



საქართველოს კომუნიკაციების  
ეროვნულ კომისიასთან არსებული

მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველი



**2020** წლიური  
ანგარიში



## **გვანცა ჩხეიძე**

**მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველი**

# 2020

## წლიური ანგარიში





## მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის

### 2020 წლის ანგარიში

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ანგარიში, 2020 წელს ქვეყანაში სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა დაცვის კუთხით არსებულ მდგომარეობას და ამ მიმართულებით სამსახურის მიერ გაწეულ საქმიანობას აჯამებს.

დოკუმენტში თავმოყრილია ინფორმაცია, 2020 წლის იანვრიდან 2020 წლის დეკემბრის ჩათვლით ერთი მხრივ, მოქალაქეთა განცხადება/საჩივრების განხილვის, ჩატარებული მონიტორინგების, გაწეული კონსულტაციების და მეორე მხრივ, სამსახურის მიერ მომხმარებელთა დაცვის უზრუნველსაყოფად გაცემული რეკომენდაციების, გაუმჯობესებული პროცესების და დინამიკის შესახებ ინფორმაციას.

საანგარიშო პერიოდში განხორციელებული საქმიანობა, სავსე იყო გამოწვევებით, რაც უმეტესად Covid-19-ის პანდემიას უკავშირდებოდა. თუმცა, ეფექტური მენეჯმენტის, მყისიერი, თანმიმდევრული და გუნდური მუშაობის შედეგად, სამსახურმა შეძლო არა თუ გამკლავებოდა აღნიშნულ გამოწვევებს, არამედ გაუმჯობესებინა ის მაჩვენებელი, რომელიც ასახავს სამსახურის რეაგირების შედეგებს დაკმაყოფილებულ მომხმარებელთა კუთხით. ამასთან, აღსანიშნავია, რომ ანგარიშში წარმოდგენილი ინფორმაცია იძლევა იმის ანალიზის შესაძლებლობას, თუ რა ღონისძიებები იქნა გატარებული მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით და რა გავლენა იქონია აღნიშნულმა მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფაზე.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის 2020 წლის საქმიანობის ანგარიშში, წარმოდგენილია ინფორმაცია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მანდატის, როგორც სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის დამატებითი გარანტიის შესახებ, სამსახურის საქმიანობისა და მომხმარებელთა მომართვიანობის მაჩვენებლის, სამსახურის მიერ განხილული განცხადება/საჩივრების თემატურ ჭრილში ანალიზის, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად სამსახურის მიერ განხორციელებული სხვადასხვა აქტივობების და სამომავლო გეგმების თაობაზე.



## მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მანდატი - როგორც საბელაგოპონიკაციო სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის დამატებითი გარანტი

### სამსახურის მისია და ღირებულებები

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური შექმნილია „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის საფუძველზე და წარმოადგენს ელექტრონული სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის დამატებით გარანტიას.

დამცველის ინსტიტუტის სამართლებრივი სტატუსი, მისი დანიშნულება, დამცველის უფლებამოსილების ვადა, არჩევის, სამსახურის ფორმირების წესი და ის მნიშვნელოვანი როლი, რომელიც დღეის მდგომარეობით ელექტრონული კომუნიკაციის სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის რეალიზებას ემსახურება, 2003 წლიდან იღებს სათავეს და პირველად ასახულ იქნა „დამოუკიდებელი ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონში.

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

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 მისიაა ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა. აღნიშნული უზრუნველყოფს სამართლებრივ სახელმწიფოში თითოეული მოქალაქის კანონმდებლობით განმტკიცებული უფლებების რეალიზაციისთვის შესაბამისი გარანტიების შექმნას.

კომუნიკაციების ომბუდსმენი საქმიანობის ფარგლებში ხელმძღვანელობს შემდეგი ღირებულებებით, რომელზე დაყრდნობით, უზრუნველყოფს სწრაფ და ეფექტურ მომსახურებას მომხმარებელსა თუ მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებთან კომუნიკაციის პროცესში:

- ✓ კანონიერება
- ✓ ობიექტურობა
- ✓ გამჭვირვალობა
- ✓ სამართლიანობა
- ✓ მიუკერძოებლობა
- ✓ თანასწორობა



### მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის კანონისმიერი ფუნქციებია:

- მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა;
- მომხმარებელთა განცხადებებისა და საჩივრების მიღება და განხილვა;
- შესაბამისი გარემოებების არსებობისას, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ 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.

### მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის დახმავებით გარანტიების შექმნისთვის მიმართული საქმიანობა

სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმღებ ნებისმიერ ფიზიკურ თუ იურიდიულ პირს/მომხმარებელს, შეუძლია მიმართოს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს, მათი ინტერესების და უფლებების დარღვევის თაობაზე, ინფორმაციის მიღების ნებისმიერი გავრცელებული საკომუნიკაციო საშუალებით. კერძოდ, სამსახურს განცხადება/საჩივარი წარედგინება მატერიალური/წერილობითი ფორმით, სატელეფონო შეტყობინებით და ასევე, ელექტრონული კომუნიკაციის საშუალებით - სამსახურის ვებ-გვერდი: [www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge) და სოციალური ქსელი: მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი/ Communications ombudsman.

მომხმარებლის მიერ დარღვეული უფლების აღდგენის მიზნით წარმოდგენილი განცხადება/საჩივრის საფუძველზე დაწყებული წარმოების ფარგლებში, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა მოიცავს საკითხის შესწავლას, გადაწყვეტას, რეკომენდაციის გაცემას, ასევე, საქმისწარმოების დაწყებას საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისთვის მიმართვის გზით, სადაც დამცველი წარმოადგენს მომხმარებლის მხარეს და იცავს მის კანონიერ ინტერესს.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, კანონმდებლობით დადგენილი ფუნქციების გარდა, კომუნიკაციების ომბუდსმენი უფლებამოსილია განახორციელოს სხვადასხვა აქტივობები, მაგალითად: მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ მომხმარებლის მიმართ კანონმდებლობით განსაზღვრული ვალდებულებების შესრულების მონიტორინგი, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება, მედიაციის წარმოება და სხვა ისეთი ღონისძიებები, რომელთა განხორციელება შესაძლებელია დაიგეგმოს საანგარიშო პერიოდში გამოვლენილი აქტუალური საკითხებიდან გამომდინარე.



კომუნიკაციების ომბუდსმენი, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფას ახდენს შემდეგი ქმედითი მექანიზმებით:

- ✓ ადვოკატირება - წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების განხორციელება, მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დავაში;
- ✓ კონსულტაცია - დამცველის სამსახურის მიერ უშუალო, სატელეფონო ან/და წერილობითი კომუნიკაცია, რა დროსაც მომხმარებელს მიეწოდება პრობლემურ საკითხთან დაკავშირებით მისთვის საჭირო ინფორმაცია;
- ✓ რეკომენდაცია - ომბუდსმენის მიერ საკითხის შესწავლის შედეგად გამოცემული წერილობითი დოკუმენტი, რომლის საფუძველზე შესაბამისი სამართლებრივი დასაბუთებით, მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას ეძლევა მითითება განხორციელოს გარკვეული ქმედება, ან თავი შეიკავოს ისეთი ქმედების განხორციელებისაგან, რომელიც უარყოფით ზეგავლენას ახდენს მომხმარებლის კანონიერ ინტერესებზე. აღნიშნული რეკომენდაცია შესაძლებელია გაცემულ იქნეს მომხმარებლის საჩივრის ფარგლებში ჩატარებული წარმოების შედეგად, ასევე, სამსახურის მიერ უფლებამოსილების ფარგლებში პრევენციული მიზნით განხორციელებული აქტივობების შედეგად გამოვლენილი შეუსაბამობების გამო;
- ✓ მედიაცია-მორიგება, როგორც დავის გადაწყვეტის ალტერნატიული საშუალება - უფლებამოსილების ფარგლებში, დამცველის მიერ განხორციელებული ქმედება, რომელიც მიზნად ისახავს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის არსებული დავის შემჭიდროვებულ ვადებში, ურთიერთშეთანხმებით - მორიგებით დასრულებას;
- ✓ მონიტორინგი - დამცველის დამოუკიდებელი გადაწყვეტილება, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ, კანონმდებლობით დადგენილ მოთხოვნებთან შესაბამისობის შემოწმების თაობაზე;
- ✓ 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 თაობაზე, ისე კომუნიკაციების სფეროში მათი უფლებების შესახებ.

დღეის მდგომარეობით სამსახური წარმოდგენილია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველით და ოთხი თანაშემწით. გუნდის მიზანია, სამსახურის დეკლარირებულ ღირებულებებსა და პრინციპებზე დაყრდნობით, მომსახურების მაღალი სტანდარტის დანერგვა მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად. კომუნიკაციების ომბუდსმენის საქმიანობა, როგორც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართლებრივი მექანიზმი, წარმოადგენს ერთ-ერთ ყველაზე უფრო მოქნილ, ადვილად ხელმისაწვდომ და ნაკლებ ბიუროკრატიასთან დაკავშირებულ საშუალებას სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა დარღვეული უფლებების აღსადგენად.



## მომხმარებელთა ინფორმაციის საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფინანსური ანგარიშგება

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

„საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის და ააიპ მედიააკადემიის 2020 წლის ბიუჯეტის განხილვისა და დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2019 წლის 28 ნოემბრის Nგ-19-21/671 გადაწყვეტილებით, „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის მოთხოვნის შესაბამისად, კომისიის 2020 წლის ბიუჯეტში ცალკე მუხლადაა გამოყოფილი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ხარჯები, რომლის მიხედვით სამსახურის დამტკიცებული ბიუჯეტი შეადგენს სულ: 228,778 ლარს. საანგარიშო პერიოდში დამტკიცებული ბიუჯეტიდან საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ აღნიშნული თანხა სრულად იქნა ათვისებული.





## სამსახურის საქმიანობა და მომხმარებელთა მომართვიანობის მაჩვენებელი

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის სერვისის ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად, მაქსიმალურად მოქნილი და გამარტივებულია მომართვიანობასთან დაკავშირებული ბიუროკრატიული პროცედურები. სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებლებს სამსახურისთვის მომართვა შეუძლიათ, როგორც წერილობით მატერიალური, ან ელექტრონული განცხადება/საჩივრის სახით, ასევე სატელეფონო შეტყობინებით ან/და ელექტრონული კომუნიკაციის (ვებ-გვერდი: <http://momkhmarebeli.comcom.ge>, სოციალური ქსელი: მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი/ Communications ombudsman) საშუალებებით. აღსანიშნავია, რომ სამსახურისთვის მომართვის პროცედურის გასამარტივებლად, შემუშავებულია საჩივარი/განცხადების სპეციალური ფორმა, სადაც რამდენიმე სავალდებულო ველის შევსების შედეგად, მარტივი მოქმედებით საჩივარი იგზავნება დამცველის სამსახურში, რაც წარმოადგენს სამსახურის მიერ შესაბამისი წარმოების დაწყების საფუძველს.

საზოგადოებრივი დამცველის მომსახურების ხელმისაწვდომობა გარანტირებულია კანონით და ნებისმიერი ფიზიკური და იურიდიული პირისთვის, კომუნიკაციების ომბუდსმენის მომსახურება სრულიად უფასოა.

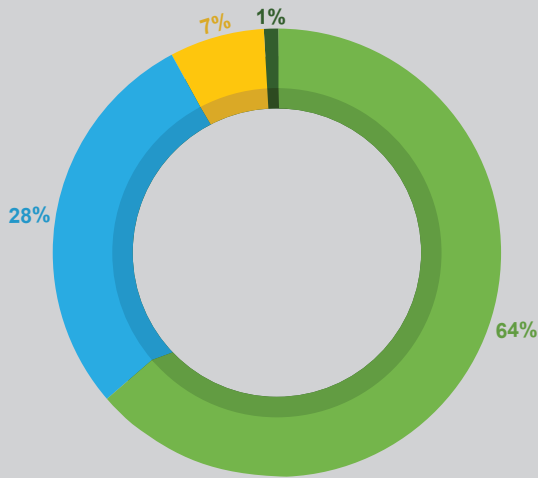
სამსახური ასევე უზრუნველყოფს მოქალაქეთა პირად მიღებას, უწევს მათ კონსულტაციას, სამართლებრივ დახმარებას, დარღვეული ინტერესების აღდგენის მიზნით. საანგარიშო პერიოდში მომხმარებლებისთვის პირადი მიღების უფლებით სარგებლობა Covid -19 პანდემიური მდგომარეობიდან გამომდინარე, გარკვეულწილად შეზღუდული იყო, თუმცა, მომხმარებელთა კონსულტაციისა და შესაბამისი სამართლებრივი დახმარების მიღების უფლებით სარგებლობა, სამსახურის მიერ დისტანციურად მუშაობის პირობებში უზრუნველყოფილი იყო სატელეფონო კომუნიკაციის და სოციალური ქსელის მეშვეობით.





## 2020 წლის საქმიანობის სტატისტიკური მაჩვენებლები

### სამსახურისთვის მომართვის საშუალებების სტატისტიკური მაჩვენებელი

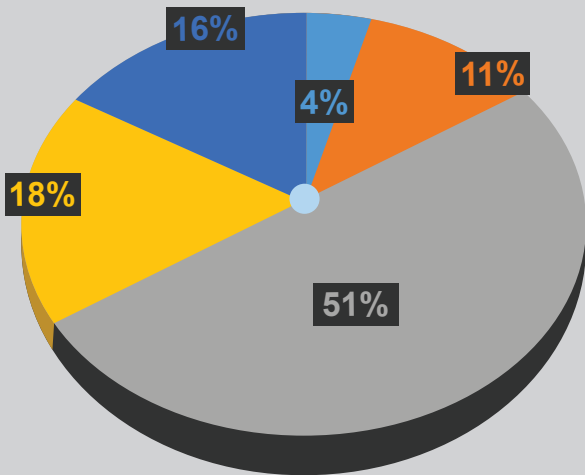


- წერილობითი მატერიალური, ან ელექტრონული
- სატელეფონო
- სოციალური ქსელი (fb)
- ვებ-გვერდი

- ✓ წერილობით მატერიალური, ან ელექტრონული განცხადება/საჩივარი - 523;
- ✓ სატელეფონო შეტყობინება - 234;
- ✓ სოციალური ქსელი (fb)-56;
- ✓ ვებ-გვერდი - 9.

**სულ: 822 განცხადება/საჩივარი.**

### ბანხილული განცხადება/საჩივრების სახეების სტატისტიკური თანაფარდობა



- ადგილობრივი საკომუნიკაციო (სატელეფონო) კავშირით მომსახურება
- მობილური სატელეფონო კავშირით მომსახურება
- ინტერნეტით მომსახურება
- მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება
- სხვა

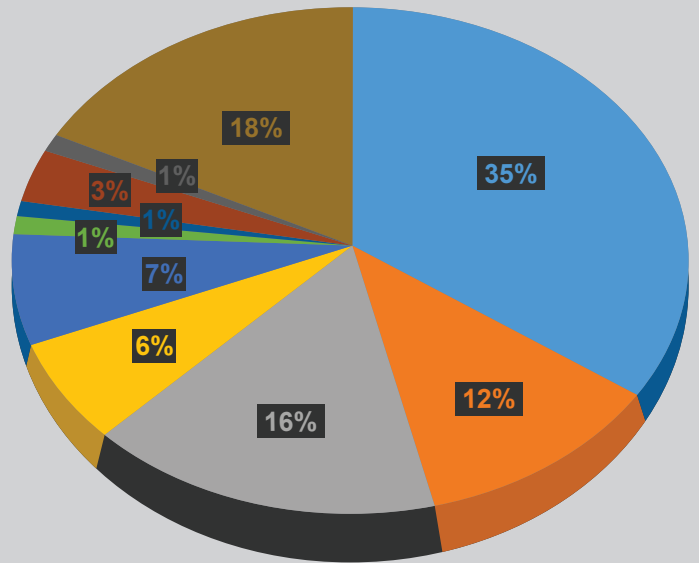
- ✓ ადგილობრივი საკომუნიკაციო (სატელეფონო) კავშირით მომსახურება - 35;
- ✓ მობილური სატელეფონო კავშირით მომსახურება - 95;
- ✓ ინტერნეტით მომსახურება - 426;
- ✓ მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება - 149;
- ✓ სხვა - 138.

შენიშვნა: საჩივრების საერთო ხაოფენობასა და მომსახურების სახეობის მიხედვით გადანაწილებული საჩივრების თანაფარდობას შორის ახსებელი სხვაობა გამოწვეულია, საჩივარში დასმული სხვადასხვა საკითხიდან გამომდინარე.



## განცხადება/საჩივრების თემატიკა

- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება (მათ შორის: Sheamotsme.ge)
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა
- ელექტრონული სატელეკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება
- მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება
- სპამი



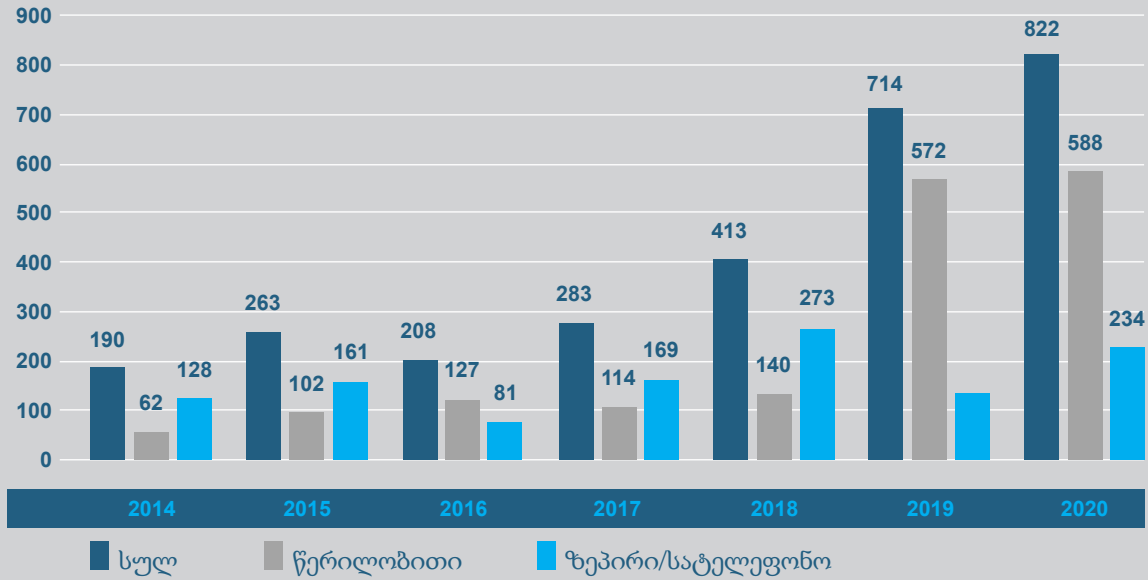
- საანბნო მეურნეობის განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისთვის საშიში რადიაციული დასხივება
- მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება
- სააბონენტო ნომრის გასხვისება
- სხვა

უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება (მათ შორის: Sheamotsme.ge.) -297;  
 სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა-100;  
 ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები - 139;  
 სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება -55;  
 მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება -58;  
 სპამი - 10;  
 საანბნო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისთვის საშიში რადიაციული დასხივება -8;  
 მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება -28;  
 სააბონენტო ნომრის გასხვისება -11;  
 სხვა - 152.

შენიშვნა: საჩივრების საერთო ხაოფენობასა და თემატიკის მიხედვით გადანაწილებული საჩივრების თანაფაჩილობას შორის აჩსებული სხვაობა გამოწვეულია, საჩივარში დასმული სხვადასხვა საკითხიდან გამომდინაჲე.

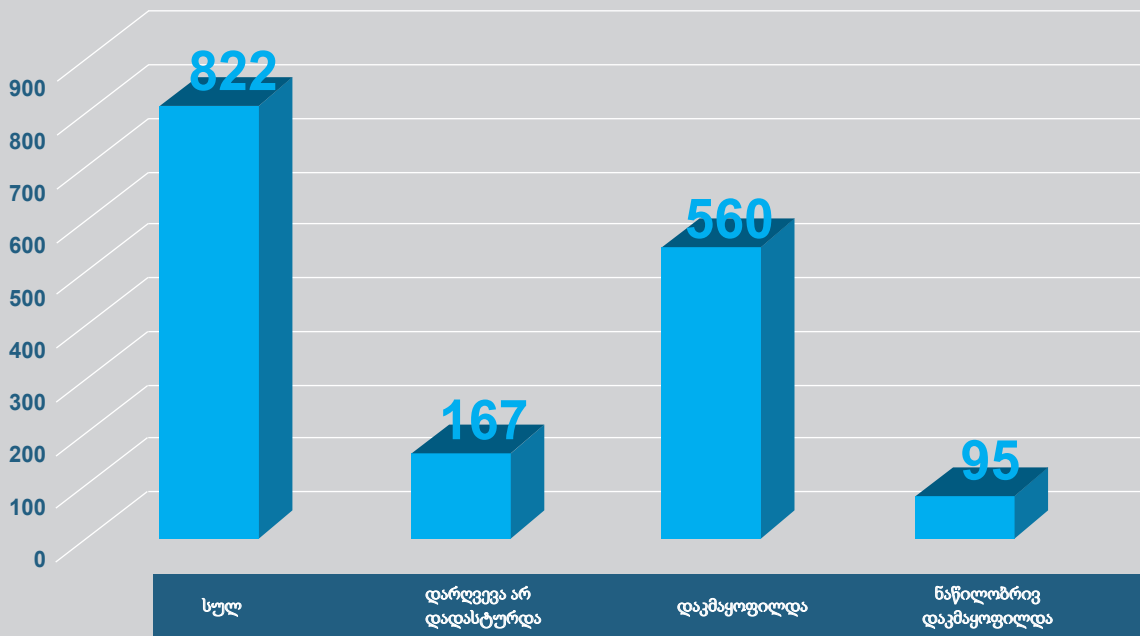


## მომართვიანობის შედარებითი სტატისტიკური მარჯვენაპალი წლების მიხედვით



შენიშვნა: ზემოაღნიშნული განცხადება/საჩივრების სტატისტიკური მარჯვენაპალი ანაღიზი ცხადყოფს, რომ წინა წლებთან შედარებით საანგაჩიშო პეჩიოდში მნიშვნელოვნად აჩის გაზხდილი მომხმარებლის მომართვიანობის მარჯვენაპალი.

