საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია

გადაწყვეტილება

N გ-19-16/304
16/05/2019

304-შ-19-1-4-201905161224

სს „სილქნეტის“ წინააღმდეგ მომხმარებელ მ.ყ[redacted] საჩივრის განხილვის თაობაზე ადმინისტრაციული წარმოების შეწყვეტის შესახებ

I. დავის აღწერა.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია (შემდგომში „კომისია“) აღნიშნავს, რომ კომისიის აპარატის სატელეკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურისა და ტექნოლოგიების დეპარტამენტის მოხსენებითი ბარათიდან (N19-10-602;08.04.2019) და თანდართული დოკუმენტაციიდან, ირკვევა, რომ კომისიაში ინტერნეტ ხარისხის მონიტორინგის სისტემის საშუალებით შემოვიდა მ.ყ[redacted] საჩივარი ინტერნეტ ხარისხთან დაკავშირებით (ინტერნეტ პროვაიდერი: სს „სილქნეტი“). მოხსენებითი ბარათის თანახმად, კომისიაში შემოსული საჩივრის (შ-19-9/1238; 25.03.2019) შესაბამისად, კომისიის აპარატურით ჩატარდა ინტერნეტის ხარისხის ტესტები (შემოწმების დრო: 29.03.2019, 15:49 საათიდან 30.03.2019, 16:05 საათამდე), რომლის შესაბამისად დაფიქსირდა შემდეგი შედეგები: მაქსიმალური სიჩქარე - 0.993 მბ/წმ; მინიმალური სიჩქარე - 0.817 მბ/წმ; ხელმისაწვდომი სიჩქარე - 0.957 მბ/წმ.

კომისიის აპარატის სატელეკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურისა და ტექნოლოგიების დეპარტამენტის მოხსენებითი ბარათიდან (N19-10-602;08.04.2019) ასევე ირკვევა, რომ კომისიის 2019 წლის 2 აპრილის (N გ-19-05/980; 02.04.2019) წერილის პასუხად, სს „სილქნეტის“ მიერ 2019 წლის 4 აპრილს (შ-19-6/1516; 04.04.2019) კომისიაში წარმოდგენილი ინფორმაციის შესაბამისად, სს „სილქნეტის“ აბონენტს მ.ყ[redacted] შემოწმების მომენტში მიეწოდებოდა პაკეტი „ეკონომი“, რომელიც ითვალისწინებს ინტერნეტ სიჩქარეს - 3 მბ/წმ (პარამეტრები: მაქსიმალური სიჩქარე: 3 მბ/წმ; ფაქტობრივად ხელმისაწვდომი სიჩქარე: 2,4 მბ/წმ; მინიმალური სიჩქარე: 0.6 მბ/წმ).

კომისიის აპარატის სატელეკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურისა და ტექნოლოგიების დეპარტამენტმა, კომისიის მიერ ჩატარებული ტესტის შედეგების

თბილისი, 0144 ქეთევან წამებულის გამზ./ბოჭორმის ქ. 50/18
+995 32 2921667, ფაქსი: +995 32 2921625; ელ-ფოსტა: post@gncc.ge; www.gncc.ge

საფუძველზე მიიჩნია, რომ სს „სილქნეტის“ მიერ ხორციელდება „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების“ კომისიის 2018 წლის 10 მაისის N4 დადგენილების მე-7 მუხლით განსაზღვრული შეუსაბამო ხარისხის ინტერნეტმომსახურება.

სს „სილქნეტის“ წინააღმდეგ მომხმარებელ მ.ყ[redacted] საჩივრის განხილვის მიზნით ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების საკითხის განხილვა დაინიშნა 2018 წლის 11 აპრილს, 15:00 საათზე, რის თაობაზეც შეტყობინებებით ეცნობა სს „სილქნეტს“ და მომხმარებელ მ.ყ[redacted]

კომისიის 2019 წლის 11 აპრილის სხდომაზე გამოცხადდნენ სს „სილქნეტის“ წარმომადგენლები კ. ყურაშვილი და მ.ქოქიაშვილი. ხოლო, მომხმარებელი მ.ყ[redacted] კომისიის სხდომაზე არ გამოცხადდა.

