საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის

დადგენილება №3

2006 წლის 17 მარტი

ქ. თბილისი

„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“

„ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 64-ე მუხლის მე-7 პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, კომისია **ადგენს:**

1. დამტკიცდეს „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ თანდართული რეგლამენტი.
2. დაევალოს კომისიის აპარატის სამართლებრივ საკითხთა სამსახურს (კ. ყურაშვილი) აღნიშნული დადგენილების საქართველოს ნორმატიული აქტების სახელმწიფო რეესტრში გატარება კანონმდებლობით დადგენილი წესით.
3. დადგენილება ამოქმედდეს გამოქვეყნებისთანავე.
4. „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ თანდართული რეგლამენტის 24-ე მუხლი ამოქმედდეს ამ დადგენილების გამოქვეყნებიდან მე-15 დღეს.

კომისიის თავმჯდომარე

დ. ქიტოშვილი

რეგლამენტი

ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ

თავი I
ზოგადი დებულებები

მუხლი 1. რეგლამენტის ნორმატიული საფუძვლები

„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტი (შემდგომში – რეგლამენტი) შემუშავებულია „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ”, „დამოუკიდებელი ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონების, აგრეთვე საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის, „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის დებულებისა“ და „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის საქმიანობის მარეგულირებელი წესების“ შესაბამისად.

მუხლი 2. რეგლამენტის მიზნები და რეგულირების სფერო

1. წინამდებარე რეგლამენტი ადგენს მომხმარებლისათვის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების, მათ შორის, ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით, საქალაქთაშორისო და საერთაშორისო სატელეფონო, მობილური სატელეფონო და ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების წესებსა და პირობებს, განსაზღვრავს მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს და მისი მიზანია უზრუნველყოს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ,,მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ,“,,ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონებითა და სხვა სამართლებრივი აქტებით დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისი მომსახურების მიწოდება და მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა.
2. ეს რეგლამენტი ვრცელდება ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების იმ სახეებზეც, რომელიც საქართველოს მომხმარებლებისათვის ხელმისაწვდომი გახდება ელექტრონული საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების პროგრესის პარალელურად.
3. წინამდებარე რეგლამენტი სავალდებულოა შესასრულებლად ნებისმიერი ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლისათვის.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783

მუხლი 3. ტერმინთა განმარტება

1. ამ რეგლამენტში გამოყენებულ ტერმინებს ამ რეგლამენტის მიზნებისათვის აქვთ შემდეგი მნიშვნელობა:

ა) ადგილობრივი დაშვების ქსელი – ადგილობრივი მომსახურების ზონაში ოპერატორის სადენიანი (ელექტროსადენიანი ან ოპტიკურ-ბოჭკოვანი) საკაბელო-სახაზო მეურნეობა ან უსადენო (ფიქსირებული რადიოსიხშირული ან ღია ოპტიკური) დაშვების ტექნიკური საშუალებები ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების მიზნით, ბოლო მომხმარებლის ფიქსირებულ ტერმინალურ მოწყობილობასა და საკომუტაციო ან გადამცემ სადგურს შორის გამოძახებების ან საინფორმაციო სიგნალების გასატარებლად, ციფრული მაუწყებლობის სიგნალების გადასაცემად;

ბ) ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურება – ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლის სასარგებლოდ გაწეული ადგილობრივი ელექტრონული საკომუნიკაციო (სატელეფონო) კავშირით მომსახურება;

გ) ანგარიში – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ფორმით მიწოდებული ანგარიში გასულ საანგარიშო თვეს მის და/ან სხვა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გაწეული მომსახურების სახის (მათ შორის სააბონენტო გადასახდელი, წუთობრივი მომსახურების საფასური ან/და სხვა გაწეული მომსახურების) საფასურის, მისი გადახდის ვადისა და საბანკო ანგარიშის (ანგარიშების) მითითებით.

დ) განვადება – წერილობითი შეთანხმება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის მიმდინარე მომსახურების ანგარიშის გადახდის გადავადებისა და შეთანხმებული გრაფიკით გადახდის შესახებ;

ე) გაფართოებული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის ძირითადი მომსახურების გარდა შეთავაზებული სხვა მომსახურება;

ვ) დეპოზიტი – მომხმარებლის მიერ მომსახურების მიმწოდებლის ანგარიშზე წინასწარ ჩარიცხული განსაზღვრული თანხა;

ზ) ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება – ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის ადგილობრივი, საერთაშორისო, საქალაქთაშორისო, მობილური საკომუნიკაციო კავშირით, ინტერნეტით და მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება, ასევე გაფართოებული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება;

თ) მომსახურების მიმწოდებელი – ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ოპერატორი ან მისი ქსელის შესაბამის ელემენტებთან ან რესურსებთან დაშვებული ავტორიზებული პირი, რომელსაც განზრახული აქვს ან ახორციელებს ქსელის ამ ელემენტებით ან რესურსებით ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებას;

ი) მომსახურების შეზღუდვა – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის მომსახურების შეზღუდული პირობებით მიწოდება (საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო კავშირთან დაშვების შეზღუდვა, შემომავალი ზარის შეზღუდვა, გამავალი ზარის შეზღუდვა და სხვ.), რა დროსაც დაუშვებელია საგანგებო ნომრებით სარგებლობის უფლების შეზღუდვა;

კ) მომსახურების შეწყვეტა – მომსახურების მიმწოდებელის მიერ მომხმარებელთან დადებული მომსახურების ხელშეკრულების ცალმხრივად შეწყვეტა, ამ რეგლამენტის შესაბამისად, რა დროსაც მომხმარებელს ერთმევა საშუალება ისარგებლოს ხელშეკრულებით განსაზღვრული ნომრით;

ლ) მომხმარებელი – ბოლო მომხმარებელი, რომელიც საკუთარი მოხმარებისათვის იყენებს ან განზრახული აქვს გამოიყენოს საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით განხორციელებული მომსახურება და მიზნად არ ისახავს მის შემდგომ მიყიდვას სხვა მომხმარებელზე;

მ) პერსონალური ინფორმაცია – ინფორმაცია მომხმარებლის ვინაობის, ტექნიკური საშუალების განთავსების მისამართის, ტელეფონის ნომრის, მიღებული მომსახურების და გადახდის შესახებ, ასევე, მომხმარებლის სხვა მონაცემები, რომელიც ახდენს მომხმარებლის იდენტიფიცირებას.

ნ) სააბონენტო გადასახდელი – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლის სატელეფონო (სააბონენტო) ხაზით უზრუნველყოფის ყოველთვიური ერთჯერადი გადასახდელი;

ო) საგანგებო ნომრები – სახანძრო დახმარების, პოლიციის, სასწრაფო დახმარების, გაზის საავარიო დახმარების სატელეფონო ნომრები;

პ) სადავო ანგარიში – ანგარიში, რომლის გადახდაზეც უარს აცხადებს მომხმარებელი და სადავოს ხდის მას;

ჟ) სადემარკაციო წერტილი – წერტილი, სადაც ხდება მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის ვალდებულებების გამიჯვნა;

რ) საჩივარი – მომხმარებლის ან ნებისმიერი დაინტერესებული მხარის მიერ მომსახურების მიმწოდებლისათვის, კომისიასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველისათვის წარდგენილი წერილობითი განცხადება მომსახურების გაწევისას დარღვეული უფლების აღდგენის მოთხოვნით;

ს) სატარიფო გეგმა – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დამტკიცებული ტარიფების ნუსხა;

ტ) ტარიფი – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული მომსახურების სახეზე დადგენილი საფასური;

უ) უნებართვო ჩართვა – მესამე პირის მიერ მომხმარებლისათვის გამოყოფილი სააბონენტო ხაზით მისი ნებართვის გარეშე სარგებლობა;

ფ) შეტყობინება – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის ამ რეგლამენტით განსაზღვრული ფორმით მიწოდებული ნებისმიერი ინფორმაცია; შეტყობინების ფორმებია:

ფ.ა) წერილობითი, მათ შორის, მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის მომსახურების გაწევის თაობაზე გაფორმებულ ხელშეკრულებაში მითითებული აბონენტის ელექტრონულ ფოსტაზე ან სატელეფონო ნომერზე მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით გაგზავნილი შეტყობინება;

ფ. ბ) ზეპირი სატელეფონო ხმოვანი შეტყობინება, რომლის გადაცემა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ უნდა განხორციელდეს ისე, რომ შეტყობინება აისახოს საანგარიშო პერიოდში მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის გაწეული მომსახურების დეტალურ ანგარიშში, შემომ ავალი ზარისა და შეტყობინების გადაცემის ხანგრძლივობის მითითებით.

ფ.გ) მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიწოდებისას, მიმღები მოწყობილობის ეკრანზე გამოტანილი შეტყობინება, თუ შეტყობინება საჭიროებს მომხმარებლის მხრიდან ინფორმაციის მიღების ფაქტის დადასტურებას;

ფ.დ) შეტყობინება გადაცემული ნებისმიერ სხვა ტექნიკური საშუალებით, თუ შეტყობინება საჭიროებს მომხმარებლის მხრიდან ინფორმაციის მიღების ფაქტის დადასტურებას;

ფ.ე) მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის მომსახურების გაწევის თაობაზე გაფორმებულ ხელშეკრულებაში მითითებულ მომსახურების მიმწოდებლის ოფიციალურ ვებ გვერდზე განთავსებული შეტყობინება;

ფ. ვ) მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით საჯაროდ გავრცელებული შეტყობინება;

ფ[1]) ინდივიდუალური შეტყობინება – მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის „ფ.ა“, „ფ.ბ“, „ფ.გ“ და „ფ.დ“ ქვეპუნქტებით განსაზღვრული ფორმით გადაცემული შეტყობინება;

ქ) შეღავათი – საქართველოს კანონმდებლობის საფუძველზე, ან მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მოსახლეობის გარკვეული კატეგორიისათვის დადგენილი შეღავათები მომსახურების მიწოდების ან საფასურის გადახდასთან დაკავშირებით;

ღ) ხარისხიანი მომსახურება – მომხმარებლებისათვის გაწეული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება, რომელიც შეესაბამება მოქმედ ტექნიკურ ნორმებს, ხელშეკრულების პირობებს, აგრეთვე ინფორმაციას (რეკლამას) მომსახურების შესახებ;

ყ) ხელშეკრულება ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების გაწევის შესახებ (შემდგომში „ხელშეკრულება მომსახურების შესახებ“) – წერილობითი (ელექტრონული), ზეპირი ან დისტანციური შეთანხმება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების გაწევის თაობაზე, მის ხარისხზე, მომსახურების ტარიფზე და სხვა პირობებზე.

შ) წუთობრივი მომსახურების საფასური – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის მიწოდებული ისეთი ელექტრონული საკომუნიკაციო მოსახურებისთვის დადგენილი საფასური, რომელიც გამოითვლება წუთობრივად (ადგილობრივი, საქალაქთაშორისო, საერთაშორისო, მობილური სატელეფონო კავშირით და სხვა მომსახურებისათვის დადგენილი საფასური); წუთობრივი მომსახურების საფასურის დარიცხვა ხორციელდება გაწეული მომსახურების წამობრივი სიზუსტით;

ჩ) ასს – ავტომატური სატელეფონო სადგური;

ც) ადმინისტრატორი – პირი, რომელიც ახდენს ფორუმის თემების ადმინისტრირებას ფორუმისთვის დადგენილი წესების შესაბამისად;

ძ) არასასურველი ელექტრონული გზავნილი (SPAM) – ელექტრონული გზავნილი, რომელიც ადრესატის სურვილის საწინააღმდეგოდ ხვდება მის საფოსტო ყუთში;

წ) არასრულწლოვანებისთვის განკუთვნილი მომსახურება – არასრულწლოვანებისთვის განსაზღვრული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება;

ჭ) ბმული – მიმანიშნებელი ნიშანი, რომელზე დაწკაპებისას მომხმარებელი გადადის ინტერნეტგვერდის სხვა ნაწილზე, სხვა ინტერნეტგვერდზე ან სხვა სერვერზე;

ხ) გადამისამართება – მიღებული მასალის ან ელექტრონული გზავნილის გადაგზავნა სხვა ადრესატის ან ადრესატთა ჯგუფისადმი;

ჯ) გაფრთხილება – სიმბოლო, სიმბოლოები ან თანდართული გამაფრთხილებელი ტექსტი სპეციფიკური ხასიათის მასალების შესახებ;

ჰ) გუნდური კავშირი – მობილური ტელეფონისა და ტრანკული სისტემის, ე.წ.,,რაციის“ გაერთიანება, რომელიც მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს მობილური ტელეფონის შესაბამის ღილაკზე დაჭერით ხმოვანი შეტყობინების საშუალებით დაუკავშირდეს მობილური ტელეფონის მეხსიერებაში წინასწარ შეყვანილ აბონენტს ან აბონენტთა ჯგუფს;

ჰ[1]) დამატებითი მომსახურება – მომსახურება, რომლის მიღებისთვის დაწესებულია დამატებითი გადასახადი;

ჰ[2]) დაუშვებელი პროდუქცია – ელექტრონული კომუნიკაციების მეშვეობით გადაცემული პორნოგრაფია, სიძულვილისა და ძალადობის განსაკუთრებით მძიმე ფორმების ამსახველი, პირადი ცხოვრების შემლახველი, ცილისმწამებლური, შეურაცხმყოფელი, უდანაშაულობის პრეზუმფციის დამრღვევი, უზუსტო, საავტორო უფლებებისა და საქართველოს კანონმდებლობის დარღვევით გადაცემული სხვა პროდუქცია;

ჰ[3]) ეროტიკული ხასიათის გასართობი მომსახურება – ეროტიკული შინაარსის შემცველი პროდუქციის

მიწოდება, რომელიც შეიძლება მოიცავდეს ხუმრობებს, ანეგდოტებს, სურათებს, ნახატებს, ანიმაციებს და ა.შ;

