



საქართველოს კომუნიკაციების
ეროვნულ კომისიასთან არსებული

**მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველი**

2019

წლიური ანგარიში





ბვანცა ჩხეიძე

მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველი





2019

სელიური ანგარიში



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2019 წლის ანგარიში

წინასიტყვაობა

ჩემთვის დიდი პასუხისმგებლობა და პატივია საქართველოს პარლამენტის, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის და საზოგადოების წინაშე სატელეკომუნიკაციო დარგში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვისა და უფლებრივი მდგომარეობის შესახებ პირველი ანგარიშის წარდგენა.

წარმოდგენილი დოკუმენტი მოიცავს, 2019 წლის აპრილიდან 2019 წლის დეკემბრის ჩათვლით, მოქალაქეთა განცხადება/საჩივრების განხილვის, ჩატარებული მონიტორინგების, გაწეული კონსულტაციების, გაცემული რეკომენდაციებისა და სამოვალეო გეგმების შესახებ ინფორმაციას.

მართალია რვა თვე საკმარისი ვერ იქნება სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის სრულყოფილი ანალიზისა და უფლების შელახვის ყველა ფაქტის გამოვლენისთვის, თუმცა ანგარიშში მოცემული ინფორმაცია, განზოგადებულად სხვადასხვა სახის პრობლემასთან მიმართებაში, წარმოაჩენს სამსახურის მიერ განხორციელებულ აქტივობებს და ხედვებს.

ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა ჩემთვის, როგორც იურისტისთვის ახალი გამოწვევა იყო საზოგადოებრივი დამცველის პოზიციაზე განაცხადის წარდგენის დროს. თანამდებობაზე დანიშნვისა და უფლებამოსილების განხორციელების პირველი დღეებიდანვე ჩემთვის ნათელი გახდა, რომ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის საქმიანობა არის ბევრად უფრო მნიშვნელოვანი, საზოგადოებისთვის სასარგებლო და საინტერესო ვიდრე ეს ფართო მასების მიერ შესაძლოა აღიქმებოდეს. შესაბამისად, პასუხისმგებლობა იმისა, რომ აღნიშნული სფეროს მომხმარებელთა ინტერესები მაღალ დონეზე იქნეს დაცული, ჩემი ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი პროფესიული გამოწვევაა.

შესავალი

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის 2019 წლის საქმიანობის ანგარიში, მოიცავს სამსახურის როლის, დანიშნულების და საქმიანობის პრინციპების შესახებ ინფორმაციას, ასევე სტატისტიკურ მონაცემებს მომხმარებელთა მომართვიანობის, საჩივრების თემატიკისა და მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ წარდგენილი საჩივრების თაობაზე. დოკუმენტი წარმოდგენილია სამსახურის მიერ გაწეული ანალიტიკური სამუშაოები, სამომავლო გეგმები და გამოწვევები.

სამსახურის შესახებ მოკლე ისტორია

ელექტრონული სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის დამატებითი გარანტიების უზრუნველსაყოფად, „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის საფუძველზე, მოქმედებს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური.

„დამოუკიდებელი ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის 2003 წლის რედაქციით, პირველად განისაზღვრა დამცველის ინსტიტუტის სამართლებრივი სტატუსი, მისი დანიშნულება, დამცველის უფლებამოსილების ვადა, დამცველის არჩევის, სამსახურის ფორმირების წესი და ის მნიშვნელოვანი როლი, რომელიც დღეის მდგომარეობით ელექტრონული კომუნიკაციის სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის რეალიზებას ემსახურება.

არსებული კანონმდებლობა მკაფიოდ განსაზღვრავს დამცველის არჩევის და დანიშვნის პირობებს. კერძოდ, „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონით დადგენილია, რომ საზოგადოებრივი დამცველი შეირჩევა ღია კონკურსით, საქართველოს პარლამენტის რეგლამენტით დადგენილი წესით. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი, ინიშნება საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის თავმჯდომარის ბრძანებით, საზოგადოებრივი დამცველის შესარჩევი საკონკურსო კომისიის გადაწყვეტილების საფუძველზე, ხუთი წლის ვადით.

მოქმედი კანონმდებლობა ერთმანეთს უხამებს საზოგადოებრივი დამცველის საქმიანობის დამოუკიდებლობას კომისიის ხელმძღვანელობისგან, ამავე კომისიაში დამცველის ინსტიტუტის ორგანიზაციულ-ტექნიკურ და ფინანსურ ინტეგრაციასთან. კანონითაა გარანტირებული, რომ უფლებამოსილების ვადაში დამცველის საქმიანობა რაიმე გარე ადმინისტრაციულ კონტროლს არ ექვემდებარება. დამცველის უფლებამოსილების ხუთ წლიანი ვადა ქმნის გარანტიას ეფექტურად განახორციელოს თავისი ფუნქცია-მოვალეობები კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების დასაცავად და ამ მიზნით შეიმუშავოს სამსახურის საქმიანობასთან დაკავშირებულ საკითხებზე გრძელვადიანი სტრატეგია.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიზანი და საქმიანობის პრინციპები

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფუნქციონირების მიზანია ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა, რაც წარმოადგენს სამართლებრივ სახელმწიფოში თითოეული მოქალაქის კანონმდებლობით განმტკიცებული უფლებების რეალიზაციის გარანტიას.



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ფუნქციებია:

- მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა;
- მომხმარებელთა განცხადებებისა და საჩივრების მიღება და განხილვა;
- შესაბამისი გარემოებების არსებობისას, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისთვის მიმართვა ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების მიზნით;
- მომხმარებლებზე კომისიის სატარიფო და სხვა სახის სარეგულაციო ცვლილებათა გავლენის შედეგების შეფასება;
- საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში მომხმარებელთა სახელით მხარედ გამოსვლა;
- ინდივიდუალური მომხმარებლის წარმოდგენა მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიასთან დავაში;
- მონაწილეობის მიღება საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელიუფლების მიერ იმ ნორმატიული აქტების პროექტების მომზადებაში, რომლებმაც შესაძლოა ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ინტერესებზე.

კომუნიკაციების ომბუდსმენის საქმიანობის ძირითადი პრინციპებია:

- სამართლიანობა
- ობიექტურობა
- მიუკერძოებლობა
- კანონიერება

კანონმდებლობით გათვალისწინებული უფლებამოსილების ფარგლებში, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით, კომუნიკაციების ომბუდსმენი ხელმძღვანელობს რა ზემოაღნიშნული საქმიანობის ძირითადი პრინციპებით, მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დავაში წარმოადგენს, როგორც მომხმარებლის უფლებადამცველს, ასევე მედიატორს, რომელიც იყენებს მედიაციას, როგორც დავის გადაწყვეტის ეფექტურ და ალტერნატიულ საშუალებას.

კომუნიკაციების ომბუდსმენის საქმიანობა

ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა გულისხმობს, როგორც მომხმარებელთა მომართვიანობის საფუძველზე დაწყებული წარმოების ფარგლებში საკითხის შესწავლას, გადაწყვეტას, რეკომენდაციის გაცემას მომხმარებელთა დარღვეული უფლების აღდგენის მიზნით, ისე, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, დამცველის მიერ უფლებამოსილების ფარგლებში განხორციელებულ სხვადასხვა აქტივობებს, ისეთებს, როგორცაა მიმწოდებელი კომპანიების მიერ, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების შესრულების მონიტორინგი, დამცველის მონაწილეობის მიღება საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ იმ საკანონმდებლო აქტების პროექტების მომზადებაში, რომლებმაც შესაძლებელია ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ინტერესებზე, მომხმარებლებზე სატარიფო და სხვა სახის სარეგულაციო ცვლილებების გავლენის შედეგების შეფასება, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება და მომხმარებლის წარმოდგენა, როგორც მომსახურე კომპანიასთან, ისე საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში და სასამართლოში.

გამოაღნიშნული საქმიანობის ფარგლებში ომბუდსმანი უზრუნველყოფს შემდეგს:

- **ადვოკატირება** – წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების განხორციელება, მომხმარებელსა და მომსახურე კომპანიას შორის დავაში;
- **მედიაცია-მორიგება** – უფლებამოსილების ფარგლებში, დამცველის მიერ განხორციელებული ქმედება, რომელიც მიზნად ისახავს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის არსებული დავის ურთიერთშეთანხმებით – მორიგებით დასრულებას;
- **რეკომენდაცია** – ომბუდსმენის მიერ საკითხის შესწავლის შედეგად გამოცემული წერილობითი დოკუმენტი, რომლის საფუძველზე შესაბამისი სამართლებრივი დასაბუთებით, მომსახურების გამწვევ კომპანიას ეძლევა მითითება განახორციელოს გარკვეული ქმედება ან თავი შეიკავოს/აღკვეთოს ისეთი ქმედების განხორციელებისაგან, რომელიც უარყოფით ზეგავლენას ახდენს მომხმარებლის კანონიერ ინტერესებზე. აღნიშნული რეკომენდაცია შესაძლებელია გაცემულ იქნეს მომხმარებლის საჩივრის ფარგლებში ჩატარებული წარმოების შედეგად, ასევე, სამსახურის მიერ უფლებამოსილების ფარგლებში პრევენციული მიზნით განხორციელებული მონიტორინგის საფუძველზე გამოვლენილი შეუსაბამობების გამო;
- **კონსულტაცია** – დამცველის სამსახურის მიერ უშუალო, სატელეფონო ან/და წერილობითი კომუნიკაცია, რა დროსაც მომხმარებელს მიეწოდება პრობლემურ საკითხთან დაკავშირებით მისთვის საჭირო ინფორმაცია;
- **მონიტორინგი** – დამცველის დამოუკიდებელი გადაწყვეტილება, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ, კანონმდებლობით დადგენილ მოთხოვნებთან შესაბამისობის შემოწმების თაობაზე (მაგ: მომსახურების ხელშეკრულების სამართლებრივი ექსპერტიზა, ვებ-გვერდზე ინფორმაციული უზრუნველყოფის ვალდებულების შესრულება და სხვ.);
- **ნორმაშემოქმედებითი პროცესი** – სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებლებზე ზეგავლენის მომხდენი საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტების პროექტების შემუშავებაში მონაწილეობა;
- **მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება** – სამსახურის მიერ განხორციელებული საინფორმაციო ხასიათის კამპანია, რომელიც მიზნად ისახავს საზოგადოების ცნობიერების ამაღლებას, როგორც სამსახურის საქმიანობის, ისე კომუნიკაციების სფეროში მათი უფლებების შესახებ.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს, მომხმარებელთა ინტერესების და უფლებების დარღვევის თაობაზე, ინფორმაცია წარედგინება ინფორმაციის მიღების ნებისმიერი გავრცელებული საკომუნიკაციო საშუალებით. იქნება ეს მომხმარებლის მატერიალური ფორმით წარმოდგენილი წერილობითი განცხადება/საჩივარი, მომხმარებლის სატელეფონო შეტყობინება, თუ ელექტრონული კომუნიკაციის საშუალებით (მათ შორის სამსახურის ვებ-გვერდი: <http://momkhmarebeli.gncc.ge/> და სოციალური ქსელი: მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი/ Communications ombudsman) გამოგზავნილი განცხადება/საჩივარი.

2019 წელს, ახალი ომბუდსმენის არჩევის შემდგომ, განახლდა სამსახურის შემადგენლობა და დღეის მდგომარეობით სამსახური წარმოდგენილია შესაბამისი კვალიფიკაციის მქონე ხუთ კაცისგან შემდგომ (საზოგადოებრივი დამცველი და ოთხი თანაშემწე), რომლის ძირითადი მიზანია, მომხმარებელთა უფლებების დაცვა, მომსახურების მაღალი სტანდარტის დანერგვა, როგორც მომხმარებლებთან და მომსახურე კომპანიებთან, ისე ნებისმიერ დაინტერესებულ პირთან ურთიერთობაში. ამ პროცესში სამსახური „სისწრაფე, სიმართლე, უწყვეტობის“ სტანდარტით მოქმედებს.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფინანსური ანგარიშგება

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის 15⁴ მუხლის თანახმად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ხარჯები ცალკე მუხლად აისახება შესაბამისი ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოს ბიუჯეტში.

„საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის და ააიპ „მედიაკადემიის“ 2019 წლის ბიუჯეტის განხილვისა და დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2018 წლის 28 დეკემბრის N741/21 გადაწყვეტილებით, კანონის მოთხოვნის შესაბამისად, კომისიის 2019 წლის ბიუჯეტში ცალკე

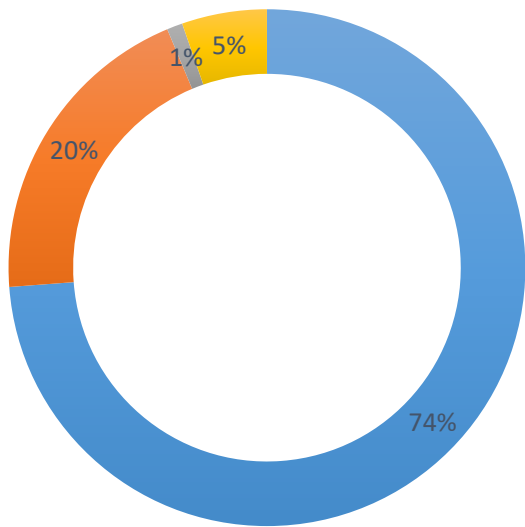


გამოყოფილი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ხარჯები, რომლის მიხედვით სამსახურის დამტკიცებელი ბიუჯეტი შეადგენს სულ: 275,780.5 ლარს. საანგარიშო პერიოდში დამტკიცებული ბიუჯეტიდან საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ ათვისებულ იქნა 88.7 %, რაც შეადგენს 244,732 ლარს.

მომხმარებელთა მომართვიანობა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს ტელეკომუნიკაციების სფეროს მომხმარებელი, როგორც ფიზიკური, ისე იურიდიული პირი მომართავს: წერილობით მატერიალური ან ელექტრონული განცხადება/საჩივრის სახით, სატელეფონო შეტყობინებით, ელექტრონული კომუნიკაციის (მათ შორის: ვებ-გვერდი: <http://momkhmarebeli.gncc.ge/>, სოციალური ქსელი: მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი/ Communications ombudsman) საშუალებებით.

სამსახურისთვის მომართვის საშუალებების სტატისტიკური მაჩვენებელი



- წერილობითი მატერიალური, ან ელექტრონული
- სატელეფონო
- სოციალური ქსელი (fb)
- ვებ-გვერდი

- წერილობით მატერიალური, ან ელექტრონული განცხადება/საჩივარი – **527**
 - სატელეფონო შეტყობინება – **142**
 - სოციალური ქსელი (fb) – **7**
 - ვებ-გვერდი – **38**
- სულ: **714** განცხადება/საჩივარი

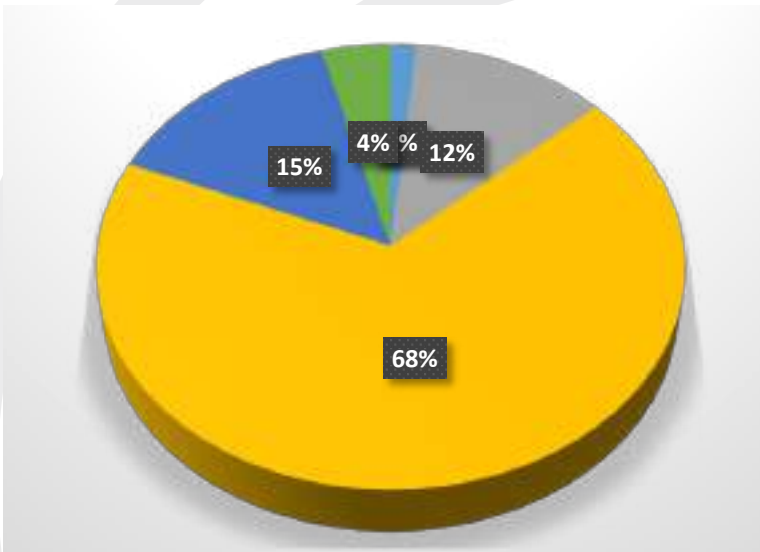
სამსახური ასევე უზრუნველყოფს მოქალაქეთა პირად მიღებას, უწევს მათ კონსულტაციას და სამართლებრივ დახმარებას, დარღვეული უფლებების აღდგენის მიზნით.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური სარგებლობს საქმისწარმოების ელექტრონული სისტემით (e-Document), სადაც ხდება სამსახურში შემოსული განცხადება/საჩივრების ელექტრონული რეგისტრაცია. ელექტრონული საქმისწარმოების სისტემაში განცხადება/საჩივრის დარეგისტრირებით სამსახურში იწყება შესაბამისი წარმოება, რის თაობაზე სამსახური ახდენს მომხმარებლის დაუყოვნებლივ ინფორმირებას, განცხადება/საჩივარში მითითებული საკომუნიკაციო საშუალებით. მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს, ნებისმიერ დროს მიიღოს ინფორმაცია წარმოების მიმდინარეობის თაობაზე.

