

# საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის

## დადგენილება №4

2018 წლის 10 მაისი

ქ. თბილისი

### ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების დამტკიცების თაობაზე

„ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 62-ე მუხლის მე-5 პუნქტისა და „ნორმატიული აქტების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-7 მუხლის მე-9 პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია ადგენს:

#### მუხლი 1

დამტკიცდეს „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესები“ თანდართული სახით;

#### მუხლი 2

დადგენილება, გარდა თანდართული „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების“ მე-6 და მე-7 მუხლებისა, ამოქმედდეს გამოქვეყნებისთანავე.

#### მუხლი 3

„ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების“ მე-6 და მე-7 მუხლები ამოქმედდეს 2018 წლის 15 აგვისტოდან.

კომისიის წევრი  
კომისიის წევრი  
კომისიის წევრი

გიორგი ფრუიძე  
ელისო ასანიძე  
ვახტანგ აბაშიძე

### ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესები

#### მუხლი 1. ზოგადი დებულებები

- ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესები (შემდგომში „წესები“) შემუშავებულია „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 62-ე მუხლის მე-5 პუნქტისა და „ნორმატიული აქტების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-7 მუხლის მე-9 პუნქტის შესაბამისად.
- წესებით განისაზღვრება ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის მაჩვენებლები, ხარისხის შემოწმების წესები, საბითუმო და საცალო ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებლებისა და მომხმარებლების უფლებები და ვალდებულებები.

#### მუხლი 2. ტერმინთა განმარტება

- წესებში გამოყენებული ტერმინები განიმარტება „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად.
- წესებში გამოყენებულ ტერმინებს ამ წესების მიზნებისთვის აქვთ შემდეგი მნიშვნელობა:
  - ინტერნეტმომსახურება – საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება, რომელიც უზრუნველყოფს ინტერნეტთან წვდომას და, ამგვარად, გამოყენებული ქსელის ტექნოლოგიის და ტერმინალური მოწყობილობის მიუხედავად, იძლევა ინტერნეტის ფაქტობრივად ყველა წერტილთან დაშვების შესაძლებლობას;
  - მინიმალური სიჩქარე – ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში დაფიქსირებული მინიმალური სიჩქარე, რომლის მიწოდების ვალდებულებასაც იღებს ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელი;
  - მაქსიმალური სიჩქარე – ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში დაფიქსირებული მაქსიმალური სიჩქარე, რომელიც სულ მცირე გარკვეული დროის განმავლობაში უნდა მიიღოს მომხმარებელმა (მაგ: დღეში ერთხელ მაინც);
  - ფაქტობრივად ხელმისაწვდომი სიჩქარე – მიწოდებული ინტერნეტმომსახურების სიჩქარე, რომელიც



- მომხმარებელს მიეწოდება დროის უმეტეს წილად ამ წესებით განსაზღვრული პირობების შესაბამისად;
- ე) დაყოვნება – პარამეტრი, რომელიც აჩვენებს დაუტვირთავ არხზე ქსელის ტერმინაციის წერტილსა და ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებლის ინტერნეტის გაცვლის წერტილს შორის, ორივე მიმართულებით, პაკეტების გაგზავნასა და მიღებას შორის დროის დაყოვნებას მილიწამებში;
- ვ) ჯიტერი (jitter) – პარამეტრი, რომელიც გამოსახავს ქსელის გამტარუნარიანობის შეზღუდული შესაძლებლობით გამოწვეულ პაკეტების გაგზავნასა და მიღებას შორის არათანაბარ/არაერთგვაროვან დროის დაყოვნებას მილიწამებში;
- ზ) დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტი (packet loss ratio) – პარამეტრი, რომელიც გამოსახავს დაკარგული პაკეტების პროცენტულ პროპორციას გაგზავნილი პაკეტების მთლიან რაოდენობაში;
- თ) დაკავშირების სიჩქარე – პარამეტრი, რომელიც გამოსახავს მონაცემთა გადაცემის დაუტვირთავ არხში, ქსელის ტერმინაციის წერტილსა და ინტერნეტის გაცვლის წერტილს შორის ინფორმაციის გაცვლის სიჩქარეს (ატვირთვა / ჩამოტვირთვა) კბტ/წმ-ში;
- ი) ქსელის ტერმინაციის წერტილი – ფიქსირებული ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებლის ქსელის დამაბოლოებელი წერტილი (მათ შორის, ფიქსირებული ინტერნეტმომსახურების მისაწოდებლად მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის გადაცემული აპარატურა ან მომსახურების მიმწოდებლის რეკომენდაციების შესაბამისად მომხმარებლის მიერ შეძენილი აპარატურა), რომლის საშუალებითაც ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს მომხმარებლის წვდომას საერთო სარგებლობის ელექტრონულ საკომუნიკაციო ქსელთან.

