



გადანუსჯილობა

N გ-25-19/404
24/07/2025

404-გ-25-1-4-202507241307



საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 25 მარტის N144/22 გადაწყვეტილების ნაწილობრივ ძალადაკარგულად ცნობისა და სტატისტიკური ანგარიშების ფორმების დამტკიცების შესახებ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2016 წლის 11 თებერვლის N95/19 გადაწყვეტილებაში ცვლილების შეტანის შესახებ

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის (შემდგომში „კომისია“) 2016 წლის 11 თებერვლის N95/19 გადაწყვეტილებით ნაწილობრივ ძალადაკარგულად იქნა ცნობილი 2011 წლის 25 მარტის N144/22 გადაწყვეტილება და დამტკიცდა ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში ლიცენზიის მფლობელი ან/და ავტორიზებული პირების მიერ კომისიაში წარმოსადგენი სტატისტიკური ანგარიშების ფორმები და ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში ლიცენზიის მფლობელ ან/და ავტორიზებულ პირებს დაევალებათ ამავე გადაწყვეტილების დანართი N1-ით განსაზღვრული სტატისტიკური ანგარიშების ფორმების შევსება და კომისიაში წარმოდგენა გადაწყვეტილებაში მითითებული პერიოდულობით.

როგორც ცნობილია, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური წლიურ ანგარიშში იყენებს კომისიის სტატისტიკური ანგარიშების ფორმას 1.10 (ინფორმაცია საჩივრების შესახებ), სატელეკომუნიკაციო კომპანიებში შემოსული მომხმარებელთა საჩივრების/პრეტენზიების რაოდენობებისა და კატეგორიების ჭრილში გამოსატანად, ამასთან, კომისია აღნიშნული ფორმის მეშვეობით აკვირდება კომპანიების მიმართ მომხმარებელთა მომართვიანობის მიზეზებსა და მათ აღმოფხვრასთან დაკავშირებულ სტატისტიკას. შესაბამისად, მნიშვნელოვანია ფორმა ოპერატორების მიერ ივსებოდეს სწორად და იძლეოდეს მონაცემების გაანალიზების საშუალებას. 2024 წლის 12 აგვისტოს სს „სილქნეტისგან“ შემოვიდა წერილი (კომისიაში რეგისტრაციის Nშ-24-6/3482), რომლითაც კომპანიამ დააყენა საკითხი ავტორიზებული პირების მიერ ფორმების შევსებასთან დაკავშირებულ შესაძლო არაერთგვაროვნებაზე. კომისიამ დაიწყო საკითხის შესწავლა და გამართა არაერთი სამუშაო შეხვედრა შესაბამის ავტორიზებულ პირებთან.

რიგი შეხვედრებისა და კონსულტაციების შედეგად, შემუშავდა ფორმა 1.10-ის განახლებული ვერსია. ცვლილებების შედეგად უფრო დეტალურად ჩამოყალიბდა

ფორმაში შემავალი მონაცემების რაობა შესაძლო გაურკვევლობის მაქსიმალურად აღმოსაფხვრელად. ამასთან, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წარმომადგენლებთან კონსულტაციების შედეგად მიზანშეწონილად იქნა მიჩნეული გაზრდილიყო იმ ოპერატორების რაოდენობა, ვინც შეავსებდა განახლებულ ფორმა 1.10-ს. განისაზღვრა, რომ აღნიშნული ფორმის შევსება დაევალოთ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული პირებს, რომელთა მობილური, ფიქსირებული ინტერნეტის, ფიქსირებული ტელეფონისა ან/და მაუწყებლობის ტრანზიტის აბონენტთა ჯამური რაოდენობა საანგარიშო პერიოდში შეადგენს ან აღემატება ათას აბონენტს.

კომისიამ დაინტერესებულ პირებს გააცნო ცვლილებები და დეტალურად განუმარტა შევსების წესები. ფორმის განახლებაზე მუშაობის პროცესში ელექტრონულ კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებულ პირებს, ასევე, მიეცათ საშუალება დაეფიქსირებინათ დამატებითი კითხვები განხორციელებულ ცვლილებებთან დაკავშირებით, რაც იქნა განხილული და შესაბამისად გათვალისწინებული.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 63-ე მუხლის, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-4, მე-11 მუხლის მე-2 პუნქტის ა) ქვეპუნქტის შესაბამისად, კომისიამ კენჭისყრის შედეგად ერთხმად

გადაწყვიტა:

1. შევიდეს ცვლილება „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 25 მარტის N144/22 გადაწყვეტილების ნაწილობრივ ძალადაკარგულად ცნობისა და სტატისტიკური ანგარიშების ფორმების დამტკიცების შესახებ“ კომისიის 2016 წლის 11 თებერვლის N95/19 გადაწყვეტილებაში და მისი დანართი-1-ის ფორმა 1.10 (ინფორმაცია აბონენტების მიერ მომსახურების მიღებასთან დაკავშირებული პრობლემის თაობაზე ოპერატორთან მომართვის შესახებ) ჩამოყალიბდეს თანდართული რედაქციით;
2. მიმდინარე გადაწყვეტილება ძალაში შევიდეს კომისიის ვებგვერდზე გამოქვეყნებისთანავე;
3. დანართი N1-ით განსაზღვრულ, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებულ შესაბამის პირებს დაევალოთ 2025 წლის 20 დეკემბრამდე ვადაში, სტატისტიკური ანგარიშების ფორმა 1.10 განახლებული სახით შევსებულ იქნას 2025 წლის პირველი ნოემბრის პერიოდიდან;
4. გადაწყვეტილება შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოს ადმინისტრაციულ საქმეთა კოლეგიაში (ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი მე-12 კმ, N6) ერთი თვის ვადაში;
5. დაევალოს კომისიის ადმინისტრაციას (ბ. გასვიანი) წინამდებარე გადაწყვეტილების კომისიის ვებ-გვერდზე (www.comcom.ge) გამოქვეყნება;

6. კონტროლი აღნიშნული გადაწყვეტილების შესრულებაზე დაევალოს კომისიის აპარატის კონკურენციის ხელშეწყობისა და ბაზრის რეგულირების დეპარტამენტს (ე. სიჭინავა).

დანართი 1

1.10 ინფორმაცია აბონენტების მიერ მომსახურების მიღებასთან დაკავშირებული პრობლემის თაობაზე ოპერატორთან მომართვის შესახებ

ივსება თვეში ერთხელ, შესაბამისი პერიოდის დასრულებიდან არაუგვიანეს 20 კალენდარული დღისა

არ წარმოადგენს კომერციულ საიდუმლოს

ავსებენ ავტორიზებული პირები, რომელთა მობილური, ფიქსირებული ინტერნეტის, ფიქსირებული ტელეფონისა ან/და მაუწყებლობის ტრანზიტის აბონენტთა ჯამური რაოდენობა საანგარიშო პერიოდის ბოლოს შეადგენს ან აღემატება ათას აბონენტს

ინფორმაცია აბონენტების მიერ მომსახურების მიღებასთან დაკავშირებული პრობლემის თაობაზე ოპერატორთან მომართვის შესახებ (მათ შორის, პრობლემის აღმოფხვრის მოთხოვნით განცხადების ან მომსახურების გაწევისას დარღვეული უფლების აღდგენის მოთხოვნით პრეტენზიის, საჩივრის შესახებ, რაც მოიცავს პრობლემებს, რომლებიც მომსახურების მიმწოდებელმა, მიუხედავად მომხმარებლის მომართვისა, არ ან ვერ აღმოფხვრა)