სს „სილქნეტის“ წარმომადგენელმა კ. ყურაშვილმა კომისიის 2019 წლის 11 აპრილის სხდომაზე აღნიშნა, რომ კომპანიამ გადაამოწმა მომხმარებელ მ.ყ[redacted]სთვის მიწოდებული ინტერნეტ მომსახურების ხარისხი და დააფიქსირა დარღვევის ფაქტი. შესაბამისად, კომპანია ცდილობს მომხმარებელთან მორიგების თაობაზე მოლაპარაკებას და სთავაზობს რიგ შეღავათიან მომსახურებას.

კომისია აღნიშნავს, რომ მ. ყ[redacted] კომისიის შეტყობინება (გ-19-03/1046; 08.04.2019) კომისიის სხდომის გამართვის დროის, თარიღისა და ადგილის შესახებ თანდართული ადმინისტრაციული წარმოების მასალებით ჩაბარდა 2019 წლის 8 აპრილს. აქედან გამომდინარე, კომისიის მიერ დაცულია საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 95-ე და 108-ე მუხლებით დადგენილი წესი. ამასთანავე, კომისია აღნიშნავს, რომ კომისიის 2019 წლის 11 აპრილის სხდომაზე არ განიხილება მხარეთა შორის დავა. შესაბამისად, კომისიას მიაჩნია, რომ ის უფლებამოსილია მხარის დაუსწრებლად განიხილოს სს „სილქნეტის“ წინააღმდეგ მომხმარებელ მ. ყ[redacted] საჩივრის განხილვის მიზნით ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების საკითხი, მით უფრო, რომ საჩივრის განსახილველად მიღების შემთხვევაში ორივე მხარეს მიეცემა შესაძლებლობა წარმოადგინონ თავისი მოსაზრებები, მტკიცებულებები და შუამდგომლობები განსახილველ საკითხთან დაკავშირებით ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების მიმდინარეობის განმავლობაში.

კომისია აღნიშნავს, რომ „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-11 მუხლის მე-3 პუნქტის ვ) ქვეპუნქტის შესაბამისად, კომისიის ძირითადი ფუნქციაა ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქმიანობის განმახორციელებელ ავტორიზებულ პირთა შორის, აგრეთვე მათსა და მომხმარებლებს შორის წარმოშობილი დავების გადაწყვეტა თავისი უფლებამოსილების ფარგლებში. ამავე კანონის 62-ე მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას ზედამხედველობს კომისია. აღნიშნული კანონის 63-ე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა განცხადებებსა და საჩივრებს კომისია განიხილავს ზეპირი მოსმენით, ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების წესით, გარდა საქართველოს ზოგადი

ადმინისტრაციული კოდექსით დადგენილი გამონაკლისებისა და იმ შემთხვევებისა, როდესაც დავის გადაწყვეტა არ მოითხოვს ორგანიზებული პროცედურების განხორციელებას.

,,ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ" რეგლამენტის 32–ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მომსახურების მიმწოდებელს და მომხმარებელს შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში ურთიერთობა რეგულირდება „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ" საქართველოს კანონით, საქართველოს საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტებით, აგრეთვე ამ რეგლამენტით. ხოლო ამავე მუხლის მე–2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელთა განცხადებებისა და საჩივრების, ასევე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის განცხადების საფუძველზე მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დავა განიხილება კომისიის მიერ ზეპირი მოსმენით, ფორმალური ადმინისტრაციულ წარმოების წესით, ხოლო მე–4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის დავის განხილვისას კომისია ხელმძღვანელობს "ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ" საქართველოს კანონისა და საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის საქმიანობის მარეგულირებელი წესების შესაბამისად.

მომხმარებელი მ. ყ[redacted] წარმოადგენს სს „სილქნეტის" აბონენტს, რაც დასტურდება, ასევე სს „სილქნეტის" მიერ კომისიაში წარმოდგენილი წერილით (შ-19-6/1516;04.04.2019).

სს „სილქნეტი" ,,ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ" საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის ვ) ქვეპუნქტის შესაბამისად, წარმოადგენს ავტორიზებულ პირს, რომელიც ახორციელებს ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებით უზრუნველყოფას, ხოლო ამავე კანონის მე-2 მუხლის ძ) ქვეპუნქტის შესაბამისად, წარმოადგენს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელს.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, 2019 წლის 11 აპრილს კომისიამ მიიღო გადაწყვეტილება (N231/23) სს „სილქნეტის" წინააღმდეგ მომხმარებელ მ. ყ[redacted] საჩივრის განხილვის მიზნით ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების თაობაზე". ამავე გადაწყვეტილებით, საკითხის განხილვის მიზნით ზეპირი მოსმენის გამართვის თარიღად განისაზღვრა 2019 წლის 25 აპრილი.