### **მუხლი 3. საბითუმო და საცალო ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებლების ვალდებულებები**

- საცალო ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს მომხმარებლისათვის ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებით გათვალისწინებული ხარისხიანი მომსახურების მიწოდებას ამ წესების შესაბამისად.
- საცალო ფიქსირებული ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს მომსახურება შემდეგი პირობების დაცვით:
  - საცალო ფიქსირებული ინტერნეტ მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებული ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდების პირობები კანონმდებლობით განსაზღვრულ სხვა პირობებთან ერთად უნდა შეიცავდეს მიწოდებული მომსახურების მინიმალურ, მაქსიმალურ და ფაქტობრივ სიჩქარეს, ასევე მიწოდებული ინტერნეტ-მომსახურების შესახებ შემდეგ პარამეტრებს:
    - ჯიტერი;
    - დაყოვნება;
    - დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტი (packet loss ratio);
  - მომხმარებლისთვის ფაქტობრივად ხელმისაწვდომი ინტერნეტმომსახურების სიჩქარე არ უნდა იყოს ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში მითითებული მაქსიმალური სიჩქარის 80 პროცენტზე ნაკლები და ხელმისაწვდომი უნდა იყოს სულ მცირე არაპიკის საათებში მუდმივად და პიკის საათების 90 პროცენტში ან მთელი დღის 95 პროცენტში. პიკის საათის ხანგრძლივობა არ შეიძლება იყოს დღე-ღამის 24 საათის განმავლობაში 4 საათზე მეტი;
  - მომხმარებლისთვის ფაქტობრივად ხელმისაწვდომი ფიქსირებული ინტერნეტმომსახურების სიჩქარე არ უნდა იყოს მინიმალურ სიჩქარეზე დაბალი ან ტოლი;
  - ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში მითითებული მაქსიმალური სიჩქარე არ უნდა იყოს ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული შეთავაზების რეკლამირებულ სიჩქარეზე ნაკლები.
- ინტერნეტმომსახურების მიწოდებისას საცალო ფიქსირებული ინტერნეტ მომსახურების მიმწოდებელი სარეკომენდაციოდ იყენებს შემდეგ საერთაშორისო სტანდარტებს (ორაზროვნების შემთხვევაში უპირატესობა ენიჭება ამ სტანდარტს):
  - ჯიტერისთვის - ITU-T Y.1541 პარაგრაფი 5.3, 5.3.6, 5.3.7.; ITU-T Y.1540 პარაგრაფი 6; ETSI EG 202 057-4;
  - დაყოვნებისთვის - ITU-T Y.1541 პარაგრაფი 5.3, 5.3.6, 5.3.7.; ITU-T Y.1540 პარაგრაფი 6; ETSI EG 202 057-4;
  - დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტისთვის (packet loss ratio) - ITU-T Y.1541 პარაგრაფი 5.3, 5.3.6, 5.3.7.; ITU-T Y.1540 პარაგრაფი 6.; ETSI EG 202 057-4.
- საცალო მობილური ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებული მობილური ინტერნეტმომსახურების პირობები უნდა შეიცავდეს მობილური ინტერნეტმომსახურების მიწოდების დაყოვნების პარამეტრს.
- მობილური ინტერნეტმომსახურების მიწოდებისას საცალო მობილური ინტერნეტ-მომსახურების მიმწოდებელი სარეკომენდაციოდ იყენებს დაყოვნებისთვის განსაზღვრული საერთაშორისო სტანდარტს- ITU-T Y.1541 პარაგრაფი 5.3, 5.3.6, 5.3.7.; ITU-T Y.1540 პარაგრაფი 6; ETSI EG 202 057-4;
- საბითუმო ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს, რომ საბითუმო ინტერნეტის