ჰ[4]) ვირუსების ბლოკირების პროგრამა/სისტემა – პროგრამა/სისტემა, რომელიც იცავს კომპიუტერს ვირუსული პროგრამით დაინფიცირებისაგან;

ჰ[5]) თაღლითური პროგრამა – პროგრამა, როდესაც შეთავაზებული მომსახურება არაადეკვატურია მიღებულთან, რასაც შეცდომაში შეჰყავს მომხმარებელი და ხშირ შემთხვევაში მას მატერიალურ ზიანს აყენებს;

ჰ)[6]) ინტერნეტი – გლობალური კომპიუტერული ქსელი;

ჰ[7]) ინტერნეტგვერდი – საერთო კომპიუტერული ქსელის ჰიპერტექსტური რესურსი დაწერილი HTML/XHTML ენაზე ან სხვა ვებრესურსების ორგანიზების მეთოდით, რომელიც შედგება თემატურად დაკავშირებული ინტერნეტგვერდებისა და გამოსახულებებისაგან;

ჰ[8]) ინტერნეტგვედრის მფლობელი – პირი, რომლის სახელზეცაა რეგისტრირებული ინტერნეტგვერდი;

ჰ[9]) ინტერნეტდომენი – ინტერნეტსახელი, რომელიც ეკუთვნის ერთადერთ იურიდიულ ან ფიზიკურ პირს და ახდენს მის იდენტიფიცირებას და განსხვავებას სხვათაგან;

ჰ[10]) ინტერნეტდომენის გამცემი – ორგანიზაცია, რომელიც უფლებამოსილია გასცეს და დაარეგისტრიროს ინტერნეტდომენი;

ჰ[11]) ინტერნეტმომსახურება – ფართოზოლოვანი მომსახურება, ვებჰოსტინგი, ელექტრონული ფოსტა, დარეკვის მეშვეობით ინტერნეტ დაკავშირება (dialup), გამოყოფილი ხაზი და სხვა;

ჰ[12]) ინტერნეტფორუმი – ინტერნეტგვერდზე განთავსებული უზრუნველყოფის სპეციალური პროგრამა, რომელიც გამიზნულია აზრთა გამოხატვის, ურთიერთგაცვლისა და დისკუსიისათვის;

ჰ[13]) ინფიცირებული კომპიუტერი – ვირუსული პროგრამით დაზიანებული ან დაზიანების პროცესში მყოფი კომპიუტერი;

ჰ[14]) ინფორმაციის შეგროვება – ნებისმიერი ქმედება, რომელიც მოიცავს ინფორმაციის შეგროვებას ან მიღებას ნებისმიერი წყაროსაგან, მათ შორის მესამე პირებისაგან;

ჰ[15]) კომპიუტერული ვირუსი – კომპიუტერის მთლიან, ასევე ცალკეული პროგრამების დაზიანებაზე გათვლილი პროგრამები, რომლებიც ვრცელდებიან სხვა პროგრამების აღმასრულებელ კოდში ან სპეციალური ფორმატის დოკუმენტებში;

ჰ[16]) კონკურსები და თამაშები – ლატარეა, შეჯიბრი, გათამაშება და სხვა თამაშები;

ჰ[17]) მესამე პირი – პირი, რომელიც არაა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია ან მომხმარებელი;

ჰ[18]) მობილური სატელეფონო მომსახურება – მობილური ტელეფონის საშუალებით განხორციელებული საუბარი, მოკლე ტექსტური შეტყობინება, ხმოვანი შეტყობინება, მუსიკალური შეტყობინება, მულტიმედიური შეტყობინება, გუნდური კავშირი, მობილური ჩათი, მობილური ინტერნეტი, GPRS ინტერნეტი, მობილური ლექსიკონი, აუდიომაცნე, ნომრის დაფარვა (CLIR), დაფარული ნომრის ამოცნობა (CLIROVR),ზარის გადატანა, ზარის ლოდინი, საკონფერენციო კავშირი, ზარის შეზღუდვა, ფაქსისა და მონაცემთა გადაცემა (FAX/DATA), ორნომრიანი SIMბარათი, თანხის გადარიცხვა, პოლიფონიური მელოდიები, ნახატები, ანიმაციები, ლოგოები, თამაშები, სატელეფონო ცნობარი, საინფორმაციო მომსახურება, როუმინგი და სხვა მობილური საკომუნიკაციო მომსახურება;

ჰ[19]) მობილური ინტერნეტი (WAP) – მომსახურება, რომლის საშუალებით მომხმარებელი მოდემისა და კომპიუტერის გარეშე სარგებლობს ინტერნეტით მობილური ტელეფონიდან;

ჰ[20]) მობილური ინტერნეტი (GPRS) – მობილური ტელეფონით მონაცემთა მაღალი სიჩქარით (85კბიტი/წმმდე) უსადენო, პაკეტური გადაცემის ტექნოლოგია, რომელიც უზრუნველყოფს მომხარებელს მობილური ტელეფონის საშუალებითა და მომსახურების მიმწოდებლის ქსელის გამოყენებით ინტერნეტში მუშაობით;

ჰ[21]) მულტიმედიური შეტყობინება – მომსახურება, რომლის საშუალებით მომხმარებელი აგზავნის და ღებულობს ფოტოსურათებს და ფერად ნახატებს, ქმნის შეტყობინებას ვიდეო ან გრაფიკული გამოსახულებისაგან ან/და ურთავს მუსიკალურ ფონს;

ჰ[22]) მუსიკალური შეტყობინება – მელოდია, რომელსაც მომხმარებელი ირჩევს, ღებულობს და ინახავს მობილური ტელეფონის მეხსიერებაში ზარის სახით;

ჰ[23]) პირადი ცხოვრება – მომხმარებლის პირადი ურთიერთობების ამსახველი მასალა, პირადი საქმიანობის ადგილი, პირადი ჩანაწერი, მიმოწერა, სატელეფონო საუბარი და სხვა;

ჰ[24]) სათუთი ინფორმაცია – ინფორმაცია ან მოსაზრება პირის რასის, ეთნიკური წარმომავლობის, პოლიტიკური მოსაზრების, რწმენის ან რელიგიური კუთვნილების, ფილოსოფიური მსოფლმხედველობის, პროფესიულ ან სავაჭრო კავშირში წევრობის, სექსუალური ორიენტაციისა და ცხოვრების, ნასამართლობის, ჯანმრთელობის მდგომარეობის თაობაზე;

ჰ[25]) საიდენტიფიკაციო ინფორმაცია – ინფორმაცია მომსახურების მიმწოდებლის ორგანიზაციულსამართლებრივი ფორმის, დასახელებისა და მისამართის შესახებ;

ჰ[26]) საკონტაქტო ინფორმაცია – სრული საფოსტო მისამართი და საინფორმაციო სამსახურის ტელეფონის ნომერი;

ჰ[27]) **საკონფერენციო კავშირი** – ერთდროული საუბარი ორზე მეტ მომხმარებელს შორის მობილური ტელეფონის საშუალებით;

ჰ[28]) **საფილტრი პროგრამა** – არასასურველი კორესპოდენციის ბლოკირების სისტემა;

ჰ[29]) **სპეციფიკური მომსახურება** – მომსახურება, რომელზეც მისი შინაარსიდან გამომდინარე დაწესებულია შეზღუდული დაშვება და მიეწოდება მომხმარებელთა მხოლოდ განსაზღვრულ კატეგორიებს;

ჰ[30]) **ჩათ მომსახურება** – ელექტრონული კომუნიკაციების საშუალებით ორზე მეტი პირის მიერ ერთდროული მიმოწერა, მათ შორის, წინასწარ შეუთანხმებლად ან მათსა და იმ პირს შორის წინასწარ შეუთანხმებლად, რომელიც უზრუნველყოფს ამ სახის მომსახურებას;

ჰ[31]) **შეზღუდული დაშვება** – წესი, რომლითაც იზღუდება სპეციფიკურ მომსახურებაზე თავისუფალი დაშვება წინასწარ შემუშავებული მექანიზმის მეშვეობით.

ჰ[32]) **დისტანციური გარიგება** – ერთი ან რამდენიმე დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით დადებული შეთანხმება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის, დისტანციური გაყიდვისა და მომსახურების მიწოდების თაობაზე, მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის ერთდროული ფიზიკური დასწრების გარეშე.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2009 წლის 20 ნოემბრის დადგენილება №4-სსმIII, №145, 25.11.2009წ., მუხ.1692
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 3 დეკემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 13.12.2010წ., მუხ.2293
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 29 ივლისის დადგენილება №6 -ვებგვერდი, 04.08.2011 წ.
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 17 ოქტომბრის დადგენილება №9 -ვებგვერდი, 17.10.2011 წ.
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2017 წლის 27 ივლისის დადგენილება № 3 - ვებგვერდი, 28.07.2017 წ.

თავი II
ინფორმაცია

მუხლი 4. საინფორმაციო და საანგარიშსწორებო უზრუნველყოფა

1. მომხმარებელს უფლება აქვს მომსახურების მიმწოდებლისაგან შეუფერხებლად და უფასოდ მიიღოს ინფორმაცია, მათ შორის:

ა) მომსახურების სახეობის, ინტერნეტით მომსახურებისას სიჩქარისა და ღირებულების თაობაზე;

ბ) მომსახურების მიწოდებისა და მოხმარების წესების, გადახდის ფორმებისა და საშეღავათო სისტემის შესახებ;

გ) საანგარიშო პერიოდის შესაბამისი მომსახურების სახის, ტარიფის, თარიღის, მომსახურების გაწევის დროის, დროის ხანგრძლივობის, გამავალი ზარების ნომრების შესახებ, ხოლო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დადგენილი საფასურის, რომელიც უნდა იყოს ხარჯებზე ორიენტირებული, გადახდის შემთხვევაში – შემომავალი ზარებისა და არასაანგარიშო პერიოდის დეტალური ანგარიში;

დ) მომსახურების მიწოდების შეზღუდვისა და შეწყვეტის მიზეზებისა და ხანგრძლივობის თაობაზე;

ე) მომსახურების შეფერხების დროული აღმოფხვრის, მიუწოდებელი და უხარისხო მომსახურებისათვის გათვალისწინებულ საკომპენსაციო პირობების თაობაზე;

ვ) იმის თაობაზე, თუ რამ შეიძლება რაიმე სახის ზეგავლენა მოახდინოს მომსახურების ხარისხსა ან/და მის პირობებზე;

ზ) მოხმარებელთა უფლებებისა და ვალდებულებების თაობაზე;

თ) იმ ღონისძიებების თაობაზე, რომლებსაც მომსახურების მიმწოდებელი მიმართავს მომხმარებლის მიერ მოხმარების წესების დარღვევის შემთხვევაში;

ი) იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების მიმწოდებელი სთავაზობს მომსახურებას, რომლის საფასურიც არ არის გათვალისწინებული სამომხმარებლო პაკეტში, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მიაწოდოს ინფორმაცია მომხმარებელს დამატებითი საფასურის თაობაზე ან შეზღუდოს მსგავსი მომსახურების თავისუფალი მიღება.

2. მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებელთა ინფორმაციული უზრუნველყოფისათვის:

ა) მომხმარებელს მიაწვდის საინფორმაციო კატალოგებს საჩივრისა და საპრეტენზიო განცხადების შეტყობინების უფასო ნომრების მითითებით და უზრუნველყოფს მუდმივმოქმედი 24საათიანი ცხელი ხაზის მუშაობას;

ბ) უზრუნველყოფს მომხმარებელს მასთან დაკავშირების მიზნით თავისი საიდენტიფიკაციო და საკონტაქტო ინფორმაციით.

3. მომხმარებლისათვის მიწოდებული ინფორმაცია უნდა იყოს ზუსტი, უტყუარი, ამომწურავი და გასაგები, რომელსაც არ ექნება დამაბნეველი ან მაცდური ხასიათი.

4. მომსახურების მიმწოდებელი მომსახურების წესისა და პირობების ნებისმიერი ცვლილებების თაობაზე ატყობინებს მომხმარებელს არა უგვიანეს 10 სამუშაო დღით ადრე.

5. ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების კომერციულ რეკლამასა და ტელეშოფინგში:

ა) გამოყენებული ტექსტის სიმბოლოს სიმაღლე არ უნდა იყოს სატელევიზიო კადრის სიმაღლის 4%-ზე ნაკლები;

ბ) ტექსტის ჩვენების ხანგრძლივობა უნდა განისაზღვროს იმგვარად, რომ ტექსტის მოცულობა 1 წუთში 140 სიტყვაზე მეტის წაკითვას არ საჭიროებდეს; ტექსტის ჩვენების ხანგრძლივობის გამოთვლისას, რიცხვებს და სხვა აღნიშვნებს შეესაბამებათ იმდენი სიტყვა, რამდენიც მათ წარმოსათქმელად არის საჭირო; ელექტრონული ფოსტის და ინტერნეტ-გვერდის მისამართი ითვლება ერთ სიტყვად.

6. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებელს ინდივიდუალური შეტყობინებით მიაწოდოს ინფორმაცია, მომსახურების პირობების იმგვარი ცვლილების შესახებ, რაც ზრდის მომხმარებელზე დაკისრებული ვალდებულებების მოცულობას ან/და იმგვარად ცვლის მომსახურების პირობებს, რომ აღნიშნულს შეუძლია არსებითი გავლენა მოახდინოს მომხმარებლის გადაწყვეტილებაზე მომსახურების მიღების გაგრძელების თაობაზე, ასევე, ინფორმაცია წინამდებარე რეგლამენტით დადგენილი წესით მომსახურების შეზღუდვის ან/და მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით მომსახურების ვადაზე ადრე შეწყვეტის თაობაზე.

7. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საკუთარ ვებგვერდზე ინტერნეტში განათავსოს ინფორმაცია მომხმარებლებისთვის შეთავაზებული მომსახურების პირობების, მათ შორის, მომსახურების პაკეტების და მომსახურების ტარიფების თაობაზე, ასევე ინფორმაცია მომსახურების მიღების, შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობებისა და მომსახურების პაკეტში ცვლილებების შეტანის თაობაზე.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 23 სექტემბრის დადგენილება №8 -ვებგვერდი, 30.09.2011 წ.
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 17 ოქტომბრის დადგენილება №9 -ვებგვერდი, 17.10.2011 წ.