კომისია აღნიშნავს, რომ 2019 წლის 12 აპრილს კომისიაში შემოვიდა სს „სილქნეტის" წერილი (კომისიაში რეგისტრაციის N შ-19-6/1663, 12.04.2019), რომელიც კომპანიამ გაუგზავნა თავის აბონენტ მ. ყ[redacted]. სს „სილქნეტის" წერილში აღნიშნულია, რომ სააბონენტო ხაზის დაზიანებით გამოწვეული პარამეტრების შეუსაბამობის დადგენის გამო (ინტერნეტ მომსახურების მიწოდება ხდებოდა შემდეგი პარამეტრებით: მაქსიმალური სიჩქარე: 0.993 მბ/წმ, მინიმალური სიჩქარე: 0.817 მბ/წმ, ხელმისაწვდომი სიჩქარე: 0.957 მბ/წმ), კომპანიის მხრიდან, 2019 წლის 2 აპრილს, განხორციელდა დაზიანების აღმოფხვრა და ინტერნეტ სიჩქარის, სააბონენტო ხელშეკრულებით განსაზღვრულ პარამეტრებთან შესაბამისობაში მოყვანა. ამასთან, სს „სილქნეტის" წერილში აღნიშნულია, რომ მ.

ყ[redacted]თან და სს „სილქნეტთან“ დადებული ხელშეკრულების N2 დანართის 16.7 პუნქტის პირობისა, კომპანია უზრუნველყოფს მთლიანად მარტის თვეში, ასევე 1 და 2 აპრილს, ინტერნეტ მომსახურებაზე დარიცხული სააბონენტო თანხის სრულად გადაანგარიშებას (საფასურის გადახდისაგან გათავისუფლებას). გარდა ზემოაღნიშნულისა, კომპანია მომხმარებელს სთავაზობს ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების ტექნიკური საშუალების - DSL ქსელის, ოპტიკურ-ბოჭკოვანი ქსელით ჩანაცვლებას, სრულიად უფასოდ, რაც საშუალებას მისცემს აბონენტს მიიღოს მაღალი სიჩქარის ინტერნეტ მომსახურება.

სს „სილქნეტი“ თავის წერილში (კომისიაში რეგისტრაციის N შ-19-6/1663, 12.04.2019) სთხოვს აბონენტს წერილობით ან ცხელ ხაზზე დარეკვით დაადასტუროს კომპანიის შემოთავაზების მიღება, რათა კომპანიამ უზრუნველყოს შესაბამისი სამუშაოების დროულად განხორციელება და შესაბამისი საფასურის გადაანგარიშება.

კომისიის 2019 წლის 25 აპრილის ზეპირი მოსმენის სხდომაზე გამოცხადდნენ მომხმარებელი მ. ყ[redacted] და სს „სილქნეტის“ წარმომადგენელი კ. ყურაშვილი და კომისიასთან არსებული საზოგადოებრივი ინტერესების დამცველი გ.ჩხეიძე.