მიწოდების თაობაზე ხელშეკრულება კანონმდებლობით განსაზღვრულ სხვა პირობებთან ერთად შეიცავდეს მიწოდებული ინტერნეტმომსახურების შესახებ შემდეგ პარამეტრებს:

- ა) ჯიტიერი;
- ბ) დაყოვნება;
- გ) დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტი;
- დ) მომსახურების ხელმისაწვდომობა.

7. საბითუმო ინტერნეტმომსახურების მიწოდებელი და ამ მომსახურების მიმღები ავტორიზებული პირი უზრუნველყოფენ საბითუმო ინტერნეტმომსახურების მიწოდებას/მიღებას გამოყოფილი არხის მეშვეობით.

#### **მუხლი 4. ტრაფიკის მართვა**

1. საცალო ინტერნეტმომსახურების მიწოდებელი, ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებლის უფლება და შესაძლებლობა, მომსახურების მეშვეობით მიიღოს და გაავრცელოს ინფორმაცია და კონტენტი, ისარგებლოს და თავად მიაწოდოს აპლიკაციები და მომსახურებები, ისარგებლოს მომხმარებლის მიერ არჩეული ტერმინალური მოწყობილობით, განურჩევლად მომხმარებლის, ინტერნეტმომსახურების მიწოდებლის ადგილსამყოფელისა ან ინფორმაციის, კონტენტის, აპლიკაციის ან მომსახურების ადგილმდებარეობის, წარმომავლობის ან დანიშნულების ადგილისა.

2. დაუშვებელია ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული მომხმარებლის უფლებისა და შესაძლებლობის შეზღუდვა ინტერნეტმომსახურების მიწოდებლის მიერ განსაზღვრული ინტერნეტმომსახურების მიწოდების კომერციული და ტექნიკური პირობებით, გარდა იმ შემთხვევისა, თუ მომხმარებელს აქვს შესაძლებლობა აირჩიოს ამ მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული პირობებით და ასევე, ამ პირობებისგან განსხვავებული პირობებით შეთავაზებული მომსახურებებიდან მისთვის სასურველი მომსახურება.

3. საცალო ინტერნეტმომსახურების მიწოდებელი, უზრუნველყოფს ყველა ტრაფიკის გადაცემას თანაბრად, დისკრიმინაციის, შეზღუდვისა და ხელშეშლის გარეშე, განურჩევლად გამგზავნისა და მიმღებისა, მიღებული და გავრცელებული კონტენტისა, გამოყენებული ან მიწოდებული აპლიკაციებისა და მომსახურებებისა ან გამოყენებული ტერმინალური მოწყობილობისა.

4. ამ მუხლის მე-3 პუნქტი არ ზღუდავს საცალო ინტერნეტმომსახურების მიწოდებელს, მიიღოს გონივრული ზომები ტრაფიკის სამართავად. მიღებული ზომები გონივრულად ჩაითვლება, თუ არის გამჭვირვალე, არადისკრიმინაციული და პროპორციული და არ გამომდინარეობს კომერციული მოსაზრებებიდან, არამედ ეფუძნება ტრაფიკის სპეციფიკური კატეგორიებისთვის მომსახურების ობიექტურად განსხვავებული ტექნიკური მოთხოვნებიდან გამომდინარე ხარისხის უზრუნველყოფას. ასეთი ზომები შეიძლება განხორციელდეს აუცილებელი ხანგრძლივობით.