საზოგადოებრივი დამცველის მომსახურების ხელმისაწვდომობა გარანტირებულია კანონით. ნებისმიერ ფიზიკურ და იურიდიულ პირის, შეუძლია მიმართოს სამსახურს და უფასოდ მიიღოს შესაბამისი სერვისი.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური განიხილავს მომხმარებელთა განცხადება/საჩივრებს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების შემდეგ სახეებთან დაკავშირებით:

განცხადების / საჩივრების სახეების სტატისტიკური მაჩვენებელი



- ადგილობრივი სატელეფონო კავშირით მომსახურება
- საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო სატელეფონო კავშირით მომსახურება
- მობილური სატელეფონო კავშირით მომსახურება
- ინტერნეტით მომსახურება
- მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება
- სხვა

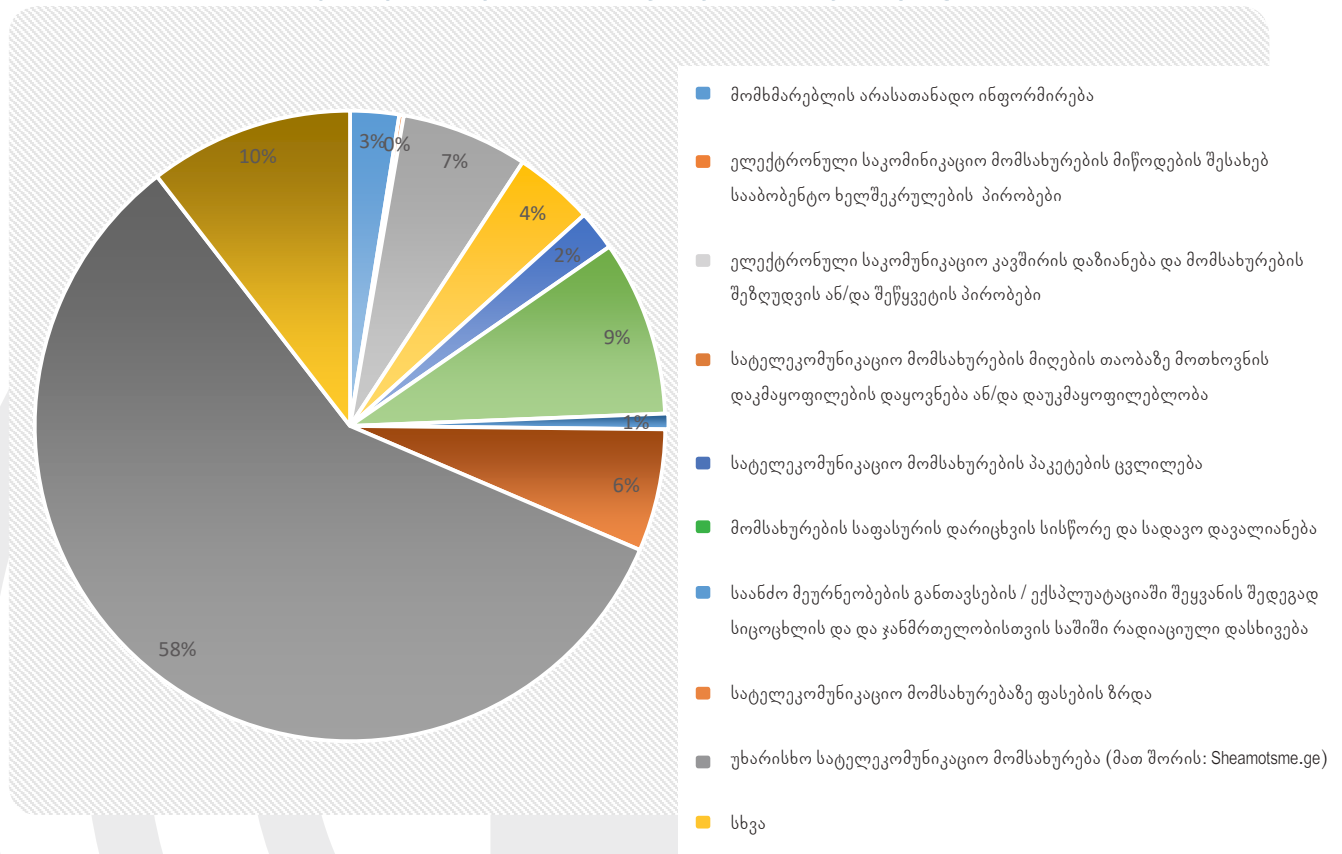
- ადგილობრივი სატელეფონო კავშირით მომსახურება - 14
- მობილური სატელეფონო კავშირით მომსახურება - 108
- ინტერნეტით მომსახურება - 619
- მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება - 133
- სხვა - 38





საანგარიშო პერიოდში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული განცხადება/საჩივრები თემატურად იდენტიფიცირდა შემდეგნაირად:

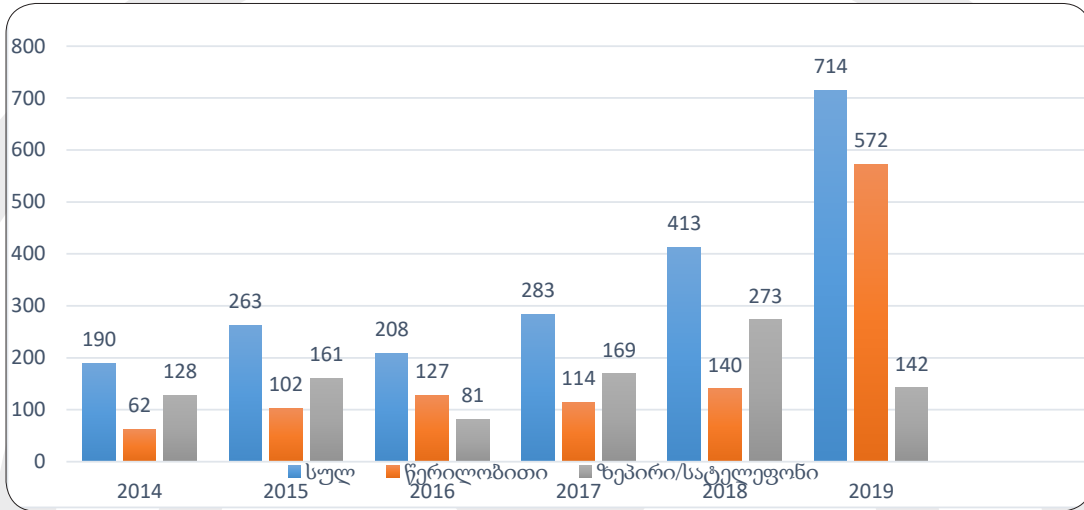
განცხადება/საჩივრების თემატიკა



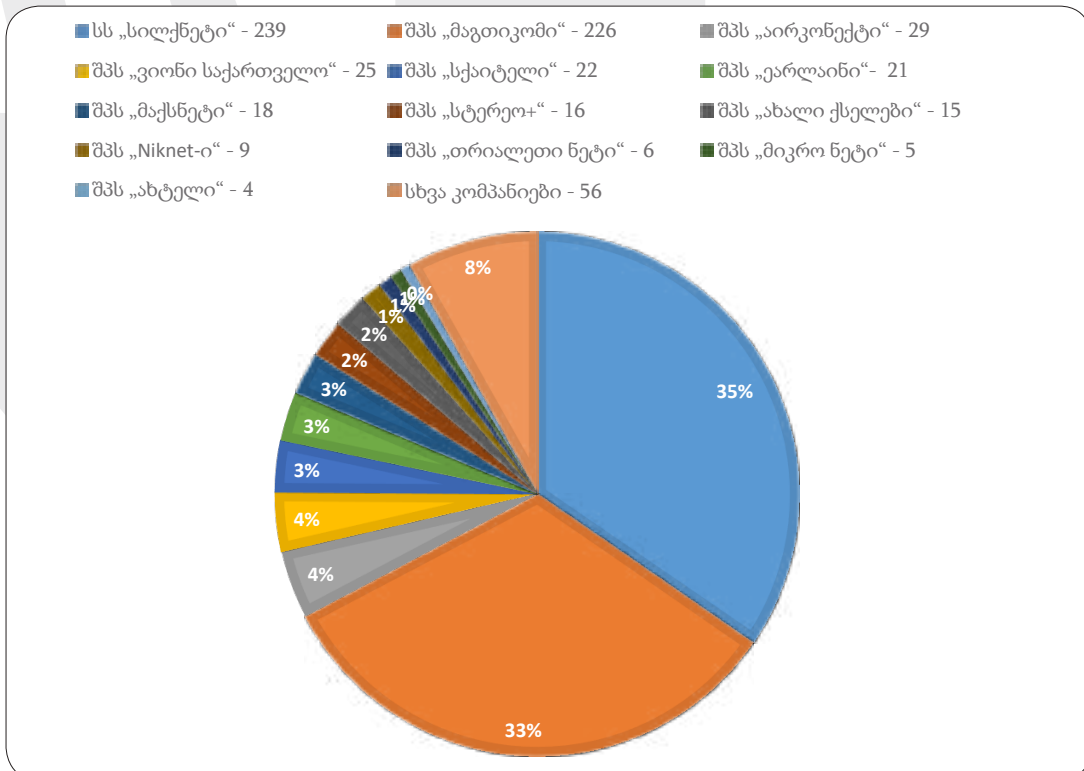
- ⊗ მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება – **22**
- ⊗ ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების შესახებ სააბონენტო ხელშეკრულების პირობები – **2**
- ⊗ ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები – **57**
- ⊗ სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა – **36**
- ⊗ სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება – **18**
- ⊗ მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება – **79**
- ⊗ საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასხივება – **7**
- ⊗ სატელეკომუნიკაციო მომსახურებებზე ფასების ზრდა – **55**
- ⊗ უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება (მათ შორის: Sheamotsme.ge.) – **510**
- ⊗ სხვა – **95**

2014-2019 წლებში სამსახურში შემოსული განცხადება/საჩივრების სტატისტიკური მაჩვენებლის ანალიზი ცხადყოფს, რომ საანგარიშო პერიოდში მნიშვნელოვნად არის გაზრდილი, როგორც მომართვიანობა, ასევე დაკმაყოფილებული საჩივრების მაჩვენებელი. 2019 წელს სამსახურში შემოსულია სულ 714 განცხადება/საჩივარი.

მომართვიანობის სტატისტიკური მაჩვენებელი

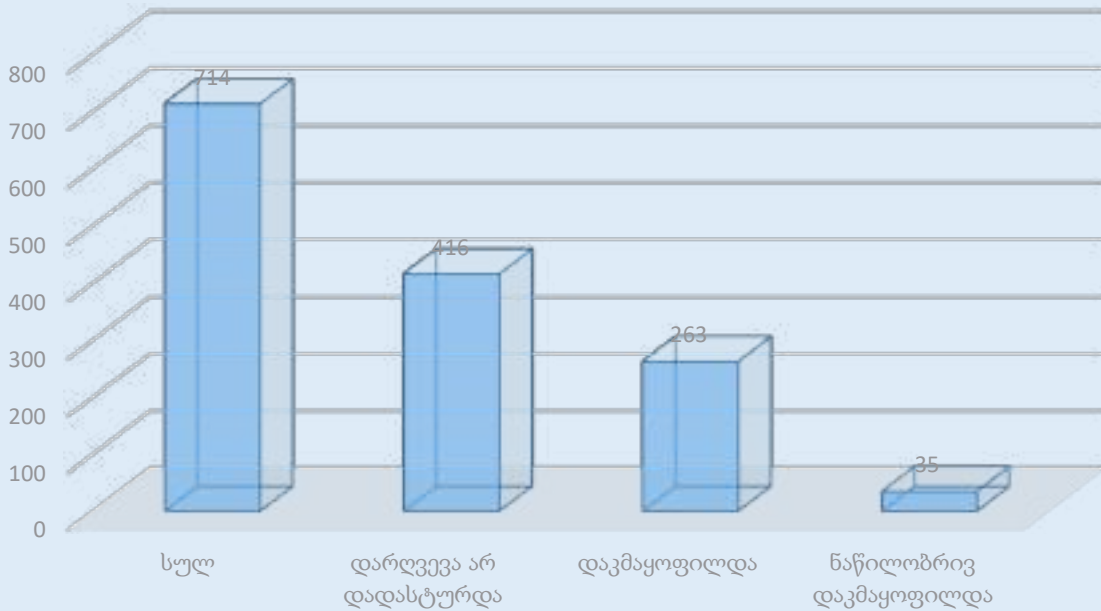


მომართვიანობის მაჩვენებელი მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიხედვით



* შენიშვნა: დარჩენილი 23 საჩივარი ზოგადი ხასიათისაა და არცერთი კომპანიის მიმართ არ ფიქსირდება პრეტენზია.

2019 წელს შემოსული საჩივრების შედეგები



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული განცხადება/საჩივრების თემატიკა

მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება

ელექტრონული სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებლებისთვის მომსახურების მიწოდების თაობაზე, მომხმარებლის ინფორმირების ვალდებულება გარანტირებულია მოქმედი კანონმდებლობით. აღნიშნული ვალდებულების დარღვევისთვის გათვალისწინებულია შესაბამისი პასუხისმგებლობა.

მომხმარებელს უფლება აქვს მომსახურების მიწოდებელი კომპანიისგან შეუფერხებლად და უფასოდ მიიღოს ინფორმაცია ისეთ საკითხებზე როგორცაა: მომსახურების სახეობა, ტარიფი, ხარისხი, მომსახურების შეზღუდვის/შეწყვეტის მიზეზები და მისი აღმოფხვრის ვადები, ასევე, ინფორმაცია საკუთარი უფლებებისა და ვალდებულებების თაობაზე. ზემოაღნიშნულის უზრუნველსაყოფად, მომსახურების მიწოდებელმა ინფორმაცია უნდა განათავსოს საკუთარ ვებ-გვერდზე ინტერნეტში, ასევე აწარმოოს 24 საათიანი ცხელი ხაზი, რომელიც წარმოადგენს ერთი მხრივ, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიღების, მეორე მხრივ, საპრეტენზიო განცხადება/შეტყობინებების მიღების საშუალებას.

საანგარიშო პერიოდში გამოიკვეთა სატელეკომუნიკაციო დარგის მომხმარებელთა არასათანადო ინფორმირების საკითხი, როგორც მომხმარებელთა მომართვიანობით, ისე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ ორგანიზებული შეხვედრების დროს მომხმარებლების მიერ დაფიქსირებული პრეტენზიებით.

სამსახურში შემოსული საჩივრების მიხედვით, მომხმარებლები გამოხატავენ უკმაყოფილებას იმის თაობაზე, რომ მომსახურების მიწოდების მიერ მომხმარებლისთვის ხდება უზუსტო, არასწორი და ბუნდოვანი ინფორმაციის მიწოდება, რითაც ირღვევა მათი უფლებები.

აღნიშნულთან დაკავშირებით, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური კონსულტაციას უწევს მომხმარებელს მათი უფლებების შესახებ, ხოლო მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების მიმართ გასცემს რეკომენდაციებს, მათ მიერ კანონით განსაზღვრული საინფორმაციო და საანგარიშსწორებო უზრუნველყოფის ვალდებულების შესრულების თაობაზე. დამცველის რეკომენდაციების შეუსრულებლობისა და მომსახურების მიწოდებელი კომპანიის მიერ დარღვევის აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში, მომხმარებელთა

ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური, მიმართავს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას, მომსახურე კომპანიის მიმართ, ადმინისტრაციული წარმოების დაწყებისა და შესაბამისი სანქციის გამოყენების თაობაზე.

მაგალითი N1:

მომხმარებლის შ.შ-ს 2019 წლის 1 ოქტომბრის მომართვის საფუძველზე, სამსახურის მიერ განხორციელდა ორი ოპერატორის შპს „...სა“ და სს „...ის“ ვებ-გვერდებზე საინფორმაციო და საანგარიშსწორებო უზრუნველყოფის ვალდებულების შესრულების საკითხის შესწავლა, რომლის შედეგად, გამოვლენილ იქნა გარკვეული შეუსაბამობები. კონკრეტულად ვებ-გვერდზე მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან არ ხდებოდა მომხმარებელი იურიდიული პირებისათვის შეთავაზებული მომსახურების პირობების, მათ შორის მომსახურების პაკეტების და მომსახურების ტარიფების თაობაზე სათანადო ინფორმაციის განთავსება, რაც წარმოადგენს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-4 მუხლის მე-7 პუნქტის დარღვევას.

აღნიშნულის თაობაზე, სამსახურის მიერ გაცა შესაბამისი რეკომენდაცია/მითითებები, კომპანიების მიმართ, ვებ-გვერდის კანონმდებლობით დაწესებულ მოთხოვნებთან შესაბამისობაში მოყვანის შესახებ. კომპანიების მიერ არ იქნა გათვალისწინებული სამსახურის ზემოაღნიშნული რეკომენდაციები და საქმე ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების მიზნით, გადაგზავნილ იქნა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში.

მაგალითი N2:

ბ.ბ-მ 2019 წლის 12 აგვისტოს მომართა სამსახურს მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის შპს „...ის“ მიერ საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულების შესრულებლობის თაობაზე. კერძოდ, მომხმარებელი აღნიშნავდა, რომ არ მიეწოდებოდა ინტერნეტ მომსახურება, კომპანიის მიერ ტექნიკური სამუშაოების მიმდინარეობის გამო, რის თაობაზეც არ იყო ინფორმირებული და არ იცოდა როდის მოხდებოდა მომსახურების აღდგენა.

სამსახურის მიერ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიიდან, გამოთხოვილი იქნა ინფორმაცია, იმის თაობაზე თუ რა სახის სამუშაოები მიმდინარეობდა და რა ფორმით უზრუნველყო მომხმარებელთა ინფორმირება. ასევე, სამსახურმა მოთხოვა გაგზავნილი შეტყობინებების შესახებ მტკიცებულების წარმოდგენა. მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მიერ განმარტებულ იქნა, რომ სამუშაოები ნაწარმოები იყო ფორს-მაჟორული გარემოებიდან გამომდინარე და შესაბამისად, არ მომხდარა მომხმარებელთა ინფორმირება. კომპანია ასევე განმარტავდა, რომ იმ სამუშაოების თაობაზე, რომელიც წინასწარ იყო დაგეგმილი, მომხმარებლების წინაშე შესრულებული ჰქონდა კანონმდებლობით დადგენილი ინფორმირების ვალდებულება.

დამცველის სამსახურის მიერ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მიმართ, გაცემულ იქნა რეკომენდაცია სადაც მიეთითა, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-15 მუხლზე, რომლის მიხედვით 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.