მ. ყ[redacted] კომისიის 2019 წლის 25 აპრილის სხდომაზე განაცხადა, რომ მას სს „სილქნეტი“ აწვდის ინტერნეტ მომსახურების მინიმალურ პაკეტს - 3 მბ/წმ. 2012 წლიდან არის სს „სილქნეტის“ მომხმარებელი და ამ პერიოდიდან მას უხარისხოდ მიეწოდება ინტერნეტ მომსახურება. იგი ხშირად უკავშირდებოდა ოპერატორს ხარვეზის აღმოფხვრის მიზნით, კომპანიისგან იღებდა დაპირებებს, თუმცა ხარვეზი არ სწორდებოდა. სს „სილქნეტის“ წარმომადგენლები მას უცვლიდნენ მხოლოდ მოდემს, თუმცა ამას შედეგი არ გამოუღია. 6 წლის განმავლობაში სს „სილქნეტს“ არანაირი ზომები არ მიუღია მისი პრობლემის მოგვარებისთვის. მ. ყ[redacted] აღნიშნა, რომ შემთხვევით აღმოაჩინა კომისიის მიერ დანერგილი მომსახურება - ინტერნეტის ხარისხის კონტროლის მექანიზმი და გამოაგზავნა საჩივარი. მან ასევე აღნიშნა, რომ სს „სილქნეტმა“ მას შარშან განუმარტა, რომ კომპანიის კაბელი იყო დაზიანებული და მათ არ უღირდათ ამ კაბელის გამოცვლა. კომპანიამ მას შესთავაზა სახელშეკრულებო ურთიერთობის შეწყვეტა და მოეძებნა მისთვის სასურველი მომსახურების მიმწოდებელი. მის მიერ კომისიაში განცხადების წარდგენის შემდეგ, სს „სილქნეტმა“ დაიწყო ოპტიკურ-ბოჭკოვანი კაბელის გაყვანა მის საცხოვრებელ კორპუსში. ჯერჯერობით მას ინტერნეტის ხარისხში შედეგი არ აქვს და უკმაყოფილოა სს „სილქნეტის“ მომსახურებით. მ.ყ[redacted] ასევე აღნიშნა, რომ სს „სილქნეტის“ მიერ ყველა შეთავაზებული ინტერნეტ პაკეტი შეიძინა, თუმცა ინტერნეტი ყველა შემთხვევაში ერთნაირად მიეწოდებოდა.

სს „სილქნეტის“ წარმომადგენელმა კ. ყურაშვილმა კომისიის 2019 წლის 25 აპრილის სხდომაზე აღნიშნა, რომ დავის განხილვის მიზნით ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების ეტაპზე მარწმუნებელი კომპანიის სახელით განაცხადა, რომ მიმართავდნენ აბონენტს მორიგების პირობებით. მან დაადასტურა, რომ მ. ყ[redacted] 2012 წლიდან ნამდვილად არის მათი აბონენტი. კ.ყურაშვილმა განმარტა, რომ აბონენტს ინტერნეტი მიეწოდება DSL

ტექნოლოგიით. 2018 წლის 15 აგვისტოდან ძალაში შევიდა კომისიის დადგენილება, რომელიც ინტერნეტის სიჩქარისა და ხარისხის გაზომვისა და მისი მიწოდების წესებს განსაზღვრავს. აღნიშნული თარიღიდან მოყოლებული, კომისიამ ყველა ინტერნეტ პროვაიდერი დაავალდებულა, განეხორციელებინათ შესაბამისი ცვლილებები და დაზუსტებები სააბონენტო ხელშეკრულებებში და გაეწერათ პირობები. საჩივრის შემოტანის შემდეგ, კომპანიამ მიმართა აბონენტს წერილობით (ასლი წარმოდგენილია კომისიაში). იმის გამო, რომ შემოწმების შედეგად მართლაც დადგინდა, რომ ხარვეზის გამო აბონენტს ინტერნეტის სიჩქარე არ მიეწოდებოდა დადგენილი წესით, მათ აბონენტს შესთავაზეს მორიგება შემდეგი პირობებით - მიუხედავად იმისა, რომ სააბონენტო ხელშეკრულების 16.7 მუხლის შესაბამისად, ასეთი ფაქტის ანუ პარამეტრების შეუსაბამობის შემთხვევაში ხელშეკრულების პირობებთან, აბონენტს იმ დღის გადასახადი უნდა გადაუანგარიშდეს, სს „სილქნეტმა" აბონენტს შესთავაზა მთლიანად მარტის თვის და პირველი და 2 აპრილის (მარტიდან კომისიაში წერილის წარმოდგენამდე) გადასახადისგან განთავისუფლება. გარდა ამისა, მათ შესთავაზეს ყოველგვარი საინსტალაციო საფასურის გადახდის გარეშე DSL ტექნოლოგიის ჩანაცვლება ოპტიკური ტექნოლოგიით. ანუ ოპტიკის შეყვანა აბონენტთან იმისთვის, რომ ტექნიკურადაც იყოს შესაძლებელი 3 მბ/წმ-ზე მეტი სიჩქარით ინტერნეტის მიწოდება. მათ წერილში განუმარტეს მომხმარებელს, რომ თუ იგი ამ მორიგების პირობებზე იქნებოდა თანახმა, წერილობით ან კომპანიის ცხელ ხაზზე დარეკვით ეცნობებინა. საფოსტო გზავნილის მიმტანმა კურიერმა მათ აცნობა, რომ აბონენტმა წერილი ჩაიბარა და ითხოვა კომპანია თავად დაკავშირებოდა მას. კ. ყურაშვილმა დასძინა, რომ სს „სილქნეტის" თანამშრომელს ჰქონდა აბონენტთან სატელეფონო კომუნიკაცია, რომლის შედეგად გაირკვა, რომ აბონენტი ითხოვდა კომპანიას მთლიანად გადაეანგარიშებინა ინტერნეტის საფასურის გადასახადი მისთვის, აბონენტად რეგისტრაციის პერიოდიდან (2012 წლიდან). სს „სილქნეტის" მიერ შეთავაზებულ მორიგების პირობებზე აბონენტმა უარი განაცხადა.