5. საცალო ინტერნეტმომსახურების მიწოდებელს, აქვს უფლება ტრაფიკის სამართავად მიიღოს ზომები, რომლებიც სცდება ამ მუხლის მე-4 პუნქტით განსაზღვრული გონივრული ზომების ფარგლებს, მხოლოდ აუცილებელი ხანგრძლივობით, შემდეგი მიზნებით:

ა) მოქმედი კანონმდებლობით განსაზღვრული მოთხოვნების, სასამართლოს გადაწყვეტილების ან შესაბამისი უფლებამოსილების მქონე ადმინისტრაციული ორგანოს ადმინისტრაციულ-სამართლებრივი აქტის შესრულების მიზნით;

ბ) მომხმარებლის ტერმინალური მოწყობილობის, ქსელით მიწოდებული მომსახურებებისა და თავად ქსელის ინტეგრაციისა და უსაფრთხოების დაცვის მიზნით;

გ) ქსელის მოსალოდნელი გადატვირთვის თავიდან აცილების და ქსელის მნიშვნელოვანი ან დროებითი გადატვირთვის შედეგების შემცირების მიზნით, იმ პირობით, რომ ერთგვაროვანი კატეგორიების ტრაფიკის გადაცემა მოხდება თანაბარი პირობებით.

6. საცალო ინტერნეტმომსახურების მიწოდებელი, ვალდებულია სრულად და ტრაფიკის მართვის ღონისძიების გამოყენებიდან არაუგვიანეს 5 სამუშაო დღის ვადაში მიაწოდოს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას (შემდგომში „კომისია“) ინფორმაცია აღნიშნული ზომების გამოყენების თაობაზე.

#### **მუხლი 5. ინტერნეტ მომსახურების ხარისხის შემოწმების სისტემა**

1. კომისია ადგენს მიწოდებული საცალო ინტერნეტმომსახურების ხარისხის პარამეტრების შესაბამისობას ინტერნეტმომსახურების მიწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებთან ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის შემოწმების სისტემის მეშვეობით.

2. ამ წესების მე-8 მუხლით გათვალისწინებული მონაცემების დამუშავების მიზნით, კომისია ამოწმებს საცალო მობილური ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის ისეთ პარამეტრებს, რომელთა საცალო მობილური ინტერნეტმომსახურების მიწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში ასახვის ვალდებულება მობილური ინტერნეტმომსახურების მიწოდებელს ამ წესების შესაბამისად არ გააჩნია.

3. ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის შემოწმების სისტემის მიზანია მომხმარებლებისთვის ინტერნეტ მომსახურების ხარისხის გამჭვირვალობის უზრუნველყოფა და ინტერნეტმომსახურების



მიწოდების ხარისხის ზედამხედველობა.

4. კომისია უზრუნველყოფს ინტერნეტმომსახურების ხარისხის შემოწმების ისეთი სისტემის დანერგვას, რომელსაც შესაძლებლობა ექნება, მომხმარებლის მიერ (საკუთარი სამომხმარებლო ტერმინალური მოწყობილობით) და კომისიის მიერ (ფიქსირებული ქსელის მომხმარებელთან განთავსებული მოწყობილობით) განხორციელებული შესაბამისი სატესტო გაზომვების დაწყებამდე და გაზომვების პერიოდში, მოიპოვოს (ამოიღოს), გაანალიზოს და შეინახოს მონაცემები ბოლო მომხმარებლის ინტერნეტქსელში და ინტერნეტმონიტორინგის სისტემის ფარგლებში არსებული ისეთი ფაქტორების შესახებ, რომლებმაც შესაძლოა ნეგატიური ზეგავლენა იქონიოს გაზომვების შედეგად მიღებული მონაცემების სიზუსტესა და სანდოობაზე.

5. კომისია უზრუნველყოფს, რომ ინტერნეტმომსახურების ხარისხის შემოწმების მიზნით კომისიის მიერ დანერგილ სისტემას ჰქონდეს შესაძლებლობა, გაზომვების დაწყებამდე და გაზომვების პროცესში მოიპოვოს /გაანალიზოს და შეინახოს შემდეგი მონაცემები:

ა) სამომხმარებლო ტერმინალური მოწყობილობისა და/ან კომისიის მიერ მომხმარებელთან განთავსებული მოწყობილობის ფიქსირებულ ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებლის ქსელთან (ქსელის ტერმინაციის წერტილთან) დაერთების მეთოდის (მათ შორის, არასწორი, გაზომვებისათვის განსაზღვრული მეთოდოლოგიის დარღვევით დაერთების) შესახებ;

ბ) ინფორმაცია გაზომვების ჩატარების დროს სერვერის (რომლის მიმართულებითაც ხდება სატესტო ტრაფიკის გენერირება) და/ან ტესტირებისათვის გამოყოფილი შემაერთებელი არხის დატვირთულობის შესახებ.

