

გადანყვებითა

N გ-24-18/229
02/05/2024

229-გ-24-1-4-202405021405


სს „სილქნეტისთვის“ ადმინისტრაციული პასუხისმგებლობის დაკისრების თაობაზე

ავტორიზებული პირი: სს „სილქნეტი“

სამართალდარღვევა: „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 62-ე მუხლის მე-4 პუნქტის, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-11 მუხლის პირველი პუნქტის, 25-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის და საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2018 წლის 10 მაისის N4 დადგენილებით დამტკიცებული „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების“ მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევა.

წარმოების დაწყების საფუძველი: მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიმართვა (N24-10-707, 03.04.2024).

კომისიის სხდომის თარიღი: 2024 წლის 18 აპრილი, 25 აპრილი, 2 მაისი.

I. აღწერილობითი ნაწილი

- საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში (შემდგომში „კომისია“) მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიმართვის (N24-10-707, 03.04.2024) საფუძველზე, „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის საქმიანობის მარეგულირებელი წესების“ 36-ე მუხლის მე-14 პუნქტის შესაბამისად, დაიწყო ადმინისტრაციული წარმოება სს „სილქნეტის“ მიერ საქართველოს კანონმდებლობის შესაძლო დარღვევის გამო.
- მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიმართვაში (N24-10-707, 03.04.2024) აღნიშნულია, რომ 2024 წლის 28 მარტს მომხმარებელმა ნ. ჩინჩილაკაშვილმა მიმართა საჩივრით (Nშ-24-9/1074) სს „სილქნეტის“ მიმართ, ინტერნეტმომსახურების ხარისხის თაობაზე. საჩივარს დართული ჰქონდა კომისიის მიერ 2024 წლის 28 მარტს ჩატარებული ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის გაზომვის ტესტის შედეგები (N-2024-03-28-01).

3. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა წერილობით მიმართა სს „სილქნეტს“ და გამოითხოვა მომხმარებელ ნ. ჩინჩილაკაშვილთან გაფორმებული ხელშეკრულების ასლი და მომსახურების გაწევასთან დაკავშირებული ინფორმაცია. აღნიშნული დოკუმენტაციისა და ინფორმაციის შესწავლის შედეგად, გაირკვა, რომ სს „სილქნეტის“ მიერ მიწოდებული ინტერნეტმომსახურების ხარისხის პარამეტრები არ შეესაბამებოდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პარამეტრებს. კერძოდ, კერძოდ, კომისიის მიერ ჩატარებულმა ინტერნეტის ხარისხის გაზომვის ტესტმა აჩვენა, რომ 2024 წლის 27 მარტის 10:15 საათიდან 2024 წლის 28 მარტის 14:05 საათამდე პერიოდში მინიმალური სიჩქარე შეადგენდა 0,038 მგბტ/წმ-ს, ხელშეკრულება კი ითვალისწინებს 0,06 მგბტ/წმ-ს, ჯიტერის მაჩვენებელი შეადგენდა 152.9 მილიწამს, მაშინ როდესაც ხელშეკრულება ითვალისწინებს <50 მილიწამს, დაყოვნების მაჩვენებელი შეადგენდა 2969 მილიწამს, მაშინ როდესაც ხელშეკრულება ითვალისწინებს <400 მილიწამს, დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტის მაჩვენებელი შეადგენდა 9.48%-ს, მაშინ როდესაც ხელშეკრულება ითვალისწინებს <3%-ს.
4. შესაბამისად, მომხმარებელთა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მიიჩნია, რომ მომხმარებელს არ მიეწოდებოდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხის ინტერნეტმომსახურება.
5. სს „სილქნეტის“ მიერ კანონმდებლობის შესაძლო დარღვევის საკითხის განსახილველად, კომისიის სხდომა დაინიშნა 2024 წლის 18 აპრილს, 15:00 საათზე, რის შესახებაც სს „სილქნეტს“ და მომხმარებელ ნ. ჩინჩილაკაშვილს ეცნობათ წერილობითი შეტყობინებით. ამავე შეტყობინებით, მათ განემარტათ საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 98-ე და 99-ე მუხლებით გათვალისწინებული მტკიცებულებებისა და შუამდგომლობების წარმოდგენის, ადმინისტრაციულ წარმოებაში არსებული დოკუმენტებისა და სხვა მასალების გაცნობის უფლება.
6. განსახილველ საკითხთან დაკავშირებით კომისიის სხდომა გაიმართა 2024 წლის 18 აპრილს, 25 აპრილს და 2 მაისს.
7. 2024 წლის 30 აპრილს სს „სილქნეტმა“ განსახილველ საკითხთან დაკავშირებით წარმოადგინა წერილობითი პოზიცია (30.04.2024 №-24-6/2174).
8. სს „სილქნეტის“ წერილობით პოზიციაში აღნიშნულია, რომ კომისიის მიერ გამოქვეყნებული შემოწმების მეთოდოლოგია არ ითვალისწინებს ოპერატორის ინტერნეტის ხარისხის შემოწმებას სხვა ადგილობრივი ოპერატორების ქსელების გავლით, რომელთა გამართული ფუნქციონირება ოპერატორის კონტროლს მიღმაა. სს „სილქნეტმა“ მოითხოვა შემოწმებისას გამოყენებული მეთოდოლოგიის მითითება.
9. სს „სილქნეტის“ განმარტებით, კომისიამ არ გაუზიარა ჩატარებული ტესტების სრული მონაცემები (კერძოდ, ჩატარებული ტესტების IP მისამართები), რის საფუძველზეც კომპანიას ექნებოდა ინფორმაცია თუ კონკრეტულად რომელი ადგილობრივი ოპერატორის ქსელის გავლით განხორციელებულ ტესტებში დაფიქსირდა მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულების დარღვევა და მოითხოვა აღნიშნული ინფორმაციის გადაცემა.
10. სს „სილქნეტმა“ ასევე მოითხოვა ხელშეკრულებით განსაზღვრული დაყოვნების, ჯიტერის და დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტის მაჩვენებლების დაანგარიშების მეთოდოლოგიის განმარტება, რადგან სს „სილქნეტის“ მოსაზრებით ჩატარებული დაყოვნების ტესტიდან ხარვეზი დაფიქსირდა ჩატარებული ტესტების 1.1%-ის შემთხვევაში, ისე, როგორც დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტის ტესტიდან ხარვეზი დაფიქსირდა 0,5%-ის შემთხვევაში და ჯიტერის ტესტიდან, ხარვეზი დაფიქსირდა 2,6%-ის შემთხვევაში, კანონმდებლობის თანახმად, კი დარღვევა უნდა ფიქსირდებოდეს 10%-ზე მეტ შემთხვევაში.