ველი	დასაშვები მნიშვნელობები
თვე	შესაბამისი თვე; (შენიშვნა: ივსება თითოეული თვის მონაცემი)
აბონენტის ტიპი	ფიზიკური/ იურიდიული
* ოპერატორთან მომართვის მიღების ფორმა ¹	სატელეფონო ზარი ელ. ფოსტა / სოციალური ქსელი / კომპანიის ვებ-გვერდი / სხვა ელექტრონული ფორმით კომპანიაში წერილობით წარმოდგენილი წერილი
* მომსახურება ²	ფიქსირებული სადენიანი ხმოვანი მომსახურება (VoIP-ის გარდა) ფიქსირებული უსადენო ხმოვანი მომსახურება VoIP მომსახურება მობილური ხმოვანი მომსახურება ფიქსირებული სადენიანი მონაცემთა გადაცემით/ინტერნეტით მომსახურება (xDSL-ის გარდა) ინტერნეტით მომსახურება xDSL ტექნოლოგიით (მხოლოდ xDSL) ფიქსირებული უსადენო მონაცემთა გადაცემით/ინტერნეტით მომსახურება (გარდა თანამგზავრული ინტერნეტ მომსახურებისა)) მობილური მონაცემთა გადაცემით/ინტერნეტით მომსახურება როუმინგული მომსახურება მაუწყებლობის ტრანზიტი კომბინირებული შეთავაზებები: ინტერნეტი — როცა ცალსახად იკვეთება ან კვლევის შედეგად დადგინდა რომ მომართვა ინტერნეტ მომსახურებას ეხება. კომბინირებული შეთავაზებები: ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურება — როცა ცალსახად იკვეთება ან კვლევის შედეგად დადგინდა რომ მომართვა ფიქსირებულ სატელეფონო მომსახურებას ეხება კომბინირებული შეთავაზებები: მობილური მომსახურება — როცა ცალსახად იკვეთება / ან კვლევის შედეგად დადგინდა რომ მომართვა მობილურ მომსახურებას ეხება. კომბინირებული შეთავაზებები: მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურება — როცა ცალსახად იკვეთება / ან კვლევის შედეგად დადგინდა რომ მომართვა მაუწყებლობის ტრანზიტს ეხება. კომბინირებული შეთავაზებები: პრობლემა ფიქსირდება ორ ან მეტ მომსახურებაზე— როცა მომართვა ეხება კომბინაციის პირობის დარღვევას და იკვეთება / ან კვლევის შედეგად დადგინდა რომ მომართვა კომბინირებულ შეთავაზებაში შემავალი ორ ან მეტ მომსახურებას ეხება. სხვა
* ოპერატორთან მომართვის კატეგორია ³	კავშირის წყვეტა — ერთჯერადი ან განმეორებადი წყვეტა, რომელიც არ არის გამოწვეული დაზიანებით. (ოპერატორის მიერ მიწოდებული მომსახურების ან მომსახურებების კავშირის წყვეტა, თუნდაც ხანმოკლე; ასევე აღირიცხება აბონენტის ან მესამე პირის მიზეზით გამოწვეული მომსახურების მიწოდების წყვეტები)

	მომსახურების ხარვეზით/შეფერხებით მიწოდება: მაგალითად: • ინტერნეტ სიჩქარის ვარდნა/ხარისხის პარამეტრების გაუარესება — ეს პუნქტი აგრეთვე უნდა მოიცავდეს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2018 წლის 10 მაისის N4 დადგენილებით დამტკიცებული „ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესებით“ დადგენილ პარამეტრებთან შეუსაბამობის შემთხვევებსაც. • ხმოვანი მომსახურების ხარვეზები — საუბრისას ხმის გამორეზა, ექო ან/და ცალმხრივად ხმის კარგვა, სხვა • მაუწყებლობის ტრანზიტიის ხარვეზები — კადრში ციფრული ხარვეზების გაჩენა (პიქსელების ხარვეზი), კადრის გაშეშება, ხმის კარგვა, ხმისა და კადრის სინქრონიზაციის კარგვა და სხვა; აგრეთვე განიხილება გადახვევის ფუნქციის ხარვეზი, თუკი ოპერატორი ამ სერვისის სთავაზობს • SMS/MMS — შეტყობინებების გაგზავნის პრობლემა; შეთავაზებული მომსახურების ფარგლებში, მომხმარებლის მოთხოვნით დაბლოკილი ადრესატიდან შეტყობინების მიღება და სხვა
	დაზიანება - კავშირის დარღვევის ყოველი ფაქტი, რომელიც დადასტურებულია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ, მომხმარებლის (აბონენტის) გამოკითხვით და რომელიც ზღუდავს შეთავაზებული მომსახურებებიდან ერთ-ერთს, მათ შორის ინტერნეტ მომსახურების მიღებას.
	მომსახურების პირველადი ჩართვა/გააქტიურება: მომსახურების ინსტალაცია, ჩართვა ან/და გააქტიურებამ გადააჭარბა შეთანხმებულ დროს ან/და გადააჭარბა კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტით“ გათვალისწინებულ ვადებს (8² მუხლის მე-2 პუნქტი)
	მომსახურების პირობების (პაკეტების) შეცვლა. (ივსება იმ შემთხვევაშიც, თუკი აბონენტი წინასწარ გაფრთხილებული იყო ცვლილების თაობაზე, მაგრამ მაინც მიმართავს ოპერატორს გარკვეულ პრობლემაზე)
	კომპანიის მხრიდან მომსახურების შეზღუდვა/შეწყვეტა — მომსახურების გამიზნული ან/და დაგეგმილი შეზღუდვა/შეწყვეტა ტექნიკური, გადაუდებელი ან/და სხვა მიზეზების გამო კომპანიის მხრიდან; განიხილება აგრეთვე მომსახურების შეზღუდვა/შეწყვეტა აბონენტის დავალიანების გადაუხდელობის გამო.
	მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება მომსახურების პირობების შესახებ
	პორტირება — ნებისმიერი სახის პრობლემა/შეფერხება, როგორც დონორის მხრიდან, აგრეთვე მიმღების მხრიდან;
	სატელეკომუნიკაციო მომსახურების საფასურის დარიცხვის საფუძვლიანობა ან სისწორე.
	არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენისგან დაცვა
	მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის თანამშრომლების მომსახურებაზე მომართვა/პრეტენზია (განიხილება, ოპერატორის მხრიდან არასათანადო მომსახურება, არასათანადო ინფორმაციის მიწოდება, და სხვა)
	აპარატურის დაზიანების ან/და ჩაუბარებლობის გამო ჯარიმების დარიცხვა - მომხმარებელი სადაოდ ხდის ჯარიმის დარიცხვას ან მის ოდენობას.
	ჯარიმების დარიცხვის უზუსტობა (ჯარიმების, რომელიც არ არის დაკავშირებული აპარატურის დაზიანებასთან ან/და ჩაუბარებლობასთან)
	სხვა (დააკონკრეტეთ)
* მომართვის მიზეზი	აბონენტის მიზეზით
	კომპანიის მიზეზით (შენიშვნა: მათ შორის აბონენტისთვის დროებით სარგებლობაში გადაცემული ამათუიმ წარმოების მოწყობილობების პრობლემები)
	მესამე მხარის მიზეზით
	ფორს მაჟორული მიზეზით (გაუთვალისწინებელი სტიქიური მოვლენების მიზეზით ან სხვა ფორსმაჟორული მიზეზით გამოწვეული ხარვეზები ან წყვეტა სატელეკომუნიკაციო მომსახურებაში, რომელსაც კომპანია აწვდის)
* მომართვის დასაკმაყოფილებლად ქმედება ან/და შედეგი	კომპენსაცია (თანხის კორექციით ან სხვა მექანიზმებით)
	ხარვეზის აღმოფხვრა კომპენსაციის გარეშე
	ხელშეკრულების შეწყვეტა (ხელშეკრულების შეწყვეტა მომართვის/პრეტენზიის/საჩივრის დაუკმაყოფილების შედეგად)
	მომართვა არ იყო რელევანტური და არ საჭიროებდა შემდგომ ქმედებას (მაგ. მომართვა სცდებოდა ოპერატორის კომპენტაციას; მომართვა ეხებოდა მომსახურებას, რომლის მიწოდება ოპერატორმა შეწყვიტა და აბონენტი ინფორმირებული იყო კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში

	მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტით“)
* მომართვის რაოდენობა	მხოლოდ მთელი დადებითი რიცხვითი მნიშვნელობები (შენიშვნა: სულ მომართვის რაოდენობა)
* დაკმაყოფილდა	მხოლოდ მთელი დადებითი რიცხვითი მნიშვნელობები (შენიშვნა: დაკმაყოფილებული მომართვის რაოდენობა)
* განხილვის პროცესში	მხოლოდ მთელი დადებითი რიცხვითი მნიშვნელობები (შენიშვნა: მომართვის რაოდენობა, რომელიც არ არის განხილული)
* მომართვის დაკმაყოფილება ვერ მოხდა ობიექტური მიზეზით	მხოლოდ მთელი დადებითი რიცხვითი მნიშვნელობები (შენიშვნა: მომართვის/პრეტენზიის/საჩივრების რაოდენობა, რომელიც ვერ დაკმაყოფილდა ტექნიკური პირობის არ არსებობის გამო ან ფორმალური გარემოების გამო.
* მომართვა რომელიც არ დაკმაყოფილდა	მხოლოდ მთელი დადებითი რიცხვითი მნიშვნელობები (შენიშვნა: მიმართვის/პრეტენზიის/საჩივრების რაოდენობა, რომელიც არ არის დაკმაყოფილებული, რადგან არ იყო რელევანტური - არ ეხებოდა სატელეკომუნიკაციო მომსახურებას, რომელსაც ოპერატორი აწვდის)
* მომართვა არ დაკმაყოფილდა უსაფუძვლო მოთხოვნიდან გამომდინარე	აბონენტის მოთხოვნა იყო უსაფუძვლო (მაგ. აღწერილი დარღვევა არ დადასტურდა; აბონენტი არ ფლობს/ფლობდა შესაბამის პაკეტს; აბონენტს არ ჰქონდა გააქტიურებული სერვისი, რომელზეც მომართვა დააფიქსირა)