მუხლი 5. მომხმარებლის შესახებ მომსახურების მიმწოდებელთან დაცული ინფორმაცია

1. მომსახურების მიმწოდებელთან დაცული უნდა იყოს ინფორმაცია, რომელიც შეიცავს მომხმარებლის შესახებ სულ ცოტა შემდეგ მონაცემებს:

ა) მომხმარებლის სახელსა და გვარს;

ბ) მომსახურების მიწოდების ადგილმდებარეობას და მომსახურების სახეობას;

გ) გაწეული მომსახურების ოდენობასა და საფასურს, თარიღსა და საერთო თანხის ოდენობას დღგ-ს ჩათვლით;

დ) გადახდის ვადას ან თარიღს.

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ და „ბ“ ქვეპუნქტებით განსაზღვრული ინფორმაცია დაცულია მომსახურების შესახებ ხელშეკრულების შეწყვეტიდან 1 წლის განმავლობაში, ხოლო „გ“ და „დ“ ქვეპუნქტებით განსაზღვრული ინფორმაცია დაცულია მომსახურების გაწევიდან 3 წლის განმავლობაში.

მუხლი 6. მომსახურების მიმწოდებლის მიერ კომისიის საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულება

1. მომსახურების მიმწოდებელი კომისიას წარუდგენს:

ა) ინფორმაციას შეთავაზებული და მიწოდებული მომსახურების შესახებ;

ბ) მომსახურების მოთხოვნის შესახებ განაცხადის ფორმას;

გ) მომსახურების მიწოდების შესახებ ხელშეკრულებისა და დისტანციური გარიგების ფორმას;

დ) ანგარიშის ფორმას;

ე) მომსახურების შეზღუდვის სახეებსა და შეტყობინების ფორმას;

ვ) მომსახურების შეწყვეტის შესახებ შეტყობინების ფორმას;

ზ) თანხის განვადებით გადახდის შესახებ ხელშკრულების ფორმას;

თ) მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის დებულებას.

2. მომსახურების მიმწოდებელი კომისიას ან კომისიასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს მათივე მოთხოვნით წარუდგენს მომხმარებლის საჩივართან დაკავშირებულ სრულ ინფორმაციას.

3. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია ავტორიზაციის გავლიდან 15 დღის ვადაში დარეგისტრირდეს სსიპ „მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს“ ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალზე (my.gov.ge) და აღნიშნულის შესახებ აცნობოს კომისიას.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2017 წლის 27 ივლისის დადგენილება №3 - ვებგვერდი, 28.07.2017 წ.
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2020 წლის 19 მარტის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 20.03.2020 წ.

მუხლი 7. სატელეფონო ცნობარი

სატელეფონო ცნობარი შეიცავს შემდეგ ინფორმაციას:

ა) მომხმარებლის წინასწარი თანხმობით მომხმარებლის სახელსა და გვარს, ტექნიკური საშუალების განთავსების მისამართსა და ტელეფონის ნომერს;

ბ) საგანგებო და გადაუდებელი დახმარების ნომრებს.

მუხლი 8. პერსონალური ინფორმაცია

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია არ გასცეს მომხმარებლის პერსონალური ინფორმაცია თვით ამ პირის თანხმობის გარეშე, თუ სხვა რამ არ არის დადგენილი საქართველოს კანონით.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 28 დეკემბრის დადგენილება №9-სსმIII, №2, 09.01.2008წ., მუხ.36

მუხლი 8[1]. სათუთი ინფორმაცია

მომსახურების მიმწოდებელს ეკრძალება სათუთი ინფორმაციის შეგროვება და გავრცელება რომელიმე პირზე გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც პირმა, რომელსაც შეეხება ეს ინფორმაცია, არასრულწლოვანის მშობელმა ან სხვა კანონიერმა წარმომადგენელმა განაცხადა თანხმობა ამის თაობაზე.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783

თავი III
ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება

მუხლი 9. ძირითადი და გაფართოებული საკომუნიკაციო მომსახურების სახეები

1. ძირითადი საკომუნიკაციო მომსახურების სახეებია: ადგილობრივი, საქალაქთაშორისო, საერთაშორისო, მობილური კავშირით, ინტერნეტით და მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება.

2. გაფართოებული საკომუნიკაციო მომსახურების სახეები განისაზღვრება მომსახურების მიმწოდებლის მიერ და შეიტანება მომსახურების სახეთა ნუსხაში.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 29 ივლისის დადგენილება №6 -ვებგვერდი, 04.08.2011 წ.

მუხლი 10. ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების გაწევის წესი და პირობები

1. ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით (ელექტრონულად) დადებული ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე;

2. ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიღების თაობაზე მომხმარებელი განცხადებით მიმართავს მომსახურების მიმწოდებელს.

3. ამოღებულია.

4. მომსახურების მიმწოდებელი განცხადებას ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების შესახებ აკმაყოფილებს და ქსელში ჩართვას უზრუნველყოფს 15 სამუშაო დღის ვადაში რიგითობის წესით, თანაბარი პირობებით, დისკრიმინაციის გარეშე, იმ უპირატესობების და შეღავათების გათვალისწინებით, რომლებიც განსაზღვრულია საქართველოს კანონმდებლობით.

5. განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, განცხადების მიღებიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში მომსახურების მიმწოდებელი იღებს დასაბუთებულ გადაწყვეტილებას განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ, რაც დაუყონებლივ ეცნობება განმცხადებელს.

6. თუ მომსახურების მიმწოდებელს არ გააჩნია ტელეფონის დადგმისათვის საჭირო თავისუფალი სახაზო-საკაბელო წყვილი ან ტელეფონის დადგმა ტექნიკურად შეუძლებელია, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია აღნიშნული ინფორმაცია გამოაქვეყნოს სათაო ოფისში და საგადასახადო პუნქტებში, ასევე მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით.

7. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საკუთარი აბონენტისათვის უფასოდ ხელმისაწვდომი გახადოს საგანგებო მომსახურების სატელეფონო ნომრები.

8. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, შეინარჩუნოს იგივე სააბონენტო ნომერი, ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით უზრუნველყოფაზე ან/და მომსახურების მიწოდებაზე ერთი ავტორიზებული პირის მეორეთი შეცვლისას, ნუმერაციის ერთსა და იმავე სააბონენტო გეოგრაფიულ ზონაში (სააბონენტო ნომრის პორტირების უფლება).

9. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, აბონენტისათვის გამოყოფილი სააბონენტო ნომრის შეცვლის გარეშე, აირჩიოს ამავე მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული ნები სმიერი სატარიფო პაკეტი.

10. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, შეინარჩუნოს იგივე სააბონენტო ნომერი, მისი ფიქსირებული ტერმინალური მოწყობილობისგანთავსების ადგილის (მისამართის) შეცვლის შემთხვევაში, ერთსა და იმავე სააბონენტო გეოგრაფიულ ზონაში; ***(ამოქმედდეს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 6 ივლისის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „სააბონენტო ნომრების პორტამელურობის დებულების“ მე-12 მუხლის მე-4 პუნქტით განსაზღვრულ ვადაში.)***

11. მომსახურების მიმწოდებელი:

ა) მომხმარებელს გაწეული მომსახურებისთვის საფასურს არიცხავს წამობრივი სიზუსტით;

ბ) მომსახურებაზე დადგენილი ტარიფების შეცვლის შემთხვევაში, უზრუნველყოფს ინდივიდუალური შეტყობინებით მომხმარებლისათვის ამ ინფორმაციის მიწოდებას ახალი ტარიფებით მომსახურების დაწყებამდე არა უგვიანეს 10 სამუშაო დღისა.

12. ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებელთან წერილობითი ხელშეკრულების გაფორმებისას, შესაძლებლობა მისცეს მომხმარებელს, მომსახურების პაკეტში აირჩიოს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული

მომსახურების სახეები, შემდგომ უზრუნველყოს მომხმარებლის მიერ არჩეულ მომსახურების პაკეტში ცვლილებების შეტანა (მომსახურების სახეების შეზღუდვა ან/და დამატება) მომხმარებლის მოთხოვნით; მომსახურების პაკეტში ცვლილებების შეტანა (მომსახურების სახეების შეზღუდვა) ხორციელდება უფასოდ, თუ ეს არ იწვევს მომსახურების მიმწოდებლის მხრიდან დამატებითი ხარჯების გაწევას; მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია მომხმარებლის მოთხოვნის გარეშე, მაგრამ მომხმარებლისთვის შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდების პირობით, მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მომსახურების პაკეტში დაამატოს მომსახურების ის ახალი სახე (სახეები), რომელსაც მომსახურების მიმწოდებელი ხელშეკრულების გაფორმების მომენტისთვის მომხმარებელს არ სთავაზობდა.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 21 აგვისტოს დადგენილება №8-სსმIII, №117, 31.08.2006წ., მუხ.1594
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 13 აგვისტოს დადგენილება №4-სსმIII, №100, 17.08.2010წ., მუხ.1506
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 3 დეკემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 13.12.2010წ., მუხ.2293
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 27 მაისის დადგენილება №4 -ვებგვერდი, 02.06.2011 წ.
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 17 ოქტომბრის დადგენილება №9 -ვებგვერდი, 17.10.2011 წ.
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2017 წლის 27 ივლისის დადგენილება № 3 - ვებგვერდი, 28.07.2017 წ.

მუხლი 10^1. ინტერნეტით მომსახურება

1. ინტერნეტით მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით (ელექტრონულად) დადებული ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე (გარდა მობილური და dialup ინტერნეტისა).

2. ინტერნეტით მომსახურების მიღების თაობაზე მომხმარებელი განცხადებით მიმართავს მომსახურების მიმწოდებელს.

3. მომხმარებელი ვალდებულია მომსახურების მიწოდების წინა მოსამზადებელი სამუშაოების ჩატარების მიზნით მის კუთვნილ ტერიტორიაზე დაუშვას მომსახურების მიმწოდებლის წარმომადგენელი.

4. მომსახურების მიმწოდებელი შეიმუშავებს ისეთ მექანიზმებს, რომლებიც შესაძლებლობას მისცემს გააუქმოს ან განაკავშიროს მომხმარებელი თუ გამოვლინდა ან ცნობილი გახდა, რომ ის აწარმოებს არასასურველი ელექტრონული გზავნილების, დაუშვებელი პროდუქციის, კომპიუტერული ვირუსების, თაღლითური ან/და სხვა მავნე პროგრამების გავრცელება/გადამისამართებას.

5. პირად სახელზე რეგისტრირებული ელექტონული ფოსტა და სამსახურებრივი ელექტრონული ფოსტა, რომელიც ექვემდებარება ადმინისტრირებას ხელშეუხებელია. მისი შემოწმება დაიშვება სასამართლოს გადაწყვეტილებით ან მის გარეშეც, კანონით გათვალისწინებული გადაუდებელი აუცილებლობისას. მომსახურების მიმწოდებელი, რომელიც მომხმარებელს სთავაზობს ელფოსტის მომსახურებას, ვალდებულია უზრუნველყოს მისი დაცულობა მესამე პირთა შეღწევისაგან.

6. მომსახურების მიმწოდებელი ღებულობს ყველა ზომას მომხმარებლისთვის არასასურველი ელექტრონული კორესპოდენციის მიწოდების აღსაკვეთად და უზრუნველყოფს საკონტაქტო ხაზის არსებობას, რომელიც დაეხმარება მომხმარებელს არასასურველი ელექტრონული კორესპონდენციის შესახებ ინფორმაციისა და პრევენციული ღონისძიებების მიღებაში.

7. ჩათ მომსახურების მიწოდებამდე მომსახურების მიმწოდებელი ახდენს მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების რეგისტრაციას.

8. ინტერნეტთამაშები უნდა შეესაბამებოდეს ამ წესებით,,,მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონითა და სხვა სამართლებრივი აქტებით დადგენილ მოთხოვნებს. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია შეზღუდოს თავისუფალი დაშვება ინტერნეტთამაშებზე, რომლებიც მომხმარებლის მატერიალური შემოსავლის მიღებაზე ან გახარჯვაზეა ორიენტირებული. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია იმავე ინტერნეტგვერდზე, სადაც განთავსებულია თამაშის ბმული განათავსოს ინფორმაცია აღნიშნული თამაშის წესების, მისი შინაარსისა და შემცველობის თაობაზე.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 29 ივლისის დადგენილება №6 -ვებგვერდი, 04.08.2011 წ.
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2017 წლის 27 ივლისის დადგენილება № 3 - ვებგვერდი, 28.07.2017 წ.

მუხლი 10^2. ინტერნეტგვერდის მფლობელი

ინტერნეტგვერდის მფლობელი:

ა) საკუთარ ინტერნეტგვერდზე ან ბმულის სახით განათავსებს ინფორმაციას მომხმარებლის სხვადასხვა კომპიუტერული ვირუსებისაგან, თაღლითური პროგრამების ან სხვა მავნე პროდუქციისაგან დაცვის მიზნით;

ბ) მომხმარებელს მიაწვდის ინფორმაციას იმ მეთოდების, ვირუსების ბლოკირების პროგრამების ან/და სხვა საშუალებების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელი თავიდან აიცილებს კომპიუტერის დაზიანება/დაინფიცირებას ან მის მახსოვრობაში უკანონო შეჭრას;

გ) ინტერნეტგვერდზე განთავსებულ ბმულს ამოწმებს იმ მიზნით, რომ ბმულის სახით მითითებული გვერდი არ შეიცავდეს შეურაცხმყოფელ ან სხვა დაუშვებელ პროდუქციას. ასეთის არსებობის შემთხვევაში იღებს შესაბამის ზომებს მათ აღმოსაფხვრელად;

დ) ინტერნეტგვერდზე, სადაც განთავსებულია თამაშის ბმული განათავსოს ინფორმაცია აღნიშნული თამაშის წესების, მისი შინაარსისა და შემცველობის თაობაზე.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783

მუხლი 10^3. ინტერნეტდომენი

1. ინტერნეტგვერდის დომენი არ უნდა იყოს დამაბნეველი, არ უნდა ემსახურებოდეს სხვა ინტერნეტგვერდის გადაფარვას და უნდა შეესაბამებოდეს მის შინაარსს.