11. 2024 წლის 2 მაისის სხდომაზე სს „სილქნეტის“ წარმომადგენელი თეა ტყემელაშვილი დაეთანხმა სს „სილქნეტის“ მიერ წარმოდგენილ წერილობით პოზიციას და დამატებით განმარტა, რომ მინიმალურ სიჩქარესთან დაკავშირებით, კომპანიას არ აქვს პრეტენზია, თუმცა რაც შეეხება დანარჩენს - ჯიტერის, დაყოვნებისა და დაკარგული პაკეტების შემოწმების საკითხს, თ. ტყემელაშვილმა აღნიშნა, რომ კომისიამ დღე-ღამის განმავლობაში ჩაატარა 628 ტესტი, მათ შორის, დაკარგული პაკეტის ნაწილში დაფიქსირდა ხელშეკრულების დარღვევის სამი შემთხვევა. თ. ტყემელაშვილის განმარტებით, კანონმდებლობის თანახმად, კომისიამ უნდა ჩაატაროს არანაკლებ 24 ტესტი და 24 ტესტიდან 90%-ის შემთხვევაში თუ კომპანია ვერ უზრუნველყოფს ხელშეკრულებაში მითითებული სიჩქარის, ჯიტერისა და პაკეტების დანაკარგის მაჩვენებლების ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობას, ეს იქნება დარღვევა. სს „სილქნეტის“ წარმომადგენლის მოსაზრებით, როდესაც 628 გაზომვაში, მხოლოდ 3-ჯერ დაფიქსირდა დარღვევის ფაქტი, არასწორია, 628 ტესტიდან კონკრეტულად იმ 24-ის ამორჩევა, რომელშიც სამი დარღვევა იყო, რადგან მისი განმარტებით, სხვა მონაკვეთებში მომხმარებელს ხარისხიანი ინტერნეტი მიეწოდებოდა.
12. კომისიის აპარატის სპექტრისა და ტექნოლოგიის დეპარტამენტმა კომისიას წარუდგინა მოხსენებითი ბარათი (02.05.2024 N24-10-854), სადაც დეტალურად არის განმარტებული ინტერნეტმომსახურების ხარისხის შემოწმების მეთოდოლოგიასთან დაკავშირებით სს „სილქნეტის“ შეკითხვებსა და მოსაზრებებთან დაკავშირებული საკითხები და დასაბუთებულია, რომ სს „სილქნეტის“ ინტერნეტმომსახურების ხარისხის შემოწმება განხორციელდა კანონმდებლობის შესაბამისად.

II. მარეგულირებელი კანონმდებლობა

13. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, საქართველოს ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქმიანობის ორგანიზებისა და ურთიერთობების რეგულირების საფუძველია საქართველოს კონსტიტუცია, საქართველოს საერთაშორისო ხელშეკრულებები და შეთანხმებები, ეს კანონი და სხვა ნორმატიული აქტები.
14. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, ავტორიზებული პირი ვალდებულია შეასრულოს ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქართველოს კანონმდებლობა, მათ შორის, საქართველოს მთავრობის დადგენილებები, აგრეთვე, კომისიის დადგენილებები და გადაწყვეტილებები.
15. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 45-ე მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, ავტორიზებული პირის მიერ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქართველოს კანონმდებლობის, მათ შორის, კომისიის დადგენილებებითა და გადაწყვეტილებებით განსაზღვრული მოთხოვნებისა და ვალდებულებების, დარღვევის ან/და ლიცენზიის მფლობელის მიერ სალიცენზიო პირობების დარღვევის შემთხვევაში კომისია უფლებამოსილია დამრღვევი წერილობით გააფრთხილოს, ხოლო დენადი ხასიათის დარღვევის კომისიის გადაწყვეტილებით განსაზღვრულ ვადაში აღმოუფხვრელობის ან 1 წლის განმავლობაში ახალი ერთჯერადი ხასიათის დარღვევის ჩადენის შემთხვევაში – დააკისროს ჯარიმა, რომლის ოდენობაა ავტორიზებული პირის ბოლო 12 კალენდარული თვის შემოსავლის (საქართველოს საგადასახადო კოდექსით განსაზღვრული ერთობლივი შემოსავალი დღგ-ის გარეშე) 0,5 პროცენტი, მაგრამ არანაკლებ 3000 და არა უმეტეს 30000 ლარისა.
16. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 62-ე მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და

კანონიერი ინტერესების დაცვას ზედამხედველობს კომისია. ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის მიხედვით, ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებელი ვალდებულია საკუთარ აბონენტს დადგენილი სტანდარტების შესაბამისად მიაწოდოს მომსახურება სათანადოდ გაფორმებული ხელშეკრულების საფუძველზე, ხოლო მე-5 პუნქტის მიხედვით, კომისია ადგენს მომსახურების გაწევის ხარისხს და ზედამხედველობს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებლების მიერ ამ ხარისხის დაცვას.

17. საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-2 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, წინამდებარე რეგლამენტი სავალდებულოა შესასრულებლად ნებისმიერი ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებლისა და მომხმარებლისათვის.
18. საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-3 მუხლის „ვ“ ქვეპუნქტის მიხედვით, ხარისხიანი მომსახურება არის მომხმარებლისათვის გაწეული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება, რომელიც შეესაბამება მოქმედ ტექნიკურ ნორმებს, ხელშეკრულების პირობებს, აგრეთვე ინფორმაციას (რეკლამას) მომსახურების შესახებ, ხოლო ამავე დადგენილების მე-11 მუხლის მიხედვით, მომსახურების მიწოდებელი ვალდებულია მიაწოდოს მომხმარებელს საქართველოს კანონმდებლობითა და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხის მომსახურება, ხოლო ამავე დადგენილების 25-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის მიხედვით, მომსახურების მიწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის ხარისხიანი მომსახურების უწყვეტი, შეუფერხებელი მიწოდება.
19. საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2018 წლის 10 მაისის N4 დადგენილებით დამტკიცებული „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების“ მე-3 მუხლის 1-ლი პუნქტის მიხედვით, საცალო ინტერნეტმომსახურების მიწოდებელი უზრუნველყოფს მომხმარებლისათვის ინტერნეტმომსახურების მიწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებით გათვალისწინებული ხარისხიანი მომსახურების მიწოდებას ამ წესების შესაბამისად, ხოლო ამავე წესების მე-3 მუხლის მე-2 პუნქტის ა) ქვეპუნქტის თანახმად, საცალო ფიქსირებული ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებული ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობები კანონმდებლობით განსაზღვრულ სხვა პირობებთან ერთად უნდა შეიცავდეს მიწოდებული მომსახურების მინიმალურ, მაქსიმალურ და ფაქტობრივ სიჩქარეს, ასევე მიწოდებული ინტერნეტმომსახურების შესახებ შემდეგ პარამეტრებს: ა.ა) ჯიტერი; ა.ბ) დაყოვნება; ა.გ) დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტი (packet loss ratio).

III. სამოტივაციო ნაწილი

1. შესწავლილი მტკიცებულებები

20. კომისიის მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიმართვა (N24-10-707, 03.04.2024) და თანდართული დოკუმენტაცია.
21. კომისიის მიერ ჩატარებული ინტერნეტ-მომსახურების ხარისხის გაზომვის ტესტის შედეგები N-2024-03-28-01).

22. სს „სილქნეტსა“ და მომხმარებელ ნ. ჩინჩილაკაშვილს შორის გაფორმებული სს „სილქნეტის“ DSL ინტერნეტ-მომსახურების შესახებ ხელშეკრულება (27.09.2014).
23. სს „სილქნეტის“ წერილობითი პოზიცია (30.04.2024 №-24-6/2174).
24. კომისიის სპექტრისა და ტექნოლოგიის დეპარტამენტის მოხსენებითი ბარათი (02.05.2024 N24-10-854).
25. კომისიის 2024 წლის 2 მაისის სხდომაზე სს „სილქნეტის“ წარმომადგენლის თ. ტყეშელაშვილის მიერ მიცემული ახსნა-განმარტება.
26. მეწარმეთა და არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების რეესტრიდან და კომისიის ავტორიზებულ პირთა უწყებრივი რეესტრიდან სს „სილქნეტის“ შესახებ მონაცემები.