მაგალითი N3:

2019 წლის 09 აგვისტოს სამსახურში შემოვიდა გ.მ-ს საჩივარი მიმწოდებელი კომპანიის სს „...ის“ მიმართ, რომელიც ეხებოდა მომხმარებლის თანხმობის გარეშე სატელევიზიო მომსახურების შესახებ დამატებითი პაკეტის გააქტიურებისა და აღნიშნულზე მომხმარებლის წინასწარი ინფორმირების საკითხს. სამსახურის მიერ დაწყებული წარმოების ფარგლებში, გამოთხოვილი და შესწავლილ იქნა მომსახურე კომპანიიდან ინფორმაცია, რომლის ფარგლებში დადგინდა, რომ კომპანიის მხრიდან, მომხმარებლის მიმართ ინფორმაციული უზრუნველყოფის ვალდებულების დარღვევას ადგილი არ ჰქონია. მომხმარებელი დამატებითი პაკეტების გააქტიურებისა და მისი



მოქმედების ვადის ამოწურვის შესახებ, ინფორმირებული იყო მოკლე ტექსტური შეტყობინებითა და სატელევიზიო ამონათვის საშუალებით.

საინფორმაციო და საანგარიშსწორებო უზრუნველყოფის ვალდებულების შესრულების მიზნით, სამსახურის მიერ პერმანენტულად ხორციელდება მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების ვებ-გვერდების მონიტორინგი. ამავდროულად, მომხმარებელთა საინფორმაციო და საანგარიშსწორებო უზრუნველყოფის შესრულების თაობაზე, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური, ახორციელებს საინფორმაციო კამპანიებს, აწყობს სამუშაო შეხვედრებს, ავრცელებს საინფორმაციო ბროშურებს, გასცემს რეკომენდაციებს მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების მიმართ, რათა უზრუნველყოფილ იქნეს მომხმარებლებისთვის ზუსტი და სრულყოფილი ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა.

ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების შესახებ სააბონენტო ხელშეკრულების პირობები

მომხმარებელსა და მომსახურების მიწოდებელ კომპანიას შორის, სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების თაობაზე, გაფორმებული ხელშეკრულება უნდა აკმაყოფილებდეს კანონმდებლობით დადგენილ მოთხოვნებს. კერძოდ, მომსახურების ხელშეკრულებაში მითითებული უნდა იყოს, როგორც მომსახურების მიწოდებლის ორგანიზაციულ-სამართლებრივი ფორმა, დასახელება და მისამართი, ისე, მომხმარებლის ვინაობა და მისამართი. ასევე, ხელშეკრულება უნდა შეიცავდეს ინფორმაციას – მომსახურების სახის, ხარისხისა და პირველადი ჩართვის ვადის შესახებ, მომსახურების შეზღუდვის და შეწყვეტის, ასევე, დაზიანების აღმოფხვრის პირობებსა და ვადებს, ინფორმაციული უზრუნველყოფის პირობებს, მომსახურების გაწევის ხარისხის დაცვის უზრუნველყოფისა და აღნიშნულის დაუცველობის შემთხვევაში გათვალისწინებულ საკომპენსაციო მექანიზმებს, მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრებისა და პრეტენზიების წარდგენისა და დავის გადაწყვეტის პროცედურას.

გემოაღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით, სამსახურში შემოსული საჩივრების საფუძველზე, სამსახურის მიერ შესწავლილი და გამოკვლეულ იქნა მომსახურების მიწოდებელი კომპანიებიდან გამოთხოვილი ინფორმაცია – ხელშეკრულებები. რიგ შემთხვევებში დარღვევები არ გამოვლინდა, ხოლო კანონმდებლობით დადგენილ მოთხოვნებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, სამსახურის მიერ ხორციელდება კომპანიების მიმართ მომსახურების ხელშეკრულებების კანონმდებლობით დადგენილ მოთხოვნებთან შესაბამისობაში მოყვანის თაობაზე შესაბამისი მითითებების გაცემა.

მაგალითი N1:

2019 წლის 10 მაისს მომხმარებელმა შ.შ-მ მომართა სამსახურს სს „...ის“ მიმართ ინტერნეტ მომსახურების ხელშეკრულების კანონიერების გადამოწმების მოთხოვნით. მომხმარებელი მიუთითებდა ხელშეკრულების კონკრეტული პუნქტის დანაწესზე, რომლის მიხედვით, მომხმარებელი ვალდებულია „მხოლოდ, საკუთარი მოხმარებისთვის გამოიყენოს საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მიღებული მომსახურება და არ დაუშვას კომპანიისგან მიღებული მომსახურების შემდგომი გადაყიდვა პირდაპირი ან ირიბი ფორმით ან ნებისმიერი სხვა ფორმით გადაცემა სხვა პირზე“. აღნიშნული მოთხოვნის დარღვევის შემთხვევაში, საჩივრის მიხედვით კომპანიის მხრიდან განსაზღვრული იყო შესაბამისი ჯარიმები მომსახურების შემდგომ გადაყიდვაზე 20 000 ლარი, ხოლო შემდგომ გადაცემაზე 5 000 ლარი.

განმცხადებელი მიიჩნევდა, რომ აღნიშნული დანაწესი წარმოადგენდა მომხმარებელთა ინტერესების შემლახველ დანაწესს, რადგანაც ყველა აბონენტი, რომელიც ინტერნეტს Wi-Fi ტექნოლოგიების საშუალებით გამოიყენებდა ავტომატურად ავრცელებდა მათ სხვადასხვა მანძილზე და შესაძლებელს ხდიდა მესამე პირებისთვის მათ გამოყენებას. მოსარჩელის მოსაზრებით, აღნიშნული დანაწესით კომპანიას უსამართლოდ ეძლეოდა საშუალება დაეჯარიმებინა მომხმარებელი. შესაბამისად მოითხოვდა ხელშეკრულების აღნიშნული პუნქტის გაუქმებას.

მიმდინარე წარმოების ფარგლებში, სამსახურის მიერ კომპანიიდან გამოთხოვილ იქნა მომსახურების ხელშეკრულების სტანდარტული ფორმები, შესწავლილ და გაანალიზებულ იქნა ხელშეკრულების სადაო ნაწილი და პუნქტი და მოთხოვნილ იქნა კომპანიას კონკრეტულად განემარტა ხელშეკრულების დანაწესის მიზანი და შინაარსი – თუ რა იგულისხმებოდა „ნებისმიერ სხვა ფორმით გადაცემაში“, მოიცავდა თუ არა ეს Wi-Fi მოწყობილობის საშუალებით გავრცელებული სიგნალის მესამე პირისთვის სარგებლობის შესაძლებლობის მიცემას და ხდებოდა თუ არა მსგავს შემთხვევაში ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სანქციის გამოყენება.

კომპანიის მიერ წარმოდგენილი პოზიციაზე და შესწავლილ მასალებზე დაყრდნობით, სამსახურმა მომხმარებელს განუმარტა, რომ სააბონენტო ხელშეკრულების მიზანი გასაჩივრებულ პუნქტთან მიმართებაში მდგომარეობდა იმაში, რომ არ მომხდარიყო აბონენტის ქმედების ავტორიზებად საქმიანობაში გადაზრდა და აბონენტის მიერ არ განხორციელებულიყო ინტერნეტის იმგვარი გადაცემა მესამე პირზე, რაც გამოიწვევდა სააბონენტო ხელშეკრულებით განსაზღვრული ხარისხის გაუარესებას. შესაბამისად, საფრთხე იმისა, რომ მომხმარებელი დაჯარიმებულიყო ისეთ მოცემულობაში, როდესაც Wi-Fi მოწყობილობის საშუალებით ხდებოდა ინტერნეტის გადაცემა მესამე პირებისათვის არ არსებობდა.

მაგალითი 2:

2019 წლის 7 ოქტომბერს სამსახურში შემოვიდა მომხმარებელ ბ.ბ-ს საჩივარი ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებელი კომპანია შპს „...ის“ მიმართ, ინტერნეტ მომსახურების ხელშეკრულებაში კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების გაუთვალისწინებლობის თაობაზე. მომხმარებელი მიუთითებდა, რომ მასთან გაფორმებულ ხელშეკრულებაში არ იყო გათვალისწინებული საკომპენსაციო პირობები.

„ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 62-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტის თანახმად, ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებელი, ვალდებულია საკუთარ აბონენტს დადგენილი სტანდარტების შესაბამისად, მიაწოდოს მომსახურება სათანადოდ გაფორმებული ხელშეკრულების საფუძველზე, რომელიც სხვა პირობებთან ერთად უნდა მოიცავდეს – ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების გაწევის, ხარისხის დაცვის უზრუნველყოფისა და აღნიშნული ხარისხობრივი მაჩვენებლების დაუცველობის შემთხვევაში გათვალისწინებულ საკომპენსაციო მექანიზმებს.

აღნიშნულთან დაკავშირებით, სამსახურის მიერ დაწყებული წარმოების ფარგლებში, გამოთხოვილ იქნა მომხმარებელთან დადებული მომსახურების მიწოდების ხელშეკრულება, შესწავლილ იქნა შესაბამისი პუნქტები და დადგინდა იქნა, რომ მომხმარებელთან დადებული ხელშეკრულება არ ითვალისწინებდა ზემოთ აღნიშნულ კანონმდებლობით დადგენილ მოთხოვნებს. შესაბამისად, მიღებულ იქნა გადაწყვეტილება, რომ გადამოწმებულიყო არა მხოლოდ კონკრეტულ პირთან დადებული ხელშეკრულების პირობები, არამედ, გამოკვლეულიყო კომპანიის სტანდარტული ხელშეკრულების მოქმედ კანონმდებლობასთან შესაბამისობა, რის საფუძველზე განხორციელდა შესაბამისი ღონისძიებები.

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

მოქმედი კანონმდებლობის თანახმად, ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება არის საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით განხორციელებული მომსახურება, რომელსაც მომსახურების მიწოდებელი ავტორიზებული პირი განსაზღვრული საფასურის სანაცვლოდ სთავაზობს მსურველ ოპერატორს ან მომხმარებელს.

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

საანგარიშო პერიოდში სამსახურში შემოსული საჩივრების გარკვეული რაოდენობა, ეხება ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის სხვადასხვა სახის დაზიანების საკითხებს, რომლის ფარგლებში მომხმარებლებს შეზღუდული ჰქონდათ მომსახურების მიწოდება.

კანონმდებლობით განსაზღვრულია დაზიანების სახეები და სახეების შესაბამისად დაზიანების აღმოფხვრის ვადები.

ამ კატეგორიის საჩივრებთან მიმართებაში, სამსახურის მიერ მომსახურების მიწოდებელი კომპანიებიდან გამოთხოვილი ინფორმაციის საფუძველზე დადგინდა, რომ მომხმარებელთა უმეტესი ნაწილისთვის, მომსახურე კომპანიების მიერ დაზიანება აღმოფხვრილ იქნა კანონმდებლობით განსაზღვრულ ვადაში.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების



დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის 21-ე მუხლის მე-7 პუნქტის თანახმად, დაუშვებელია გაუწევდეს და მიუღებელ მომსახურებაზე საფასურის დარიცხვა. გამომდინარე აქედან, ყოველ ასეთ შემთხვევაზე, როდესაც მიმწოდებელი კომპანიის მხრიდან არ ხდებოდა მომსახურების მიწოდება, დამცველის სამსახურის მიერ გაცემულ იქნა რეკომენდაცია, გაუწევდეს და მიუღებელ მომსახურების პერიოდზე დარიცხული საფასურის გადაანგარიშების თაობაზე.

მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულების შესაბამისად, განისაზღვრება მომსახურების შეზღუდვის წესები, ფორმები და პირობები. მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა გამოიყენოს შეზღუდვის ისეთი ფორმა, რომელითაც უზრუნველყოფს დარღვევის აღმოფხვრას და ამავედროულად არ შეზღუდავს მომხმარებელს მომსახურების სხვა სახეებით.

მომსახურების შეზღუდვის საფუძველია: მომხმარებლის მიერ სავალდებულო დებოზიტის გადაუხდელობა, წუთობრივი მომსახურების საფასურის გადაუხდელობა, სააბონენტო გადასახდელის გადაუხდელობა, მომსახურების მიმწოდებლის მოწყობილობის დაზიანება, მომხმარებლის მიერ ტექნიკური მოწყობილობის დემარკაციის წერტილთან, მომსახურების მიმწოდებლის წარმომადგენლის დაუშვებლობა.

მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით, ადგილობრივი ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების შეწყვეტა დასაშვებია, მომხმარებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის 60 დღეში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში, ხოლო ნებისმიერი სხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების შეწყვეტა დაიშვება მომხმარებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის 45 დღეში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში.

მაგალითი N1:

2019 წლის 12 აგვისტოს სამსახურს საჩივრით მომართა მომხმარებელმა ბ.ბ-მ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის შპს „...ის“ მიმართ გაუწევდეს მომსახურებაზე საფასურის დარიცხვასთან დაკავშირებით. საჩივრის თანახმად, მომხმარებელს ორი კვირის მანძილზე არ მიეწოდებოდა ინტერნეტ-მომსახურება. აღნიშნულის მიუხედავად, მომხმარებელს კომპანიამ სრულად დააკისრა სააბონენტო გადასახადი.

სამსახურის მიერ დაწყებული წარმოების ფარგლებში, გამოკვლევულ იქნა ინფორმაცია დაზიანების და მისი აღმოფხვრის ვადის შესახებ, ასევე, შესწავლილ იქნა ასანაზღაურებელი თანხის მოცულობის საკითხი. დადგინა, რომ აბონენტს სააბონენტო გადასახადი დარიცხული ჰქონდა სრულად და მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მიერ თანხა გადაანგარიშებული არ იყო. აღნიშნულ მოცემულობას კომპანია შემთხვევის ატიპიურობით (მზის პანელის კონტროლერის გადაწვა) განმარტავდა. საზოგადოებრივი დამცველი დაინტერესდა, თანხის ანაზღაურების საკითხი პრობლემატური მხოლოდ ამ კონკრეტულ მომხმარებელთან მიმართებაში იყო, თუ აღნიშნულს ჰქონდა უფრო მასშტაბური ხასიათი. საქმის წარმოების ფარგლებში დადასტურდა, რომ აღნიშნულ პრობლემასთან დაკავშირებით, კომპანიის მხრიდან მოხდა თანხის გადაანგარიშება, მხოლოდ იმ მომხმარებელთათვის, რომლებმაც კომპანიას მიმართეს გაუწევდეს მომსახურებასთან დაკავშირებით თანხის გადაანგარიშების თაობაზე. შესაბამისად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა, მიზანშეწონილად მიიჩნია გაეცა რეკომენდაცია „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის 21-ე მუხლის მე-7 პუნქტის საფუძველზე და კომპანიას მოეხდინა იმ პერიოდის გამოთვლა, როდესაც მზის პანელის კონტროლერის გადაწვის გამო, არ ხორციელდებოდა აბონენტებისთვის ინტერნეტის მიწოდება და უზრუნველყო ყველა დაზარალებული აბონენტისთვის შესაბამისი საფასურის კომპენსირება. მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მხრიდან, გათვალისწინებულ იქნა საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაცია რომლის შესაბამისად მოახდინა არასწორად დარიცხული თანხის გადაანგარიშება.

მაგალითი N2:

2019 წლის 10 დეკემბერს სამსახურს მომართა მომხმარებელმა ზ.მ-მ, რომელიც მიუთითებდა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის სს „...ის“ მიმართ დაზიანების გამო მომსახურების შეზღუდვისა და მომსახურე კომპანიის მიერ დარღვევის აღმოუფხვრელობის თაობაზე.

სამსახურის მიერ დაწყებული წარმოების ფარგლებში, მომსახურე კომპანიიდან გამოთხოვილი ინფორმაციის შესწავლის საფუძველზე დადგინა, რომ მომსახურების შეფერხება გამოწვეული იყო ODF-ის და საჰაერო კაბელის დაზიანების გამო. საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციის გათვალისწინებით, კომპანიამ უზრუნველყო დაზიანების დაფიქსირებიდან მის აღმოფხვრამდე პერიოდზე, სააბონენტო ანგარიშზე დარიცხული თანხის მომხმარებლისთვის გადაანგარიშება.

მაგალითი N3:

2019 წლის 29 ნოემბერს სამსახურში შემოვიდა მომხმარებელ მ.ი-ს საჩივარი, რომელიც ეხებოდა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის შპს „...ის“ მიერ ინტერნეტის მომსახურების შეზღუდვის საკითხს. სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში, მომსახურე კომპანიიდან გამოთხოვილი ინფორმაციის შესწავლის შედეგად, დადგინდა, რომ მომსახურების შეზღუდვა, გამოწვეული იყო კომპანიის მიერ ოპტიკური ქსელის განახლების მასშტაბური სამუშაოების გამო. ასევე, დადგინა, რომ მომხმარებელთან კომპანიას დაცული ჰქონდა წინასწარი ინფორმირების ვალდებულება. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის რეკომენდაციის გათვალისწინებით, ყველა იმ აბონენტს, რომელთაც შეექმნათ ზემოაღნიშნული სამუშაოების გამო შეფერხება მომსახურების მიღებისას, კომპანიამ უზრუნველყო საკომპენსაციო მექანიზმის ამოქმედება.

სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა

ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიღებისათვის აუცილებელ წინაპირობას წარმოადგენს მომხმარებლის მიმართვა/განცხადება მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიისთვის, რის საფუძველზე მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის ფორმდება მომსახურების შესახებ ხელშეკრულება.

ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიღების თაობაზე, განცხადებას კომპანია აკმაყოფილებს და 15 სამუშაო დღის ვადაში უზრუნველყოფს მომხმარებლის ქსელში ჩართვას რიგითობის წესით, თანაბარი პირობებით დისკრიმინაციის გარეშე, იმ უპირატესობებისა და შეღავათების გათვალისწინებით, რომლებიც განსაზღვრულია საქართველოს კანონმდებლობით. განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის შემთხვევაში, განცხადების მიღებიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში, მომსახურების მიმწოდებელი იღებს დასაბუთებულ გადაწყვეტილებას განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის თაობაზე.

მობილურ, ინტერნეტ და მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებასთან დაკავშირებით, მომსახურების მიღების თაობაზე, მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დადებული ხელშეკრულებით განისაზღვრება მომსახურების პირველადი ჩართვის ვადა.

საანგარიშო პერიოდში სამსახურში შემოსული საჩივრების გარკვეული რაოდენობა ეხებოდა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე, მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობას.

ინტერნეტ მომსახურების ჩართვის თაობაზე მომართვიანობა დაფიქსირდა, როგორც მაღალმთიანი აჭარაიდან, ისე დედაქალაქიდან და ქვეყნის სხვადასხვა რეგიონებიდან. აღნიშნული საკითხის აქტუალობა იკვეთებოდა, ასევე, მოსახლეობასთან დამცველის შეხვედრების ფარგლებშიც.

ყველა კონკრეტულ დავასთან დაკავშირებით, დამცველის სამსახურის მიერ კომპანიებიდან გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე, მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობის მიზეზების შესახებ. მომსახურების ჩართვის დაყოვნებასთან დაკავშირებით, კომპანიებს მიეცათ რეკომენდაცია, მომსახურების მიწოდებისას კანონმდებლობით გათვალისწინებული ვადების დაცვის თაობაზე. რაც შეეხება, მომსახურების მიღების თაობაზე, მოთხოვნის დაუკმაყოფილებლობას, კომპანიებიდან მიღებული ინფორმაციის ანალიზის საფუძველზე გამოიკვეთა, რომ მოთხოვნის დაუკმაყოფილებლობა განპირობებულია საჭირო ინფრასტრუქტურის და ქსელური გაყვანილობის არ ქონით.

მომსახურების მიღების მოთხოვნის დაუკმაყოფილებლობის საკითხთან მიმართებაში, აღსანიშნავია ის გარემოება, რომ საზოგადოებრივ დამცველს მოქმედი კანონმდებლობით არ აქვს არანაირი ბერკეტი გავლენა მოახდინოს კომპანიების სახაზო ინფრასტრუქტურის განვითარების საკითხზე.

მაგალითი N1:

2019 წლის 31 ივლისს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართა მოქალაქე მ.ს-მ, სს „...ის“ მიმართ ინტერნეტ-მომსახურების პირველადი ჩართვის მოთხოვნით. განცხადებაში აღნიშნული იყო, რომ გარდაბნის მუნიციპალიტეტის მარტყოფის თემის ბროწეულას დასახლებაში მცხოვრებ მოსახლეობას სურდა ინტერნეტ-



მომსახურების მიღება, თუმცა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიისგან მოსახლეობას უარი ეთქვა მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე. სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში, კომპანიიდან გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია, რომლის საფუძველზე დადგინდა, რომ დასახლებულ ზონასთან მიმართებაში, მომსახურების მიწოდებისთვის საჭიროა ტერიტორიის შესაბამისი სტანდარდებით დაქსელვა, საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურის მოწყობა მომსახურების შემდგომი უზრუნველყოფის მიზნით, რაც მოცემული ეტაპისთვის კომპანიის სტრატეგიული განვითარების გეგმაში არ იყო გათვალისწინებული. ამასთან, კომპანიამ სამსახურს აცნობა, რომ სამომავლოდ ინფრასტრუქტურის განვითარების კვალდაკვალ განიხილავდა აღნიშნულ საკითხს.

მაგალითი N2:

2019 წლის 15 ნოემბერს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოვიდა გ.გ-ს საჩივარი შპს „...ის“ მიმართ ინტერნეტ მომსახურების პირველადი ჩართვის მოთხოვნის დაუკმაყოფილებლობის თაობაზე. სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში, კომპანიიდან გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია, რომლის შესწავლის შედეგად, დადგინდა რომ არსებული ოპტიკურ-ბოჭკოვანი ქსელის რესურსის ამოწურვის გამო, ყვარლის მუნიციპალიტეტის სოფ. მთისძირში ახალი აბონენტების ჩართვა შეჩერებული იყო და მათი ჩართვა შესაძლებელი იქნებოდა ქსელის მოდერნიზების შემდგომ.

მაგალითი N3:

2019 წლის 20 აგვისტოს დამცველის სამსახურის მიერ შუახევისა ხულოს მუნიციპალიტეტის მოსახლეობასთან, საინფორმაციო ხასიათის კამპანიის „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციის სფეროში“ ფარგლებში, ჩატარებული შეხვედრის დროს, პრობლემურ საკითხად დაფიქსირდა მოსახლეობისთვის ელექტრონული სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდება. მომხმარებელთა დაცვის მიზნიდან გამომდინარე, სამსახურმა მიმართა მომსახურების გამწევ კომპანიებს და გამოითხოვა ინფორმაცია, მათ მიერ აღნიშნულ მუნიციპალიტეტებში ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებების მიწოდების შესაძლებლობის თაობაზე.

კომპანიებიდან მიღებული ინფორმაციით დადგინდა, რომ მათი გარკვეული ნაწილისთვის აღნიშნული ტერიტორია არ წარმოადგენს მომსახურების დაფარვის ზონას, ხოლო დანარჩენ შემთხვევაში მომხმარებლებს მიეწოდებათ, როგორც მობილური სატელეფონო, ისე ოპტიკური-ინტერნეტი და უსადენო ფიქსირებული სატელეფონო (მაგთი ფიქსი) მომსახურება. აქვე საგულისხმოა, რომ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების სამომავლო გეგმაში არ შედის მოცემულ ტერიტორიაზე ელექტრონული სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების მიზნით ინფრასტრუქტურის განვითარება.

აღსანიშნავია ის გარემოება, რომ დღემდე პრობლემურ საკითხად რჩება მომხმარებელთა მიერ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის თავისუფლად არჩევის შესაძლებლობის არ ქონა. ვინაიდან, როგორც დედაქალაქის მასშტაბით ცალკეულ უბნებში, ასევე რეგიონებში, დღემდე მთავარ პრობლემას წარმოადგენს მხოლოდ ერთი პროვაიდერი კომპანიის ოპერირება. შესაბამისად, მომხმარებელი მოკლებულია თავისუფალი არჩევანის შესაძლებლობას.

სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება

მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დადებული მომსახურების ხელშეკრულებით განისაზღვრება მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი მომსახურების პაკეტი. მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების წესისა და პირობების ნებისმიერი ცვლილებების თაობაზე, ატყობინებს მომხმარებელს არაუგვიანეს 10 სამუშაო დღით ადრე.

ამასთან, აღსანიშნავია, რომ ისეთი ინფორმაცია, რომელიც მომსახურების პირობებს იმგვარად ცვლის, რომ იზრდება მომხმარებელზე დაკისრებული ვალდებულების მოცულობა, ან/და აღნიშნულს შეუძლია არსებითი გავლენა მოახდინოს მომხმარებლის გადაწყვეტილებაზე მომსახურების მიღების გაგრძელების თაობაზე, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ინდივიდუალური შეტყობინების გზით. აღნიშნული შეტყობინების ვალდებულება ეკისრება მომსახურების მიმწოდებელს მობილური, ადგილობრივი საკომუნიკაციო და ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდების დროს, ხოლო, მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი

ტარიფების ცვლილების შესახებ, უზრუნველყოფს მომხმარებლისთვის ინდივიდუალური შეტყობინებით ამ ინფორმაციის მიწოდებას, ახალი ტარიფებით მომსახურების დაწყებამდე ერთი თვით ადრე.

საანგარიშო პერიოდში შემოსული საჩივრების გარკვეული რაოდენობა ეხება სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილებიდან გამომდინარე მომხმარებლების პრეტენზიას. გამომდინარე იქიდან, რომ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიები მოქმედი კანონმდებლობით არ არიან შეზღუდულები მიწოდებული მომსახურების პაკეტის შეცვლაში, ასევე, მათში ცვლილების შეტანაში და შესაბამისად ფასების ფორმირებაში, მსგავს საჩივრებთან მიმართებაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის კვლევის საგანს წარმოადგენს, ის გარემოება იყო თუ არა დაცული მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ კანონმდებლობით განსაზღვრული ინფორმაციული უზრუნველყოფის ვალდებულება.

მნიშვნელოვანია აღინიშნოს ის გარემოება, რომ მომხმარებლისთვის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პაკეტში ცვლილების შეტანის შემთხვევაში, შეტყობინების წინასწარი არსებობა უზრუნველყოფს იმის შესაძლებლობას, რომ მომხმარებელმა მიიღოს შესაბამისი ზომები ხელშეკრულების შეწყვეტის ან გაგრძელების თაობაზე.

საჩივრების უმეტეს შემთხვევაში კომპანიების მიერ პაკეტების ცვლილების თაობაზე წინასწარი შეტყობინების ვალდებულება დაცულია.

აღნიშნულ თემატიკასთან დაკავშირებით, პრობლემურ საკითხად, შესაძლებელია მიჩნეულ იქნეს ე.წ. „აქციის ფარგლებში“ უფასოდ შეთავაზებული მომსახურებები, რომელიც გარკვეული პერიოდის შემდგომ ხდება ფასიანი და იწვევს მომხმარებლის უკმაყოფილებას პაკეტის გაზრდილი ღირებულების გამო.

მაგალითი N1:

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში გაზრდილი იყო მომართვიანობა შპს „...ის“ და სს „...ის“ მიერ სატელევიზიო მომსახურების პაკეტში ცვლილების განხორციელებასთან დაკავშირებით. კერძოდ, კომპანიების მიერ „აქციის სახით“ მომხმარებლებისთვის უფასოდ, დამატებითი მომსახურების სახით იქნა გააქტიურებული გარკვეული (სპორტული) სატელევიზიო არხების პაკეტი. აქციის ვადის გასვლის შემდგომ, დამატებითი მომსახურების გაერთიანება მოხდა ძირითად სატელევიზიო პაკეტთან, რის გამოც ყველა ასეთ მომხმარებელს სააბონენტო გადასახადი გაეზარდა გარკვეული თანხით. აღნიშნულ საკითხზე დაწყებული წარმოების ფარგლებში, სამსახურის მიერ გამოკვლეულ იქნა, რომ ყველა აბონენტის მიმართ კომპანიების მიერ დაცულ იქნა წინასწარ ინდივიდუალური შეტყობინების ვალდებულება და ყველა მათგანს ჰქონდა შესაძლებლობა, დამატებით პაკეტის გააქტიურებაზე უარის თქმით, შეენარჩუნებინა არსებული მომსახურების პაკეტის ღირებულება.

მაგალითი N2:

2019 წლის 24 სექტემბერს, მომხმარებელმა ი.კ-მ მომართა სამსახურს მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია შპს „...ის“ მიმართ, სატელევიზიო მომსახურების პაკეტში ცვლილების შეტანის თაობაზე. მომხმარებელი გამოთქვადა უკმაყოფილებას, კომპანიის მიერ ყოველგვარი წინასწარი გაფრთხილების გარეშე არხების გათიშვის გამო. სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში, კომპანიიდან გამოთხოვილი ინფორმაციის საფუძველზე დადგინდა, რომ კომპანიის მხრიდან კანონმდებლობით დადგენილი საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულება არ დარღვეულა.

მაგალითი N3:

2019 წლის 13 ივნისს, სამსახურში შემოვიდა მომხმარებელ ვ.ყ-ს საჩივარი, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის სს „...ის“ მიმართ, სატელევიზიო მომსახურების პაკეტიდან მომხმარებლისთვის მნიშვნელოვანი არხის, მომხმარებლის წინასწარი ინფორმირების გარეშე, გათიშვის თაობაზე. სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში გამოიკვეთა, რომ სატელევიზიო არხებში პაკეტების ცვლილება შეიძლება გამოწვეული იყოს სხვადასხვა მიზეზით. ისეთით, როგორცაა არხის მოწოდების ტექნიკური მახასიათებლების ცვლილება, არხის გასვლა რეგიონიდან, არხის მაუწყებლობის შეწყვეტა, ხელშეკრულების ვადის გასვლა და მის გაგრძელებაზე მეორე მხარის თანხმობის მიუღებლობა და სხვ. ასევე დადგინდა, რომ კომპანიას შესრულებული ჰქონდა კანონმდებლობით გათვალისწინებული მოთხოვნები, მომხმარებლის ინფორმირების ვალდებულების თაობაზე.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური, საკითხთან დაკავშირებით გასცემს რეკომენდაციებს, რომ მომხმარებლისთვის მოხდეს პაკეტის იმგვარი გააქტიურება, რომელიც შესაბამისობაში იქნება მომხმარებლის სურვილთან.



მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება

მომსახურების მიმწოდებელთან მომხმარებლის ანგარიშსწორება ხორციელდება წარდგენილი მომსახურების ანგარიშის საფუძველზე, მხარეთა შორის დადგენილი ხელშეკრულებით განსაზღვრული წესით.

საანგარიშო პერიოდში წინა წლების მსგავსად, მაღალი იყო მომხმარებელთა მომართვიანობა გაწეული მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორესა და დავალიანების ოდენობასთან დაკავშირებით.

საჩივრების უმეტესი ნაწილი, ეხებოდა მომხმარებლის პრეტენზიას სატელეკომუნიკაციო მომსახურების საფასურის არასწორად დარიცხვის, ასევე, გაუწეველ და მიუღებელ მომსახურებაზე კომპანიის მიერ საფასურის დარიცხვის საკითხს. მომხმარებლები პრეტენზიას აცხადებდნენ მომსახურების პირობების შესახებ, არასათანადო ინფორმაციის მიწოდებიდან გამომდინარე, წარმოქმნილ დავალიანებებთან დაკავშირებით. ასევე, საჩივრების გარკვეული ნაწილი ეხება მომსახურე კომპანიის მიერ ტექნიკური ხარვეზების გამო დავალიანებების დარიცხვაში მცირე უზუსტობებს.

ყველა აღნიშნულ შემთხვევასთან დაკავშირებით, მომსახურე კომპანიებიდან გამოთხოვილი საქმის მასალების შესწავლის საფუძველზე, საზოგადოებრივი დამცველის მიერ გაცემულ იქნა რეკომენდაციები და მოთხოვნები მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ, არასწორად ან გაუწეველ და მიუღებელ მომსახურებაზე დარიცხული საფასურის გადაანგარიშების თაობაზე.

მაგალითი N1:

2019 წლის 11 ივნისს მომხმარებელთა ინტერსების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოვიდა მომხმარებელ მ.კ-ს განცხადება, რომელიც ეხებოდა სს „...ის“ მიმართ მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორეს. სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში, კომპანიიდან გამოთხოვილი ინფორმაციის საფუძველზე დადასტურდა, რომ მომსახურების საფასურის არასწორად დარიცხვა, განპირობებული იყო ტექნიკური მიზეზით. კერძოდ, მომსახურების ინსტალაციისას მომხმარებელს ინსტალაციის თანხასთან ერთად დაერიცხა დამატებითი მომსახურების ყოველთვიური გადასახდელი. კომპანიამ საფასურის დარიცხვის დროს არ გაითვალისწინა ის გარემოება, რომ მომხმარებელს მომსახურება შეძენილი ჰქონდა აქციის ფარგლებში. შესაბამისად, მომხმარებლის პრეტენზია დაკმაყოფილდა, გაუაქტიურდა აქცია და დაუკორექტრდა არასწორად დარიცხული თანხა, 50 ლარი.

მაგალითი N2:

2019 წლის 1 ივლისს, სამსახურში შემოვიდა მომხმარებელ გ.ქ-ს საჩივარი, მის სახელზე რეგისტრირებული ნომრის გაუქმებისას ანგარიშზე არსებული საბალანსო თანხის დაბრუნებასთან დაკავშირებით, სს „...ის“ მიმართ. საჩივრის მიხედვით, ნომრის გაუქმების დროს კომპანია ახდენდა ანგარიშზე არსებული საავანსო თანხის 10%-ის დაკავებას. სამსახურის რეაგირების საფუძველზე, კომპანიამ უბრუნველყო თანხის 45 ლარის, მომხმარებლისთვის დაბრუნება.

მაგალითი N3:

2019 წლის 24 მაისს, სამსახურში შემოვიდა მომხმარებელ ბ.მ-ს საჩივარი სს „...ის“ მიმართ, რომელიც ეხება მობილური ტელეფონის ნომერზე შეცდომით ჩარიცხული თანხის, დეპოზიტურ ანგარიშზე გადატანის საკითხს. სამსახურის რეაგირების შედეგად, განხორციელდა მომხმარებლის მოთხოვნის დაკმაყოფილება და მოცემული თანხა გადატანილ იქნა მომხმარებლის ანგარიშზე ავანსის სახით.

საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისთვის საშიში რადიაციული დასხივება

„გარემოს დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-6 მუხლის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, მოქალაქეს უფლება აქვს ცხოვრობდეს თავისი ჯანმრთელობისთვის უვნებელ და ჯანსაღ გარემოში, ხოლო ამავე მუხლის „გ“ ქვეპუნქტის თანახმად, მოქალაქეს უფლება აქვს მიიღოს სრული, ობიექტური და დროული ინფორმაცია თავისი სამუშაო და საცხოვრებელი გარემოს მდგომარეობის შესახებ.

საანგარიშო პერიოდში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული საჩივრების გარკვეული რაოდენობა, ეხებოდა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ საცხოვრებელ კორპუსზე განთავსებული მადალსიხშირული საანძო მეურნეობების ფუნქციონირებისა და სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის შესაძლო საშიში დასხივების საკითხს.

