აღსანიშნავია ის ფაქტი, რომ ზემოაღნიშნული კომპანია

იმავდროულად საქართველოს ტელესაკომუნიკაციო ბაზარზე მოქმედი მსხვილი ინტერნეტ პროვაიდერია, რომელიც უფლებამოსილია ქვეყნის მასშტაბით გასცეს დომენები და შესაბამისი მონიტორინგიც გაწიოს. ამდენად, შპს „კავკასუს ონლაინს“ საქართველოში გააჩნია მონოპოლია დომენების რეგისტრაციის მომსახურებაზე.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიაჩნია, რომ ზემოაღნიშნული საკითხი მოითხოვს სათანადო სამართლებრივ მოწესრიგებას; კერძოდ, საკანონმდებლო ცვლილებების შემუშავების გზით დომენების რეგისტრაციის მომსახურების გაწევა თანაბარ პირობებში უნდა შეძლოს სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე მოქმედმა სხვა ოპერატორებმაც, რომლებიც ვალდებული იქნებიან საქმიანობა განახორციელონ თანასწორობის, სამართლიანობის, არადისკრიმინაციულობის პრინციპების შესაბამისად და სათანადოდ უზრუნველყონ .GE დომენის გამცემისათვის „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის 10<sup>3</sup> მუხლით დადგენილი ვალდებულებები.

- საქართველოში თანამედროვე ელექტრონული საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების დანერგვის პარალელურად, მომხმარებელთა რაოდენობრივი ზრდის პირობებში, ოპერატორ კომპანიებსა და მომხმარებლებს შორის ურთიერთობა მოითხოვს ახლებურ სამართლებრივ რეგულირებას, რომელიც ხელს შეუწყობს მხარეთა უფლებებისა და ვალდებულებების სრულად განსაზღვრას.

მიუხედავად იმისა, რომ „ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-2 მუხლის მე-2 პუნქტში არსებობს დათქმა, რომლის თანახმადაც რეგლამენტი ვრცელდება ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების იმ სახეებზეც, რომელიც საქართველოს მომხმარებლებისათვის ხელმისაწვდომი გახდება ელექტრონული საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების პროგრესის პარალელურად, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ ჩატარებულმა სააბონენტო ხელშეკრულებების პირობების მონიტორინგმა; აგრეთვე, სამსახურში შემოსული განცხადებების/საჩივრების განხილვის შედეგებმა წარმოაჩინა მოქმედ რეგლამენტში არსებული ხარვეზები, რაც აუცილებლად მოითხოვს თანამედროვე სტანდარტებისა და საერთაშორისო პრაქტიკის გათვალისწინებით სათანადო ცვლილებების შემუშავებას.