6. ისეთი ფაქტორების არსებობის შემთხვევაში, რომლებმაც შესაძლოა ნეგატიური ზეგავლენა იქონიოს გაზომვების შედეგად მიღებული მონაცემების სიზუსტესა და სანდოობაზე, მათ შორის, პარალელური ტრაფიკის არსებობის შემთხვევაში, ტესტირების (გაზომვების) პროცესი უნდა შეწყდეს ან მიღებული შედეგები არ უნდა იქნას გათვალისწინებული შესაბამისი მიზეზის მითითებით.

7. ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების ხარისხის შემოწმების მიზნით, ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების ხარისხის სისტემის მოწყობილობები კომისიის მიერ განთავსებული უნდა იყოს ინტერნეტ ტრაფიკის ნეიტრალური ურთიერთგაცვლის წერტილებში.

8. ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია, საკუთარი ხარჯებით, უზრუნველყოს ჩართვა ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის შემოწმების სისტემასთან კომისიის მიერ განსაზღვრულ ინტერნეტ ტრაფიკის ნეიტრალური ურთიერთგაცვლის წერტილში.

9. ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის შემოწმების სისტემა ზომავს მომსახურების ხარისხის პარამეტრებს ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებლის ქსელში და მის კავშირს იმ წერტილებში, სადაც კომისიის მიერ განთავსებული იქნება მომსახურების მიწოდების ხარისხის სისტემის მოწყობილობები;

10. გაზომვების ჩატარება შეუძლია კომისიას, აბონენტს და ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელს კომისიის მიერ მის ოფიციალურ ვებგვერდზე განთავსებული ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის შემოწმების სისტემის მეშვეობით, შემოწმების ჩატარების მეთოდოლოგიის პირობების შესაბამისად.

11. კომისია უფლებამოსილია ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელს დაავალოს ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში მითითებული ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის კონკრეტული პარამეტრის გაუმჯობესება, თუ ხარისხის პარამეტრი არსებითად განსხვავდება წესების მე-3 მუხლის მე-3 და მე-5 პუნქტებით გათვალისწინებული საერთაშორისო სტანდარტებით განსაზღვრული მაჩვენებლებისაგან.

12. ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის შემოწმების სისტემის აღწერილობასა და შემოწმების მეთოდოლოგიას კომისია აქვეყნებს თავის ოფიციალურ ვებგვერდზე.

13. კომისიის მიერ ფიქსირებული ინტერნეტმომსახურების საცალო ბაზრის სეგმენტზე ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების ხარისხის შემოწმების სისტემის ფარგლებში ხდება შემდეგი პარამეტრების შემოწმება:

ა) ატვირთვისა და ჩამოტვირთვის დაკავშირების სიჩქარე;

ბ) დაყოვნება;

გ) ჯიტერი;

დ) დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტი.

14. გაზომვები, უნდა ჩატარდეს ფიქსირებული ინტერნეტ მომსახურების მიმწოდებლის ქსელის ტერმინაციის წერტილთან სადენიანი მიერთებით და არა Wi-Fi როუტერით მიწოდებულ მომსახურებაზე.

15. მომხმარებლის მიერ ჩატარებული გაზომვების რაოდენობა მეტი სიზუსტისა და მოკლე-ვადიანი ხარვეზის გამორიცხვის მიზნით არ უნდა იყოს 24-ზე ნაკლები 2 დღის განმავლობაში და 12-ზე ნაკლები 1 დღის განმავლობაში.

16. გაზომვები განაწილებული უნდა იყოს დროში.