მომხმარებლები აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით, დამცველის სამსახურს მომართავდნენ როგორც სატელეფონო ზარებით, ისე უშუალო კომუნიკაციით, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში უშუალო ვიზიტით.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მიერ აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით, ხორციელდება მომხმარებელთა ინფორმირება/კონსულტირება. ასევე ხდება შესაბამისი კომპეტენტური უწყების (სსიპ გარემოს ეროვნული სააგენტო, სასამართლო და ა.შ.) განსაზღვრა, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებიდან ინფორმაციის გამოთხოვა და მხარისა თუ სხვა შესაბამისი უწყებისთვის მასალების გადაგზავნა.

სატელეკომუნიკაციო მომსახურებებზე ფასების ზრდა

ელექტრონულ-სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომსახურების მიწოდებისთვის კომპანიების მხრიდან განსაზღვრულია შესაბამისი მომსახურების საფასური – ტარიფი.

საანგარიშო პერიოდში სამსახურში გაზრდილი იყო მომხმარებელთა მომართვიანობა (როგორც სატელეფონო, ისე წერილობითი) ინტერნეტ მომსახურების ღირებულების (საფასურის) გაზრდის გამო. მომხმარებელთა უმეტესი ნაწილის პრეტენზიები დაკავშირებული იყო იმ გარემოებასთან, რომ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან, არსებული მინიმალური 10მბ/წმ სიჩქარის ინტერნეტის პაკეტის გაუქმებით, შეიზღუდა მომხმარებლის თავისუფალი არჩევანის უფლება. შესაბამისად, მომხმარებელს აღარ რჩებოდა შესაძლებლობა, მიეღო ინტერნეტ-მომსახურება დაბალი სიჩქარით და მისთვის მისაღები ფასით.

საანგარიშო პერიოდში აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით, სამსახურს მომართეს მომხმარებლებმა, რომელთა მოთხოვნას ძირითადად 2019 წლის 1 იანვრამდე მოქმედი ინტერნეტ-პაკეტების დაბრუნება/ შენარჩუნება წარმოადგენდა.

სამსახურს მომართა მომხმარებელმა შ.შ.-მ, რომელმაც მოითხოვა შპს „...გან“, სს „...გან“ და შპს „...გან“ 2019 წლის 1 იანვრამდე მოქმედი ინტერნეტ-პაკეტების დაბრუნება/ შენარჩუნება; მომხმარებელმა ტ.მ.-მ შპს „...გან“ მოითხოვა შენარჩუნებული ყოფილიყო 10მბ/წმ სიჩქარის ინტერნეტ პაკეტი არსებულ ფასად; ასევე, ნ.ა.-მ მოითხოვა სს „...გან“ არსებული ინტერნეტ-პაკეტის შენარჩუნება 10 მბ/წმ 26 ლარად. იგივე მოთხოვნით მომართა სამსახურს მომხმარებელმა შ.ჩ.-მ სადაც განმარტა, რომ მას არ სჭირდებოდა გაზრდილი ინტერნეტ სიჩქარე და ითხოვდა, რომ არ გაეხადათ იძულებული შეეძინა მისთვის არასასურველი მომსახურება.

მიუხედავად მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მიერ გაცემული რეკომენდაციებისა, კომპანიების მხრიდან არ მოხდა საკითხის მომხმარებელთა ინტერესების გათვალისწინებით განმარტება და რეგულირება. კომპანიების პოზიცია, იმასთან დაკავშირებით, რომ მინიმალური პაკეტის გაუქმებით არ ხდებოდა ტარიფის გაზრდა და ალტერნატიულად შეთავაზებული პაკეტის ღირებულება, ერთეულ მეგაბაიტზე გადაანგარიშებით გამოდიოდა უფრო დაბალი ღირებულების, უცვლელი დარჩა.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ხედვით, გამოიკვეთა გარემოება, რომელშიც მომხმარებლებს შეეზღუდათ უფლება გაეკეთებინათ თავისუფალი არჩევანი, დაბალი სიჩქარის (შესაბამის



ფასად) და გაზრდილი სიჩქარის ინტერნეტს შორის, თუნდაც გაზრდილი სიჩქარის ერთ მბ/წმ-ზე გადაანგარიშებით ერთეულის ფასი ნაკლები ყოფილიყო მაღალი სიჩქარის ინტერნეტზე.

შესაბამისად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში გადაგზავნილ იქნა მიმართვა, რომლითაც ეთხოვა, კომპეტენციის ფარგლებში საკითხის შეესწავლა და ისეთ საბაზრო პირობების ჩამოყალიბება, რომელშიც მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების მხრიდან მოხდებოდა მომხმარებლებისთვის მათ ინტერესებზე ორიენტირებული სიჩქარისა და ღირებულების ინტერნეტ მომსახურების პაკეტების შეთავაზების უზრუნველყოფა.

უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება

მოქმედი კანონმდებლობის თანახმად, მომსახურების მიწოდებელი ვალდებულია მიაწოდოს მომხმარებელს კანონმდებლობით და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურება, ასევე, უზრუნველყოს ხარისხიანი მომსახურების უწყვეტი და შეუფერხებელი მიწოდება და შეთავაზებული მომსახურების ადეკვატურობა მიღებულთან. აღნიშნული დანაწესის შესრულების კონტროლის უზრუნველსაყოფად, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულმა კომისიამ შეიმუშავა ინტერნეტ-ხარისხის კონტროლის მექანიზმი, რომლის საშუალებით ნებისმიერ მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს გაზომოს ფიქსირებული ინტერნეტის სიჩქარე და ხარისხი, ასევე, გაზომოს რამდენად შეესაბამება მიწოდებული ინტერნეტის ხარისხი მასსა და პროვაიდერ კომპანიას შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს. აღნიშნული წარმოადგენს მექანიზმს, რომლის საშუალებით შესაძლებელია 24 საათის განმავლობაში დაკვირვების განხორციელება მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების მხრიდან, აბონენტების წინაშე აღებული ვალდებულებების დაცვასთან მიმართებაში.

საანგარიშო პერიოდში დამცველის სამსახურში შემოსული საჩივრების უმეტესი ნაწილი ეხება ინტერნეტ მომსახურების უხარისხოდ მიწოდების ფაქტებს. ინტერნეტის უხარისხოდ მიწოდების ფაქტი დადასტურებულ იქნა ინტერნეტის ხარისხის კონტროლის მექანიზმის ([www. Sheamotsme.ge](http://www.Sheamotsme.ge)) საშუალებით ჩატარებული შემოწმების შედეგად, ხოლო, რაც შემთხვევაში საჩივრის საფუძველზე განხორციელებული შემოწმების შედეგად, ინტერნეტ მომსახურების უხარისხოდ მიწოდების ფაქტი არ დადასტურდა.

აღნიშნულის საფუძველზე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მხრიდან, წარმოებულ იქნა მედიაციის პროცესი მომხმარებელსა და მომსახურების მიწოდებელ კომპანიას შორის.

მედიაციის ფარგლებში, მომხმარებლის ინტერესების დაუკმაყოფილებლობის შემთხვევაში, საზოგადოებრივი დამცველი მიმართავს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას, გამოვლენილი დარღვევის ფაქტზე, ადმინისტრაციული წარმოების ჩატარებისა და დამრღვევი კომპანიის მიმართ შესაბამისი სანქციის გამოყენების თაობაზე.

მაგალითები NI:

2019 წლის 25 მარტს, სამსახურში შემოვიდა, მ.ყ-ს საჩივარი, რომელიც ეხებოდა სს „...ის“ მიმართ უხარისხო ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებას. შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ კომპანია ვერ უზრუნველყოფდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ინტერნეტის მიწოდებას. აღნიშნულ საკითხზე საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში დაწყებულ ადმინისტრაციული წარმოების ეტაპზე, მხარეთა მიერ გამოითქვა მზაობა დავის მორიგებით დასრულების თაობაზე. აღნიშნულ პროცესში აქტიურად იქნა ჩართული საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური. გაფორმებული მორიგების აქტის საფუძველზე, მომხმარებელს გადაუანგარიშდა უხარისხოდ მიწოდებული ინტერნეტის პერიოდი ერთი თვის ოდენობით, ზიანის ანაზღაურების სახით საკომპენსაციოდ ორი თვის მომსახურება მიწეოდა უფასოდ და ასევე, შეეცვალა ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების ტექნოლოგიის სახე – DSL მომსახურება შეეცვალა ოპტიკურ-ბოჭკოვანი მომსახურებით. შესაბამისად, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში დაწყებული წარმოება შეწყდა.

მაგალიტი N2:

2019 წლის 13 ნოემბერს, სამსახურს საჩივრით მომართა ვ.მ-მ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის შპს „...ის“ მიმართ, ინტერნეტ მომსახურების უხარისხოდ მიწოდების თაობაზე. შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ კომპანია ვერ უზრუნველყოფდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ინტერნეტის მიწოდებას. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ წარმოებული მედიაციის საფუძველზე, მხარეებს შორის შედგა მორიგება, რომლის მიხედვით კომპანიამ უზრუნველყო აბონენტისთვის ზიანის ანაზღაურება, რაც გულისხმობდა ვალდებულების არაჯეროვანი შესრულების პერიოდში მომხმარებლისთვის დაკისრებული სააბონენტო გადასახადის გადაანგარიშებას და ამასთან ზიანის ანაზღაურების სახით, მომდევნო ექვსი თვის განმავლობაში უფასოდ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების მიწოდებას.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ განხორციელებული აქტივობები

საანგარიშო პერიოდში განხორციელდა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის გუნდის ცვლილება. შესაბამისად, ახლებურად განისაზღვრა ელექტრონულ სატელეკომუნიკაციო სფეროში, არსებული მდგომარეობისა და გამოწვევების საფუძველზე, სამსახურის მიერ უახლოეს პერიოდში განსახორციელებელი აქტივობების მოკლევადიანი გეგმა. აღნიშნული მიმართული იყო ერთი მხრივ, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების და მეორე მხრივ, სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე არსებული გამოწვევების ადეკვატური აქტივობების განხორციელებისკენ.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, დაიგეგმა სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე არსებული ავტორიზებული პირების მიერ კანონმდებლობით განსაზღვრული ვალდებულებების პრაქტიკაში განხორციელების მონიტორინგი. ამავე პერიოდში განხორციელდა სამსახურის რებრენდინგი. აღნიშნულის პარალელურად, სამსახური აქტიურად იყო ჩართული იმ საკანონმდებლო და ნორმატიული აქტების შედგენა-შემუშავების პროცესში, რომელმაც შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ინტერესებზე.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის კუთხით სამსახურის მიერ წარმოებული მნიშვნელოვანი საქმეები

ფიქსირებული უსადენო „მაგთი ფიქსით“ მომსახურება

შპს „მაგთიკომის“ საჯარო განცხადებით სამსახურისთვის ცნობილი გახდა, რომ კომპანია 2019 წლის 15 ივნისიდან გეგმავდა მომხმარებლისთვის ფიქსირებული უსადენო „მაგთი ფიქსისა“ და EVDO მოდემის მომსახურების მიწოდების შეწყვეტას, რის მიზეზად კომპანია ასახელებდა ლიცენზიის მოქმედების ვადის გასვლას და მისი მოქმედების გაგრძელებისადმი ინტერესის არქონას.

მოცემული პერიოდისთვის მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში გაზრდილი იყო იმ მომხმარებელთა მომართვიანობის მაჩვენებელი, რომლებიც იღებდნენ შეტყობინებას უახლოეს პერიოდში ფიქსირებული უსადენო მომსახურების შეწყვეტის თაობაზე და ითხოვდნენ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველისგან რეაგირებას ამ ფაქტზე.

სამსახურმა, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვისა და საკითხის შესწავლის მიზნით, შპს „მაგთიკომისგან“ გამოითხოვა საკითხთან დაკავშირებული ინფორმაცია და ასევე გადამოწმებულ იქნა, ჰქონდა თუ არა დაცული კომპანიის მომხმარებლებისთვის ვადაზე ადრე მომსახურების შეწყვეტის თაობაზე, კანონმდებლობით დადგენილი წინასწარი შეტყობინების ვალდებულება.

შპს „მაგთიკომისგან“ მოწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე გაირკვა, რომ „მაგთი ფიქსის“ აქტიური აბონენტების რაოდენობა იყო 103416, ხოლო EVDO მოდემის 1341. მოწოდებული ინფორმაციის თანახმად, EVDO



მოდემის ნაცვლად შპს „მაგთიკომი“ აბონენტებს უსასყიდლოდ გადასცემდა 3G მოდემს, ხოლო იმ ლოკაციებზე, სადაც მოქმედებს შპს „მაგთიკომის“ ოპტიკურ-ბოჭკოვანი ინტერნეტი, მომხმარებლებს შესაძლებლობა ექნებოდათ ესარგებლათ VoIP მომსახურებით, ისევე, როგორც მობილური საკომუნიკაციო მომსახურებით.

შპს „მაგთიკომი“ ვერ ასახელებდა კონკრეტულ რაოდენობას იმ მომხმარებლებისა, რომლებიც ვერ მიიღებდნენ ალტერნატიული საკომუნიკაციო საშუალებების შეთავაზებას. თუმცა, საკითხის მოკვლევის შედეგად გაირკვა, რომ მოსახლეობის გარკვეული ნაწილი რჩებოდა საკომუნიკაციო მომსახურების გარეშე. შესაბამისად, „მაგთი ფიქსი“ შეწყვეტა ქმნიდა საფრთხეს დარღვეული ყოფილიყო საქართველოს მოქალაქეთათვის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი უფლება, კერძოდ, საკომუნიკაციო საშუალებებზე თავისუფლად წვდომისა და სარგებლობის უფლება, რადგან „მაგთი ფიქსი“ და EVDO მოდემი მომხმარებელთა ნაწილისთვის, საკომუნიკაციო მომსახურების მიღების ერთადერთი საშუალება იყო.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა, კანონით გათვალისწინებული ვალდებულების – მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით, მიმართა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას და საკითხის აქტუალობიდან და სენსიტიურობიდან გამომდინარე სთხოვა, საკითხის კონტროლზე აყვანა და ისეთი გადაწყვეტილების მიღება, რითაც მაქსიმალურად იქნებოდა დაცული იმ მომხმარებელთა უფლებები და კანონიერი ინტერესები, რომელთათვის „მაგთი ფიქსი“ და EVDO მოდემით მიწოდებული სერვისი, წარმოადგენდა საკომუნიკაციო მომსახურების ერთადერთ საშუალებას.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ გატარებული იქნა ქმედითი ღონისძიებები და შპს „მაგთიკომისთვის“, კანონმდებლობით დადგენილ ფარგლებში, შეთავაზებულ იქნა CDMA ლიცენზიით სარგებლობის ვადის გაგრძელება მისაღები პირობებით. აღნიშნულის შედეგად შპს „მაგთიკომმა“ გააგრძელა ლიცენზიის მოქმედება და მომხმარებლებისთვის უზრუნველყოფილ იქნა შეუზღუდავი ფიქსირებული უსადენო „მაგთი ფიქსით“ მომსახურება.

აღნიშნული საკითხი ფართოდ იქნა გაშუქებული საინფორმაციო საშუალებებით. კერძოდ, 2019 წლის 6 ივნისს ტელეკომპანია „მაესტროს“ ეთერში კომუნიკაციების ომბუდსმენმა განმარტება მისცა „მაგთი ფიქსზე“ მიმდინარე პროცესების თაობაზე და სამსახურის რეაგირების შესახებ. ამავე წლის 14 ივნისს, ომბუდსმენი იმყოფებოდა ტელეკომპანია „ტვ. პირველის“ საქმიანი დილის პირდაპირ ეთერში, სადაც სამსახურის ზოგად საქმიანობასა და სამომავლო გეგმებთან ერთად, საუბარი შეეხო „მაგთი ფიქსთან“ დაკავშირებულ საკითხებს.

ქალაქ რუსთავში IP ტელევიზიის მომსახურების შეწყვეტა

2019 წლის დეკემბრის თვეში, სამსახურში შემოვიდა ინფორმაცია, ქ. რუსთავში მცხოვრები საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის (CGC) და შპს „სერვისბოქსის“ აბონენტებისთვის IP ტელევიზიის მომსახურების მასობრივად შეზღუდვა/შეწყვეტის თაობაზე. აღნიშნულის პარალელურად, სამსახურში დაფიქსირდა მომხმარებლების, როგორც სატელეფონო, ისე წერილობითი განცხადება-საჩივრები, რომლებიც ითხოვდნენ, კომპანიების მიერ შეწყვეტილი მომსახურების დროულად აღდგენის მიზნით, საზოგადოებრივი დამცველის რეაგირებას.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნიდან გამომდინარე, სამსახურმა მოახდინა დაუყოვნებლივი რეაგირება, რომლის ფარგლებში ზემოაღნიშნული კომპანიებიდან გამოთხოვილ იქნა საკითხთან დაკავშირებული ინფორმაცია. ამავდროულად, კომპანიებს მიეცათ რეკომენდაცია, გამოყენებული ყოფილიყო ყველა შესაძლო საშუალება, რათა მომხმარებელთა დადებული ხელშეკრულების ფარგლებში, არ მომხდარიყო მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების არამართლზომიერი შეზღუდვა.