## 2020 წელს შემოსული საჩივრების შედეგები



სულ: 822

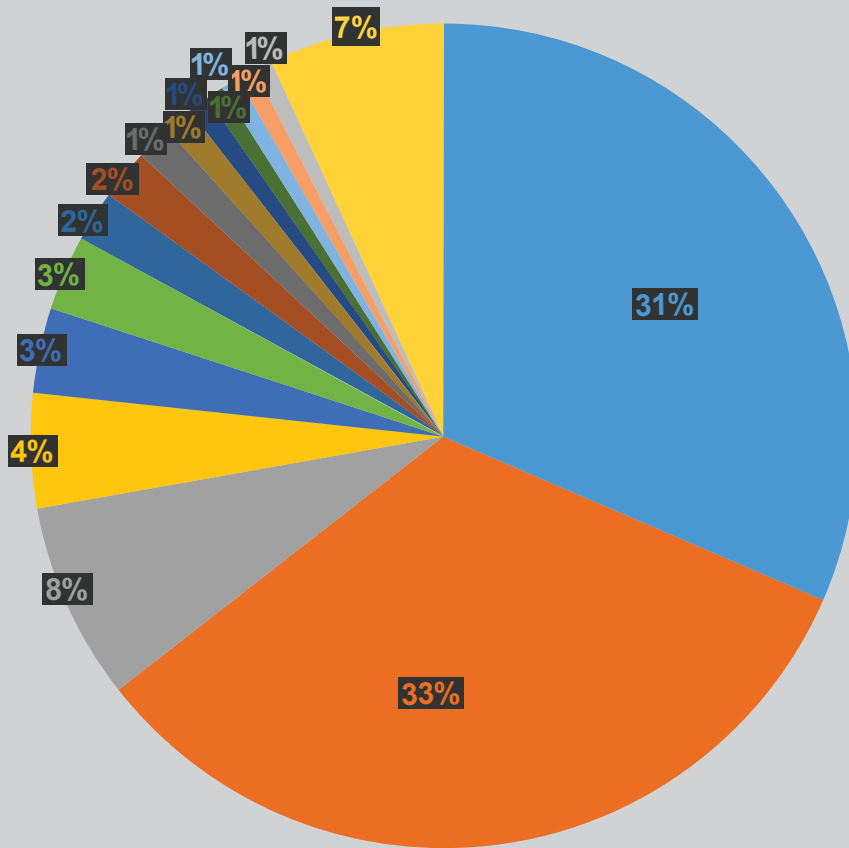
დარღვევა არ დადასტურდა: 167 (არ დაკმაყოფილდა/ დარღვევა არ დადასტურდა)

დაკმაყოფილდა: 560

ნაწილობრივ დაკმაყოფილდა: 95



### მომართვიანობის მაჩვენებელი მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიხედვით



- სს "სილქნეტი" - 224
- შპს "ვიონი საქართველო" - 32
- შპს "აბტელი" - 14
- შპს "სტერეო+" - 8
- შპს "ორდუნეტი" - 5
- სხვა კომპანიები - 53
- შპს "მაგთიკომი" - 235
- შპს "აზალიქსელეზი" - 24
- შპს "აირკონექტი" - 14
- შპს "სქაიტელეკომი" - 6
- შპს "სერვისბოქსი" - 5
- შპს "სქაიტელი" - 55
- შპს "ტვ.სარფი" - 21
- შპს "მაქსნეტი" - 10
- შპს "ეარლანინი" - 5
- შპს "სიმნეტი" 5

შენიშვნა: დაჩვენები 106 საჩივარი ზოგადი ხასიათისა და ახვეთი კომპანიის მიმართ ახ ფიქსიფება პიეგენზია.



## წერილობითი კორესპონდენციის მაჩვენებელი

კორესპონდენცია სულ: 2147  
შემოსული: 1065  
გასული: 1082

ანგარიშში წარმოდგენილი 2020 წლის სტატისტიკური მაჩვენებლების ანალიზიდან შეგვიძლია დავასკვნათ, რომ საანგარიშო პერიოდში კვლავ შენარჩუნებულია მომხმარებელთა მომართვიანობის მზარდი ტენდენცია. თვალსაჩინოებისთვის შეგვიძლია მოვიყვანოთ 2018-2019 წლის მომართვიანობის მაჩვენებლები. კერძოდ, თუკი 2018 წელს სამსახურში შემოვიდა 413 განცხადება/საჩივარი, 2019 წელს - 714 განცხადება/საჩივარი, 2020 წელს მომართვიანობის მაჩვენებელმა შეადგინა 822 განცხადება/საჩივარი.

აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ საკმაოდ დადებითი დინამიკა ფიქსირება სამსახურის მიერ განხილული საჩივრების შედეგებთან მიმართებაში. კერძოდ, სრულად დაკმაყოფილებული საჩივრების რაოდენობა წინა წელთან შედარებით 2020 წელს გაზრდილია 53%-ით და შეადგენს 560 განცხადება საჩივარს.

ასევე, დადებით კონტექსტში უნდა განვიხილოთ არ დაკმაყოფილებული საჩივრების რაოდენობის კლების ტენდენციაც. წინა წელთან შედარებით, საანგარიშო პერიოდში არ დაკმაყოფილებულ განცხადება/საჩივრებთან მიმართებაში, თითქმის 60%-იანი კლება ფიქსირდება და მათი რაოდენობა 167 განცხადება/საჩივარს შეადგენს.

განხილული განცხადება/საჩივრების თანაფარდობის მაჩვენებლების თანახმად, 2020 წელს კვლავ ინტერნეტ მომსახურებასთან დაკავშირებით შემოსული განცხადება/საჩივრების სახე ლიდერობს, ხოლო რაც შეეხება შემოსული განცხადება/საჩივრების თემატიკის მაჩვენებელს, საანგარიშო პერიოდში ისევე, როგორც გასულ წელს, უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურებასთან დაკავშირებით შემოსული განცხადება/საჩივრებს უკავია პირველი ადგილი.

2019 წელთან შედარებით, 2020 წელს განსხვავებული მდგომარეობაა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობის შესახებ მომართვიანობასთან დაკავშირებით. კერძოდ, აღნიშნული მაჩვენებელი წინა წელთან შედარებით გაზრდილია 177%-ით, რაც დაკავშირებულია პანდემიური მდგომარეობიდან გამომდინარე სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების მზარდ მოთხოვნასთან. არსებული სტატისტიკური მონაცემებიდან გამომდინარე, ისევე, როგორც გასულ წელს, არ შეცვლილა მაჩვენებელი მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ჭრილში და კვლავ მოწინავე პოზიციებზე არიან შპს „მაგთიკომი“ და სს „სილქნეტი“, რაც ლოგიკური მაჩვენებელია სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე მათი, როგორც მნიშვნელოვანი ძალაუფლების მქონე ოპერატორების როლიდან გამომდინარე.





## სამსახურის მიერ განხილული განცხადება/საჩივრების ანალიზი თემატურ ჭრილში

წინამდებარე თავი დათმობილი აქვს საანგარიშო პერიოდში სამსახურში შემოსულ განცხადება/საჩივრების თემატურ ანალიზს და სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებულ საკანონმდებლო რეგულაციებს, რაც გარკვეულწილად უზრუნველყოფს ერთი მხრივ, 2020 წლის მანძილზე დამცველის სამსახურის მიერ გაწეული საქმიანობის გასაჯაროებას და მეორე მხრივ, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისა და მომხმარებელთა უფლება/მოვალეობების თაობაზე.

**ანგარიშში წარმოდგენილი სტატიკური მონაცემების  
ანალიზიდან იკვთება, რომ სამსახურში შემოსული  
განცხადება/საჩივრები გადანაწილდა შემდეგი  
თემატიკის მიხედვით:**

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

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მიაწოდოს მომხმარებელს კანონმდებლობით და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სატელეკომუნიკაციო მომსახურება, ასევე, უზრუნველყოს ხარისხიანი მომსახურების უწყვეტი და შეუფერხებელი მიწოდება და შეთავაზებული მომსახურების ადეკვატურობა მიღებულთან.

„ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2018 წლის 10 მაისი №4 დადგენილებით, შექმნილია ინტერნეტ-ხარისხის კონტროლის მექანიზმი, რომლის საშუალებით ნებისმერ 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.

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

ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მომხმარებლისთვის მიწოდება უნდა განხორციელდეს თანაბარი პირობებით დისკრიმინაციის გარეშე, იმ უპირატესობებისა და შეღავათების გათვალისწინებით, რომლებიც განსაზღვრულია საქართველოს კანონმდებლობით.

მობილურ, ინტერნეტ და მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებასთან დაკავშირებით, მომსახურების მიღების თაობაზე, მომსახურების პირველადი ჩართვის ვადა განისაზღვრება ხელშეკრულებით.

ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების პირველადი მიწოდება უნდა განხორციელდეს 15 სამუშაო დღის ვადაში, ხოლო განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, დასაბუთებული გადაწყვეტილება მიიღება 5 სამუშაო დღის ვადაში.



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

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

კანონმდებლობით განსაზღვრულია დაზიანების სახეები და სახეების შესაბამისად დაზიანების აღმოფხვრის ვადები. მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულების შესაბამისად, განისაზღვრება მომსახურების შეზღუდვის წესები, ფორმები და პირობები. მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა გამოიყენოს შეზღუდვის ისეთი ფორმა, რომლითაც უზრუნველყოფს დარღვევის აღმოფხვრას და ამავდროულად არ შეზღუდავს მომხმარებელს მომსახურების სხვა სახეებით.

მომსახურების შეზღუდვის საფუძველია: მომხმარებლის მიერ სავალდებულო დეპოზიტის 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.

## სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება

მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დადებული მომსახურების ხელშეკრულებით განისაზღვრება მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი მომსახურების პაკეტი. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომსახურების წესისა და პირობების ნებისმიერი ცვლილებების თაობაზე, მოახდინოს მომხმარებლის წინასწარი ინფორმირება. მომხმარებლისთვის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პაკეტში ცვლილების შეტანის შემთხვევაში, შეტყობინების წინასწარი არსებობა უზრუნველყოფს იმის შესაძლებლობას, რომ მომხმარებელმა მიიღოს შესაბამისი ზომები ხელშეკრულების შეწყვეტის, ან გაგრძელების თაობაზე.

## მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება

მომსახურების მიმწოდებელთან მომხმარებლის ანგარიშსწორება ხორციელდება წარდგენილი მომსახურების ანგარიშის საფუძველზე, მხარეთა შორის დადგენილი ხელშეკრულებით განსაზღვრული წესით. „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის 21-ე მუხლის მე-7 პუნქტის თანახმად, დაუშვებელია გაუწევად და მიუღებელ მომსახურებაზე საფასურის დარიცხვა. ამავე რეგლამენტის მე-10 მუხლის მე-11 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებელს გაწეული მომსახურებისთვის საფასურს არიცხავს წამობრივი სიზუსტით.



## სპამი

არასასურველი ელექტრონული გზავნილი (SPAM) არის ისეთი ელექტრონული გზავნილი, რომელიც ადრესატის სურვილის საწინააღმდეგოდ ხვდება მის საფოსტო ყუთში.

## საანბნო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასხივება

მოქალაქეს უფლება აქვს ცხოვრობდეს ჯანმრთელობისთვის უვნებელ და ჯანსაღ გარემოში და ასევე, მიიღოს სრული, ობიექტური და დროული ინფორმაცია თავისი სამუშაო და საცხოვრებელი გარემოს მდგომარეობის შესახებ („გარემოს დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-6 მუხლი).

მაღალსიხშირული საანბნო მეურნეობების ფუნქციონირებისა და სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის შესაძლო საშიში დასხივების საკითხთან დაკავშირებით სამსახურის მიერ ხორციელდება მომხმარებელთა ინფორმირება/კონსულტირება, პასუხისმგებელი უწყების განსაზღვრა/გადამისამართება და მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება.

## მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება

ელექტრონული სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებლებისთვის მომსახურების მიწოდების თაობაზე, მომხმარებლის ინფორმირების ვალდებულება გარანტირებულია მოქმედი კანონმდებლობით.

მომხმარებელს უფლება აქვს მომსახურების მიმწოდებელი 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 მიმწოდებელმა ინფორმაცია უნდა განათავსოს ინტერნეტში საკუთარ ვებ-გვერდზე, ასევე აწარმოოს 24 საათიანი ცხელი ხაზი, რომელიც წარმოადგენს ერთი მხრივ, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიღების, ხოლო მეორე მხრივ, საპრეტენზიო განცხადება/შეტყობინებების მიღების ერთ-ერთ საშუალებას.

მომსახურების მიმწოდებელი მომსახურების 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.



## სააბონენტო ნომრის გასხვისება

მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის ურთიერთობა წარიმართება მოქმედი კანონმდებლობის საფუძველზე გაფორმებული ხელშეკრულების შესაბამისად, რომელიც ითვალისწინებს მომსახურების შეწყვეტასთან დაკავშირებულ პირობებს. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების შეწყვეტასთან დაკავშირებით მომხმარებლისთვის დისკომფორტის შემქმნელი შესაძლოა აღმოჩნდეს სააბონენტო ნომრის გასხვისების საკითხი. მნიშვნელოვანია სააბონენტო ნომრის გასხვისებამდე მკაცრად იყოს დაცული მომსახურების შეწყვეტასთან დაკავშირებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობები, როგორც მომსახურების ცალმხრივად და ორმხრივად შეზღუდვის, ისე ამის თაობაზე მომხმარებლის ინფორმირების ნაწილში.

### სამსახურის საქმიანობა განხილულ საჩივრებთან მიმართებაში

**უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურებასთან  
(მათ შორის Sheamotsme.ge) დაკავშირებით საანგარიშო კერიოდში  
სულ შემთვლიდა - 297 განცხადება/საჩივარი**

#### მაგალითი N1:

2020 წლის 18 მარტს სამსახურს მომართა ზ.გ-მ საჩივრით, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მიმართ, რომელიც ეხებოდა ინტერნეტისა და სატელევიზიო მომსახურების შეზღუდვის საკითხს. სამსახურის მიერ დაწყებული წარმოების ფარგლებში მომხმარებლის უფლებების დაცვისა და შესწავლის მიზნით, კომპანიიდან გამოთხოვილი ინფორმაციით დადგინდა, რომ უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიზეზი გამომდინარეობდა აპარატურის დაზიანებიდან, რომელიც კომპანიის მიერ აღმოფხვრილ იქნა. კომპანიის მიმართ სამსახურის მიერ ასევე გაცემულ იქნა რეკომენდაცია საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტით დადგენილი წესების დაცვის თაობაზე. შედეგად მომხმარებლის საჩივარი დაკმაყოფილდა.

#### მაგალითი N2:

2020 წლის 21 აპრილს სამსახურში შემოვიდა მომხმარებელ გ.ლ-ის საჩივარი, რომელიც ეხებოდა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მიმართ ინტერნეტის მომსახურებით სარგებლობისას არსებულ შეფერხებებს და არასტაბილური სიჩქარით ინტერნეტის მიწოდების ფაქტს. სამსახურის მიერ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიიდან გამოთხოვილი ინფორმაციით დადგინდა, რომ არსებული ხარვეზი გამოწვეული იყო აბონენტის მხარეს არსებულ გადამცემზე დაფიქსირებული დაზიანებით. სამსახურის შუამდგომლობის საფუძველზე, კომპანიამ განახორციელა გადამცემის შეკეთება და შედეგად უზრუნველყოფილ იქნა მომხმარებლისთვის ინტერნეტ-მომსახურების სრულყოფილი მიწოდება.



### მაგალითი N3:

2020 წლის 24 აგვისტოს სამსახურს განცხადებით მომართა მომხმარებელმა მ.ჭ-მ, სატელევიზიო მომსახურების უხარისხოდ მიწოდების საკითხთან დაკავშირებით. განმცხადებელი მიუთითებდა, რომ 6 თვის მანძილზე სატელევიზიო მომსახურება სისტემატიურად მიეწოდებოდა ხარვეზებით. სამსახურის მიერ ჩატარებული წარმოების შედეგად დადგინდა, რომ აღნიშნული დაკავშირებული იყო ინფრასტრუქტურის განახლებასთან და შესაბამისი აპარატურის განთავსებასთან. აღნიშნული ინფრასტრუქტურის ცვლილებიდან გამომდინარე, შეფერხებები აღმოფხვრილ იქნა. შედეგად, მომხმარებლის საჩივარი დაკმაყოფილდა და ასევე, გადაუანგარიშდა მომსახურების შეზღუდვის პერიოდზე შესაბამისი თანხა.

### მაგალითი N 4:

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2020 წლის 20 მარტს, შემოვიდა მომხმარებელ ა.ჯ-ის საჩივარი. საჩივრის მიხედვით, მომხმარებელს არ მიეწოდებოდა ინტერნეტ მომსახურება, რის თაობაზეც მან არაერთგზის განახორციელა კომპანიისთვის შეტყობინება და მოითხოვა დაზიანების აღმოფხვრა. მიუხედავად კომპანიისგან მიღებული დაპირებისა, რომ ტექნიკური ჯგუფი მოახდენდა ხარვეზის აღმოფხვრას, მომხმარებელს მომსახურება კვლავ არ მიეწოდებოდა.

სამსახურის მხრიდან განხორციელდა ინფორმაციის გამოთხოვა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიისგან. გადამოწმდა დაზიანების აღმოფხვრის ვადები და გაიცა რეკომენდაცია დაზიანების პერიოდზე შესაბამისი საკომპენსაციო მექანიზმის ამოქმედებისა და ქვეყანაში მიმდინარე პანდემიური მოვლენების პარალელურად, ინტერნეტის მაქსიმალური ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის კუთხით. შედეგად, მომხმარებლის საჩივარი დაკმაყოფილდა.

საანგარიშო პერიოდში უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურებასთან დაკავშირებით შემოსული საჩივრების ფარგლებში დამცველის სამსახურში ინტერნეტის ხარისხის კონტროლის მექანიზმის ([www. Sheamotsme.ge](http://www.Sheamotsme.ge)) საშუალებით სულ შემოვიდა - 127 საჩივარი, რომლებიც ეხება ინტერნეტის მომსახურების უხარისხოდ მიწოდების ფაქტებს. აღნიშნულ საკითხზე, სამსახურის მიერ ჩატარებული წარმოების ფარგლებში, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ ინტერნეტის ხარისხი შესაბამისობაში იქნა მოყვანილი ხელშეკრულებით განსაზღვრულ ინტერნეტის მომსახურების მიწოდების ხარისხობრივ მაჩვენებლებთან და შედეგად დაკმაყოფილებულ იქნა მომხმარებელთა მოთხოვნა.

**სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობასთან დაკავშირებით საანგარიშო პერიოდში სულ შემოსულია - 100 განცხადება/საჩივარი**

### მაგალითი N1:

2020 წლის 18 მაისს სამსახურში შემოვიდა კასპის მუნიციპალიტეტის სოფ. გუდალეის მოსახლეობის კოლექტიური განცხადება, რომელიც ეხებოდა ინტერნეტ მომსახურების პირველადი ჩართვის საკითხს. სამსახურის მიერ მოძიებულ იქნა ინფორმაცია კასპის მუნიციპალიტეტში მოქმედი ინტერნეტ პროვაიდერების თაობაზე და მოხდა მათგან ინფორმაციის გამოთხოვა აღნიშნულ ტერიტორიაზე ინტერნეტის მომსახურების ჩართვის შესაძლებლობის თაობაზე. სამსახურის ჩართულობით მომსახურების მიმწოდებელ ერთ-ერთ კომპანიასთან მიღწეულ იქნა შეთანხმება, რომლის მიხედვით კომპანიამ უზრუნველყო კასპის მუნიციპალიტეტის სოფელ გუდალეის ტერიტორიაზე ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებისთვის აუცილებელი ინფრასტრუქტურის განთავსება/მონტაჟი. შესაბამისად, მოსახლეობისთვის უზრუნველყოფილ იქნა ინტერნეტ მომსახურებასთან წვდომის შესაძლებლობა.