2. ინტერნეტდომენის გამცემი პერიოდულად ამოწმებს მის მიერ რეგისტრირებულ ინტერნეტგვერდების შინაარს იმ მიზნით, რომ თავიდან აიცილოს ინტერნეტგვერდზე დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება. ასეთის შემთხვევაში, დომენის გამცემმა დაუყოვნებლივ უნდა მიიღოს შესაბამისი ზომები მათ აღმოსაფხვრელად:

ა) გააფრთხილოს დომენის მფლობელი და განუსაზღვროს ვადა დაუშვებელი პროდუქციის ამოღებისათვის;

ბ) გაფრთხილების უგულვებელყოფის შემთხვევაში მოახდინოს ინტერნეტგვერდის დაბლოკვა.

(ძალადაკარგულად იქნა ცნობილი 10^3 მუხლის მე-2 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის ის ნორმატიული შინაარსი, რომელიც ითვალისწინებს ინტერნეტდომენის გამცემის უფლებამოსილებას, ინტერნეტგვერდზე „ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის $ჰ^2$ ქვეპუნქტით განსაზღვრული სიძულვილისა და ძალადობის განსაკუთრებით მძიმე ფორმების ამსახველი, პირადი ცხოვრების შემლახველი, ცილისმწამებლური, შეურაცხმყოფელი, უდანაშაულობის პრეზუმფციის დამრღვევი ან უზუსტო პროდუქციის აღმოჩენის შემთხვევაში მოახდინოს ინტერნეტგვერდის დაბლოკვა) - [საქართველოს საკონსტიტუციო სასამართლოს 2019 წლის 2 აგვისტოს გადაწყვეტილება №1/7/1275 – ვებგვერდი, 07.08.2019წ.](#)

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783
საქართველოს საკონსტიტუციო სასამართლოს 2019 წლის 2 აგვისტოს გადაწყვეტილება №1/7/1275 – ვებგვერდი, 07.08.2019წ.

მუხლი 10^4. საქალაქთაშორისო და საერთაშორისო სატელეფონო მომსახურება

1. საქალაქთაშორისო და საერთაშორისო სატელეფონო მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით დადებული ან ზეპირი ხელშეკრულების საფუძველზე.

2. განხორციელებული საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო ზარების ღირებულება განისაზღვრება სატელეფონო საუბრის ხანგრძლივობისა და სატარიფო პირობების მიხედვით; საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებელი გაწეული მომსახურებისთვის მომხმარებელს საფასურს არიცხავს წამობრივი

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 3 დეკემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 13.12.2010წ., მუხ.2293

მუხლი 10^5. მობილური სატელეფონო მომსახურება

1. ძირითადი მობილური სატელეფონო მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით (ელექტრონულად) დადებული ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე, ხოლო დამატებითი მომსახურების მიწოდების პირობები შეიძლება განისაზღვროს სხვა (ელექტრონული ან სხვა ტიპის ოფერტა) ფორმითაც.

2. მომსახურების მიმწოდებელი:

ა) მომხმარებელს ჩართავს მობილურ სატელეფონო ქსელში და უზრუნველყოფს მობილური ქსელით სარგებლობას ქსელის დაფარვის ზონის მოქმედების ტერიტორიაზე;

ბ) მომხმარებელს გაწეული მომსახურებისთვის საფასურს არიცხავს წამობრივი სიზუსტით;

გ) მომსახურებაზე დადგენილი ტარიფების შეცვლის შემთხვევაში უზრუნველყოფს მოკლე ტექსტური შეტყობინებით ან სხვა ფორმის ინდივიდუალური შეტყობინებით მომხმარებლისათვის ამ ინფორმაციის დროულ მიწოდებას მომსახურების დაწყებამდე;

დ) მოთხოვნის შემთხვევაში, როუმინგული მომსახურების გათიშვის დღიდან 30 დღის განმავლობაში უბრუნებს აბონენტ როუმინგული მომსახურების დეპოზიტიდან დარჩენილ თანხას.

ე) ვალდებულია მომხმარებელთან წერილობითი ხელშეკრულების გაფორმებისას, მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, შესაძლებლობა მისცეს მას, მომსახურების პაკეტში აირჩიოს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული მომსახურების სახეები, შემდგომ უზრუნველყოს მომხმარებლის მიერ არჩეულ მომსახურების პაკეტში ცვლილებების შეტანა (მომსახურების სახეების შეზღუდვა ან/და დამატება) მომხმარებლის მოთხოვნით; მომსახურების პაკეტში ცვლილებების შეტანა (მომსახურების სახეების შეზღუდვა) ხორციელდება უფასოდ, თუ ეს არ იწვევს მომსახურების მიმწოდებლის მხრიდან დამატებითი ხარჯების გაწევას; მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია მომხმარებლის მოთხოვნის გარეშე, მაგრამ მომხმარებლისთვის შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდების პირობით, მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მომსახურების პაკეტში დაამატოს მომსახურების ის ახალი სახე (სახეები), რომელსაც მომსახურების მიმწოდებელი ხელშეკრულების გაფორმების მომენტისთვის მომხმარებელს არ სთავაზობდა.

ვ) უზრუნველყოფს მომხმარებლის მიერ როუმინგული მომსახურების მიღების ქვეყანაში მოქმედი საქართველოს დიპლომატიური წარმომადგენლობის ან საკონსულო დაწესებულების საკონტაქტო ინფორმაციის მომხმარებლისთვის მიწოდებას.

3. მობილური ტელეფონით განხორციელებული ინტერნეტით მომსახურებისას მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია დაიცვას წინამდებარე რეგლამენტით ინტერნეტით მომსახურებისათვის დადგენილი წესები.

4. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და

შესაძლებლობა, შეინარჩუნოს იგივე სააბონენტო ნომერი, მობილური საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით უზრუნველყოფაზე ან/და მომსახურების მიწოდებაზე ერთი ავტორიზებული პირის მეორეთი შეცვლისას, განურჩევლად გამოყენებული ტექნოლოგიისა (სააბონენტო ნომრის პორტირების უფლება); ***(ამოქმედდეს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 6 ივლისის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „სააბონენტო ნომრების პორტამელურობის დებულების“ მე-12 მუხლის მე-3 პუნქტით განსაზღვრულ ვადაში.)***

5. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, აბონენტისთვის გამოყოფილი სააბონენტო ნომრის შეცვლის გარეშე, აირჩიოს ამავე მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული ნებისმიერი სატარიფო პაკეტი ან მომსახურების მიწოდების ტექნოლოგია;

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 13 აგვისტოს დადგენილება №4-სსმIII, №100, 17.08.2010წ., მუხ.1506
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 3 დეკემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 13.12.2010წ., მუხ.2293
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 17 ოქტომბრის დადგენილება №9 -ვებგვერდი, 17.10.2011 წ.
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2017 წლის 27 ივლისის დადგენილება № 3 - ვებგვერდი, 28.07.2017 წ.

მუხლი 10^6. ეროტიკული ხასიათის გასართობი მომსახურება

1. ეროტიკული ხასიათის გასართობი მომსახურება ან/და რეკლამა არ უნდა შეიცავდეს არასრულწლოვნებისათვის შეთავაზებას ან რაიმე მინიშნებას არასრულწლოვნების მიერ ამ სახის მომსახურებით სარგებლობის თაობაზე.

2. ეროტიკული ხასიათის გასართობი მომსახურება და რეკლამა შესაბამისობაში უნდა იყოს ამ წესებთან და საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნებთან.

3. მომხმარებელთან გასაუბრებისას, თუ მომსახურების მიმწოდებელს ექმნება საფუძვლიანი ეჭვი იმისა, რომ იგი არასრულწლოვანია, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია შეწყვიტოს მასთან კავშირი.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783

მუხლი 10^7. არასრულწლოვნებზე გათვლილი პროდუქცია

1. არასრულწლოვნებისთვის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდება წარმოებს წერილობითი ხელშეკრულების საფუძველზე.

2. დაუშვებელია არასრულწლოვნებისთვის ისეთი პროდუქციის, რეკლამის და მომსახურების მიწოდება, რომელიც ზიანს აყენებს ან შეიძლება მიაყენოს არასრულწლოვნების ფსიქიკურ ან/და ფიზიკურ ჯანმრთელობას, მათ მორალურ და სოციალურ განვითარებას ან ქმნის ასეთის საფრთხეს ან/და ბოროტად იყენებს მათ ნდობას, გამოცდილების არქონას და ლოიალურობას.

3. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) უზრუნველყოს, რომ სრულწლოვნებზე გათვლილ მასალას ჰქონდეს შესაბამისი გაფრთხილება, რაც მომხმარებელს თავიდანვე აცნობს აღნიშნული პროდუქციის შინაარსისა და შემცველობის თაობაზე;

ბ) მიიღოს შესაბამისი ზომები, რომ მომხმარებელმა შეძლოს არასრულწლოვანთა ეფექტური გაკონტროლება ან დააწესოს შეზღუდული დაშვება იმ ინტერნეტგვერდებზე, რომლებიც შეიცავენ სრულწლოვან მომხმარებელზე გათვლილ პროდუქციას;

გ) ინტერნეტფორუმის შექმნისას მიუთითოს, იმართება თუ არა ეს ფორუმი ადმინისტრატორის მიერ.

4. მომსახურების მიმწოდებელი არ უშვებს არასრულწლოვნებისთვის ისეთი დამატებითი მომსახურების მიწოდებას, რომლის ღირებულება აშკარად აღემატება არასრულწლოვნების მობილური ტელეფონის ანგარიშზე რიცხულ თანხას და რომლითაც სარგებლობა იწვევს მათი სატელეფონო ბალანსის სრულ ამოწურვას.

5. არასრულწლოვნის კანონიერი წარმომადგენლისთვის ხელმისაწვდომია ინფორმაცია არასრულწლოვნების ანგარიშის, შემოსული და გასული ზარების, ანგარიშზე არსებული ბალანსის და არასრულწლოვნებისთვის მობილური ტელეფონის საშუალებით ხელმისაწვდომი მომსახურებების თაობაზე.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783

მუხლი 10^8. ელექტრონული საკომუნიკაციო საშუალებებით მიწოდებული რეკლამა

1. ფასიანი საცნობარო მომსახურების მიწოდებისას მომხმარებელს რეკლამა შეიძლება მიეწოდოს მხოლოდ მისი თანხმობით. ასეთი რეკლამის ღირებულება არ უნდა შევიდეს აბონენტის მიერ მოთხოვნილი ინფორმაციის ღირებულებაში.

2. რეკლამა მისი წარდგენისთანავე გასაგები უნდა იყოს სპეციალური ცოდნისა და ტექნიკის საშუალებების გამოუყენებლად.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783

მუხლი 10^9. მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება

1. მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის დადებული წერილობითი (ელექტრონულად) ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე.

2. მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიღების თაობაზე მომხმარებელი განცხადებით მიმართავს

მომსახურების მიმ წოდებელს.

3. მომსახურების მიმწოდებელი განცხადებას მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების შესახებ აკმაყოფილებს და ქსელში ჩართვას უზრუნველყოფს თანაბარი პირობებით, დისკრიმინაციის გარეშე;

4. განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, განცხადების მიღებიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში მომსახურების მიმწოდებელი იღებს დასაბუთებულ გადაწყვეტილებას განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ, რაც დაუყოვ ნებლივ ეცნობება განმცხადებელს.

5. მომხმარებელი ვალდებულია მომსახურების მიწოდების წინა მოსამზადებელი სამუშაოების ჩატარების მიზნით მის კუთვნილ ტერიტორიაზე დაუშვას მომსახურების მიმწოდებლის წარმომადგენელი.

6. ხელშეკრულება მომსახურების გაწევის შესახებ უნდა შეიცავდეს:

ა) მომსახურების მიმწოდებლის ორგანიზაციულ-სამართლებრივ ფორმას, დასახელებასა და მისამართს;

ბ) მომხმარებლის ვინაობასა და მისამართს;

გ) პირობებს მიწოდებული მომსახურების სახის, ხარისხისა და პირველადი ჩართვის ვადის შესახებ;

დ) მომხმარებლისათვის მისაწოდებელი მომსახურების პაკეტს (არხების ჩამონათვალი);

ე) მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გაწეული გაფართოებული საკომუნიკაციო მომსახურების სახეებსა და ტარიფებს დანართის სახით (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);

ვ) მომსახურების მიწოდების შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობებს;

ზ) დაზიანების აღმოფხვრის პირობებსა და ვადებს;

თ) ინფორმაციული უზრუნველყოფის პირობებს, მათ შორის, დეტალურ ინფორმაციას მომსახურების ტარიფების, აგრეთვე მომსახურების პაკეტის ცვლილებების შემთხვევაში განახლებული ინფორმაციის მიღების შესახებ;

ი) გადახდის ფორმებს;

კ) ხელშეკრულების მოქმედების ვადას, ხელშეკრულების ვადამდე შეწყვეტისა და გაგრძელების პირობებს;

ლ) ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების გაწევის ხარისხის დაცვის უზრუნველყოფისა და აღნიშნული ხარისხობრივი მაჩვენებლების დაუცველობის შემთხვევაში გათვალისწინებულ საკომპენსაციო მექანიზმებს;

მ) მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრების და პრეტენზიების წარდგენის და დავის გადაწყვეტის პროცედურას.

7. მომსახურების მიმწოდებელი, მომსახურების ტარიფების ცვლილების შემთხვევაში უზრუნველყოფს ინდივიდუალური შეტყობინებით მომხმარებლისთვის ამ ინფორმაციის მიწოდებას ახალი ტარიფებით მომსახურების დაწყებამდე 1 თვით ადრე, ხოლო მომხარებლისთვის მიწოდებული მომსახურების პაკეტის შეცვლის, ან პაკეტში ცვლილების შემთხვევაში, ახალი პაკეტით მომსახურების დაწყებამდე 10 სამუშაო დღით ადრე.