აღსანიშნავია ის გარემოება, რომ აღნიშნული პრობლემა წარმოიქმნა წინა საახალწლო პერიოდში, რა დროსაც მომხმარებლებისთვის მომსახურების შეუფერხებლად და შეუზღუდავად მიღება გასაკუთრებით მნიშვნელოვანია. პრობლემის სიმწვავედან და მოცულობიდან გამომდინარე (კომპანიების ინფორმაციით 2019 წლის 25 დეკემბრის მდგომარეობით აღნიშნული მომსახურებით სარგებლობდა 4411 აბონენტი) საზოგადოებრივი დამცველი ჩავიდა ქ. რუსთავში, ადგილზე შეხვდა საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის (CGC) ხელმძღვანელობას და დაზარალებულ მომხმარებლებს. პარალელურ რეჟიმში მიმდინარეობდა კომუნიკაცია შპს „სერვისბოქსთან“ და აღნიშნულის ფარგლებში მხარეებს ეძლეოდათ რეკომენდაციები, მაქსიმალურად

გაეთვალისწინებინათ მომხმარებელთა ინტერესები, აღედგინათ მომსახურება და მომხმარებლებთან ანგარიშსწორებისას დაეცვათ გაუწევლ და მიუღებელ მომსახურებაზე კანონმდებლობით გათვალისწინებული მოთხოვნები.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ ადგილზე ვითარებაში გარკვევის შედეგად და სამსახურში წარმოდგენილი საქმის მასალების შესწავლის საფუძველზე, იკვეთებოდა, რომ პრობლემის წარმოქმნა ტექნიკურ ხარვეზთან ერთად, შესაძლოა დაკავშირებული ყოფილიყო ზემოაღნიშნულ კომპანიებს შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობასთან დაკავშირებული პოზიციების ურთიერთშეუჯერებლობასთან. შესაბამისად, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა მიმართა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას, საკითხით დაინტერესებისა და მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, ქმედითი ღონისძიებების განხორციელების თხოვნით.

ზემოაღნიშნული აქტივობების შედეგად, 2019 წლის 26 დეკემბერს ქ. რუსთავეში მცხოვრებ მომხმარებლებს აღუდგათ შეწყვეტილი სატელევიზიო მომსახურება. ამავე წარმოების ფარგლებში, კომპანიებს საზოგადოებრივი დამცველის მიერ მიეცათ შემაჯამებელი რეკომენდაცია, 2019 წლის დეკემბრის თვეში, გაუწევლ და მიუღებელ მომსახურებაზე, კანონმდებლობით გათვალისწინებული ვალდებულების (თანხის გადაანგარიშება) შესრულების თაობაზე, როგორც სამსახურში შემოსული საჩივრების ფარგლებში, ისე ყველა იმ აბონენტის მიმართ, რომლებსაც აღნიშნულ პერიოდში შეწყვეტილი/შეზღუდული ჰქონდათ სატელევიზიო მომსახურება, რაც გათვალისწინებულ იქნა ზემოაღნიშნული კომპანიების მხრიდან.

ავტორიზებული პირების მიერ საინფორმაციო და საანგარიშსწორებო უზრუნველყოფის ვალდებულების დარღვევა

მომხმარებლის მომართვის საფუძველზე დაწყებული წარმოების ფარგლებში, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა გამოიკვლია შპს „მაგთიკომისა“ და სს „სილქნეტის“ მიერ თავიანთ ვებ-გვერდებზე საინფორმაციო და საანგარიშსწორებო უზრუნველყოფის ვალდებულების შესრულების საკითხი.

აღნიშნული წარმოების ფარგლებში, დამცველის სამსახურის მიერ განხორციელებულ იქნა რიგი ღონისძიებები. კერძოდ, სამსახურმა მოახდინა კომპანიების ვებ-გვერდების მონიტორინგი და დაადგინა, რომ ვებ-გვერდზე ინფორმაცია შეთავაზებული მომსახურების პირობის, მათ შორის მომსახურების პაკეტების და მომსახურების ტარიფების თაობაზე, გამოქვეყნებულია მხოლოდ ფიზიკური პირი მომხმარებლებისთვის.

„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილების მე-4 მუხლის მე-7 პუნქტის მიხედვით, მომსახურების მიწოდებული ვალდებულია საკუთარ ვებ-გვერდზე ინტერნეტში განათავსოს ინფორმაცია მომხმარებლისთვის 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.

„ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის „ჰ“ პუნქტის მიხედვით, მომხმარებელი არის „იურიდიული ან ფიზიკური პირი, რომელიც იყენებს ან განზრახული აქვს გამოიყენოს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება“. შესაბამისად ვალდებულება, რომ ზემოაღნიშნული ინფორმაცია გამოქვეყნებულ იქნეს ინტერნეტში ვებ-გვერდზე ვრცელდება, როგორც იურიდიული, ისე ფიზიკური პირების მიმართ.

აღნიშნული დანაწესის შესრულების მონიტორინგის ფარგლებში, კომპანიებს ეთხოვათ წარმოედგინათ ინფორმაცია, თუ როგორ ახდენდნენ ვალდებულების შესრულებას. გამომდინარე იქიდან, რომ მათი პოზიცია ვალდებულების შესრულებასთან მიმართებაში არ იქნა გაზიარებული დამცველის სამსახურის მიერ, კომპანიებს მიეცათ რეკომენდაცია მოეხდინათ ინტერნეტში ვებ-გვერდზე იურიდიულ პირებთან მიმართებაში ტარიფების თაობაზე ინფორმაციის იმგვარად გამოქვეყნება, რომ მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომი ყოფილიყო შედარებადი და უახლესი ინფორმაციის მიღება, იურიდიული პირების მიმართ არსებული მომსახურების ტარიფების თაობაზე.



ვინაიდან, კომპანიების მიერ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაცია არ იქნა შესრულებული, სამსახურმა მიმართა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას აღნიშნულ საკითხზე რეაგირებისთვის და კანონით გათვალისწინებული ღონისძიებების გატარებისთვის.

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება

საქართველოს კონსტიტუციის მე-4 მუხლის თანახმად, „სახელმწიფო ცნობს და იცავს ადამიანის საყოველთაოდ აღიარებულ უფლებებსა და თავისუფლებებს, როგორც წარუვალ და უზენაეს ადამიანურ ღირებულებებს. ხელისუფლების განხორციელებისას ხალხი და სახელმწიფო შეზღუდული არიან ამ უფლებებითა და თავისუფლებებით, როგორც უშუალოდ მოქმედი სამართლი“. საქართველოს კონსტიტუციის მე-17 მუხლი ახდენს ინტერნეტის თავისუფლების უფლების გარანტირებას და ადგენს, რომ „ყველას აქვს ინტერნეტზე წვდომისა და ინტერნეტის თავისუფლად სარგებლობის უფლება“.

აღნიშნული უფლებების უზრუნველსაყოფად სამართლებრივი ჩარჩოს არსებობა ყოველთვის საკმარისი არ არის. აუცილებელია არსებობდეს ამ უფლებების პრაქტიკული რეალიზების საშუალებები და ინსტიტუციური მექანიზმები. მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის თავიდან ასაცილებლად, აუცილებელია განხორციელდეს ეფექტური პრევენციული ღონისძიებები, განსაკუთრებული ყურადღება უნდა გამახვილდეს მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის მიუღებლობაზე და მასზე რეაგირების აუცილებლობის შესახებ საზოგადოების ცნობიერების ამაღლებაზე. უმეტეს შემთხვევაში მითითებული უფლების რეალიზება არ ხორციელდება ყოველდღიურ ცხოვრებაში და აღნიშნულის მიზეზს ძირითადად წარმოადგენს მომხმარებლის არასათანადო ცნობიერება.

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა უფლებების პრაქტიკაში რეალიზების უზრუნველყოფის ინსტიტუციურ მექანიზმს წარმოადგენს „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონით შექმნილი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური.

გემოაღნიშნული კონსტიტუციური გარანტიების პრაქტიკაში რეალიზების უზრუნველსაყოფად, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა, თავის საქმიანობის ერთ-ერთ პრიორიტეტად განსაზღვრა მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება და ამ მიზნით განახორციელა რიგი ღონისძიებები:

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის რებრენდინგი

თანამედროვე ტექნოლოგიების ეპოქაში, მომხმარებელთა კომუნიკაციის, სასურველი ინფორმაციის მაქსიმალურად სწრაფად, ეფექტურად და მოქნილად მიწოდების საშუალებას წარმოადგენს, ამა თუ იმ სამსახურის და ორგანიზაციის ვებ-გვერდის და სოციალური ქსელის არსებობა.

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებლებისთვის, ინფორმაციის უფრო ეფექტური ფორმით მისაწოდებლად და ფართოდ გავრცელების უზრუნველსაყოფად, განხორციელდა სამსახურის ვებ-გვერდის www.momkhmarebeli.gncc.ge და სოციალური ქსელის (Facebook – მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი – Communication Ombudsman) განახლება, რებრენდინგი.

აღნიშნულის ფარგლებში შეიცვალა და განახლდა სამსახურის ლოგო და ვებ-გვერდის დიზაინი. წარმოდგენილი ვერსიით, ვებ-გვერდი მომხმარებლისთვის უფრო მარტივად აღსაქმელია, გამოიყურება უფრო მიმზიდველად და ადვილად დასამახსოვრებელია. ასევე, განახლდა ვებ-გვერდზე განთავსებული ინფორმაცია. შესაბამისად, ვებ-გვერდზე განთავსებულია სრული ინფორმაცია სამსახურის საქმიანობის, მიზნების, გუნდისა და გაწეული სამუშაოების შესახებ, მომხმარებლისთვის მარტივად გასაგებ ენაზე. ასევე, განთავსებულია ინფორმაცია მომხმარებელთა უფლებებისა და კომპანიების ვალდებულებების თაობაზე.

აღსანიშნავია, რომ ვებ-გვერდზე განთავსებული განცხადება/საჩივრის შაბლონის ახალი ვერსია, სხვა კანონმდებლობით განსაზღვრულ ძირითად შესავსებ ველებთან ერთად, მოიცავს ისეთ მნიშვნელოვან მითითებას, როგორცაა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ პერსონალური მონაცემების დამუშავების შესახებ მომხმარებლის ინფორმირება და მასზე თანხმობის განცხადების შესაძლებლობა.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური ვებ-გვერდის და სოციალური ქსელის მეშვეობით, უზრუნველყოფს საზოგადოების ინფორმირებას სამსახურის საქმიანობის თაობაზე.

მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან მიზანს სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება წარმოადგენს. აღნიშნული მიზნის უზრუნველსაყოფად, სამსახურის მიერ დაიგეგმა ქვეყნის მასშტაბით სხვადასხვა რეგიონის მოსახლეობასთან უშუალო შეხვედრები და საინფორმაციო კამპანიის წარმოება.

საანგარიშო პერიოდში, სამსახურის მიერ დაიგეგმა და შემუშავებულ იქნა პროექტი „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“, რომლის ფარგლებში სამსახურის მიერ განხორციელდა ქვეყნის 12 მუნიციპალიტეტში მოსახლეობასთან შეხვედრა. შეხვედრები იმართებოდა, როგორც ადმინისტრაციულ ცენტრებში, ისე სხვადასხვა სოფლებსა და უნივერსიტეტებში.

აღნიშნულ შეხვედრებს ადგილობრივ მოსახლეობასთან ერთად ესწრებოდნენ, მუნიციპალიტეტის ხელმძღვანელი პირები, აპარატის თანამშრომლები და სოფლის რწმუნებულები. შეხვედრის ფარგლებში საზოგადოებას მიეწოდებოდა ინფორმაცია, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფუნქციების და მომხმარებლისთვის კანონმდებლობით მინიჭებული უფლებების შესახებ. ასევე მიეწოდებოდათ ინფორმაცია, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებების და მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის შემთხვევაში საჩივრის/განცხადების განხილვის წესებისა და ვადების თაობაზე.

აღნიშნული საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრები მიმდინარეობდა ინტერაქტიულ რეჟიმში, მომხმარებლებს საშუალება ჰქონდათ უშუალოდ გასაუბრობდნენ ომბუდსმენს, დაესვათ შეკითხვები, დაეფიქსირებინათ თავიანთი პრობლემები და მიეღოთ პასუხები მათთვის მნიშვნელოვან და საინტერესო საკითხებზე.

სამსახურის მიერ მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით, შემუშავდა და დაიბეჭდა საინფორმაციო ხასიათის ბროშურა/ბუკლეტები, რომელიც მოიცავს მოკლე ინფორმაციას სამსახურის დანიშნულებისა და სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა ძირითადი უფლებებისა და კომპანიების ვალდებულებების შესახებ. საინფორმაციო შეხვედრების ფარგლებში, მომხმარებლებს ადგილზე ურიგდებოდათ აღნიშნული ბროშურები, ხოლო გარკვეული რაოდენობის პლაკატები და ბროშურები, მუნიციპალიტეტებს გადაეცემოდათ მოსახლეობაში შემდგომში გავრცელების მიზნით.





კომუნიკაციების ომბუდსმენის შეხვედრები სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებლებთან

შეხვედრა შუახევის მუნიციპალიტეტში

2019 წლის 20 აგვისტოს, ცნობიერების ამაღლების მიზნით, კომუნიკაციების ომბუდსმენმა შეხვედრა გამართა შუახევის მუნიციპალიტეტში. შეხვედრას მომხმარებლებთან ერთად ესწრებოდნენ შუახევის საკრებულოს თავმჯდომარე გიორგი დავითაძე და მერის მოადგილე რუსუდან შავაძე.



შეხვედრა ხულოს მუნიციპალიტეტში

2019 წლის 20 აგვისტოს, ხულოს მუნიციპალიტეტში ჩატარებული შეხვედრის ფარგლებში, კომუნიკაციების ომბუდსმენმა დამსწრე საზოგადოებას გააცნო სამსახურის ფუნქციები და მომხმარებლისთვის კანონმდებლობით მინიჭებული უფლებები. შეხვედრის ფარგლებში განხილულ იქნა ხულოს მუნიციპალიტეტში სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული პრობლემური საკითხები.



შეხვედრა ბოლნისის მუნიციპალიტეტში

2019 წლის 11 სექტემბერს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი შეხვდა ბოლნისის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობას. შეხვედრას მოსახლეობასთან ერთად ესწრებოდა, საქართველოს პარლამენტის წევრი, ბოლნისის მაჟორიტარი დეპუტატი გოგი მეშველიანი, ბოლნისის მუნიციპალიტეტის მერი დავით შერაზადაშვილი, მერის მოადგილე პაპუნა მუშკუდიანი და მერიისა და საკრებულოს წარმომადგენლები.



შეხვედრა მცხეთის მუნიციპალიტეტში

2019 წლის 16 სექტემბერს, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა შეხვედრა გამართა მცხეთის მუნიციპალიტეტის მოსახლეობასთან. შეხვედრის ფარგლებში დამსწრე საზოგადოებისთვის ვრცლად იქნა წარდგენილი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფუნქციები და სამომავლო გეგმები. შეხვედრას მომხმარებლებთან ერთად ესწრებოდა, საქართველოს პარლამენტის წევრი, მცხეთის მაჟორიტარი დეპუტატი დიმიტრი ხუნდაძე, მცხეთის მუნიციპალიტეტის მერი გიორგი კაპანაძე და მერიისა და საკრებულოს წარმომადგენლები.





შეხვედრა რუსთავის მუნიციპალიტეტში

2019 წლის 18 სექტემბერს, შეხვედრა გაიმართა ქ. რუსთავის მუნიციპალიტეტში. შეხვედრას მოსახლეობასთან ერთად ესწრებოდა, რუსთავის მერი ირაკლი ტაბაღუა და მერიის თანამშრომლები.



შეხვედრა მცხეთა-მთიანეთს მხარის სახელმწიფო რწმუნებულის ადმინისტრაციაში

2019 წლის 7 ოქტომბერს, კომუნიკაციების ომბუდსმენი იმყოფებოდა მცხეთა-მთიანეთის მხარის სახელმწიფო რწმუნებულის ადმინისტრაციაში, სადაც გაიმართა შეხვედრა მხარის რწმუნებულთან შალვა კერესელიძესთან, სხვა ხელმძღვანელ პირებთან და ადმინისტრაციის თანამშრომლებთან. შეხვედრის ფარგლებში განხილულ იქნა სატელეკომუნიკაციო სფეროში რეგიონის მოსახლეობის წინაშე არსებული პრობლემები და გამოწვევები.



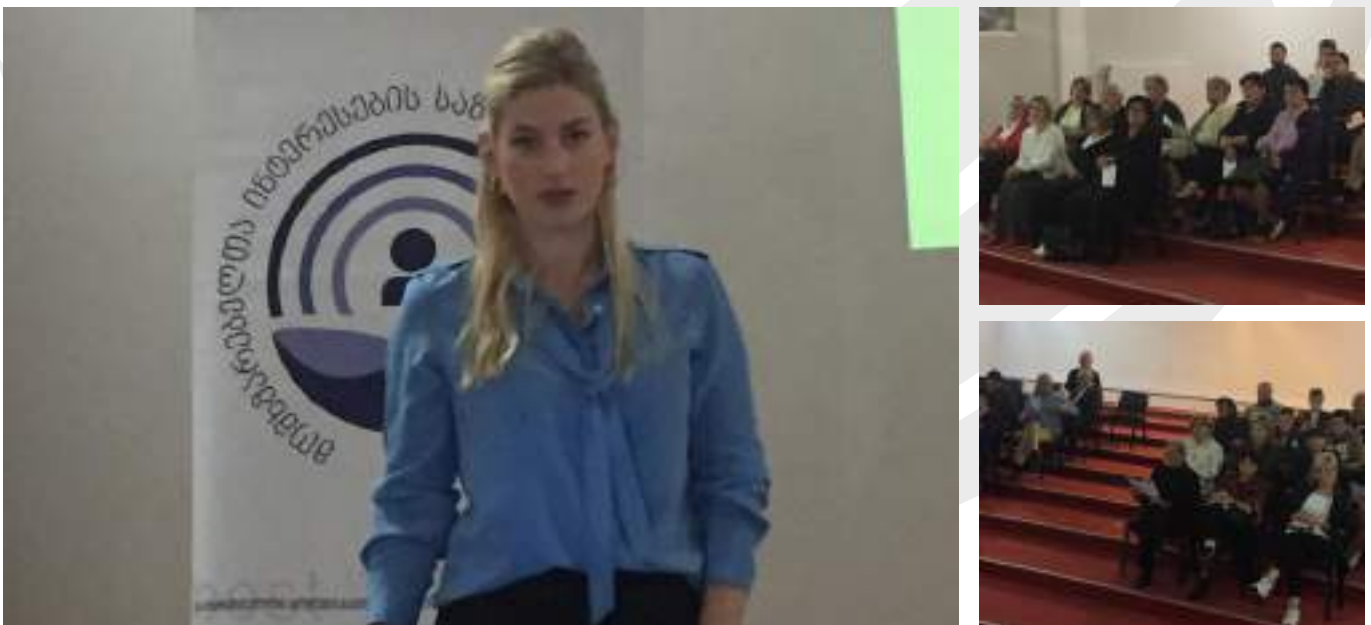
შეხვედრა ყაზბეგის მუნიციპალიტეტში

2019 წლის 15 ოქტომბერს, კომუნიკაციების ომბუდსმენმა შეხვედრა გამართა ყაზბეგის მუნიციპალიტეტში. შეხვედრას მოსახლეობასთან ერთად ესწრებოდა, ყაზბეგის მუნიციპალიტეტის საკრებულოს თავმჯდომარე და თანამშრომლები. ომბუდსმენმა დამსწრე საზოგადოებას გააცნო სამსახურის ფუნქციები და მომხმარებელთა უფლებები.