* - აღნიშნულია სავალდებულო ველები

¹ შენიშვნა:	ერთ პრობლემასთან დაკავშირებით მომართვის რამდენიმე ზარის (ან ელ. ფოსტით/სოციალური ქსელით რამდენიმე წერილის, ან კომპანიაში წერილობით წარმოდგენილი რამდენიმე წერილის) მიღების შემთხვევაში, მომართვის რაოდენობაში უნდა დაფიქსირდეს როგორც ერთი მომართვა.
² შენიშვნა:	მომსახურებების კატეგორიაში მომართვა ფიქსირდება იმ მომსახურებაზე, რომელზეც დაფიქსირდა პრობლემა მომართვის მიღებისას ოპერატორის მიერ ან საკითხის განხილვის შემდგომ ეტაპზე.
³ შენიშვნა:	ოპერატორთან მომართვის კატეგორიაში უნდა დაფიქსირდეს ის მიზეზი, რომელიც არის მომართვის გამომწვევი ამოსავალი მიზეზი. მაგალითად, თუ აბონენტს პაკეტის ცვლილების პრობლემა აქვს, პროვაიდერის თანამშრომლის (ოპერატორის) მიზეზით (არ შეუცვალა პაკეტი), მომართვა უნდა ჩაითვალოს "მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის თანამშრომლების (ოპერატორების) მომსახურებაზე მომართვა" კატეგორიაში. თუმცა, თუ ერთი საჩივრის ფარგლებში არის პაკეტის ცვლილების პრობლემა (რომელიც არ არის გამოწვეული პროვაიდერის თანამშრომლის მიზეზით) და ამასთან, აბონენტს აქვს გარკვეული მომართვა თანამშრომლის მომსახურებაზე, ეს ორი მომართვა ცალ-ცალკე უნდა დაფიქსირდეს (მაგალითად, ერთი აბონენტი აფიქსირებს რომ მაუწყებლობის ტრანზიტივის პაკეტი არ აქვს შეცვლილი და ასევე აფიქსირებს, რომ ინტერნეტ მომსახურება წყვეტებით მიეწოდება, ეს ორ სხვადასხვა პრობლემად უნდა დაფიქსირდეს).
ზოგადი შენიშვნა 1	ფორმაში უნდა აღირიცხოს ნებისმიერი მომართვა/სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ხარვეზთან დაკავშირებით, რასაც ოპერატორი აწვდის აბონენტებს. ფორმაში ივსება ყველა შემოსული მომართვა/პრეტენზია/უკმაყოფილება/საჩივარი ნებისმიერი ფორმით (ცხელი ხაზით, სოციალური ქსელის საშუალებით, კომპანიის ვებ-გვერდის საშუალებით, ელექტრონული ან ფიზიკური ფოსტით შემოსული წერილი, და სხვა). მათ შორის, უნდა აღირიცხოს აბონენტის ან მესამე მხარის ბრალით გამოწვეული პრობლემები (მაგ. აბონენტს ჰქონდა გააქტიურებული გამავალი ზარის შეზღუდვა (call barring) და დაფიქსირა რომ ვერ ახორციელებს ზარს (ივსება კატეგორიაში „აბონენტის მიზეზით“); ან არ მიეწოდება ინტერნეტი ელექტროენერგიის მიუწოდებლობის გამო (ივსება კატეგორიაში „მესამე პირის მიზეზით“))
ზოგადი შენიშვნა 2	კალენდარული თვის ბოლოს დაფიქსირებული მომართვა, რომელსაც განსახილველად სჭირდება თვის ბოლომდე დარჩენილზე მეტი დრო, უნდა დაფიქსირდეს შესაბამისი პერიოდის ორ თვეში - მომართვის მიღების თვეში როგორც განხილვის პროცესში, ხოლო მომდევნო თვეში სტატუსის შესაბამისად. თუ პრობლემის აღმოფხვრა ვერ მოხდა მეორე თვეშიც, სანამ პრობლემის აღმოფხვრა არ მოხდება, ყოველ შესაბამის თვეში აღირიცხება როგორც განხილვის პროცესში მყოფი მომართვა. მაგ. თუ 31 მარტს დაფიქსირდა მომართვა ფიქსირებული ინტერნეტ მომსახურებაზე, ხოლო მისი მოგვარება მოხდა 3 აპრილს, ეს მომართვა აღირიცხება ორჯერ, მარტის თვეში როგორც განხილვის პროცესში, ხოლო აპრილის თვეში როგორც განხილული და მოგვარებული. თუკი, პრობლემის მოგვარება მოხერხდა მხოლოდ მაისის თვეში, მაშინ