2. დადგენილი ფაქტობრივი გარემოებები

27. სს „სილქნეტი“ არის ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული პირი.
მტკიცებულება: მონაცემები სს „სილქნეტის“ შესახებ კომისიის ავტორიზებულ პირთა უწყებრივი რეესტრიდან.
28. ნ. ჩინჩილაკაშვილი 2014 წლის 27 სექტემბრიდან არის სს „სილქნეტის“ ინტერნეტ-მომხმარებელი.
მტკიცებულება: სს „სილქნეტსა“ და მომხმარებელ ნ. ჩინჩილაკაშვილს შორის გაფორმებული სს „სილქნეტის“ DSL ინტერნეტ-მომსახურების შესახებ ხელშეკრულება (27.09.2014).
29. სს „სილქნეტის“ მიერ მომხმარებელ ნ. ჩინჩილაკაშვილისთვის მიწოდებული ინტერნეტმომსახურების ხარისხის პარამეტრები არ შეესაბამებოდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პარამეტრებს. კერძოდ, კერძოდ, კომისიის მიერ ჩატარებულმა ინტერნეტის ხარისხის გაზომვის ტესტმა აჩვენა, რომ 2024 წლის 27 მარტის 10:15 საათიდან 2024 წლის 28 მარტის 14:05 საათამდე პერიოდში მინიმალური სიჩქარე შეადგენდა 0,038 მგბტ/წმ-ს, ხელშეკრულება კი ითვალისწინებს 0,06 მგბტ/წმ-ს, ჯიტერის მაჩვენებელი შეადგენდა 152.9 მილიწამს, მაშინ როდესაც ხელშეკრულება ითვალისწინებს <50 მილიწამს, დაყოვნების მაჩვენებელი შეადგენდა 2969 მილიწამს, მაშინ როდესაც ხელშეკრულება ითვალისწინებს <400 მილიწამს, დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტის მაჩვენებელი შეადგენდა 9.48%-ს, მაშინ როდესაც ხელშეკრულება ითვალისწინებს <3%-ს.
მტკიცებულება: 1. სს „სილქნეტსა“ და მომხმარებელ ნ. ჩინჩილაკაშვილს შორის გაფორმებული სს „სილქნეტის“ DSL ინტერნეტ-მომსახურების შესახებ ხელშეკრულება (27.09.2014); 2. სს „სილქნეტის“ მიერ საზოგადოებრივ დამცველისთვის მიწოდებული ინფორმაცია (N1885/05-8 01.04.2024) მომხმარებელ ნ. ჩინჩილაკაშვილის სარგებლობაში არსებული ინტერნეტ-პაკეტით გათვალისწინებული ინტერნეტ სიჩქარისა და ხარისხის პარამეტრების თაობაზე; 2. კომისიის მიერ ჩატარებული ინტერნეტ-მომსახურების ხარისხის გაზომვის ტესტის შედეგები N-2024-03-28-01.
30. სს „სილქნეტის“ მიმართ ბოლო ერთი წლის განმავლობაში „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული იგივე/მსგავსი ხასიათის დარღვევისათვის პასუხისმგებლობის არცერთი სახე გამოყენებული არ ყოფილა.
მტკიცებულება: მონაცემები სს „სილქნეტის“ შესახებ კომისიის ავტორიზებულ პირთა უწყებრივი რეესტრიდან.