კომისიის 2019 წლის 25 აპრილის სხდომაზე კომისიასთან მოქმედმა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა საკითხის უკეთ შესწავლის მიზნით კომისიას მიმართა შუამდგომლობით საკითხის განხილვის გადადების თაობაზე.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე კომისიის 2019 წლის 25 აპრილის სხდომა გადაიდო და დაინიშნა 2019 წლის 16 მაისს, რის შესახებაც მხარეები სხდომაზევე გაფრთხილდნენ კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

2019 წლის 6 მაისს კომისიაში სს „სილქნეტმა" წარმოადგინა წერილი (N19-6/2082, 06.05.2019) თანდართული დოკუმენტაციით (სააბონენტო ხელშეკრულება ინტერნეტ მომსახურებაზე; სააბონენტო ხელშეკრულება სატელევიზიო მომსახურებაზე). სს „სილქნეტის" წერილით წარმოდგენილია ინფორმაცია აბონენტის სარგებლობაში არსებულ ინტერნეტ პაკეტების, შეცვლის თარიღების და მონაცემების თაობაზე, რომელიც კომისიის მიერ იყო სხდომაზე ზეპირად გამოთხოვილი. სს „სილქნეტის" წერილში აღნიშნულია, რომ აბონენტი მ.ყ[redacted] 2012 წლის 15 თებერვლიდან სარგებლობს DSL ინტერნეტ მომსახურებით, ხოლო

DSL სატელევიზიო მომსახურებით 2016 წლის 20 აგვისტოდან. ინტერნეტ მომსახურებაზე რეგისტრაციის დროს აბონენტის მიერ არჩეულ იქნა ინტერნეტ პაკეტი „მაქსი“, სიჩქარე -4 მბ/წმ-დე, ფასი -45 ლარი. წერილში ასევე აღნიშნულია, რომ ინტერნეტ მომსახურების სარგებლობის პერიოდში, კომპანიის ცხელ ხაზზე (2100100) დარეკვის გზით, აბონენტმა რამდენჯერმე შეცვალა პაკეტი, კერძოდ: 2014 წლის 12 დეკემბრიდან აბონენტი გადავიდა პაკეტზე „ვიპ2“ (6-8 მბ/წმ, 65- ლარი); 2015 წლის 4 მარტიდან - პაკეტზე „მაქსი“ (6-8 მბ/წმ, 65 - ლარი); 2016 წლის 1 მაისიდან - პაკეტზე „სტანდარტი“ (6 მბ/წმ-დე, ფასი -45 ლარი); 2016 წლის 11 ივნისიდან - პაკეტზე „ეკონომ+“ (4მბ/წმ-დე, ფასი - 33 ლარი); ხოლო, 2016 წლის 5 სექტემბრიდან, მას შემდეგ, რაც დაიმატა DSL სატელევიზიო მომსახურება, გადავიდა პაკეტზე „ეკონომი“ (3მბ/წმ-დე, ფასი -24 ლარი), რომლითაც დღემდე სარგებლობს.

კომისიის 2019 წლის 16 მაისის სხდომაზე გამოცხადდა სს „სილქნეტის“ წარმომადგენელი კ. ყურაშვილი და არ გამოცხადდა მომხმარებელი მ. [redacted].

კომისია აღნიშნავს, რომ კომისიის აპარატის სამართლებრივი დეპარტამენტის თანამშრომელი დაუკავშირდა მ.ყ[redacted] მის მიერ საჩივარში მითითებულ საკონტაქტო ნომერზე. სატელეფონო საუბრისას მ. ყ[redacted] აღნიშნა, რომ სს „სილქნეტის“ მიერ განხორციელდა DSL ტექნოლოგიის ჩანაცვლება ოპტიკური ტექნოლოგიით და მას აღარ გააჩნია პრეტენზია სს „სილქნეტის“ მიმართ. ასევე აღნიშნა, რომ კომისიის სხდომას ვერ დაესწრებოდა.