შეხვედრა დუშეთის მუნიციპალიტეტში

2019 წლის 21 ოქტომბერს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური იმყოფებოდა დუშეთის მუნიციპალიტეტში. შეხვედრა მიზნად ისახავდა სატელეკომუნიკაციო დარგის მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას.



შეხვედრა თიანეთის მუნიციპალიტეტში

2019 წლის 29 ოქტომბერს, კომუნიკაციების ომბუდსმენი და სამსახურის წარმომადგენლები იმყოფებოდნენ თიანეთის მუნიციპალიტეტში. შეხვედრას ესწრებოდა, თიანეთის მუნიციპალიტეტის მერის პირველი მოადგილე თამაზ იარაჯული, მერიის წარმომადგენლები ადმინისტრაციულ ერთეულებში და მერიის თანამშრომლები.



შეხვედრა სოფელ წეროვანში

2019 წლის 4 ნოემბერს, კომუნიკაციების ომბუდსმენმა მცხეთის მუნიციპალიტეტის სოფელ წეროვანში გამართა მოსახლეობასთან საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრა. აღნიშნულ შეხვედრას ესწრებოდა, როგორც სოფელ წეროვანის მოსახლეობა, ასევე, დევნილთა დასახლების მაცხოვრებლები. დამსწრე საზოგადოებას წარედგინა ინფორმაცია დამცველის სამსახურის დანიშნულებისა და მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ მომხმარებელთა უფლებების შესაძლო დარღვევის შემთხვევაში სამსახურის რეაგირების თაობაზე.



შეხვედრა სოფელ მუხრანში

2019 წლის 4 ნოემბერს, სამსახურმა შეხვედრა გამართა სოფელ მუხრანში. კომუნიკაციების ომბუდსმენმა სოფელ მუხრანის მოსახლეობას მიაწოდა ინფორმაცია, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმიანობის თაობაზე.



შეხვედრა გორის მუნიციპალიტეტში

2019 წლის 11 ნოემბერს, შეხვედრა გაიმართა ქალაქ გორში, შიდა ქართლის რწმუნებულის ადმინისტრაციისა და გორის მუნიციპალიტეტის მერიის წარმომადგენლებთან. დამსწრე საზოგადოებას წარედგინა ინფორმაცია, სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის შემთხვევაში, სამსახურის როლისა და მნიშვნელობის თაობაზე.





შეხვედრა ქარელის მუნიციპალიტეტში

2019 წლის 18 ნოემბერს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა შეხვედრა გამართა ქარელის მუნიციპალიტეტში. შეხვედრას მომხმარებლებთან ერთად ესწრებოდნენ, მუნიციპალიტეტის მერიის წარმომადგენლები, სოფლის რწმუნებულები და მუნიციპალიტეტის სხვა თანამშრომლები.



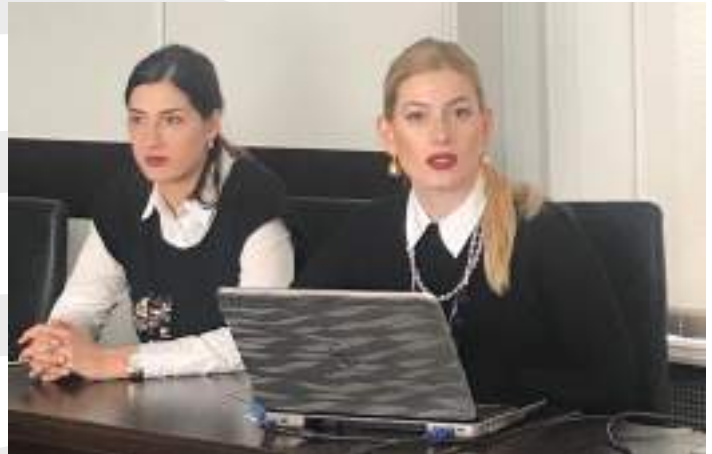
შეხვედრა ხაშურის მუნიციპალიტეტში

2019 წლის 25 ნოემბერს, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრა გამართა ხაშურის მუნიციპალიტეტში. კომუნიკაციების ომბუდსმენმა დამსწრე საზოგადოებას მიაწოდა ინფორმაცია, სამსახურის დანიშნულებისა და სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა უფლებებისა და კომპანიების ვალდებულებების თაობაზე.



შეხვედრა კასპის მუნიციპალიტეტში

2019 წლის 29 ნოემბერს, კომუნიკაციების ომბუდსმენი შეხვდა ადგილობრივ მოსახლეობას და კასპის მუნიციპალიტეტის მერიის წარმომადგენლებს.



შეხვედრა ქ. გორის სახელმწიფო სასწავლო უნივერსიტეტში

2019 წლის 2 დეკემბერს, კომუნიკაციების ომბუდსმენმა შეხვედრა გამართა ქ. გორის სახელმწიფო სასწავლო უნივერსიტეტის სტუდენტებთან და პროფესორ-მასწავლებლებთან. შეხვედრის ფარგლებში ყურადღება გამახვილდა სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებებზე და ამ უფლებებიდან გამომდინარე მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებებზე.





შეხვედრა თბილისის ღია უნივერსიტეტში

2019 წლის 9 დეკემბერს, შეხვედრა გაიმართა თბილისის ღია უნივერსიტეტის სტუდენტებთან. შეხვედრაზე კომუნიკაციების ომბუდსმენმა სტუდენტებს მიაწოდა ინფორმაცია დამცველის სამსახურის დანიშნულებაზე. ყურადღება გამახვილდა ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესებზე.



შეხვედრა საქართველოს ტექნიკურ უნივერსიტეტში

2019 წლის 16 დეკემბერს, კომუნიკაციების ომბუდსმენი შეხვდა საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის სტუდენტებს და პროფესორ-მასწავლებლებს. შეხვედრის ფარგლებში მოხდა დამცველის სამსახურის ფუნქციების, დანიშნულების და სამომავლო გეგმების წარდგენა. შეხვედრა ინტერაქტიულ ხასიათს ატარებდა. დარგის სპეციალისტებისგან მიღებულ იქნა საინტერესო რჩევა/რეკომენდაციები.



საქართველოს ინტერნეტმმართველობის (Geo IGF 2019) მე-5 ფორუმი

2019 წლის 12 ნოემბერს, კომუნიკაციების ომბუდსმენმა მონაწილეობა მიიღო საქართველოს ინტერნეტმმართველობის მე-5 ფორუმში, რომლის თემა იყო საქართველოს ინტერნეტ სივრცის მთავარი გამოწვევები. ფორუმს დაესწრო 200-ზე მეტი მონაწილე, როგორც საერთაშორისო ორგანიზაციებიდან, ისე სახელმწიფო, კერძო და არასამთავრობო სექტორებიდან.

კომუნიკაციების ომბუდსმენის მოხსენება/პრეზენტაცია მთლიანად დაეთმო მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმიანობას, მის ფუნქციებს, მიმდინარე და სამომავლო გეგმებს.



უწყებათაშორისი აქტივობა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური, აქტიურ მონაწილეობას ღებულობდა საქართველოს ეროვნული ანტიკორუფციული სტრატეგიისა და საქართველოს ეროვნული ანტიკორუფციული სტრატეგიის განხორციელების 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის შემუშავება და დამტკიცებაში. აღნიშნულის ფარგლებში განხორციელდა არაერთი სამუშაო შეხვედრა და ღონისძიება და შედეგად დამტკიცებულ იქნა საქართველოს მთავრობის 2019 წლის 4 ოქტომბრის № 484 დადგენილება.





ავტორიზებული პირების მიერ კანონმდებლობით განსაზღვრული ვალდებულებების შესრულების ანალიზი

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნიდან გამომდინარე, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმიანობის დაგეგმვა და წარმართვა ხორციელდება სხვადასხვა მიმართულებით, რაც გულისხმობს მომხმარებელთა საჩივრების განხილვის და შესაბამისი ღონისძიებების გატარების პარალელურად, სატელეკომუნიკაციო სფეროს ავტორიზებული პირების მიერ კანონმდებლობით განსაზღვრული ვალდებულებების პრაქტიკაში განხორციელების საკითხის შესწავლას.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმიანობა მოიცავს, არა მხოლოდ მომხმარებელთა საჩივრების ფარგლებში მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან წარმოდგენილი ინფორმაციის შესწავლას, არამედ საჩივრისგან დამოუკიდებლად, თავის უფლებამოსილების ფარგლებში, ავტორიზებული პირების მიერ მომხმარებლის ინტერესების დასაცავად კანონმდებლობით დაკისრებული ვალდებულებების შესრულების თაობაზე საკითხის მოკვლევას.

აღნიშნულის ფარგლებში, სამსახურის მიერ მომხმარებელთა დაცვის მიზნიდან გამომდინარე, გამოიკვეთა სხვადასხვა მიმართულებები და განხორციელდა სხვადასხვა სამონიტორინგო ხასიათის სამუშაოები. კერძოდ, სამონიტორინგო სამუშაოები განხორციელდა, მაუწყებლების მიერ მაუწყებლის თვითრეგულირების მექანიზმის ფარგლებში განხილული იმ საჩივრების თაობაზე, რომლებიც ეხებოდა არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენისაგან დაცვის საკითხს. მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ საქველმოქმედო ნომრებზე ზარების განხორციელებასთან დაკავშირებულ საკითხს. მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის არსებობისა და საჩივრების განხილვის შიდა მექანიზმის ფუნქციონირების საკითხს, ასევე მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ მუდმივმოქმედი 24 საათიანი ცხელი ხაზის უზრუნველყოფის საკითხს.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა, „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული უფლებამოსილებების ფარგლებში, გამოიკვლია საქართველოს მედია სფეროში არასრულწლოვანთა უფლებებთან დაკავშირებით, საკანონმდებლო ნორმების პრაქტიკაში გამოყენების საკითხი. აღნიშნული მიზნით, დამცველის სამსახურმა საქართველოს მოქმედი 18 სამაუწყებლო კომპანიიდან გამოითხოვა ინფორმაცია მაუწყებლის თვითრეგულირების მექანიზმის ფარგლებში განხილული არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენისაგან დაცვის საკითხთან დაკავშირებული საჩივრების თაობაზე.

სამაუწყებლო კომპანიების მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის ანალიზით გამოიკვეთა, რომ საანგარიშო პერიოდში კომპანიების თვითრეგულირების მექანიზმის ფარგლებში, არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენისაგან დაცვის საკითხთან დაკავშირებული არცერთი საჩივარი არ განხილულა. მხოლოდ ერთი კომპანიის შემთხვევაში, დადგინდა საჩივრის წარდგენა თვითრეგულირების ფარგლებში, ამავე კომპანიის ეთერით გასული სიუჟეტის შესახებ. საჩივრის ავტორს მაუწყებლის მიერ, კანონით დადგენილ ვადაში, ეცნობა საჩივრის განუხილველად დატოვების თაობაზე.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ერთ-ერთ აქტუალურ თემად განსაზღვრა და გამოიკვლია, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ საქველმოქმედო ნომრებზე ზარების განხორციელებასთან დაკავშირებული საკითხი.

საკითხის მნიშვნელობიდან გამომდინარე, აქცენტები დაისვა სხვადასხვა სახის ინფორმაციის გამოთხოვაზე. კერძოდ: როგორ ხდებოდა საქველმოქმედო ნომრებზე განხორციელებული თითოეული ზარის ღირებულების განაწილება, როგორც საქველმოქმედო ფონდთან, ისე ფიზიკურ პირთან მიმართებაში. იყო თუ არა სხვადასხვა საქველმოქმედო ფონდის მიმართ მომსახურების საფასური ერთნაირი, თუ ინდივიდუალურად ხდებოდა განსხვავებული საფასურის დადგენა. რა სახის მექანიზმი არსებობდა საქველმოქმედო თანხების მიზნობრივად განკარგვის შესამოწმებლად. ასევე, მიემართება თუ არა საქველმოქმედო ნომრებზე განხორციელებული ზარებიდან მიღებული თანხა, სრულად, საგამონაკლისო წესით კონტრაპენტი მხარის ანგარიშზე.

აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული ინფორმაციის ანალიზით დგინდება, რომ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიდგომა განსხვავებულია საქველმოქმედო ზარის ღირებულების განაწილებასთან მიმართებაში და ძირითადად

კომპანიების სასარგებლო პროცენტული მაჩვენებელი მერყეობს 20%-40%-მდე. ზარის ღირებულების განაწილების განსხვავებული მიდგომა დამოკიდებულია საქველმოქმედო ნომერზე ზარის განხორციელების მიზანზე. იმ შემთხვევაში, როდესაც წარმოდგენილი შესაბამისი დოკუმენტით დგინდება, რომ თანხა განკუთვნილია პირის ჯანმრთელობის მდგომარეობიდან გამომდინარე მკურნალობის დასაფარად, საქველმოქმედო ზარის ღირებულების პროცენტული მაჩვენებელი მაღალია ბენეფიციარის სასარგებლოდ. ხოლო, სხვა შემთხვევაში კომპანიის სასარგებლო ზარის ღირებულების პროცენტული მაჩვენებელი შედარებით ნაკლებია და არ აღემატება კომპანიის სასარგებლოდ ზემოთ მითითებულ პროცენტულ მაჩვენებელს. რაც შეეხება საქველმოქმედო ნომერზე განხორციელებული ზარის ღირებულებას, აღნიშნული განისაზღვრება მხარეთა ურთიერთშეთანხმებით. ამასთან, კომპანიებს არ გააჩნიათ ვალდებულება უზრუნველყონ საქველმოქმედო ნომრებზე განხორციელებული ზარებიდან მიღებული თანხის მიზნობრივად გამოყენების მონიტორინგი. რაც შეეხება მონაცემებს, მიემართება თუ არა ბენეფიციარი პირის ანგარიშზე საქველმოქმედო ნომრებზე განხორციელებული ზარებიდან მიღებული თანხა სრულად საგამონაკლისო წესით, ასეთი ინფორმაცია არ იქნა მოწოდებული, საგამონაკლისო წესის არ არსებობის გამო.

საკითხის მნიშვნელობიდან და სოციალური დანიშნულებიდან გამომდინარე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მიიჩნევს, რომ აუცილებელია წარიმართოს სამუშაოები, მომსახურების მიწოდებელ კომპანიებთან პოზიციების ურთიერთშეჯერებისა და საკანონმდებლო-ნორმატიულ დონეზე საკითხის რეგულირების თვალსაზრისით.

„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტის 28-ე მუხლის თანახმად, მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის შექმნას, მომხმარებელთა საჩივრების მიღების, განხილვისა და დროულად გადაწყვეტის მიზნით.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნიდან გამომდინარე, საანგარიშო პერიოდში, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ განხორციელდა ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული პირების მიერ რეგლამენტის აღნიშნული დანაწესის პრაქტიკაში განხორციელების მონიტორინგი, როგორც სამსახურის შექმნისა და საქმიანობის მომწესრიგებელი სამართლებრივი რეგულაციების არსებობის თაობაზე, ისე განხილული საჩივრების თემატიკის, განხილვის ვადების დაცვის და შედეგების თაობაზე.

აღნიშნული მონიტორინგის ფარგლებში, სამსახურში წარმოდგენილი ინფორმაციის ანალიზი ცხადყოფს, რომ მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს დაცული აქვთ ზემოაღნიშნული რეგლამენტით გათვალისწინებული ვალდებულება, შექმნილი აქვთ მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახური, მაღალია სამსახურში შესული საჩივრების სტატისტიკა და დადებითად გადაწყვეტილი საჩივრების სტატისტიკური მაჩვენებელი. ამასთან, წარმოდგენილი ინფორმაციის საფუძველზე, კანონმდებლობით განსაზღვრული საჩივრის განხილვის ვადის დაცვისა და სამსახურის მიერ საჩივრების განხილვის შიდა მექანიზმის საქმიანობის მონიტორინგის განხორციელების თაობაზე, რაიმე სახის შეუსაბამობა არ გამოვლენილა.