3. სამართლებრივი შეფასება

31. მოქმედი კანონმდებლობის თანახმად, სს „სილქნეტი“, როგორც ინტერნეტ-მომსახურებაზე ავტორიზებული პირი, ვალდებული იყო უზრუნველყო მომხმარებელთან ინტერნეტმომსახურების მიწოდებაზე გაფორმებული ხელშეკრულებით შეთანხმებული პირობების შესაბამისი, ხარისხიანი ინტერნეტ-მომსახურების უწყვეტი, შეუფერხებელი მიწოდება.
32. კომისია განმარტავს, რომ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2018 წლის 10 მაისის N4 დადგენილებით დამტკიცებული „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების“ მე-5 მუხლის მე-12 პუნქტის მიხედვით, ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდების ხარისხის შემოწმების სისტემის აღწერილობასა და შემოწმების მეთოდოლოგიას კომისია აქვეყნებს თავის ოფიციალურ ვებგვერდზე. კომისიის მიერ ინტერნეტ ოპერატორებთან ერთად შემუშავებული ინტერნეტმომსახურების ხარისხის შემოწმების მეთოდოლოგია, კომისიის ოფიციალურ ვებგვერდზე გამოქვეყნდა 2019 წლის 11 აპრილს, (იხ. <https://www.comcom.ge/ge/regulation/electronuli-komunikaciebi/comm-sakonsultacio-dokumentebi-da-sxva-masalebi/internetis-xarixis-shemowmebis-metodologia.page>). აღნიშნული მეთოდოლოგია მას შემდეგ არ შეცვლილა და კომისია მის ინტერნეტ-მომსახურების ხარისხს სწორედ ამ მეთოდოლოგიის მიხედვით ამოწმებს. იგი სრულ თანხედრამია ისეთი საერთაშორისო ორგანიზაციების მოთხოვნებთან, სტანდარტებთან და რეკომენდაციებთან, როგორცაა BEREC, ETSI, ITU-T, ასევე მეთოდოლოგიის შემუშავებისას გათვალისწინებულია ევროპარლამენტისა და ევროპის საბჭოს 2015/2120 რეგულაცია.
33. როგორც აღნიშნა, სს „სილქნეტი“ მიუთითებდა, რომ კომისიის მიერ გამოქვეყნებული შემოწმების მეთოდოლოგია არ ითვალისწინებს ოპერატორის ინტერნეტის ხარისხის შემოწმებას სხვა ადგილობრივი ოპერატორების ქსელების გავლით, რომელთა გამართული ფუნქციონირება ოპერატორის კონტროლს მიდმა. კომისიის მიერ გამოქვეყნებული მეთოდოლოგია პირდაპირ ითვალისწინებს მომხმარებლის ტერმინალური მოწყობილობიდან ინტერნეტის ხარისხის ტესტების ჩატარებას ლოკალურ Cloud 9 და NewTelco-ში, ასევე ლონდონში არსებულ საერთაშორისო ურთიერთგაცვლის წერტილში, განთავსებული სერვერების მიმართ (მეთოდოლოგია, ნახაზი 1. ინტერნეტ-მომსახურების ხარისხის შემოწმების სისტემა). გამოყენებული მეთოდოლოგია არ გულისხმობს ტესტების ჩატარებას მხოლოდ ერთი სერვის პროვაიდერის მიმართ, არამედ მოიცავს ტესტების ჩატარებას იმ სერვის პროვაიდერების მიმართ, რომლებიც განთავსებულია შერჩეულ წერტილებში. ამის მთავარი მიზეზია ტრაფიკის მართვის შემოწმება და მისი მართლზომიერების დადგენა (არსებობის შემთხვევაში). ტრაფიკის მართვის წესები გაწერილია კომისიის 2018 წლის 10 მაისის N4 დადგენილებით დამტკიცებული „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების“ მე-4 მუხლით, ასევე BEREC-ის „ინტერნეტმომსახურების ხარისხის ქსელის ნეიტრალიტეტის კონტესტში მინიტორინგის თაობაზე“ დოკუმენტის Bor 14 (117) (14.09.2014) მიხედვით, უკეთესი შედეგის მისაღებად სასურველია ყველა ადგილობრივ სერვის პროვაიდერთან ტესტის ჩატარება. ამრიგად, კომისია ვერ გაიზიარებს სს „სილქნეტის“ არგუმენტაციას სხვა ოპერატორების ქსელების გავლით შემოწმების არამართებულობის თაობაზე.
34. სს „სილქნეტის“ წარმომადგენელი ასევე არ დაეთანხმა შემოწმების შედეგების ინტერპრეტაციას ჯიტერთან დაკავშირებით. კერძოდ, სს „სილქნეტის“ წარმომადგენლის მოსაზრებით, როდესაც 628 გაზომვაში, მხოლოდ 3-ჯერ დაფიქსირდა დარღვევის ფაქტი, არასწორია, 628 ტესტიდან კონკრეტულად იმ 24-ის ამორჩევა, რომელშიც სამი დარღვევა იყო, რადგან მისი განმარტებით, სხვა მონაკვეთებში მომხმარებელს ხარისხიანი ინტერნეტი მიეწოდებოდა.

35. საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2018 წლის 10 მაისის N4 დადგენილებით დამტკიცებული „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების“ მე-7 მუხლის მიხედვით, შეუსაბამო ხარისხის მომსახურების გამოვლენა ხდება, კომისიის მიერ განხორციელებული ნებისმიერი 24 გაზომვიდან, შესაბამისი პირობების დარღვევის შემთხვევაში. ამდენად, დარღვევად ითვლება თუ: 1. კომისიის მიერ განხორციელებული ნებისმიერი 24 გაზომვიდან 90 პროცენტში მაინც არ დაფიქსირდა საცალო ფიქსირებული ინტერნეტმომსახურების მიწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებული ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში მითითებული ან ნაკლები ჯიტერის მაჩვენებელი. გაზომვის შედეგად დაფიქსირდა დარღვევის არანაკლებ 3 შემთხვევა, რაც უკვე წარმოადგენს 87,5 პროცენტს ($3 \cdot 100 / 24 = 87,5\%$). 2. კომისიის მიერ განხორციელებული ნებისმიერი 24 გაზომვიდან 90 პროცენტში მაინც არ დაფიქსირდა ინტერნეტმომსახურების მიწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში მითითებული ან ნაკლები დაყოვნების მაჩვენებელი. დაყოვნების მაჩვენებლის გაზომვის შედეგად დაფიქსირდა დარღვევის არანაკლებ 3 შემთხვევა, რაც უკვე წარმოადგენს 87,5 პროცენტს ($3 \cdot 100 / 24 = 87,5\%$). 3. კომისიის მიერ განხორციელებული ნებისმიერი 24 გაზომვიდან 90 პროცენტში მაინც არ დაფიქსირდა საცალო ფიქსირებული ინტერნეტმომსახურების მიწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდების პირობებში მითითებული ან ნაკლები დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტის მაჩვენებელი. განსახილველ შემთხვევაში დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტის გაზომვის შედეგად დაფიქსირდა დარღვევის არანაკლებ 3 შემთხვევა, რაც წარმოადგენს 87,5 პროცენტს ($3 \cdot 100 / 24 = 87,5\%$). შესაბამისად, გასაზიარებელი არ არის სს „სილქნეტის“ დასახელებული არგუმენტიც, ვინაიდან კომისიის დადგენილებით დამტკიცებული წესის მიხედვით, ყოველი 24 გაზომვის შედეგი უნდა აკმაყოფილებდეს მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ინტერნეტხარისხის მაჩვენებლის 90%-ს.

36. კომისიის მიერ დადგინდა, რომ სს „სილქნეტის“ მიერ მიწოდებული მომსახურების ხარისხის პარამეტრები არ შეესაბამება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს. ამდენად, სს „სილქნეტმა“ „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 62-ე მუხლის მე-4 პუნქტით, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-11 მუხლით, 25-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტითა და საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2018 წლის 10 მაისის N4 დადგენილებით დამტკიცებული „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების“ მე-3 მუხლის 1-ლი პუნქტით დაკისრებული ვალდებულებები არ შეასრულა.

4. პასუხისმგებლობა და ვალდებულებები

37. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 45-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, ავტორიზებული პირის მიერ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქართველოს კანონმდებლობის, მათ შორის, კომისიის დადგენილებებითა და გადაწყვეტილებებით განსაზღვრული მოთხოვნებისა და ვალდებულებების, დარღვევის ან/და ლიცენზიის მფლობელის მიერ სალიცენზიო პირობების დარღვევის შემთხვევაში კომისია უფლებამოსილია დამრღვევი წერილობით გააფრთხილოს, ხოლო კომისიის გადაწყვეტილებით დადგენილ ვადაში დენადი ხასიათის დარღვევის აღმოუფხვრელობის ან 1 წლის განმავლობაში

ახალი ერთჯერადი ხასიათის დარღვევის ჩადენის შემთხვევაში – დააკისროს ჯარიმა, რომლის ოდენობა ავტორიზებული პირის ან/და ლიცენზიის მფლობელის ბოლო 12 კალენდარული თვის შემოსავლის (საქართველოს საგადასახადო კოდექსით განსაზღვრული ერთობლივი შემოსავალი დღგ-ის გარეშე) 0,5 პროცენტი, მაგრამ არანაკლებ 3000 და არაუმეტეს 30000 ლარისა.