8. მომსახურების მიმწოდებელი, საკუთარი ინიციატივით მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურების ვადაზე ადრე შეწყვეტამდე, ვალდებულია უზრუნველყოს ინდივიდუალური შეტყობინებით მომხმარებლისათვის ამ ინფორმაციის მიწოდება, მომსახურების შეწყვეტამდე 10 სამუშო დღით ადრე.

9. მომსახურების გაწევის შესახებ ხელშეკრულების ფორმა, ამ მუხლით გათვალისწინებული მოთხოვნებისა და პირობების გარდა, შეიძლება ითვალისწინებდეს დამატებით მოთხოვნებსა და პირობებს, რომლებიც არ არღვევს მომხმარებლის უფლებებს.

10. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საკუთარ ვებგვერდზე ინტერნეტში განათავსოს ინფორმაცია აბონენტისთვის შეთავაზებული მომსახურების პაკეტებისა და ამ პაკეტებში ჩართული სამაუწყებლო არხებისა და მომსახურების ტარიფების თაობაზე, ასევე ინფორმაცია მომსახურების მიღების, შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობებისა და სამაუწყებლო პაკეტში ცვლილებების შეტანის თაობაზე.

11. მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიმწოდებელი პირი, სამაუწყებლო პაკეტში მოზრდილთათვის განკუთვნილი სამაუწყებლო არხის (ფასიანი სამაუწყებლო სპეციალიზებული არხი, პორნოგრაფიული, ეროტიკული ან/და სრულწლოვანი მაყურებლისათვის განკუთვნილი სხვა შინაარსით) განთავსების შემთხვევაში, ვალდებულია აღნიშნული სამაუწყებლო არხი განათავსოს მხოლოდ კოდირებული ფორმით.

12. წინამდებარე მუხლით გათვალისწინებული წესები არ მოქმედებს იმ შემთხვევაში, თუ მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურება ბოლო მომხმარებელს მიეწოდება უფასოდ.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 29 ივლისის დადგენილება №6 -ვებგვერდი, 04.08.2011 წ.
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 17 ოქტომბრის დადგენილება №9 -ვებგვერდი, 17.10.2011 წ.
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2013 წლის 14 მარტის დადგენილება №4 - ვებგვერდი, 15.03.2013 წ.
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2017 წლის 27 ივლისის დადგენილება № 3 - ვებგვერდი, 28.07.2017 წ.

მუხლი 11. მომსახურების ხარისხი

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მიაწოდოს მომხმარებელს საქართველოს კანონმდებლობითა და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხის მომსახურება.

მუხლი 12. ხელშეკრულება ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების შესახებ

1. ხელშეკრულება მომსახურების გაწევის შესახებ უნდა შეიცავდეს:

ა) მომსახურების მიმწოდებლის ორგანიზაციულ-სამართლებრივ ფორმას, დასახელებასა და მისამართს;
ბ) მომხმარებლის ვინაობასა და მისამართს;
გ) პირობებს მიწოდებული მომსახურების სახის, ხარისხისა და პირველადი ჩართვის ვადის შესახებ;
დ) მომხმარებლისათვის მისაწოდებელი მომსახურების პაკეტს;
ე) მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გაწეული ძირითადი და გაფართოებული საკომუნიკაციო მომსახურების სახეებსა და ტარიფებს დანართის სახით;
ვ) მომსახურების მიწოდების შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობებს;
ზ) დაზიანების აღმოფხვრის პირობებსა და ვადებს;
თ) ინფორმაციულ უზრუნველყოფის პირობებს, მათ შორის, დეტალურ ინფორმაციას მომსახურების ტარიფების, აგრეთვე ცვლილებების შემთხვევაში განახლებული ინფორმაციის მიღების შესახებ;
ი) გადახდის ფორმებსა და შეღავათებს;
კ) ხელშეკრულების მოქმედების ვადის, ვადის შეწყვეტისა და გაგრძელების პირობებს;
ლ) ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების გაწევის ხარისხის დაცვის უზრუნველყოფისა და აღნიშნული ხარისხობრივი მაჩვენებლების დაუცველობის შემთხვევაში გათვალისწინებულ საკომპენსაციო მექანიზმებს;
მ) მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრებისა და პრეტენზიების წარდგენის და დავის გადაწყვეტის პროცედურას.
2. ახალი ან გაფართოებული მომსახურების გაწევის შესახებ მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის იდება დამატებითი ხელშეკრულება.
3. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების სახის ცვლილებებთან დაკავშირებით შეტყობინება ხდება მხოლოდ წერილობითი ფორმით.
4. მომსახურების გაწევის შესახებ ხელშეკრულებების ფორმების დადგენისას ამ მუხლით გათვალისწინებული მოთხოვნების და პირობების გარდა, მათში შეიძლება შეტანილ იქნეს დამატებითი მოთხოვნები და პირობები, რომლებიც არ არღვევენ მომხმარებლის უფლებებს.

მუხლი 12[1]. ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდება ზეპირი გარიგების საფუძველზე

1. ზეპირი გარიგების საფუძველზე ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების გაწევა შესაძლებელია ამ რეგლამენტით განსაზღვრულ შემთხვევებში.
2.იმ შემთხვევაში, როცა მომხმარებელს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება ამ რეგლამენტის შესაბამისად მიეწოდება ზეპირი გარიგების საფუძველზე, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს ამავე მუხლით განსაზღვრული მომსახურების პირობების შესახებ ინფორმაციის ეფექტური ხელმისაწვდომობა იმგვარად, რომ მომხმარებელმა შეძლოს ამ ინფორმაციის შენახვა და ნებისმიერ დროს გამოყენება. ინფორმაციის ეფექტური ხელმისაწვდომობა მოიცავს სარეკლამო ბუკლეტების გავრცელებას, ვებგვერდიდან განსაზღვრული ფორმატის ფაილის გადმოტვირთვის შესაძლებლობას და სხვ.
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 3 დეკემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 13.12.2010წ., მუხ.2293

მუხლი 12[2]. დისტანციური გარიგება

1. ძირითადი საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელს შეუძლია შესთავაზოს მომხმარებელს მომსახურების მიწოდება დისტანციური გარიგების საფუძველზე, თუ:
ა) მომხმარებელი არის სრულწლოვანი ფიზიკური პირი;
ბ) მომსახურების მიმწოდებელი, დისტანციურ გარიგებაზე თანხმობის მიცემამდე, მარტივი და გასაგები ფორმით მიაწვდის მომხმარებელს შემდეგ ინფორმაციას:
ბ.ა) შეთავაზებული მომსახურების აღწერილობასა და მომსახურების მიწოდების პირობებს;
ბ.ბ) მომსახურების მიმწოდებლის საიდენტიფიკაციო ინფორმაციას;
ბ.გ) მომსახურების მიმწოდებლის ფაქტობრივ მისამართსა და საკონტაქტო მონაცემებს (ტელეფონის ნომერი, ფაქსის ნომერი, ელ. ფოსტა);
ბ.დ) მისაწოდებელი მომსახურების სრულ ღირებულებას გადასახდელების ჩათვლით, რომელშიც გათვალისწინებულია როგორც ფიქსირებული გადასახდელი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში; მაგ.: ინსტალაციის ფასი), ასევე – საბონენტო გადასახდელი ცალკეული საანგარიშსწორებო პერიოდისათვის; როდესაც შეუძლებელია სრული ღირებულების წინასწარ განსაზღვრა, მომსახურების მიმწოდებელმა მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ფორმა, რომლის მიხედვითაც შესაძლებელი იქნება მისაღები მომსახურების საფასურის ზუსტად განსაზღვრა (მაგალითად, სატელეფონო მომსახურების ტარიფები მიმართულებებისა და ერთეული ხანგრძლივობის მიხედვით), ასევე, მომსახურების ტარიფის ცვლილების პირობებს და ცვლილების შემთხვევაში განახლებული ინფორმაციის მიღების შესახებ;
ბ.ე) დისტანციური გარიგების დადებასთან დაკავშირებულ, დისტანციური კომუნიკაციის საშუალებების დამატებით ღირებულებას ასეთის არსებობის შემთხვევაში. დამატებით ღირებულებაში იგულისხმება ის ხარჯები, რომელიც განსხვავებულია სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების სტანდარტული ტარიფისგან;
ბ.ვ) მომსახურების შეწყვეტის პირობებს, მათ შორის, აბონენტის სურვილით გარიგების გაუქმებისა და ვადაზე ადრე შეწყვეტის წესს. გარიგების ვადაზე ადრე შეწყვეტა რეგულირდება ამ დადგენილების 24-ე

მუხლის შესაბამისად;

ბ.ზ) დაზიანების აღმოფხვრის პირობები;

ბ.თ) გარიგებით გათვალისწინებული მომსახურების გაწევის ხარისხის დაცვის უზრუნველყოფისა და აღნიშნული ხარისხობრივი მაჩვენებლების დაუცველობის შემთხვევაში გათვალისწინებულ საკომპენსაციო მექანიზმებს;

ბ.ი) მომსახურების ხელშეკრულების მოქმედების ვადისა და მოქმედების ვადის გაგრძელების პირობებს;

ბ.კ) მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრებისა და პრეტენზიების წარდგენისა და დავის გადაწყვეტის პროცედურას, მათ შორის – ინფორმაციას კომისიასთან არსებული მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის შესახებ.

2. მომსახურების მიმწოდებელმა ამ მუხლის „ბ“ ქვეპუნქტში ჩამოთვლილი ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ან ხელმისაწვდომი გახადოს მომხმარებლისათვის გასაგებ და მარტივ ენაზე, დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალებებით.

3. მომსახურების მიმწოდებელი უნდა დარწმუნდეს, რომ დისტანციური გარიგების დადების მსურველი მომხმარებელი, შეკვეთის გაფორმების პროცესში, ადასტურებს მომსახურების მიღებასა და საფასურის წინასწარ გადახდაზე თანხმობას. მომხმარებელმა თანხმობა უნდა დაადასტუროს შესაბამის ღილაკზე – რომელიც აღნიშნავს სიტყვებს „შეკვეთა და გადახდა“, ან მსგავსი შინაარსის მატარებელ სხვა სიტყვებს – თითის დაჭერით, ან სხვა მსგავსი ქმედებით, რომელიც ადასტურებს მომხმარებლის თანხმობას მომსახურების საფასურის წინასწარ გადახდაზე შეკვეთის გაფორმების შემთხვევაში.

4. ვებგვერდზე (ან ელექტრონული კონტენტის შემცველ სხვა წყაროზე, რომლის მეშვეობითაც მომსახურების მიმწოდებელი ახორციელებს მომხმარებელთან ინტერაქციას, მაგალითად ვებ-აპლიკაცია), რომლის მეშვეობითაც ფორმდება დისტანციური გარიგება, მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა მიუთითოს გადახდის მისაღები ფორმების ჩამონათვალი არაუგვიანეს შეკვეთის პროცესის წამოწყებისას;

5. თუ დისტანციური გარიგება იდება ისეთი ელექტრონული საკომუნიკაციო საშუალებით, რომელსაც აქვს შეზღუდული სივრცე (ტერმინალური მოწყობილობის ეკრანის ზომა) და დრო ინფორმაციის სრულად განსათავსებლად და მომხმარებლისთვის ამავე საშუალებით მისაწოდებლად, მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის ამ კონკრეტული საშუალებით თავდაპირველად ამ მუხლის პირველი პუნქტის „ბ.ა.“, „ბ.ბ.“, „ბ.დ.“ და „ბ.ვ.“ ქვეპუნქტებით განსაზღვრული ინფორმაციის მიწოდება, ხოლო შემდგომ – ამავე მუხლის პირველი პუნქტის ბ) ქვეპუნქტით გათვალისწინებული სხვა დანარჩენი ინფორმაციის მომსახურების მიწოდების დაწყებამდე მომხმარებლისთვის იმგვარი საშუალებით ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა, რომელიც მისი შენახვის შესაძლებლობას აძლევს მომხმარებელს.

6. მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა დაუდასტუროს მომხმარებელს დისტანციური გარიგების დადება შეთავაზებული პირობებით, სანდო ელექტრონული საშუალებით, გონივრულ ვადაში, მანამ, სანამ დაიწყება საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების პროცესი.

7. მომსახურების მიწოდების შესახებ დისტანციური გარიგების შეთავაზების შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ხელშეკრულების დადების ალტერნატიული ფორმების თაობაზე და არ შეზღუდოს იგი გარიგების დადების ფორმის არჩევანში.

8. დისტანციური გარიგების შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია, შეინახოს მომხმარებელთან გაფორმებული დისტანციური გარიგება, მომხმარებლის თანხმობა ძირითადი, დამატებითი ან/და გაფართოებული საკომუნიკაციო მომსახურების მიღებაზე ე.წ. log-ის სახით (იმ ფორმით, რა ფორმითაც იგი იყო მოპოვებული); ასევე, მომსახურებასთან ან/და ხელშეკრულების პირობებთან დაკავშირებული ყველა ცვლილება, მათ შორის, თანხმობის დრო და საშუალება; აგრეთვე, ყველა ის ინფორმაცია, რომელიც საჭიროა მომსახურების გასაწევად და ასევე, შესაძლებელია, გამოყენებულ იქნეს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისთვის გაწეული მომსახურებიდან გამომდინარე დავის დროს; ასევე, უზრუნველყოს ამ დოკუმენტაციის/მონაცემების მომხმარებლისთვის უსასყიდლოდ გადაცემა და ხელმისაწვდომობა ნებისმიერ დროს.

9. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია დისტანციური გარიგება ისეთი ძირითადი საკომუნიკაციო მომსახურების თაობაზე, რომელიც უშუალოდ დაკავშირებულია ავტორიზებული პირის მიერ ეროვნული ნუმერაციის რესურსის მომხმარებელზე გაცემასთან ან ინტერნეტთან წვდომის უზრუნველყოფასთან (გარდა არაუმეტეს სამი დღის ხანგრძლივობით განხორციელებული ინტერნეტთან უსადენო ერთჯერადი ან/და დღიური წვდომის შემთხვევებისა), დადოს პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის საფუძველზე, რომელიც მაიდენტიფიცირებელი მონაცემების (სახელი, გვარი, პირადი ნომერი) ელექტრონულად წაკითხვის საშუალებას იძლევა;

10. მომსახურების მიმწოდებელს შეუძლია, მომხმარებლის იდენტიფიცირების მიზნით, ამ დადგენილების 12[2] მუხლის მე-9 პუნქტით გათვალისწინებულ საკომუნიკაციო მომსახურების (გარდა მობილური საკომუნიკაციო მომსახურებისა) მიწოდების თაობაზე დისტანციური გარიგების გაფორმებისას, იმ მომხმარებელთან რომელსაც კომერციულ ბანკ(ებ)ში გახსნილი აქვს მიმდინარე ანგარიშ(ებ)ი და შესაბამისი ბანკის მიერ განხორციელებულია კლიენტის იდენტიფიკაცია და ვერიფიკაცია (გადამოწმება) საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად, გამოიყენოს ამ მომხმარებლის მიერ მომსახურების საფასურის გადახდის მიზნით გააქტიურებული მუდმივი ან ერთჯერადი საგადასახადო დავალება, რომელიც შეიცავს მომხმარებლის იდენტიფიცირებისათვის საჭირო საკმარის ინფორმაციას (მინიმუმ სახელს, გვარს, პირად ნომერს, მის სახელზე

გაფორმებული საბანკო ანგარიშის რეკვიზიტებსა და სხვა საჭირო ინფორმაციას, რომელიც დატანილია პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტზე).

11. მომსახურების მიმწოდებელმა სამი კალენდარული თვის განმავლობაში ერთ მომხმარებელზე ამ ფორმით (იგულისხმება დისტანციური გარიგება მხოლოდ) არ უნდა გასცეს ხუთ სანომრე რესურსზე მეტი.

12. თუ მომხმარებელს ამ დადგენილების მოთხოვნების შესაბამისად უკვე დადებული აქვს ხელშეკრულება ამავე მომსახურების მიმწოდებელთან, მაშინ დასაშვებია ამ მომხმარებლისათვის სხვა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების დამატების თაობაზე გარიგების დადება დისტანციურად, აბონენტის ნების გამოვლენის სანდო და სააბონენტო ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მეთოდით (კოდური სიტყვა, ერთჯერადი კოდი ან სხვ.) დადასტურების საფუძველზე, იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების მიმწოდებელს აბონენტისგან მიღებული აქვს თანხმობა დისტანციური საშუალებით სხვა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების გააქტიურების თაობაზე.

13. საკომუნკაციო მომსახურების მიმწოდებელი, მიუხედავად იმისა, ამ დადგენილებით გათვალისწინებული თუ რომელი წესით ახდენს მომხმარებლების იდენტიფიცირებასა და გადამოწმებას, ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებლების სწორი იდენტიფიცირება.

14. უზრუნველყოს მომხმარებლის სახელზე რეგისტრირებული ყველა სატელეფონო ნომრის შესახებ ინფორმაციის მომხმარებლისათვის გადაცემა და ხელმისაწვდომობა როგორც მატერიალური, ისე ელექტრონული ფორმით.

15. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია, ამ მუხლის მე-8 და მე-9 პუნქტში მითითებული ინფორმაცია შეინახოს არაუმეტეს იმ ვადისა, რომელიც აუცილებელია იმ მიზნის მისაღწევად, რისთვისაც შეგროვდა და დამუშავდა აღნიშნული ინფორმაცია.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2017 წლის 27 ივლისის დადგენილება № 3 - ვებგვერდი, 28.07.2017 წ.

მუხლი 13. მომსახურების შეზღუდვის წესები და პირობები

1. მომსახურების შეზღუდვა ხორციელდება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობებით, მომსახურების მიმწოდებელი პირის მიერ უშუალოდ ან ამ უკანასკნელის მიერ მომსახურების სხვა მიმწოდებლებთან დადებული ხელშეკრულებებით განსაზღვრული წესით;

2. მომსახურების შეზღუდვის ფორმები დგინდება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულებით და შეიძლება ითვალისწინებდეს:

ა) საერთაშორისო, საქალაქთაშორისო და მობილური კავშირის შეზღუდვას:

ბ) შემომავალი ზარის შეზღუდვას;

გ) გამავალი ზარის შეზღუდვას;

დ) შეზღუდვის სხვა ფორმებს.

3. მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა გამოიყენოს მომსახურების შეზღუდვის ერთ-ერთი ისეთი ფორმა, რომელიც უზრუნველყოფს, ერთი მხრივ, დარღვევის აღმოფხვრას, ხოლო, მეორე მხრივ, უსაფუძვლოდ არ შეზღუდავს მომხმარებლის ინტერესს ისარგებლოს მომსახურების სხვა სახეებით.

4. მომსახურების შეზღუდვის საფუძველი შეიძლება იყოს:

ა) მომხმარებლის მიერ სავალდებულო დეპოზიტის გადაუხდელობა;

ბ) წუთობრივი მომსახურების საფასურის გადაუხდელობა;

გ) სააბონენტო გადასახდელის გადაუხდელობა;

დ) მომსახურების მიმწოდებლის მოწყობილობის დაზიანება;

ე) მომხმარებლის მიერ ტექნიკური მოწყობილობის დემარკაციის წერტილთან მომსახურების მიმწოდებლის წარმომადგენლის დაუშვებლობა.

5. ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვა დაიშვება მომხმარებლის წინასწარი შეტყობინებიდან არა უადრეს 3 დღისა, სამუშაო დღის წინა სამუშაო დღეს.

6. მომსახურების მიმწოდებელს შეუძლია მომხმარებელს შეუზღუდოს მომსახურება წინასწარი გაფრთხილების გარეშე, თუ მომხმარებელი არ ასრულებს განვადების შესახებ ხელშეკრულების პირობებს, რაც უნდა აისახოს განვადების ხელშეკრულებაში.

7. ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეზღუდული მომსახურების აღდგენა ხდება შეზღუდვის მიზეზების აღმოფხვრიდან არა უგვიანეს მეორე დღის დასრულებამდე.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 3 დეკემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 13.12.2010წ., მუხ.2293

მუხლი 14. მომსახურების შეწყვეტა

1. ადგილობრივი ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით მომსახურების შეწყვეტა დაიშვება მომხმარებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის 60 დღეში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში.

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული მომსახურების გარდა, სხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით მომსახურების შეწყვეტა დაიშვება მომხმარებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის 45 დღეში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში;

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 21 აგვისტოს დადგენილება №8-სსმIII, №117, 31.08.2006წ., მუხ.1594

მუხლი 15. დაზიანება და სხვა ფორსმაჟორული გარემოებები

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით გააფრთხილოს მომხმარებელი ავარიის, აგრეთვე სხვა გაუთვალისწინებელი გარემოებების შესახებ, რაც შეუძლებელს ხდის მომსახურების მიწოდებას. იგი ვალდებულია აგრეთვე შეატყობინოს შეწყვეტის მიზეზისა და ხანგრძლივობის თაობაზე.

მუხლი 16. შეტყობინება მომსახურების შეზღუდვისა შესახებ

მომსახურების შეზღუდვის შესახებ ინდივიდუალურ შეტყობინებაში მითითებული უნდა იყოს:

ა) მომსახურების მოსალოდნელი შეზღუდვისა და მომსახურების შეზღუდვის მიზეზების დადგენილ ვადაში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მიღებული ზომების თაობაზე;

ბ) სატელეფონო საცნობარო-საინფორმაციო ნომერი, რომელზეც მომხარებელს შეუძლია უფასოდ გაიგოს დეტალური ინფორმაცია მოსალოდნელი შეზღუდვის ფორმის, შეზღუდვას დაქვემდებარებული მომსახურების სახეების, ვადის, აგრეთვე შეზღუდვის მიზეზებისა (დავალიანებისა) და პრეტენზიების წარდგენის პროცედურების თაობაზე.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 17 ოქტომბრის დადგენილება №9 -ვებგვერდი, 17.10.2011 წ.

მუხლი 17. მომსახურების შეჩერება

1. ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის წერილობითი ურთიერთშეთანხმებით, შესაძლებელია ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების დროებით შეჩერება სააბონენტო ნომრის შენარჩუნებით შემდეგი პირობებით:

ა) სააბონენტო გადასახდელის წინასწარი გადახდით;

ბ) სააბონენტო გადასახდელის გადახდის გარეშე, რა დროსაც მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია სატელეფონო ნომერი დროებითი სარგებლობისათვის გადასცეს სხვა მომხმარებელს.

2. მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის წერილობითი ურთიერთშეთანხმებით შესაძლებელია მომსახურების დროებით შეჩერება, სააბონენტო ნომრის შენარჩუნებით, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრული პირობებით. (ამოქმედდეს 2011 წლის 1 იანვრიდან)

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 3 დეკემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 13.12.2010წ., მუხ.2293

მუხლი 18. დაზიანების აღმოფხვრა

1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია აღმოფხვრას დაზიანებები ამ რეგლამენტით განსაზღვრული პირობებით.

2. იმ შემთხვევაში, თუ:

ა) დაზიანება სადემარკაციო წერტილიდან მომსახურების მიმწოდებლის მხარეზეა, ეს უკანასკნელი ვალდებულია დაზიანება აღმოფხვრას უფასოდ;

ბ) დაზიანება სადემარკაციო წერტილიდან მომხმარებლის მხარეზეა, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია აცნობოს ბოლო მომხმარებელს ამის შესახებ და შესთავაზოს მას დაზიანების აღმოფხვრა თანხის გადახდით მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დადგენილი ტარიფის შესაბამისად.

3. მომსახურების მიმწოდებლის დაზიანების ბიუროში აღირიცხება მომხმარებლისგან ან სხვა მოქალაქისაგან შემოსული ნებისმიერი წერილობითი ან ზეპირი განცხადება. განაცხადებად არ ჩაითვლება მომხმარებლის (აბონენტის) განცხადება, თუ მომსახურება შეზღუდულია მომსახურების ღირებულების გადაუხდელობის გამო, ან მომსახურება არ მიეწოდება გეგმური პროფილაქტიკური, ან სარემონტო სამუშაოების ჩატარების გამო.

4. დაზიანებად ითვლება კავშირის დარღვევის ყოველი ფაქტი, რომელიც დადასტურებულია გამზომ-გამსინჯავი მოწყობილობის საშუალებით, მომხმარებლის (აბოsნენტის) გამოკითხვით და რომელიც ზღუდავს შეთავაზებული მომსახურებებიდან ერთ-ერთს, მათ შორის ინტერნეტ-მომსახურების მიღებას.

5. დაზიანებები კლასიფიცირდება შემდეგ სახეებად:

ა) სახაზოსააბონენტო;

ბ) საკაბელო (სპილენძის, ოპტიკურ-ბოჭკოვანი და სხვა);

გ) სასადგურო სააბონენტო;

დ)სააპარატო.

6. სააპარატო დაზიანებას მიეკუთვნება აბონენტის კუთვნილ ტერიტორიაზე გაყვანილობის ან/და ტერმინალური მოწყობილობის დაზიანება.

7. სახაზოსააბონენტო დაზიანებებს მიეკუთვნება:

ა) საჰაერო ხაზების დაზიანება საკაბელო ყუთიდან შემყვან დგარამდე (კაუჭამდე);

ბ) სააბონენტო გაყვანილობის დაზიანება გამანაწილებელი კოლოფიდან, შემყვანი კაუჭებიდან ან შემყვანი დგარებიდან ძირითადი და დამატებითი მოწყობილობის როზეტამდე;

გ) გადასასვლელი მოწყობილობების (გამანაწილებელი კარადებისა და საკაბელო ყუთების ზონარები, პლატები), საკაბელო ყუთების და სააბონენტო მოწყობილობების დამცველების დაზიანება.

8. საკაბელო დაზიანებას მიეკუთვნება:

ა) მიწისქვეშა, საჰაერო, კედლის, დაკიდებული და წყალქვეშა კაბელის დაზიანებები;

ბ) დაზიანებები დამაბოლოებელ საკაბელო მოწყობილობებში: ბოქსებში, საკაბელო ყუთებში, გამანაწილებელ კოლოფებში.

9. სასადგუროსააბონენტო დაზიანებებია: დაზიანებები, აღმოჩენილი მომხმარებლის (აბონენტის) განაცხადის საფუძველზე, ავტომატური სატელეფონო სადგურის, სადგურთაშორისო კავშირების და გადართვების მთავარი ფარის (კროსის) მოწყობილობებში.

10. დაზიანებებში არ ჩაითვლება სატელეფონო კავშირის შეწყვეტა შემდეგი მიზეზებით:

ა) სასადგურო და სახაზო მეურნეობის მოწყობილობების გეგმური შეკეთება და სარეკონსტრუქციო სამუშაოების ჩატარება;

ბ) ტელეფონის გადართვა ერთი კაბელიდან მეორეზე;

გ) ტელეფონის გადათიშვა ასსის ერთი ინდექსიდან მეორე ინდექსზე.;

დ) სატელეფონო ქსელის გეგმური გაზომვების გამო შეფერხება, რაც არ უნდა აღემატებოდეს 3 საათს;

ე) სატელეფონო მომსახურების შეზღუდვა მომსახურების საფასურის გადაუხდელობის გამო;

ვ) ასსის გაჩერება ელექტროენერგიის მიწოდების შეწყვეტის გამო;

ზ) ასსის პროგრამულ უზრუნველყოფაში დროებითი შეფერხების გამო.

11. ფორსმაჟორული სიტუაციების გამო მომხდარი დაზიანებები ცალკე აღირიცხება და ის სატელეფონო ქსელის მუშაობის ხარისხობრივი მაჩვენებლების გაუარესებად არ ითვლება.