## მუხლი 6. ინტერნეტმომსახურების შეუსაბამო ხარისხის გასაჩივრება



1. მომხმარებელი უფლებამოსილია მიმართოს კომისიას საჩივრით საცალო ინტერნეტმომსახურების შეუსაბამო ხარისხის თაობაზე შემდეგი გარემოებების ცალ-ცალკე ან ერთობლივად დადგომისას:

ა) მომხმარებლის მიერ ამ წესების შესაბამისად განხორციელებული ნებისმიერი 24 გაზომვიდან ერთ შემთხვევაში მაინც არ დაფიქსირდა ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში მითითებული საცალო ფიქსირებული ინტერნეტმომსახურების მაქსიმალური სიჩქარე;

ბ) მომხმარებლის მიერ ამ წესების შესაბამისად განხორციელებული ნებისმიერი 24 გაზომვიდან 90 პროცენტში მაინც არ დაფიქსირდა ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში მითითებული საცალო ფიქსირებული ინტერნეტმომსახურების ფაქტობრივად ხელმისაწვდომი სიჩქარე;

გ) მომხმარებლის მიერ ამ წესების შესაბამისად განხორციელებული ნებისმიერი 24 გაზომვიდან ერთ შემთხვევაში მაინც დაფიქსირდა ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში მითითებული საცალო ფიქსირებული ინტერნეტმომსახურების მინიმალურ სიჩქარეზე დაბალი სიჩქარე.

დ) მომხმარებლის მიერ ამ წესების შესაბამისად განხორციელებული ნებისმიერი 24 გაზომვიდან 90 პროცენტში მაინც არ დაფიქსირდა საცალო ფიქსირებული ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში მითითებული ან ნაკლები ჯიტერის მაჩვენებელი;

ე) მომხმარებლის მიერ ამ წესების შესაბამისად განხორციელებული ნებისმიერი 24 გაზომვიდან 90 პროცენტში მაინც არ დაფიქსირდა ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში მითითებული ან ნაკლები დაყოვნების მაჩვენებელი;

ვ) მომხმარებლის მიერ ამ წესების შესაბამისად განხორციელებული ნებისმიერი 24 გაზომვიდან 90 პროცენტში მაინც არ დაფიქსირდა საცალო ფიქსირებული ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში მითითებული ან ნაკლები დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტის მაჩვენებელი.

2. მომხმარებლის მიერ კომისიაში წარდგენილ საჩივარს თან უნდა ერთვოდეს განხორციელებული გაზომვების შედეგები, რომლებიც განხორციელებულია საჩივრის კომისიაში წარდგენამდე არაუადრეს 30 დღისა.

3. საჩივრის მიღების შემთხვევაში კომისია უფლებამოსილია ჩაატაროს დამატებითი გაზომვები. კომისიის უფლებამოსილ წარმომადგენლებს უნდა ჰქონდეთ დაშვება, როგორც მომხმარებლის ტერმინალურ აპარატურაზე, ასევე ფიქსირებული ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებლის ქსელზე, რათა დაადგინონ, შეესაბამება თუ არა მომსახურების მიწოდების ხარისხის პარამეტრები მომხმარებელთან კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდების პირობებით განსაზღვრული მომსახურების მიწოდების ხარისხის პარამეტრებს.

4. გაზომვები ხორციელდება 24 საათის განმავლობაში მომსახურების მიწოდების ადგილზე შემდეგი პირობების დაცვით:

ა) გაზომვები ხორციელდება კომისიის აპარატურით ქსელის ტერმინაციის წერტილზე სადენიან მიერთებაზე;

ბ) გაზომვების დროს მომხმარებლის ტერმინალური მოწყობილობა გამორთულია;

გ) გაზომვების რაოდენობა მეტი სიზუსტისა და მოკლევადიანი ხარვეზის გამორიცხვის მიზნით არ უნდა იყოს 24-ზე ნაკლები;

დ) გაზომვები განაწილებული უნდა იყოს დროში.

## **მუხლი 7. შეუსაბამო ხარისხის ინტერნეტმომსახურება**

1. ინტერნეტმომსახურების ხარისხის პარამეტრების შემოწმების დროს ხდება შეუსაბამო ხარისხის მომსახურების გამოვლენა ამ წესების შესაბამისად.