38. გამომდინარე იქიდან, რომ სს „სილქნეტის“ მიმართ ბოლო ერთი წლის განმავლობაში „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული იგივე/მსგავსი ხასიათის დარღვევისათვის პასუხისმგებლობის არცერთი სახე გამოყენებული არ ყოფილა, კომპანიას უნდა მიეცეს წერილობითი გაფრთხილება.

IV. სარეზოლუციო ნაწილი

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 53-ე მუხლის, 76-ე მუხლის პირველი ნაწილის „ბ“ ქვეპუნქტის, 95-ე, 96-ე, 97-ე, 98-ე, 99-ე მუხლებისა და VII თავის, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის, 45-ე მუხლის პირველი პუნქტის, 62-ე მუხლის მე-2 პუნქტის, მე-4 და მე-5 პუნქტების, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-11 მუხლის, 25-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2018 წლის 10 მაისის N4 დადგენილებით დამტკიცებული „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების“ მე-3 მუხლის 1-ლი პუნქტის, „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის საქმიანობის მარეგულირებელი წესების“ 36-ე მუხლის მე-14 პუნქტის შესაბამისად, კომისიამ, კენჭისყრის შედეგად ერთხმად,

გადაწყობა:

1. სს „სილქნეტს“ მიეცეს წერილობითი გაფრთხილება „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 62-ე მუხლის მე-4 პუნქტის, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-11 მუხლის, 25-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტისა და საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2018 წლის 10 მაისის N4 დადგენილებით დამტკიცებული „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების“ მე-3 მუხლის 1-ლი პუნქტის დარღვევის გამო.
2. დაევალოს კომისიის აპარატის ადმინისტრაციას (ო. ვოტ) გადაწყვეტილების ან გადაწყვეტილების დამოწმებული ასლის სს „სილქნეტისთვის“ და მომხმარებელ ნ. ჩინჩილაკაშვილისთვის დაუყოვნებლივ გაგზავნა და კომისიის ოფიციალურ ვებგვერდზე (www.comcom.ge) გამოქვეყნება.
3. დაევალოს კომისიის აპარატის იურიდიულ დეპარტამენტს (თ. ხუბუნაიშვილი) სს „სილქნეტისთვის“ ადმინისტრაციული პასუხისმგებლობის დაკისრების თაობაზე მონაცემის კომისიის უწყებრივ რეესტრში შეტანა.
4. გადაწყვეტილება ძალაში შედის გადაწყვეტილების ან მისი დამოწმებული ასლის ჩაბარების დღიდან.

5. გადაწყვეტილება შეიძლება გასაჩივრდეს თბილისის საქალაქო სასამართლოს ადმინისტრაციულ საქმეთა კოლეგიაში (მისამართი: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64) გადაწყვეტილების ძალაში შესვლიდან ერთი თვის ვადაში.

6. კონტროლი გადაწყვეტილების შესრულებაზე (გარდა გადაწყვეტილების სარეზოლუციო ნაწილის მე-2 და მე-4 პუნქტებისა) დაევალოს კომისიის აპარატის იურიდიულ დეპარტამენტს (ი. ბუთბაია).

7. კონტროლი გადაწყვეტილების სარეზოლუციო ნაწილის მე-2 და მე-4 პუნქტების შესრულებაზე დაევალოს კომისიის აპარატის ადმინისტრაციას (ო. ვოტ).

კახი ბექაური



თავმჯდომარე

ვახტანგ აბაშიძე



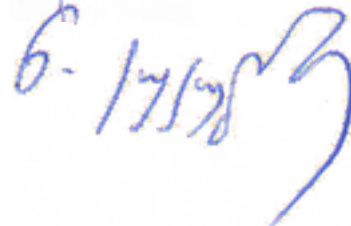
წევრი

ეკატერინე იმედაძე



წევრი

ნათია კუკულაძე



წევრი