12. დაზიანებათა შესახებ განაცხადების აღრიცხვა წარმოებს შემდეგი წესითა და პირობებით:

ა) განაცხადების მიღება წარმოებს ყოველდღე უქმე დღეებისა და კვირის გარდა სამუშაო საათებში;

ბ)დაზიანების აღმოფხვრა წარმოებს 9.00 სთდან 18.00 სთმდე;

გ) განცხადების მიღების დროს შესაბამისი სამსახურის მუშაკი ვალდებულია მომხმარებელს გასცეს ამომწურავი პასუხი ტელეფონის დაზიანების სახეობისა და დაზიანების აღმოფხვრის ვადების შესახებ;

დ) ადგილობრივი სატელეფონო ქსელების ხელმძღვანელებთან და სხვა თანამშრომლებთან შემოსული განცხადებები გადაეცემა და აღირიცხება დაზიანების ბიუროში.

13. დაზიანების ხანგრძლივობად ითვლება დრო მომხმარებლის მიერ სატელეფონო კავშირის დაზიანებაზე განაცხადის შეტანის მომენტიდან მისი აღმოფხვრის მომენტამდე (უქმე დღეებისა და კვირა დღის გამოკლებით).

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2009 წლის 30 იანვრის დადგენილება №1-სსმIII, №15, 10.02.2009წ., მუხ.186

მუხლი 18[1]. დაზიანებათა აღმოფხვრის ვადები

კავშირის ყველა სახის დაზიანება უნდა აღმოიფხვრას შემდეგ ვადებში:

ა) სასადგურო-სააბონენტო დაზიანებები განაცხადის შემოსვლიდან 3 სთ-ის განმავლობაში;

ბ) სატელეფონო ქსელებში სახაზო-სააბონენტო დაზიანებები:

ბ.ა) საჰაერო შემყვანით დადგმული ტელეფონების აღდგენა, თუ ხაზის სიგრძე არ აღემატება 120 მეტრს და ხაზი არ მოითხოვს შეცვლას, იმავე დღეს, თუ განაცხადი შემოვიდა 15 სთ-მდე;

ბ.ბ) თუ საჰაერო ხაზის სიგრძე აღემატება 120 მ-ს და ხაზის დაზიანებული ნაწილი მოითხოვს შეცვლას, განაცხადის შემოსვლიდან 24 სთ-ის განმავლობაში;

ბ.გ) ტრანზიტულად დადგმული ტელეფონების აღდგენა, რომლებიც გადიან რამდენიმე ასს-ის ზონაში, განაცხადის შემოტანიდან 12 სთ-ის განმავლობაში;

გ) სატელეფონო ქსელში საკაბელო დაზიანებები დამაბოლოებელ მოწყობილობებში: (გამანაწილებელი ყუთები, ბოქსები, საკაბელო ყუთები, დამცავი ზოლი და სხვა), მაგისტრალურ და გამანაწილებელ კაბელებში დაზიანებული წყვილების შეცვლა განაცხადის შემოტანიდან იმავე დღეს, თუ განაცხადი შემოვიდა 15 სთ-მდე, ხოლო დამაბოლოებელი მოწყობილობის შეცვლის აუცილებლობის შემთხვევაში 48 საათის განმავლობაში;

დ) დაზიანებები სადგურთაშორისო, მაგისტრალურ და გამანაწილებელ კაბელებში, თუ გაზომვების შედეგად დადგენილია, რომ კაბელი მთლიანად არ არის დაზიანებული და მის აღსადგენად საჭიროა ქუროს გახსნა:

დ.ა) 200X2 წყვილამდე – 36 საათის განმავლობაში;

დ.ბ) 400X2 წყვილამდე – 48 საათის განმავლობაში;

დ.გ) 600X2 წყვილამდე – 60 საათის განმავლობაში;

დ.დ) 800X2 წყვილამდე – 72 საათის განმავლობაში;

დ.ე) 1200X2 წყვილამდე – 80 საათის განმავლობაში;

დ.ვ) ოპტიკური კაბელი – 3 საათის განმალობაში;

ე) თუ კაბელის დაზიანების აღსადგენად შესაცვლელია კაბელის დაზიანებული მონაკვეთი ან აუცილებელია კაბელის ნაჭერის ჩამონტაჟება:

ე.ა) 200X2 წყვილამდე – 72 საათის განმავლობაში;

ე.ბ) 400X2 წყვილამდე – 96 საათის განმავლობაში;

ე.გ) 600X2 წყვილამდე – 120 საათის განმავლობაში;

ე.დ) 800X2 წყვილამდე – 144 საათის განმავლობაში;

ე.ე) 1200X2 წყვილამდე – 160 საათის განმავლობაში;

ე.ვ) ოპტიკური კაბელი – 5 საათის განმალობაში;

ვ) სადგურთაშორისო კავშირის აღდგენა შემოვლითი ხაზების გამოყენებით განაცხადის შეტანიდან 24 საათის განმავლობაში;

ზ) დაზიანებების იმ კატეგორიისათვის, რომლის გამომწვევი მიზეზია სხვა პირთა მართლსაწინააღმდეგო ქმედება, დაზიანების აღდგენის დადგენილი ვადები არ მოქმედებს. მსგავსი დაზიანებები აღდგენილი უნდა იქნეს სხვა პირთა მართლსაწინააღმდეგო ქმედებით გამოწვეული დაზიანების გამოვლენიდან 96 საათის განმავლობაში.

2. კაბელის ცალკეული წყვილების ან მთლიანად დაზიანებაზე ცნობების მიღების შემთხვევაში გაიცემა დავალება კაბელის გასაზომად, გადაირჩევა დაზიანებული ტელეფონის სააბონენტო ბარათები, ნომრები კი დაფიქსირდება საკონტროლო ფურცელში. გაზომვის შედეგები ზომების მისაღებად გადაეცემა შესაბამის სამსახურს.

3. ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდების ნებისმიერი სხვა შეფერხება, რომლის აღმოფხვრის ვადაც არ არის განსაზღვრული წინამდებარე მუხლის პირველ პუნქტში, უნდა აღმოიფხვრას არა უგვიანეს 24 საათისა, თუკი ის არ არის გამოწვეული ფორსმაჟორული გარემოებებით ან/და ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი სხვა კომპანიების ქსელის გაუმართაობით.

4. იმ შემთხვევაში, თუ ავტორიზებული პირის მიერ ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდება ხორციელდება სხვა ავტორიზებული პირის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებისა და საშუალებების გამოყენებით, ავტორიზებული პირები ერთობლივად ვალდებულნი არიან მათ შორის დადებულ შესაბამის ხელშეკრულებებში გაითვალისწინონ დაზიანებათა აღმოფხვრის წესები და ვადები ამ რეგლამენტის შესაბამისად.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2009 წლის 30 იანვრის დადგენილება №1-სსმIII, №15, 10.02.2009წ., მუხ.186

მუხლი 19. შეღავათები

1. მომხმარებლებს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება გაეწევათ საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი შეღავათების გათვალისწინებით.

2. მომსახურებლის მიმწოდებელი უფლებამოსილია დაადგინოს დამატებითი შეღავათები, თუ ეს არ ეწინააღმდეგება საქართველოს კანონმდებლობას.

თავი IV
მომსახურების საფასურის გადახდის წესები

მუხლი 20. ანგარიშის დეტალური ამონაბეჭდის მიღების წესი

1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში მიწოდებულ ანგარიშს თან დაურთოს ინფორმაცია საანგარიშო პერიოდის შესაბამისი მომსახურების სახის, ტარიფის, თარიღის, მომსახურების გაწევის დროის, დროის ხანგრძლივობის (წუთობრივად), შემომავალი და გამავალი ზარების ნომრების შესახებ.

2. ამ მუხლის პირველ პუნქტში განსაზღვრული ინფორმაცია საანგარიშო პერიოდის თაობაზე უფასოა, გარდა შემომავალი ზარების ნომრების შესახებ ინფორმაციისა, რაზეც მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია დაადგინოს შესაბამისი ტარიფი.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 21 აგვისტოს დადგენილება №8-სსმIII, №117, 31.08.2006წ., მუხ.1594
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 20 ოქტომბრის დადგენილება №9-სსმIII, №148, 31.10.2006წ., მუხ.2059

მუხლი 21. ანგარიშსწორება

1. მომსახურების მიმწოდებელთან მომხმარებლის ანგარიშსწორება ხორციელდება წარდგენილი მომსახურების ანგარიშის საფუძველზე, მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული ხელშეკრულებით დადგენილი წესით, ამ რეგლამენტით განსაზღვრულ თავისებურებათა გათვალისწინებით.

1 [1]. გაწეული მომსახურების საფასური მომხმარებელს ერიცხება მომსახურების გაწევიდან არა უგვიანეს სამი თვის ა, ხოლო ანგარიში წარედგინება გაწეული მომსახურების საფასურის დარიცხვიდან არა უგვიანეს მომდევნო ერთი თვისა.

2. იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტისაგან დამოუკიდებელი მიზეზებით დაზიანებული სატელეფონო ხაზი აღდგენილი არ იქნება მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობების დაცვით, მომხმარებელი ამ პერიოდში სააბონენტო გადასახადს არ იხდის.

3. ტელეფონის სააბონენტო გადასახადის დარიცხვა წარმოებს მომსახურების აღდგენის დღიდან.

4. მომხმარებელის განცხადების საფუძველზე შეიძლება მოხდეს ტელეფონის დადგმისა და დამატებითი სამუშაოებისათვის გადახდილი თანხის დაბრუნება, თუ მომხმარებელი უარს განაცხადებს გაფორმებული შეკვეთის მიღებაზე სამუშაოების დაწყებამდე, ხოლო სამუშაოს დაწყების შემდეგ მომხმარებელს უბრუნდება თანხა გაწეული სამუშაობისათვის დახარჯული თანხის გამოკლებით.

5. მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია დაადგინოს მომსახურების საფასურის გადახდის ალტერნატიული ფორმა (განვადება).

6. განვადებით მომსახურების საფასურის გადახდის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის იდება განვადების გადახდის ხელშეკრულება.

7. დაუშვებელია გაუწეველ და მიუღებელ მომსახურებაზე საფასურის დარიცხვა.
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 3 დეკემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 13.12.2010წ., მუხ.2293

მუხლი 22. ზედმეტად გადახდილი თანხის რეგულირების წესი

1. ზედმეტად გადახდილი თანხა აღირიცხება მომხმარებლის დეპოზიტურ ანგარიშზე, თუ მომხმარებელი არ ითხოვს ამ თანხის უკან დაბრუნებას.

2. ზედმეტად გადახდილი თანხის უკან დაბრუნება მომსახურების მიმწოდებლის მიერ უნდა განხორციელ-დეს მომხმარებლის განცხადების მიღებიდან არა უგვიანეს 10 დღეში.

მუხლი 23. ანგარიშში ტექნიკური შეცდომის რეგულირების წესი

საანგარიშსწორებო პერიოდის ანგარიშში ტექნიკური შეცდომის მიზეზით მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის ნაკლები თანხის დაკისრების შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია, მოთხოვნის შემთხვევაში, მომხმარებელს გაუფორმოს გასწორებული თანხის (დავალიანების) განვადებით გადახდის შესახებ ხელშეკრულება.

მუხლი 24. ჯარიმის ოდენობის განსაზღვრისა და დარიცხვის წესი

1. მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია გაფრთხილებით, განსაზღვრული დროის გასვლის შემდეგ, დააჯარიმოს მომხმარებელი სააბონენტო გადასახდელის, ან/და წუთობრივი მომსახურების საფასურის გადაუხდელობისათვის, ან/და განვადების ხელშეკრულებით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებ-ლობისათვის.

2. ჯარიმის ოდენობა განისაზღვრება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულებით დადგენილი წესით, რომელიც არ შეიძლება აღემატებოდეს გადასახდელი საფასურის ოდენობის 20%-ს.

3. ინდივიდუალური (არასტანდარტული) პირობებით გაფორმებული ხელშეკრულების მომხმარებლის ინიციატივით ვადაზე ადრე შეწყვეტისათვის, ხელშეკრულება შეიძლება ითვალისწინებდეს ხელშეკრულების შეწყვეტის განზრახვის თაობაზე მომსახურების მიმწოდებლის არა უმეტეს 1 თვით ადრე წინასწარი გაფრთხილების ვალდებულებას. თუ ხელშეკრულებაში გათვალისწინებულია პირგასამტეხლო ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტისათვის, მისი ოდენობა არ უნდა აღემატებოდეს ამ ხელშეკრულებით მიწოდებული მთლიანი მომსახურების საფასურის საშუალო თვიური მაჩვენებლის 20%-ს.

4. მომხმარებლის ინიციატივით ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია მოითხოვოს ყველა იმ ხარჯის სრული ანაზღაურება, რომელიც მან გასწია კონკრეტული ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების მისაწოდებლად დამატებით ჩატარებულ სამუშაოებზე. ამ პუნქტით განსაზღვრული ხარჯების ანაზღაურების მოთხოვნა შესაძლებელია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ იგი ასახულია ხელშეკრულების პირობებში. თუ ხელშეკრულებით განსაზღვრული ვადა ამოწურულია და ხელშეკრულების მოქმედება გაგრძელებულია ახალი ვადით, ამ კატეგორიის ხარჯები არ ექვემდებარება ანაზღაურებას, ხელშეკრულების მოქმედების ახალი ვადის განმავლობაში ხელშეკრულების შეწყვეტისას. მომხმარებლის ინიციატივით ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტისათვის არ შეიძლება დადგინდეს სხვა დამაბრკოლებელი პირობები.

5. სტანდარტული პირობებით მომსახურების მიწოდებაზე გაფორმებული ხელშეკრულების მომხმარებლის ინიციატივით შეწყვეტისათვის, არ შეიძლება დადგინდეს პირგასამტეხლო ან სხვა დამაბრკოლებელი პირობები.
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 23 სექტემბრის დადგენილება №8 -ვებგვერდი, 30.09.2011 წ.