სს „სილქნეტის“ წარმომადგენელმა კომისიის 2019 წლის 16 მაისის სხდომაზე წარმოადგინა სს „სილქნეტსა“ და მომხმარებელ მ.ყ[redacted] შორის წერილობითი ფორმით გაფორმებული მორიგების აქტი. მორიგების აქტი დადებულია შემდეგზე: 1. 2019 წლის 11 აპრილს, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში, „აბონენტის“ საჩივრის საფუძველზე, დაიწყო ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოება ინტერნეტ მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებით (კომისიის გადაწყვეტილება N231/23, 11.04.2019); 2. აბონენტსა და კომპანიას შორის 2012 წლის 15 თებერვალს გაფორმებული სააბონენტო ხელშეკრულების N2 დანართის 16.7 პუნქტის პირობის შესაბამისად, კომპანია უზრუნველყოფს აბონენტის სასარგებლოდ სადაო პერიოდზე - 2019 წლის 29 მარტიდან 2 აპრილის ჩათვლით, უხარისხოდ/ხარვეზით მიწოდებული ინტერნეტ მომსახურებისთვის, შესაბამის დღეებზე დარიცხული სააბონენტო გადასახდელის (სულ 3,92 ლარი) გადაანგარიშებას; 3. კომპანია გამოხატავს რა კეთილ ნებას, უზრუნველყოფს საჩუქრად აბონენტისთვის: 3.1. 2019 წლის 1 მარტიდან 29 მარტამდე პერიოდზე დარიცხული ინტერნეტ მომსახურების სააბონენტო თანხის (სულ 21.44 ლარი) სრულად გადაანგარიშებას და გამოქვითვას აბონენტის მიერ გადასახდელი მომდევნო თვის საფასურიდან; 3.2. 2019 წლის 1 ივნისიდან 2019 წლის 1 სექტემბრის ჩათვლით პერიოდზე, ოპტიკური ორმაგი შეთავაზების (silk ტვ + ინტერნეტი) „თბილისი პაკეტი 2“ (ფასი - 48 ლარი) პირობებით მომსახურების გაწევას სააბონენტო გადასახდელის გარეშე; 4. აბონენტი აქტზე ხელმოწერით ადასტურებს, რომ უარს ამბობს კომპანიის წინააღმდეგ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში წარდგენის საჩივარზე, ისევე როგორც აღნიშნულ საკითხთან

დაკავშირებით არ მიმართავს არც კომისიას, არც კომისიასთან არსებულ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს და არ ც სასამართლოს და მას კომპანიის მიმართ არავითარი პრეტენზია არ გააჩნია; 5. წინამდებარე აქტი ძალაში შედის მხარეთა მიერ მასზე ხელმოწერის დღიდან; 6. აქტი შედგენილია ოთხი თანაბარი იურიდიული ძალის მქონე ეგზემპლარად, რომელთაგან ერთი გადაეცემა კომპანიას, ერთი აბონენტს, ერთი საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას, ხოლო ერთი - საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს.

კ. ყურაშვილმა კომისიის 2019 წლის 16 მაისის სხდომაზე განაცხადა, რომ მომხმარებელსა და სს „სილქნეტს" შორის შედგა მორიგება და მომხმარებელმა მორიგების აქტზე ხელმოწერით უარი განაცხადა საჩივარზე და შესაბამისად, მომხმარებელთან ერთად ითხოვენ წარმოების შეწყვეტას.