**მაგალითი: N2**

2020 წლის 25 მაისს სამსახურს მომართა მომხმარებელმა ლ.მ-მ საჩივრის მიხედვით, მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებლის მიერ შესრულებულ იქნა ინტერნეტის მომსახურების ჩართვისთვის საჭირო პროვაიდერის მიერ წამოყენებული ყველა მოთხოვნა, როგორც არის ინფრასტრუქტურის განთავსებისთვის საჭირო ტერიტორიის მოწესრიგება, კომპანიის მიერ ინტერნეტის ჩართვა ორი თვის განმავლობაში მაინც არ განხორციელდა. სამსახურის მიერ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიიდან გამოთხოვილი იქნა საჩივართან დაკავშირებით არსებული ინფორმაცია და სამსახურის ჩართულობით განხორციელდა მომხმარებლის მოთხოვნის დაუყოვნებლივი დაკმაყოფილება.

**მაგალითი: N3**

2020 წლის 27 იანვარს სამსახურს მომართა მომხმარებელმა ა.ჭ-მ, რომელიც ითხოვდა თბილისში, იმერეთის ქუჩაზე ინტერნეტით მომსახურების პირველად ჩართვას. განმცხადებელი მიუთითებდა, რომ განაცხადი ინტერნეტ მომსახურების პირველადი ჩართვის თაობაზე, კომპანიაში გააკეთა თვენახევრის წინ, რასაც კომპანიის მხრიდან რეაგირება არ მოჰყოლია და ითხოვდა დახმარებას ამ პრობლემის მოგვარებაში. სამსახურის ჩართულობით, კომპანიის მიერ განხორციელდა მომხმარებლის მოთხოვნის დაუყოვნებლივი დაკმაყოფილება.

აღსანიშნავია, რომ ანგარიშში ინტერნეტ მომსახურების პირველად ჩართვასთან დაკავშირებით მაგალითების სახით მოყვანილია ის საჩივრები, რომელიც დადებითი შედეგით დასრულდა, თუმცა ეს არ წარმოადგენს სრულ სურათს აღნიშნულ თემატიკასთან დაკავშირებული საჩივრების შედეგებთან მიმართებაში. ვინაიდან, ინტერნეტ მომსახურების პირველადი ჩართვის მოთხოვნასთან დაკავშირებით არსებული საკანონმდებლო რეგულაციები, სამსახურს შესაძლებლობას აძლევს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით რეაგირება მოახდინოს მხოლოდ მომხმარებელთა მიმართ არადისკრიმინაციული მიდგომის და რიგითობის წესების დაცვის კუთხით საკითხის შესწავლაზე. ხოლო, ისეთ შემთხვევებში, როდესაც მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია უარს აცხადებს, მომხმარებლისთვის მომსახურების ჩართვაზე იმ საფუძველზე, რომ მას არ აქვს ამის შესაძლებლობა, ან არ გააჩნია შესაბამისი ინფრასტრუქტურა ან/და, იმ კონკრეტული მიმართულებით ინფრასტრუქტურის განვითარება არ წარმოადგენს კომპანიის ბიზნეს ინტერესს, ასეთ ვითარებაში სამსახურს არ გააჩნია ქმედითი ბერკეტი, გავლენა მოახდინოს მომსახურების მიმწოდებლის აღნიშნულ პოზიციაზე.

**ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების  
შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობებთან დაკავშირებით საანგარიშო პერიოდში  
სულ შემოსულია - 139 განცხადება/საჩივარი**

**მაგალითი: N1**

2020 წლის 22 სექტემბერს მომხმარებელმა მ.ა.-მ მომართა სამსახურს ინტერნეტის და სატელევიზიო მომსახურების დაზიანების თაობაზე. საჩივრის მიხედვით, მომხმარებელი არაერთხელ დაუკავშირდა მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას, თუმცა კომპანიის მიერ მომსახურება არ იქნა აღდგენილი. აღნიშნულთან დაკავშირებით სამსახურის მიერ კომპანიიდან გამოთხოვილი ინფორმაციით გაირკვა, რომ აბონენტთან დაფიქსირებული შეფერხება გამოწვეული იყო საჭაერო კაბელის დაზიანებით. სამსახურის მიმართვის საფუძველზე, კომპანიის მიერ აღმოფხვრილ იქნა დაზიანება და მოხმარებელს დაზიანების პერიოდზე მიუწოდებელი მომსახურების პროპორციულად გადაუანგარიშდა მომსახურების საფასური.



**მაგალითი: N2**

2020 წლის 20 თებერვალს სამსახურს საჩივრით მომართა მომხმარებელმა დ.ხ.-მ, რომელიც ეხებოდა მომხმარებლისთვის „მაგთი-ფიქსის“ მომსახურების გაუქმების საკითხს. მომხმარებელი პრეტენზიას გამოთქვამდა მომსახურების მიწოდების შეწყვეტისა და კომპანიისგან მომსახურების აღდგენაზე უარის თქმის გამო. აღნიშნულთან დაკავშირებით სამსახურმა გამოითხოვა ინფორმაცია, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიისგან, გამოკვლეულ იქნა მომსახურების შეწყვეტის თაობაზე მომხმარებლის ინფორმირების საკითხი. შედეგად, სამსახურის შუამდგომლობის საფუძველზე, მომსახურების მიმწოდებელმა კომპანიამ მომხმარებელს აღუდგინა „მაგთი-ფიქსის“ მომსახურება.

**მაგალითი: N3**

2020 წლის 23 სექტემბერს მომხმარებელმა მ.ჯ.-მ მომართა სამსახურს ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების შეწყვეტის გამო. მომხმარებელი საჩივარში აღნიშნავდა, რომ ანგარიშზე დადებითი ბალანსის მიუხედავად შეუწყდა ინტერნეტ მომსახურება. სამსახურის მიერ წარმოების ფარგლებში, კომპანიიდან გამოთხოვილი ინფორმაციით დადგინდა, რომ მომსახურების შეწყვეტა დაკავშირებული იყო მოძველებულ ტექნიკურ მოწყობილობასთან. შედეგად, სამსახურის მიმართვის საფუძველზე მომხმარებელს უსასყიდლოდ გადაეცა 3G მოდემი, რომლითაც შესაძლებლობა მიეცა შეუფერხებლად მიეღო მობილური ინტერნეტ მომსახურება.

**სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილებასთან დაკავშირებით სამსახურში შემოსულია 55 განცხადება/საჩივარი**

**მაგალითი: N1**

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, 2020 წლის 9 დეკემბერს, შემოვიდა მომხმარებელ ზ.ძ.-ის საჩივარი, რომელიც ეხებოდა სატელევიზიო მომსახურებაზე თემატური პაკეტის გააქტიურებისა და მასთან დაკავშირებული საფასურის დარიცხვის საკითხს.

საჩივრის მიხედვით, მომხმარებელს მისი ნების საწინააღმდეგოდ, გაუაქტიურდა სატელევიზიო მომსახურებაზე ფასიანი თემატური პაკეტი, რის თაობაზეც მხოლოდ მას შემდეგ შეიტყო რაც მიუვიდა შეტყობინება სააბონენტო გადასახადის გაზრდილი ოდენობით დარიცხვის თაობაზე.

სამსახურის მიერ გამოთხოვილ იქნა, აღნიშნული თემატური პაკეტის გააქტიურებასთან დაკავშირებით მომხმარებლის ინდივიდუალურად ინფორმირების დამადასტურებელი მტკიცებულება. აღნიშნულთან დაკავშირებით, სამსახურის რეკომენდაციის საფუძველზე, კომპანიამ განახორციელა თემატური პაკეტის აქტივაციის გამო დამატებით დარიცხული საფასურის გადაანგარიშება, ასევე, უზრუნველყო თემატური პაკეტის დეაქტივაცია და აღნიშნული მომხმარებლისთვის სპეციალური რეჟიმის გააქტიურება, რომლითაც თემატური პაკეტების ავტომატური გააქტიურება შეზღუდულია.

**მაგალითი: N2**

2020 წლის 27 ნოემბერს სამსახურში შემოვიდა მომხმარებელ მ.ჯ.-ს საჩივარი, რომელიც ეხებოდა მობილური სატელეფონო მომსახურების ფარგლებში, პაკეტი „კოქტეილის“ ტარიფის გაძვირების საკითხს. მომხმარებლის განმარტებით, სარგებლობდა პაკეტი „კოქტეილით“ დღეში 70 თეთრად, რომელიც მოიცავდა 3000 მბ ინტერნეტ მომსახურებას და 60 სასაუბრო წუთს. მომხმარებლის განმარტებით, კომპანიის მხრიდან მოხდა მომხმარებლის გაუფრთხილებლად პაკეტის გაძვირება და ნაცვლად 70 თეთრისა მომხმარებელს უნდა გადაეხადა 1,50 ლარი.



დამცველის სამსახურის მიერ კომპანიიდან გამოთხოვილი ინფორმაციით დადგინდა, რომ პაკეტის ტარიფის ცვლილებას ადგილი არ ჰქონია. კომპანიის განმარტებით იგი აბონენტებს სთავაზობდა, როგორც სტანდარტულ, ისე აბონენტის მიერ შესაქმნელ კოქტილებს, რომლის საფასური განისაზღვრებოდა აბონენტის მიერ კოქტილის შექმნის დროს ერთეულებზე კომპანიის მიერ დადგენილი ფასდაკლებებით, რაც გარკვეული პერიოდის გასვლის შემდგომ აღარ იყო ხელმისაწვდომი. შედეგად, სამსახურის მიერ მომხმარებლისთვის აღნიშნულის თაობაზე მიწოდებულ იქნა სრულყოფილი და ამომწურავი ინფორმაცია.

### **მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანებასთან დაკავშირებით სამსახურში შემოვიდა - 58 განცხადება/საჩივარი**

#### **მაგალითი: N1**

2020 წლის 7 ივლისს, სამსახურში, შემოვიდა შპს „ატომ ელექტრონიკის“ საჩივარი, რომელიც ეხებოდა სატელეფონო მომსახურებაზე დარიცხული დავალიანების სისწორის საკითხს. საჩივრის მიხედვით, მომხმარებელს მისთვის მოულოდნელად, დაერიცხა დავალიანება სატელეფონო მომსახურებაზე, მაშინ როდესაც სარგებლობდა წინასწარი გადახდის სისტემით და ვარაუდობდა, რომ მომსახურება უნდა მიეღო მის მიერ დეპოზიტზე შეტანილი თანხის ფარგლებში.

სამსახურის მიერ გადამოწმდა მომხმარებელთან გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულება, რომლითაც ანგარიშსწორების წესად ცალსახად განსაზღვრული იყო საავანსო/სადეპოზიტო წესი, ხოლო საავანსო თანხის არარსებობის შემთხვევაში მომსახურებით სარგებლობა განსაზღვრული იყო მხოლოდ ოპერატორის მიერ დაშვებულ საგამონაკლისო შემთხვევადად.

სამსახურის შეფასებით, არსებული საკანონმდებლო რეგულაციების და კომისიის გადაწყვეტილებებით დადგენილი პრაქტიკის მიხედვით, მომხმარებელს იმისთვის, რომ შესძლებოდა მოულოდნელი და არაგონივრული ხარჯების თავიდან აცილება, უნდა მიეღო ინდივიდუალური შეტყობინება ბალანსის ამოწურვის შესახებ და იმის თაობაზე, რომ მის მიმართ, ოპერატორის გადაწყვეტილებით, ანგარიშსწორება განხორციელდებოდა შემდგომი გადახდის წესით, გაწეული მომსახურების პროპორციულად. შესაბამისად, სამსახურის მიერ გაიცა რეკომენდაცია დარიცხული დავალიანების გადაანგარიშების თაობაზე, რაც კომპანიის მიერ განხორციელებულ იქნა.

#### **მაგალითი: N2**

2020 წლის 9 ნოემბერს მომხმარებელმა ბ.დ.-მ საჩივრით მომართა დამცველის სამსახურს, ინტერნეტ მომსახურების საფასურის არასწორად დარიცხვის თაობაზე. მომხმარებლის მტკიცებით, მიუხედავად მისი მხრიდან გამოთქმული უარისა, კომპანიის შეთავაზებაზე ესარგებლა მაღალი ხარისხის ინტერნეტ მომსახურებით და შესაბამის ფასად, მომხმარებელს მაინც დაერიცხა მაღალი ხარისხის ინტერნეტის გადასახადი, რის გამოც იგი ითხოვდა სადაო ანგარიშის კორექტირებას. სამსახურის მიერ კომპანიიდან გამოთხოვილი ინფორმაციის შესწავლის შედეგად, დადგინდა რომ გაზრდილი საფასურის დარიცხვა დაკავშირებული იყო კომპანიის პროგრამულ ხარვეზთან. სამსახურის მიერ გაცემული რეკომენდაციის გათვალისწინებით, მომხმარებელს სადავო პერიოდზე ინტერნეტ მომსახურებაზე დარიცხული თანხა 28.66 ლარი დაუკორექტირდა და მომხმარებლის მოთხოვნა დაკმაყოფილდა.



**მაგალითი: N3**

სამსახურში, 2020 წლის 10 ივლისს, შემოვიდა მომხმარებელ მ.ფ.-ს საჩივარი, რომელიც ეხებოდა ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებით მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორის საკითხს. საჩივრის მიხედვით, მომხმარებელი მიუთითებდა, რომ უკანასკნელი ცხრა თვის განმავლობაში არ ხორციელდებოდა მის მიერ მომსახურებით სარგებლობა, თუმცა, რამდენჯერმე, მისთვის მოულოდნელად, მიიღო შეტყობინება განსხვავებული სააბონენტო გადასახადის დარიცხვის თაობაზე. აღნიშნულ საქმეზე საქმისწარმოების მასალების გაცნობისა და მოკვლევის ფარგლებში, სამსახურის მიერ გადამოწმდა მომხმარებლის ანგარიშის დეტალური ამონაწერი 2019 წლის ნოემბრიდან 2020 წლის ივლისის პერიოდზე, გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია დარიცხული საფასურის წარმოშობის თაობაზე და გაიცა რეკომენდაცია მომსახურების აღდგენისთვის დარიცხული საფასურის 20 ლარის ოდენობით კორექტირების თაობაზე. შედეგად, მომხმარებლის მოთხოვნა დაკმაყოფილდა.

**მაგალითი: N4**

2020 წლის 02 ნოემბერს, სამსახურში შემოვიდა მომხმარებლის ა.ნ.-ს საჩივარი, რომელიც ეხებოდა, მომსახურების შეზღუდვის გამო, გაუწვევლ და მიუღებელ მომსახურებაზე თანხის გადაანგარიშების საკითხს. სამსახურის მიერ დაწყებული წარმოების ფარგლებში, მომხმარებლის უფლებების დაცვისა და საკითხის შესწავლის მიზნით, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიიდან გამოთხოვილი ინფორმაციით დადგინდა, რომ მომსახურების შეწყვეტა გამოწვეული იყო მაგისტრალური არხის დაზიანებით. სამსახურის რეკომენდაციის საფუძველზე მომხმარებლის მოთხოვნა დაკმაყოფილდა, მომსახურება აღდგა და გაუწვევლ და მიუღებელ მომსახურებაზე საფასური გადაუნგარიშდა.

**არასასურველი ელექტრონული გზავნილთან (SPAM) დაკავშირებით, სამსახურში სულ შემოსულია 10 განცხადება/საჩივარი**

„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის „ძ“ ქვეპუნქტის თანახმად არასასურველი ელექტრონული გზავნილი (SPAM) განმარტებულია, როგორც ელექტრონული გზავნილი, რომელიც ადრესატის სურვილის საწინააღმდეგოდ ხვდება მის საფოსტო ყუთში.

აღნიშნული საკანონმდებლო აქტით, მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს შესაძლებლობა აქვთ შეიმუშაონ ისეთი მექანიზმები, რომლებიც შესაძლებლობას მისცემს გააუქმოს ან განაკავშიროს მომხმარებელი, თუ გამოვლინდა, რომ მომხმარებელი აწარმოებს არასასურველი ელექტრონული გზავნილების, გავრცელება/გადამისამართებას. ამასთან, უზრუნველყოფს საკონტაქტო ხაზის არსებობას, რომელიც მომხმარებელს დაეხმარება არასასურველი ელექტრონული კორესპონდენციის შესახებ ინფორმაციის და პრევენციული ღონისძიებების მიღებაში.

საანგარიშო პერიოდში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში არასასურველი ელექტრონულ გზავნილთან (SPAM) დაკავშირებით იდენტიფიცირებული საჩივრები თავისი შინაარსით ეხებოდა, არა მომხმარებლის საფოსტო ყუთში არასასურველად მოხვედრილ ელექტრონულ გზავნილებს, არამედ, პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მიღებულ მოკლე ტექსტურ შეტყობინებებს (sms-ებს), რომლებსაც მომხმარებლები იღებდნენ სხვადასხვა ორგანიზაციისა, თუ ფიზიკური პირის სახელით.

„პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე - 2 მუხლის „უ“ პუნქტის თანახმად, პირდაპირი მარკეტინგი განმარტებულია, როგორც ფოსტის, სატელეფონო ზარების, ელექტრონული ფოსტის, ან სხვა სატელეკომუნიკაციო საშუალებით საქონლის, მომსახურების, დასაქმების, ან დროებითი სამუშაოს შეთავაზება.



ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ვინაიდან სახეზე იყო მომხმარებლის პერსონალური მონაცემის უნებართვო დამუშავება, ხოლო აღნიშნული საკითხი განეკუთვნება პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორის სამსახურის კომპეტენციას, ამ კატეგორიის საჩივრები გადაგზავნილ იქნა აღნიშნულ სამსახურში, რის თაობაზეც ინფორმირებულ იქნა განმცხადებელი.

### **საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასახივებასთან დაკავშირებით სამსახურში სულ შემოსულია 8 განცხადება/საჩივარი**

საანგარიშო პერიოდში დამცველის სამსახურში საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისთვის საშიში რადიაციულ დასახივებასთან დაკავშირებით შემოსული საჩივრების ფარგლებში მომხმარებლები სადავოდ ხდიდნენ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან ინფრასტრუქტურის განთავსების შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისთვის საშიში რადიაციული დასახივების საკითხს.

საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტროს სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტი“ ახორციელებს ფიჭური კავშირგაბმულობის ქსელების საბაზო რადიოსადგურების ფუნქციონირების პროცესში ატმოსფერულ ჰაერში გავრცელებული ელექტრომაგნიტური ველის ენერჯის ნაკადის სიმკვრივის მნიშვნელობის განსაზღვრას და ზღვრულად დასაშვებ ნორმებთან შესაბამისობის დადგენას.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნებიდან გამომდინარე, სამსახური წინამდებარე საკითხთან დაკავშირებით მიმართავს სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტს“, ფიჭური კავშირგაბმულობის ქსელების საბაზო რადიოსადგურების ფუნქციონირების პროცესში ატმოსფერულ ჰაერში გავრცელებული ელექტრომაგნიტური ველის ენერჯის ნაკადის სიმკვრივის მნიშვნელობის განსაზღვრისა და ზღვრულად დასაშვებ ნორმებთან შესაბამისობაში დადგენის და მოკვლევის შედეგების თაობაზე, შესაბამისი ინფორმაციის სამსახურისა და განმცხადებლის ინფორმირების მიზნით.

საკითხის სენსიტიურობიდან გამომდინარე, სამსახურმა საანგარიშო პერიოდში მიზანშეწონილად მიიჩნია საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასახივებასთან დაკავშირებით არსებული მდგომარეობის შესწავლა და ამ მიზნით გამოთხოვილ იქნა შესაბამისი ინფორმაცია სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტიდან“. წარმოდგენილი ინფორმაციით ირკვევა, რომ უმეტეს შემთხვევაში, ფიჭური კავშირგაბმულობის ქსელების საბაზო რადიოსადგურების ფუნქციონირების პროცესში ატმოსფერულ ჰაერში გავრცელებული ელექტრომაგნიტური ველის ენერჯის ნაკადის სიმკვრივის მნიშვნელობის განსაზღვრისა და ზღვრულად დასაშვებ ნორმებთან შეუსაბამობა არ დადგინდა.

ამასთან აღსანიშნავია, რომ სამსახური იზიარებს, სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტის“ პოზიციას, იმასთან დაკავშირებით, რომ თანამედროვე მობილური კავშირგაბმულობის საბაზო რადიოსადგურებისა და ფართოზოლოვანი ინტერნეტის ახალი სადგურების გაჩენასთან ერთად, სულ უფრო და უფრო იზრდება მოსახლეობის ინტერესი. ამასთან მობილური ფიჭური კავშირგაბმულობის ქსელების საბაზო რადიოსადგურების ფუნქციონირებისას წარმოქმნილი გამოსხივების დადგენისა და შემდგომი რეაგირების გატარების პროცესში, ადგილი აქვს გარკვეულ პრობლემებს, კერძოდ, საკანონმდებლო შეუსაბამობებს, რაც ხელს უშლის კანონმდებლობის ეფექტიან აღსრულებას და შესაბამისად, სამართალდარღვევების პრევენციას.



ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, დამცველის სამსახურმა გამოთქვა მზაობა, მონაწილეობა მიიღოს და აქტიურად იყოს ჩართული ფიჭური კავშირგაბმულობის ქსელების საბაზო რადიოსადგურების ფუნქციონირების პროცესში ატმოსფერულ ჰაერში გავრცელებული ელექტრომაგნიტური ველის ენერჯის ნაკადის სიმკვრივის მნიშვნელობის განსაზღვრასთან დაკავშირებული პრობლემური საკითხების განმხილველ უწყებათაშორისი კომისიის საქმიანობაში.