საანგარიშო პერიოდში, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, ხშირი იყო მომხმარებელთა მომართვიანობა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ცხელ ხაზზე ზარის განხორციელებისას, ხანგრძლივი დროის განმავლობაში მოლოდინის რეჟიმში ყოფნის და ასევე, ლოდინის მუხედავად გამავალი ზარის გათიშვისა და ოპერატორთან დაკავშირების შეუძლებლობის შესახებ. სამსახურმა, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნიდან გამომდინარე, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებიდან გამოითხოვა ინფორმაცია, ცხელ ხაზზე ზარის განხორციელებასთან დაკავშირებული რეგულაციის თაობაზე. წარმოდგენილი ინფორმაციით ვლინდება, რომ ზარის დაყოვნების სტანდარტული მაჩვენებელი მერყეობს 20წმ-დან 60წმ-მდე შუალედში. რაც შეეხება კომპანიების მხრიდან არ არის დადგენილი კონკრეტული სტანდარტი, თუ რას უნდა შეადგენდეს მოლოდინის რეჟიმში ცხელ ხაზზე განხორციელებული ზარების დროს.



**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მონაწილეობა
 საკანონმდებლო – ნორმაშემოქმედებით პროცესში**

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად, საზოგადოებრივი დამცველის უფლებამოსილებას განეკუთვნება საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ იმ ნორმატიული აქტების პროექტების მომზადებაში მონაწილეობა, რომლებმაც შესაძლებელია ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ინტერესებზე.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა აქტიური მონაწილეობა მიიღო „ელექტრონული კომუნიკაციის სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტის ცვლილებების შემუშავების პროცესში.

მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფის მიზნით, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის საფუძველზე, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ მიღებულია ნორმატიული აქტი, რომელიც შესასრულებლად სავალდებულოა, მომხმარებლისთვის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების, მათ შორის, ადგილობრივი ქსელებითა და საშუალებებით, საქალაქთაშორისო და საერთაშორისო სატელეფონო, მობილური სატელეფონო და ინტერნეტით მომსახურების მიწოდებისას, რომლის ფარგლებშიც განსაზღვრულია მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებლის უფლებები და ვალდებულებები.

ელექტრონული სატელეკომუნიკაციო ტექნოლოგიების პროგრესის პარალელურად, სამომხმარებლო ბაზარზე გაჩენილი ახალი მომსახურების სახეების შესაბამისად, შეიქმნა იმის საჭიროება, რომ მომხმარებელი არსებული რეგლამენტით დადგენილი რეგულაციების თანამედროვეობასთან შესაბამისობაში მოყვანა. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აქტიურად იყო ჩართული საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში შექმნილი რეგლამენტის ცვლილებების შემუშავებელი ჯგუფის სამუშაო პროცესში, რომლის ფარგლებში სამსახურის მიერ წარდგენილ იქნა რიგი მოსაზრებები და წინადადებები მომხმარებელთა დაცვის მიზნიდან გამომდინარე. გაწეული სამუშაოების შედეგად, შემუშავებულ იქნა მომხმარებლის ინტერესებზე მეტად ორიენტირებული, პრაქტიკაში არსებული ყველა მომსახურების ადეკვატური ახლებური რეგულაციები. აღნიშნული პროექტის ნორმატიული აქტის სახით მიღების შემდგომ, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს ექნება შესაძლებლობა, უფრო ეფექტურად და სრულყოფილად განახორციელოს, მომსახურების მიწოდების პროცესში არსებულ დარღვევებთან მიმართებაში, მომხმარებელთა კანონიერი ინტერესების დაცვა.

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის
 2020 წლის საქმიანობის პრიორიტეტული თემები**

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიზანია, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა და შესაბამისი ღონისძიებების და აქტივობების განხორციელება. მოცემულ დოკუმენტში წარმოდგენილია ანგარიში, აღნიშნული მიზნის უზრუნველსაყოფად, დამცველის სამსახურის მიერ განხორციელებული საქმიანობის თაობაზე.

ანგარიშში აღწერილი თემები და დამცველის სამსახურის მიერ საანგარიშო პერიოდში განხორციელებული აქტივობები, მიმდინარე წელს კვლავ აქტუალურია. ამავდროულად, საქმიანობის პროცესში გამოვლენილი პრობლემური საკითხები იდენტიფიცირებულია და მიჩნეულია სამსახურის 2020 წლის გამოწვევად. გარდა აღნიშნულისა, სამსახურის მთავარი ფუნქციის, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, სამსახურმა განსაზღვრა რიგი აქტივობები, რომელთა განხორციელება სამსახურმა მიზნად დაისახა 2020 წლის განმავლობაში.

ტელეკომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება

მომხმარებელთა სათანადო ინფორმირება მათი უფლებების შესახებ, წარმოადგენს ფუნდამენტურ პრინციპს, რომელიც ისეთი სისტემის ჩამოყალიბების საფუძველია, სადაც ადამიანებს შესაძლებლობა აქვთ, მოახდინონ საკუთარი ინტერესების დაცვა და რეალიზება.

სამსახურისთვის ცნობიერების ამაღლების პროცესი არ არის მოკლევადიანი, ერთჯერადი ხასიათის შესასრულებელი ამოცანა, არამედ ის ეფუძნება გრძელვადიან გეგმებსა და სამოქმედო პრინციპებს.

მომხმარებელთა საჭიროებიდან გამომდინარე ცნობიერების ამაღლების პროცესი შეიძლება მოიცავდეს ისეთ საქმიანობებს, როგორცაა, ინფორმაციის პროაქტიულად გამოქვეყნება, პრეზენტაციების ჩატარება სხვადასხვა სამიზნე ჯგუფებისთვის, საინფორმაციო ბუკლეტების გავრცელება, მასობრივი ინფორმაციის და სოციალური ქსელის საშუალებით მომხმარებლისთვის სასარგებლო ინფორმაციის მიწოდება და სხვა.

2020 წელს სამსახური აგრძელებს „ინობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ პროექტის განხორციელებას. აღნიშნული პროექტის ფარგლებში, დაგეგმილია მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით, პრეზენტაციების გამართვა საქართველოს ყველა რეგიონის მასშტაბით, როგორც ადგილობრივი მუნიციპალიტეტების მოსახლეობასთან, ისე, სხვადასხვა საგანმანათლებლო დაწესებულებებში (უმაღლეს სასწავლებლებში და სკოლების დამამთავრებელ კლასებში).

2020 წელს სამსახურის მიერ ინფორმაციის პროაქტიულად გამოქვეყნების ფარგლებში, იგეგმება ტელეკომუნიკაციების სფეროში დარგის სპეციალისტებთან თანამშრომლობით, მომხმარებლებისთვის საინტერესო და მნიშვნელოვან საკითხებზე ინფორმაციის დამუშავება-გამოქვეყნება.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმიანობის ისეთი პრიორიტეტული მიმართულება, როგორცაა ცნობიერების ამაღლება, ვალდებულების სახით იქნა გაწერილი „საქართველოს ეროვნული ანტიკორუფციული სტრატეგიისა და საქართველოს ეროვნული ანტიკორუფციული სტრატეგიის განხორციელების 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2019 წლის 4 ოქტომბერი №484 დადგენილებაში.

სამსახური კვლავ აქტიურად განაგრძობს სოციალური ქსელის გამოყენებას და მედიასთან თანამშრომლობას, სამსახურის საქმიანობისა და მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით.

სამსახურის როლი მაუწყებლობის თვითრეგულირების მექანიზმის თაობაზე მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებაში

ანგარიშში წარმოდგენილია, ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მოახდინა მაუწყებლებიდან თვითრეგულირების მექანიზმის თაობაზე ინფორმაციის გამოთხოვა. მიღებული ინფორმაციის ანალიზის შედეგად დადგინდა, რომ თვითრეგულირების მექანიზმის ფარგლებში მომხმარებელთა მიმართვიანობა საგანგაშოდ დაბალია, რაც თავისთავად ქმნის იმის საშიშროებას, რომ თვითრეგულირების მექანიზმი, დასახულ მიზნებთან მიმართებაში, არაეფექტური აღმოჩნდება. შესაბამისად, სამსახურმა მიზნად დაისახა, მოახდინოს მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება მაუწყებლის თვითრეგულირების მექანიზმის არსებობის თაობაზე და სხვადასხვა ღონისძიებების განხორციელების ფარგლებში, სატელეკომუნიკაციო დარგის მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია, მაუწყებლობის სფეროში დარღვეული უფლებების აღდგენის მექანიზმის შესახებ.



სამსახურის გრძელვადიანი სტრატეგიის შემუშავება

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონით, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისთვის განსაზღვრული უფლება-ვალდებულებების სრულყოფილად შესრულების მიზნით, აუცილებელია შემუშავებულ იქნას მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის გრძელვადიანი სტრატეგია, რომელზე მუშაობაც დაწყებულია, გაგრძელდება და პრიორიტეტული იქნება სამსახურისთვის 2020 წელს.

სტრატეგიული დაგეგმვა განგრძობადი, დინამიკური ციკლია, რომელიც მოითხოვს, სამსახურის პროგრესის შეფასებას, ინფორმაციის ანალიზს, პრიორიტეტების რევიზიას, ახალი პრიორიტეტების განსაზღვრას და სტრატეგიული ამოცანების განხორციელებაზე თვალყურის დევნებას.

ამ ეტაპზე, სამსახურის გრძელვადიანი სტრატეგიის შემუშავების ფარგლებში, განხორციელებულ იქნა ისეთი სამუშაოები, როგორცაა ინსტიტუციური შეფასება და საშუალოვადიანი პრიორიტეტების გამოვლენა.

ინსტიტუციური შეფასების განხორციელების მიზანს წარმოადგენს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წინაშე სხვადასხვა ხასიათის გამოწვევების, ასევე იმ საკითხების, ფაქტორების და პრობლემების შესწავლა და გაანალიზება, რომლებიც ზეგავლენას ახდენს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ინსტიტუციური ფუნქციების შესრულებასა და განხორციელებული საქმიანობის ეფექტიანობაზე.

ინსტიტუციური შეფასება განხორციელდა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წინა წლების გამოცდილების, ანგარიშების შესწავლით და თანამშრომლებთან კომუნიკაციით. აქვე აღსანიშნავია ის ფაქტორი, რომ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის არსებული შემადგენლობის ჩამოყალიბების დროს, გათვალისწინებულ იქნა, რომ სამსახურის ინსტიტუციონალური გამოცდილებისა და სტაბილურობის შენარჩუნებისთვის, დამცველის სამსახურის გუნდში შენარჩუნებული ყოფილიყო თანამშრომლები, რომელთაც მოცემულ სამსახურში საქმიანობის გამოცდილება ჰქონდათ.

სამსახურის ინსტიტუციური შეფასების შედეგად, მოხდა დამცველის სამსახურის კანონისმიერი დანიშნულების სიღრმისეული ანალიზი, გამოიკვეთა საქმიანობის მიმართულებები, არსებული გამოწვევები, სამსახურის ძლიერი და სუსტი მხარეები, მიღწეული წარმატებები, ასევე, ის შესაძლებლობები და საფრთხეები, რომლის წინაშე დგას, ან შესაძლებელია დადგეს სამსახური.

გემოაღნიშნულს გათვალისწინებით, დოკუმენტში ასახული, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ საანგარიშო პერიოდში შესრულებული ყველა აქტივობა წარმოედგენს, სამსახურის მოკლევადიანი სამოქმედო გეგმის ფარგლებში განხორციელებულ საქმიანობას, რომელიც საბოლოო ჯამში, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის გრძელვადიანი სტრატეგიის შემადგენელი ნაწილია.

თანამშრომლობა/ურთიერთობების გაღრმავება და საერთაშორისო პრაქტიკის ანალიზი

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის და ინსტიტუციონალური ცოდნა-გამოცდილების გაზიარების უზრუნველყოფის მიზნით, მნიშვნელოვანია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის თანამშრომლობა და ურთიერთობების დამყარება, როგორც ქვეყნის შიგნით, ისე, ქვეყნის ფარგლებს გარეთ არსებულ ადამიანის უფლებათა დაცვისა და სატელეკომუნიკაციო სფეროს მიმართულებით მოქმედ სხვადასხვა ორგანიზაციებთან და სამსახურებთან.

აღნიშნული საქმიანობა მოიცავს სხვადასხვა ორგანიზაციებთან თანამშრომლობას, როგორც მემორანდუმების გაფორმებით, ისე სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, სხვადასხვა დაგეგმილ ღონისძიებაში მონაწილეობის მიღების გზით. სამსახურისთვის პრიორიტეტულ მიზნად იქნა მიჩნეული საერთაშორისო პრაქტიკის ანალიზი და საუკეთესო პრაქტიკის ქვეყანაში არსებული რეალობის შესაბამისად დანერგვა, რაც მიმართული იქნება, სამსახურის ეფექტურობის და მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფისკენ.

ადამიანური რესურსები და კვალიფიკაციის ამაღლება

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური წარმოდგენილია, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველით და ოთხი თანამშრომლით.

აღსანიშნავია ის გარემოება, რომ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის საფუძველზე, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა ფართოდ განიშარტება და არ შემოიფარგლება, მხოლოდ სამსახურში შემოსული მომხმარებელთა საჩივრების განხილვით. მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა სხვადასხვა ფუნქციებთან ერთად, მოიცავს ისეთ კომპლექსურ აქტივობებს, როგორცაა მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება და მომხმარებელზე სატარიფო და სხვა სახის სარეგულაციო ცვლილებათა გავლენის შეფასება. აღნიშნული აქტივობების სრულყოფილად და სისტემატურად განსახორციელებლად, აუცილებელია დამატებითი ადამიანური რესურსების მობილიზება, როგორც ცნობიერების ამაღლების, ისე რეგულაციათა გავლენების შეფასების უზრუნველყოფის მიზნით.

წარმოდგენილი ანგარიშის ფარგლებში, მრავალგზის იქნა ხაზგასმული მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების საჭიროებასა და მნიშვნელობაზე. ასევე, წარმოდგენილია დამცველის ხედვები, ცნობიერების ამაღლებისთვის აუცილებლად გასატარებელი აქტივობების და ღონისძიებების თაობაზე, რომლებიც გაწერილ იქნა ამ ეტაპზე სამსახურში არსებულ ადამიანურ რესურსებზე გათვლით. როგორც აღინიშნა, ცნობიერების ამაღლება ბევრად უფრო დიდ, კომპლექსურ, მასშტაბურ და ყოველდღიურ სამუშაოებს მოითხოვს, რომლის დაგეგმვა და სრულყოფილად განხორციელება სამსახურში არსებული ოთხ კაციანი შემადგენლობით, მიმდინარე რუტინული და ყოველდღიური საქმიანობის პარალელურად, რთულად შესასრულებელია.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს გაცნობიერებული აქვს, რომ სამსახურის ეფექტიანი ფუნქციონირების ერთ-ერთი ძირითადი წინაპირობა, კვალიფიციური ადამიანური რესურსია. ამასთან, სამსახურის მდგრადი განვითარების უზრუნველყოფის მიზნით, დიდი ყურადღება უნდა დაეთმოს ადამიანური რესურსების კვალიფიკაციის ამაღლებას, ცოდნის შექმნის პროცესის უწყვეტობას და სისტემატიზაციას. შესაბამისად, სამსახური გეგმავს იზრუნოს მოქმედი თანამშრომლების კვალიფიკაციის ამაღლებაზე, საჭიროებისა და მოთხოვნების მიხედვით.

სამსახურის მიერ დაგეგმილი სამონიტორინგო სამუშაოები

მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების ვებ-გვერდების და მომსახურების მიწოდების თაობაზე მომხმარებელთან გაფორმებული სტანდარტული ხელშეკრულების მონიტორინგი

„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტის ფარგლებში, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური გეგმავს, განახორციელოს მონიტორინგი, ისეთ საკითხებთან დაკავშირებით, როგორცაა მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების ვებ-გვერდზე განთავსებული ინფორმაციის კანონმდებლობასთან შესაბამისობაში მოყვანის და მომსახურების მიწოდებელ კომპანიასა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული მომსახურების მიწოდების შესახებ, სტანდარტულ ხელშეკრულებაში კანონმდებლობით გათვალისწინებული მოთხოვნების ასახვის თაობაზე.

აქვე აღსანიშნავია, რომ ანგარიშში მოცემულია ინფორმაცია საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ მითითებულ დადგენილებაში ცვლილებების შეტანის თაობაზე, პროექტის შემუშავებისა და აღნიშნულ პროცესში საზოგადოებრივი დამცველის მონაწილეობის შესახებ, რომლის ფარგლებში იგეგმება მთელი რიგი რეგულაციების განახლება. შესაბამისად, სამსახური ამ მიმართულებით მოქმედი რეგლამენტის ფარგლებში დაწყებულ აქტივობებს, გააგრძელებს ახალი რეგულაციების ამოქმედების შემდეგაც და ასევე, უზრუნველყოფს საჭიროებისამებრ შესაბამისი რეკომენდაციების გაცემას.



მომსახურების მიწოდებელი კომპანიებში არსებული მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის მუშაობის მონიტორინგი და მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა

„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით გათვალისწინებულია, რომ მომსახურების მიწოდებელმა კომპანიამ უნდა უზრუნველყოს მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის შექმნა, რომლის მიზანს მომხმარებელთა საჩივრების მიღება, განხილვა და დროულად გადაწყვეტა წარმოადგენს.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური გეგმავს, განახორციელოს მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების მიერ მომხმარებელთა საჩივრების/განცხადებების განხილვის ეფექტურობის მონიტორინგი და გამოიკვლიოს მომხმარებელთა კმაყოფილების დონე, საჩივრების განმხილველი სამსახურის საქმიანობის შედეგებთან მიმართებაში.







საკონტაქტო ინფორმაცია:

მისამართი: ქ. თბილისი, 0144; ქთევან წამებულის გამზ. ბოჭრორმის ქუჩა N50/18

ტელეფონი: +995 32 2 399505

ელ.ფოსტა: defender@gncc.ge

ვებგვერდი: www.momkhmarebeli.gncc.ge

Facebook: მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი -
Communications Ombudsman



**მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველი**





2019