საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია

გადაწყვეტილება

N გ-20-23/41
23/01/2020

41-გ-20-1-4-202001231357

შპს „MAXNET"-ის წინააღმდეგ მომხმარებელ ბ. ბალიაურის საჩივრის განხილვის მიზნით ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების თაობაზე

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია (შემდგომში - კომისია) აღნიშნავს, რომ კომისიაში შემოვიდა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის (შემდგომში - საზოგადოებრივი დამცველი) მომართვა (კომისიაში რეგისტრაციის N 20-10-39; 10.01.20) თანდართული დოკუმენტაციით (ბ. ბალიაურის საჩივარი № შ-19-9/4708; კომისიის აპარატის სპექტრისა და ტექნოლოგიის დეპარტამენტის სამსახურებრივი ბარათი № 19-10-2591; საზოგადოებრივი დამცველის 2019 წლის 30 დეკემბრის წერილი № გ-19-09/4092; შპს „MAXNET"-ის 2020 წლის 9 იანვრის საპასუხო წერილი № შ-19-9/48; შპს ,,MAXNET"-ის სტანდარტული ხელშეკრულების ასლი; შპს ,,ფრინეტსა" და მომხმარებელ ბ. ბალიაურს შორის დადებული 2016 წლის 7 დეკემბრის ხელშეკრულება), საიდანაც ირკვევა, რომ მიმდინარე წლის 6 დეკემბერს, ინტერნეტ მომსახურების ხარისხის შემოწმების მიზნით, საზოგადოებრივ დამცველის სამსახურში შემოვიდა შპს „MAXNET"-ის მომხმარებლის ბ. ბალიაურის საჩივარი № შ-19-9/4708, რის საფუძველზეც, კომისიის აპარატის სპექტრისა და ტექნოლოგიის დეპარტამენტის მიერ განხორციელდა აბონენტთან ინტერნეტის ხარისხის გაზომვა. კომისიის აპარატის სპექტრისა და ტექნოლოგიის დეპარტამენტის 2019 წლის 30 დეკემბრის სამსახურებრივი ბარათით №19-10-2591 საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს ეცნობა, რომ პროვაიდერის მიერ მიწოდებული ინტერნეტის ხარისხის პარამეტრები არ შეესაბამება საჩივარში დაფიქსირებულ პროვაიდერის მიერ მისაწოდებელი ინტერნეტის სიჩქარის პარამეტრებს (მინიმალური სიჩქარე). აღნიშნული გარემოების შესწავლის მიზნით, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა წერილობით (№ გ-19-09/4092, 30/12/2019) მიმართა შპს „MAXNET"-ს და გამოითხოვა საჩივართან დაკავშირებული ინფორმაცია. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2020 წლის 9 იანვრის წერილით № შ-19-9/48 შპს „MAXNET"-ის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციიდან და კომისიის აპარატის სპექტრისა და ტექნოლოგიის დეპარტამენტის მიერ განხორციელებული ტესტის მიღებული შედეგებიდან გამომდინარე, დგინდება, რომ მომხმარებელს არ მიეწოდება სათანადო ხარისხის ინტერნეტმომსახურება. ამასთან, განხორციელდა როგორც მომხმარებელ ბერდია ბალიაურსა და შპს „ფრინეტს" შორის 2016 წლის 7 დეკემბერს გაფორმებული, მომსახურების ხელშეკრულების, ისე შპს „MAXNET"-ის (შპს „ფრინეტის" უფლებამონაცვლე) მომსახურების სტანდარტული ხელშეკრულების შესწავლა, რომლის შედეგად გამოვლინდა რიგი შეუსაბამობები, როგორც „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ" საქართველოს კანონის 62-ე მუხლის მე-4 პუნქტთან, ასევე „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების

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

წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-12 მუხლთან. კერძოდ, კომპანიის მიერ წარმოდგენილი ხელშეკრულებები არ შეიცავს ისეთ დებულებებს, როგორიცაა დაზიანების აღმოფხვრის პირობები და ვადები; ინფორმაციული უზრუნველყოფის პირობები; ხელშეკრულებით გათვალისიწინებული მომსახურების გაწევის ხარისხის დაცვის უზრუნველყოფისა და აღნიშნული ხარისხობრივი მაჩვენებლების დაუცველობის შემთხვევაში გათვალისწინებულ საკომპენსაციო მექანიზმები და მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრების წარდგენისა და დავის გადაწყვეტის პროცედურები. ასევე, ინტერნეტში ვერ ხერხდება შპს „MAXNET“-ის ვებ-გვერდის მოძიება. აღნიშნულიდან გამომდინარე, საზოგადოებრივი დამცველი ითხოვს ადმინისტრაციული წარმოების დაწყებას და რეგლამენტის მოთხოვნების დაუცველობის გამო შპს „MAXNET“-ის მიმართ კანონმდებლობით გათვალისწინებული ღონისძიებების გატარებას.

შპს „MAXNET“-ის წინააღმდეგ მომხმარებელ ბ. ბალიაურის საჩივრის განხილვის მიზნით ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების საკითხის განხილვა დაინიშნა 2020 წლის 23 იანვარს, 15:00 საათზე, რის თაობაზეც შეტყობინებით ეცნობა შპს „MAXNET“-ს და მომხმარებელ ბ. ბალიაურს. კომისიის 2020 წლის 23 იანვრის სხდომაზე გამოცხადდნენ შპს „MAXNET“-ის წარმომადგენელი და ბ. ბალიაური.

კომისია აღნიშნავს, რომ „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-11 მუხლის მე-3 პუნქტის ვ) ქვეპუნქტის შესაბამისად, კომისიის ერთ-ერთი 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 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.

შპს ,,MAXNET“ ,,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. ბ. ბალიაური, შპს „MAXNET” 2020 წლის 9 იანვრის № შ-19-9/48 წერილისა და მხარეთა შორის 2016 წლის 7 დეკემბერს გაფორმებული ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების შესახებ ხელშეკრულების №204346 შესაბამისად, წარმოადგენს შპს ,,MAXNET“-ის აბონენტს. შესაბამისად, კომისიას მიაჩნია, რომ უნდა

დაიწყოს ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოება შპს ,,MAXNET“-ის წინააღმდეგ მომხმარებელ ბ. ბალიაურის საჩივრის განხილვის მიზნით, ხოლო ზეპირი მოსმენა უნდა გაიმართოს 2020 წლის 6 თებერვალს, 15:00 საათზე.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ,,ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-11 მუხლის მე-3 პუნქტის ვ) ქვეპუნქტის, მე-2 მუხლის ვ) და ძ) ქვეპუნქტების, 62-ე მუხლის მე-2 პუნქტისა და 63-ე მუხლის მე-5 პუნქტის, საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის VII და VIII თავების, ,,ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ 32–ე მუხლის მე–2 პუნქტის შესაბამისად, კომისიამ, კენჭისყრის შედეგად, ერთხმად

გადაწყვიტა:

1. დაიწყოს ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოება შპს ,,MAXNET“-ის წინააღმდეგ მომხმარებელ ბ. ბალიაურის საჩივრის განხილვის მიზნით.
2. საკითხის ზეპირი მოსმენა გაიმართოს 2020 წლის 6 თებერვალს, 15.00 საათზე.
3. საზოგადოებრივი დამცველი გ. ჩხეიძე ფორმალურ ადმინისტრაციულ წარმოებაში ჩართულ იქნას მხარედ მომხმარებელ ბ. ბალიაურის ინტერესების დასაცავად.
4. დაევალოს კომისიის ადმინისტრაციას (ო. ვოტ):
ა) აღნიშნული გადაწყვეტილების მომხმარებელ ბ. ბალიაურისა და შპს ,,MAXNET“-ისთვის დაუყოვნებლივ გაგზავნა;
ბ) საჯარო გაცნობისათვის ცნობის გამოქვეყნება ინტერნეტში კომისიის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე.
5. გადაწყვეტილება ცალკე გასაჩივრებას არ ექვემდებარება საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 177-ე მუხლის მე-4 ნაწილის შესაბამისად.
6. გადაწყვეტილება ძალაში შედის კომისიის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.gncc.ge) ინტერნეტში გამოქვეყნებისთანავე.
7. კონტროლი აღნიშნული გადაწყვეტილების (მე-4 პუნქტის გარდა) შესრულებაზე დაევალოს კომისიის აპარატის სამართლებრივ დეპარტამენტს (ი. ბუთბაია).

კახი ბექაური

თავმჯდომარე

ვახტანგ აბაშიძე

წევრი

მერაბ ქათამაძე

წევრი