საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია

გადაწყვეტილება

N გ-20-16/150
20/02/2020

150-გ-20-1-4-202002200930

შპს „MAXNET"-ის წინააღმდეგ მომხმარებელ ბ. ბალიაურის საჩივრის განხილვის თაობაზე დაწყებული ადმინისტრაციული წარმოების შეწყვეტის შესახებ

I. საქმის აღწერა

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 შპს „MAXNET"-ის მიერ წარმოდგენილი წერილობითი ინფორმაციიდან (№შ-19-9/48, 9.01.2020) 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 ბ. ბალიაურსა და შპს „ფრინეტს" შორის 2016 წლის 7 დეკემბერს გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულების, ისე შპს „MAXNET"-ის (შპს „ფრინეტის" უფლებამონაცვლე) მომსახურების სტანდარტული ხელშეკრულების

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

შესწავლა, რომლის შედეგად გამოვლინდა რიგი შეუსაბამობები, როგორც „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 62-ე მუხლის მე-4 პუნქტთან, ასევე „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების 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.

კომისია აღნიშნავს, რომ ,,ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის ვ) ქვეპუნქტის შესაბამისად, შპს ,,MAXNET“ 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 №204346 ხელშეკრულების შესაბამისად, წარმოადგენს შპს ,,MAXNET“-ის აბონენტს. აღნიშნულიდან გამომდინარე, 2020 წლის 23 იანვარს, კომისიამ მიიღო გადაწყვეტილება (№გ-20-23/41; 23.01.2020) ,,შპს „MAXNET“-ის წინააღმდეგ მომხმარებელ ბ. ბალიაურის საჩივრის განხილვის მიზნით ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების თაობაზე“. ამავე გადაწყვეტილებით, საკითხის განხილვის მიზნით ზეპირი მოსმენის გამართვის თარიღად განისაზღვრა 2020 წლის 6 თებერვალი, 15:00 საათზე, რის შესახებ მხარეები გაფრთხილდნენ კომისიის სხდომაზე.

კომისიის 2020 წლის 6 თებერვლის კომისიის ზეპირი მოსმენის სხდომაზე გამოცხადდნენ მომხმარებელი ბ. ბალიაური, შპს „MAXNET“-ის წარმომადგენელი და საზოგადოებრივი დამცველი გვანცა ჩხეიძე. კომისიის სხდომაზე, შპს „MAXNET“-ის წარმომადგენელმა აღნიშნა, რომ მომხმარებელ ბ. ბალიაურთან მიმდინარეობს მოლაპარაკება მორიგებასთან დაკავშირებით და ითხოვა საკითხის განხილვის გადადება, რაზედაც თანხმობა განაცხადა მომხმარებელმა ბ. ბალიაურმა. შესაბამისად, საკითხის განხილვა გადაიდო და დაინიშნა 2020 წლის 20 თებერვალს.

კომისიის 2020 წლის 20 თებერვლის სხდომაზე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა გ. ჩხეიძემ აღნიშნა, რომ მომხმარებელმა ბ. ბალიაურმა „შეამოწმე ჯი.“-ს ფარგლებში განახორციელა შპს „MAXNET“-ის მიერ მისთვის მიწოდებული ინტერნეტის ხარისხის შემოწმება, რის შედეგადაც დაფიქსირდა, რომ მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინტერნეტის ხარისხი და სიჩქარე არ შეესაბამებოდა ხელშეკრულებით განსაზღვრულ პირობებს, რაც, ასევე, დადასტურდა კომისიის მიერ განხორციელებული შემოწმების შედეგად. აღნიშნულიდან გამომდინარე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მიმართა კომისიას დავის განხილვის მიზნით ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების თაობაზე. ამავე წარმოების ფარგლებში გამოიკვეთა, რომ მომხმარებელთან დადებული ხელშეკრულება არ შეესაბამებოდა კანონის მოთხოვნებს. საქმის წარმოების ფარგლებში მომსახურების მიმწოდებელმა და მომხმარებელმა გამოთქვეს საქმის მორიგებით დასრულების სურვილი.