## **მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირებასთან დაკავშირებით სულ შემოსულია 28 განცხადება/საჩივარი**

### **მაგალითი N1:**

2020 წლის 28 ივლისს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, შემოვიდა მომხმარებელ ე.ს-ის საჩივარი, რომელიც ეხება მობილურ მომსახურებაზე მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულების საკითხს. საჩივრის მიხედვით, მომხმარებელს მობილური მომსახურების ფარგლებში, შეძენილი ჰქონდა ერთ-ერთი სამომხმარებლო პაკეტი, რომელშიც გაერთიანებულია სასაუბრო დრო, SMS-ები და მობილური ინტერნეტი. მომხმარებელმა პაკეტით სარგებლობის დროის ფარგლებში ინტერნეტ-მეგაბაიტების ამოწურვის თაობაზე მიიღო შეტყობინება, რის შემდეგ, ასევე მიიღო შეტყობინება ნომრის ცალმხრივად გათიშვის შესახებ, რაც გახდა საფუძველი მისთვის თავიდან მოეხდინა პაკეტის აქტივაცია, მიუხედავად იმისა, რომ შეძენილი პაკეტის მოქმედების ვადა გასული არ იყო. მომხმარებლის განმარტებით, მისთვის მიღებული შეტყობინებები წარმოადგენდა შეცდომაში შემყვან და დამაბნეველ ინფორმაციას, რადგან შეტყობინება, რომელიც ამბობდა, რომ ნომერი ცალმხრივად გათიშა, არ შეიცავდა არანაირ დათქმას იმის თაობაზე, რომ პაკეტით სარგებლობა კვლავ შესაძლებელი იყო და ნომრის ცალმხრივად გათიშვა არ ნიშნავდა იმას, რომ ის შეძლებდა კვლავ განეხორციელებინა ზარები და SMS-ები.

საჩივარზე რეაგირების მიზნით, სამსახურის მიერ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიისგან გამოთხოვილ იქნა კომპანიის განმარტება, იმის თაობაზე, თუ რა სახით მოხდა მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდება, იყო თუ არა ის ზუსტი და გასაგები, იმგვარი რომ არ ყოფილიყო დამაბნეველი და მაცდური. ამასთან, გადამოწმდა ინფორმირების დამდასტურებელი შეტყობინებების დეტალური ამონაწერი. მიუხედავად იმისა, რომ კომპანიისგან მომხმარებლის ინფორმირებისთვის განსაზღვრული პროცედურები დაცული იყო, ინფორმაციის მიწოდებისას მეტი სიზუსტისთვის და მომხმარებლის დაბნევისა და შეცდომაში შეყვანის თავიდან ასაცილებლად, სამსახურის შუამდგომლობის საფუძველზე მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიისგან გამოითქვა მზადყოფნა გადაეხედა SMS შეტყობინებების შინაარსისთვის, რათა შესაძლებლობის ფარგლებში გაეხადა იგი მომხმარებლისთვის უფრო ყოვლისმომცველი და იოლად აღსაქმელი.

### **მაგალითი N2:**

2020 წლის 16 მარტს სამსახურს მომართა მომხმარებელმა ნ.ჩ - მა, რომელიც ითხოვდა ინტერნეტისა და IP ტელევიზიის მომსახურების დეაქტივაციას. მომხმარებლის განმარტებით დგინდებოდა, რომ მომსახურების მისაღებად საჭირო ტექნიკური მოწყობილობის დაბრუნების საკითხთან დაკავშირებით, კომპანიის მხრიდან მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაცია იყო დამაბნეველი, არასრული და მისთვის შეუძლებელი იყო სრულყოფილი ინფორმაციის მიღება. სამსახურის მიერ დაწყებული საქმისწარმოების ფარგლებში, კომპანიის მიერ წარმოდგენილი წერილობითი განმარტებით დადგინდა, რომ კომპანიისა და მომხმარებელს შორის რეალურად შეწყდა ხელშეკრულება. კომპანიის მხრიდან ასევე დეტალურად იქნა წარმოდგენილი პოზიცია, კომპანიაში დასაბრუნებელი ტექნიკური მოწყობილობის და მომხმარებლის საკუთრებაში დასატოვებელი მოწყობილობების თაობაზე. შედეგად მომხმარებლის მოთხოვნა სრულად დაკმაყოფილდა.



## სააბონენტო ნომრის გასხვისებასთან დაკავშირებით სამსახურში შემოსულია 11 განცხადება/საჩივარი

### მაგალითი N1:

2020 წლის 4 ივნისს სამსახურს მომართა მომხმარებელმა თ.კ.-ემ სატელეფონო მომსახურების მიწოდების შეწყვეტისა და ნომრის გაუქმების თაობაზე. მომხმარებლის განმარტებით, პანდემიური მდგომარეობის პირობებში, ვერ შეძლო გადასახადის გადახდა, რის გამოც ცალმხრივად შეეზღუდა მომსახურება, ხოლო შეზღუდვის საფუძვლის აღმოუფხვრელობის გამო, შეუწყდა სატელეფონო მომსახურება. სამსახურის რეაგირების შედეგად, მომსახურების მომწოდებელმა კომპანიამ გაითვალისწინა მომხმარებლის სოციალური მდგომარეობა, სამსახურის რეკომენდაცია. შესაბამისად, მომხმარებელს აღუდგინა, როგორც სატელეფონო ნომერი, რომლის ღირებულება შეადგენდა 500 ლარს, ისე მომსახურების მიწოდება. შედეგად, მომხმარებლის საჩივარი სრულად დაკმაყოფილდა.

### მაგალითი N2:

2020 წლის 22 ივნისს სამსახურში შემოვიდა ბ.ფ.-ას საჩივარი, სატელეფონო ნომრის გაუქმების საკითხის თაობაზე. მომხმარებლის უფლებების დაცვისა და საკითხის შესწავლის მიზნით, სამსახურმა მიმართა შესაბამის მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას საკითხთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოდგენის თაობაზე, ასევე კომპანიას მიეცა შესაბამისი რეკომენდაცია მოეხდინა სატელეფონო ნომრის აღდგენა და მომხმარებლის მოთხოვნის დაკმაყოფილება. შედეგად, კომპანიის მიერ გათვალისწინებულ იქნა დამცველის რეკომენდაცია/მიმართვა და მომხმარებელს აღუდგინა მომსახურება და სატელეფონო ნომერი სარგებლობაში, რომლის ღირებულება შეადგენდა 1500 ლარს.

### მაგალითი N3:

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, 2020 წლის 24 ივლისს შემოვიდა მომხმარებელ დ.ყ.-ს საჩივარი, რომელიც ეხება მობილური მომსახურების შეწყვეტისა და სატელეფონო ნომრის გაუქმების საკითხს. საჩივრის მიხედვით, მომხმარებელს შეუწყდა მობილური მომსახურება და გაუუქმდა სატელეფონო ნომერი რომელსაც იგი ფლობდა 2011 წლიდან. მომხმარებლის მითითებით, ხანგრძლივი ვადით მის მიერ სატელეფონო მომსახურების გამოუყენებლობა დაკავშირებული იყო კორონა ვირუსის პანდემიის დაწყების პერიოდში მის საზღვარგარეთ ყოფნასთან, რის გამოც შეფერხდა საქართველოში მისი დაბრუნება.

სამსახურის მიერ გამოკვლეულ იქნა, მომსახურების შეწყვეტის საფუძვლები და აღნიშნულთან დაკავშირებით მომხმარებლის სათანადოდ ინფორმირების საკითხი. ამასთან გაიცა, რეკომენდაცია გათვალისწინებულიყო მომხმარებლის მიერ განცხადებაში მოყვანილი საპატიო მიზეზი, რის გამოც მან ვერ მოახდინა დროულად მომსახურების აქტივაცია და შესაძლებლობის ფარგლებში კომპანიის მხრიდან უზრუნველყოფილიყო მობილური მომსახურების აღდგენა.

მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მიერ, გათვალისწინებულ იქნა სამსახურის მიმართვა/რეკომენდაცია და მომხმარებლისთვის აღდგენილ იქნა მობილური ნომერი რომლის ღირებულება შეადგენდა 200 ლარს. შედეგად, მომხმარებლის მოთხოვნა დაკმაყოფილდა.



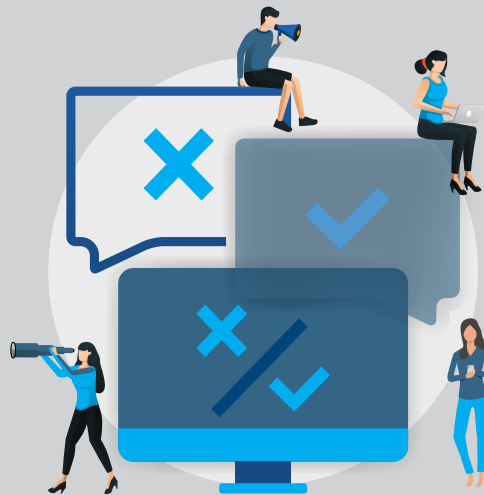
## დასკვნა

წინამდებარე თავში წარმოდგენილია სამსახურში შემოსული საჩივრების თემატიკიდან გამომდინარე კონკრეტული თემის საკანონმდებლო განმარტება/დეფინიცია. ასევე, თემატურ ჭრილში მაგალითების სახით არის წარმოდგენილი სამსახურში შემოსულ საჩივრებთან დაკავშირებით სამსახურის მიერ განხორციელებული აქტივობები.

აღნიშნულის მიზანს წარმოადგენს ერთი მხრივ, სამსახურის საქმიანობის საჯაროობისა და გამჭვირვალობის უზრუნველყოფა, რაც სამსახურისთვის საკანონმდებლო ვალდებულებას წარმოადგენს, ხოლო მეორე მხრივ, ემსახურება მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებულ აქტუალურ საკითხებთან დაკავშირებით. ამასთან, ნებისმიერი დაინტერესებული პირისთვის კიდევ უფრო ცხადყოფს და გამჭვირვალეს ხდის, სამსახურის მიერ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით, ამა თუ იმ თემატიკის საჩივართან მიმართებაში განსახორციელებელ აქტივობებს და შედეგებს.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მართალია არ წარმოადგენს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებების აღდგენის ერთადერთ საშუალებას და მომხმარებელს უფლება აქვს დარღვეული უფლების აღდგენის მიზნით მიმართოს, როგორც მარეგულირებელ კომისიას, ასევე მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას და სასამართლოს და მათი საშუალებებით დაიცვას საკუთარი ინტერესები, თუმცა დამცველის სამსახური წარმოადგენს მომხმარებელთა უფლებების დაცვისთვის მოქნილ და ეფექტურ მექანიზმს. მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს ზედმეტი ბიუროკრატიული პროცედურებისგან თავის არიდებით, მაქსიმალურად შემჭიდროვებულ ვადებში, სრულიად უფასოდ მიიღოს სამსახურის შესაბამისი მომსახურება.

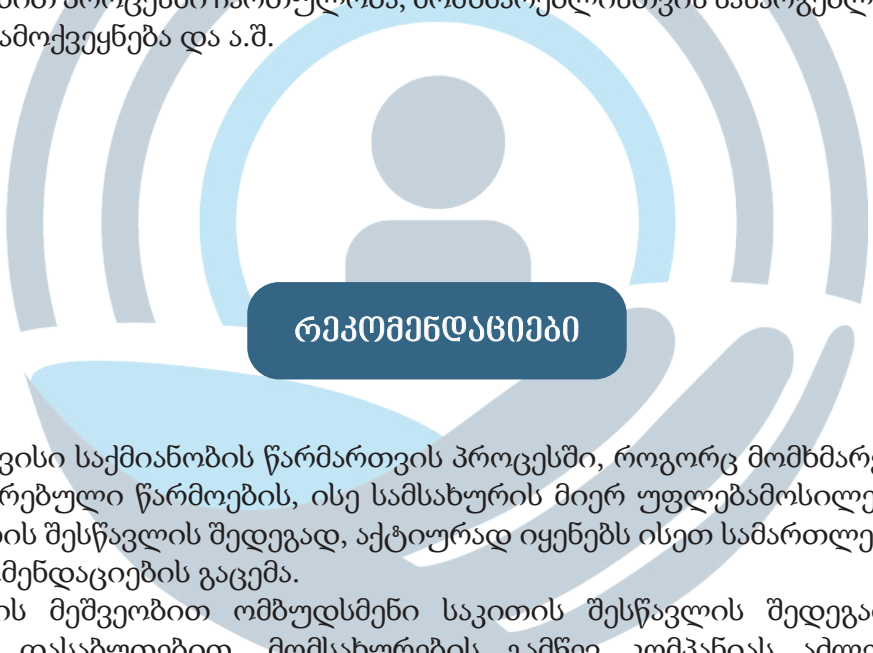
მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმიანობის ანგარიში, ცხადყოფს, რომ სამსახურის საქმიანობა მთლიანად ორიენტირებულია მომხმარებლის ინტერესის დაკმაყოფილებაზე და დავის მომხმარებლის სასარგებლოდ დასრულებაზე, რომელიც შესაძლებელია მიღწეულ იქნეს მედიაციის საშუალებით - მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიასთან მორიგებით, შესაბამისი რეკომენდაციის გაცემით, მარეგულირებელი ორგანოსთვის მიმართვის ან სასამართლოში სარჩელის წარდგენის გზით, სადაც საზოგადოებრივი დამცველი წარმოადგენს მომხმარებელს და მისი ინტერესების დამცველს.





## მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად სამსახურის მიერ განხორციელებული აქტივობები

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური საქმიანობას წარმართავს კანონიერების, დამოუკიდებლობის, ადამიანის უფლებებისა და თავისუფლებებისადმი პატივისცემის, თანასწორობის, საჯაროობის, სამართლიანობისა და მიუკერძოებლობის პრინციპებზე დაყრდნობით. მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზანი საკმაოდ ფართო და მრავლის მომცველია და ამ მიზნების მისაღწევად სამსახური არ შემოიფარგლება მხოლოდ მომხმარებელთა დარღვეული უფლების აღდგენის კუთხით მიმართული საქმისწარმოებით. სატელეკომუნიკაციო სფეროში, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვისთვის დამატებითი გარანტიების შესაქმნელად, სამსახური საქმიანობას წარმართავს მრავალმხრივი მიმართულებით, როგორცაა მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებაზე ზრუნვა, სამონიტორინგო საქმიანობა, უწყებათაშორისი აქტივობები, სხვადასხვა სარეკომენდაციო მიმართვების გავრცელება, სატელეკომუნიკაციო სფეროს მიმართულებით ნორმაშემოქმედებით პროცესში ჩართულობა, მომხმარებლისთვის სასარგებლო ინფორმაციის პროაქტიულად გამოქვეყნება და ა.შ.



დამცველი თავისი საქმიანობის წარმართვის პროცესში, როგორც მომხმარებლის საჩივრის ფარგლებში ჩატარებული წარმოების, ისე სამსახურის მიერ უფლებამოსილების ფარგლებში ამა თუ იმ საკითხის შესწავლის შედეგად, აქტიურად იყენებს ისეთ სამართლებრივ მექანიზმს, როგორცაა რეკომენდაციების გაცემა.

რეკომენდაციის მეშვეობით ომბუდსმენი საკითხის შესწავლის შედეგად, შესაბამისი სამართლებრივი დასაბუთებით, მომსახურების გამწევ კომპანიას აძლევს მითითებას, განახორციელოს გარკვეული ქმედება ან თავი შეიკავოს/აღკვეთოს ისეთი ქმედების განხორციელება, რომელიც უარყოფით ზეგავლენას ახდენს მომხმარებლის კანონიერ ინტერესებზე.

ანგარიშის მოცემულ ნაწილში ყურადღებას გავამახვილებთ იმ სარეკომენდაციო წერილებსა და მითითებებზე, რომელიც სამსახურის მიერ გაცემული იქნა სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებულ პრობლემურ საკითხებზე. მსგავსი სახის სარეკომენდაციო მითითება, სამსახურის მიერ გაცემულ იქნა თერთმეტ საკითხთან მიმართებაში. გარდა აღნიშნულისა სამსახური აქტიურად იყენებდა კონკრეტულ საჩივრებთან დაკავშირებით მომხმარებელთა დარღვეულ უფლებასთან მიმართებაში რეკომენდაციას, როგორც სამართლებრივ ინსტრუმენტს.



## 2020 წლის 10 მარტის რეკომენდაცია - შპს „მაგთიკომს“ პაკეტი „მარტივი-25“-ის შენარჩუნების თაობაზე

საანგარიშო წლის დასაწყისში დამცველის სამსახურისთვის ცნობილი გახდა, რომ შპს „მაგთიკომი“ 2020 წლის 6 აპრილიდან მობილური მომსახურებაში შეთავაზებული პაკეტებიდან აპირებდა ერთ-ერთი სამომხმარებლო პაკეტის „მარტივი-25“-ის გაუქმებას. სამსახურის მიერ გამოკვლეული ინფორმაციითა და კომპანიისგან მოწოდებული განმარტებით ირკვეოდა, რომ შპს „მაგთიკომი“ გეგმავდა მომხმარებლისთვის შეთავაზებინა „მარტივი-25“-ის (25 ლარად) ნაცვლად, „მარტივი-30“ (30 ლარად). აღსანიშნავია, რომ „მარტივი-25“ მოიცავდა 1000 მბ ინტერნეტს, ულიმიტო წუთებსა და sms-ებს ერთი თვის მანძილზე, ხოლო ალტერნატივის სახით შპს „მაგთიკომის“ მიერ დაანონსებული „მარტივი-30“-ის პაკეტი მოიცავდა 3000 მბ ინტერნეტს, ულიმიტო წუთებსა და sms-ებს ერთი თვის მანძილზე. მომხმარებელთა მომართვიანობიდან და საკითხის აქტუალობიდან გამომდინარე, სამსახურმა მიიჩნია, რომ მომხმარებელთა იმ სეგმენტისთვის, ვინც აქტიური მომხმარებელი იყო პაკეტი „მარტივი-25“-ის, ივარაუდებოდა, რომ აღნიშნული ცვლილება გამოიწვევდა მომსახურების საფასურის გაძვირებას, რადგანაც აღნიშნული პაკეტის შედენისას მათი დაინტერესების საგანი იყო ულიმიტო sms-ებისა და ულიმიტო სასაუბრო დროის გამოყენება და ინტერნეტის გაზრდილ მოცულობაში საფასურის დამატებით 5 ლარის გადახდის ინტერესი არ გააჩნდათ.

აღნიშნულიდან გამომდინარე სამსახურმა რეკომენდაციით მიმართა მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შპს „მაგთიკომს“, გაეთვალისწინებინა იმ აბონენტთა ინტერესები, რომლებიც არ იყვნენ მობილური ინტერნეტის მომხმარებლები და კომპანიას შესაძლებლობის ფარგლებში შეენარჩუნებინა პაკეტი „მარტივი 25“ ან შეთავაზებინათ მომხმარებლებისთვის უფრო დაბალი ღირებულების პაკეტი, რომლითაც მომხმარებელს საშუალება ექნებოდა შეეძინათ მხოლოდ ულიმიტო წუთები და sms-ები ერთი თვის მანძილზე.

აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით, სამსახურმა მიმართა ასევე კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას, მიაწოდა ინფორმაცია/მომხმარებელთა პოზიცია და სთხოვა საკითხის კონტროლზე აყვანა და ისეთი ღონისძიებების გატარება, რომლითაც მაქსიმალურად იქნებოდა დაცული მომხმარებელთა ინტერესები. შედეგად, კომისიის გადაწყვეტილებით, შპს „მაგთიკომს“ არ მიეცა უფლება გაეუქმებინა პაკეტი „მარტივი 25“ და ამასთან დაევალა მოეხდინა კომისიასთან სამომხმარებლო პაკეტის ტარიფთან დაკავშირებული ცვლილების შეთანხმება.

### რეკომენდაციები - Covid-19-ით გამომწვეული პანდემიური მდგომარეობიდან გამომდინარე

ქვეყანაში Covid-19-ით გამოწვეული პანდემიური მდგომარეობიდან გამომდინარე, მას შემდეგ რაც საჯარო და კერძო დაწესებულებების უმრავლესობა გადავიდა დისტანციური მუშაობის რეჟიმზე, განსაკუთრებული მნიშვნელობა მიენიჭა სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ მომსახურების შეუზღუდავად და ხარისხიანად მიწოდებას.

სამსახურის მყისიერი რეაგირების შედეგად მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ გაცემული იქნა რეკომენდაცია/მითითებები:



### 2020 წლის 16 მარტის რეკომენდაცია

სატელეკომუნიკაციო მომსახურებებზე მაღალი მოთხოვნადობის გამო, კომპანიებს ეთხოვათ შეუფერხებელი და ხარისხიანი მომსახურების მიწოდება. ასევე, ეთხოვათ გადავადებულიყო ისეთი გეგმიურ/პროფილაქტიკური სამუშაოები, რომლითაც მომხმარებლებს შეეზღუდებოდათ სხვადასხვა მომსახურებებზე წვდომა და მათი გადავადებით კომპანიების შემდგომ გამართულად ფუნქციონირებას საფრთხე არ დაემუქრებოდა და კომპანიებს არ მიადგებოდა მნიშვნელოვანი ზიანი.