II. გადაწყვეტილების მიღების სამართლებრივი საფუძვლები და დასაბუთება

1. „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.
2. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ" საქართველოს კანონის მე-11 მუხლის მე-3 პუნქტის ვ) ქვეპუნქტის შესაბამისად, კომისიის ერთ-ერთ ძირითად ფუნქციას წარმოადგენს ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქმიანობის განმახორციელებელ ავტორიზებულ პირთა შორის, აგრეთვე მათსა და მომხმარებლებს შორის წარმოშობილი დავების გადაწყვეტა თავისი უფლებამოსილების ფარგლებში. ამავე კანონის 62-ე მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას ზედამხედველობს კომისია.
3. „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; ხოლო ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის ზ) ქვეპუნქტის თანახმად, უზრუნველყოს მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებით კანონმდებლობით განსაზღვრული ნორმების დაცვა;
4. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ" საქართველოს კანონის 42-ე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მხარეების უფლებამოსილი არიან დავის განხილვის ნებისმიერ ეტაპზე მოითხოვონ საქმის მორიგების დამთავრება. ხოლო, ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, განმცხადებელი უფლებამოსილია უარი განაცხადოს განცხადებაზე, ხოლო მეორე მხარე უფლებამოსილია ცნოს განმცხადებლის მოთხოვნა. ამ შემთხვევაში კომისია უფლებამოსილია მიიღოს გადაწყვეტილება დავის საქმის წარმოების შეწყვეტის თაობაზე.

კომისია აღნიშნავს, რომ „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 42-ე მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, მხარეები უფლებამოსილი არიან დავის განხილვის ნებისმიერ ეტაპზე მოითხოვონ საქმის მორიგებით დამთავრება. ხოლო, ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, განმცხადებელი უფლებამოსილია უარი განაცხადოს განცხადებაზე, ხოლო მეორე მხარე უფლებამოსილია ცნოს განმცხადებლის მოთხოვნა. ამ შემთხვევაში კომისია უფლებამოსილია მიიღოს გადაწყვეტილება დავის საქმის წარმოების შეწყვეტის თაობაზე.

გამომდინარე იქიდან, რომ სს „სილქნეტმა“ კომისიის წინაშე დააყენა შუამდგომლობა მომხმარებელ მ.ყ[redacted] მორიგების გამო, მხარეთა შორის არსებულ დავაზე ადმინისტრაციული წარმოების შეწყვეტის თაობაზე და მორიგების აქტის შესაბამისად, მ. ყ[redacted] მორიგების აქტზე ხელმოწერით დაადასტურა, რომ უარს ამბობს სს „სილქნეტის“ წინააღმდეგ კომისიაში წარდგენილ საჩივარზე, კომისიას მიზანშეწონილად მიაჩნია „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 42-ე მუხლის მე-2 და მე-5 პუნქტების საფუძველზე დაკმაყოფილდეს სს „სილქნეტის“ შუამდგომლობა და შეწყდეს ადმინისტრაციული წარმოება სს „სილქნეტის“ წინააღმდეგ მომხმარებელ მ. ყ[redacted] საჩივრის განხილვის თაობაზე, მხარეთა მორიგების გამო.

V. სარეზოლუციო ნაწილი:

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-3, მე-11, მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტის ბ) და ზ) ქვეპუნქტების, 42-ე მუხლის მე-2 და მე-5 პუქნტების და 62-ე მუხლის მე-2 პუნქტის, საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 95-ე და 53-ე მუხლების შესაბამისად, კომისიამ ერთხმად

გადაწყვიტა:

1. შეწყდეს ადმინისტრაციული წარმოება სს „სილქნეტის“ წინააღმდეგ მომხმარებელ მ.ყ[redacted] საჩივრის განხილვის თაობაზე, მხარეთა შორის მორიგების გამო;
2. დაევალოს კომისიის ადმინისტრაციას (ო.ვოტ) გადაწყვეტილების დამოწმებული ასლის დაუყოვნებლივ გადაგზავნა მხარეებისთვის და კომისიის ოფიციალურ ვებგვერდზე (www.gncc.ge) გამოქვეყნება;
3. წინამდებარე გადაწყვეტილება ძალაში შევიდეს მისი დამოწმებული ასლის მხარეებისთვის ჩაბარების დღიდან;
4. გადაწყვეტილება შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოს ადმინისტრაციულ საქმეთა კოლეგიაში (მისამართი: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი მე–12 კმ., №6) მხარეებისთვის ჩაბარების დღიდან ერთი თვის ვადაში;
5. კონტროლი აღნიშნული გადაწყვეტილების შესრულებაზე დაევალოს კომისიის აპარატის ადმინისტრაციას (ო.ვოტ).

კომისიის თავმჯდომარე

ვახტანგ აბაშიძე

კომისიის წევრი

ელისო ასანიძე

კომისიის წევრი

გიორგი ფრუიძე

კომისიის წევრი

მერაბ ქათამაძე

კომისიის წევრი