2. შეუსაბამო ხარისხის ინტერნეტმომსახურებად ითვლება მომსახურება, თუ კომისიის მიერ ამ წესების დაცვით ჩატარებული გაზომვების შედეგად დაფიქსირდა შემდეგი გარემოებებიდან ერთ-ერთი მაინც:

ა) კომისიის მიერ განხორციელებული ნებისმიერი 24 გაზომვიდან ერთ შემთხვევაში მაინც არ დაფიქსირდა ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში მითითებული საცალო ფიქსირებული ინტერნეტ-მომსახურების მაქსიმალური სიჩქარე;

ბ) კომისიის მიერ განხორციელებული ნებისმიერი 24 გაზომვიდან 90 პროცენტში მაინც არ დაფიქსირდა ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში მითითებული საცალო ფიქსირებული ინტერნეტმომსახურების ფაქტობრივად ხელმისაწვდომი სიჩქარე;

გ) კომისიის მიერ განხორციელებული ნებისმიერი 24 გაზომვიდან ერთ შემთხვევაში მაინც დაფიქსირდა ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში მითითებული საცალო ფიქსირებული



ინტერნეტმომსახურების მინიმალურ სიჩქარეზე დაბალი სიჩქარე.

დ) კომისიის მიერ განხორციელებული ნებისმიერი 24 გაზომვიდან 90 პროცენტში მაინც არ დაფიქსირდა საცალო ფიქსირებული ინტერნეტმომსახურების მიწოდებულსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში მითითებული ან ნაკლები ჯიტერის მაჩვენებელი;

ე) კომისიის მიერ განხორციელებული ნებისმიერი 24 გაზომვიდან 90 პროცენტში მაინც არ დაფიქსირდა ინტერნეტმომსახურების მიწოდებულსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტმომსახურების მიწოდების პირობებში მითითებული ან ნაკლები დაყოვნების მაჩვენებელი;

ვ) კომისიის მიერ განხორციელებული ნებისმიერი 24 გაზომვიდან 90 პროცენტში მაინც არ დაფიქსირდა საცალო ფიქსირებული ინტერნეტმომსახურების მიწოდებულსა და მომხმარებელს შორის კანონმდებლობით დადგენილი წესით შეთანხმებულ ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდების პირობებში მითითებული ან ნაკლები დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტის მაჩვენებელი.

## **მუხლი 8. მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინტერნეტმომსახურების ხარისხის პარამეტრების მონაცემების საჯაროობის უზრუნველყოფა**

1. ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია კომისიაში ყოველწლიურად ელექტრონულად წარმოადგინოს ინფორმაცია მომხმარებლისათვის მიწოდებული ინტერნეტმომსახურების ხარისხის პარამეტრების შესახებ, კომისიის მიერ განსაზღვრული ანგარიშგების შესაბამისი ელექტრონული ფორმის სახით, არაუგვიანეს ყოველი წლის 20 იანვრისა. ეს ინფორმაცია საჯაროა და თავსდება კომისიის ოფიციალურ ვებგვერდზე.

2. კომისიის ოფიციალურ ვებგვერდზე მარტივად გასაგები ფორმით ქვეყნდება შემდეგი მონაცემები:

ა) ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებლების მიერ წარმოდგენილი მონაცემები მომხმარებლისთვის გაწეული მომსახურების მიწოდების ხარისხის პარამეტრების შესახებ;

ბ) ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის შემოწმების სისტემის გამოყენებით კომისიის მიერ ჩატარებული გაზომვის შედეგები, მომხმარებელთა პერსონალური მონაცემების მითითების გარეშე.

## **მუხლი 9. გარდამავალი დებულებები**

1. საბითუმო ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებლები ვალდებულნი არიან უზრუნველყონ საბითუმო ინტერნეტმომსახურების მიწოდების თაობაზე გაფორმებული ხელშეკრულებების ამ წესებთან შესაბამისობაში მოყვანა 2018 წლის 15 აგვისტომდე.

2. საცალო ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებლები ვალდებულნი არიან უზრუნველყონ საცალო ინტერნეტმომსახურების მიწოდების თაობაზე გაფორმებული ხელშეკრულებებისა და კანონმდებლობით დადგენილი წესით, მომხმარებლებთან სხვა ფორმით შეთანხმებული მომსახურების პირობების ამ წესებთან შესაბამისობაში მოყვანა 2018 წლის 15 აგვისტომდე.