თავი V
მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა

მუხლი 25. მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა

1. ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვაზე ზედამხედველობას ახორციელებს კომისია, რომელთანაც მოქმედებს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური.

2. კომისია ადგენს მომსახურების გაწევის ხარისხს და უზრუნველყოფს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ამ ხარისხის დაცვაზე ზედამხედველობას.

3. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებელთა მიერ გადაცემული ინფორმაციის საიდუმლობა და მისი დაცვა. სატელეფონო საუბრების მოსმენა, მათ შესახებ ცნობების გაცემა დასაშვებია საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

4. მოსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) უზრუნველყოს მომსახურების შესაბამისობა მოქმედ კანონმდებლობასთან;

ბ) უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის ხარისხიანი მომსახურების უწყვეტი, შეუფერხებელი მიწოდება;

გ) უზრუნველყოს შეთავაზებული მომსახურების ადეკვატურობა მიღებულთან, წინააღმდეგ შემთხვევაში,

მიიღოს შესაბამისი ზომები შეუსაბამობის დროული, ჯეროვანი, სრული აღკვეთის მიზნით;

დ) მიიღოს შესაბამისი ზომები მომსახურების მრავალფეროვნებისა და ხარისხის გაზრდისათვის;

ე) უზრუნველყოს მომხმარებელთა საჩივრების განხილვის გამჭვირვალე და ეფექტური მექანიზმი საჩივრის დროული და კანონიერი გადაწყვეტის მიზნით;

ვ) უზრუნველყოს შეზღუდული დაშვების მექანიზმები სრულწლოვანისათვის განკუთვნილ მომსახურებაზე;

ზ) მოახდინოს რეაგირება დაუშვებელი პროდუქციის განთავსების თაობაზე მიღებულ ინფორმაციაზე და მიიღოს შესაბამისი ზომები მისი აღმოფხვრის მიზნით;

(ძალადაკარგულად იქნა ცნობილი 25-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტის ის ნორმატიული შინაარსი, რომელიც ითვალისწინებს მომსახურების მიმწოდებლის ვალდებულებას, მოახდინოს რეაგირება „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის ჰ[2] ქვეპუნქტით განსაზღვრული სიძულვილისა და ძალადობის განსაკუთრებით მძიმე ფორმების ამსახველი, პირადი ცხოვრების შემლახველი, ცილისმწამებლური, შეურაცხმყოფელი, უდანაშაულობის პრეზუმფციის დამრღვევი ან უზუსტო პროდუქციის განთავსების თაობაზე მიღებულ ინფორმაციაზე და მიიღოს შესაბამისი ზომები მისი აღმოფხვრის მიზნით) - [საქართველოს საკონსტიტუციო სასამართლოს 2019 წლის 2 აგვისტოს გადაწყვეტილება №1/7/1275 – ვებგვერდი, 07.08.2019წ.]

თ) დაიცვას ქსელის ინტეგრაცია და შეუვალობა, არ დაუშვას ქსელებითა და საშუალებებით არასანქცირებული სარგებლობა;

ი) მიიღოს ზომები მომხმარებელთა დასაცავად მომსახურებით გამოწვეული ნებისმიერი შესაძლო რისკისაგან. მოთხოვნის შემთხვევაში უზრუნველყოს მომხმარებელი საფილტრი პროგრამით;

კ) თუ ტექნიკური მიზეზებით მომსახურების მიმწოდებელი ვერ ახერხებს თავის საკუთრებაში არსებული ქსელის დაცვას, ის ვალდებულია წინასწარ მიაწოდოს მომხმარებელს ინფორმაცია მესამე პირთა მიერ უნებართვო ჩართვის რისკის არსებობის თაობაზე და ტექნიკური შესაძლებლობის არსებობის შემთხვევაში შესთავაზოს მას მომსახურება უნებართვო ჩართვისაგან თავის დასაცავად;

ლ) იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების სპეციფიკიდან გამომდინარე ხდება მომხმარებელთან საუბრის ჩაწერა, მომსახურების დაწყებამდე გააფრთხილოს მომხმარებელი ამის თაობაზე;

მ) დააკმაყოფილოს განცხადება მომსახურების მიწოდების თაობაზე რიგითობის წესით, თანაბარი პირობებით, დისკრიმინაციის გარეშე, იმ უპირატესობების და შეღავათების გათვალისწინებით, რომლებიც განსაზღვრულია მოქმედი კანონმდებლობით.

5. მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებლის მიერ შეტყობინების საფუძველზე ახდენს რეაგირებას და იღებს მის ხელთ არსებულ ყველა შესაძლო ზომას, რომ არ მოხდეს მისი ქსელის მეშვეობით:

ა) უნებართვო ჩართვა;

ბ) დაუშვებელი პროდუქციის შემცველი შეტყობინების გადაცემა;

(ძალადაკარგულად იქნა ცნობილი 25-ე მუხლის მე-5 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის ის ნორმატიული შინაარსი, რომელიც ითვალისწინებს მომსახურების მიმწოდებლის შესაძლებლობას, შეზღუდოს „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის ჰ[2] ქვეპუნქტით განსაზღვრული სიძულვილისა და ძალადობის განსაკუთრებით მძიმე ფორმების ამსახველი, პირადი ცხოვრების შემლახველი, ცილისმწამებლური, შეურაცხმყოფელი, უდანაშაულობის პრეზუმფციის დამრღვევი ან უზუსტო პროდუქციის შემცველი შეტყობინების გადაცემა) - [საქართველოს საკონსტიტუციო სასამართლოს 2019 წლის 2 აგვისტოს გადაწყვეტილება №1/7/1275 – ვებგვერდი, 07.08.2019წ.]

გ) მომხმარებლის დაშინება, შეურაცხყოფა და სხვა ღირსების შემლახავი ქმედებების განხორციელება.

6. მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებლის კანონიერი ინტერესების გათვალისწინებით, უფლებამოსილია თავად განსაზღვროს მომსახურების კონკრეტული სახეობით მოხმარების წესები, რომელიც არ უნდა ეწინააღმდეგებოდეს მოქმედ კანონმდებლობას და რომელიც, შეიძლება მოიცავდეს დამატებით უფლებებსა თუ ვალდებულებებს.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783

საქართველოს საკონსტიტუციო სასამართლოს 2019 წლის 2 აგვისტოს გადაწყვეტილება №1/7/1275 – ვებგვერდი, 07.08.2019წ.

მუხლი 26. მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფა

1. მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს მომსახურების გაწევისას ან მომსახურების გაწევით დარღვეული უფლების აღდგენა და მიყენებული მატერიალური და მორალური ზიანის ანაზღაურება.

2. მომსახურებისას მომხმარებლის დარღვეული თუ სადავოდ ქცეული უფლებისა და კანონით გათვალისწინებული ინტერესების აღდგენის საფუძველს წარმოადგენს საჩივარი.

3. ამოღებულია.

4. მომხმარებელს უფლება აქვს საჩივარი წარადგინოს უშუალოდ მომსახურების მიმწოდებლის მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველ სამსახურში, კომისიის მომხმარებელთა უფლებების საზოგადოებრივი

დამცველის სამსახურში ან სასამართლოში.

5. დაუშვებელია საჩივრის განხილვის მთელ პერიოდში მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვა ან შეწყვეტა.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783

მუხლი 27. საჩივრის შინაარსი

საჩივარში აღნიშნული უნდა იყოს:

ა) სამსახურის დასახელება, რომელშიც შეიტანება საჩივარი;

ბ) საჩივრის წარმდგენი პირის ვინაობა და მისამართი;

გ) მომსახურების მიმწოდებლის დასახელება და მასთან გაფორმებული ხელშეკრულების ნომერი;

დ) მოთხოვნა;

ე) გარემოებანი, რომელთაც ეფუძნება მოთხოვნა.

მუხლი 28. მომსახურების მიმწოდებლის მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახური

1. მომხმარებელთა საჩივრების მიღების, განხილვისა და დროულად გადაწყვეტის მიზნით მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის (შემდგომში – სამსახური) შექმნას.

2. სამსახურის უფლებამოსილება და სტრუქტურა განისაზღვრება მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დამტკიცებული სამსახურის დებულებით.

3. სამსახური ვალდებულია:

ა) აწარმოოს შემოსული საჩივრების აღრიცხვა სარეგისტრაციო ჟურნალში (რეგისტრაცია, კატეგორიებად დაყოფა) და შეინახოს სამი წლის მანძილზე;

ბ) განახორციელოს საჩივრების განხილვის შიდა მექანიზმის საქმიანობის მონიტორინგი და გამოიკვლიოს, თუ რამდენად ეფექტურად წყდება მომხმარებელთა საჩივრები;

გ) კომისიას, აგრეთვე კომისიასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს, ყოველი კვარტალის ბოლოს წარუდგინოს საჩივრების განხილვის შედეგების შესახებ დეტალური ანგარიში, ასევე, ამ საკითხებთან დაკავშირებული ნებისმიერი ინფორმაცია.

4. საჩივრების განხილვის წესები უნდა მოიცავდეს ისეთ საკითხებს, როგორიცაა საჩივრის შეტანის პროცედურა, ვადები, რომლის განმავლობაში უნდა გადაწყდეს მომხმარებლის საჩივარი, ასევე, მითითებები იმის თაობაზე, თუ რა ზომებს შეიძლება მიმართოს მომხმარებელმა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მისი საჩივრის დაუკმაყოფილებლობის შემთხვევაში.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783

მუხლი 29. საჩივრის განხილვა და გადაწყვეტა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ

1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საჩივარი განიხილოს და შესაბამისი გადაწყვეტილება მიიღოს საჩივრის რეგისტრაციიდან არა უგვიანეს მე-15 დღისა.

2. მომსახურების მიმწოდებლის გადაწყვეტილება უნდა იყოს ყოველმხრივ სრული, ობიექტური და დასაბუთებული. იგი სავალდებულო წესით უნდა შეიცავდეს იმ მეთოდოლოგიასა და პროცედურების აღწერილობას, რომლის გამოყენებითაც მოხდა პრეტენზიისა და მოთხოვნის შესწავლა და მითითებული გარემოებების გამოკვლევა.

მუხლი 30. მომსახურების მიმწოდებლის გადაწყვეტილების გასაჩივრება

დაინტერესებულ მხარეს უფლება აქვს მომსახურების მიმწოდებლის გადაწყვეტილება გაასაჩივროს კომისიაში ან სასამართლოში.

მუხლი 31. სამართლებრივი დახმარების გაწევის მოვალეობა

კომისიის მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური ვალდებულია საჩივრის წარმდგენს განუმარტოს მისი უფლებები და მოვალეობები, გააცნოს საჩივრის განხილვის წესი და ვადა, აგრეთვე ის მოთხოვნები, რომლებსაც უნდა აკმაყოფილებდეს საჩივარი, მიუთითოს საჩივარში დაშვებული შეცდომების შესახებ.

მუხლი 32. მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დავის განხილვის წესი

1. მომსახურების მიმწოდებელს და მომხმარებელს შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში ურთიერთობა რეგულირდება „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით, საქართველოს საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტებით, აგრეთვე ამ რეგლამენტით.

2. მომხმარებელთა განცხადებებისა და საჩივრების, ასევე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის განცხადების საფუძველზე მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დავა განიხილება კომისიის მიერ ზეპირი მოსმენით, ფორმალური ადმინისტრაციულ წარმოების წესით, გარდა საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით დადგენილი გამონაკლისებისა და იმ შემთხვევებისა, როდესაც სადავო საკითხების გადაწყვეტა არ მოითხოვს ორგანიზებული პროცედურების განხორციელებას. მომხმარებელთა ის განცხადებები და საჩივრები, რომლებიც ეხება პირთა ფართო წრის ინტერესებს, აგრეთვე საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 115-ე მუხლის პირველი ნაწილით გათვალისწინებულ

შემთხვევაში – კომისიის მიერ განიხილება მხოლოდ საჯარო ადმინისტრაციული წესით.

3. ზეპირი მოსმენის სხდომის თავმჯდომარე ვალდებულია უზრუნველყოს საქმისთვის მნიშვნელობის მქონე გარემოებათა გამოკვლევა, საკითხთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის გამოთხოვა და დამსწრე პირთა მიერ საკუთარი აზრის გამოთქმის უფლების განხორციელება.

4. მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის დავის განხილვისას კომისია ხელმძღვანელობს „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონისა და საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის საქმიანობის მარეგულირებელი წესების შესაბამისად.

5. კომისია ვალდებულია დავის განხილვის შედეგების შესახებ წერილობით აცნობოს დაინტერესებულ მხარეებს.

6. მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის დავის განხილვისას კომისიასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი წარმოადგენს მომხმარებლის ინტერესებს.

მუხლი 33. გარდამავალი დებულებები

1. საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულმა კომისიამ ამ რეგლამენტის ამოქმედებიდან ერთი წლის განმავლობაში მოამზადოს შემდეგი შინაარსის დამატებები ამ რეგლამენტში:

ა) „ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების წესები“;

ბ) „მობილური სატელეფონო მომსახურების მიწოდების წესები“;

გ) „სამაუწყებლო მომსახურების მიწოდების წესები“.

დ) „საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო სატელეფონო კავშირით მომსახურების წესები“.

2. მომსახურების მომწოდებლებმა 2006 წლის 1 ოქტომბრამდე შესაბამისობაში მოიყვანონ მომხმარებლებთან გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულებები ამ რეგლამენტის მოთხოვნებთან.

3. კომისიის 2020 წლის 19 მარტის №2 დადგენილების ამოქმედების დღისთვის ავტორიზებული პირები ვალდებულნი არიან 2020 წლის 20 აპრილამდე დარეგისტრირდნენ სსიპ „მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს“ ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალზე (my.gov.ge) და აღნიშნულის შესახებ აცნობონ კომისიას.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 21 აგვისტოს დადგენილება №8-სსმIII, №117, 31.08.2006წ., მუხ.1594
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2020 წლის 19 მარტის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 20.03.2020 წ.