### 2020 წლის 8 აპრილის რეკომენდაცია

Covid-19-ის გავრცელების პრევენციის მიზნით გატარებული ღონისძიებებიდან გამომდინარე, მოსახლეობის დიდმა ნაწილმა დაკარგა შემოსავლის წყარო, რის გამოც მათთვის პრობლემური გახდა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების საფასურის დროული დაფარვა. შესაბამისად, მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს ეთხოვათ გარკვეული საშელავათო სისტემების ამოქმედება (მაგალითად, მომხმარებლის მომართვის შემთხვევაში, არსებული სააბონენტო გადასახადის გადავადება სამი თვით, ან გადასახადის განწილვადება გარკვეულ პერიოდზე).

### 2020 წლის 17 სექტემბრის რეკომენდაცია

2020-2021 სასწავლო პროცესის განახლებასთან დაკავშირებით, ქვეყანაში მოქმედი რეგულაციების ფარგლებში, საქართველოს დიდ ქალაქებში მოქმედი ზოგადსაგანმანათლებლო და უმაღლესი სასწავლო დაწესებულებები ვალდებული იყვნენ უზრუნველყოთ, მოსწავლეებისთვის და სტუდენტებისთვის დისტანციური/ელექტრონული ფორმით განათლების მიწოდება. შესაბამისად, ამ პროცესის უწყვეტობის შესანარჩუნებლად საზოგადოებრივი დამცველის მიერ გაცემულ იქნა რეკომენდაცია კომპანიებს უზრუნველყოთ ხარისხიანი და შეუფერხებელი მომსახურება, გარკვეულ პერიოდზე საშელავათო სისტემის ამოქმედება და ინტერნეტ მომსახურების პირველადი ჩართვის თაობაზე მომხმარებელთა მოთხოვნის დაკმაყოფილება.

### 2020 წლის 13 აპრილის რეკომენდაცია

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველისთვის ცნობილი გახდა სს „სილქნეტის“ მიერ მომხმარებლებისთვის შეთავაზებული აქციის შესახებ, რომელიც გულისხმობდა ინტერნეტის პირველადი ჩართვის საფასურის გადახდის შემთხვევაში ორი თვის სააბონენტო გადასახადის გაუქმებას. აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით, სამსახურში გაზრდილი მომართვიანობიდან გამომდინარე, მიზანშეწონილად იქნა მიჩნეული კომპანიისთვის, სარეკომენდაციო მიმართვის გაგზავნა ვინაიდან იკვეთებოდა შემდეგი: აღნიშნული შეთავაზებული აქცია თავისთავად წარმოადგენდა საკმაოდ მნიშვნელოვან შეღავათს მომხმარებელთა გარკვეული სეგმენტისთვის, თუმცა, მომხმარებელთა იმ ნაწილისთვის, რომელსაც არ შეეძლოთ ერთიანად გადაეხადათ აღნიშნული საფასური -120 ლარი წარმოადგენდა ინტერნეტ-მომსახურების მიღებისთვის დიდ დაბრკოლებას. შესაბამისად, დამცველის მიერ გაცემულ იქნა რეკომენდაცია - კომპანიას გაეთვალისწინებინა იმ მომხმარებელთა ინტერესები, რომელთაც არ შეეძლოთ გადაეხადათ აქციის ფარგლებში შეთავაზებული ინსტალაციის საფასური და მომხმარებლებს ჰქონოდათ არჩევანის საშუალება ძველი საფასურით ინსტალაციის პირობებსა და ახალი აქციის ფარგლებში ინსტალაციის შორის.



## 2020 წლის 20 მარტის რეკომენდაცია

შპს „ახალი ქსელების“ შპს „ახტელის“ და შპს „ცენტრალური კავშირგაბმულობის კომპანიის“ მომხმარებელთა გაზრდილი მომართვიანობის ფარგლებში, რომელიც ეხებოდა ინტერნეტის და სატელევიზიო მომსახურების მიწოდების შეზღუდვა/შეწყვეტის ფაქტებს, რაც დაემთხვა ქვეყანაში პანდემიური მდგომარეობიდან გამომდინარე დაწესებულ შეზღუდვებს, საზოგადოებრივმა დამცველმა მიზანშეწონილად მიიჩნია სარეკომენდაციო წერილის გაგზავნა ზემოაღნიშნულ კომპანიებში, რათა შექმნილი ვითარებიდან გამომდინარე გამოეყენებინათ ყველა შესაძლო ბერკეტი და საშუალება მომხმარებლებისთვის ხარისხიანი და შეუზღუდავი მომსახურების მიწოდების უზრუნველსაყოფად.

**რეკომენდაციები - მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულების შესრულებიდან გამომდინარე**

## 2020 წლის 24 ივნისის რეკომენდაცია შპს „TV სარფს“

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ საქმიანობის ფარგლებში დადგენილი იქნა შპს „TV სარფის“ მიერ მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულების შეუსრულებლობა. კერძოდ, კომპანიას არ გააჩნდა ინტერნეტში ვებ-გვერდი და არ იყო უზრუნველყოფილი მომხმარებლისთვის ცხელი ხაზის სრულყოფილი ხელმისაწვდომობა, რაც წარმოადგენდა „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების გაწევისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტის მე-4 მუხლის დანაწესის დარღვევას. სამსახურის მიერ გაცემული რეკომენდაციის ფარგლებში, კომპანიას მიეცა რეკომენდაცია, უზრუნველყო ზემოაღნიშნული რეგლამენტით დადგენილი წესების დაცვა მომსახურების მიწოდებისას.

## 2020 წლის 24 ივნისის რეკომენდაცია შპს „ახალ ქსელებს“

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულების შესრულების მოკვლევის ფარგლებში, კომპანიის მიერ სამსახურში წარმოდგენილი წერილით, სამსახურს ეცნობა, რომ კომპანიას იურიდიული პირებისთვის IP ტელევიზიის მომსახურებაზე ცალკე ტარიფები არ აქვს და სტანდარტული ტარიფები ფიზიკურ და იურიდიულ პირებზე ერთია. ვინაიდან, კომპანიის ვებ-გვერდზე იურიდიული პირებისთვის შეთავაზებული მომსახურება ცალკე გრაფის სახით იყო გამოყოფილი, სადაც შემოთავაზებულ მომსახურების ჩამონათვალში არ იყო მითითება IP ტელევიზიის მომსახურებაზე, ხოლო ტელევიზიის შეთავაზების გრაფაში, არსად არ იყო მითითება იმის თაობაზე, რომ მომსახურება ვრცელდება, როგორც ფიზიკურ, ისე იურიდიულ პირებზე, სამსახურის მოსაზრებით კომპანიის მიერ საიტზე წარმოდგენილი ინფორმაცია შესაძლოა მომხმარებლებისთვის არ ყოფილიყო ამომწურავი და გასაგები. აღნიშნულიდან გამომდინარე, სამსახურის მიერ მიზანშეწონილად იქნა მიჩნეული, კომპანიისთვის მიეცა რეკომენდაცია, რათა კომპანიას უზრუნველყო საიტზე ამომწურავად და გასაგებად განეთავსებინა ინფორმაცია, იმის თაობაზე, რომ IP ტელევიზიის მომსახურების პირობები და ტარიფები იურიდიული და ფიზიკური პირებისთვის ერთი და იგივე იყო.



## 2020 წლის 24 თებერვლის რეკომენდაცია შპს „მაგთიკომს“

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ საქმიანობის ფარგლებში გადამოწმებულ იქნა შპს „მაგთიკომის“ ვებ-გვერდი და შესწავლილ იქნა სერვისის - „ბუსტ ღილაკის“ პირობები. აღნიშნულის ფარგლებში დადგენილი იქნა, რომ კომპანია იხსნიდა ყოველგვარ პასუხისმგებლობას ისეთ შემთხვევებზე, როდესაც „ბუსტ ღილაკის“ გააქტიურებით მიღებული ინტერნეტ მომსახურების სიჩქარე ნაკლები იქნებოდა 100 მბ/წმ-ზე შესაბამისი ტერმინალური მოწყობილობის პარამეტრებისა თუ შესაძლებლობების გამო. შესაბამისად, შეთავაზებული მომსახურების მიღებისთვის აუცილებელ პირობას წარმოადგენდა მომხმარებლის ტერმინალურ მოწყობილობის მახასიათებლები, რაზე ყურადღების გამახვილებაც მომხმარებლისთვის წარმოადგენდა ისეთ არსებითად მნიშვნელოვან გარემოებას, რომლის საფუძველზეც მომხმარებელი მიიღებდა ზუსტ გადაწყვეტილებას, გააქტიურებინა სერვისი და ჰქონოდა შესაბამისი, შეთავაზებული მომსახურების მიღების მოლოდინი. აღნიშნულ სერვისთან დაკავშირებით შპს „მაგთიკომის“ საიტზე განთავსებული იყო მთელი რიგი ინფორმაცია მომსახურების პირობების თაობაზე, თუმცა იმისთვის, რომ მომხმარებელს გაეგო ისეთი მნიშვნელოვანი პირობის თაობაზე, რომელიც არსებითია მომსახურების მიღებისათვის, საჭირო იყო დამატებით გადასულიყო ბმულზე და დეტალურად, სრულად წაეკითხა „ბუსტ ღილაკით“ სარგებლობის წესები და პირობები.“

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, 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-3 პუნქტის საფუძველზე, რომლის მიხედვით, მომხმარებლისათვის მიწოდებული ინფორმაცია უნდა იყოს ზუსტი, უტყუარი, ამომწურავი და გასაგები, რომელსაც არ ექნება დამაბნეველი ან მაცდური ხასიათი, შპს „მაგთიკომს“ სამსახურის მიერ მიეცა რეკომენდაცია მოეხდინა საიტზე „ბუსტ ღილაკით“ სარგებლობის წესების და პირობების იმგვარად გამოქვეყნება, რომ მომხმარებელს ნათლად და მარტივად შესძლებოდა აღექვა ის გარემოება, რომ 100 მბ/წმ სიჩქარის მიღება დამოკიდებული იყო ტერმინალური მოწყობილობის პარამეტრებსა და შესაძლებლობებზე.

## 2020 წლის 9 დეკემბრის რეკომენდაცია მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის საქმიანობის ფარგლებში გამოკვლეულ იქნა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-4 მუხლის მე-7 პუნქტის დანაწესის შესრულებასთან დაკავშირებული საკითხი. სამსახურის მიერ დადგინდა, რომ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული პირების გარკვეულ რაოდენობას არ ჰქონდათ ინტერნეტში კომპანიის ვებ-გვერდი განთავსებული, რაც წარმოადგენს ზემოაღნიშნული დანაწესის დარღვევას. აღნიშნულიდან გამომდინარე, დამცველის მიერ მიზანშეწონილად იქნა მიჩნეული სარეკომენდაციო წერილის გაგზავნა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისთვის დადგენილ ვადაში საკანონმდებლო დანაწესის შესრულების და აღნიშნულის შესახებ ინფორმაციის წარმოდგენის თაობაზე.



## 2020 წლის 31 დეკემბრის რეკომენდაცია სს „სილქნეტს“

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა, შემოსული საჩივრებიდან გამომდინარე, პრობლემურ საკითხად გამოკვეთა სს „სილქნეტის“ მიერ სატელევიზიო მომსახურების ფარგლებში თემატური პაკეტების და დამატებითი არხების აქტივაციის საკითხი.

აღნიშნული საკითხის შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ თემატური პაკეტების გააქტიურება თავდაპირველად ხორციელდებოდა აქციის სახით უფასოდ, შემდეგ კი, აქციის ვადის გასვლისას, მომხმარებლებს ეგზავნებოდათ ინდივიდუალური შეტყობინება აქციის ვადის ამოწურვისა და ფასიანი სერვისის სახით თემატური პაკეტის დამატების თაობაზე. ამასთან, აღნიშნული თემატური პაკეტების გაუქმება შესაძლებელი იყო კომპანიის ცხელ ხაზზე დარეკვითა და სერვისის დეაქტივაციის მოთხოვნით, ყოველგვარი დამატებითი ღირებულების გარეშე. გამოკვლეული ინფორმაციით ასევე ირკვეოდა, რომ ინფორმირების მიზნით გაგზავნილ შეტყობინებებში ხშირ შემთხვევაში არ იყო მითითება იმის თაობაზე, რომ პაკეტის აქტიურად დარჩენის შედეგად, მომხმარებლისთვის მოხდებოდა დამატებითი საფასურის დარიცხვა, ხოლო კონკრეტული მითითება იმის თაობაზე, თუ რა ღონისძიება უნდა განეხორციელებინა მომხმარებელს იმისათვის, რომ არ დარიცხვოდა დამატებითი ღირებულება და არ დარჩენილიყო თემატური პაკეტი აქტიური, აღნიშნულ საინფორმაციო შეტყობინებებში არ ფიქსირდებოდა. აქედან გამომდინარე, უმრავლეს შემთხვევაში მომხმარებელმა არც კი იცოდა, რომ შესაძლებელი იყო იმ სერვისის დეაქტივაცია, რომელიც მისი სურვილის გარეშე გაუაქტიურდა.

შესაბამისად, ამ მიმართულებით კომპანიების მხრიდან ჩამოყალიბებული პრაქტიკის შესაცვლელად სამსახურის მიერ სს „სილქნეტს“ მიეცა რეკომენდაცია, რომლის ფარგლებშიც მომსახურების მომწოდებელ კომპანიას ეთხოვა, მომხმარებელთა ინფორმირება მოეხდინა იმგვარად, რომ მიწოდებული ინფორმაცია არ ყოფილიყო დამაბნეველი, მომხმარებელს ზუსტად და უტყუარად შეძლებოდა ინფორმაციის მიღება იმის თაობაზე, რომ მომსახურების აქტივაციის გამო მოუწევდა დამატებითი თანხის გადახდა და ამასთან ჰქონდა შესაძლებლობა უარი ეთქვა აღნიშნულ სერვისზე. ასევე, კომპანიას მიეთითა, რომ უმნიშვნელოვანესია მომხმარებელს მომსახურების გააქტიურების თაობაზე ნების დაფიქსირების საშუალება მიეცემოდა იმავე მექანიზმით რა გზითაც ხდებოდა მისი ინფორმირება. მაგალითისთვის, თუკი მომხმარებლის ინფორმირება ხორციელდებოდა სატელევიზიო ამონათებით, მომხმარებელს უნდა შესძლებოდა ამავე ამონათებაზე შესაბამისი კომბინაციის განხორციელებით დაეფიქსირებინა, სურდა თუ არა დამატებითი საფასურის სანაცვლოდ გააქტიურებული მომსახურების შენარჩუნება. იგივე პრინციპი უნდა ამოქმედებულიყო მოკლე ტექსტურ შეტყობინებებთან მიმართებაშიც. ვინაიდან, აღნიშნული უზრუნველყოფდა მომხმარებლის ინტერესების გათვალისწინებას და იმ მომხმარებლებს, რომელთაც არ სურდათ თემატური პაკეტების აქტივაცია აარიდებდა დამატებითი დროისა და თანხის რესურსის ხარჯს.

სს „სილქნეტის“ მხრიდან გამოითქვა მზადყოფნა დამცველის სამსახურის რეკომენდაციის შესაბამისად განხორციელებულიყო მაუწყებლობის ტრანზიტიის ხელშეკრულებაში ცვლილებების შეტანის და აქციის პაკეტის გააქტიურების შესახებ შეტყობინების ტექსტის შეცვლა და ჩამოყალიბება იმგვარად, რომ ნათლად ყოფილიყო ასახული დასარიცხი ტარიფი და პაკეტის გაუქმების თაობაზე მითითება. ამასთან, კომპანიის განმარტებით გაცემული რეკომენდაციის შესაბამისად, მიმდინარეობდა მუშაობა იმისათვის რომ მოკლე ტექსტური შეტყობინების გზით შეთავაზებული/დამატებული პაკეტების გაუქმება მომხმარებელი არა მხოლოდ ცხელ ხაზზე დარეკვით, არამედ მოკლე ტექსტური შეტყობინების, ან ტვ. მენიუს საშუალებით.



## სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება

„ყველას აქვს ინტერნეტზე წვდომისა და ინტერნეტით თავისუფლად  
სარგებლობის უფლება.“  
საქართველოს კონსტიტუცია, მუხლი - 17.4

„სახელმწიფო ცნობს და იცავს ადამიანის საყოველთაოდ აღიარებულ  
უფლებებსა და თავისუფლებებს, როგორც წარუვალ და უზენაესს ადამიანურ  
ღირებულებებს. ხელისუფლების განხორციელებისას ხალხი და სახელმწიფო  
შეზღუდული არიან ამ უფლებებითა და თავისუფლებებით, როგორც უშუალოდ  
მოქმედი სამართლით.“  
საქართველოს კონსტიტუცია მუხლი - 4.2

### ხარისხიანი მომსახურების წინაპირობა ინფორმირებული მომხმარებელია!

საყოველთაოდ აღიარებული ადამიანის უფლებების დაცვის შესახებ სამართლებრივი ჩარჩოს არსებობა, თუნდაც მას ჰქონდეს ისეთი მაღალი ლეგიტიმაცია, როგორცაა კონსტიტუციური გარანტიები, ყოველთვის ვერ იქნება საკმარისი შესაბამისი მიზნის მისაღწევად, აღნიშნული უფლებების პრაქტიკაში რეალიზებისა და მათ უზრუნველსაყოფად ქმედითი ინსტიტუციური მექანიზმების არსებობის გარეშე. სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა უფლებების პრაქტიკაში რეალიზების/უზრუნველყოფის ინსტიტუციურ მექანიზმს წარმოადგენს „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონით შექმნილი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური.

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. ძირითად შემთხვევაში მითითებული უფლების რეალიზება არ ხორციელდება ყოველდღიურ ცხოვრებაში და აღნიშნულის მიზეზს უმეტესად წარმოადგენს მომხმარებლის არასათანადო ცნობიერება. სწორედ ამიტომ, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა, საანგარიშო პერიოდში თავის საქმიანობის ერთ-ერთ პრიორიტეტად კვლავ მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება განსაზღვრა და ამ მიზნით დაგეგმა რიგი ღონისძიებები:

მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების უზრუნველსაყოფად, სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებლებისთვის აქტუალურ საკითხებთან დაკავშირებით საინფორმაციო სტატიების პროაქტიულად გამოქვეყნება; სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებლებთან საინფორმაციო ხასიათის პრეზენტაციები; სატელეკომუნიკაციო სფეროსთან დაკავშირებულ საკითხებზე საზოგადოებრივ აქტივობებში მონაწილეობა და სხვ.



## საინფორმაციო სტატიები

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით, სამსახურის მიერ დარგში არსებულ აქტუალურ საკითხებთან დაკავშირებით, პერმანენტულად, ხორციელდება საინფორმაციო სტატიების პროაქტიულად გამოქვეყნება. აღნიშნული საკითხი სამსახურის მიერ ვალდებულების სახით იქნა აღებული საქართველოს 2019-2020 წლების ეროვნული ანტიკორუფციული სამოქმედო გეგმის ფარგლებში.

საანგარიშო პერიოდში სტატია მიემდგნა ისეთ აქტუალურ საკითხს, როგორცაა „კომუნიკაციების ომბუდსმენის საქმიანობა - მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართლებრივი მექანიზმი“. აღნიშნული სტატია პროაქტიულად გამოქვეყნდა სამსახურის ვებ-გვერდზე, ასევე ინფორმაცია განთავსდა სოციალურ ქსელში. სტატიის ფარგლებში ყურადღება გამახვილდა სამსახურის შექმნის ძირითად მიზანზე, ფუნქციებზე, საქმიანობის ფარგლებში განსაზღვრულ პრიორიტეტებზე და იმ სამართლებრივი მექანიზმებზე, რომელიც წარმოადგენს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებების აღდგენისა და უზრუნველყოფის საშუალებებს.

ასევე, სამსახურის მიერ აქტუალურ თემად იქნა მიჩნეული მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფის საკითხი, რაზეც სამსახურის ვებ-გვერდზე პროაქტიულად გამოქვეყნდა სტატია - „სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფა“, ასევე, ინფორმაცია განთავსდა სოციალურ ქსელში. სტატიის ფარგლებში ყურადღება გამახვილდა საკანონმდებლო დონეზე გარანტირებულ იმ უფლება-ვალდებულებებზე, რომელიც სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებობს. სტატიაში განხილულ იქნა ერთი მხრივ, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებები, რომლებიც მათ გააჩნიათ მომსახურების სხვადასხვა კომპონენტებში საინფორმაციო უზრუნველყოფასთან მიმართებაში, მეორე მხრივ კი მომხმარებლის უფლებებზე და იმ საშუალებებზე, რომლითაც შესაძლებლობა აქვთ მოითხოვონ და მიიღონ სრულყოფილი და ამომწურავი ინფორმაცია მისაწოდებელ/მიწოდებულ მომსახურებასთან მიმართებაში. სტატიის აქტუალობა მდგომარეობს იმაში, რომ სტატიაში აღწერილი საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულებათა ზედმიწევნით დაცვა და შესრულება, წარმოადგენს მომსახურების მიწოდების ხარისხისა და სტანდარტის განმსაზღვრელ ერთ-ერთ მთავარ კრიტერიუმს.





## საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრა/პრეზენტაციები

მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით სამსახურის მიერ ჯერ კიდევ 2019 წელს დაიწყო პროექტის „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ განხორციელება. აღნიშნულის ფარგლებში სამსახურის მიერ მოსახლეობასთან ჩატარებულმა შეხვედრებმა, დადებითი რეზონანსი გამოიწვია, რაც აისახა, მომართვიანობის მაჩვენებლის ზრდაში. გამომდინარე იქიდან, რომ სამსახურში შემოსული საჩივარ-განცხადებების რაოდენობა რეალურად ადეკვატურად არ ასახავს სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებულ პრობლემებს, სამსახურის მიერ მიზანშეწონილად ჩაითვალა გაგრძელებულიყო დაწყებული ფართომასშტაბიანი კამპანია სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით.

განსხვავებით 2019 წლისგან, 2020 წლის სამუშაო რეჟიმი Covid - 19 პანდემიიდან გამომდინარე მეტწილად დისტანციურ რეჟიმში მიმდინარეობდა, შესაბამისად, სამსახურს მოუწია პროექტის „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ ონლაინ პლატფორმაზე გადაწყობა.

აღნიშნული აქტივობის ფარგლებში, სამსახურის მიერ დისტანციურად, Zoom აპლიკაციის მეშვეობით პრეზენტაციის ჩატარების შესახებ, გაგზავნილ იქნა შესაბამისი მიმართვები საქართველოს ყველა სახელმწიფო რწმუნებულის-გუბერნატორის ადმინისტრაციაში, მათ ადმინისტრაციულ ტერიტორიულ ერთეულში შემავალ ყველა მუნიციპალიტეტში და შესაბამისი დადებითი უკუკავშირის საფუძველზე, სამსახურის მიერ 17 მუნიციპალურ ერთეულში ჩატარებულ იქნა საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრა. აქვე აღსანიშნავია, რომ ეს პროცესი მიმდინარეა და სამსახური აქტიურად განაგრძობს სატელეკომუნიკაციო სფეროს დაინტერესებული მომხმარებელთათვის საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრებს.

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, მიეწოდებოდა ინფორმაცია მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებების და მომხმარებელთა უფლების დარღვევის შემთხვევაში საჩივრის/განცხადების განხილვის წესებისა და ვადების თაობაზე. საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრები მიმდინარეობდა ინტერაქტიულ რეჟიმში, მომხმარებლებს საშუალება ჰქონდათ დაეფიქსირებინათ თავიანთი პრობლემები და მიეღოთ პასუხები მათთვის მნიშვნელოვან და საინტერესო საკითხებზე.

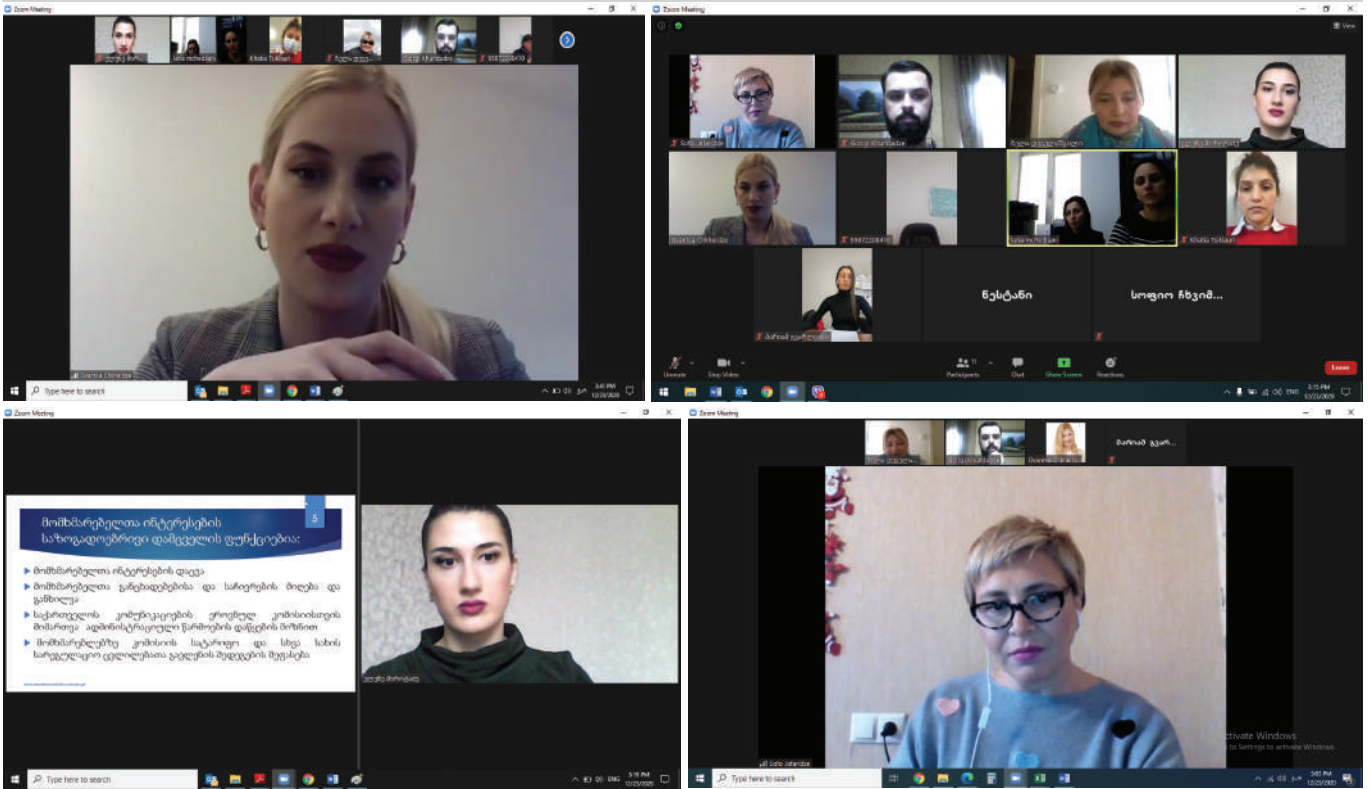
### შეხვედრა მუნიციპალიტეტებში:

2020 წლის 22 დეკემბერი - შეხვედრა იმეხეთის მხარის ხწმუნებულის ადმინისტრაციისა და იმეხეთის მხარის მუნიციპალიტეტების წახმომადგენლებთან:

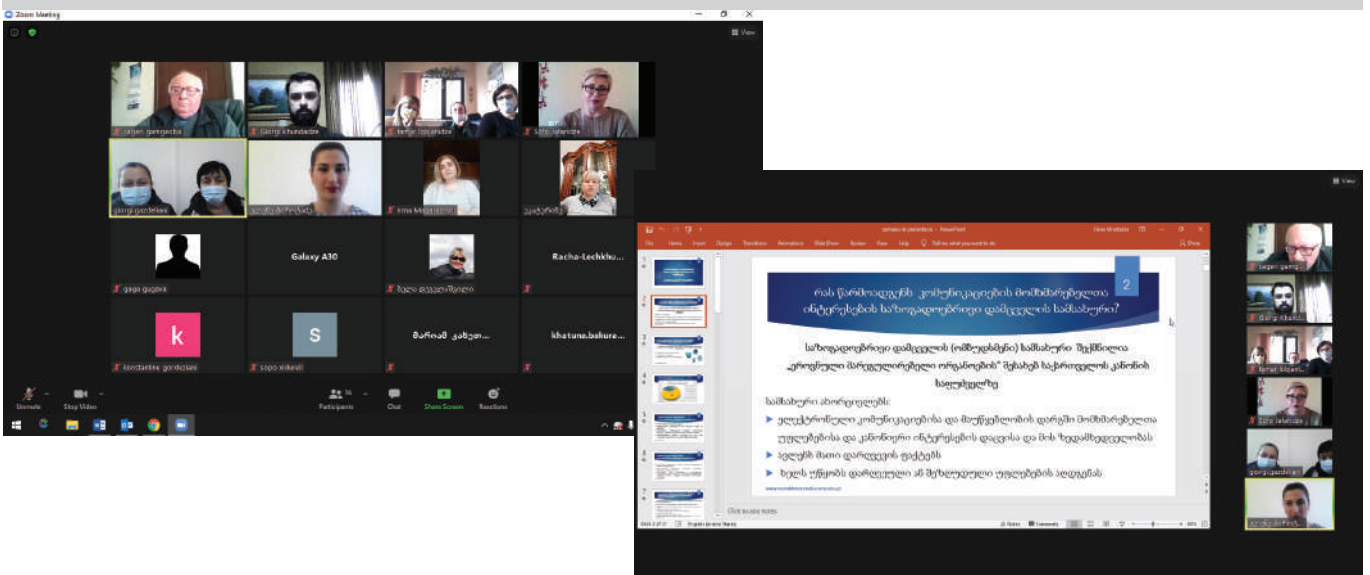
- ✓ წყალტუბოს მუნიციპალიტეტის მერია
- ✓ ხონის მუნიციპალიტეტის მერია
- ✓ ბაღდათის მუნიციპალიტეტის მერია
- ✓ სამტრედიის მუნიციპალიტეტის მერია
- ✓ ზესტაფონის მუნიციპალიტეტის მერია
- ✓ თერჯოლის მუნიციპალიტეტის საკრებულო
- ✓ ტყიბულის მუნიციპალიტეტის მერია
- ✓ საჩხერის მუნიციპალიტეტის მერია
- ✓ ხარაგაულის მუნიციპალიტეტის საკრებულო
- ✓ ქუთაისის მუნიციპალიტეტის მერია
- ✓ ვანის მუნიციპალიტეტის მერია
- ✓ ჭიათურის მუნიციპალიტეტი



## 2020 წლის 23 დეკემბერი - შეხვედრა მესტიის მუნიციპალიტეტის მედიის წახმომადგენლებთან

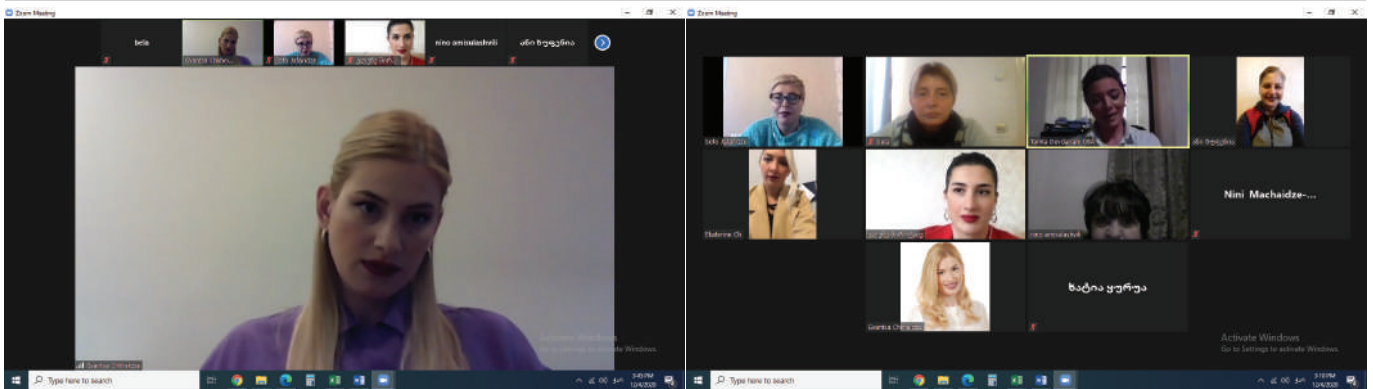


## 2020 წლის 24 დეკემბერი - შეხვედრა სახელმწიფო ხწმუნებულის ჩაჭა-დერხუმის, ქვემო სვანეთის მხარეში სახელმწიფო ხწმუნებულის ადმინისტრაციის და ამბოღაუხის, დენტეხის, ონისა და ცაგეხის მუნიციპალიტეტების წახმომადგენლებთან





დამცველის სამსახურში აქტიუად დაიწყო პიროვნების „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ განხორციელება საჯარო და კერძო ორგანიზაციების წახმომადგენლებთან. აღნიშნულის ფარგლებში 2020 წლის 4 დეკემბერს შეხვედრა გაიმართა საქართველოს ადვოკატთა ასოციაციაში. სამსახური სატელეკომუნიკაციო სფეროში ახლებურ საკითხებთან დაკავშირებით საჯარო და კერძო სექტორში დასაქმებულ პირთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით, გეგმავს კამპანიის კიდევ უფრო აქტიუად წახმართვას, ხაც მოიაზრებს უხითეითანამშომდობის მემოხანდუმების გაფოხმებას და ამ მიმახთუდებით ეხთობდგივი ღონისძიებების ჩაცახებას.



### შეხვედრა უნივერსიტეტებში

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებლებს შორის ერთ-ერთ ყველაზე უფრო აქტიურ და მნიშვნელოვან სემინტს სტუდენტები წარმოადგენენ. 21-ე საუკუნეში განათლების მიღების და განვითარების პროცესის წარმართვა, წარმოუდგენელია თანამედროვე ტექნოლოგიების გარეშე. ისეთ ვითარებაში, როდესაც პანდემიური მდგომარეობიდან გამომდინარე, საჯარო და კერძო დაწესებულებების უმეტესი ნაწილი გადასულია დისტანციური მუშაობის რეჟიმზე, ასევე სასწავლო პროცესი მიმდინარეობს დისტანციურად, სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების განსაკუთრებული მნიშვნელობა კიდევ უფრო მეტად წარმოჩნდა. შესაბამისად, უაღრესად მნიშვნელოვანია მომხმარებელი უზრუნველყოფილი იყოს სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების ხელმისაწვდომობით და თითოეულ მოქალაქეს, განსაკუთრებით კი სტუდენტ ახალგაზრდობას, ჰქონდეს ინფორმაცია კომუნიკაციის სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის არსებობის თაობაზე, რომელიც უზრუნველყოფს აღნიშნულ დარგში მომხმარებელთა ინტერესებისა და უფლებების დაცვას.

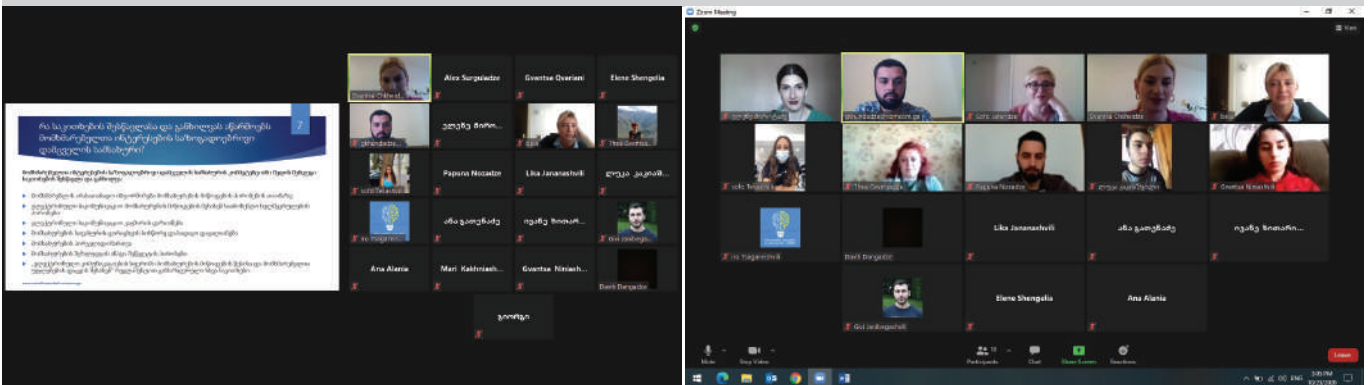
სტუდენტების ცნობიერების ამაღლების მიზნით, საანგარიშო პერიოდში სამსახურმა საქართველოს მასშტაბით ათ უნივერსიტეტში გამართა საჯარო ონლაინ შეხვედრა თემაზე - „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“. დამსწრე საზოგადოებას მიეწოდა ინფორმაცია სატელეკომუნიკაციო დარგში არსებული მომხმარებელთა უფლებების, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებების, საჩივრის/განცხადების განხილვის წესებისა და ვადების თაობაზე.



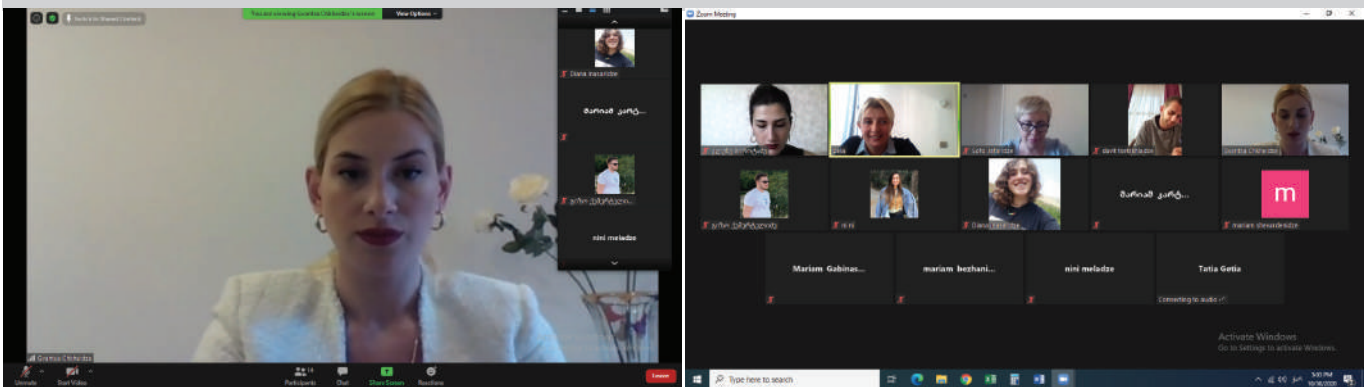
### საინფორმაციო შეხვედრები ჩატარდა შემდეგ უნივერსიტეტებში:

- ✓ ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი
- ✓ ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი
- ✓ აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი
- ✓ ტექნიკური უნივერსიტეტი
- ✓ ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტი
- ✓ იაკობ გოგებაშვილის სახელობის თელავის სახელმწიფო უნივერსიტეტი
- ✓ სოხუმის სახელმწიფო უნივერსიტეტი
- ✓ ჯიპა – საქართველოს საზოგადოებრივ საქმეთა ინსტიტუტი
- ✓ შავი ზღვის საერთაშორისო უნივერსიტეტი
- ✓ ახალი უმაღლესი სასწავლებელი

### 2020 წელი 23 ოქტომბეხი - ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი

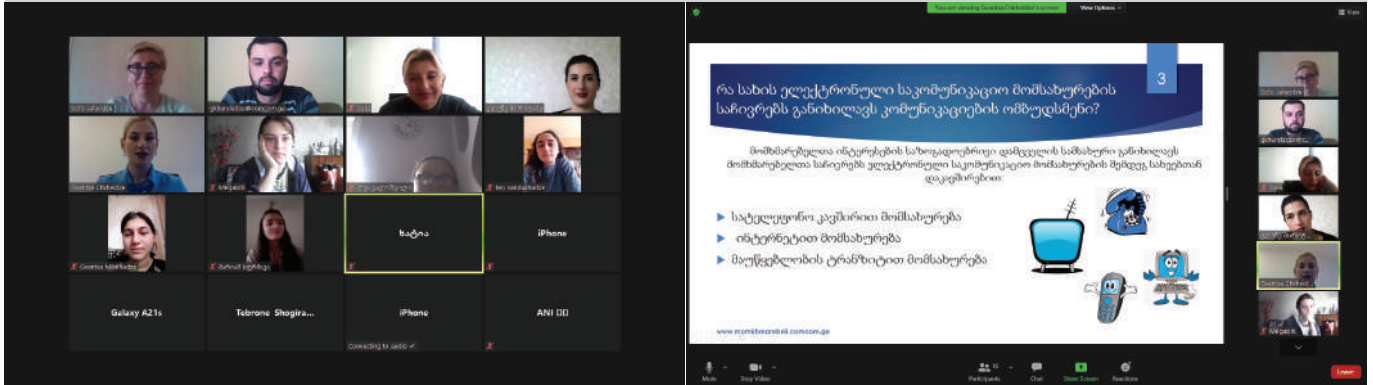


### 2020 წელი 30 ოქტომბეხი - ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

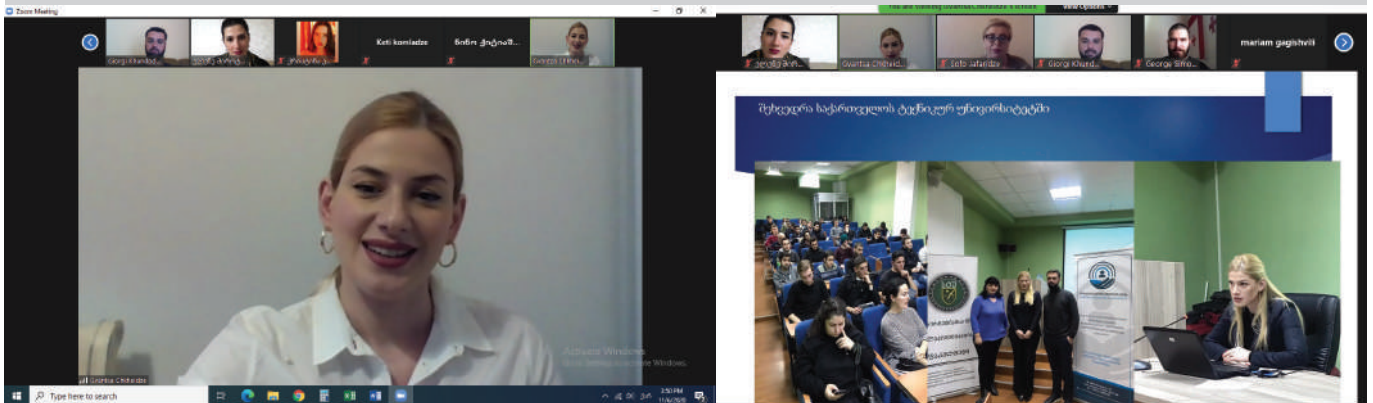




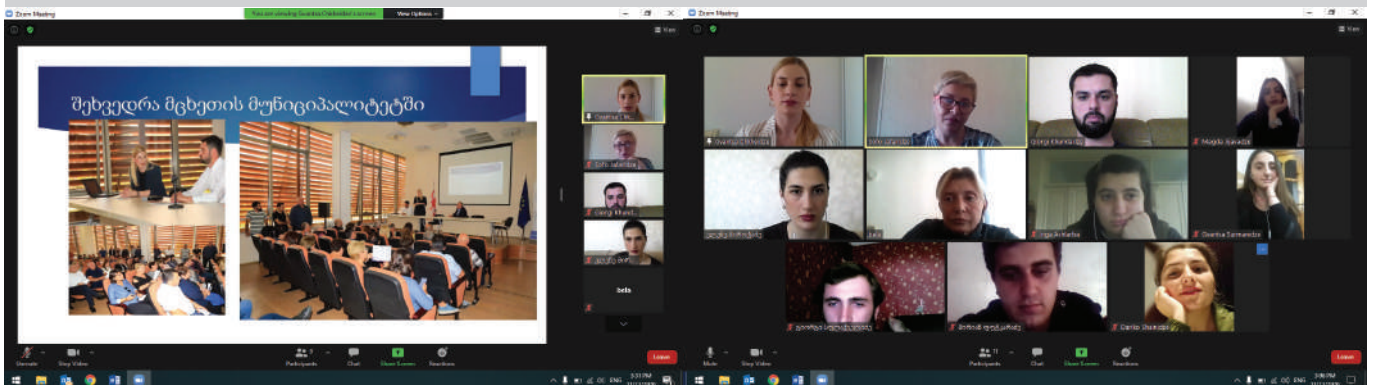
## 2020 წელი 4 ნომრები - აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი



## 2020 წელი 6 ნომრები - გექნიკუხი უნივერსიტეტი

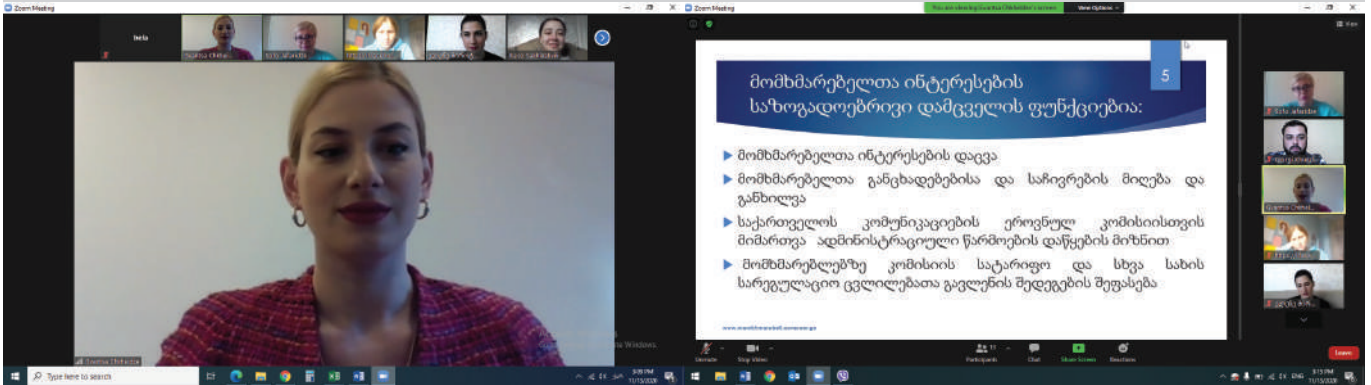


## 2020 წელი 11 ნომრები - ბათუმის შოთა ხუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტი

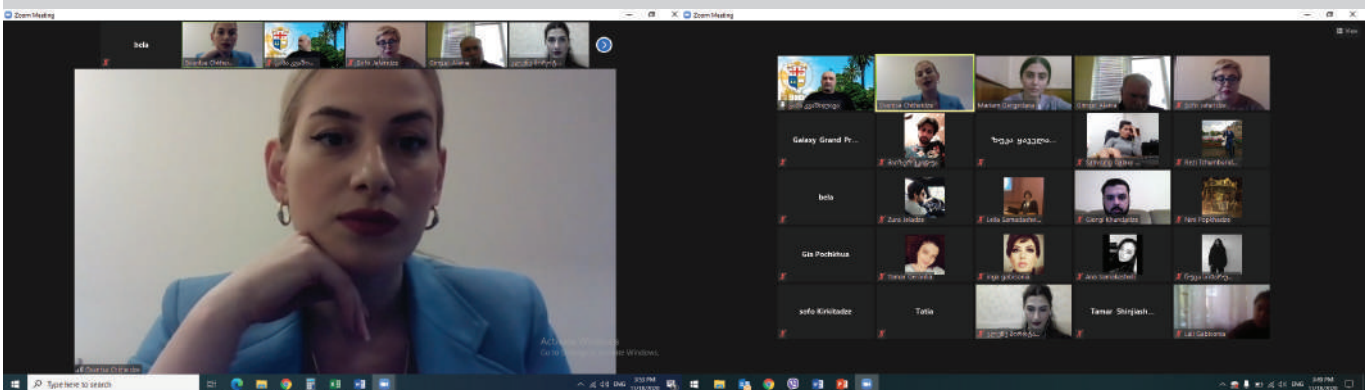




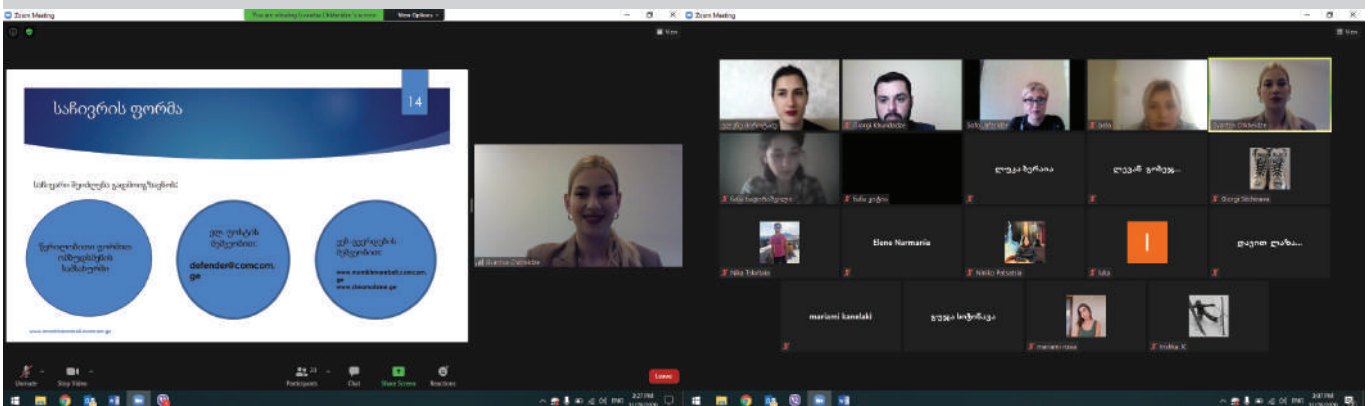
## 2020 წელი 13 ნოემბერი - იაკობ გოგებაშვილის სახელობის თედავის სახელმწიფო უნივერსიტეტი



## 2020 წელი 18 ნოემბერი - სოხუმის სახელმწიფო უნივერსიტეტი

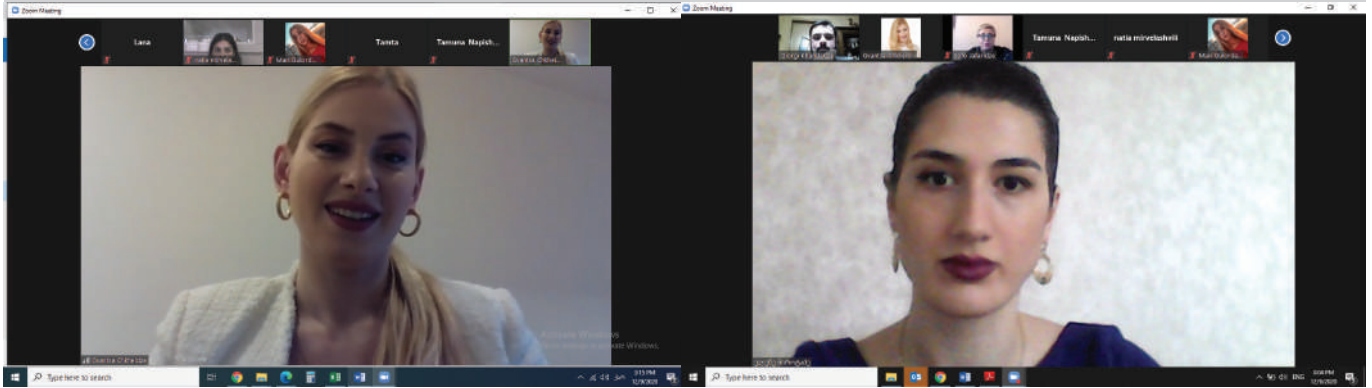


## 2020 წელი 20 ნოემბერი - ჭიპა საქართველოს საზოგადოებრივ საქმეთა ინსტიტუტი

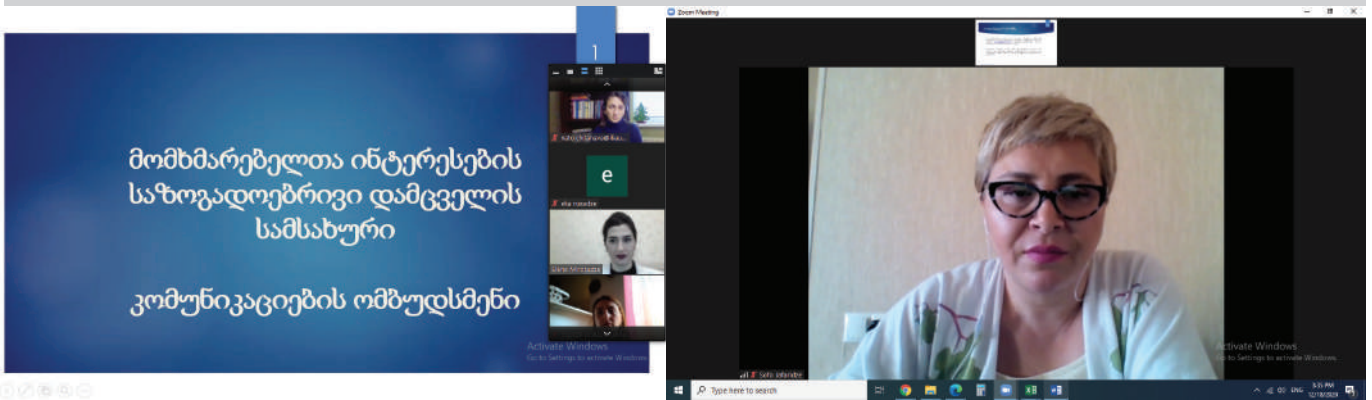




### 2020 წელი 9 დეკემბერი - შავი ზღვის საერთაშორისო უნივერსიტეტი



### 2020 წელი 18 დეკემბერი - ახალი უმაღლესი სასწავლებელი



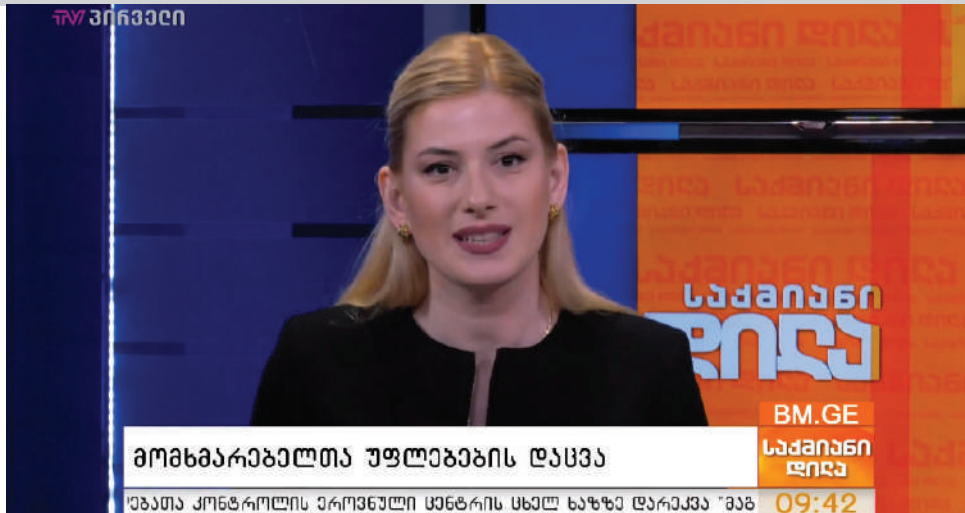
მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს სამომავლოდ დაგეგმილი აქვს გააგრძელოს შეხვედრები ბოლო მომხმარებლებთან და კომპლექსური ნაბიჯების განხორციელებით, ეტაპობრივად უზრუნველყოს მათი ინფორმირებულობა სატელეკომუნიკაციო დარგში.



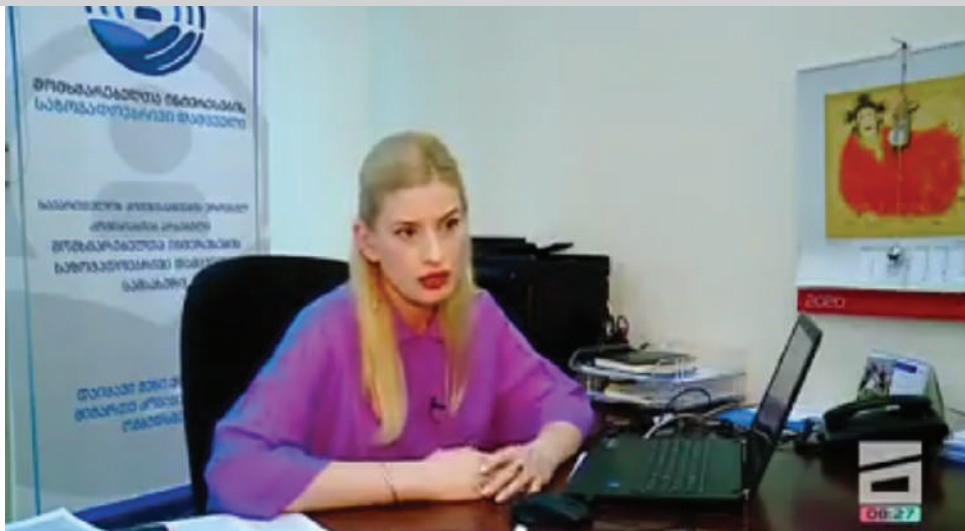
**სატელეკომუნიკაციო სფეროსთან დაკავშირებულ საკითხებზე  
სხვადასხვა საზოგადოებრივ აქტივობებში მონაწილეობა**

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმიანობის ღიაობისა და გამჭვირვალობის უზრუნველყოფის მიზნით, სამსახური აქტიურად თანამშრომლობს მას-მედიასთან. აღნიშნულის ფარგლებში, საზოგადოებრივი დამცველი არაერთ სატელევიზიო გადაცემაში იყო მიწვეული, რომლის მეშვეობით ფართო საზოგადოებას მიეწოდა ინფორმაცია, სამსახურის საქმიანობის, მიმდინარე პროექტების, სამომავლო გეგმების და მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის როლზე ტელეკომუნიკაციების სფეროში.

**13.03.20 - კომუნიკაციების ომბუდსმენი - TV პიხვედის „საქმიანი დღის“ ეთერში**



**28.07.20 - კომუნიკაციების ომბუდსმენი - მთავარი ახი - გადაცემა „შენი დღი“**





## საქართველოს ინტერნეტ-მმართველობის (Geo IGF 2020) მე-6 ფორუმი

2020 წლის დეკემბრის თვეში კომუნიკაციების ომბუდსმენმა მონაწილეობა მიიღო საქართველოს ინტერნეტ-მმართველობის მე-6 ფორუმში, რომელიც გაიმართა ონლაინ რეჟიმში. ღონისძიება ორ დღის განმავლობაში მიმდინარეობდა და მოიცავდა ცხრა პლენარულ სესიას, რომლებიც მიემდგვნა საქართველოს ინტერნეტ სივრცეში არსებულ მთავარ გამოწვევებს. ფორუმში მონაწილეობდნენ, როგორც საერთაშორისო ორგანიზაციების, ისე სახელმწიფო, კერძო და არასამთავრობო სექტორის წარმომადგენლები.

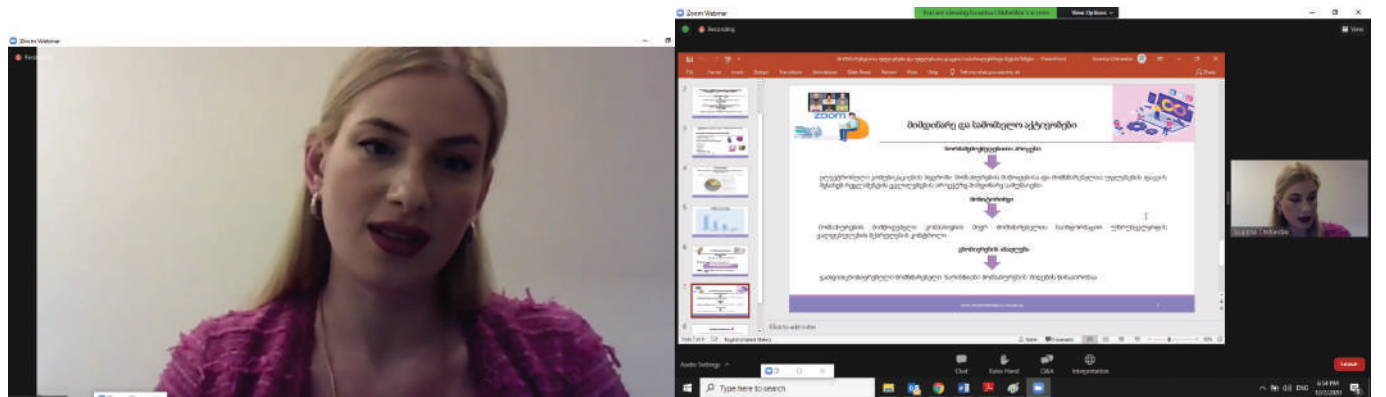
ფორუმზე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი წარმოდგენილი იყო თემით - „მომხმარებელთა უფლებები და უფლებათა დაცვის სამართლებრივი მექანიზმები“.

კონფერენციის ფარგლებში საზოგადოებრივი დამცველის მიერ მიწოდებულ იქნა ინფორმაცია სამსახურის, როგორც ელექტრონულ სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებათა დაცვის სამართლებრივი მექანიზმის შექმნის, მისი დანიშნულებისა და მიზნის თაობაზე. მიმოხილულ იქნა სამსახურის კანონისმიერი ფუნქციები, ისეთი როგორიცაა ელექტრონული კომუნიკაციების და მაწიფებლობის სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა, მომხმარებელთა განცხადება/საჩივრების მიღება/განხილვის პროცედურა, მომხმარებელთა სახელით კომუნიკაციების კომისიის სხდომაზე მხარედ გამოსვლის, მომხმარებლებზე კომისიის სატარიფო და სხვა სახის სარეგულაციო ცვლილებათა გავლენის შედეგების შეფასებისა და სხვა ისეთი ფუნქცია-მოვალეობები, რომელიც დღეის მდგომარეობით აკისრია აღნიშნულ სამსახურს.

წარდგენილი საპრეზენტაციო თემის ფარგლებში, დამსწრე საზოგადოებას მიეწოდა ინფორმაცია, სამსახურის მიერ გასული წლის განმავლობაში სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების ფარგლებში, სამსახურში შემოსული საჩივრების სტატისტიკური მონაცემებისა და დამცველის მიერ მომხმარებელთა უფლებათა დაცვის უზრუნველსაყოფად, განხორციელებული სხვადასხვა აქტივობის თაობაზე. ისეთი როგორიცაა მომხმარებელთა წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების - ადვოკატირების განხორციელება, რეკომენდაციების გაცემა, მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებთან მედიაცია-მორიგების პროცესის წარმოება და სხვა.

ფორუმზე დამცველმა ისაუბრა მიმდინარე პერიოდში Covid-19 პანდემიური მდგომარეობასთან დაკავშირებულ გამოწვევის თაობაზე, რაც გამოიხატა ელექტრონული სატელეკომუნიკაციო სერვისების ხელმისაწვდომობასთან დაკავშირებით მომხმარებელთა გაზრდილ მომართვიანობაში. ყურადღება გამახვილდა ამ კუთხით დამცველის სამსახურის დანიშნულებასა და განხორციელებული აქტივობების თაობაზე.