ა/წ 19 თებერვალს მას ჰქონდა შეხვედრა შპს „MAXNET“-ის წარმომადგენელთან და ბ. ბალიაურთან, რა დროსაც მხარეებმა მას წარმოუდგინეს შეთანხმება მორიგების თაობაზე. მომხმარებელმა ბ. ბალიაურმა, ასევე, ოფიციალურად მოიწერა, რომ მასსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის შედგა მორიგება და ითხოვა ადმინისტრაციული წარმოების შეწყვეტა, ვინაიდან საქმის წარმოების გაგრძელების ინტერესი აღარ არსებობდა. ამავე შეხვედრაზე, შპს „MAXNET“-მა წარმოადგინა საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციების გათვალისწინებით მომზადებული მომსახურების მიწოდების თაობაზე ხელშეკრულება და გამოთქვა მზაობა შენიშვნების არსებობის შემთხვევაში, ცვლილებები შეიტანოს ხელშეკრულებაში.

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 შესახე“ 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 შესაბამისად, განმცხადებელი უფლებამოსილია უარი განაცხადოს განცხადებაზე, ხოლო მეორე მხარე უფლებამოსილია ცნოს განმცხადებლის მოთხოვნა. ამ შემთხვევაში კომისია უფლებამოსილია მიიღოს გადაწყვეტილება დავის საქმის წარმოების შეწყვეტის თაობაზე.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, კომისია აღნიშნავს, რომ „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 42-ე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, განმცხადებელი უფლებამოსილია უარი განაცხადოს განცხადებაზე, ხოლო ასეთ შემთხვევაში, კომისია უფლებამოსილია მიიღოს გადაწყვეტილება დავის საქმის წარმოების შეწყვეტის თაობაზე. ვინაიდან, მომხმარებელმა ბ. ბალიაურმა შპს ,,MAXNET”-თან მორიგების გამო უარი განაცხადა საჩივარზე და მოითხოვა მისი საჩივრის საფუძველზე დაწყებული ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების შეწყვეტა, კომისიას მიაჩნია, რომ კომისია უფლებამოსილია მიიღოს გადაწყვეტილება დავის საქმის წარმოების შეწყვეტის თაობაზე. ზემოაღნიშნული გარემოებების გათვალისწინებით, კომისიას მიაჩნია, რომ შპს ,,MAXNET”-ის წინააღმდეგ ბ. ბალიაურის საჩივრის განხილვის მიზნით დაწყებული ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოება უნდა შეწყდეს.

III. სარეზოლუციო ნაწილი

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ,,ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-3 და მე-11 მუხლების, 42-ე მუხლის მე-2 და მე-5 პუნქტებისა და საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 53-ე და 95-ე მუხლებისა და VII თავის შესაბამისად, კომისიამ, კენჭისყრის შედეგად, ერთხმად

გადაწყვიტა:

1. შეწყდეს შპს ,,MAXNET“-ის წინააღმდეგ მომხმარებელ ბ. ბალიაურის საჩივრის განხილვის მიზნით დაწყებული ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოება მომხმარებელ ბ. ბალიაურის მიერ საჩივარზე უარის თქმის გამო.

2. წინამდებარე გადაწყვეტილება ძალაში შევიდეს მისი დამოწმებული ასლის შპს ,,MAXNET“-სთვის და მომხმარებელ ბ. ბალიაურისთვის ჩაბარების დღიდან.

3. გადაწყვეტილება შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოს ადმინისტრაციულ საქმეთა კოლეგიაში (მისამართი: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64) მხარეებისთვის ჩაბარების დღიდან ერთი თვის ვადაში.

4. დაევალოს კომისიის ადმინისტრაციას (ო. ვოტ):
ა) გადაწყვეტილების მომხმარებელ ბ. ბალიაურისთვის, შპს ,,MAXNET“-ისთვის და მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველისთვის დაუყოვნებლივ გაგზავნა;
ბ) გადაწყვეტილების კომისიის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე გამოქვეყნება.

5. კონტროლი აღნიშნული გადაწყვეტილების შესრულებაზე დაევალოს კომისიის აპარატის ადმინისტრაციას (ო.ვოტ).

კახი ბექაური

თავმჯდომარე

ელისო ასანიძე

წევრი

მერაბ ქათამაძე

წევრი