შეხვედრაზე ასევე, აღინიშნა სამსახურისთვის იმ მნიშვნელოვან მიმართულებაზე, როგორიცაა სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება და ამ მიმართულებით სხვადასხვა მუნიციპალიტეტებსა თუ სასწავლო დაწესებულებებში ჩატარებული შეხვედრებისა თუ დაგეგმილი აქტივობების შესახებ.





## უსყუაბათაშტრისი აქტივობა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური, საქართველოს მთავრობის 2019 წლის 4 ოქტომბრის №484 დადგენილებით დამტკიცებული „საქართველოს ეროვნული ანტიკორუფციული სტრატეგიისა და საქართველოს ეროვნული ანტიკორუფციული სტრატეგიის განხორციელების 2019-2020 წლების სამოქმედო გეგმით“ გათვალისწინებული აქტივობების და ნაკისრი ვალდებულებების შესრულების მიზნით, საანგარიშო წლის მანძილზე აქტიურად ახორციელებდა შესაბამის ღონისძიებებს და მჭიდროდ თანამშრომლობდა ანტიკორუფციული საბჭოს სამდივნოსთან, სამონიტორინგო და შემაჯამებელი ანგარიშების წარდგენის კუთხით.

აღსანიშნავია, რომ აღნიშნული დოკუმენტით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულება, სამსახურის მიერ უზრუნველყოფილ იქნა 100% -ით.

## მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმიანობა ნორმაშემოქმედებით ჭრილში

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

საანგარიშო პერიოდში გრძელდებოდა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის აქტივობა „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, რომელიც 2019 წელს დაიწყო და მოიცავდა, როგორც საკანონმდებლო აქტზე მუშაობას, საერთაშორისო პრაქტიკის შესწავლას/ანალიზს, ისე მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებთან სხვადასხვა სახის საკონსულტაციო და სამუშაო შეხვედრებს.

რეგლამენტის ცვლილებებზე მუშაობის პროცესში, სამსახურის მიერ მომხმარებელთა დაცვის მიზნიდან გამომდინარე, წარდგენილ იქნა არაერთი მნიშვნელოვანი მოსაზრება და წინადადება, რეგლამენტში შესატან ცვლილებებთან დაკავშირებით, რაც რიგ შემთხვევებში გათვალისწინებულ იქნა და აისახა შესაბამის დოკუმენტში. 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.

საქართველოს კანონით „ბავშვთა უფლებათა კოდექსით“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას დაევალა 2020 წლის 1 მარტამდე „ბავშვისთვის საფრთხის შემცველი ინფორმაციის ინტერნეტში განთავსების მოწესრიგების შესახებ“ დებულების შემუშავება და დამტკიცება. აღნიშნული ვალდებულების შესრულების უზრუნველსაყოფად, კომისიაში შექმნილი ჯგუფის სამუშაო პროცესში, აქტიურად იყო ჩართული დამცველის სამსახური. შედეგად, კომისიის მიერ შემუშავდა და 2020 წლის 28 თებერვლის N1 დადგენილებით დამტკიცდა „ბავშვისთვის საფრთხის შემცველი ინფორმაციის ინტერნეტში განთავსების მოწესრიგების შესახებ“ დებულება. აღნიშნული დებულებით, განისაზღვრა ბავშვისთვის საფრთხის შემცველი ინფორმაციის ინტერნეტში განთავსების წესები, მათ შორის, ინტერნეტში ინფორმაციის განმთავსებლების და ინტერნეტ-მომსახურების მიმწოდებლების ვალდებულებები.



საანგარიშო პერიოდში დამცველის სამსახურის მიერ პირველად შემუშავებული იქნა „მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში საქმისწარმოების შესახებ“ ინსტრუქცია. აღნიშნული ინსტრუქციით დადგენილ იქნა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმისწარმოების ერთიანი წესები, საქმისწარმოების ვადები და მომხმარებელთან უკუკავშირის დამყარების სტანდარტი, რითაც უზრუნველყოფილ იქნა ერთი მხრივ, სამსახურში შემოსული დოკუმენტების დამუშავება, სრულყოფილი სისტემატიზაცია და დოკუმენტბრუნვის მოწესრიგება, ხოლო, მეორე მხრივ მომხმარებლებისთვის შემჭიდროვებულ ვადებში, სწრაფი, ეფექტური და მოქნილი მომსახურების მიწოდება.

### მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვებ-გვერდების მონიტორინგი

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ავტორიზებული პირების მიერ მომხმარებლის ინტერესების დასაცავად კანონმდებლობით დაკისრებული ვალდებულების შესრულების თაობაზე საკითხის მოკვლევის მიზნით, საანგარიშო პერიოდში თავისი უფლებამოსილების ფარგლებში დაიწყო, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან ისეთი მნიშვნელოვანი ვალდებულების შესრულების მონიტორინგი, როგორცაა მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფა ინტერნეტში ვებ-გვერდების ფუნქციონირებით.

სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომსახურების მიწოდებასთან დაკავშირებით მომხმარებელთა უფლებების და მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებების განმსაზღვრელ ერთ-ერთ მთავარ მარეგულირებელ სამართლებრივ დოკუმენტს, სხვა საკანონმდებლო აქტებთან ერთად, წარმოადგენს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტი, რომლის მიხედვით სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებლის საინფორმაციო ვალდებულების შესრულების ერთ-ერთ მთავარ მოთხოვნას წარმოადგენს, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ ინტერნეტში საკუთარი ვებ-გვერდის შექმნა, სადაც კომპანიამ უნდა განათავსოს ინფორმაცია მომხმარებლებისთვის შეთავაზებული მომსახურების პირობების, მომსახურების პაკეტების და ტარიფების თაობაზე, ასევე ინფორმაცია მომსახურების მიღების, შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობების და მომსახურების პაკეტში ცვლილების შეტანის თაობაზე.

აღნიშნული ვალდებულების შესრულების მონიტორინგი სამსახურმა ეტაპებად დაყო და საანგარიშო პერიოდში პირველი ეტაპისთვის მიზნად დაისახა სატელეკომუნიკაციო სფეროში ავტორიზებული პირების ვებ-გვერდების არსებობის გადამოწმება და ამ მიზნით გადამოწმდა 207 (ორას შვიდი) მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია. გადამოწმების შედეგად გამოვლენილი შეუსაბამობების გამო სამსახურმა 139 (ას ოცდაცხრამეტი) მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიასთან გააგზავნა სარეკომენდაციო ხასიათს წერილი, ასევე სატელეფონო კომუნიკაციის ფარგლებში გაეწიათ კონსულტაცია ვებ-გვერდის შექმნისა და მასზე შესაბამისი ინფორმაციის განთავსების კუთხით სამართლებრივი რეგულაციების არსებობის თაობაზე.

აღნიშნული მონიტორინგის პროცესი განგრძობადია და მიმდინარე წელს დაგეგმილია შემდეგი ეტაპის განხორციელება, რომლის ფარგლებში გადამოწმებული იქნება მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვებ-გვერდებზე არსებული ინფორმაცია რეგლამენტით გათვალისწინებულ რეგულაციებთან შესაბამისობის კუთხით.



„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.

საანგარიშო პერიოდში სამსახურმა სამონიტორინგო სამუშაოების ფარგლებში ერთ-ერთ მნიშვნელოვან მიმართულებად გამოკვეთა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის არსებობის, საჩივრების განხილვის შიდა მექანიზმის ფუნქციონირების საკითხი და აღნიშნულიდან გამომდინარე დაიწყო მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა.

აღნიშნული აქტივობის ფარგლებში, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისგან შემთხვევითი შერჩევის პრინციპით გამოთხოვილ იქნა, იმ მომხმარებელთა მონაცემები, რომელთაც მოუწიათ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის ჩართულობით სატელეკომუნიკაციო მომსახურებასთან დაკავშირებული საკითხების მოგვარება. მიმდინარე წელს დაგეგმილია, გამოთხოვილი ინფორმაციის ანალიზის საფუძველზე მომხმარებლებთან დაკავშირება და წინასწარ შემუშავებული კითხვარის მიხედვით, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის მიერ გაწეული საქმიანობით მომხმარებლის კმაყოფილების დონის შეფასება. ამასთან ერთად აღნიშნული კვლევა, ხელს შეუწყობს ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებლებთან მიმართებაში პრობლემური საკითხების გამოკვეთას და სამსახურის მიერ მათ აღმოსაფხვრელად შესაბამისი აქტივობების დაგეგმვას.





## Covid-19 პანდემია და მასთან დაკავშირებული გამოწვევები საბელაქომუნიკაციო სფეროში

2020 წლის ერთ-ერთ უმთავრეს გამოწვევას წარმოადგენდა, როგორც მთელ მსოფლიოში, ისე, ჩვენს ქვეყანაში შექმნილი Covid-19-თან დაკავშირებული ეპიდემიოლოგიური მდგომარეობა. ამ ვითარებაში, როგორც საჯარო და კერძო დაწესებულებების უმეტესი ნაწილი, ისე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური, გადავიდა დისტანციური მუშაობის რეჟიმზე, თუმცა უნდა ითქვას, რომ ჩვენი სერვისის ხელმისაწვდომობისთვის აღნიშნულს ხელი არ შეუშლია. პირიქით, საანგარიშო პერიოდში, წინა წლებთან შედარებით ბევრად უფრო გაზრდილ მომხმარებელთა მომართვიანობას გაართვა სამსახურმა თავი, რაც დეტალურად ასახულია ანგარიშში წარმოდგენილ სტატისტიკური მაჩვენებლების შედარებით ანალიზში.

Covid-19 პანდემიის გამოცხადებიდან გამომდინარე, შეზღუდვების დაწესებისთანავე, სამსახურის რეაგირება იყო მყისიერი და ამ მიმართულებით სამსახურის მიერ რეგულარულად ხდებოდა მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებთან სხვადასხვა სახის რეკომენდაციების გაცემა. რეკომენდაციები გაიცემოდა, როგორც პირველად ჩართვასთან ისე, დარიცხული საფასურის გადაანგარიშება/განწილვადებასთან, საშეღავათო პერიოდის ამოქმედებასთან და მომსახურების მაღალი ხარისხით უზრუნველყოფასთან მიმართებაში.

ასევე უნდა აღინიშნოს, რომ პანდემიამ კიდევ უფრო ნათლად გამოკვეთა ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის აუცილებლობა, რაც ჯერ კიდევ პრობლემურ საკითხს წარმოადგენს, რადგან ქვეყნის მოსახლეობის გარკვეული ნაწილისთვის, არათუ მაღალსიჩქარიანი ინტერნეტის ხელმისაწვდომობა, არამედ სხვა ტექნოლოგიების საშუალებით ინტერნეტის მომსახურების მიწოდებაც შეუძლებელია.

### ინტერნეტ-მომსახურების ხელმისაწვდომობა, როგორც საბელაქომუნიკაციო სფეროს მნიშვნელოვანი გამოწვევა

საქართველოში ინტერნეტის ხელმისაწვდომობა კონსტიტუციით გარანტირებული უფლებაა და შესაბამისად დაცვის მაღალი ხარისხი გააჩნია. ამ უფლების რეალიზების საკითხი განსაკუთრებით აქტუალური Covid-19 გავრცელების პირობებში გახდა, რადგან პანდემიის გამო, საქართველოში, ისევე როგორც მთელ მსოფლიოში, სასწავლო და სამუშაო პროცესი დისტანციურ რეჟიმზე გადავიდა და გაიზარდა ინტერნეტის როლი და მნიშვნელობა პანდემიასთან დაკავშირებული სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანი ინსტრუქციებისა, თუ სხვა აუცილებელი ინფორმაციის მიღების თვალსაზრისით. შესაბამისად, ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის საკითხთან დაკავშირებით, გაიზარდა სამსახურში მომხმარებელთა მომართვიანობა, რაზეც 2019 წელთან შედარებით 2020 წელს ამ საკითხთან დაკავშირებით 100%-ზე მეტით გაზრდილი მომართვიანობის მაჩვენებელი მეტყველებს.

ამ მიმართულებით, როგორც აღინიშნა სამსახურის მიერ რეგულარულად ხდებოდა მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებთან რეკომენდაციების გაგზავნა, მომხმარებლებისთვის ინტერნეტის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მიზნით. მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ, შესაძლებლობის ფარგლებში ხორციელდებოდა რეკომენდაციების გათვალისწინება და მომხმარებელთა ინტერესების დაკმაყოფილება.



აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ ქვეყანაში ხარისხიანი მაღალსიჩქარიანი ინტერნეტის ხელმისაწვდომობა კვლავ გამოწვევას წარმოადგენს და ქვეყნის მოსახლეობის გარკვეულ ნაწილს არ აქვს წვდომა მაღალსიჩქარიან ინტერნეტზე. თუმცა სასიხარულო და იმედის მომცემია, ის სასიკეთო ძვრები, რომელიც საქართველოში ფართოზოლოვანი, ოპტიკურ-ბოჭკოვანი ინფრასტრუქტურის განვითარების სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში მიმდინარეობს. ოპტიკურ-ბოჭკოვანი მაგისტრალური ინფრასტრუქტურის განვითარება, ხელს შეუწყობს კერძო ოპერატორების მიერ საცალო ქსელების მშენებლობას და ინტერნეტის აბონენტებამდე მიყვანას, რის შედეგად განხორციელდება მთელი საქართველოს ინტერნეტიზაცია.

*კასპის მუნიციპალიტეტის სოფ. გუდაღეთის მოსახლეობისთვის სამსახურის აქტიური ჩართულობით ინტერნეტი ხელმისაწვდომი გახდა.*

*2020 წლის 12 ივნისი - ომბუდსმენის შეხვედრა სოფ. გუდაღეთის მოსახლეობასთან*



მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს, 2020 წლის 18 მაისს, მომართა კასპის მუნიციპალიტეტის, სოფელ გუდაღეთის 61-მა ოჯახმა ერთობლივი განცხადებით, ინტერნეტ-მომსახურების პირველადი ჩართვის მოთხოვნით. სამსახურის მიერ რეკომენდაციები გაიგზავნა, ყველა იმ მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიასთან, რომელიც ოპერირებდა აღნიშნულ გეოგრაფიულ ზონაში. რეკომენდაციისა და სამსახურის უშუალო ჩართულობით, კომპანია „სქაიტელმა“ გამოთქვა მზადყოფნა, უზრუნველყო სოფელში ინტერნეტისთვის საჭირო ინფრასტრუქტურის განვითარება. შედეგად, მომხმარებლისთვის ინტერნეტის მომსახურების ხელმისაწვდომობა უზრუნველყოფილ იქნა და დღეის მდგომარეობით სოფელ გუდაღეთში, მომხმარებლებისთვის, მოთხოვნის შემთხვევაში ხარისხიანი ინტერნეტით სარგებლობა პრობლემას აღარ წარმოადგენს.



## დასკვნითი ნაწილი და სამომავლო გეგმები

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2020 წლის ანგარიშში მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად განხორციელებული ღონისძიებების და აქტივობების აღწერის პარალელურად, წარმოდგენილია ხედვები მიმდინარე პროექტების სამომავლო გაგრძელების თაობაზე და ამასთან, თითოეული აქტივობის მნიშვნელობიდან და შედეგიდან გამომდინარე მათი გაგრძელების მიზანშეწონილობის შესახებ.

გარდა აღნიშნულისა, 2020 წლის საქმიანობის პროცესში გამოვლენილი პრობლემური საკითხები იდენტიფიცირებულია სამსახურის 2021 წლის გამოწვევებად და შესაბამისად აღნიშნული გამოწვევების საპასუხოდ განსაზღვრულია რიგი აქტივობები.

ანგარიშში არაერთხელაა ხაზგასმული, იმის შესახებ, თუ რაოდენ მნიშვნელოვანია მომხმარებლის სათანადო ინფორმირებულობა სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული უფლება-ვალდებულებების შესახებ და რომ ინფორმირებული მომხმარებელი წარმოადგენს ისეთი სისტემის ჩამოყალიბების საფუძველს, რომელშიც ადამიანებს შესაძლებლობა აქვთ, მოახდინონ საკუთარი ინტერესების დაცვა და რეალიზება.

გამომდინარე იქიდან, რომ მომხმარებელთა სათანადო ინფორმირებულობის დონე და ცნობიერება იმის თაობაზე, თუ რა რეაგირება უნდა არსებობდეს საზოგადოებაში სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული შეუსაბამობების შესახებ, კვლავ პრობლემურ საკითხს წარმოადგენს, სამსახურმა მიმდინარე წლის ერთ-ერთ პრიორიტეტულ საკითხად განსაზღვრა საზოგადოების ცნობიერების ამაღლებაზე ზრუნვა. აღნიშნული არ არის მოკლევადიანი, ერთჯერადი ხასიათის ამოცანა, არამედ იგი დაკავშირებულია დროში გაწერილ სამოქმედო გეგმასთან.

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

2021 წელს სამსახური აგრძელებს სხვადასხვა სამიზნე ჯგუფებისთვის „ინცობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ პროექტის განხორციელებას. აღნიშნული პროექტის ფარგლებში, დაგეგმილია მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით, პრეზენტაციების და შეხვედრების გამართვა. ასევე, აღნიშნული მიზნის უზრუნველსაყოფად სამსახური კვლავ აქტიურად განაგრძობს სოციალური ქსელის გამოყენებას და მედიასთან თანამშრომლობას.

აღსანიშნავია, რომ სამსახურისთვის კვლავ აქტუალურია თანამშრომლობისა და ურთიერთობების დამყარება/გაღრმავება, ვინაიდან ინსტიტუციონალური ცოდნა-გამოცდილების გაზიარება, ხელს შეუწყობს ადამიანის უფლებათა დაცვის კუთხით, საუკეთესო პრაქტიკის დანერგვას სატელეკომუნიკაციო სფეროს მიმართულებით. საგულისხმოა, რომ პანდემიის გავრცელებამ მნიშვნელოვნად შეაფერხა სამსახურის 2020 წლის სამოქმედო გეგმით ამ კუთხით გათვალისწინებული სხვადასხვა აქტივობები, თუმცა სამსახურის ონლაინ პლატფორმების მეშვეობით, შესაძლებლობის ფარგლებში მონაწილეობას დეზულობდა სხვადასხვა საერთაშორისო თუ ადგილობრივ ღონისძიებებში.



2021 წელს სამსახური აგრძელებს სამსახურის გრძელვადიანი სტრატეგიის შემუშავების პროცესს. ამ კუთხით, განხორციელებულია სამსახურის პროგრესის შეფასება, განსაზღვრულია მოკლევადიანი პრიორიტეტები და დადგენილია მიმდინარე წლის სამოქმედო გეგმა.

აღსანიშნავია, რომ სამსახურისთვის გრძელვადიანი სტრატეგიის შემუშავების პროცესი წარმოადგენს განგრძობად, დინამიკურ ციკლს, რომლის ფარგლებში სამსახურის ინსტიტუციური შეფასების და კანონისმიერი დანიშნულების სიღრმისეული ანალიზის საფუძველზე, შემუშავდება დოკუმენტი, რომელიც იქნება სახელმძღვანელო, როგორც სამსახურის განვითარების გზასთან, ისე სამომავლო გეგმებთან მიმართებაში.

აღსანიშნავია, რომ დამცველის სამსახური მუდმივად ზრუნავს, თანამშრომელთა კვალიფიკაციის ამაღლებაზე და ამ კუთხით, უზრუნველყოფს მათ მონაწილეობას სხვადასხვა ტრენინგებსა თუ სემინარებში, ვინაიდან ერთი მხრივ, სატელეკომუნიკაციო სფერო წარმოადგენს მუდმივად განვითარებად და განახლებად დარგს, ხოლო მეორე მხრივ, თანამშრომელთა სათანადო კვალიფიკაცია პირდაპირ კავშირშია მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან.

დამცველის სამსახური 2021 წელს კვლავ აგრძელებს სამონიტორინგო სამუშაოებს და ამ კუთხით, როგორც ანგარიშშია წარმოდგენილი სამსახურმა მნიშვნელოვანი სამუშაოები გასწია 2020 წელს, რამაც კიდევ ერთხელ ცხადყო და ხაზი გაუსვა ამ აქტივობის მნიშვნელობას მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან კანონმდებლობით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულების კუთხით.

2021 წლის განმავლობაში სამსახური უზრუნველყოფს ერთი მხრივ, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვებ-გვერდების მონიტორინგს და მეორე მხრივ, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებში არსებული მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის მუშაობის შედეგად მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევას.

აღსანიშნავია, რომ „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებულ რეგლამენტში ძირეული ცვლილებების შეტანის პროცესი მიმდინარეა და დადგენილების მიღება 2021 წელს განხორციელდება, რაც გამოიწვევს მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან რიგი საკითხების ახლებურად დარეგულირების საჭიროებას. შესაბამისად, სამსახურის მხრიდან უზრუნველყოფილ იქნება ერთი მხრივ, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისთვის დეტალური განმარტებების მიცემა ახალ რეგულაციებთან მიმართებაში, მეორე მხრივ, სამსახური გასცემს რეკომენდაციებს კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების შესრულების თაობაზე.





# 2020

## წლიური ანგარიში

- 📍 ქ. თბილისი, 0144; ქეთევან წამებულის გამზ. ბოჭორმის ქუჩა N50/18
- ☎ +995 32 2 399505
- ✉ defender@comcom.ge
- 🌐 [www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)
- 📘 მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი -  
Communications Ombudsman





მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველი