



საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია

გადაწყვეტილება

N გ-20-16/318
09/03/2020

318-გ-20-1-4-202003091355



შპს „მალტისოფტის“, შპს „სერვისბოქსისა“ და სს „სილქნეტის,, მიმართ შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ საჩივრისა და შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ მიმართ შპს „სერვისბოქსის“ შეგებებული განცხადების განხილვის თაობაზე

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია (შემდგომში - კომისია) აღნიშნავს, რომ 2019 წლის 10 დეკემბერს, საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციამ (შემდგომში - სიჯისი) კომისიას შპს „მალტისოფტის“ (შემდგომში - მალტისოფტი), შპს „სერვისბოქსისა“ (შემდგომში - სერვისბოქსი) და სს „სილქნეტის“ (შემდგომში - სილქნეტი) წინააღმდეგ საჩივრით მიმართა, სადაც აღნიშნულია, რომ სიჯისის აბონენტებს სისტემატურად უკავშირდებიან და არასწორ ინფორმაციას აწვდიან, კერძოდ: ა) აბონენტის ზარიდან ირკვევა, რომ მას დაუკავშირდა პირი, რომელმაც უთხრა, რომ ის იყო კომპანია მარტივიდან (სერვისბოქსი) და თუ დაუყოვნებლივ არ გააფორმებდა ახალ ხელშეკრულებას შეუწყდებოდა სატელევიზიო მომსახურება. აღნიშნულთან დაკავშირებით მას ინფორმაცია შეეძლო მიეღო ცხელ ხაზზე - 350032. ამ ნომერზე ოპერატორი პასუხობს, რომ ეს არის კომპანია მალტისოფტი (საჩივარზე დანართი 1. ქოლცენტრის ჩანაწერი); ბ) აბონენტს მიუვიდა სმს შეტყობინება აქციასთან დაკავშირებით. ამავე დროს მივიდნენ კორპუსში, დგამდნენ აპარატურას და სიჯისის სახელით სთავაზობდნენ ახალ მომსახურებას აქციის ფარგლებში (საჩივარზე დანართი 2. ქოლცენტრის ჩანაწერი); გ) აბონენტის ზარიდან ირკვევა, რომ მას დაუკავშირდა პირი, რომელმაც უთხრა, რომ ის იყო კომპანია მარტივიდან (სერვისბოქსი) და თუ დაუყოვნებლივ არ გააფორმებდა ახალ ხელშეკრულებას შეუწყდებოდა სატელევიზიო მომსახურება, რადგან სიჯისიმ შეწყვიტა მათთან ხელშეკრულება. აბონენტი ამბობს, რომ მას შეეშინდა მომსახურების შეწყვეტის და მისცა თანხმობა (საჩივარზე დანართი 3. ქოლცენტრის ჩანაწერი); დ) აბონენტს დაუკავშირდა პირი, რომელმაც უთხრა, რომ მარტივი (სერვისბოქსი) სთავაზობს ახალ ხელშეკრულებას, რისთვისაც საჭიროა მისი თანხმობა და ახალი ქსელის შეყვანა სახლში (საჩივარზე დანართი 4. ქოლცენტრის ჩანაწერი); ე) აბონენტს, მოტყუებით, სიჯისის სახელით გაუფორმეს ახალი ხელშეკრულება, ჩახსნეს სიჯისის ქსელი და შეუყვანეს სილქნეტის ინტერნეტი. სიჯისიში გადამოწმების შემდეგ აბონენტმა უარი განაცხადა ახალ ხელშეკრულებაზე (საჩივარზე დანართი 5. ქოლცენტრის ჩანაწერი); ვ) აბონენტს, რომელსაც შესთავაზეს ახალი ინტერნეტი და სატელევიზიო მოწყობილობები, ხელშეკრულება დაუდო სერვისბოქსმა და მალტისოფტმა, ხოლო აბონენტთან



განთავსებული აპარატურა ეკუთვნის სილქნეტს, ასევე, ხელშეკრულებაში მითითებულია სილქნეტის ცხელი ხაზის 2100100 ნომერი (საჩივარზე დანართი 6 და 7); ზ) აბონენტს, რომელსაც მიეწოდა სილქნეტის ინტერნეტ მომსახურების მისაღებად აპარატურა, მიუვიდა სატელეფონო შეტყობინება სილქნეტი სახელით გადახდის ახალი კოდის მითითებით (საჩივარზე დანართი 8. სმს გზავნილის ფოტო). სიჯისი საჩივარში აღნიშნავს, რომ მალტისოფტი, სერვისბოქსი და სილქნეტი წარმოადგენენ ავტორიზებულ პირებს და მათზე სრულად ვრცელდება კომისიის გადაწყვეტილებები, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ და „რეკლამის შესახებ“ საქართველოს კანონები. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 პუნქტის თანახმად, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქმიანობას არეგულირებს კომისია. შესაბამისად, კომისია, როგორც კოლექტიური ადმინისტრაციული ორგანო ვალდებულია თვალყური ადევნოს და არეგულიროს ეკონომიკის ამ დარგში მიმდინარე პროცესები და უზრუნველყოს ამ სფეროში კონკურენტუნარიანი გარემოს ჩამოყალიბება, შენარჩუნება და განვითარება. სწორედ ამ ამოცანის განხორციელებას ემსახურება კანონისა და კომისიის მიერ მიღებული გადაწყვეტილებების უმრავლესობა, მათ შორის, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის ა) ქვეპუნქტი და მე-2 პუნქტის ა) და გ) ქვეპუნქტები. სიჯისი საჩივარში აღნიშნავს, რომ ეფექტიანი კონკურენციის პირობები მოითხოვს როგორც კონკურენტული საფასო პოლიტიკის, ისე მომხმარებლებისთვის სწორი და უტყუარი ინფორმაციის მიწოდებას, რასაც თავის მხრივ არეგულირებს „რეკლამის შესახებ“ საქართველოს კანონი, რომელიც განმარტავს თუ რას წარმოადგენს „არასათანადო რეკლამა“, „არაკეთილსინდისიერი რეკლამა“, „არასარწმუნო რეკლამა“ და „შეცდომაში შემყვანი რეკლამა“, რისი მთავარი აზრი მდგომარეობს მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანაში და მოტყუებაში, რასაც ემატება კონკურენტის ინტერესების დაზიანება. ამავე კანონის 21-ე მუხლი განსაზღვრავს პასუხისმგებლობას და ადგენს, რომ პირი, რომლის ინტერესები დარღვეულია, უფლებამოსილია მოითხოვოს როგორც ზიანის ანაზღაურება, ისე, მისი საქმიანი რეპუტაციის შემლახავი ინფორმაციის საჯაროდ უარყოფა. საჩივრის ავტორის განცხადებით, აღნიშნული ფაქტები ცალსახად მოწმობენ, რომ სიჯისის საქმიანი რეპუტაცია გამოყენებულ იქნა აბონენტთა შეცდომაში შესაყვანად. აბონენტები შეცდომაში შეიყვანეს არამხოლოდ მომსახურე კომპანიის იდენტიფიცირების მიზნით, არამედ იმითაც, რომ დაამინეს მომსახურების შეწყვეტით, ასევე, კომპანიის მიმართ აბონენტთა ლოიალური განწყობის საზიანოდ, მათ საფრთხე შეუქმნეს აბონენტთა პერსონალური ინფორმაციის გაცემის საიდუმლოებას, ხოლო მათ მიერ გაყიდული პროდუქტი აღმოჩნდა კონკურენტი კომპანიის - სილქნეტის. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სიჯისი მოითხოვს: 1. დაიწყოს ადმინისტრაციული წარმოება მალტისოფტის, სერვისბოქსისა და სილქნეტის მიმართ, მათ მიერ „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტის ბ) ქვეპუნქტისა და „რეკლამის შესახებ“ საქართველოს კანონით დადგენილი მოთხოვნების გამო, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 28-ე მუხლის პირველი პუნქტის საფუძველზე ამავე კანონის მე-4 თავით განსაზღვრული სანქციების დაკისრების თაობაზე. 2. წინამდებარე საჩივრით დაწყებული ადმინისტრაციული წარმოების დასრულებამდე, მოეთხოვოს მალტისოფტს, სერვისბოქსს და სილქნეტს დაუყონებლივ შეწყვიტონ სიჯისის აბონენტებთან დაკავშირება და მათი შეცდომაში შეყვანა. 3. წინამდებარე საჩივრით დაწყებული ადმინისტრაციული წარმოების პროცესში დადგენილი ფაქტობრივი გარემოებების გათვალისწინებით მოეთხოვოს შესაბამისი მომსახურების მიმწოდებელ პირს ფასწარმოქმნის დამადასტურებელი დოკუმენტაციის წარმოდგენა.

2019 წლის 18 დეკემბერს, მიმდინარე ადმინისტრაციული წარმოების ფარგლებში, სიჯისიმ კომისიას წარმოუდგინა საჩივართან დაკავშირებით დამატებითი მტკიცებულებები (შ-19-

6/4864, 18.12.2019) - CD დისკი, აბონენტების განცხადებები და სოციალური ქსელის (Facebook) სიჯისის პოსტიდან ამონარიდი. ასევე, მიმართა წერილობით (შ-19-6/4865, 18.12.19.), სადაც აღნიშნულია, რომ სიჯისისა და სერვისბოქსს, ასევე, აბონენტებსა და სერვისბოქსს შორის დადებული ხელშეკრულებების საფუძველზე, სიჯისი ახორციელებს ქოლცენტრით მომსახურებას. 2019 წლის 17 დეკემბერს, დაახლოებით 20 საათზე, სერვისბოქსმა სიჯისის აბონენტებს გაუგზავნა როგორც მობილური, ასევე, სატელევიზიო მოკლე ტექსტური შეტყობინებები და შეუწყვიტა სატელევიზიო მომსახურება. აბონენტებმა საჩივრებით და პრეტენზიებით მიმართეს სიჯისის ქოლცენტრს. აბონენტები, განცხადებებში, ასევე, აღნიშნავენ, რომ მომსახურების საფასურის გადახდის მიუხედავად, შეუწყდათ სატელევიზიო მომსახურების მიწოდება, ასევე, მათ უკავშირდებოდნენ „მარტივიდან“, ეუბნებოდნენ, რომ უქმდებოდა სიჯისისთან დადებული ხელშეკრულება და სატელევიზიო მომსახურების მიწოდების მიზნით სთავაზობდნენ სხვა კომპანიაში გადასვლას.

2019 წლის 24 დეკემბერს, სიჯისიმ განცხადებით (შ-19-6/4953, 24.12.19) მიმართა კომისიას, სადაც აღნიშნულია, რომ მიუხედავად იმისა, რომ კომისიაში მიმდინარეობს შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კომპანიის“ საჩივრის განხილვა შპს „სერვისბოქსის“, შპს „მალტისოფტისა“ და სს „სილქნეტის“ მიმართ და მოსამზადებელი სხდომა დანიშნულია 30 დეკემბერს, შპს „სერვისბოქსმა“ დავის დასრულებამდე, 24 დეკემბერს, ცალმხრივად, ყოველგვარი გაფრთხილებისა და შეტყობინების გარეშე, შეუწყვიტა მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება შპს „სერვისბოქსის“ ყველა აბონენტს, რომლებიც სარგებლობენ შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კომპანიის“ ინტერნეტ მომსახურებით. შედეგად, 4000-ზე მეტმა მომხმარებელმა პრეტენზიით მიმართა შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კომპანიის“ ქოლცენტრსა და სერვისცენტრს. აღნიშნული ქმედებით შპს „სერვისბოქსის“ მიერ დაირღვა „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის 10⁹ მუხლის მე-8 პუნქტი, რომლის თანახმად, შპს „სერვისბოქსი“ ვალდებული იყო მომსახურების ვადაზე ადრე, ცალმხრივად შეწყვეტამდე, უზრუნველყო მომხმარებლებისთვის ამ ინფორმაციის მიწოდება 10 სამუშაო დღით ადრე მაინც, რასაც მოცემულ შემთხვევაში ადგილი არ ჰქონდა. ამავე მუხლის მე-10 პუნქტის თანახმად, შპს „სერვისბოქსი“ ვალდებულია თავის ვებგვერდზე განათავსოს ინფორმაცია მომსახურების შეწყვეტის პირობების თაობაზე, რაც არ არის განხორციელებული. შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კომპანიის“ განცხადებით, შპს „სერვისბოქსის“ მიერ, ასევე, დარღვეულია მათ შორის არსებული, 2017 წლის 1 თებერვალს დადებული, 2020 წლამდე მოქმედი ხელშეკრულება, რომელიც ეხება ქსელზე დაშვებასა და მომსახურების კეთილსინდისიერად განხორციელებას.

2019 წლის 27 დეკემბერს, კომისიის წერილის (23.12.2019. № გ-19-03/4014) პასუხად, სიჯისიმ კომისიაში წარმოადგინა სიჯისის წერილზე (შ-19-6/4865, 18.12.2019) თანდართული განცხადებების ავტორებთან (აბონენტებთან) დადებული მომსახურების ხელშეკრულებების ასლები.

2019 წლის 30 დეკემბერს (შ-19-6/5019), სილქნეტმა, კომისიის 2019 წლის 24 დეკემბრის Ng-19-03/4037 წერილის საფუძველზე, კომისიაში წარმოადგინა სილქნეტსა და მალტისოფტს შორის დადებული მომსახურების ხელშეკრულება კომერციული ნაწილის დაფარვით. აღნიშნული ხელშეკრულების თანახმად, „პროდუქტის“, „აბონენტებისა“ და აბონენტობის მსურველი პირებისთვის მიწოდების მიზნით, მალტისოფტის დავალების შესაბამისად, სილქნეტი საკუთარი მუშახელის (მათ შორის ქვეკონტრაქტორების) და ტექნიკური

საშუალებების გამოყენებით უზრუნველყოფს მალტისოფტისთვის ხელშეკრულებითა და მისი დანართებით გათვალისწინებული „მომსახურების“ გაწევას. მომსახურება მოიცავს: მალტისოფტის სახელითა და დავალებით აბონენტისთვის „პროდუქტის“ მიწოდების მიზნით აბონენტებისთვის საკომუნიკაციო ქსელის მოწყობას და აბონენტებთან სააბონენტო დოკუმენტაციის გაფორმებას; სილქნეტის საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურაში მალტისოფტის აბონენტებისთვის მიწოდებული მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურების გატარებას; მალტისოფტის აბონენტებისთვის, მომსახურების შეფერხების შემთხვევაში, მათ შორის მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურების მიღებისას, დაზიანების აღმოფხვრის უზრუნველყოფას; საბილინგო მომსახურებას, ქოლცენტრით მომსახურებას და როგორც ინტერნეტ, ასევე, მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიმღები აბონენტებისაგან მომსახურების საფასურის/სააბონენტო გადასახდელის ამოღების მომსახურებას; მალტისოფტის მიერ აბონენტებისთვის ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების მიზნით, მალტისოფტის უზრუნველყოფა სილქნეტის საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურით (ოპტიკური ქსელით და მოწყობილობებით - ქსელური და სააბონენტო) და ინტერნეტით, ხოლო აღნიშნული მომსახურებისათვის მალტისოფტი სილქნეტს გადაუხდის შესაბამისი მომსახურების საფასურს ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული წესითა და პირობით.

კომისიის 2019 წლის 30 დეკემბრის მოსამზადებელ სხდომაზე სიჯისის წარმომადგენელმა ბ. ინჯიამ აღნიშნა, რომ წლების წინ სილქნეტი სატელევიზიო არხებს აწვდიდა სიჯისის, რომელიც, თავის მხრივ, ამ არხებს აწვდიდა მომხმარებლებს. მიუხედავად იმისა, რომ სიჯისის არანაირი დავალიანება სილქნეტის წინაშე არ ჰქონდა, სილქნეტმა ყოველგვარი გაფრთხილების გარეშე შეუწყვიტა ხელშეკრულება და სიჯისის აბონენტები დატოვა სატელევიზიო მომსახურების გარეშე. ეს იყო პირველი მაგალითი ბაზარზე არაკონკურენტულ პირობებში მცირე ოპერატორის ჩაყენების, რომლის მიზანიც იყო კომპანიის ბაზრიდან გაძევება. ამის შემდეგ, ბაზარზე შემოვიდა ახალი კომპანია შპს „ტექნომაქსი“, რომელმაც სიჯისის შესთავაზა ახალი პროდუქტი. მიუხედავად იმისა, რომ ყველა მტკიცებულება ამტკიცებდა იმ ფაქტობრივ გარემოებას, რომ, როგორც პროდუქტი, ისე აპარატურა, აბონენტი და კონტენტი წარმოადგენდა შპს „ტექნომაქსის“ საკუთრებას, კომისიამ ადმინისტრაციული პასუხისმგებლობა უკანონო კონტენტის გავრცელებაზე დააკისრა შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციასაც“. ეს გადაწყვეტილება გამოიყენა სს „სილქნეტმა“ შპს „ახალი ქსელებისა“ და შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციისთვის“ სოლიდარული ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნისთვის სამოქალაქო წესით. ამავე დროს, ეს გადაწყვეტილება გასაჩივრებულ იქნა შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ და შპს „ახალი ქსელების“ მიერ ადმინისტრაციული წესით. დღევანდელი გადმოსახედიდან, ის დაიტოვებდა უფლებას კომისიისთვის ეთხოვა, რომ დღეს, როდესაც კომისიისთვის ნათელი გახდა ის გარემოება, რომ შპს „ტექნომაქსი“, რომელიც საქმიანობას ეწევა შპს „სერვისბოქსის“ სახელით და რომელიც არ წარმოადგენს შპს „ახალი ქსელების“ და შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ მართვად კომპანიას შესაძლებელი იყოს ამ ადმინისტრაციული წარმოების ფარგლებში გაკეთდეს მორიგება, რომლის პირობები შესაძლებელია დამატებით კომისიასთან ერთად განიხილონ მომავალში. ეს ორი წინაპირობა მათი კომპანიისთვის მნიშვნელოვანია, რადგან ზუსტად გადმოსცენ ის მდგომარეობა, რაშიც დღეს აღმოჩნდა შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაცია“. კერძოდ, კომპანიის აბონენტებს მიეწოდათ მცდარი ინფორმაცია მომსახურების გამწევი კომპანიის შესახებ. ვინაიდან, თავდაპირველად პირი, რომელიც უკავშირდებოდა შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ აბონენტებს, აცხადებდა, რომ იყო სწორედ ამ კომპანიის წარმომადგენელი და ახორციელებდნენ აპარატურის შეცვლას. შემდეგ აბონენტებს განუცხადეს, რომ თუ

ისინი არ გადავიდოდნენ სხვა ოპერატორის ინტერნეტ ქსელში, მათ მაუწყებლობა შეუწყდებოდათ. ხოლო მას შემდეგ, რაც ამ პოლიტიკას უარყოფითი გამოხმაურება მოჰყვა მომხმარებელთა მხრიდან, კომპანიამ შეცვალა ტაქტიკა და სოციალური გვერდის და სხვა საშუალებებით აბონენტებს აცნობეს, რომ შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაცია“ ვადამდე შეუწვია ხელშეკრულება, რის გამოც ისინი იძულებული გახდნენ გაეთიშათ აბონენტები. ვინაიდან, ზარების განხორციელების შემდეგ, აბონენტებისგან არ მიიღეს სასურველი შედეგი, ჯერ 15 დეკემბერს და შემდეგ 17 დეკემბერს გათიშულ იქნა 494 აბონენტი. 19 დეკემბერს გათიშულ იქნა 500 აბონენტი, ხოლო 23 დეკემბერს გათიშეს 4000 აბონენტი. აღნიშნული გათიშვის შედეგად, შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაცია“ დაკარგა 500-ზე მეტი აბონენტი, თუმცა ეს ციფრი მზარდია და ამ დღეებში ეს მონაცემები დაზუსტდება. სიჯისის წარმომადგენლმა, სიჯისის ქოლცენტრის ერთ-ერთი ჩანაწერისა და ვიდეორგოლის გამოქვეყნების შემდეგ აღნიშნა, რომ ქოლცენტრის ჩანაწერი, რომელიც გაკეთებულია 10 დეკემბერს, პირველი ჩანაწერია ამ პროცესის დაწყებიდან და ოპერატორი, რომელიც აბონენტს პასუხობს, თავიდანაც ცოტა დაბნეულია. მან ჯერ კიდევ არ იცის რა ხდება და იგი აყოვნებს პასუხის გაცემას. ვიდეორგოლში ასახულია თუ რა ხდებოდა ამ დღეებში სიჯისის ოფისში. რამდენი უკმაყოფილო აბონენტი შეკრებილი იმ იმედით, რომ შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაცია“ მათ შესთავაზებს რაიმე მომსახურებას წინასახალწლოდ. სიჯისი მაქსიმალურად შეეცადა მის ხელთ არსებული საშუალებებით დაეკმაყოფილებინათ აბონენტები. აბონენტების სურვილი იყო საახალწლოდ ჰქონოდათ გარანტირებული მომსახურება, იმ პირობით, რომ მათ არ სურდათ სხვა კომპანიის მომსახურების მიღება. ეს ფაქტი კიდევ ერთხელ მიუთითებს იმაზე, თუ რა მნიშვნელობა აქვს შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციისთვის“ თითოეულ აბონენტს და როგორ უფრთხილდება ის თავის საქმიან რეპუტაციას და როგორი მნიშვნელოვანია აბონენტების სოლიდარობა და ერთგულება. სწორედ ამის გამო მოხდა ის, რომ ამ პატარა კომპანიამ 20 წლის განმავლობაში მოახერხა და შეინარჩუნა არაკონკურენტულ გარემოში აბონენტთა ეს რაოდენობა. როდესაც საუბარია ბაზრის რეგულირებაზე, საქმიან რეპუტაციაზე, აუცილებელია გაითვალისწინონ ესეთი ფაქტები და გარემოებები, რომლებიც აშკარად მიუთითებენ იმაზე, თუ რა დიდი მნიშვნელობა აქვს ესეთ პატარა რეგიონებში რეპუტაციას და მომხმარებლების ინტერესების შესაბამის ქმედებებს. ისინი მუდმივად ცდილობენ მომხმარებლების სურვილები გაითვალისწინონ და შესაბამისი მომსახურებები გაუწიონ. ეს ნდობა მოიპოვეს შრომით და საქმის კეთებით და ის, რომ შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაცია“ ქ. რუსთავში ცნობილია მნიშვნელოვანი საბაზრო ძალაუფლების მქონედ, მეტყველებს იმაზე, რომ მათ ბევრი იშრომეს იმისთვის, რომ ამ რაოდენობის აბონენტები ყოლოდათ. სიჯისის წარმომადგენლის განმარტებით, შეცდომაში შეყვანილ აბონენტებს ხელშეკრულება მომსახურების შესახებ გაუფორმა ორმა იურიდიულმა პირმა - სერვისბოქსმა და მალტისოფტმა. ორივე იურიდიული პირი ავტორიზებულია. ხელშეკრულება ორი სახის მომსახურებას მოიცავს - ინტერნეტ და სატელევიზიო მაუწყებლობის ტრანზიტს, თუმცა ხელშეკრულებაში არ არის გამიჯნული რომელი კომპანია რომელ მომსახურებას სწევს. მას აქვს ამასთან დაკავშირებით კითხვები: ჰქონდა თუ არა კომისიას მსგავსი პრაქტიკა, რომ ერთ აბონენტს ერთი და იგივე მომსახურებას უწევდეს ორი კომპანია? ვის ეკუთვნის ეს აბონენტი და ვინ არის მის წინაშე პასუხისმგებელი პირი? ვის ბაზაში ხდება ეს აბონენტი? აბონენტთა რაოდენობის განსასაზღვრელად და თუ ეს სოლიდარული პასუხისმგებლობაა და ერთობლივი საქმიანობაა, მაშინ უფრო მეტი კითხვები უჩნდებათ, მათ შორის, ფინანსურ ნაწილშიც, რომელიც მოიცავს ერთობლივი საქმიანობის შესახებ ხელშეკრულების წარმოდგენის ვალდებულებას. თუ აღნიშნულ საკითხებს არ შეეხება, სხვაგვარად ვერ დაასაბუთებს რატომ აქვს მოთხოვნილი გარკვეული დოკუმენტაცია. კითხვა ისმის შემოსავლების და

ხარჯების ნაწილშიც, კერძოდ, როგორ მიჯნავენ ისინი შემოსავალს და ხარჯებს კომპანიების სხვა შემოსავლებიდან. მათი ინფორმაციით, არცერთი ზემოაღნიშნული კომპანია არ არის საბითუმო ინტერნეტის შემომტანი საქართველოში. რაც ყველაზე მნიშვნელოვანია, აბონენტთან გაფორმებული ხელშეკრულების საფუძველზე, აბონენტმა მიიღო კომპანია სს „სილქნეტის“ ინტერნეტ პროდუქტი. აბონენტს შეტყობინება მიუვიდა სს „სილქნეტისგან“ მომსახურების საფასურის გადახდის კოდის მითითებით და აპარატურა, რომელიც განთავსებულ იქნა აბონენტის ბინაში, წარმოადგენს სს „სილქნეტის“ საკუთრებას, რისი დამადასტურებელი მტკიცებულებები მათ კომისიაში წარმოადგინეს. მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანის გზით სს „სილქნეტმა“ მოახდინა საკუთარი პროდუქტის რეალიზება. სიჯისის წარმომადგენელმა აღნიშნა, რომ კომისია წარმოადგენს სპეციალური უფლებამოსილების მქონე საჯარო სამართლის იურიდიულ პირს. მის მთავარ ფუნქციას და ამოცანას წარმოადგენს ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ბაზრის რეგულირება, ბაზარზე კონკურენტული გარემოს ჩამოყალიბება, მის შენარჩუნება და განვითარება. ამ მიზნით, ის ახდენს ბაზარზე როგორც ფინანსურ-ტექნიკური რეგულირების ზომების დაწესებას, ისე კეთილსინდისიერი კონკურენციის პირობების ჩამოყალიბებას, რაც გამოიხატება დისკრიმინაციის აკრძალვაში, გაწეული მომსახურების პირობების საჯაროობაში და სხვ. სწორედ კონკურენტული გარემოს ჩამოყალიბებას და განვითარებას ემსახურება კეთილსინდისიერების განმსაზღვრელი ერთ-ერთი მთავარი პირობა - მომხმარებლებისთვის სწორი და სარწმუნო ინფორმაციის მიწოდება, კონკურენტის საქმიანი რეპუტაციის არშეღაცება, რასაც „რეკლამის შესახებ“ საქართველოს კანონი აწესრიგებს. სამწუხაროდ მორალური კრიტერიუმები ბაზრის მოთამაშეების ხშირად შესახსენებელი და დასადგენია. ამ კუთხით ერთადერთი ხელშესახები საკანონმდებლო აქტი არის სწორედ კანონი „რეკლამის შესახებ“. „ელექტრონული კომუნიკაციების“ საქართველოს კანონის შესაბამისად, დარგის რეგულირებას კომისია ახორციელებს სხვა საკანონმდებლო აქტებითაც და შესაბამისად მას აქვს უფლებამოსილება და ვალდებულება გამოიყენოს ეს კანონი. სიჯისის წარმომადგენლის განცხადებით, მომხმარებელთა ნაწილში უხეშად იქნა დარღვეული შპს „სერვისბოქსის“ მიერ „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტით“ განსაზღვრული მოთხოვნები. კერძოდ, აღნიშნული რეგლამენტის 10⁹ მუხლის მე-8 პუნქტი, რომლის თანახმად, შპს „სერვისბოქსი“ ვალდებული იყო მომხმარებლებისთვის ვადაზე ადრე შეეტყობინებინა მომსახურების ცალმხრივად შეწყვეტის თაობაზე და მათ გვერდზე უნდა განეთავსებინათ ამ საკითხზე ინფორმაცია, რასაც ადგილი არ ჰქონია. სიჯისის წარმომადგენელმა აღნიშნა, რომ ეს ქმედებები წლების განმავლობაში მიზანმიმართულია მცირე ოპერატორის ბაზრიდან გაძევებისკენ, მისი დისკრედიტაციისკენ იმ გზებით და საშუალებებით, რაც კანონით აკრძალულია. კომისიის მიზანს და ამოცანას უნდა წარმოადგენდეს ბაზარზე ისეთი კონკურენტული გარემოს ჩამოყალიბება, რომელიც ხელს შეუწყობს მცირე მეწარმეების განვითარებას. აღნიშნულიდან გამომდინარე, სიჯისის წარმომადგენელმა, საჩივარში აღნიშნული მოთხოვნების უზრუნველყოფის მიზნით მოითხოვა: 1. კომისიამ დაავალოს შპს „სერვისბოქსს“, შპს „მალტისოფტს“ და სს „სილქნეტს“ წინამდებარე ადმინისტრაციული წარმოების დასრულებამდე სასწრაფოდ შეწყვიტონ საკუთარი პროდუქტის გაყიდვის მიზნით „რეკლამის შესახებ“ საქართველოს კანონით განსაზღვრული არასათანადო, არაკეთილსინდისიერი, არასწორი, შეცდომაში შემყვანი ინფორმაციის მიწოდება აბონენტებისთვის. 2. სიჯისი ითხოვდა მომსახურების აღდგენას, მაგრამ მას სურს მადლობა გადაუხადოს კომისიის მონიტორინგის ჯგუფს და მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს, რომლებმაც მისიერად მიიღეს ზომები. ჩავიდნენ ქ. რუსთავში და ყველა ღონე იხმარეს იმისთვის, რომ ეს მომსახურება აბონენტებისთვის ხელმისაწვდომი გაეხადათ. მართალია იქ არსებობს ტექნიკური პრობლემები, რომლებიც ტექნიკურმა ჯგუფმა უკეთესად იცის და თუ საჭირო

გახდა დააზუსტებენ. თუმცა ის არსებითი მოთხოვნა, რომელიც იყო მომსახურების აღდგენა - შესრულებულია. მოსამზადებელი სხდომის ფარგლებში სურთ კომისიას მიმართონ თხოვნით, რომ მოპასუხეებს დაავალონ წარმოადგინონ ის სამართლებრივი საფუძვლები, რომელიც სს „სილქნეტს“ უფლებას ანიჭებს საკუთარი პროდუქცია გაყიდოს კომპანიების - შპს „სერვისბოქსისა“ და შპს „მალტისოფტის“ სახელით. სიჯისის წარმომადგენელმა აღნიშნა, რომ „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონი მოითხოვს მნიშვნელოვანი საბაზრო ძალაუფლების მქონე პირთა მიერ მომსახურების პირობების გასაჯაროვებას, ხოლო კომისიის 2019 წლის 30 აპრილის №266/9 გადაწყვეტილებით სს „სილქნეტი“ წარმოადგენს მნიშვნელოვან საბაზრო ძალაუფლების მქონე პირს ფიქსირებული ინტერნეტის საცალო მომსახურების ბაზრის სეგმენტზე. აღნიშნული გადაწყვეტილებით კომპანია ვალდებულია არ განახორციელოს კონკურენციის შემზღუდავი ქმედებები, მათ შორის სუბსიდირებები. ხოლო, შემდგომი გადაწყვეტილებებით სს „სილქნეტი“ ცნობილია მნიშვნელოვან საბაზრო ძალაუფლების მქონე ოპერატორად ინტერნეტის გლობალურ რესურსთან დაშვების საბითუმო სეგმენტზე. ამ გადაწყვეტილებით მას დაკისრებულია აქვს როგორც ინტერნეტის გლობალურ რესურსთან დაშვების პირობების გამოცხადება, ისე ინფორმაციის გამჭვირვალობის, დისკრიმინაციის აკრძალვის, სატარიფო რეგულირებისა და ხარჯთაღრიცხვის ვალდებულებები. რაც იმას ნიშნავს, რომ ორივე შემთხვევაში, იქნება ის გლობალური ინტერნეტის მიმწოდებელი თუ თავადვე განახორციელებს საცალო გაყიდვებს ქ. რუსთავეში, იგი ვალდებულია გაასაჯაროს როგორც მომსახურების ტექნიკური, ისე ფინანსური პირობები. კომისიამ უნდა შეამოწმოს: რა სამართლებრივი საფუძველი აქვს სს „სილქნეტის“ მომსახურების მიწოდებას ისეთი სახით, როგორც უკვე მან ზემოთ ისაუბრა და ხომ არ ირღვევა ამ მიწოდებით სს „სილქნეტზე“ დაკისრებული ფინანსური და სხვა სახის ვალდებულებები, რომლებიც მას აკისრია მათ მიერ მითითებული კომისიის გადაწყვეტილებით. სიჯისის წარმომადგენელმა აღნიშნა, რომ სურთ დააზუსტონ სარჩელის მოთხოვნები და მიმართონ კომისიას თხოვნით: 1. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად დააკისრონ პასუხისმგებლობა ავტორიზებულ პირებს რომელთა მიერ უხეშად იქნა დარღვეული მომხმარებელთა უფლებები, კერძოდ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტის ზემოთ მოყვანილი მუხლები. 2. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად დააკისრონ პასუხისმგებლობა ავტორიზებულ პირებს რომელთა მიერ უხეშად იქნა დარღვეული საქართველოს კანონი „რეკლამის შესახებ“. 3. დაავალდებულონ კომპანია შპს „სერვისბოქსი“, რათა მან არ შეუწყვიტოს მაუწყებლობის ტრანზიტივის მომსახურების მიწოდება აბონენტებს. სიჯისის წარმომადგენელმა ხაზი გაუსვა იმ გარემოებას, რომ მათ მიერ წარმოდგენილ პოზიციაში შეგნებულად არ იქნა აქცენტი გაკეთებული მხარეთა შორის დადებულ ხელშეკრულებაზე, რადგან ეს არსებითი განსახილველი საკითხი დღეს არ იყო კომისიისთვის, თუმცა, ხელშეკრულება წარმოდგენილი გვაქვს კომისიაში და ეს ხელშეკრულება ძალაშია 2020 წლის 14 თებერვლამდე. თუმცა, იმის მიუხედავად ხელშეკრულება გაგრძელდება თუ არა, რჩება შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ კანონისმიერი ვალდებულება - ქსელთან დაშვების ვალდებულება. სწორედ ამ ვალდებულების ფარგლებში შპს „სერვისბოქსი“ ყოველთვის აქვს შესაძლებლობა იმისა, რომ მოითხოვოს შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ ქსელში დაშვება და მინიმალური დაშვების საფასურის გადახდით უზრუნველყოს აბონენტებისთვის მომსახურების გაწევა. როდესაც დაშვების ვალდებულებას განსაზღვრავდა კანონმდებელი, მის მიზანს წარმოადგენდა მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა, რომ არ მომხდარიყო მომხმარებლებისთვის იმგვარად მომსახურების შეწყვეტა, რომ ეს დაკავშირებული ყოფილიყო ქსელთან არდაშვებასთან. ანუ ტექნიკურად და სამართლებრივად, მას გააჩნია ყველა საშუალება იმისა, რომ ვადამდე, დისკრიმინაციულად არ მოახდინოს მომხმარებლებისთვის

დისკრიმინაციულად მომსახურების შეწყვეტა. ის ფაქტი, რომ აღნიშნული მომსახურების შეწყვეტა წარმოადგენდა დისკრიმინაციულს, დასტურდება იმით, რომ შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ ყველა აბონენტი იქნა გათიშული. ანუ ნიშანი დისკრიმინაციულობისა შერჩეულ იქნა იმის მიხედვით, თუ რომელი კომპანიის ინტერნეტ აბონენტს წარმოადგენდა მომხმარებელი. მან აღნიშნა, რომ ამ შემთხვევაში სუფთა სახის დისკრიმინაციასთან აქვთ საქმე, ნიშანიც აბსოლუტურად გამოხატულია, მით უფრო, რომ სხვა ინტერნეტ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის აბონენტები გათიშულები არ ყოფილან. სიჯისის აქვს ორი პირობა - არ შეუწყდეთ აბონენტებს მომსახურება ვადამდე და დისკრიმინაციულად, მიუხედავად იმისა, ექნებათ თუ არა მათ სურვილი მიიღონ სხვა მომსახურებები შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციისგან“. კომპანია შპს „სერვისბოქსი“ სხვა კომპანიებისგან იღებს მომსახურებებს, თუმცა მას თავადავე შეუძლია გასწიოს ეს მომსახურებები და გამოიყენოს დაშვების ვალდებულება შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციისგან“.

სილქნეტის წარმომადგენელმა აღნიშნა, რომ საქმის გარემოებების გაცნობის შემდეგ, კომისია დარწმუნდება, რომ სილქნეტი არაფერ შუაშია არც აბონენტებთან მიმართებაში და არც შეცდომაში შემყვან რეკლამასთან დაკავშირებით და არც „მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ დარღვევასთან დაკავშირებით. სილქნეტს, დასახელებული კომპანიებიდან კავშირი აქვს მხოლოდ შპს „მალტისოფტთან“. მან დასძინა, რომ სს „სილქნეტი“ მზადაა აღნიშნულ პროცესში მიიღოს მონაწილეობა. ერთ-ერთი კომპანია სს „სილქნეტის“ კონტრაგენტია. თუმცა სიჯისის მოთხოვნებზე სს „სილქნეტი“ ვერ იქნება მოპასუხე მხარე, ვინაიდან, აბონენტებს მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურებას უწევს შპს „სერვისბოქსი“, ხოლო ინტერნეტ მომსახურებას - შპს „მალტისოფტი“. შესაბამისად, მომსახურების მიმღებები არ წარმოადგენენ სილქნეტის აბონენტებს.

2019 წლის 31 დეკემბერს, სერვისბოქსმა კომისიაში წარმოადგინა წერილობითი (შ-19-6/5059, 31.12.2019) პოზიცია თანდართული მტკიცებულებებით. სერვისბოქსის განმარტებით, კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის კ) ქვეპუნქტის თანახმად, მომსახურების შეწყვეტა ნიშნავს მომსახურების მიმწოდებელის მიერ მომხმარებელთან დადებული მომსახურების ხელშეკრულების ცალმხრივად შეწყვეტას რეგლამენტის შესაბამისად, რა დროსაც მომხმარებელს ერთმევა საშუალება ისარგებლოს ხელშეკრულებით განსაზღვრული ნომრით. რეგლამენტის მე-4 მუხლის მე-6 პუნქტის შესაბამისად, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებელს ინდივიდუალური შეტყობინებით მიაწოდოს ინფორმაცია, მომსახურების პირობების იმგვარი ცვლილების შესახებ, რაც ზრდის მომხმარებელზე დაკისრებული ვალდებულებების მოცულობას ან/და იმგვარად ცვლის მომსახურების პირობებს, რომ აღნიშნულს შეუძლია არსებითი გავლენა მოახდინოს მომხმარებლის გადაწყვეტილებაზე მომსახურების მიღების გაგრძელების თაობაზე, ასევე, ინფორმაცია წინამდებარე რეგლამენტით დადგენილი წესით მომსახურების შეზღუდვის ან/და მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით მომსახურების ვადაზე ადრე შეწყვეტის თაობაზე. რეგლამენტის 10⁸ მუხლის მე-8 პუნქტის შესაბამისად, მომსახურების მიმწოდებელი, საკუთარი ინიციატივით მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურების ვადაზე ადრე შეწყვეტამდე, ვალდებულია უზრუნველყოს ინდივიდუალური შეტყობინებით მომხმარებლისათვის ამ ინფორმაციის მიწოდება, მომსახურების შეწყვეტამდე 10 სამუშაო დღით ადრე. ამავე რეგლამენტის მე-16 მუხლის თანახმად, მომსახურების შეზღუდვის

შესახებ ინდივიდუალურ შეტყობინებაში მითითებული უნდა იყოს: ა) მომსახურების მოსალოდნელი შეზღუდვისა და მომსახურების შეზღუდვის მიზეზების დადგენილ ვადაში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მიღებული ზომების თაობაზე; ბ) სატელეფონო საცნობარო-საინფორმაციო ნომერი, რომელზეც მომხარებელს შეუძლია უფასოდ გაიგოს დეტალური ინფორმაცია მოსალოდნელი შეზღუდვის ფორმის, შეზღუდვას დაქვემდებარებული მომსახურების სახეების, ვადის, აგრეთვე შეზღუდვის მიზეზებისა (დავალიანებისა) და პრეტენზიების წარდგენის პროცედურების თაობაზე. სერვისბოქსის განმარტებით, აღნიშნული მუხლები ადგენენ მომსახურების გამწვევის მიერ მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულების ცალმხრივად შეწყვეტის წესსა და პირობებს. შესაბამისად, მომსახურების მიმწოდებელს შეუძლია ხელშეკრულება შეწყვიტოს რეგლამენტის წესების დაცვით. რეგლამენტის წესების დაცვის გარეშე მომსახურების შეწყვეტა არის რეგლამენტის დარღვევა. სერვისბოქსის განმარტებით, 2017 წლის 14 თებერვალს სერვისბოქსსა და სიჯისის შორის 3 წლის ვადით დაიდო ხელშეკრულება ქონებით სარგებლობისა და მომსახურების შესახებ. შესაბამისად, ხელშეკრულების მოქმედების ვადა იწურებოდა 2019 წლის 14 თებერვალს. აღნიშნული ხელშეკრულების შესაბამისად, სიჯისი გადასცემს სერვისბოქსს სიჯისის საკუთრებაში არსებული ოპტიკურ-ბოჭკოვანი ადგილობრივი (სააბონენტო) დაშვების ქსელის ფუნქციონალური რესურსებით და სიმძლავრეებით სარგებლობის უფლებას სერვისბოქსის აბონენტებისათვის სატელევიზიო სიგნალის მიწოდების მიზნით, შესაბამისი ანაზღაურების სანაცვლოდ. სიჯისი - სერვისბოქსის პროდუქტი, რომელიც 2017 წლის 14 თებერვლის ხელშეკრულების საფუძველზე მიწოდება აბონენტებს, გულისხმობს, რომ სატელევიზიო მომსახურების ნაწილში აბონენტი წარმოადგენს სერვისბოქსის აბონენტს, ხოლო ოპტიკური ინტერნეტის ნაწილში - სიჯისის აბონენტს. შესაბამისად, აბონენტი არის ორი სხვადასხვა კომპანიის პროდუქტის მომხმარებელი. 2019 წლის 30 ოქტომბერს, სიჯისიმ სერვისბოქსს შეატყობინა, რომ 2020 წლის 1 თებერვლიდან ვადაზე ადრე წყვეტდა 2017 წლის 14 თებერვლის ხელშეკრულებას. რადგანაც, სერვისბოქსი არ არის ინტერნეტ მომსახურების განმახორციელებელი და თავად არ ფლობს ოპტიკურ-ბოჭკოვან ადგილობრივი(სააბონენტო) დაშვების ქსელს, ხოლო სერვისბოქსის მიერ აბონენტებისათვის სატელევიზიო სიგნალის მისაწოდებლად აუცილებელია ოპტიკურ-ბოჭკოვანი ადგილობრივი დაშვების ქსელით სარგებლობა, აუცილებელია, რომ სერვისბოქსს ჰყავდეს პარტნიორი, რომელიც მას ოპტიკურ-ბოჭკოვანი ადგილობრივი ქსელით სარგებლობის უფლებას მისცემს. შესაბამისად, იმისთვის, რომ სერვისბოქსმა აბონენტებს შესთავაზოს საკუთარი პროდუქტი, მას სჭირდება ოპტიკური ინტერნეტის მიმწოდებელი. რადგანაც, 2020 წლის 1 თებერვლიდან სერვისბოქსი ვეღარ დაეყრდნებოდა 2017 წლის ხელშეკრულებას და არ ექნებოდა სიჯისის ოპტიკურ ბოჭკოვან ქსელზე დაშვება, აბონენტებისათვის უწყვეტი მომსახურების მიწოდებისა და ბიზნეს საქმიანობის გაგრძელების მიზნით სერვისბოქსმა დაიწყო ოპტიკური ინტერნეტის მიმწოდებელი ალტერნატიული პარტნიორების მოძიება. 2019 წლის 2 დეკემბერს, მალტისოფტმა ხელშეკრულება გააფორმა სილქნეტთან, რომელიც მალტისოფტის დავალებით ითვალისწინებს შემდეგი მომსახურებების გაწევას: აბონენტისთვის საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების მიზნით აბონენტებისთვის საკომუნიკაციო ქსელის მოწყობას და აბონენტებთან სააბონენტო დოკუმენტაციის გაფორმებას; სილქნეტის საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურაში მალტისოფტის აბონენტებისთვის მიწოდებული მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურების გატარებას; მალტისოფტის აბონენტებისთვის, მომსახურების შეფერხების შემთხვევაში, მათ შორის მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურების მიღებისას, დაზიანების აღმოფხვრის უზრუნველყოფას; საბილინგო მომსახურებას, ქოლცენტრით მომსახურებას და როგორც ინტერნეტ, ასევე, მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიმღები აბონენტებისაგან მომსახურების საფასურის/სააბონენტო გადასახდელის ამოღების მომსახურებას; მალტისოფტის მიერ აბონენტებისთვის

ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების მიზნით, მალტისოფტის უზრუნველყოფა სილქნეტის საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურით (ოპტიკური ქსელით და მოწყობილობებით - ქსელური და სააბონენტო) და ინტერნეტით. 2019 წლის 2 დეკემბერს, სერვისბოქსმა მალტისოფტთან დადო ხელშეკრულება ერთობლივი პროდუქტის შესახებ, რომელიც, სხვა საკითხებთან ერთად, ითვალისწინებს, რომ მხარეებმა მათ მფლობელობაში/სარგებლობაში არსებული ტექნოლოგიური რესურსების გამოყენებით შექმნან სატარიფო შეთავაზება და აბონენტებს შესთავაზონ ერთობლივი პროდუქტი, რაც გულისხმობს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება/სატარიფო შეთავაზება, რომლის ფარგლებშიც აბონენტები მიიღებენ ინტერნეტ და ტელევიზიის ერთობლივ მომსახურებას. სერვისბოქსის განმარტებით, „სერვისბოქსი - მალტისოფტი“ და „სილქნეტი - მალტისოფტი“ ხელშეკრულებების გაფორმების შემდეგ, რადგანაც სერვისბოქსი ახორციელებდა ქსელის რეორგანიზაციას, რასაც შესაძლოა გამოეწვია ხარვეზები სატელევიზიო მომსახურების მიწოდებისას, სერვისბოქსმა საკუთარ აბონენტებს დაუგზავნა შეტყობინებები შესაძლო შეფერხებების თაობაზე. სწორედ ამ შეტყობინებების გაგზავნიდან მოკლე დროში, აბონენტებს უეცრად შეუწყდათ სატელევიზიო მომსახურების მიწოდება და სიჯისიმ დაიწყო შეცდომაში შემყვანი ინფორმაციის გავრცელება და ხარვეზების გადაბრალება სერვისბოქსისთვის. სერვისბოქსის განმარტებით, მას შემდეგ, რაც სერვისბოქსისთვის ცნობილი გახდა აბონენტებისთვის სატელევიზიო მომსახურების გათიშვის/ხარვეზებით მიწოდების თაობაზე, სერვისბოქსმა დაუყოვნებლივ არაერთხელ მიმართა სიჯისის, რათა მათ დაუყოვნებლივ დაეშვათ სიჯისის წარმომადგენლები მათ სასერვერო ოთახში განთავსებულ სერვისბოქსის კუთვნილ აპარატურაზე. ეს აუცილებელი იყო იმისთვის, რომ სერვისბოქსის მიერ მომხდარიყო აბონენტებისათვის მომსახურების მიწოდებისას დაფიქსირებული პრობლემების იდენტიფიცირება და სამუშაოების ჩატარება ხარვეზების აღმოფხვრის მიზნით. არაერთი მიმართვის პასუხად, სერვისბოქსს აცნობეს, რომ მათ სიჯისისთვის უნდა მიეწერათ ოფიციალური წერილი, რაც დაუყოვნებლივ იქნა გაგზავნილი. 2019 წლის 25 დეკემბერს, ოფიციალური კომუნიკაციის შემდეგ, სერვისბოქსის ტექნიკურმა ჯგუფმა ამოიღო სერვისბოქსის სერვერი სიჯისის ოფისიდან, ჩაანაცვლა ახლით და ძველი სერვერი წამოიღო დიაგნოსტიკის მიზნით. 2019 წლის 26 დეკემბერს აბონენტებს სატელევიზიო მომსახურება აღუდგათ. ამავე რიცხვში, სერვისბოქსმა სიჯისის გაუგზავნა დიაგნოსტიკის დასკვნა, რომლის საფუძველზეც ირკვევა, რომ სერვისბოქსის მხრიდან ხარვეზი არ დასტურდება. ამავე დასკვნაში აღნიშნულია, რომ სერვისბოქსი ცდილობს პროგრამული უზრუნველყოფის განახლების ატვირთვას, მაგრამ უშედეგოდ. გამოითქვა ეჭვიც, რომ შესაძლოა სიჯისის მიერ უკვე გაშვებული იყოს საკუთარი ტელევიზია და ხარვეზები (კავშირის შეწყვეტა) უკავშირდებადეს ამ ფაქტს. ხელშეკრულების თანახმად, აბონენტების მიერ IP ტელევიზიის მომსახურებისთვის გადახდილი გადასახადის ამომღები არის სიჯისი და სერვისბოქსის მიერ არ ხდებოდა გადასახადის ამოღება. სიჯისის აქვს მინიმუმ 6 თვის დავალიანება სერვისბოქსის წინაშე და არ გვიხდის ჩვენი აბონენტებისაგან ამოღებულ ჩვენ კუთვნილ თანხებს. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სერვისბოქსის განცხადებით, სერვისბოქსის ბრალით ქ. რუსთავში მომსახურება არ შეწყვეტია არცერთ აბონენტს. აბონენტებისთვის მომსახურების შეწყვეტის მიზეზი სერვისბოქსისთვის მხოლოდ სავარაუდოა. სერვისბოქსს აქვს საფუძვლიანი ეჭვი, რომ სიჯისიმ ისარგებლა სერვისბოქსის მიერ გაგზავნილი პრევენციული შეტყობინებით და განზრახ შეწყვიტა აბონენტებისათვის მომსახურების მიწოდება, რათა შემდეგ მათთვის შეთავაზებინა საკუთარი სატელევიზიო მომსახურება, ხოლო აბონენტთა გათიშვა დაებრალეებინა სერვისბოქსისთვის. სერვისბოქსის აბონენტებისთვის, სიჯისის მიერ საკუთარი ტელევიზიის შეთავაზება განხორციელდა არაერთხელ, რასაც ადასტურებს სიჯისის მიერ ფეისბუქ გვერდზე ერთ-ერთი პირისათვის მიწერილი შეტყობინების ე.წ. „სქრინი“. სერვისბოქსი განმარტავს, რომ ის არ აპირებს ქ. რუსთავში აბონენტებს

შეუწყვიტოს მომსახურება, ხოლო აუცილებლობის შემთხვევაში, შეწყვეტა განხორციელება მხოლოდ რეგლამენტის წესების დაცვით. აღნიშნულიდან გამომდინარე სერვისბოქსისთვის გაუგებარია თუ რას ითხოვს შუამდგომლობით სიჯისი, რადგან სერვისბოქსისთვის ისედაც ცნობილია რეგლამენტით დადგენილი აკრძალვები მომხმარებლებისათვის ხელშეკრულების შეწყვეტასთან დაკავშირებით და მას კანონი ისედაც ავალდებულებს ხელშეკრულება მომხმარებელთან შეწყვიტოს კანონის მოთხოვნათა დაცვით. სერვისბოქსის განმარტებით, მტკიცებულებებიდან დასტურდება, რომ მომხმარებლებისათვის 23-26 დეკემბრის პერიოდში მომსახურების შეწყვეტა არ მომხდარა სერვისბოქსის ბრალით. სერვისბოქსის მხრიდან შეწყვეტის ფაქტზე იყო მყისიერი რეაგირება და ნებისმიერი დაყოვნება მომსახურების აღდგენის პროცესში გამოწვეული იყო თავად სიჯისის ბრალით, რადგან არ მოხდა სერვისბოქსის წარმომადგენელთა დროული დაშვება სიჯისის სასერვერო ოთახში შეფერხების მიზეზების დიაგნოსტიკის მიზნით. სერვისბოქსის განმარტებით, მნიშვნელოვანია, რომ კომისიამ გამოიკვლიოს საქმის მასალები, გამოკითხოს ტექნიკური ინფორმაციის მქონე პირები, რომელთა მიერ მოწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე ის შეძლებს გონივრული ეჭვის ჩამოყალიბებას იმის თაობაზე თუ რა გახდა მომხმარებლებისთვის მომსახურების შეწყვეტის მიზეზი. სერვისბოქსს მიაჩნია, რომ სიჯისის შუამდგომლობის დაკმაყოფილება იქნება არასამართლიანი და დაუსაბუთებელი გადაწყვეტილება, რაც ხელყოფს შეჯიბრებითობის პრინციპს და დაუსაბუთებელ უპირატესობას აძლევს მეორე მხარეს. გარდა ამისა, გაუგებარია როგორ უნდა აეკრძალოს სერვისბოქსს კანონით ისედაც აკრძალული ქმედება იმის გათვალისწინებით, რომ სერვისბოქსი ხაზგასმით აღნიშნავს და ამტკიცებს, რომ მისი მხრიდან აბონენტებისათვის მომსახურების შეწყვეტას ადგილი არ ჰქონდა. გარდა აღნიშნულისა, მტკიცებულებების გამოკვლევისა და სერვისბოქსის ახსნა-განმარტების მოსმენის გარეშე, შუამდგომლობის დაკმაყოფილების შემთხვევაში იკვეთება სერიოზული რისკი იმისა, რომ სერვისბოქსს დაეკისრება პასუხისმგებლობა აბონენტთა ისეთი გათიშვის შემთხვევაში, რომელიც საერთოდ არ არის გამოწვეული მისი ბრალით და გამოწვეულია სიჯისი-ს მიერ. ამ ეჭვის საფუძველს იძლევა ის, რომ ა) სიჯისი თავად ეწევა მომხმარებლების გადაბირებას და მათ სერვისბოქსის ტელევიზიის სანაცვლოდ სთავაზობს საკუთარ სატელევიზიო მომსახურებას; ბ) სერვისბოქსს აქვს დასაბუთებული ეჭვი იმისა, რომ 23-26 დეკემბრის გათიშვები გამოწვეული იყო თავად სიჯისის მიერ შეგნებულად, სერვისბოქსის დისკრედიტაციის მიზნით.

კომისია აღნიშნავს, რომ 2019 წლის 31 დეკემბერს, სიჯისიმ კომისიას წარმოუდგინა დამატებითი მასალა (შ-19-6/5058, 31.12.2019), კერძოდ, სიჯისის წერილი (1.4/367/ნშნშ, 30.10.2019) სერვისბოქსს, სადაც აღნიშნულია, რომ 2017 წლის 1 თებერვალს მხარეებს შორის გაფორმდა ხელშეკრულება „ქონებით სარგებლობისა და მომსახურების შესახებ“. აღნიშნული ხელშეკრულების 5.1. პუნქტი ითვალისწინებს ხელშეკრულების მოქმედების სამწლიან ვადას, რომელიც იწურება 2020 წლის 1 თებერვალს. ამავე ხელშეკრულების 5.2. პუნქტის საფუძველზე, სიჯისი სერვისბოქსს სამი თვით ადრე ატყობინებს, რომ სურს ხელშეკრულების შეწყვეტა ვადის ამოწურვისთანავე და არ სურს ხელშეკრულების ავტომატური გაგრძელება.

კომისია აღნიშნავს, რომ 2020 წლის 16 იანვარს გამართულ მოსამზადებელ სხდომაზე, სიჯისის წარმომადგენელმა აღნიშნა, რომ მხარე ცდილობს წარმოაჩინოს ისე, რომ სიჯისიმ თავად შეუწყვიტა აბონენტებს მომსახურება, რაც სიმართლეს არ შეესაბამება. შესაბამისად, სიჯისიმ ტექნიკური ახსნა-განმარტებით უპასუხა, რომ მომსახურების ფარგლებში არსებული ყველა მონაცემი კომპანიისთვის გადაგზავნილია, ხოლო დეტალური ინფორმაციის მისაღებად შესთავაზა ინფორმაციის ავტომატურ რეჟიმში გაცვლის შესახებ წინადადება. აბონენტებისთვის მომსახურებისა და მხარესთან კავშირის შეწყვეტის შემდეგ

(გათიშა სერვერი), დიდი მოცულობის ინფორმაცია დაიკარგა. სიჯისი სთხოვდა მხარეს აღედგინა კავშირი, რათა ინფორმაციის გაცვლა ავტომატურ რეჟიმში გაგრძელებულიყო.

შპს „სერვისბოქსის“ წარმომადგენელმა დ. ჯიქიამ აღნიშნა, რომ სერვისბოქსსა და სიჯისის შორის არსებობდა ურთიერთთანამშრომლობის ხელშეკრულება და ერთობლივად აწვდიდნენ სერვისს აბონენტებს, თუმცა ჰყავდათ თავიანთი აბონენტები. იყო შემთხვევები, როდესაც ორივე კომპანია აბონენტებს ერთობლივ პაკეტებს სთავაზობდა. IP ტვ-ის მომსახურებას უწევდა შპს „სერვისბოქსი“, ინტერნეტის მომსახურება იყო ცალკე სააბონენტო ტარიფით და ხელშეკრულებიდან გამომდინარე, ანაზღაურებას უხდიდა სიჯისის, თავის წილს ქსელით მომსახურების ან სხვა მომსახურების ნაწილში. იყო დრო, როდესაც სიჯისი და ამ ჯგუფის კომპანიები კარგავდნენ აბონენტებს იმის გამო, რომ ჰქონდათ მხოლოდ ინტერნეტი და არ ჰქონდათ IP ტელევიზია. მომართეს შპს „სერვისბოქსს“ IP ტელევიზიის მიწოდება უზრუნველყო მათი აბონენტებისთვის (არსებული, ახალი) და ერთობლივად შეეთავაზებინათ მომხიბვლელი პაკეტი. IP ტელევიზიაზე შპს „სერვისბოქსი“ უწევდა აბონენტს მომსახურებას და მას ჰქონდა ხელშეკრულება, ინტერნეტ მომსახურებაზე - სიჯისის ჰქონდა ხელშეკრულებები, შესაბამისი ცალ-ცალკე ფასებით. შპს „სერვისბოქსის“ წარმომადგენელმა აღნიშნა, რომ ამ მომართვის შემდეგ კომპანიაში გასწია ინვესტიცია, შექმნა IP ტელევიზიის პროდუქტი და დაიწყო საქმიანობა. გახდნენ პარტნიორები მომსახურების გაწევაში, ქსელში დაშვებაში, ქოლცენტრით მომსახურებაში, თანხის ამოღებაში და ა.შ. ერთი ძირითადი ხელშეკრულების ფარგლებში. მხარე აპელირებს, რომ აბონენტებისთვის სერვისის მიწოდება გათიშა შპს „სერვისბოქსმა“. მართალია, მას არ აქვს მტკიცებულება, მაგრამ აქვს გონივრული ეჭვი და საფუძველი, რომ ეს იყო კარგად დაგეგმილი პროექტი სიჯისის მიერ იმისთვის, რომ შპს „სერვისბოქსს“ დაეკარგა აბონენტები. მას შემდეგ, რაც სიჯისიმ შპს „სერვისბოქსს“ მისწერა, რომ არ აგრძელებდა ხელშეკრულებას, შპს „სერვისბოქსმა“ დაიწყო ალტერნატივის ძებნა, რათა აბონენტებისთვის შეუფერხებლად მიეწოდებინა მომსახურება. შპს „სერვისბოქსმა“ დაიწყო ქსელის გადაწყობა და აბონენტებისთვის ალტერნატივის შეთავაზება, რადგან 30 ათას აბონენტს ერთ დღეში ვერ გადაიყვანდნენ სხვა მომსახურებაზე. კომისიას და აბონენტებს შეექმნათ შთაბეჭდილება, რომ შპს „სერვისბოქსმა“ გათიშა საკუთარი აბონენტები, რაც ცოტა უცნაურია. მისი განმარტებით, წერილი ხელშეკრულების არაგაგრძელების თაობაზე იმიტომ გაუგზავნა მხარემ, რომ საკუთარი IP ტელევიზია შეეთავაზებინა თავისი აბონენტებისთვის, რადგან ტელევიზია უკვე გაშვებული აქვს. შპს „სერვისბოქსის“ აბონენტები შეყავდათ შეცდომაში, რომ გათიშა შპს „სერვისბოქსის“ IP ტელევიზია და დაიწყო მიზანმიმართული კამპანია თავის მომსახურებაზე აბონენტების გადასაყვანად. იდგა რიგები იმიტომ, რომ სიჯისიმ შესთავაზა მათ ტელევიზია, გაურკვეველი ხარისხის, მაგრამ იმ რაოდენობით ვერ შესთავაზა, რა მოთხოვნაც იყო გათიშვის ფონზე. მისი აზრით, ეს იყო მიზანმიმართული პროვოკაცია, ისარგებლეს რა შპს „სერვისბოქსის“ პრევენციული შეტყობინებებით აბონენტების მიმართ. ასეთ შემთხვევაში პარტნიორი კომპანიების ინჟინრები მუშაობენ, მაგრამ მხარემ მათ ამჯერად წერილობით მიმართა, მოიგო 1 დღე და როცა დაინახა, რომ ამოწურა სეთ-თოფ-ბოქსების რესურსი, შემდეგ დაუშვა აპარატურასთან შპს „სერვისბოქსი“. აპარატურას არ დაუდგინდა ხარვეზი, წამოიღეს სერვერი და ქ. თბილისიდან აწვდიან ქ. რუსთავში მომსახურებას. დღემდე არ არის ტექნიკური კავშირი აღდგენილი, ჩაკეტილია საბილინგო მონაცემები. სიჯისის მინიმუმ 6 თვის დავალიანება აქვს და შპს „სერვისბოქსის“ მიზანი რომ ყოფილიყო აბონენტების გათიშვა, ხელშეკრულებას შეწყვეტდა, ვინაიდან ჰქონდა წვდომა საბილინგო მონაცემებზე და არ ჰქონდა ამოღებული 6 თვის თანხა. შპს „სერვისბოქსის“ წარმომადგენელმა განმარტა, რომ სიჯისის პროდუქტი არის არაკონკურენტული. ერთადერთი ეფექტური გზა იყო მომსახურების მიწოდების შეწყვეტა და უხარისხო პროდუქტით ჩანაცვლება. მან დაამატა,

რომ აუცილებლად შემოიტანენ კომისიაში საჩივარს და სასამართლოში სარჩელს, ვინაიდან, ხედავენ ე.წ. თაღლითურ სქემას მათ დამოკიდებულებაში აბონენტების მიმართ.

კომისიის სხდომაზე სიჯისის წარმომადგენელმა ხ. ინჯიამ დააზუსტა საჩივრის მოთხოვნები: 1. დააკისროთ „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობა სს „სილქნეტს“, შპს „მალტისოფტსა“ და შპს „სერვისბოქსს“, რომელთა მიერ უხეშად იქნა დარღვეული მომხმარებელთა უფლებები, კერძოდ, რეგლამენტის ზემოთ მოყვანილი მუხლები (მოცემულია საჩივარში). 2. დააკისროთ „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობა სს „სილქნეტს“, შპს „მალტისოფტსა“ და შპს „სერვისბოქსს“, რომელთა მიერ უხეშად იქნა დარღვეული საქართველოს კანონი „რეკლამის შესახებ“. 3. დააკისროთ „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობა შპს „სერვისბოქსს“ აბონენტებისათვის მომსახურების დისკრიმინაციულად შეწყვეტის გამო. 4. სს „სილქნეტს“ დააკისროთ პასუხისმგებლობა კომისიის №266/9 გადაწყვეტილებით დაკისრებული ვალდებულებების დარღვევის გამო. 5. სს „სილქნეტს“ და შპს „მალტისოფტს“ აუკრძალოთ მათ შორის 2019 წლის 2 დეკემბერს გაფორმებული ხელშეკრულებით დადგენილი პროდუქტის მიწოდება აბონენტებისთვის დემპინგურ ფასად, რითაც უხეშად ირღვევა კომისიის №266/9 გადაწყვეტილებით სს „სილქნეტისთვის“ დაკისრებული ვალდებულებები და, ამასთან, კომისიამ იმსჯელოს, აბონენტთან გაფორმებულ ხელშეკრულებაში მომსახურების რეალური მიმწოდებლის დაფარვის კანონიერებაზე. ამდენად, წარმოდგენილი მოთხოვნებიდან არცერთი არ ეხება ზიანის ანაზღაურებას.

კომისია აღნიშნავს, რომ 2020 წლის 17 იანვარს სიჯისიმ კომისიაში წარმოადგინა (შ-20-6/194, 17.01.2020) დაზუსტებული საჩივარი და ქ. რუსთავის საქალაქო სასამართლოში სერვისბოქსის მიმართ წარდგენილი სარჩელი. სიჯისი დაზუსტებულ სარჩელში აღნიშნავს, რომ სილქნეტსა და მალტისოფტს შორის 2019 წლის 02 დეკემბერს გაფორმებული ხელშეკრულების საფუძველზე, სილქნეტი მალტისოფტს უწევს შემდეგი სახის მომსახურებებს: ა) „პროდუქტის“ მიწოდების მიზნით საკომუნიკაციო ქსელის მოწყობა; ბ) სააბონენტო დოკუმენტაციის გაფორმება; გ) სილქნეტის საკომუნიკაციო ქსელთან დაშვება; დ) დაზიანების აღმოფხრა ინტერნეტ და სატელევიზიო მომსახურების მიწოდების დროს; ე) საბილინგო მომსახურებას; ვ) ქოლცენტრით მომსახურებას; ზ) აბონენტისგან მომსახურების თანხების ამოღებას; სიჯისი მიუთითებს, რომ ამ მომსახურების გაწევასთან დაკავშირებით საინტერესოა ამ ხელშეკრულების 2.5. პუნქტი, რომლითაც სილქნეტს მინიჭებული აქვს უპირობო უფლებამოსილება „პროდუქტის“ საფასურის ამოღებისა აბონენტებისგან და ამავე მუხლით, მალტისოფტი აცხადებს და ადასტურებს, რომ სილქნეტის ეს პირობა წარმოადგენს ხელშეკრულების არსებით პირობას და მისი შეცვლა დაუშვებელია. ყველა სმს გადახდის კოდის მითითებით, როგორც მტკიცებულებებით წარმოგიდგინეთ, აბონენტს მისდის კომპანია სილქნეტისგან; თ) 1.2.2. პუნქტით განსაზღვრულია - აბონენტებისთვის ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების მიზნით, სილქნეტის საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურით (ოპტიკური ქსელით და მოწყობილობებით (ქსელური და სააბონენტო) და ინტერნეტით უზრუნველყოფა. სიჯისის განმარტებით, არც ერთი ზემოთ ჩამოთვლილი მომსახურება არ გულისხმობს ინტერნეტის საბითუმო რესურსის გაყიდვას. მეტიც, 1.2.2. პუნქტით გათვალისწინებული პირობა გულისხმობს სილქნეტის მიერ აბონენტებისთვის საცალო მომსახურების მიწოდების ვალდებულებას, რაც სხვა არაფერია თუ არა „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის ძ) ქვეპუნქტით განმარტებული ტერმინის შინაარსი, რომელიც მომსახურების მიმწოდებლად მიიჩნევა პირს, რომელიც საკუთარი ან სხვისი ტექნიკური საშუალებით საკომუნიკაციო

მომსახურებას აწვდის აბონენტს, აქ განმსაზღვრელია მომსახურების მიმწოდებელი პირი და არა აბონენტის მიერ ამა თუ იმ იურიდიულ პირთან გაფორმებული ხელშეკრულება. სწორედ ხელშეკრულების ამ პუნქტით დასტურდება სიჯისის პირველ საჩივარში დაყენებული მოთხოვნის სამართლიანობა, კერძოდ, ის, რომ სილქნეტის მიერ მოხდა საკუთარი პროდუქტის მიყიდვა აბონენტისთვის და ამ შემთხვევაში არ აქვს მნიშვნელობა რა საშუალებით, რადგან რეალურად მალტისოფტი ამ ხელშეკრულების პირობებიდან გამომდინარე გამოდის ჩვეულებრივ შუამავლად სილქნეტსა და აბონენტს შორის, რომელიც ახორციელებს სილქნეტის მომსახურების გაყიდვებს. სიჯისის განმარტებით, მხარეებმა ხელშეკრულების დანართით განსაზღვრეს პროდუქტის სახე და მისი ღირებულება ანუ ერთობლივად შექმნეს პროდუქტი. ის, რომ ეს ერთობლივად, მხარეთა შეთანხმებით შექმნილი პროდუქტია, გარდა ზემოთ მოყვანილი 1.2.2. პუნქტის შინაარსისა ადასტურებს ხელშეკრულების სხვა პუნქტები. მაგალითად, 5.2. პუნქტი, სადაც დადგენილია: რომ „მხარეები“ აბონენტისთვის „პროდუქტის“ შეთავაზებისას და მომსახურების მიწოდებისას, აგრეთვე აბონენტთა მომსახურების პროცესში ვალდებულები არიან დაიცვან საქართველოს კანონდებლობის, მათ შორის „რეგლამენტის“ მოთხოვნები და კომისიის მიერ დაკისრებული სხვა ვალდებულებები. დანართით განსაზღვრული პროდუქტის სახე და ღირებულება ხელშეკრულების განუყოფელი ნაწილია. საინტერესოა აგრეთვე, რატომ იქნა ამოღებული ამ ხელშეკრულებიდან და დაფარული მალტისოფტის ვალდებულებები, რომელიც სავარაუდოდ არ უნდა ყოფილიყო კომერციული საიდუმლოების შემცველი, აღარაფერს ვამბობთ კომერციული ნაწილის დაფარვაზე და დაფარვის მიზანზე. მეორე არსებითი პირობა, რაც დადგენილია დანართით ეს არის ფასი, კერძოდ, პროდუქტი დანართის მიხედვით შედგება ინტერნეტ და სატელევიზიო მომსახურებიდან (აქედან სატელევიზიო მომსახურების მიმწოდებლად მესამე პირია ხელშეკრულებით განსაზღვრული და მას სერვისბოქსი წარმოადგენს), რომლის ერთიანი ფასი ქალაქ რუსთავში შეადგენს 24 ლარს, თბილისში 35 ლარს, სხვა რეგიონებში 28 ლარს, მაშინ როდესაც, „სილქნეტის“, რომელიც კომისიის 2019 წლის 30 აპრილის №266/9 გადაწყვეტილებით ცნობილია ფიქსირებულ ინტერნეტის საცალო მომსახურების ბაზრის სეგმენტზე მნიშვნელოვანი ძალაუფლების მქონე პირად, რომელსაც დანახარჯების და შემოსავლების განცალკევებულად აღრიცხვის ვალდებულების ფარგლებში აკრძალული აქვს კონკურენციის შემზღუდავი და სუბსიდირებული მომსახურების პირობების შეთავაზება ბაზრის ამ სეგმენტზე იგივე მომსახურების ფასი დღეის მდგომარეობით რუსთავში არის 27 ლარი, ხოლო 2020 წლის 15 იანვრიდან გამოცხადებული აქვს 30 ლარი, თბილისში - 49 ლარი და სხვა რეგიონებში - 32 ლარი. ამრიგად, მხარეთა მიერ შექმნილ იქნა პროდუქტი, სადაც, ერთი მხრივ, მომსახურებას ფიქსირებული ინტერნეტის საცალო ბაზარზე მომსახურებას წევს კომპანია სილქნეტი, ხოლო მეორე მხრივ, სატელევიზიო მომსახურების მიმწოდებლად, გამოდის მალტისოფტის ქვეკონტრაქტორი სერვისბოქსი, რომლის ღირებულება შეადგენს ქ. რუსთავში 24 ლარს, თბილისში 35 ლარს, სხვა რეგიონებში 28 ლარს, რაც შეუსაბამოდ დაბალია (6-14 ლარამდე სხვაობა) ამავე ბაზარზე კომპანია სილქნეტის მომსახურების ფასზე, რომლის რეგულირებაც ექვემდებარება ხარჯზე ორიენტირებას და სუბსიდირების დაუშვებლობას. სიჯისი დაზუსტებულ საჩივარში აღნიშნავს, რომ ხელშეკრულების ზემომოყვანილი მუხლების შინაარსი ადასტურებს, რომ საქმე გავაქვს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 56-ე მუხლით გათვალისწინებულ თვალთმაქცური გარიგების სახესთან. კერძოდ, ამ მუხლის შინაარსს სასამართლო და სამეცნიერო გამოცემები განმარტავენ, რომ ეს არის გარიგება, რომლის მონაწილეთა ნამდვილი ნება და მისი გამოხატვა არ ემთხვევა ერთმანეთს, ასეთი გარიგების მიზანია მესამე პირთა შეცდომაში შეყვანა და სხვა გარიგების დაფარვა, რომლის განხორციელებასაც ისინი რეალურად ისახავდნენ მიზნად. კერძოდ, მხარეთა მიზანია, ერთი მხრივ, კომპანია სილქნეტის პროდუქტის - საცალო ფიქსირებული ინტერნეტ მომსახურების გაყიდვა აბონენტებზე

დემპინგურ ფასად, ხოლო, მეორე მხრივ, რუსთავში კომპანია სიჯისის, ხოლო თბილისში და დანარჩენ რეგიონებში „ახალი ქსელების“ და „ახტელის“ ისეთ არაკონკურენტულ პირობებში ჩაყენება, რამაც რეალურად, მათი ბაზრიდან გაძევება უნდა გამოიწვიოს. აღნიშნული ქმედებები, გარდა სამოქალაქო კოდექსით გათვალისწინებული დეფინიციისა, რაც უცილოდ ბათილ გარიგებათა კატეგორიას განეკუთვნება, წარმოადგენს „კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-7 მუხლით გათვალისწინებულ ქმედებას. კერძოდ, აკრძალულია, ეკონომიკურ აგენტებს შორის დაიდოს ისეთი ხელშეკრულება, მიღებულ იქნეს ისეთი გადაწყვეტილება ან განხორციელდეს ისეთი შეთანხმებული ქმედება (შემდგომ - შეთანხმება), რომლის მიზანია ან რომლის შედეგია შესაბამის ბაზარზე კონკურენციის შეზღუდვა, დაუშვებლობა ან/და აკრძალვა, კერძოდ: ა) შესყიდვის ან გაყიდვის ფასების ან სხვა სავაჭრო პირობების პირდაპირ ან არაპირდაპირ დადგენა (ფიქსირება). ამავე მუხლის მე-2 პუნქტით ბათილია შეთანხმება, რომელიც ამ მუხლით გათვალისწინებულ აკრძალვას შეიცავს. სიჯისი დაზუსტებულ საჩივარში აღნიშნავს, რომ კომისია წარმოადგენს სპეციალური უფლებამოსილების (რომელიც ვალდებულებასაც მოიაზრებს) მატარებელ საჯარო სამართლის იურიდიულ პირს, რომლის მთავარი ფუნქცია და ამოცანა მდგომარეობს კომუნიკაციების სფეროში ბაზრის რეგულირებაში, ბაზარზე კონკურენტული გარემოს ჩამოყალიბებაში, მის შენარჩუნება და განვითარებაში. ამ მიზნით ის ახდენს ბაზრის, როგორც თანასწორი და სამართლიანი ფინანსური, თუ ტექნოლოგიური რეგულირების ზომების მიღებას, ისე კეთილსინდისიერი კონკურენციის პირობების ჩამოყალიბებას, რაც გამოიხატება დისკრიმინაციის აკრძალვაში, გაწეული მომსახურების პირობების საჯაროობაში, მათ ხარჯებზე ორიენტირებულობაში, სუბსიდირების დაუშვებლობაში და სხვა. ეს არის კომისიის მთავარი მიზანი და ამოცანა, ყველა სხვა უფლებები და ვალდებულებები ფაკულტატურულია და ემსახურება ელექტრონული კომუნიკაციის სფეროს ბაზრების რეგულირებას. გამომდინარე იქიდან, რომ ყველა ბაზარი, წარმოადგენს სამოქალაქო ბრუნვის შედეგად გაჩენილ ეკონომიკურ გარემოს, რომლის მონაწილეებიც ერთმანეთში დებენ სამოქალაქო კანონდებლობის საფუძველზე რეგულირებულ ხელშეკრულებებს და გარიგებებს. კომისია არამხოლოდ უფლებამოსილი, არამედ ვალდებულია მისი ამოცანების შესასრულებლად (ბაზრის რეგულირების კუთხით) მოახდინოს მხარეთა შორის გაფორმებული ხელშეკრულებების პირობების შესაბამისობაში მოყვანა კანონთან და თავისივე მიღებულ გადაწყვეტილებებთან. მართალია, კომისია არ ახდენს მხარეთა შორის წარმოშობილი ვალდებულებებითი ურთიერთობების რევიზიას, მაგრამ ამ ხელშეკრულების პირობები, რომლებსაც გავლენას ახდენენ კომისიის უფლებამოსილებაში შემავალი ბაზრების კონკურენტუნარიანი გარემო პირობებზე პირდაპირ და უშუალოდ კომისიის რეგულირებად სფეროს მიეკუთვნება და ამ მხრივ, კომისიის უფლებამოსილება, როგორც მატერიალური, ისე პროცესუალური კუთხით შეუზღუდავია. სწორედ, ამ მიზნების განხორციელებას ემსახურებოდა მოსამზადებელ სხდომაზე სიჯისის მიერ დაყენებული შუამდგომლობა საჩივრის მოთხოვნის უზრუნველყოფის მიზნით. სზაკ-ის 96-ე მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, ადმინისტრაციულ ორგანოს უფლება არა აქვს წინასწარი გამოკვლევის გარეშე უარი განაცხადოს მის უფლებამოსილებაში შემავალ საკითხზე განცხადების ან შუამდგომლობის მიღებაზე იმ საფუძველით, რომ ეს განცხადება ან შუამდგომლობა დაუშვებელი ან დაუსაბუთებელია. ამ მუხლის შინაარსი კი ასე, განიმარტება, ვინაიდან ადმინისტრაციული წარმოება თავის მხრივ წარმოადგენს პროცესს, რომლის მონაწილეთა უფლებები სზაკ-ით განისაზღვრება, აუცილებელი არ არის საპროცესო ნორმების გამოყენება, რის გამოც, ადმინისტრაციულ წარმოების დროს მხარის მიერ დაყენებული ნებისმიერი შუამდგომლობა და განცხადება ადმინისტრაციული ორგანოს მიერ ფორმალური კუთხით არ შეიძლება არ იქნას მიღებული განსახილველად, ხოლო, განსახილველად მიღება ნიშნავს, რომ ადმინისტრაციულმა ორგანომ საქმის გარემოებების გათვალისწინებით უნდა მიიღოს გადაწყვეტილება, რომელიც მის

უფლებამოსილებაში შემავალი საკითხის რეგულირებას ისახავს მიზნად. კომისიის უფლებამოსილებაში კი, როგორც ზევით აღვნიშნეთ შედის, როგორც ბაზრის რეგულირება, ისე მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა და მათთვის სრულფასოვანი მომსახურების მიწოდების უზრუნველყოფა. სწორედ, ამ მიზანს ემსახურება და ანალოგიური შინაარსისაა „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-19 მუხლის მე-3 პუნქტით განსაზღვრული ურთიერთჩართვის შეჩერების აკრძალვა კომისიის თანხმობის გარეშე. ავტორიზებულ პირთა და მომხმარებელთა უფლებების უკანონოდ დარღვევისა და მათთვის ზარალის მიყენების თავიდან ასაცილებლად, რუსთავის საქალაქო სასამართლომ მიიღო განჩინება, რომელიც სიჯისისთვის ცნობილი გახდა 31 დეკემბერს სარჩელის უზრუნველყოფის ღონისძიების დაკმაყოფილების შესახებ და კომპანია სერვისბოქსს აეკრძალა აბონენტების გათიშვა. რუსთავის სასამართლოსთვის საკმარისად დასაბუთებული იყო ის გარემოება, რომ რუსთავის მოსახლეობის მიმართ განხორციელდა კანონსაწინააღმდეგო ქმედება, რომელიც თავის მხრივ ზიანის მომტანი გახდა სიჯისისთვის. ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სიჯისის მიაჩნია, რომ კომისიამ სილქნეტსა და მალტისოფტს უნდა აუკრძალოს მათ შორის გაფორმებული ხელშეკრულებით დადგენილი „პროდუქტის“ მიწოდება აბონენტებისთვის დემპინგურ ფასად, რომლის მიზანია ბაზარზე არაკონკურენტუნარიანი გარემოს ჩამოყალიბება, მცირე ავტორიზებულ პირთა დაზარალება, იმგვარად, რომ მათ ვერ შესძლონ ბაზარზე არსებობა და განვითარება, მომხმარებელთა შეცდომაში შეყვანა, მომსახურების რეალური მიმწოდებელი ავტორიზებული პირის დაფარვა, რათა მან შეძლოს კომისიის 2019 წლის 30 აპრილის №266/9 გადაწყვეტილებით დაკისრებული ვალდებულებების და პასუხისმგებლობის თავიდან აცილება. სილქნეტსა და მალტისოფტს შორის გაფორმებული ხელშეკრულების საკითხის ამოსაწურად უნდა შევეხო მოსამზადებელ სხომაზე მხარეთა წარმომადგენლების მცდელობას აპელირება მოეხდინათ და გაეიგივებინათ ეს ხელშეკრულება სიჯისისა და სერვისბოქსს შორის არსებულ ხელშეკრულებასთან. მიუხედავად იმისა, რომ ყველა ფაქტობრივი გარემოება და მტკიცებულება ადასტურებდა იმ გარემოებას, რომ, როგორც პროდუქტი, ისე მიწოდებელი კონტენტი იყო ტექნომაქსის, კომისიამ, სწორედ სილქნეტის წარმომადგენლის მოთხოვნით ადმინისტრაციული პასუხისმგებლობა უკანონო კონტენტის გავრცელებაზე დააკისრა სიჯისისა, მაშინ როდესაც, ამ სამართლებრივ ურთიერთობაში სიჯისი (და ახალი ქსელებიც) ახორციელებდა წმინდა დაშვებას საკუთარი ქსელის ელემენტებთან და ისეთი სახის მომსახურების გაწევას, რომელიც არ წარმოადგენდა ელკომუნიკაციების რომელიმე სახის მომსახურებას, მით უფრო, არ ახორციელდა სხვისი სახელით აბონენტებისთვის საცალო ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებას. ამ ხელშეკრულების ასლები კომისიაში წარმოდგენილია, როგორც მიმდინარე წარმოების ფარგლებში ისე, იმ წარმოების ფარგლებში, რომლითაც მოხდა სიჯისის და ახალი ქსელების სანქცირება. ამავე წარმოების ფარგლებში კომისიაში წარმოდგენილი იყო აბონენტებთან გაფორმებული ხელშეკრულებები, სადაც არცერთი შემთხვევა არ არის დაფიქსირებული, რომ ორი კომპანია ერთ აბონენტს ერთი და იგივე მომსახურებას აწვდიდა. ამ ხელშეკრულებების ყველა სამართლებრივი ასპექტი შექმნილი და შემუშავებული იყო ჩვენს მიერ და მთავარი მიზანი იყო იმ ზღვარის დაცვა, რომელიც მკვეთრად მიჯნავდა მხარეთა მიერ აბონენტისთვის გასაწევი მომსახურების ფარგლებს, მაგრამ არა იმ მიზნით, რომ თაღლითურად მომხდარიყო რაიმეს დამალვა ან შეფერვა, არამედ, რეალურად სწორი რეგულაცია მომხდარიყო მხარეთა შორის და თუ დღეს მოწინააღმდეგე მხარეს ასე ძალიან უნდა, რომ თავისი ხელშეკრულებაც სიჯისისა და სერვისბოქსის ხელშეკრულების ანალოგიურად წარმოაჩინოს, ეს მხოლოდ იმიტომ, რომ მან კარგად იცის, რომ არანაირი კანონის დარღვევა ჩვენს ხელშეკრულების პირობებში არ იყო. მნიშვნელოვანია ის, რომ მოპასუხის ეს პოზიცია მისავე საწინააღმდეგოა, რადგან თუ კომისია გაიზიარებს მის პოზიციას, მაშინ, მინიმუმ იგივე დარღვევებისთვის, რაც განხორციელა სერვისბოქსმა

პასუხი უნდა აგოს სილქნეტმაც. სწორედ კომისიის წინარე გადაწყვეტილების ანალოგიის საფუძველზე, ეს კი იქნება კომისიის მხრიდან არასწორი პრაქტიკის გაგრძელება და საქმის გაიოლება. ხოლო თუ კომისია რეალურად, სამართლიანად და ობიექტურად შეაფასებს საქმის გარემოებებს, მაშინ მოცემულ დავაში, სილქნეტის მიმართ პასუხისმგებლობა უნდა დადგეს არა მალტისოფტისა, თუ სერვისბოქსის უკანონო ქმედებების საფუძველზე, არამედ, თავად სილქნეტის მიერ, საკუთარი მომსახურების კანონის დარღვევით გაყიდვის გამო, რაც გამოიხატება „რეკლამის შესახებ“ საქართველოს კანონით განსაზღვრულ არასათანადო, არაკეთილსინდისიერ, არასწორ, შეცდომაში შემყვან, კონკურენტი კომპანიის საქმიანი რეპუტაციის შემლახავ ინფორმაციის გავრცელებაში, დემპინგური ფასის დადგენაში, რომელიც მნიშვნელოვნად განსხვავდება მის მიერ საჯაროდ გამოცხადებულ მომსახურების ფასებიდან და ბაზარზე არაკონკურენტული გარემოს ჩამოყალიბებაში, რითაც არღვევს ზემოთმოყვანილ გადაწყვეტილებას. ხოლო სიჯისის და ახალი ქსლების მიმართ კომისიამ უნდა გამოიყენოს მისთვის კანონით მინიჭებული უფლებამოსილება სასამართლო დავის მორიგებით დასრულების თაობაზე. სხვაგვარად გამოდის, რომ ყველა ის არაკეთილსინდისიერი ქმედება, რომელიც სილქნეტმა განახორციელა მცირე ოპერატორის მიმართ სრულად იქნა მოწონებული და გაზიარებული კომისიის მიერ, რასაც მოჰყვა კიდევაც მცირე ოპერატორისთვის მატერიალური ზიანის მიყენება და მისი განვითარების ხელშეშლა. რაც შეეხება სერვისბოქსს და მალტისოფტის პასუხისმგებლობის საფუძველებს, მათ მიერ, ისევე, როგორც სილქნეტის მიერ, უხეშად და არაერთგზის დარღვეულ იქნა: „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტი“, „რეკლამის შესახებ“ და „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონები, მხარეთა შორის მოქმედი ხელშეკრულება. სიჯისი დაზუსტებულ საჩივარში მიუთითებს, რომ ცალკე განხილვის საგანი უნდა იყოს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამსახურის მიერ მოპასუხეების მიერ აბონენტთან გაფორმებული ხელშეკრულების შესაბამისობა რეგლამენტთან და კანონთან. აბონენტთან გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორი სახის მომსახურებას - ინტერნეტ და სატელევიზიო მომსახურებებს, თუმცა ხელშეკრულებაში მომსახურების ფასი ერთობლივად არის მოცემული, რაც არ იძლევა რეგლამენტით განსაზღვრული პირობის დაკმაყოფილების საშუალებას, რომელიც მოიაზრებს აბონენტისთვის (მუხლი 4. საინფორმაციო და საანგარიშსწორებო უზრუნველყოფა) თითოეული მომსახურების ფასის გამჭირვალობის ვალდებულებას, მით უფრო, ვიცით რომ ხელშეკრულებით დადგენილი სატარიფო გეგმა არ წარმოადგენს „ბანდლს“ ან სხვა რაიმე სახის აქციას, რომლის გარდა არსებობს სხვა ძირითადი მომსახურების პირობები. ამავე ხელშეკრულებით, მომსახურების მიმწოდებელი ორი პირია, რომელთა პროცენტული წილი მიწოდებული მომსახურების ტარიფში არ არის განსაზღვრული, შესაბამისად, შეუძლებელი ხდება გაიანგარიშო ავტორიზებულ პირთა, შემოსავლების აღრიცხვისა და განაწილების ნაწილი. საინტერესოა, რომ ამავე ხელშეკრულების 3.2. პუნქტით ანგარიშსწორებას აბონენტი ახდენს „კომპანიის“ (ამ ხელშეკრულებით „კომპანიას“ წარმოადგენს მალტისოფტი) ანგარიშზე, ან სწრაფი გადახდის აპარატებიდან „მარტივის“ ლილაკის ქვეშ, მაშინ, როდესაც „მარტივის“ მომსახურებას ამავე ხელშეკრულებით სერვისბოქსი უწევს. ანუ ორივე ავტორიზებული პირი უფლებამოსილია მიიღოს ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული მომსახურების თანხა, მაგრამ ყველაზე საინტერესო ის არის, რომ, როგორც ზევით მოგახსენეთ სილქნეტსა და მალტისოფტს შორის გაფორმებული ხელშეკრულების საფუძველზე, ამ თანხების ამოღების ექსკლუზიური უფლება სილქნეტს აქვს და აბონენტებთან შეტყობინება გადახდის კოდის მითითებით და გადახდაც ხდება სილქნეტის ანგარიშზე, ეს ყველაფერი ჩვენთვის იმდენად არის საინტერესო რამდენადაც, იგი წარმოადგენს სწორედ თავლთმაქციური, თაღლითური სქემის ნაწილს, სადაც მაქსიმალურად არეულია ყველანაირი უფლება და ვალდებულება, რათა დაფარულ იქნას მხარეთა ნამდვილი ნება.

ამდენად, მიგვაჩნია, რომ ამ დავასთან დაკავშირებით კომისია უნდა იყოს მაქსიმალურად ობიექტური, შეაფასოს ყველა ჩვენს მიერ წარმოდგენილი გარემოება და გადაწყვეტილება მიიღოს არა ვიწროდ, მხოლოდ ამ დავის ფარგლებში, არამედ ფართოთ ბაზრის რეგულირების, მომავალში მისი განვითარების და მცირე ოპერატორებისთვის ხელოვნური დაბრკოლებების აღმოფხვრის უზრუნველყოფის მიზნით.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, დაზუსტებული საჩივრით სიჯისი ითხოვს:

1. დააკისროთ „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობა სს „სილქნეტს“, შპს „მალტისოფტს“ და შპს „სერვისბოქსს“, რომელთა მიერ უხეშად იქნა დარღვეული მომხმარებელთა უფლებები, კერძოდ, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტის ზემოთ მოყვანილი მუხლები.
2. დააკისროთ „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობა სს „სილქნეტს“, შპს „მალტისოფტს“ და შპს „სერვისბოქსს“, რომელთა მიერ უხეშად იქნა დარღვეული საქართველოს კანონი „რეკლამის შესახებ“.
3. დააკისროთ „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობა შპს „სერვისბოქსს“ აბონენტთათვის მომსახურების დისკრიმინაციულად შეწყვეტის გამო.
4. სილქნეტს დააკისროთ პასუხისმგებლობა კომისიის 2019 წლის 30 აპრილის №266/9 გადაწყვეტილებით დაკისრებული ვალდებულებების დარღვევის გამო.
5. სილქნეტსა და მალტისოფტს აუკრძალოთ, მათ შორის 2019 წლის 02 დეკემბერს გაფორმებული ხელშეკრულებით დადგენილი „პროდუქტის“ მიწოდება აბონენტებისთვის დემპინგურ ფასად/ტარიფებად, რითაც უხეშად ირღვევა კომისიის 2019 წლის 30 აპრილის №266/9 გადაწყვეტილებით სილქნეტისთვის დაკისრებული ვალდებულებები; და ამასთან, კომისიამ იმსჯელოს აბონენტთან გაფორმებულ ხელშეკრულებაში მომსახურების რეალური მიმწოდებლის დაფარვის კანონიერებაზე.

2020 წლის 21 იანვარს, სერვისბოქსმა კომისიაში წარმოადგინა (შ-20-6/249, 21.01.20) მტკიცებულებები: 1. არაფორმალური მიმოწერა სიჯისის და სერვისბოქსის ტექნიკურ დეპარტამენტებს შორის. 2. სერვისბოქსის მიერ სიჯისისთვის გაგზავნილი სერვერის დიაგნოსტიკის დასკვნა. 3. სერვისბოქსის მიერ აბონენტებისთვის გაგზავნილი პრევენციული ხასიათის შეტყობინება მომსახურების შესაძლო შეფერხებით მიწოდების თაობაზე. 4. მომსახურების აღდგენის ამსახველი დიაგრამა. 5. მარტივის ფეისბუქ გვერდზე განთავსებული ოფიციალური განცხადება მომსახურების მიწოდების შეწყვეტაზე რუსთავის აბონენტებისთვის). 6. სერვისბოქსის წერილი სიჯისი აბონენტებისთვის მომსახურების ღირებულების გაქვითვის თაობაზე. 7. სიჯისისა და სერვისბოქსის აბონენტებს შორის მიმოწერიდან ამონარიდები, რომელიც ეხება სიჯისისა და სერვისბოქსის აბონენტისთვის საკუთარი სატელევიზიო მომსახურების შეთავაზებას. სერვისბოქსის განმარტებით, აღნიშნული მტკიცებულებებით დასტურდება: 1. სერვისბოქსის ბრალით რუსთავში მომსახურება არ შეწყვეტია არცერთ აბონენტს. მტკიცებულებები ამყარებს იმ ეჭვს, რომ სიჯისიმ ისარგებლა სერვისბოქსის მიერ გაგზავნილი პრევენციული შეტყობინებით და განზრახ შეუწყვიტა სერვისბოქსის აბონენტებს მომსახურების მიწოდება, რათა შემდგომ მათთვის შეთავაზებინა საკუთარი სატელევიზიო მომსახურება, ხოლო აბონენტების გათიშვა დაებრალებინა სერვისბოქსისთვის. 2. სერვისბოქსის აბონენტებისთვის სიჯისის მიერ საკუთარი ტელევიზიის შეთავაზება ხორციელდება სისტემატურად. 3. რეგლამენტის 10⁹ მუხლის მე-8 პუნქტით გათვალისწინებულ მომსახურების ცალმხრივად, ვადაზე ადრე შეწყვეტას სერვისბოქსის მხრიდან აღგილი არ ჰქონია. აბონენტებს მიმდინარე თარიღისთვის

მომსახურება აღდგენილი აქვს, ხოლო მომსახურების შეფერხებით მიწოდება სადაო პერიოდში გამოწვეული იყო სერვისბოქსისთვის დაუდგენელი, გაუთვალისწინებელი მიზეზებით. შესაბამისად, შეტყობინების ვალდებულება სერვისბოქსს არ ეკისრება. 4. მომსახურების შეფერხებით მიწოდება სადაო პერიოდში გამოწვეული იყო სერვისბოქსისთვის დაუდგენელი, გაუთვალისწინებელი მიზეზებით. სერვისბოქსმა დაიცვა რეგლამენტის მე-15 მუხლი და დაუყოვნებლივ დაიწყო სიჯისისთან მუშაობა ხარვეზის დადგენისა და აღმოფხვრის მიზნით და ასევე განათავსა ინფორმაცია ფეისბუქ გვერდზე, რიტაც მოახდინა აბონენტების ინფორმირება. შესაბამისდ, მისი მხრიდან არც რეგლამენტის მე-15 მუხლის დარღვევას არ აქვს ადგილი. 5. სიჯისის არ წარმოდგენია რაიმე მტკიცებულებები, რომლითაც დამტკიცდება, რომ მომსახურება შეწყდა განზრახ, სერვისბოქსის ბრალეული ქმედებით, არც კომისიის აქტით დგინდება თუ რა მიზეზით იყო გამოწვეული მომსახურების მიწოდების შეუძლებლობა მომხმარებლებისთვის, ხოლო 2019 წლის 26 დეკემბერს, სერვისბოქსის მიერ სიჯისისთვის გაგზავნილი სერვერის დიაგნოსტიკის დასკვნა მიუთითებს, რომ სერვისბოქსის მხრიდან ხარვეზი არ დასტურდება. შესაბამისად, არ არსებობს მტკიცებულებები, რითაც დამტკიცდება სერვისბოქსის მხრიდან განზრახი, ბრალეული ქმედება. 6. სერვისბოქსი არ დაარიცხავს აბონენტებს მომსახურების ღირებულებას რეგლამენტის 21-ე მუხლის მე-7 პუნქტის შესაბამისად.

2020 წლის 21 იანვარს, სერვისბოქსმა მტკიცებულებების სახით კომისიაში წარმოადგინა (შ-20-6/252, 21.01.20) სიჯისის 2019 წლის 30 ოქტომბრის შეტყობინება სერვისბოქსსა და სიჯისის შორის 2017 წლის 14 თებერვალს დადებული ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტის თაობაზე, ასევე, სერვისბოქსსა და მალტისოფტს შორის 2019 წლის 2 დეკემბერს დადებული ხელშეკრულება. მისი განმარტებით, აღნიშნული მტკიცებულებები ადასტურებენ, რომ: 1. სიჯისი წყვეტს სერვისბოქსთან 2017 წლის 14 თებერვლის ხელშეკრულებას ვადაზე ადრე, კერძოდ, 2014 წლის 1 თებერვლიდან. 2. სერვისბოქსი და მალტისოფტი აბონენტებს აწვდიან ერთობლივ პროდუქტს 2019 წლის 2 დეკემბრის ხელშეკრულების საფუძველზე, რომელიც ითვალისწინებს მხარეების მფლობელობაში/სარგებლობაში არსებული ტექნოლოგიური რესურსების გამოყენებით შექმნიან სატარიფო შეთავაზება და საკუთარ აბონენტებს შესთავაზონ ერთობლივი პროდუქტი, რაც გულისხმობს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება/სატარიფო შეთავაზებას, რომლის ფარგლებშიც აბონენტები მიიღებენ ინტერნეტ და ტელევიზიის ერთობლივ მომსახურებას.

2020 წლის 22 იანვარს, სერვისბოქსმა მტკიცებულებების სახით, კომისიაში წარმოადგინა (შ-20-6/273, 22.01.20): 1. რუსთავში სიჯისის მონაცემთა ცენტრში განთავსებული სერვისბოქსის სერვერის დატვირთვის გრაფიკები მაშინ, როდესაც სერვერზე მომსახურების მიწოდების მოთხოვნა შემცირდა (ტრაფიკი დავარდა) - CD. 2. სერვერთან დაკავშირებისას პერიოდული წყვეტები, რომელიც დააფიქსირა მონიტორინგის პროგრამამ 2019 წლის 23 დეკემბერს. 3. სიჯისის და სერვისბოქსის ტექნიკური სამსახურის პერსონალის მიმოწერა. სერვისბოქსის განცხადებით, აღნიშნული მტკიცებულებებით დასტურდება, რომ სიჯისის სასერვერო ოთახში განთავსებული სერვერი სადაო პერიოდში იყო მუშა მდგომარეობაში. სერვისბოქსის აზრით, აბონენტები ვერ ახერხებდნენ სერვერთან წვდომას სერვისბოქსისგან დამოუკიდებელი ხელშემშლელი გარემოებების გამო. ასევე დასტურდება ის, რომ სერვისბოქსი ცდილობდა ფიზიკურად მისულიყო მის საკუთარებაში არსებულ სერვერთან პრობლემის დადგენის მიზნით, რისი საშუალებაც არ ეძლეოდა სიჯისის მხრიდან.

2020 წლის 23 იანვარს, კომისიის მოსამზადებელ სხდომაზე, სერვისბოქსმა, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 38-ე მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, წარმოადგინა შეგებებული განცხადება და მოითხოვა შეგებებული განცხადების განხილვა მხარის მიერ წარმოდგენილ საჩივართან ერთად, კომისიაში მიმდინარე ადმინისტრაციული წარმოების ფარგლებში. სერვისბოქსის მოთხოვნებია:

1.1. დაეკისროს პასუხისმგებლობა სიჯისის საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ დარღვევის გამო, რაც გამოიხატება სიჯისის მიერ სერვისბოქსის აბონენტებისათვის არასწორი და შეცდომაში შემყვანი ინფორმაციის მიწოდებაში, შემდგომში სერვისბოქსის აბონენტების არამართლზომიერი გადაბირების მიზნით (შემდგომში „სერვისბოქსის პირველი მოთხოვნა“);

1.2. დაეკისროს „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობა სიჯისის, სერვისბოქსის აბონენტთათვის მომსახურების შეწყვეტის გამო (შემდგომში „სერვისბოქსის მეორე მოთხოვნა“);

1.3. დაევალოს სიჯისის, რომ მან სერვისბოქსს მიაწოდოს შემდეგი ინფორმაცია აბონენტთა შესახებ არაუგვიანეს 2020 წლის 25 იანვრისა: სახელი, გვარი, პირადი ნომერი, მისამართი, საკონტაქტო ნომერი, აბონენტის საბილინგო ნომერი, სამართლებრივი ტიპი: ფიზიკური/იურიდიული, სატარიფო კოდი (არჩეული პაკეტი), არჩეული პაკეტის ღირებულება, STB Mac მისამართი, მხოლოდ ტელევიზიის მომსახურების ბალანსი (თანხა ლარში) (შემდგომში „სერვისბოქსის მესამე მოთხოვნა“);

1.4. დაევალოს სიჯისის, რომ დაუყოვნებლივ მოახდინოს აბონენტთა ინფორმირება სერვისბოქსთან არსებული ხელშეკრულების შეწყვეტისა და მომსახურების პირობის შეწყვეტის/ცვლილების თაობაზე. კერძოდ, აბონენტებს მიაწოდოს შემდეგი ინფორმაცია: ა) 2020 წლის 1 თებერვლიდან წყდება სერვისბოქსსა და სიჯისის შორის არსებული ხელშეკრულება სიჯისის ინიციატივით, რის გამოც, სერვისბოქსისთვის შეუძლებელი ხდება აბონენტებისათვის MarTV-ს სატელევიზიო მომსახურების მიწოდება არსებული პირობებით; ბ) 2020 წლის 1 თებერვლიდან მომსახურების პირობებში დაგეგმილი ცვლილებების გასაცნობად და დამატებითი ინფორმაციისათვის აბონენტებს შეუძლიათ დაუკავშირდნენ კომპანია სერვისბოქსს შემდეგ ცხელი ხაზის ნომერზე: 032 2350032 ან იხილონ დეტალური ინფორმაცია ვებ-გვერდზე www.mar.tv (შემდგომში „სერვისბოქსის მეოთხე მოთხოვნა“).

სერვისბოქსი შეგებებულ განცხადებაში მისი მოთხოვნების დასაბუთებაში მიუთითებს:

2.1. სერვისბოქსის პირველი მოთხოვნა: დაეკისროს პასუხისმგებლობა სიჯისის საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ დარღვევის გამო, რაც გამოიხატება სიჯისის მიერ სერვისბოქსის აბონენტებისათვის არასწორი და შეცდომაში შემყვანი ინფორმაციის მიწოდებაში, შემდგომში სერვისბოქსის აბონენტების არამართლზომიერი გადაბირების მიზნით. საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ (შემდგომში „რეგლამენტი“) მე-4 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, მომხმარებლისათვის მიწოდებული ინფორმაცია უნდა იყოს ზუსტი, უტყუარი, ამომწურავი და გასაგები, რომელსაც არ ექნება დამაბნეველი ან მაცდური ხასიათი. სიჯისის მიერ წარმოდგენილ თითქმის ყველა ჩანაწერში ჩანს, რომ სიჯისის ოპერატორებს

სერვისბოქსის აბონენტები შეჰყავთ შეცდომაში და აწვდიან არასწორ ინფორმაციას. კერძოდ: ა) ჩანაწერების ანალიზის შედეგად ირკვევა, რომ სიჯისი-სერვისბოქსის აბონენტები ვერ ანსხვავებენ იმას, თუ რომელი კომპანიის აბონენტებს წარმოადგენენ სატელევიზიო და ინტერნეტ მომსახურების ნაწილში. მათ ხშირ შემთხვევაში ჰგონიათ, რომ სერვისბოქსი/მარტივი და სიჯისი არის ერთი კომპანია; ბ) აბონენტთა ამ დაბნეულობით სარგებლობენ სიჯისის ოპერატორები და აბონენტთა კითხვაზე, შეუწყდებათ თუ არა მათ ნამდვილად ტელევიზიის მომსახურება 2020 წლის 1 თებერვლის შემდგომ, დამაჯერებლად პასუხობენ, რომ არა. აღნიშნული არის არასწორი ინფორმაცია, რადგანაც 2020 წლის 1 თებერვლიდან სერვისბოქსის/„მარტივის“ ტელევიზიის მიწოდება სიჯისის ინტერნეტ ქსელის გავლით ვერ მოხერხდება, რადგანაც სიჯისის ინიციატივით 2017 წლის 14 თებერვლის ხელშეკრულება წყდება 2020 წლის 1 თებერვლიდან, ვადაზე ადრე; გ) სიჯისის ოპერატორები მატყუარებს და აბონენტთა გამიზნულად შეცდომაში შემყვანებს უწოდებს სერვისბოქსს, რომელიც ტყუილის საფუძველზე ცდილობს აბონენტთა გადაბირებას. აქ ყურადღება გასამახვილებელია იმაზე, რომ სერვისბოქსი უკავშირდება საკუთარ აბონენტებს და აწვდის სწორ ინფორმაციას შეცვლილი გარემოებებიდან გამომდინარე და უხსნის, რომ თუ „მარტივის“ სატელევიზიო მომსახურება სურთ, მაშინ მათ უნდა ისარგებლონ მალტისოფტი – სერვისბოქსის ერთობლივი პროდუქტით. შესაბამისად, აბონენტი აკეთებს ინფორმირებულ არჩევანს მისთვის მიწოდებული სწორი ინფორმაციის საფუძველზე. ჩანაწერებში აბონენტის დაბნეულობა კი გამოწვეული იმით, რომ სიჯისის ოპერატორი მას არც კი უხსნის, რომ სატელევიზიო პროდუქტის ნაწილში ის არის სერვისბოქსის/„მარტივის“ აბონენტი და სერვისბოქსს/„მარტივის“ სრული უფლება აქვს საკუთარ აბონენტებს დაუკავშირდეს და ახალი პროდუქტები შესთავაზოს. სერვისბოქსს აქვს დასაბუთებული ეჭვი იმისა, რომ აბონენტებისთვის შეცდომაში შემყვანი ინფორმაციის მიწოდება ხდება იმ მიზნით, რომ მოხდეს სერვისბოქსის საქმიანი რეპუტაციის შელახვა, მომხმარებელთა ლოიალურობის შემცირება, რათა შემდგომ სიჯისიმ მოახდინოს სერვისბოქსის აბონენტთა გადაბირება და მათთვის საკუთარი ტელევიზიის შეთავაზება. როგორც სიჯისის მიერ წარმოდგენილი აბონენტებთან საუბრის ჩანაწერებიდან და ასევე, სერვისბოქსის მიერ კომისიაში 2020 წლის 21 იანვარს წარდგენილი მტკიცებულებებიდან ირკვევა, სიჯისი სისტემატურად სთავაზობს სერვისბოქსის აბონენტებს საკუთარ ტელევიზიაზე გადაყვანას. კერძოდ, სიჯისის ოპერატორები სარგებლობენ აბონენტთა დაბნეულობით იმის თაობაზე, რომ მათ უწყდებათ სერვისბოქსის სატელევიზიო მომსახურება და აბონენტების მიერ ცხელ ხაზზე დარეკვის შემდგომ მათ ეუბნებიან, რომ სატელევიზიო მომსახურება არ შეუწყდებათ და სთავაზობენ გაურკვეველ სატელევიზიო მომსახურების აქციას და პირდებიან სატელევიზიო მომსახურების გაგრძელებას. სერვისბოქსს აქვს საფუძვლიანი ეჭვი, რომ სიჯისი სერვისბოქსის აბონენტებს სთავაზობენ სიჯისის მიერ შექმნილ სატელევიზიო პროდუქტს და არა სერვისბოქსის პროდუქტს (შემდგომში „მარტივი“) და სწორედ ამ სატელევიზიო მომსახურებით აპირებენ „მარტივის“ პროდუქტის ჩანაცვლებას. გარდა ამისა, სიჯისი სარგებლობს შემთხვევით და აბონენტის კითხვებზე, თუ როდის ჩაირთვება სერვისბოქსის ტელევიზია, ჩართვის ალტერნატივად მათ სთავაზობენ სიჯისის ტელევიზიაზე გადასმას. ეს დასტურდება სერვისბოქსის მიერ 2020 წლის 21 იანვარს კომისიაში წარმოდგენილი მტკიცებულებებით (იხ. დანართი 7 - სიჯისისა და სერვისბოქსის აბონენტებს შორის მიმოწერიდან ამონარიდები, რომელიც ეხება სიჯისის მიერ სერვისბოქსის აბონენტისათვის საკუთარი სატელევიზიო მომსახურების შეთავაზებას). გარდა ამისა, სიჯისის მიერ წარმოდგენილი აბონენტებთან საუბრის ჩანაწერებიდან ირკვევა, რომ სიჯისი არ უხსნის სერვისბოქსის/„მარტივის“ აბონენტებს, რომ სატელევიზიო პროდუქტი, რასაც მათ სთავაზობენ მარტივის ტელევიზიის ნაცვლად, არის არა „მარტივის“, არამედ სიჯისის ტელევიზია. ანუ სიჯისი აბონენტს ისე უგრძობებს სატელევიზიო მომსახურებას, რომ არც კი აწვდის ინფორმაციას, რომ პროვაიდერი

ეცვლება და აბონენტს ჰგონია, რომ ისევ „მარტივი“ უგრძელდება. უნდა აღინიშნოს, რომ სიჯისის სატელევიზიო პროდუქტი რადიკალურად განსხვავდება მარტივის სატელევიზიო პროდუქტისაგან ხარისხითაც და არხების შემდგენლობითაც. შესაბამისად, არაინფორმირებულად და მოტყუებით აბონენტთა სიჯისის ტელევიზიაზე „გადასმით“, აბონენტები ღებულობენ უხარისხო პროდუქტს, რომელიც მათ “მარტივი” ჰგონიათ. ამ მოქმედებით ზარალდება არა მხოლოდ აბონენტი, არამედ თავად სერვისბოქსის/„მარტივის“ რეპუტაციაც, როგორც ხარისხიანი პროდუქტის მიმწოდებლის. გარდა ზემოაღნიშნულისა, 2020 წლის 21 იანვარს სერვისბოქსმა განცხადებით მიმართა კომისიას, რათა მათ გადაემოწმებინათ აბონენტთ. ტაბატამესთან არსებული მდგომარეობა და შეესწავლათ სიჯისის ქმედებების კანონიერება. კერძოდ, განცხადებაში აღინიშნა, რომ სერვისბოქსის მოქმედ აბონენტს, თ. ტაბატამეს, მიღება - ჩაბარების აქტის საფუძველზე სიჯისიმ შეუცვალა სატელევიზიო სიგნალის მიმღები მოწყობილობა (STB MAC C4:2F:AD:33:91:52; C4:2A:FE:41:29:09) და საკუთარი სიგნალის მიწოდებით ახორციელებს სატელევიზიო მომსახურების მიწოდებას. ჩვენს ხელთ არსებული ინფორმაციით, გამოვთქვამთ ეჭვს, რომ „სიჯისი“ მაუწყებლობის ტრანზიტს ახორციელებს არამართლზომიერად. კერძოდ, სატელევიზიო არხების ბადეში არის არხების ის ჩამონათვალი, რომლის ტრანზიტის უფლებაც მას არ გააჩნია. ამ ქმედებით ხდება აბონენტის მოტყუებით გადმოყვანა სიჯისის მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურებაზე, რომელთან დაკავშირებითაც სიჯისის ხელშეკრულებაც კი არ აქვს გაფორმებული აბონენტთან (განცხადება იხ. დანართი 1-ის სახით). როგორც ჩვენთვის ცნობილია, კომისიამ უკვე განახორციელა ვიზიტი აბონენტთან და გთხოვთ, რომ შემოწმების აქტი გადმოგვცეთ და განიხილოთ წინამდებარე შეგებებულ განცხადებასთან ერთად. 2.2.

სერვისბოქსის მეორე მოთხოვნა: დაეკისროს „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობა სიჯისის აბონენტთათვის მომსახურების შეწყვეტის გამო. 2019 წლის 23 დეკემბერს სერვისბოქსისათვის დაუდგენელი და გაუთვალისწინებელი ტექნიკური შეფერხების გამო, ქ. რუსთავეში მომსახურება გაეთიშათ სერვისბოქსის აბონენტებს. სიჯისის არ წარმოუდგენია მტკიცებულებები, რომლითაც დამტკიცდება, რომ მომსახურება შეწყდა განზრახ, სერვისბოქსის ბრალეული ქმედებით. არც კომისიის ტექნიკური დათვალიერების ოქმით დგინდება, თუ რა მიზეზით იყო გამოწვეული მომსახურების მიწოდების შეუძლებლობა მომხმარებლისათვის, ხოლო 2019 წლის 26 დეკემბერს, სერვისბოქსის მიერ სიჯისისათვის გაგზავნილი სერვერის დიაგნოსტიკის დასკვნა მიუთითებს, რომ სერვისბოქსის მხრიდან ხარვეზი არ დადასტურდა. შესაბამისად, არ არსებობს მტკიცებულებები, რითაც დამტკიცდება სერვისბოქსის მხრიდან, განზრახი, ბრალეული მოქმედება. სერვისბოქსს აქვს საფუძვლიანი ეჭვი, რომ სიჯისიმ ისარგებლა სერვისბოქსის მიერ აბონენტთათვის გაგზავნილი პრევენციული შეტყობინებებით და განზრახ შეწყვიტა აბონენტებისათვის მომსახურების მიწოდება, რათა შემდგომ მათთვის შეეთავაზებინა საკუთარი სატელევიზიო მომსახურება, ხოლო აბონენტთა გათიშვა დაებრალებინა სერვისბოქსისთვის. გარდა ზემოაღნიშნულისა, 2019 წლის დეკემბრის თვეში დაუდგენელი მიზეზებით გათიშა სახელშეკრულებო ურთიერთობის განმავლობაში მხარეთა შორის არსებული მომაცემთა გაცვლის ონლაინ სისტემა. აღნიშნული ფაქტი საფუძვლიან ეჭვს ბადებს იმისა, რომ შესაძლოა აბონენტთა ნაწილისათვის მომსახურების გათიშვა გამოწვეული იყოს მანიპულაციებით ხსენებულ ონლაინ სისტემაზე. 2.3. სერვისბოქსის მესამე მოთხოვნა: დაევალოს სიჯისის, რომ მან სერვისბოქსს მიაწოდოს შემდეგი ინფორმაცია აბონენტთა შესახებ არაუგვიანეს 2020 წლის 25 იანვრისა: სახელი, გვარი, პირადი ნომერი, მისამართი, საკონტაქტო ნომერი, აბონენტის საბილინგო ნომერი, სამართლებრივი ტიპი: ფიზიკური/იურიდიული, სატარიფო კოდი (არჩეული პაკეტი), არჩეული პაკეტის ღირებულება, STB Mac მისამართი, მხოლოდ ტელევიზიის მომსახურების ბალანსი (თანხა ლარში). 2019 წლის დეკემბრისა და 2020 წლის იანვრის

თვეში, სერვისბოქსმა არაერთხელ მიმართა სიჯისის, რათა ამ უკანასკნელს სერვისბოქსისათვის გადმოეცა მეოთხე მოთხოვნაში მითითებული ინფორმაცია აბონენტთა შესახებ. ამ მოთხოვნის საფუძველი იყო ის ფაქტი, რომ არ მუშაობდა მონაცემთა გაცვლის ონლაინ სისტემა (იხილეთ აღნიშნული მიმოწერები დანართი 2 სახით). პასუხად სერვისბოქსს დღემდე არ მიუღია აღნიშნული ინფორმაცია, რომლის ფლობაც კრიტიკულად აუცილებელია სერვისბოქსისათვის, რადგანაც 2020 წლის 1 თებერვლიდან წყდება სიჯისისა და სერვისბოქსს შორის არსებული ხელშეკრულება. მნიშვნელოვანია, რომ სერვისბოქსი ფლობდეს ინფორმაციას საკუთარი აბონენტის შესახებ. მათ შორის, აბონენტების მიერ გადახდილი თანხების, ბალანსის, მომსახურების პირობების შესახებ, რათა აბონენტთათვის დისკომფორტის შექმნის გარეშე მოხდეს მომსახურების გაგრძელება სიჯისისა და სერვისბოქსს შორის არსებული ხელშეკრულების შეწყვეტის შემდგომაც. 2.4.

სერვისბოქსის მეოთხე მოთხოვნა: დაევალოს სიჯისის, რომ დაუყოვნებლივ მოახდინოს აბონენტთა ინფორმირება სერვისბოქსთან არსებული ხელშეკრულების შეწყვეტისა და მომსახურების პირობის შეწყვეტის/ცვლილების თაობაზე. კერძოდ, აბონენტებს მიაწოდოს შემდეგი ინფორმაცია: ა) 2020 წლის 1 თებერვლიდან წყდება სერვისბოქსსა და სიჯისის შორის არსებული ხელშეკრულება სიჯისის ინიციატივით, რის გამოც, „სერვისბოქსისთვის“ შეუძლებელი ხდება აბონენტებისათვის მარტივის სატელევიზიო მომსახურების მიწოდება არსებული პირობებით; ბ) 2020 წლის 1 თებერვლიდან მომსახურების პირობებში დაგეგმილი ცვლილებების გასაცნობად და დამატებითი ინფორმაციისათვის აბონენტებს შეუძლიათ დაუკავშირდნენ კომპანია სერვისბოქსს ცხელი ხაზის ნომერზე: 032 2 35 00 32 ან იხილონ დეტალური ინფორმაცია ვებ-გვერდზე www.mar.tv. 2020 წლის 21 იანვარს სერვისბოქსმა მიმართა სიჯისის და სთხოვა მეხუთე მოთხოვნაში მოცემული ინფორმაციის მიწოდება აბონენტებისათვის (იხ. დანართი 3) და ამ ინფორმაციის დაუყოვნებლივ გამოქვეყნება კომპანიის საიტზე, რაც დღემდე არ განხორციელებულა. აბონენტთა ინფორმირებულობის უზრუნველსაყოფად და აბონენტებში იმ გაურკვევლობის აღმოსაფხვრელად, რაც თავად სიჯისის ქმედებებმა გამოიწვია, აუცილებელია, რომ სიჯისიმ მეხუთე მოთხოვნაში აღნიშნული ინფორმაცია მიაწოდოს აბონენტებს და დაუყოვნებლივ გამოაქვეყნოს საკუთარ ვებ-გვერდზე. სერვისბოქსი შეგებებულ განცხადებაში, ასევე, მიუთითებს ორ შუამდგომლობაზე: 1. სიჯისი ახორციელებს მალეწილობის ტრანზიტს და აბონენტებს აწვდის სატელევიზიო მომსახურებას. კომისიის წინაშე შუამდგომლობს, რომ კომისიამ შეისწავლოს აქვს თუ არა მოპოვებული სიჯისის საავტორო და მომიჯნავე უფლებები იმ არხების ტრანზიტზე, რომელსაც ის აბონენტებს სთავაზობს სატელევიზიო მომსახურების ფარგლებში. 2. რეგლამენტის მე-4 მუხლის მე-7 პუნქტის თანახმად, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საკუთარ ვებგვერდზე ინტერნეტში განათავსოს ინფორმაცია მომხმარებლებისთვის შეთავაზებული მომსახურების პირობების, მათ შორის, მომსახურების პაკეტების და მომსახურების ტარიფების თაობაზე, ასევე ინფორმაცია მომსახურების მიღების, შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობებისა და მომსახურების პაკეტში ცვლილებების შეტანის თაობაზე. კომისიის წინაშე ვშუამდგომლობთ, რომ კომისიამ შეისწავლოს აქვს თუ არა სიჯისის აღნიშნული ინფორმაცია განთავსებული საკუთარ ვებგვერდზე.

კომისია აღნიშნავს, რომ „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-11 მუხლის მე-3 პუნქტის ვ) ქვეპუნქტის შესაბამისად, კომისიის ერთ-ერთ ფუნქციას წარმოადგენს ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქმიანობის განმახორციელებელ ავტორიზებულ პირთა შორის წარმოშობილი დავების გადაწყვეტა თავისი უფლებამოსილების ფარგლებში; ამავე კანონის 36-ე მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტების შესაბამისად, ავტორიზებულ პირს უფლება აქვს მიმართოს კომისიას დავის განხილვისა და გადაწყვეტის მიზნით; მხარეები კომისიაში საქმის წარმოებას იწყებენ კომისიისთვის

სათანადო განცხადების წარდგენით. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-11 მუხლის მე-2 პუნქტის ა) ქვეპუნქტის თანახმად, კომისიის ერთ-ერთი ძირითადი ამოცანაა ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით უზრუნველყოფისა და ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების სფეროში კონკურენტუნარიანი გარემოს ჩამოყალიბება, შენარჩუნება და განვითარება, ხოლო მე-20 მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, კომისიის ამოცანაა ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ეფექტიანი კონკურენციის ხელშემწყობი პირობების ჩამოყალიბება. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 62-ე მუხლის მე-2 პუნქტისა და „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ 25-ე მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას ზედამხედველობს კომისია. ვინაიდან, სიჯისი, მალტისოფტი, სერვისბოქსი და სილქნეტი წარმოადგენენ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებულ პირებს და როგორც სიჯისი საჩივარში აღნიშნავს მალტისოფტის, სერვისბოქსის და სილქნეტის მხრიდან ადგილი ჰქონდა მომხმარებელთა უფლებების დარღვევას და მის არაკონკურენტულ პირობებში ჩაყენებას, ხოლო, სერვისბოქსის შეგებებული განცხადების შესაბამისად, სიჯისის მხრიდან ადგილი ჰქონდა როგორც სერვისბოქსის, ისე, მომხმარებელთა უფლებების დარღვევას, კომისიის 2020 წლის 23 იანვრის № გ-20-16-60 გადაწყვეტილებით შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ საჩივარი და შპს „სერვისბოქსის“ შეგებებული საჩივარი მიღებულ იქნა განსახილველად.

2020 წლის 28 თებერვალს კომისიაში შემოვიდა სერვისბოქსის წერილობითი პოზიცია (№ შ-20-6/1063, 28.02.2020), სადაც აღნიშნულია, რომ სიჯისის მიერ 2020 წლის 4 თებერვალს დამატებით წარმოდგენილ მტკიცებულებებში მოცემული ინფორმაცია არ არის ნამდვილი, რადგან 2019 წლის 17 დეკემბერს სიჯისის ჰქონდა წვდომა საინფორმაციო პორტალზე, ასევე, ჰქონდა წვდომა ე.წ. „API“-ზე, საიდანაც სიჯისის თავისუფლად შეეძლო ალტერნატიულად შეეწყვიტა აბონენტებისათვის მომსახურების მიწოდება. კერძოდ, სიჯისისა და სერვისბოქსს შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობის მანძილზე არსებობდა ინფორმაციის გაცვლის შემდეგი სისტემები: მარტივის საინფორმაციო პორტალი, სადაც სიჯისის შესაბამისი თანამშრომლები შედიოდნენ მათთვის მინიჭებული მომხმარებლის სახელითა და პაროლით და ასევე „აპი“, რომელიც არის აპლიკაცია, სადაც ელექტრონულად, ონლაინ რეჟიმში ხდება ერთობლივი მომსახურებების მიმწოდებლებს შორის აბონენტთა შესახებ ინფორმაციის გაცვლა და საბილინგო ინფორმაციის მიხედვით მათთვის სტატუსის განახლება. აღნიშნული სისტემებიდან შესაძლოა განხორციელდეს ბევრი სხვადასხვა მოქმედება, მათ შორის, აბონენტებისთვის მომსახურების მიწოდების გათიშვა/აღდგენა. 2019 წლის 17 დეკემბერს სიჯისის არ ჰქონია ამ სისტემებში რაიმე მოქმედებები შეზღუდული, მათ ჰქონდათ პირდაპირი წვდომა საინფორმაციო პორტალის ჩანაწერებზე, თავისუფლად შეეძლოთ შეეცვალათ ან მოეხდინათ ნებისმიერ სახის ზემოქმედება ჩანაწერებში არსებულ ინფორმაციაზე და აბონენტის სტატუსთან მიმართებით. სერვისბოქსი განმარტავს, რომ 2020 წლის 4 თებერვალს წარმოდგენილ მტკიცებულებაში აღნიშნულია, რომ სიჯისის 2019 წლის 17 დეკემბრის 20 საათის შემდგომ შეეზღუდა წვდომა საინფორმაციო პორტალზე, ანუ მათივე ინფორმაციაზე დაყრდნობით, 20 საათამდე სიჯისის წვდომა ჰქონდა აღნიშნულ პორტალზე. საინფორმაციო პორტალზე წვდომის შესაძლებლობის ფაქტს ადასტურებს დანართი 2, სადაც ჩანს, რომ სიჯისის ერთ-ერთი იუზერი (misho rustavi) აქტიური იყო და რამდენჯერმე განახორციელა პორტალზე შესვლა. გარდა აღნიშნულისა, თუ მაგალითისთვის დავუშვებთ, რომ აბონენტების დაპაუზების (გათიშვის) დროს მათ მართლაც არ ჰქონდა წვდომა საინფორმაციო პორტალზე, ეს მაინც არ ნიშნავს იმას, რომ მათ სხვა გზით არ შეეძლოთ აბონენტების

მომსახურების დაპაუზება/გათიშვა . კერძოდ, ამ დროს სიჯისის წვდომა ჰქონდა ალტერნატიულ სიტემაზე - აპზე, საიდანაც შეეძლო იგივე მოქმედებები განეხორციელებინა, რასაც საინფორმაციო პორტალიდან გააკეთებდა. ანუ, თავისუფლად შეეძლო შეეცვალა მომხმარებელთა სტატუსი: შეეწყვიტა მათთვის მომსახურება ან პირიქით - აღედგინა. ამიტომ, სიჯისის მიერ საინფორმაციო პორტალიდან ამოღებული მონაცემები სრულიად არ ამტკიცებს სერვისბოქსის მხრიდან აბონენტთა გათიშვის ფაქტს. პირიქით, წინააღმდეგობაში მოდის მათსავე მსჯელობასთან, რომ არ ჰქონდათ წვდომა საინფორმაციო პორტალთან 2019 წლის 17 დეკემბრის 20 საათიდან. სერვისბოქსი თავის პოზიციაში კომისიას სთხოვს ყურადღება გაამახვილოს შემდეგ ფაქტზე: სიჯისის ე.წ. იუზერს აბონენტთა დაპაუზების შემთხვევაში, მარტივად შეეძლო ამ დაპაუზებული სტატუსების გააქტიურება (ანუ აბონენტებისთვის მომსახურების აღდგენა) სერვისბოქსის ყოველგვარი ჩარევის გარეშე, რადგან ამის შესაძლებლობას აძლევდა თავად პორტალი. 2019 წლის 17 დეკემბერს, როგორც სიჯისი მიუთითებს, რომ გათიშვები/დაპაუზება მოხდა, სიჯისი ე.წ. იუზერს წვდომა ჰქონდა პორტალზე. იმის გათვალისწინებით, რომ მათ ამის შესაძლებლობა ჰქონდათ, საინტერესოა თუ რატომ არ აღუდგინეს მომსახურების მიწოდება აბონენტებს როცა შენიშნეს დაპაუზებები? სერვისბოქსის მოსაზრებით ან თავად უნდა ჩაერთოთ ეს აბონენტები, თუ თვლიდნენ, რომ მათთვის მომსახურების აღდგენის საფუძველი არსებობდა ან დაუყონებლივ შეეტყობინებინათ სერვისბოქსისთვის აბონენტებისთვის მომსახურების შეწყვეტის თაობაზე და თავად სერვისბოქსი მიიღებდა შესაბამის ზომებს პრობლემის აღმოსაფხვრელად. სერვისბოქსის განმარტებით, გასათვალისწინებელია ის მნიშვნელოვანი გარემოებაც, რომ 2019 წლის 17 დეკემბერს სიჯისის მხრიდან არ ყოფილა დაფიქსირებული არანაირი პრეტენზია სერვისბოქსის მიმართ, წერილობით თუ სიტყვიერი ფორმით, საინფორმაციო პორტალთან ან აპთან წვდომის შეუძლებლობასთან ან იმასთან დაკავშირებით, რომ არასწორად გაითიშა გარკვეული რაოდენობის აბონენტი. მსგავს შემთხვევებში, მხარეთა შორის სახელშეკრულებლო ვადის განმავლობაში ჩამოყალიბებული პრაქტიკის მიხედვით, სიჯისი დაუყონებლივ ახდენდა რეაგირებას და ატყობინებდა სერვისბოქსს, თუმცა, 2019 წლის 17 დეკემბერს, მსგავს მოქმედებებს რატომღაც ადგილი არ ჰქონდა. შესაბამისად, სიჯისის მიერ 2017 წლის 4 თებერვალს წარმოდგენილი მტკიცებულებები არ ამტკიცებს სერვისბოქსის მიერ აბონენტთა გათიშვის ფაქტს, რადგანაც, ა) სიჯისის თანამშრომელს მტკიცებულებაში მითითებულ დროს ჰქონდა წვდომა საინფორმაციო პორტალზე; ბ) საინფორმაციო პორტალზე წვდომით სიჯისის იუზერს თავისუფლად შეეძლო აბონენტთა სტატუსის შეცვლა დაპაუზება/გამორთვა ან გამართული აბონენტების ჩართვა. შესაბამისად, სერვისბოქსს მიაჩნია, რომ კომისიამ სიჯისის მტკიცებულება არ უნდა მიიღოს მხედველობაში და არ უნდა დააყრდნოს საკუთარი გადაწყვეტილება.

კომისიის 2020 წლის 5 მარტის სხდომაზე სიჯისის წარმომადგენელმა ხ. ინჯიამ სს „სილქნეტის“ პასუხისმგებლობებსა და საფუძვლებთან დაკავშირებით აღნიშნა, რომ 2019 წლის 2 დეკემბრის ხელშეკრულებით სს „სილქნეტი“ შპს „მალტისოფტს“ უწევდა შემდეგ მომსახურებებს: პროდუქტის მიწოდების მიზნით საკომუნიკაციო ქსელის მოწყობა; სააბონენტო დოკუმენტაციის გაფორმება; სს „სილქნეტის“ საკომუნიკაციო ქსელთან დაშვება; დაზიანებების აღმოფხვრა; საბილინგო მომსახურება; ქოლცენტრით მომსახურება; აბონენტისგან თანხის ამოღება, რაც შპს „მალტისოფტს“ აღიარებული აქვს ხელშეკრულების არსებით პირობად და მისი შეცვლა დაუშვებელია. სიჯისის წარმოდგენილი აქვს SMS ფაილები და კოდური ნომრები, რომლებიც შპს „მალტისოფტის“ აბონენტებს მიუვიდა სს „სილქნეტისგან“. საბითუმო ინტერნეტის შესყიდვის საკითხთან დაკავშირებით სიჯისის წარმომადგენელმა, აღნიშნა, რომ წარმოდგენილ ხელშეკრულებაში არ არის საუბარი საბითუმო ინტერნეტზე, რომელიც შპს „მალტისოფტმა“ უნდა მიაწოდოს სს „სილქნეტს“, რომელიც, შემდეგ ამ ინტერნეტს

მიაწვდის აბონენტებს. ხელშეკრულების 1.2.2. პუნქტი მოიცავს შემდეგ პირობას - მალტისოფტის უზრუნველყოფა სილქნეტის საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურით (ოპტიკური ქსელით და მოწყობილობებით - ქსელური და სააბონენტო) და ინტერნეტით... ანუ არ არის დაზუსტებული, ინტერნეტი თავად შპს „მალტისოფტმა“ უნდა მიაწოდოს თუ სს „სილქნეტმა“ რაიმე სხვა წყაროდან უნდა მიიღოს. წარმოდგენილი განმარტებებიდან მას აქვს ვერსია, რომ სს „სილქნეტი“ საბითუმოდ ყიდის ინტერნეტს და შემდეგ თავადვე აპაკეტებს ამ ინტერნეტს აბონენტებისთვის მისაწოდებლად. ამაშია წინააღმდეგობები, რა შემთხვევაშიც უნდა ითქვას, რომ საქმე ეხება Bitstream-ით მომსახურებას. მხარე ყიდის საბითუმო ინტერნეტს და უნდა არსებობდეს ჩართვის წერილი, რათა გაირკვეს რა მოცულობის ინტერნეტს იღებს შპს „მალტისოფტი“. გამოდის, რომ სს „სილქნეტს“ „Bitstream“-ით მომსახურება დაუწყო. მისი აზრით, ეს არის თვალთმაქცური გარიგება, რომლის მიზანია მესამე პირების შეცდომაში შეყვანა და კომპანიის სასარგებლოდ აბონენტებისთვის მომსახურების ისეთი ტარიფით მიწოდება, რომლის მიწოდებაც, სხვა რეგულაციებიდან გამომდინარე, ამ ტარიფით სს „სილქნეტს“ არ გააჩნია. სიჯისის წარმომადგენელმა ყურადღება გაამახვილა ხელშეკრულების პუნქტზე, რომელიც ეხება დაზიანების აღმოფხვრას, სადაც მითითებულია - ... ინტერნეტ და სატელევიზიო მომსახურების მიწოდების დროს... ანუ, ორივე შემთხვევაში, მომსახურებას აბონენტს უწევს სს „სილქნეტი“. ასევე, თანხის ამოღება უპირობო უფლებამოსილებაში წერია - ... საფასურის ამოღებისა აბონენტებისგან და ამავე მუხლით, მალტისოფტი აცხადებს და ადასტურებს, რომ სილქნეტის ეს პირობა წარმოადგენს ხელშეკრულების არსებით პირობას და მისი შეცვლა დაუშვებელია. მისი განცხადებით, არცერთი ზემოჩამოთვლილი მომსახურება არ გულისხმობს ინტერნეტის საბითუმო რესურსის გაყიდვას. 1.2.2. პუნქტი გულისხმობს სს „სილქნეტის“ მიერ აბონენტისთვის საცალო მომსახურების მიწოდების ვალდებულებას, რაც არის „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის d) ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ტერმინის შინაარსი - „d) ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი - ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ოპერატორი ან მისი ქსელის შესაბამის ელემენტებთან ან რესურსებთან დაშვებული ავტორიზებული პირი, რომელსაც განზრახული აქვს ან ახორციელებს ქსელის ამ ელემენტებით ან რესურსებით ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებას“. აქ განმსაზღვრელია მომსახურების მიმწოდებელი და არა სააბონენტო ხელშეკრულება. მისი აზრით არასწორია, როდესაც სს „სილქნეტი“ აცხადებს, რომ შპს „მალტისოფტი“ აფორმებს ხელშეკრულებას და ინტერნეტ პროდუქტს არ ყიდის, ვინაიდან, ხელშეკრულებით სს „სილქნეტი“ აწვდის ამ პროდუქტს აბონენტს. მიწოდებული პროდუქტი ავტომატურად ვერ გახდება იმ პირის, ვინც ხელშეკრულება გააფორმა აბონენტთან. მისი განმარტებით, ხელშეკრულების ამ პუნქტით დასტურდება პირველ საჩივარში დაყენებული მოთხოვნის სამართლიანობა. სს „სილქნეტმა“ საკუთარი პროდუქტი მიყიდა აბონენტებს და მნიშვნელობა არ აქვს, რა საშუალებით. ხელშეკრულების პირობებიდან გამომდინარე, რეალურად შპს „მალტისოფტი“ გამოდის ჩვეულებრივ შუამავლად სს „სილქნეტსა“ და აბონენტს შორის, რომელიც ახორციელებს სს „სილქნეტის“ მომსახურების გადაყიდვას. სიჯისის წარმომადგენელმა, ასევე, აღნიშნა, რომ მხარეებმა ხელშეკრულებით განსაზღვრეს პროდუქტის სახე და ღირებულება, ანუ ერთობლივად შექმნეს პროდუქტი, რომელიც დანართშია წარმოდგენილი და განსაზღვრულია ფასი. შესაბამისად, რადგანაც დანართში ფასია აღნიშნული, მხარის განმარტება, რომ განსაზღვრავს საფასო პოლიტიკას, მისი აზრით, სიმართლესთან შეუსაბამოა. სხვა შემთხვევაში ხელშეკრულებაში არ დასჭირდებოდა დანართის პირობების მითითება ფასთან თუ სხვა პირობებთან მიმართებაში მაშინ, როდესაც დანართი ხელშეკრულების განუყოფელი ნაწილია და მასში არის ზუსტი ფასები. ის, რომ ეს პროდუქტი ერთობლივად, მხარეთა შეთანხმების შედეგადაა შექმნილი, გარდა ზემოთ მოყვანილი 1.2.2. პუნქტის შინაარსისა, ადასტურებს ხელშეკრულების სხვა მუხლები და

დანართის შინაარსი. კერძოდ, 5.2. პუნქტი, რომლითაც დადგენილია: რომ „მხარეები“ (კომპანიები ერთობლივად მხარეებად არიან მოხსენიებული) აბონენტისთვის „პროდუქტის“ შეთავაზებისას და მომსახურების მიწოდებისას, აგრეთვე აბონენტთა მომსახურების პროცესში ვალდებულები არიან დაიცვან საქართველოს კანონდებლობის, მათ შორის „რეგლამენტის“ მოთხოვნები და კომისიის მიერ დაკისრებული სხვა ვალდებულებები. დანართით განსაზღვრული პროდუქტის სახე და ღირებულება ხელშეკრულების განუყოფელი ნაწილია. საინტერესოა აგრეთვე, რატომ იქნა ამოღებული ამ ხელშეკრულებიდან და დაფარული მალტისოფტის ვალდებულებები, რომელიც სავარაუდოდ არ უნდა ყოფილიყო კომერციული საიდუმლოების შემცველი, ადარაფერს ვამბობთ კომერციული ნაწილის დაფარვაზე და დაფარვის მიზანზე. მეორე არსებითი პირობა, რაც დადგენილია დანართით ეს არის ფასი, კერძოდ, პროდუქტი დანართის მიხედვით შედგება ინტერნეტ და სატელევიზიო მომსახურებიდან (აქედან სატელევიზიო მომსახურების მიმწოდებლად მესამე პირია ხელშეკრულებით განსაზღვრული და მას სერვისბოქსი წარმოადგენს), რომლის ერთიანი ფასი ქალაქ რუსთავში შეადგენს 24 ლარს, თბილისში 35 ლარს, სხვა რეგიონებში 28 ლარს, მაშინ როდესაც, „სილქნეტის“, რომელიც კომისიის 2019 წლის 30 აპრილის №266/9 გადაწყვეტილებით ცნობილია ფიქსირებულ ინტერნეტის საცალო მომსახურების ბაზრის სეგმენტზე მნიშვნელოვანი ძალაუფლების მქონე პირად, რომელსაც დანახარჯების და შემოსავლების განცალკევებულად აღრიცხვის ვალდებულების ფარგლებში აკრძალული აქვს კონკურენციის შემზღვევა და სუბსიდირებული მომსახურების პირობების შეთავაზება ბაზრის ამ სეგმენტზე იგივე მომსახურების ფასი დღეის მდგომარეობით რუსთავში არის 27 ლარი, ხოლო 2020 წლის 15 იანვრიდან გამოცხადებული აქვს 30 ლარი, თბილისში - 49 ლარი და სხვა რეგიონებში - 32 ლარი. ამრიგად, მხარეთა მიერ შექმნილ იქნა პროდუქტი, სადაც, ერთი მხრივ, მომსახურებას ფიქსირებული ინტერნეტის საცალო ბაზარზე მომსახურებას წევს კომპანია სილქნეტი, ხოლო მეორე მხრივ, სატელევიზიო მომსახურების მიმწოდებლად, გამოდის მალტისოფტის ქვეკონტრაქტორი სერვისბოქსი, რომლის ღირებულება შეადგენს ქ. რუსთავში 24 ლარს, თბილისში 35 ლარს, სხვა რეგიონებში 28 ლარს, რაც შეუსაბამოდ დაბალია (6-14 ლარამდე სხვაობა) ამავე ბაზარზე კომპანია სილქნეტის მომსახურების ფასზე, რომლის რეგულირებაც ექვემდებარება ხარჯზე ორიენტირებას და სუბსიდირების დაუშვებლობას. სიჯისის წარმომადგენლის განცხადებით, ხელშეკრულების ზემომოყვანილი მუხლების შინაარსი ადასტურებს, რომ საქმე გვაქვს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 56-ე მუხლით გათვალისწინებულ თვალთმაქცური გარიგების სახესთან. კერძოდ, ამ მუხლის შინაარსს სასამართლო და სამეცნიერო გამოცემები განმარტავენ, რომ ეს არის გარიგება, რომლის მონაწილეთა ნამდვილი ნება და მისი გამოხატვა არ ემთხვევა ერთმანეთს, ასეთი გარიგების მიზანია მესამე პირთა შეცდომაში შეყვანა და სხვა გარიგების დაფარვა, რომლის განხორციელებასაც ისინი რეალურად ისახავდნენ მიზნად. კერძოდ, მხარეთა მიზანია, ერთი მხრივ, კომპანია სილქნეტის პროდუქტის - საცალო ფიქსირებული ინტერნეტ მომსახურების გაყიდვა აბონენტებზე დემპინგურ ფასად, ხოლო, მეორე მხრივ, რუსთავში კომპანია სიჯისის, ხოლო თბილისში და დანარჩენ რეგიონებში „ახალი ქსელების“ და „ახტელის“ ისეთ არაკონკურენტულ პირობებში ჩაყენება, რამაც რეალურად, მათი ბაზრიდან გაძევება უნდა გამოიწვიოს. გარდა ამისა, თვალთმაქცური გარიგების მიზანს წარმოადგენს აბონენტის შეცდომაში შეყვანა, რის მაგალითებიც და მტკიცებულებებიც კომისიაში წარმოდგენილია როგორც ქოლცენტრში გაკეთებული ზეპირი საუბრის ჩანაწერების სახით, ისე წერილობითი სახით. რაც უცილოდ ბათილ გარიგებათა კატეგორიას განეკუთვნება, წარმოადგენს „კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-7 მუხლით გათვალისწინებულ ქმედებას. კერძოდ, აკრძალულია, ეკონომიკურ აგენტებს შორის დაიდოს ისეთი ხელშეკრულება, მიღებულ იქნეს ისეთი გადაწყვეტილება ან განხორციელდეს ისეთი შეთანხმებული ქმედება, რომლის მიზანია ან რომლის შედეგია შესაბამის ბაზარზე კონკურენციის შეზღუდვა,

დაუშვებლობა ან/და აკრძალვა, კერძოდ: ა) შესყიდვის ან გაყიდვის ფასების ან სხვა სავაჭრო პირობების პირდაპირ ან არაპირდაპირ დადგენა (ფიქსირება). მოცემულ შემთხვევაში ხელშეკრულების დანართით ეს ფასები დადგენილია. კომისია წარმოადგენს სპეციალური უფლებამოსილების (რომელიც ვალდებულებასაც მოიაზრებს) მატარებელ საჯარო სამართლის იურიდიულ პირს, რომლის მთავარი ფუნქცია და ამოცანა მდგომარეობს კომუნიკაციების სფეროში ბაზრის რეგულირებაში, ბაზარზე კონკურენტული გარემოს ჩამოყალიბებაში, მის შენარჩუნება და განვითარებაში. ამ მიზნით ის ახდენს ბაზრის, როგორც თანასწორი და სამართლიანი ფინანსური, თუ ტექნოლოგიური რეგულირების ზომების მიღებას, ისე კეთილსინდისიერი კონკურენციის პირობების ჩამოყალიბებას, რაც გამოიხატება დისკრიმინაციის აკრძალვაში, გაწეული მომსახურების პირობების საჯაროობაში, მათ ხარჯებზე ორიენტირებულობაში, სუბსიდირების დაუშვებლობაში და სხვა. ეს არის კომისიის მთავარი მიზანი და ამოცანა, ყველა სხვა უფლებები და ვალდებულებები ფაქტობრივად ემსახურება ელექტრონული კომუნიკაციის სფეროს ბაზრების რეგულირებას. გამომდინარე იქიდან, რომ ყველა ბაზარი, წარმოადგენს სამოქალაქო ბრუნვის შედეგად გაჩენილ ეკონომიკურ გარემოს, რომლის მონაწილეებიც ერთმანეთში დებენ სამოქალაქო კანონდებლობის საფუძველზე რეგულირებულ ხელშეკრულებებს და გარიგებებს. კომისია არამხოლოდ უფლებამოსილი, არამედ ვალდებულია მისი ამოცანების შესასრულებლად (ბაზრის რეგულირების კუთხით) მოახდინოს მხარეთა შორის გაფორმებული ხელშეკრულებების პირობების შესაბამისობაში მოყვანა კანონთან და თავისივე მიღებულ გადაწყვეტილებებთან. მართალია, კომისია არ ახდენს მხარეთა შორის წარმოშობილი ვალდებულებებითი ურთიერთობების რევიზიას, მაგრამ ამ ხელშეკრულების პირობები, რომლებისც გავლენას ახდენენ კომისიის უფლებამოსილებაში შემავალი ბაზრების კონკურენტუნარიანი გარემო პირობებზე პირდაპირ და უშუალოდ კომისიის რეგულირებად სფეროს მიეკუთვნება და ამ მხრივ, კომისიის უფლებამოსილება, როგორც მატერიალური, ისე პროცესუალური კუთხით შეუზღუდავია. მიაჩნია, რომ კომისიამ სილქნეტსა და მალტისოფტს უნდა აუკრძალოს მათ შორის გაფორმებული ხელშეკრულებით დადგენილი „პროდუქტის“ მიწოდება აბონენტებისთვის დემპინგურ ფასად, რომლის მიზანია ბაზარზე არაკონკურენტუნარიანი გარემოს ჩამოყალიბება, მცირე ავტორიზებულ პირთა დაზარალება, იმგვარად, რომ მათ ვერ შესძლონ ბაზარზე არსებობა და განვითარება, მომხმარებელთა შეცდომაში შეყვანა, მომსახურების რეალური მიმწოდებელი ავტორიზებული პირის დაფარვა, რათა მან შეძლოს კომისიის 2019 წლის 30 აპრილის №266/9 გადაწყვეტილებით დაკისრებული ვალდებულებების და პასუხისმგებლობის თავიდან აცილება. სილქნეტსა და მალტისოფტს შორის გაფორმებული ხელშეკრულების საკითხის ამოსაწურად უნდა შევხებო მოსამზადებელ სხომაზე მხარეთა წარმომადგენლების მცდელობას აპელირება მოეხდინათ და გაეიგივებინათ ეს ხელშეკრულება სიჯისისა და სერვისბოქსს შორის არსებულ ხელშეკრულებასთან. მიუხედავად იმისა, რომ ყველა ფაქტობრივი გარემოება და მტკიცებულება ადასტურებდა იმ გარემოებას, რომ, როგორც პროდუქტი, ისე მიწოდებელი კონტენტი იყო ტექნომაქსის, კომისიამ, სწორედ სილქნეტის წარმომადგენლის მოთხოვნით ადმინისტრაციული პასუხისმგებლობა უკანონო კონტენტის გავრცელებაზე დააკისრა სიჯისისაც, მაშინ როდესაც, ამ სამართლებრივ ურთიერთობაში სიჯისი (და ახალი ქსელებიც) ახორციელებდა წმინდა დაშვებას საკუთარი ქსელის ელემენტებთან და ისეთი სახის მომსახურების გაწევას, რომელიც არ წარმოადგენდა ელკომუნიკაციების რომელიმე სახის მომსახურებას, მით უფრო, არ ახორციელდა სხვისი სახელით აბონენტებისთვის საცალო ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებას. ამ ხელშეკრულების ასლები კომისიაში წარმოდგენილია, როგორც მიმდინარე წარმოების ფარგლებში ისე, იმ წარმოების ფარგლებში, რომლითაც მოხდა სიჯისის და ახალი ქსელების სანქცირება. სიჯისის წარმომადგენელმა ხ.ინჯიამ სერვისბოქსისა და მალტისოფტის პასუხისმგებლობის საფუძველებთან დაკავშირებით აღნიშნა, რომ როგორც

სილქნეტის მიერ, უხეზად და არაერთგზის დარღვეულ იქნა: „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტი“, „რეკლამის შესახებ“ და „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონები, მხარეთა შორის მოქმედი ხელშეკრულება. ცალკე განხილვის საგანი უნდა იყოს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამსახურის მიერ მოპასუხეების მიერ აბონენტთან გაფორმებული ხელშეკრულების შესაბამისობა რეგლამენტთან და კანონთან. თუმცა ეს მიმდინარე დავის თემას არ ეხება და ამ საკითხს არ შეეხება, მაგრამ აბონენტთან გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორი სახის მომსახურებას - ინტერნეტ და სატელევიზიო მომსახურებებს, თუმცა ხელშეკრულებაში მომსახურების ფასი ერთობლივად არის მოცემული, რაც არ იძლევა რეგლამენტით განსაზღვრული პირობის დაკმაყოფილების საშუალებას, რომელიც მოიაზრებს აბონენტისთვის (მუხლი 4. საინფორმაციო და საანგარიშსწორებო უზრუნველყოფა) თითოეული მომსახურების ფასის გამჭვირვალობის ვალდებულებას, მით უფრო, ვიცით რომ ხელშეკრულებით დადგენილი სატარიფო გეგმა არ წარმოადგენს „ბანდლს“ ან სხვა რაიმე სახის აქციას, რომლის გარდა არსებობს სხვა ძირითადი მომსახურების პირობები. ამავე ხელშეკრულებით, მომსახურების მიმწოდებელი ორი პირია, რომელთა პროცენტული წილი მიწოდებული მომსახურების ტარიფში არ არის განსაზღვრული, შესაბამისად, შეუძლებელი ხდება გაიანგარიშო ავტორიზებულ პირთა შემოსავლების აღრიცხვისა და განაწილების ნაწილი. საინტერესოა, რომ ამავე ხელშეკრულების 3.2. პუნქტით ანგარიშსწორებას ახდენს კომპანია, თუმცა, ხელშეკრულების შესაბამისად, ეს უფლებამოსილება გადაცემულია სს „სილქნეტზე“. ეს ყველაფერი იმდენად არის საინტერესო, რამდენადაც იგი წარმოადგენს სწორედ თავლთმაქცური, თაღლითური სქემის ნაწილს, სადაც მაქსიმალურად არეულია ყველანაირი უფლება და ვალდებულება, რათა დაფარულ იქნას მხარეთა ნამდვილი ნება. სიჯისის წარმომადგენელს მიჩნია, რომ სამ ნაწილად უნდა გაიყოს: 1) სს „სილქნეტის“ მიერ თავლთმაქცური გარიგების პირობების დადგენა, რომლის ნამდვილ მიზანს წარმოადგენს საცალო მომსახურება აბონენტებისთვის დემპინგურ ფასად, რის უფლებაც არ აქვს, დაკისრებული სუბსიდირებული ტარიფით ოპერირების აკრძალვის და კონკურენციის შემზღუდავი ქმედებების აკრძალვის სპეციფიკური ვალდებულებებიდან გამომდინარე; 2) სს „სილქნეტის“, შპს „მალტისოფტისა“ და შპს „სერვისბოქსის“ მიერ ერთობლივად „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ და „რეკლამის შესახებ“ კანონების ნორმათა დარღვევა, რამაც გამოიწვია მომხმარებელთა შეცდომაში შეყვანა, მათთვის არასწორი ინფორმაციის მიწოდება და როგორც მომხმარებლის, ისე ბაზარზე მოქმედი სხვა კონკურენტების ინტერესების დარღვევა; 3) შპს „სერვისბოქსის“ პასუხისმგებლობა საკუთარი აბონენტების წინაშე. სიჯისის წარმომადგენელმა ხ. ინჯიამ დასკვნის სახით აღნიშნა, რომ აბონენტებისთვის მომსახურების მიწოდების შეზღუდვა მხარის მიერ მოხდა მრავალჯერ, რამაც აბონენტთა დიდი უკმაყოფილება გამოიწვია. როდესაც ამზადებდნენ კომისიაში წარმოსადგენ მტკიცებულებებს, იურისტებისთვის მნიშვნელოვანი იყო 3 გარემოება - 1) სიჯისის თავის ქსელში არ გაუცია ისეთი ტექნიკური „ბრძანება“, რასაც შეიძლება გამოეწვია მომხმარებლებისთვის მომსახურების შეწყვეტა; 2) ვიდრე სიჯისიმ არ მიმართა კომისიას რეაგირებისთვის და მონიტორინგისთვის, მომსახურება არ ყოფილა აღდგენილი; 3) სიჯისიმ მხარის ყველა მოთხოვნა დააკმაყოფილა, რასაც ხარვეზის მიზეზად ასახელებდნენ, თუმცა აღმოჩნდა, რომ ეს არ შეიძლებოდა გათიშვის მიზეზი ყოფილიყო. ამ გარემოებებს ძალიან დიდი მნიშვნელობა ჰქონდა სიჯისის წილი პასუხისმგებლობის განსაზღვრად აბონენტების მიმართ და მიაჩნია, რომ კომპანიამ ყველა ღონეს მიმართა მომხმარებლების ინტერესების დასაცავად.

კომისიის 2020 წლის 5 მარტის სხდომაზე სს „სილქნეტის“ წარმომადგენელმა კ. ყურაშვილმა აღნიშნა, რომ მხოლოდ იმ საკითხებს უპასუხებს, რის ჩაწერაც მოასწრო

ოპონენტის საუბრისას და იტოვებს უფლებას, გამოიყენოს რეპლიკების გაკეთების შესაძლებლობა. სიჯისის წარმომადგენელმა მიუთითა სს „სილქნეტსა“ და შპს „მალტისოფტს“ შორის გაფორმებული ხელშეკრულების დანართზე, სადაც გაწერილია პროდუქტის ტარიფი და ამის გამო შეთავაზება წარმოადგინა როგორც ორივე კომპანიის პროდუქტი. „პროდუქტი“ ხელშეკრულების შინაარსის მიხედვით არის განსაზღვრული შემდეგნაირად - „მალტისოფტის მიერ დამოუკიდებლად ან მესამე პირთან გაფორმებული შესაბამისი ხელშეკრულების საფუძველზე აბონენტისათვის შეთავაზებული/გაწეული საკომუნიკაციო მომსახურება რომელიც მიეწოდება აბონენტებს და რომლის დეტალური აღწერა მოცემულია წინამდებარე ხელშეკრულების დანართ 1“. პროდუქტი არის „მალტისოფტის“. ამ ხელშეკრულების საგანია ქოლცენტრით მომსახურება, თანხის ამოღების მომსახურება და ა.შ. პროდუქტის აღწერა და ფასი არ იქნება ხელშეკრულებაში, რომლითაც, მაგალითად, ქოლცენტრმა უნდა გასწიოს სერვისი, შეუძლებელი იქნება მისი შესრულება. პროდუქტის აღწერა და დანართად სააბონენტო ხელშეკრულება იმიტომ არის, რომ სს „სილქნეტმა“ შპს „მალტისოფტთან“ დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებული რამდენიმე ვალდებულება შეასრულოს. მათ შორის, უნდა მიაწოდოს აბონენტებს ინფორმაცია პროდუქტის შინაარსზე, ტარიფზე და ა.შ. მეორე არგუმენტი ისაა, რომ თავად სერვისის პროცენტულად გამოხატული საფასური არის აბონენტების მიერ გადახდილ თანხებთან მიბმული. აქედან გამომდინარე მიაჩნია, რომ არ არსებობს ერთობლივი პროდუქტი. პროდუქტის აღწერა და დანართად სააბონენტო ხელშეკრულება იმიტომ არის, რომ სს „სილქნეტმა“ შპს „მალტისოფტთან“ დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებული რამდენიმე ვალდებულება შეასრულოს. მათ შორის უნდა მიაწოდოს აბონენტებს ინფორმაცია პროდუქტის შინაარსზე, ტარიფზე და ა.შ. მეორე არგუმენტი ისაა, რომ თავად სერვისის პროცენტულად გამოხატული საფასური არის აბონენტების მიერ გადახდილ თანხებთან მიბმული. აქედან გამომდინარე სილქნეტის წარმომადგენელს მიაჩნია, რომ არ არსებობს ერთობლივი პროდუქტი. სილქნეტის წარმომადგენელმა „თვალთმაქცობასთან“ დაკავშირებით განმარტა, რომ იმ სერვისებს, რასაც ახლა სს „სილქნეტი“ აწვდის მხარეს, აწვდიდა სიჯისი. სს „სილქნეტი“ არ მონაწილეობს ბაზარზე ამ პროდუქტების ერთობლივად თუ ცალ-ცალკე პროდუქტების სახით მიწოდების კუთხით, შესაბამისად, შეუძლებელია სს „სილქნეტს“ რაიმე დაერღვია საცალო ბაზარზე, მათ შორის აბონენტებისთვის არასწორი ინფორმაციის მიწოდების ან შეცდომაში შემყვანი რეკლამის გავრცელების კუთხით. „რეკლამის შესახებ“ საქართველოს კანონის დარღვევასთან დაკავშირებით სილქნეტის წარმომადგენელმა აღნიშნა, რომ სს „სილქნეტი“ საცალო ბაზარზე არ ახორციელებს არც ინტერნეტ მომსახურებას, არც მაუწყებლობის ტრანზიტივით მომსახურებას ამ კონკრეტული ხელშეკრულების ფარგლებში. ზოგადად, სს „სილქნეტი“ საკუთარი ბრენდით ამ მომსახურებებს ახორციელებს. აღნიშნულიდან გამომდინარე მიაჩნია, რომ სს „სილქნეტი“ ვერ იქნება სუბიექტი იმ შემთხვევაშიც კი, თუ აღნიშნული კანონმდებლობის დარღვევას ჰქონდა ადგილი. ამ სერვისთან დაკავშირებით სს „სილქნეტს“ არც ვებგვერდზე, არც სხვა სივრცეში, ისე, რომ ეხებოდეს პირთა განუსაზღვრელ წრეს, არსად აქვს გაკეთებული სარეკლამო შეტყობინება თუ განცხადება. რომც დაერღვია სს „სილქნეტს“ „რეკლამის შესახებ“ საქართველოს კანონი გავრცელების კუთხით, მისი აზრით, ეს კანონი ხარვეზიანია და განსაზღვრულია „სამაუწყებლო“ და „არასამაუწყებლო“ რეკლამა. კომისიის ფუნქცია „სამაუწყებლო“ რეკლამაზეა ორიენტირებული, გარე რეკლამა კი მუნიციპალიტეტებს ეკუთვნის. ხოლო ისეთი რეკლამები, რომლებიც ამ ორ კატეგორიაში არ ჯდება, რეგულაციის ქვეშ არ არის მოქცეული. შესაბამისად, ცალსახაა, რომ ამ დარღვევასთან მიმართებით სს „სილქნეტი“ ვერ იქნება სუბიექტი. რაც შეეხება სოციალურ ქსელს facebook, შეფასებისა და პასუხის გაცემისას დაფიქრდებოდა, რამდენადაა ეს პირთა განუსაზღვრელი წრისთვის მიმართული და არის თუ არა სარეკლამო საშუალება. ის არ საუბრობს დასაპონსორებულ რეკლამებზე, საუბრობს საკუთარი აბონენტებისთვის მიმართვაზე. სილქნეტის

წარმომადგენელმა კომისიის 2019 წლის 30 აპრილის №266/9 გადაწყვეტილებასთან მიმართებაში აღნიშნა, რომ სს „სილქნეტი“ საბითუმო ბაზარზე მართლაც ცნობილია მნიშვნელოვანი საბაზრო ძალაუფლების მქონე პირად. კომისია მაღალი ხარისხით აკონტროლებს საბაზრო ძალაუფლების მქონე პირების მიერ მათზე დაკისრებული სპეციფიკური ვალდებულებების შესრულებას. სს „სილქნეტს“ რაიმე დარღვევა რომ ჰქონდეს საბითუმო ან საცალო ინტერნეტის ბაზარზე, კომისია ამას მხარეზე ადრე აღმოაჩენდა და დაიწყებდა წარმოებას. მიაჩნია, რომ სს „სილქნეტს“ კომისიის არცერთი გადაწყვეტილება, რომლითაც დაკისრებული აქვს სპეციფიკური ვალდებულებები, როგორც მნიშვნელოვანი საბაზრო ძალაუფლების მქონე პირს, არ აქვს დარღვეული. „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ დარღვევით მომხმარებლისთვის არასათანადო ინფორმაციის მიწოდებასთან, ასევე დემპინგურ ფასთან და ერთობლივ პროდუქტთან დაკავშირებით მან აღნიშნა, რომ სურს კიდევ ერთხელ აღნიშნოს სხდომის ოქმში დაფიქსირების მიზნით, რომ სს „სილქნეტი“ არ ოპერირებს საცალო ბაზარზე. ეს დარღვევები რომც ყოფილიყო, სს „სილქნეტის“ მიერ ჩადენილი ვერ იქნებოდა, ვინაიდან საცალო ბაზარზე სს „სილქნეტი“ არ არის სუბიექტი. მისთვის ცნობილია მრავალი შემთხვევა, როდესაც ერთობლივ პროდუქტს აწვდის ორი ან მეტი კომპანია, რომლებიც ერთობლივ პაკეტს ქმნიან და ეს არ არის დარღვევა, არც მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანა. ამ შემთხვევაში სს „სილქნეტი“ არ არის პროდუქტის მიწოდებაში მონაწილე, ესენია შპს „მალტისოფტი“ და შპს „სერვისბოქსი“. დემპინგურ ფასთან დაკავშირებით დააკონკრეტა, რომ საცალო პაკეტის ფასი, რომელიც ხელშეკრულების დანართშია, პროდუქტის აღწერაში, დადგენილია შპს „მალტისოფტის“ მიერ. ეს ფასი სს „სილქნეტს“ არ დაუდგენია. მისთვის გაუგებარია, რომელი დემპინგური ფასით ოპერირებას ედავება სს „სილქნეტს“ მომჩივანი. სილქნეტის წარმომადგენელს მიაჩნია, რომ სიჯისის მოთხოვნები სს „სილქნეტთან“ მიმართებაში, არის დაუსაბუთებელი, უსაფუძვლო და არ უნდა დაკმაყოფილდეს. მისი აზრით, უნდა დაკმაყოფილდეს წარმოების დაწყებისას სს „სილქნეტის“ მიერ დაყენებული შუამდგომლობა, რომ კომპანიამ პროცესში არ იქნეს ცნობილი არც მხარედ და არც დამრღვევად.

კომისიის 2020 წლის 5 მარტის სხდომაზე შპს „სერვისბოქსის“ წარმომადგენელმა დ. ჯიქიამ გაიზიარა სილქნეტის პოზიცია და აღნიშნა, რომ 2017 წლის 14 თებერვალს გაფორმდა სიჯისისა და შპს „სერვისბოქსს“ შორის ხელშეკრულება, რომელიც სიჯისის მოთხოვნის საფუძველზე 2019 წლის 30 ოქტომბერს ვადაზე ადრე შეწყდა, რამაც კომპანია დააყენა არჩევანის წინაშე, რა სახით გაეგრძელებინა საქმიანობა. ამ ფაქტის დადგომამდე აფართოებდნენ ურთიერთჩართვას და პარტნიორმა კომპანია შპს „მალტისოფტმა“ მოითხოვა ინტერნეტის ურთიერთჩართვა ჰქონოდა შპს „ახტელთან“, შპს „ახალ ქსელებთან“, რაზეც უარი მიიღეს და გადამისამართდნენ შპს „სისტემენტთან“. მისი განმარტებით, მახრე აცხადებს, რომ შპს „სისტემენტს“ შეცდომაში შეჰყავდა აბონენტები, თუმცა იყო სრულიად საპირისპირო. დღემდე არ არის გამოქვეყნებული ინფორმაცია, რომ შპს „სერვისბოქსსა“ და სიჯისის შორის ხელშეკრულება გაწყდა შპს „სერვისბოქსის“ მოთხოვნის მიუხედავად. სიჯისის საერთოდ ვებ გვერდიც კი არ აქვს. რაც შეეხება აბონენტების შეცდომაში შეყვანას, დაამატა, რომ ჩანაწერებშიც კი ჩანს, რომ საკუთარ აბონენტებს უკავშირდებოდა „მარტივი“, რის სრული უფლებაც ჰქონდა. სიჯისიმ არ მიაწოდა აბონენტებს ინფორმაცია, შპს „სერვისბოქსის“ მრავალჯერადი მოთხოვნის მიუხედავად. ეს იყო შეგნებულად და მიზანმიმართულად გაკეთებული. შპს „სერვისბოქსს“ სიჯისის ქსელზე ჰყავდა 6 ათასზე მეტი აბონენტი და მომდევნო ეტაპზე ფაქტიურად აბონენტი აღარ დარჩა. ეს არის შედეგი. უცნაურია იმაზე საუბარი, რომ შპს „სერვისბოქსმა“ საკუთარ აბონენტებს მომსახურება გაუთიშა, შეურაცხყოფა მიაყენა და გააკეთა ყველაფერი,

რომ მისი აბონენტები აღარ ყოფილიყვნენ. ბიზნესი ნორმალურად მიმდინარეობდა, რომ არა პარტნიორებისგან გაუთავებელი პრობლემები და საბოლოო დარტყმა კონტრაქტის შეწყვეტის სახით. მისი აზრით, მართლაც თაღლითური განცხადებები გაკეთდა მხარის მიერ, რომ შპს „სერვისბოქსმა“ შეცდომაში შეიყვანა აბონენტები, გაუთიშა მომსახურება. წარმოდგენილია ამონაბეჭდები. სიჯისის ოფისის აბონენტების ძალიან დიდი რაოდენობის აბონენტმა მიმართა (რაც მის მიერვე წარმოდგენილ ვიდეოში ჩანს) რათა დაეყენებინათ სიჯისის მიერ შექმნილი ტელევიზია და აბონენტებისთვის არ დაუკონკრეტებიათ, რომ ეს იყო განსხვავებული პროდუქტი. დღესვე შეუძლია უამრავი დაზიანებული აბონენტი აჩვენოს კომისიის მონიტორინგის ჯგუფს, რომლებმაც მიიღო უარესი სერვისი, ვიდრე ადრე ჰქონდა. აბონენტებთან ხელშეკრულებები არ ჰქონდათ და არც ახლა აქვთ გაფორმებული და მათ ჰგონიათ, რომ „მარტივის“ სერვისს იღებენ. სწორედ ესაა შეცდომაში შემყვანი ინფორმაციის მიწოდება. აბონენტების გაუგებარ მდგომარეობაში ყოფნას ადასტურებს წარმოდგენილი ჩანაწერები. შპს „სერვისბოქსმა“ გამოაქვეყნა ინფორმაცია, რომ სიჯისისთან წყდება კონტრაქტი და ვერ გაუწევდნენ აბონენტებს მომსახურებას. მეორე მხარე კი პირდებოდა აბონენტებს, რომ არ გაეთიშებოდათ მომსახურება და მიაწოდეს სხვა პროდუქტი. გათიშვებთან დაკავშირებით სერვისბოქსის წარმომადგენელმა აღნიშნა, რომ, ვინაიდან, შპს „სერვისბოქსს“ არ აქვს მტკიცებულება, რომ სიჯისის მხრიდან მოხდა მომსახურების გათიშვა, არავის არაფერს აბრალებენ. მოწერილი აქვთ კომისიაში, არის საქმის მასალებზეც დართული, რომ არ დაუშვეს შპს „სერვისბოქსი“ აპარატურასთან, რამაც პროცესი ხელოვნურად გააჭიანურა. მან დაამატა, რომ კონტენტის ნაწილშიც დარჩენილია კითხვის ნიშნები, რამდენად მართლზომიერად აწოდებდა სიჯისი მომხმარებელს იმავე კონტენტს, რასაც აწვდიდა შპს „სერვისბოქსი“?! ან ჰქონდა თუ არა ახალი ხელშეკრულება გაფორმებული სიჯისის აბონენტთან მას შემდეგ, რაც სერვისის მიმწოდებელი აღარ იყო შპს „სერვისბოქსი“?! მან იმედი გამოთქვა, რომ კომისიის მონიტორინგის სამსახურს ეს საკითხი შესწავლილი აქვს. მისი აზრით, კომისია შეცდომაშია შეყვანილი იმ კუთხით, რომ აქტში მითითებულ ყველა არხზე სიჯისის არ აქვს წარმოდგენილი შესაბამისი დოკუმენტაცია და კომპანია სანქციას იმსახურებდა. საქმეს დაურთეს აბონენტის განცხადებაც, რომ მასთან კონტრაქტი არ იყო გაფორმებული სიჯისის მიერ და ეგონა, რომ იღებდა „მარტივის“ სერვისს. ეს ინფორმაცია შეგებებულ განცხადებაშიცაა და იმედი გამოთქვა, რომ კომისიას ამაზე ექნება რეაგირება. კონტრაქტის გარეშე მომსახურება პირდაპირი მინიშნებაა იმაზე, რომ აბონენტს ატყუებს კომპანია. „მარტივის“ წარწერას გადაკრული აქვს სიჯისი და იმავე მენიუთი ემსახურებიან აბონენტებს.

კომისიის 2020 წლის 5 მარტის სხდომაზე შპს „სერვისბოქსისა“ და შპს „მალტისოფტის“ წარმომადგენელმა თ. მამფორიამ აღნიშნა, რომ შპს „სერვისბოქსი“ უარს აცხადებს თავის ორ მოთხოვნაზე, კერძოდ: 1. დაევალოს სიჯისის, რომ მან სერვისბოქსს მიაწოდოს შემდეგი ინფორმაცია აბონენტთა შესახებ არაუგვიანეს 2020 წლის 25 იანვრისა: სახელი, გვარი, პირადი ნომერი, მისამართი, საკონტაქტო ნომერი, აბონენტის საბილინგო ნომერი, სამართლებრივი ტიპი: ფიზიკური/იურიდიული, სატარიფო კოდი (არჩეული პაკეტი), არჩეული პაკეტის ღირებულება, STB Mac მისამართი, მხოლოდ ტელევიზიის მომსახურების ბალანსი (თანხა ლარში) (შემდგომში „სერვისბოქსის მესამე მოთხოვნა“); 2. დაევალოს სიჯისის, რომ დაუყოვნებლივ მოახდინოს აბონენტთა ინფორმირება სერვისბოქსთან არსებული ხელშეკრულების შეწყვეტისა და მომსახურების პირობის შეწყვეტის/ცვლილების თაობაზე. კერძოდ, აბონენტებს მიაწოდოს შემდეგი ინფორმაცია: ა) 2020 წლის 1 თებერვლიდან წყდება სერვისბოქსსა და სიჯისის შორის არსებული ხელშეკრულება სიჯისის ინიციატივით, რის გამოც, სერვისბოქსისთვის შეუძლებელი ხდება აბონენტებისათვის MarTV-ს სატელევიზიო მომსახურების მიწოდება არსებული პირობებით; ბ) 2020 წლის 1 თებერვლიდან მომსახურების პირობებში დაგეგმილი

ცვლილებების გასაცნობად და დამატებითი ინფორმაციისათვის აბონენტებს შეუძლიათ დაუკავშირდნენ კომპანია სერვისბოქსს შემდეგ ცხელი ხაზის ნომერზე: 032 2350032 ან იხილონ დეტალური ინფორმაცია ვებ-გვერდზე www.mar.tv (შემდგომში „სერვისბოქსის მეოთხე მოთხოვნა“).

2020 წლის 05 მარტის კომისიის სხდომაზე შპს „მალტისოფტის“ და სს „სილქნეტის“ წარმომადგენლებმა განმარტეს, რომ 2019 წლის 02 დეკემბერს დადებული აღნიშნული ხელშეკრულება შპს „მალტისოფტსა“ და სს „სილქნეტს“ შორის არსებითად მოიცავს საბითუმო ინფრასტრუქტურასთან დაშვებას, ასევე ინტერნეტის გლობალურ და ლოკალურ რესურსებზე დაშვებას, ინტერნეტის და მაუწყებლობის ტრანზიტის გატარებას და დამატებით მომსახურებებს (ტექნიკური მხარდაჭერა, აბონენტების მხარდაჭერა, ქოლცენტრი, ხელშეკრულების გაფორმება, თანხის ამოღება და ა.შ) და თავისი შინაარსით არის საბითუმო დაშვების და დამატებითი მომსახურებების პაკეტის მიწოდება ორ ავტორიზებულ პირს შორის. დამატებით სს „სილქნეტის“ წარმომადგენელმა განმარტა, რომ მიუხედავად ხელშეკრულების 1.2.2 პუნქტის პირობაში მითითებული ინტერნეტის უზრუნველყოფის მომსახურებისა, საბითუმო ინტერნეტის შესყიდვა შპს „მალტისოფტსა“ და სს „სილქნეტს“ შორის გაფორმებული საბითუმო ინტერნეტის მიწოდების მომსახურების ხელშეკრულებით ხორციელდება და 1.2.2. პუნქტი გულისხმობს ამ საბითუმო ინტერნეტის სს „სილქნეტის“ ინფრასტრუქტურით გატარების და აბონენტისთვის მიწოდების მომსახურებას. ხოლო საბოლოო მომხმარებელზე მომსახურების მიწოდების ნაწილში როგორცაა: სატარიფო პოლიტიკის განსაზღვრა, პროდუქტის ფორმირება და ტარიფის განსაზღვრა საბოლოო მომხმარებლისთვის, პროდუქტის მარკეტინგული მხარდაჭერა, საბითუმო ინტერნეტის შესყიდვა და დარეზერვება, ასევე მომხმარებლის რეგლამენტით გათვალისწინებული ვალდებულებები - პასუხისმგებელი მხარეა შპს „მალტისოფტი“, შესაბამისად, მომხმარებლებისთვის ფიქსირებული ინტერნეტით საცალო მომსახურების მიწოდების მომსახურების სეგმენტზე პასუხისმგებელი ავტორიზებული პირია შპს „მალტისოფტი“. ასევე, შპს „მალტისოფტის“ წარმომადგენელმა განმარტა, რომ აღნიშნული ურთერთობის სქემა შპს „მალტისოფტს“ და სს „სილქნეტს“ შორის წარმოადგენს ვირტუალური ოპერატორის დაშვების (რომელსაც ფიქსირებული ქსელის შემთხვევაში ეწოდება „ბიტსტრიმის“ დაშვება) ანალოგიურ სქემას, სადაც შპს „მალტისოფტი“ მოიაზრება როგორც ვირტუალური ოპერატორი რომელსაც ჰყავს მომხმარებლები და ახორციელებს ინფრასტრუქტურაზე დაშვების, საბითუმო ინტერნეტის და ტრანზიტის გატარების მომსახურებების საბითუმო შესყიდვას სს „სილქნეტისგან“ ასევე დამატებითი მომსახურებების პაკეტის შესყიდვას, რაც საჭიროა აბონენტისთვის სრულყოფილი მომსახურების მისაწოდებლად და ეს მომსახურებები მოიცავს ტექნიკურ მხარდაჭერას, ტექნიკური დაზიანებების აღმოფხვრას, თანხის ამოღებას, ბილინგს, ქოლცენტრის მომსახურებას და ა.შ. შპს „მალტისოფტის“ წარმომადგენლის განმარტებით, ორ ავტორიზებულ პირს შორის დაშვების და მომსახურების მიწოდების აღნიშნული სქემები გავრცელებული პრაქტიკაა ევროპის ქვეყნებში, რაზეც ანალოგიური ხედვა აქვს კომისიას. ასევე სხდომაზე კომისიის მიერ დაისვა კითხვები იმასთან დაკავშირებით, რომ თავად სს „სილქნეტი“ როგორც ვერტიკალურად ინტეგრირებული ოპერატორი დამოუკიდებლად ახორციელებს ისეთივე საცალო მომსახურებების მიწოდებას საკუთარი აბონენტებისთვის, როგორსაც შპს „მალტისოფტი“ აწვდის თავის მომხმარებლებს სს „სილქნეტთან“ დადებული ამ მომსახურების ხელშეკრულების მეშვეობით და საგულისხმოა ის ფაქტი, რომ სს „სილქნეტის“ საცალო ტარიფები მნიშვნელოვნად მაღალია ანალოგიურ მომსახურებებზე ვიდრე შპს „მალტისოფტის“ მიერ შეთავაზებული საცალო ტარიფი, რაც იწვევს დამატებით კითხვებს სს „სილქნეტთან“ მიმართებაში. კონკრეტულად, თუ რამდენად არის ფინანსურად გამართლებული და მომგებიანი სს „სილქნეტისთვის“ შპს „მალტისოფტთან“

დადებული ხელშეკრულების პირობები, რაზეც სს „სილქნეტმა“ განმარტა რომ ეს ხელშეკრულება მათთვის არის დამატებითი შემოსავლის წყარო საბითუმო მიწოდებიდან და კომერციულად გამართლებულია.

II. კომისიის მიერ გამოკვლეული მტკიცებულებები

1. შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ 2019 წლის 10 დეკემბრის საჩივარი თანდართული მასალებით:

ა) მალტისოფტს, სერვისბოქსსა და აბონენტს შორის დადებული ინტერნეტ და სატელევიზიო მომსახურებების მიწოდების შესახებ ხელშეკრულება;

ბ) სიჯისის ქოლცენტრის ჩანაწერები CD დისკზე;

გ) აბონენტის განცხადება;

დ) სილქნეტის სახელით გაგზავნილი სატელეფონო შეტყობინება;

ე) სილქნეტის ტექნიკური მოწყობილობების ამსახველი ფოტოსურათი.

2. სს „სილქნეტის“ წერილობითი პოზიცია (შ-19 6/4850, 17.12.19) სიჯისის საჩივარზე.

3. სიჯისის მიერ 2019 წლის 18 დეკემბერს წარმოდგენილი დამატებითი მტკიცებულებები (შ-19-6/4864, 18.12.2019):

ა) სიჯისის ქოლცენტრის ჩანაწერი CD დისკზე;

ბ) აბონენტების განცხადებები;

გ) სოციალური ქსელის (Facebook) სიჯისის პოსტიდან ამონარიდი.

4. სიჯისის 2019 წლის 18 დეკემბრის წერილი (შ-19-6/4865, 18.12.19.) თანდართული მასალებით:

ა) სერვისბოქსსა და სიჯისის შორის 2017 წლის 14 თებერვალს დადებული ხელშეკრულება ქონებით სარგებლობისა და მომსახურების შესახებ;

ბ) სერვისბოქსსა და აბონენტებს შორის დასადები ხელშეკრულება IP ტელევიზიის მომსახურების პირობების თაობაზე;

გ) სერვისბოქსის მიერ აბონენტებთან გაგზავნილი მობილური მოკლე ტექსტური შეტყობინებები მომსახურების მიწოდების შესაძლო შეფერხებების თაობაზე;

გ) ე.წ. „სქრინი“ გადაუხდელობის გამო სატელევიზიო მომსახურების შეწყვეტის თაობაზე;

დ) აბონენტების განცხადებები.

5. სიჯისის 2019 წლის 24 დეკემბერის განცხადება (შ-19-6/4953, 24.12.19).

6. 2019 წლის 27 დეკემბერს სიჯისის მიერ, კომისიის წერილის (23.12.2019. № გ-19-03/4014) პასუხად, კომისიაში წარმოდგენილი სიჯისის წერილზე (შ-19-6/4865, 18.12.2019) თანდართული განცხადებების ავტორებთან (აბონენტებთან) დადებული მომსახურების ხელშეკრულებების ასლები.

7. 2019 წლის 30 დეკემბერს სილქნეტის მიერ, კომისიის 2019 წლის 24 დეკემბრის №გ-19-03/4037 წერილის საფუძველზე, კომისიაში წარმოდგენილი (შ-19-6/5019) სილქნეტსა და მალტისოფტს შორის 2019 წლის 2 დეკემბერს დადებული მომსახურების ხელშეკრულება.

8. სერვისბოქსსა და მალტისოფტს შორის 2019 წლის 2 დეკემბერს დადებული ხელშეკრულება ერთობლივი პროდუქტის შესახებ; სილქნეტსა და სერვისბოქსს შორის 2019 წლის 2 დეკემბერს დადებული ხელშეკრულება; მალტისოფტს, სერვისბოქსსა და

აბონენტს შორის დადებული ხელშეკრულება ინტერნეტ და სატელევიზო მომსახურებების მიწოდების სააბონენტო ხელშეკრულება.

9. სერვისბოქსის 2019 წლის 31 დეკემბრის წერილობითი პოზიცია (შ-19-6/5059, 31.12.2019) თანდართული მასალებით:

ა) სერვისბოქსსა და სიჯისის შორის 2019 წლის 23-26 დეკემბრის მიმოწერა სერვისბოქსის წარმომადგენლების სიჯისის სასერვერო ოთახში განთავსებულ სერვისბოქსის კუთვნილ აპარატურაზე დაშვებასთან დაკავშირებით;

ბ) სერვისბოქსის 2019 წლის 25 დეკემბრის წერილი სიჯისის სასერვერო ოთახში განთავსებულ სერვისბოქსის კუთვნილ აპარატურაზე დაშვებასთან დაკავშირებით;

გ) სერვისბოქსის 2019 წლის 26 დეკემბრის წერილი სერვერის დიაგნოსტიკასთან დაკავშირებით;

დ) კავშირის პრობლემის ამსახველი ე.წ. „სკრინი“;

ე) სიჯისის 2019 წლის 23 დეკემბრის ელექტრონული მიმოწერა აბონენტებთან სიჯისის ტელევიზიის მიწოდების თაობაზე (ამონარიდი სიჯისის პოსტიდან);

ვ) სერვისბოქსის მიერ საკუთარ აბონენტებთან გაგზავნილი შეტყობინებები მომსახურების მიწოდების შესაძლო შეფერხებების თაობაზე;

ზ) სიჯისის 2019 წლის 30 ოქტომბრის წინასწარი შეტყობინება სერვისბოქსს 2017 წლის 14 თებერვლის ხელშეკრულების მოქმედების შეწყვეტის თაობაზე მოქმედების ვადის გასვლასთან დაკავშირებით.

10. 2019 წლის 31 დეკემბერს, სიჯისის მიერ კომისიაში წარმოდგენილი დამატებითი მასალა (შ-19-6/5058, 31.12.2019), კერძოდ, სიჯისის წერილი (1.4/367/ნშნშ, 30.10.2019) სერვისბოქსს, სადაც აღნიშნულია, რომ 2017 წლის 1 თებერვალს მხარეებს შორის გაფორმდა ხელშეკრულება „ქონებით სარგებლობისა და მომსახურების შესახებ“. აღნიშნული ხელშეკრულების 5.1. პუნქტი ითვალისწინებს ხელშეკრულების მოქმედების სამწლიან ვადას, რომელიც იწურება 2020 წლის 1 თებერვალს. ამავე ხელშეკრულების 5.2. პუნქტის საფუძველზე, სიჯისი სერვისბოქსს სამი თვით ადრე ატყობინებს, რომ სურს ხელშეკრულების შეწყვეტა ვადის ამოწურვისთანავე და არ სურს ხელშეკრულების ავტომატური გაგრძელება.

11. სიჯისის მიერ 2019 წლის 14 იანვარს კომისიაში წარმოდგენილი დამატებითი მასალა (შ-20-6/20, 14.01.2020):

ა) 2019 წლის 27 დეკემბრის რუსთავის სასამართლოს განჩინება სარჩელის უზრუნველყოფის თაობაზე;

ბ) სერვისბოქსის 2020 წლის 9 იანვრის წერილი;

გ) სიჯისის 2020 წლის 10 იანვრის წერილი.

12. სიჯისის 2020 წლის 17 იანვრის დაზუსტებული საჩივარი (შ-20-6/194, 17.01.2020) თანდართული მასალით.

13. სერვისბოქსის მიერ 2020 წლის 21 იანვარს კომისიაში წარმოდგენილი (შ-20-6/249, 21.01.20) დამატებითი მასალა:

ა) არაფორმალური მიმოწერა სიჯისის და სერვისბოქსის ტექნიკურ დეპარტამენტებს შორის;

ბ) სერვისბოქსის მიერ სიჯისისთვის გაგზავნილი სერვერის დიაგნოსტიკის დასკვნა;

გ) სერვისბოქსის მიერ აბონენტებისთვის გაგზავნილი პრევენციული ხასიათის შეტყობინება მომსახურების შესაძლო შეფერხებით მიწოდების თაობაზე;

დ) მომსახურების აღდგენის ამსახველი დიაგრამა;

ე) „MarTV“-ის ფეისბუქ გვერდზე განთავსებული ოფიციალური განცხადება მომსახურების მიწოდების შეწყვეტაზე ქ. რუსთავის აბონენტებისთვის;

ვ) სერვისბოქსის წერილი სიჯისის აბონენტებისთვის მომსახურების ღირებულების გაქვითვის თაობაზე;

ზ) სიჯისის და სერვისბოქსის აბონენტებს შორის მიმოწერის ამონარიდები, რომელიც ეხება სიჯისის მიერ სერვისბოქსის აბონენტისთვის საკუთარი სატელევიზიო მომსახურების შეთავაზებას.

14. სერვისბოქსის მიერ 2020 წლის 21 იანვარს კომისიაში წარმოდგენილი (შ-20-6/272, 22.01.20) დამატებითი მასალა:

ა) სიჯისის 2019 წლის 30 ოქტომბრის შეტყობინება სერვისბოქსს მათ შორის 2017 წლის 14 თებერვალს დადებული ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტის თაობაზე;

ბ) სერვისბოქსსა და მალტისოფტს შორის 2019 წლის 2 დეკემბერს დადებული ხელშეკრულება.

15. სერვისბოქსის 2020 წლის 21 იანვრის განცხადება (შ-20-6/252, 21.01.20) საჩივარზე დაწყებული ადმინისტრაციული წარმოების შეწყვეტის თაობაზე; სიჯისის 2019 წლის 26 დეკემბრის სარჩელი.

16. სერვისბოქსის მიერ 2020 წლის 22 იანვარს კომისიაში წარმოდგენილი (შ-20-6/273, 22.01.20) დამატებითი მასალა:

ა) ქ. რუსთავში სიჯისის მონაცემთა ცენტრში განთავსებული სერვისბოქსის სერვერის დატვირთვის გრაფიკები, როდესაც სერვერზე მომსახურების მიწოდების მოთხოვნა შემცირდა (ტრაფიკი დავარდა) – CD;

ბ) სერვერთან დაკავშირებისას პერიოდული წყვეტები, რომელიც დააფიქსირა მონიტორინგის პროგრამამ 2019 წლის 23 დეკემბერს;

გ) სიჯისის და სერვისბოქსის ტექნიკური სამსახურის პერსონალის მიმოწერა.

18. სერვისბოქსის 2020 წლის 23 იანვრის შეგებებული განცხადება (შ-20-6/324, 23.01.2020) თანდართული მასალებით:

ა) შპს „სერვისბოქსის“ წერილი აბონენტების საბილინგო მონაცემების მოწოდების შესახებ (№058-19, 30.12.2019);

ბ) შპს „სერვისბოქსის“ წერილი აბონენტების საბილინგო მონაცემების მოწოდების შესახებ (№001-20, 3.01.2020);

გ) სიჯისის 2020 წლის 8 იანვრის საპასუხო წერილი;

დ) შპს „სერვისბოქსის“ წერილი აბონენტების საბილინგო მონაცემების მოწოდების შესახებ (№002-20, 9.01.2020);

ე) სიჯისის 2020 წლის 10 იანვრის საპასუხო წერილი (1.4/18/წმწმ)

ვ) შპს „სერვისბოქსის“ 2020 წლის 21 იანვრის განცხადება კომისიას.

19. შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ წერილი თანდართული მასალებით (შ 20-6/572, 04.02.20).

20. შპს „სერვისბოქსის“ წერილი თანდართული მასალებით (შ 20-6/904, 20.02.2020).

21. შპს „სერვისბოქსის“ წერილი კომისიას აბონენტების საბილინგო მონაცემების მიწოდებასთან დაკავშირებით (№ შ-20-6/940, 21.02.2020) თანდართული მასალით:

ა) შპს „სერვისბოქსის“ წერილი აბონენტების საბილინგო მონაცემების მოწოდების შესახებ (№031-20, 18.02.2020);

ბ) შპს „სერვისბოქსის“ აბონენტის წერილი ანგარიშფაქტურის გამოწერასთან დაკავშირებით.

22. შპს „სერვისბოქსის“ წერილობითი პოზიცია თანდართული მასალით (№ შ-20-6/1063, 28.02.2020).

ა) მარტივის ტელევიზიის საინფორმაციო პორტალის სურათი, სადაც ჩანს მომხმარებლის მიერ სხვადასხვა მანიპულაციების განხორციელების შესაძლებლობა;

ბ) მარტივის საინფორმაციო პორტალზე მომხმარებლის 2019 წლის 17 დეკემბერს შესვლის სკრინი.

23. შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ მიერ წარმოდგენილი მასალა (№ შ-20-6/1078, 28.02.2020).

24. შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ წერილები (№ შ-20-6/1147, 04.03.2020).

25. სიჯისის, სერვისბოქსის, მალტისოფტისა და სილქნეტის წარმომადგენლების მიერ კომისიის სხდომებზე გაკეთებული ახსნა-განმარტებები.

III. კომისიის მიერ დადგენილი ფაქტობრივი გარემოებები

1. 2017 წლის 14 თებერვალს, სიჯისისა და სერვისბოქსს შორის 3 წლის ვადით დაიდო ქონებით სარგებლობისა და მომსახურების შესახებ ხელშეკრულება. აღნიშნული ხელშეკრულების თანახმად, სერვისბოქსის მიერ აბონენტებისთვის სატელევიზიო სიგნალის მიწოდებისათვის აუცილებელია სიჯისის კუთვნილი ოპტიკურ-ბოჭკოვანი, ადგილობრივი (სააბონენტო) დაშვების ქსელით სარგებლობა. შესაბამისად, სიჯისი გადასცემს სერვისბოქსს სიჯისის საკუთრებაში არსებული ოპტიკურ-ბოჭკოვანი ადგილობრივი (სააბონენტო) დაშვების ქსელის ფუნქციონალური რესურსებით და სიმძლავრეებით სარგებლობის უფლებას სერვისბოქსის მიერ აბონენტებისათვის სატელევიზიო სიგნალის მიწოდების მიზნით, შესაბამისი ანაზღაურების სანაცვლოდ. სიჯისი, ასევე, უზრუნველყოფს: სერვისბოქსის აბონენტებთან სატელევიზიო სიგნალის მიწოდების საფასურის (როგორც მომსახურების, ისე საჯარიმო სანქციების) დარიცხვას და ამოღებას ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ანაზღაურების სრულად და შეუფერხებლად მიღების მიზნით; სერვისბოქსის დაშვებას სიჯისის ოპტიკურ-ბოჭკოვანი ადგილობრივი (სააბონენტო) დაშვების ქსელის ფუნქციონალურ რესურსებთან და სიმძლავრეებთან; საჭიროების შემთხვევაში, სერვისბოქსის სახელით, მის მიერვე დადგენილი ფორმითა და პირობებით გააფორმოს IP ტელევიზიის მომსახურება აბონენტებთან; გაუწიოს რეკლამირება სერვისბოქსის მომსახურებას, რაც, ასევე, მოიცავს ქოლცენტრით მომსახურებით სარგებლობასაც.

კომისია აღნიშნავს, რომ მიუხედავად იმისა, რომ სერვისბოქსის მიერ მომხმარებლებისთვის IP ტექნოლოგიის გამოყენებით მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიწოდება ხორციელდება სიჯისის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებისა და საშუალებების გამოყენებით, სერვისბოქსსა და სიჯისის მათ შორის დადებულ ხელშეკრულებაში არ აქვთ გათვალისწინებული დაზიანებათა აღმოფხვრის წესები და ვადები კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, რომლის თანახმად, იმ შემთხვევაში, თუ ავტორიზებული პირის მიერ

ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდება ხორციელდება სხვა ავტორიზებული პირის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებისა და საშუალებების გამოყენებით, ავტორიზებული პირები ერთობლივად ვალდებულნი არიან მათ შორის დადებულ შესაბამის ხელშეკრულებებში გაითვალისწინონ დაზიანებათა აღმოფხვრის წესები და ვადები ამ რეგლამენტის შესაბამისად.

მტკიცებულება: 2017 წლის 14 თებერვალს სერვისბოქსსა და სიჯისის შორის დადებული ქონებით სარგებლობისა და მომსახურების შესახებ ხელშეკრულება.

2. 2019 წლის 17 და 23 დეკემბერს, ქ. რუსთავში, IP ტექნოლოგიის გამოყენებით მაუწყებლობის ტრანზიტით სერვისბოქსის მომსახურება შეუწყდათ იმ მომხმარებლებს, რომლებსაც მომსახურება მიეწოდებოდათ სიჯისის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებისა და ინტერნეტის გამოყენებით. მომხმარებლებმა, სიჯისისაგან და სერვისბოქსისგან ვერ მიიღეს ზუსტი, უტყუარი და ამომწურავი ინფორმაცია მომსახურების მიწოდების შეზღუდვის მიზეზის, ხანგრძლივობისა და აღმოფხვრის თაობაზე, კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ მე-4 მუხლის პირველი პუნქტის დ) და ე) ქვეპუნქტებისა და მე-3 პუნქტის შესაბამისად, რომელთა თანახმად, მომხმარებელს უფლება აქვს მომსახურების მიწოდებლისაგან შეუფერხებლად მიიღოს ინფორმაცია მომსახურების მიწოდების შეზღუდვის მიზეზების, ხანგრძლივობისა და დროული აღმოფხვრის თაობაზე. მომხმარებლისათვის მიწოდებული ინფორმაცია უნდა იყოს ზუსტი, უტყუარი, ამომწურავი და გასაგები, რომელსაც არ ექნება დამაბნეველი ხასიათი.

კომისია ვერ გაიზიარებს სერვისბოქსის განცხადებას იმის შესახებ, რომ, ვინაიდან, სერვისბოქსმა სოციალური ქსელის მეშვეობით მომხმარებლებს მიაწოდა ინფორმაცია მომსახურების შეწყვეტის თაობაზე, მის მიერ შესრულებულია კანონმდებლობით გათვალისწინებული მოთხოვნები. კომისია აღნიშნავს, რომ სოციალური ქსელის (facebook) მეშვეობით მომხმარებლებს არ მიეწოდათ ზუსტი, უტყუარი და ამომწურავი ინფორმაცია მომსახურების მიწოდების შეზღუდვის მიზეზის, ხანგრძლივობისა და აღმოფხვრის თაობაზე. მეტიც, მომხმარებლებთან არ მომხდარა წინასწარი შეთანხმება, რომ აღნიშნული ინფორმაციის მისაღებად მომხმარებლებს უნდა მიემართათ სოციალური ქსელისთვის (facebook). აღსანიშნავია ისიც, რომ სერვისბოქსმა სოციალურ ქსელში ინფორმაცია გამოაქვეყნა 25 დეკემბერს, 21:40 საათზე, მაშინ, როდესაც, მომხმარებლებს მომსახურების მიწოდება შეეზღუდათ 17 და 23 დეკემბერს.

ქოლცენტრის ჩანაწერებიდან, მომხმარებელთა განცხადებებიდან და სიჯისისა და აბონენტებს შორის განხორციელებული ელექტრონული მიმოწერიდან ირკვევა, რომ, როგორც სერვისბოქსი, ისე სიჯისი, მომხმარებლებს არ აწვდიან ზუსტ, უტყუარ, ამომწურავ და გასაგებ ინფორმაციას მომსახურებასთან დაკავშირებით, ხოლო, მთელ რიგ შემთხვევებში, სიჯისისა და სერვისბოქსის მხრიდან მომხმარებლებთან წარმოებული კომუნიკაცია იყო დამაბნეველი და შეცდომაში შემყვანი.

სიჯისისა და მომხმარებლებს შორის 2019 წლის 23 და 24 დეკემბერს განხორციელებული ელექტრონული მიმოწერიდან ირკვევა, რომ მომხმარებლები, რომლებსაც შეეზღუდათ IP სატელევიზიო მომსახურება, უკავშირდებიან სიჯისის ინფორმაციის მისაღებად, თუმცა ვერ დებულობენ ზუსტ, უტყუარ, ამომწურავ და გასაგებ ინფორმაციას. მომხმარებლებს, რომლებსაც შეეზღუდათ სატელევიზიო მომსახურება და ინფორმაციის მისაღებად

მიმართეს სიჯისის, სიჯისი პასუხობს: „ტელევიზიაზე ზოგადი ხარვეზია, ... თუმცა ზუსტ დროს ვერ გეუბნებით როდის აღსდგება“; „მარტივმა გათიშა სატელევიზიო მომსახურება“ და სთავაზობს „სიჯისის ახალ ტელევიზიას“. აბონენტის კითხვაზე - „ანუ ყველა ვარიანტში ახალი ტელევიზია უნდა ჩავრთო?“, ზუსტი და ამომწურავი ინფორმაციის მიწოდების ნაცვლად სიჯისი სთავაზობს სიჯისის ახალ სატელევიზიო მომსახურებას; აბონენტის კითხვაზე თუ რატომ შეუწყდა სატელევიზიო მომსახურება, სიჯისი სთავაზობს სიჯისის ახალ სატელევიზიო მომსახურებას; სიჯისი აბონენტს პასუხობს, რომ ტელევიზიაზე ზოგადი ხარვეზია, თუმცა გაუშვეს სიჯისის ტელევიზია აქციაში და სურვილის შემთხვევაში შეუძლია გადაერთოს.

ქოლცენტრის ჩანაწერიდან ირკვევა, რომ სიჯისი იმ მომხმარებლებს, რომლებმაც მიმართეს მომსახურებასთან დაკავშირებით ინფორმაციის მიღების მიზნით, პასუხობს, რომ სიჯისის ჰქონდა მარტივის ტელევიზია, ახლა სიჯისის გამოეყო მარტივი ტელევიზია (*საჩივარზე დანართი ქოლცენტრის ჩანაწერი 1.2.*); სიჯისი მომხმარებელს ეუბნება, რომ მარტივი აღარ არის, ვინაიდან მარტივი ტელევიზია შეისყიდა სხვა კომპანიამ (*საჩივარზე დანართი ქოლცენტრის ჩანაწერი 1.3.*); სიჯისი მომხმარებელს პასუხობს, რომ სიჯისის არანაირი კავშირი არა აქვს მარტივისთან (*სიჯისის მიერ წარმოდგენილი მე-2 ქოლცენტრის ჩანაწერი - 2.2.*); სიჯისი აბონენტს პასუხობს, რომ სიჯისის ჰქონდა მარტივის ტელევიზია, ეხლა სიჯისის გამოეყო მარტივი ტელევიზია და მარტივი ცდილობს სიჯისის აბონენტების გადაბირებას (*საჩივარზე დანართი ქოლცენტრის ჩანაწერი 1.4.*).

მომხმარებლების განცხადებებიდან და სიჯისისა და აბონენტებს შორის განხორციელებული ელექტრონული მიმოწერიდან (სოციალური ქსელი - facebook) ირკვევა, რომ სერვისბოქსმა მომხმარებლები მოტყუებით გადაიყვანა სხვა კომპანიის ინტერნეტ მომსახურებაზე და ითხოვენ სიჯისის მომსახურების აღდგენას. კერძოდ: მომხმარებელი განცხადებით მიმართავს სიჯისის, სადაც მიუთითებს, რომ სერვისბოქსმა ის მოტყუებით გადაიყვანა სხვა კომპანიის ინტერნეტ მომსახურებაზე, ახლა გაარკვია, რომ სიჯისი არ უქმდებოდა და ითხოვს ისევ სიჯისის მომსახურების აღდგენას; მომხმარებელი განცხადებაში მიუთითებს, რომ ის არის სიჯისის აბონენტი. მას დაუკავშირდა ოპერატორი, რომელმაც უთხრა, რომ სიჯისიდან უკავშირდებოდა ციფრული ქსელის აპარატურის შეცვლის მიზნით, რაზედაც დათანხმდა. შემდეგ მიხვდა, რომ მოტყუებით შემოუყვანეს სხვა კომპანიის კაბელი და ითხოვს სიჯისის მომსახურების აღდგენას; მომხმარებელი განცხადებაში მიუთითებს, რომ მოტყუებით ცდილობდნენ მასთან დამონტაჟებული ძველი მოწყობილობის ახალი მოწყობილობით შეცვლას, ეუბნებოდნენ რომ ინტერნეტ მომსახურება გაეთიშებოდა და შეუწყდებოდა ხელშეკრულება. ელექტრონული მიმოწერიდან (სოციალური ქსელი - facebook) ირკვევა, რომ აბონენტები დათანხმდნენ აპარატურის შეცვლაზე, ვინაიდან, მარტივის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე, ჰგონიათ, რომ მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით სიჯისი ცვლის ტექნიკურ მოწყობილობებს, თუმცა შემდგომ გაირკვა, რომ გადაიყვანეს სხვა კომპანიის მომსახურებაზე.

მომხმარებლები ქოლცენტრთან საუბარში აცხადებენ, რომ სერვისბოქსის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე მოტყუებით გახდნენ სხვა კომპანიის მომხმარებლები და ითხოვენ სიჯისის მომსახურების აღდგენას (*სიჯისის მიერ წარმოდგენილი მე-2 ქოლცენტრის ჩანაწერი: 2.2., 2.4. 2.5. 2.6. 2.8. 2.9. 2.10*); მომხმარებელს სერვისბოქსის წარმომადგენელმა უთხრა, რომ სიჯისი უქმდება და მათი ინტერნეტით უნდა ისარგებლოს და მოტყუებით დათანხმდა განაცხადის შევსებაზე (*სიჯისის მიერ წარმოდგენილი მე-2 ქოლცენტრის ჩანაწერი - 2.7*); მომხმარებელს სერვისბოქსის წარმომადგენელმა უთხრა, რომ სიჯისიმ სერვისბოქსს შეუწყვიტა ხელშეკრულება და თუ

ახლა არ გააფორმებდა ახალ ხელშეკრულებას შეუწყდებოდა სატელევიზიო მომსახურება (საჩივარზე დანართი ქოლცენტრის ჩანაწერი 1.2.); მომხმარებელს სერვისბოქსის წარმომადგენელმა უთხრა, რომ სიჯისი და სერვისბოქსი ერთი და იგივე კომპანია და მოტყუებით დათანხმდა ახალ მომსახურებაზე გადასვლაზე (საჩივარზე დანართი ქოლცენტრის ჩანაწერი 1.4.); მომხმარებელი აცხადებს, რომ სერვისბოქსს ის შეცდომაში შეჰყავდა და მისი გადაბირება უნდოდა (სიჯისის მიერ წარმოდგენილი მე-2 ქოლცენტრის ჩანაწერი - 2.1.).

ქოლცენტრის ჩანაწერებიდან ირკვევა, რომ მომხმარებლებს არ მიეწოდათ ზუსტი და ამომწურავი ინფორმაცია იმის თაობაზე, თუ რომელი კომპანიის აბონენტებს წარმოადგენენ სატელევიზიო და ინტერნეტ მომსახურების ნაწილში და ჰგონიათ, რომ სერვისბოქსი და სიჯისი არის ერთი და იგივე კომპანია: მომხმარებლის განცხადებით სიჯისის ანუ მარტივის ინტერნეტით და ტელევიზიით სარგებლობს (საჩივარზე დანართი ქოლცენტრის ჩანაწერი 1.2.); მომხმარებელი ამბობს, რომ სიჯისის ინტერნეტით და ტელევიზიით სარგებლობდა (სიჯისის მიერ წარმოდგენილი მე-2 ქოლცენტრის ჩანაწერი - 2.4.); მომხმარებლის განცხადებით, სერვისბოქსის წარმომადგენლება მას უთხრეს, რომ სიჯისი და სერვისბოქსი ერთი და იგივე კომპანია (საჩივარზე დანართი ქოლცენტრის ჩანაწერი 1.4.); მომხმარებელს, რომელსაც შეეცვალა ინტერნეტ მომსახურების მიმწოდებელი, ჰგონია, რომ ისევ სიჯისის აბონენტია, ვინაიდან სერვისბოქსის წარმომადგენელმა უთხრა, რომ სიჯისი დარჩა (სიჯისის მიერ წარმოდგენილი მე-2 ქოლცენტრის ჩანაწერი - 2.10.); მომხმარებელი აცხადებს, რომ სიჯისი და მარტივი ერთი და იგივე კომპანია ეგონა და ამიტომ დათანხმდა მარტივის ახალ შეთავაზებაზე (სიჯისის მიერ წარმოდგენილი მე-2 ქოლცენტრის ჩანაწერი - 2.8); მომხმარებელი აცხადებს, რომ ის სიჯისის მომხმარებელია და თანხას იხდის ტელეინტერნეტში (სიჯისის მიერ წარმოდგენილი მე-2 ქოლცენტრის ჩანაწერი - 2.1.).

კომისია აქვე აღნიშნავს, რომ სერვისბოქსის მიერ კონკრეტულად იმ მომხმარებლებთან, რომლებსაც მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებას აწვდიდა სიჯისის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებისა და საშუალებების გამოყენებით, განხორციელებული ზემოაღნიშნული კომუნიკაცია არ წარმოადგენს რეკლამას.

მტკიცებულებები: სიჯისის 2019 წლის 10 დეკემბრის საჩივარი თანდართული მასალებით; სიჯისის მიერ 2019 წლის 18 დეკემბერს წარმოდგენილი (შ-19-6/4864, 18.12.2019) მტკიცებულებები; სიჯისის მიერ 2019 წლის 18 დეკემბერს წარმოდგენილი (შ-19-6/4865, 18.12.2019) მტკიცებულებები; სერვისბოქსის მიერ 2019 წლის 31 დეკემბერს წარმოდგენილი (შ-19-6/5059, 31.12.2019) მტკიცებულებები. სიჯისისა და სერვისბოქსის წარმომადგენელთა ახსნა-განმარტება.

3. კომისიის აპარატის სპექტრისა და ტექნოლოგიის დეპარტამენტის მიერ ჩატარებული მონიტორინგის შედეგად ვერ დადგინდა თუ რომელი კომპანიის მიზეზით მოხდა მომხმარებლებისთვის 2019 წლის 23 დეკემბერს IP ტექნოლოგიით სერვისბოქსის მაუწყებლობის ტრანზიტის მიწოდების შეზღუდვა. ამასთან, არც სიჯისის და არც სერვისბოქსს, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 36-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ვ) ქვეპუნქტის, 37-ე მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-40 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, არ წარმოუდგენიათ ისეთი მტკიცებულებები, რომლებიც უტყუარად დაადასტურებდნენ თუ რომელი კომპანიის მიზეზით მოხდა მომხმარებლებისთვის მომსახურების მიწოდების შეზღუდვა, ხოლო, 17 დეკემბერს, მომხმარებლებისთვის სატელევიზიო მომსახურების მიწოდების შეზღუდვა მოხდა სერვისბოქსის მიერ, რომელიც კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით

დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ 25-ე მუხლის მე-4 პუნქტის ბ) ქვეპუნქტის თანახმად, ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის ხარისხიანი მომსახურების უწყვეტი, შეუფერხებელი მიწოდება.

კომისიის აპარატის სპექტრისა და ტექნოლოგიის დეპარტამენტის ტექნოლოგიების ჯგუფის განმარტებით, მათ მიერ ჩატარდა შემოწმება ქ.რუსთავში შპს „ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ ცენტრალურ სასერვეროში, მისამართზე მე-17 მ/რ, ბინა №18 მიმდებარე ტერიტორია. შემოწმებული იქნა პროქსის სერვერის კავშირი. რომელიც წარმოადგენს შპს „სერვისბოქსის“ საკუთრებას და განთავსებულია ქ. რუსთავში შპს „ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ ცენტრალურ სასერვეროში. კავშირის შემოწმება მოხდა შპს „სერვისბოქსის“ თბილისის სათავო ოფისიდან, შპს „სერვისბოქსის“ ტექნიკური სამსახურის თანამშრომლის მიერ. შემოწმების შედეგად გაირკვა, რომ შემოწმების პერიოდისთვის, კერძოდ, 2020 წლის 20 იანვრის 15:30 საათისთვის კავშირის პრობლემა არ არსებობს. რადგან აღნიშნულ სერვერზე შემოწმების დრომდე არ იყო ჩართული მონტორინგის პროგრამა, არ არსებობს ზუსტი დრო თუ როდის აღმოიფხვრა ეს პრობლემა. აღსანიშნავია, აგრეთვე, რომ 2019 წლის 25 დეკემბერს, როდესაც მოხდა ფიზიკური სერვერის შეცვლა, ახალ სერვერზე განისაზღვრა მხოლოდ პროქსი სერვერი, ის სერვერი, რომელიც 25 დეკემბრამდე ახდენდა მომხმარებელთა ავტორიზაციას ეგრეთწოდებული MW სერვერი გადატანილია თბილისის შპს „სერვისბოქსის“ სასერვეროში და ამ დროისთვის მომსახურება ხდება თბილისი შპს „სერვისბოქსის“ სასერვეროდან. შემოწმების პერიოდში, ორივე კომპანიიდან გამოთხოვილი იქნა დამატებითი მასალები, რომლებიც ეხებოდა 2019 წლის 23-26 დეკემბრის მონაცემებს. შპს „სერვისბოქსის“ მიერ მოწოდებული მასალების მიხედვით, სადაც ნაჩვენებია ტრაფიკის მონაცემები სერვერზე, ასევე სერვერთან დაკავშირებისას პერიოდული წყვეტები და ტექნიკური პერსონალის მიმოწერა, სადაც ჯერ ვარაუდია გამოთქმული, რომ სერვერის ერთ-ერთი დისკი დაზიანებულია, ხოლო შემდგომ ითხოვენ მთლიანად სერვერის შეცვლას, არ ადასტურებს შპს „სერვისბოქსის“ მიერ გამოთქმულ ვარაუდს იმის შესახებ, რომ პრობლემა შესაძლებელია ყოფილიყო მარტო შპს „ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ ქსელის გაუმართაობით ან შპს „ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ ქსელში სხვა ანალოგიური მომსახურების მიწოდებით, რადგან სერვერთან წვდომის პრობლემებიც და ტრაფიკის შემცირებაც შესაძლებელია გამოწვეული იყოს სხვადასხვა ფაქტორებით, როგორც ქსელში ასევე სერვერზე და მარტო MW სერვერის გადატანა სხვა ლოკაციაზე (შპს „სერვისბოქსის“ თბილისის ოფისში) პრობლემას არ მოაგვარებდა. შპს „ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ მიერ წარმოდგენილია მასალები, სადაც მოცემულია დატვირთვა პორტზე, რომელზეც შეერთებულია სერვერი, ასევე როუტერის ლოგ-ფაილები სადაც ნაჩვენებია, რომ არავითარი ცვლილებები ქსელში 1-30 დეკემბრამდე პერიოდში არ განხორციელებულა, ასევე ტექნიკური პერსონალის მიმოწერა, რომელიც ემთხვევა შპს „სერვისბოქსის“ პერსონალთან მიმოწერას და სერვერზე წვდომის შესაძლებლობა და კავშირის არსებობა. აღნიშნული მასალებიდან არ იკვეთება ზუსტი მიზეზი იმისა თუ რატომ და ვისი ბრალეულობით არ მიეწოდებოდათ აბონენტებს მომსახურება. ამრიგად, შემოწმების შედეგებით და მოწოდებული მასალებით, ზუსტად დადასტურება იმისა თუ რომელი მხარის მიერ მოხდა მომხმარებელთან მომსახურების შეწყვეტა 2019 წლის 23-26 დეკემბერს ვერ დადგინდა, რადგან შემოწმების პერიოდისთვის, კერძოდ, 2020 წლის 20 იანვრის 15:30 საათისთვის კავშირის პრობლემა არ არსებობდა, ხოლო ის დამატებითი მონაცემები, რაც მხარეების მიერ იქნა მოწოდებული არასაკმარისია (*კომისიის აპარატის სპექტრისა და ტექნოლოგიის დეპარტამენტის მოხსენებითი ბარათი №20-10-32*).

კომისიის აპარატის სპექტრისა და ტექნოლოგიის დეპარტამენტის ტექნოლოგიების ჯგუფის განმარტებით, მათ მიერ შესწავლილ იქნა შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ მიერ 2020 წლის 4 თებერვალს კომისიაში წარმოდგენილი დამატებითი მტკიცებულებები, რომელიც ეხებოდა 2019 წლის 17 დეკემბერს ქ.რუსთავში აბონენტების გათიშვას. აღნიშნულთან დაკავშირებით, ტექნოლოგიების ჯგუფის მიერ მხარეებისგან დამატებით იქნა გამოთხოვილი სხვადასხვა სახის ტექნიკური ინფორმაცია. შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაცია“ წერილში (04.02.2020) აღნიშნავს, რომ 2019 წლის 17 დეკემბერს, ქოლცენტრში დაიწყო დიდი რაოდენობით ზარების შემოსვლა, რა დროსაც აბონენტები აღნიშნავდნენ, რომ შეუწყდათ სატელევიზიო მომსახურება. შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ ტექნიკური სამსახურის მიერ მარტვის საინფორმაციო პორტალზე სტატუსის გადამოწმების შემდგომ აღმოჩნდა, რომ სატელევიზიო მომსახურება „დაპაუზებული“ ჰქონდა 527 აბონენტს, საიდანაც მხოლოდ 33 იყო რეალურად „დაპაუზებული“, ხოლო 496 აბონენტს ეს მომსახურება არ უნდა ჰქონოდა შეწყვეტილი („დაპაუზებული“). სიჯისი დამატებით აღნიშნავს, რომ დაახლოებით 20:00 საათისათვის სიჯისის შეუწყდა წვდომა მარტვის საინფორმაციო პორტალთან, სადაც ჩანს სხვადასხვა სახის ინფორმაცია, როგორცაც მოცემულ მომენტში აქტიური/ჩართული, გამორთული და დაპაუზებული მოწყობილობების რაოდენობა. აღნიშნული ფაქტების მტკიცებულობის სახით კომპანიამ წარმოადგინა: საინფორმაციო პორტალის, მომხმარებელთა სტატისტიკის „სკრინშოტი“; მათ მიერ საბილინგო სისტემით (API) გაგზავნილი ინფორმაცია; აბონენტების მდგომარეობის ამსახველი სტატუსების სია. აღნიშნულ წერილთან დაკავშირებით ტექნოლოგიების ჯგუფის მიერ გამოთხოვილი იქნა დამატებითი მონაცემები და მასალები შპს „სერვისბოქსიდან“. შპს „სერვისბოქსი“ განმარტებით, „სიჯისის“ ჰქონდა 17 დეკემბერს წვდომა საინფორმაციო პორტალზე, ასევე, ჰქონდა წვდომა ე.წ. „API“-ზე, საიდანაც „სიჯისის“ შეეძლო საინფორმაციო პორტალიდან დამოუკიდებლად შეეწყვიტა აბონენტებისათვის მომსახურება. აგრეთვე შპს „სერვისბოქსი აღნიშნავს, რომ „სიჯისის“ 17 დეკემბრის 20:00 საათის შემდგომაც ქონდა წვდომა საინფორმაციო პორტალზე. კერძოდ დანართით წარმოდგენილია, რომ „სიჯისის“ ერთ-ერთი ე.წ. „იუზერი“ („misho_rustavi“) აქტიური იყო და რამოდენიმეჯერ განახორციელა პორტალზე შესვლა და ამ „იუზერს“ თავისუფლად შეეძლო „დაპაუზებული“ სტატუსის გააქტიურება. კომპანია ასევე აღნიშნავს, რომ 17 დეკემბერს „სიჯისის“-ს მხრიდან არ ყოფილა დაფიქსირებული არანაირი პრეტენზია „სერვისბოქსის“ მიმართ, წერილობით თუ სიტყვიერი ფორმით. აღნიშნული ფაქტების მტკიცებულობის სახით კომპანიამ წარმოადგინა: მარტვის ტელევიზიის საინფორმაციო პორტალის სურათი; მომხმარებელი („misho_rustavi“-ის დაშვების უფლებები ოპერატორის დაშვების პორტალზე; საინფორმაციო პორტალზე მომხმარებლის („misho_rustavi“) 2019 წლის 17 დეკემბრის შესვლის „სკრინი“. აღნიშნული მასალების გაცნობის შემდეგ, კომისიის აპარატის ტექნოლოგიების ჯგუფმა, გამოითხოვა დამატებითი ინფორმაცია და მონაცემები. კერძოდ: შპს „ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციიდან“ გამოთხოვილი იქნა და ასევე დამატებით მოწოდებული იქნა შემდეგი ინფორმაცია: ქოლცენტრის ჩანაწერები აღნიშნული აბონენტებთან მომსახურების შეწყვეტის შესახებ; მიმოწერა შპს „სერვისბოქსის“ წარმომადგენელთან; ინფორმაცია იმის შესახებ რომ 18 დეკემბრიდან შპს „სიჯისის“ არ ჰქონდა წვდომა შპს „სერვისბოქსის“ საინფორმაციო პორტალთან; საინფორმაციო პორტალის „მთავარი გვერდების“ სკრინები. შპს „სერვისბოქსიდან“ გამოთხოვილი იქნა და ასევე დამატებით მოწოდებული იქნა შემდეგი ინფორმაცია: კომპანიის სერვერიდან ამოღებული ლოგები, სადაც ჩანს, რომ მოთხოვნები, მათ შორის, აბონენტზე ინფორმაციის წაღება, გამორთვა, ჩართვა და დაპაუზება მოდიოდა სიჯისიდან ეგრეთწოდებულ API-ზე 17, 18 და 23 რიცხვში; კომპანიის საინფორმაციო პორტალის სერვერიდან ამოღებული ინფორმაცია 16-17-18 დეკემბრის ლოგები, სადაც განმარტებულია რომელი მომხმარებელი არის რომელი კომპანიის და

აგრეთვე აღწერილია რომელი „დაშვების“ დონეზე რა მანიპულაციის ჩატარება შეიძლება. კომისიის ტექნოლოგიების ჯგუფის მიერ მოხდა აღნიშნული ინფორმაციის დამუშავება და გაანალიზება, რის საფუძველზეც დაასკვნა: შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციასა“ და შპს „სერვისბოქსის“ არსებული სახელშეკრულებო ურთიერთობიდან გამომდინარე მომხმარებელთა მართვა შესაძლებელია მხოლოდ ორი პლატფორმის გამოყენებით. ესენია საინფორმაციო პორტალი და საბილინგო პროგრამა ეგრეთწოდებულ API; API-სთან დაკავშირებით ორივე მხარეს მიერ მიღებული მონაცემების საფუძველზე დაყრდნობით, 2019 წლის 17 დეკემბერს 19:12:38 საათზე ვერ მოხდებოდა შპს „სიჯისი“-ს მხრიდან აბონენტების დაპაუზება. ამას ადასტურებს როგორც შპს „სიჯისი“-ს მხრიდან მოწოდებული ინფორმაცია, ასევე, შპს „სერვისბოქსის“ მიერ მოწოდებული ინფორმაცია. დანართში, რომელიც კომპანიებმა წარმოადგინეს სრულიად ემთხვევა ერთმანეთის ჩანაწერებს და ასკვნის, რომ 2019 წლის 17 დეკემბერს API-ის საშუალებით მოხდა მხოლოდ იმ აბონენტებზე ჩართვა/გამართვა/დაპაუზების განხორციელება, რომელზეც არცერთ მხარეს სადაოდ არ მიაჩნია. კერძოდ, ჩაირთო 6 მომხმარებელი, გამოირთო 1 და დაპაუზდა 3; საინფორმაციო პორტალთან დაკავშირებით, მხარეების მიერ წარმოდგენილი მონაცემებით, შპს „სიჯისი“-ს საინფორმაციო პორტალის მომხმარებელს „misho_rustavi“, 17 დეკემბერს არ ქონია აქტივობა 20:25:32 საათამდე, ხოლო 496 აბონენტის დაპაუზება მოხდა 19:12:38 საათზე. ასევე, აღსანიშნავია, რომ ყველა აბონენტის გათიშვა მოხდა ერთდროულად, რაც შეუძლებელია საინფორმაციო პორტალიდან; კომპანიებს შორის არსებული მიმოწერა ადასტურებს, რომ 18 დეკემბრიდან შპს „სიჯისისთვის“ დაკეტილი იყო საინფორმაციო პორტალი, რის მიზეზადაც შპს „სერვისბოქსის“ წარმომადგენელი ასახელებს ტექნიკურ პრობლემას. ამავდროულად შპს „სერვისბოქსის“ მიერ მოწოდებული ლოგების მიხედვით, შპს „სერვისბოქსის“ მომხმარებლები „bendo“, „jaga“, და „operator1“ აქვს წვდომა საინფორმაციო პორტალთან; აღსანიშნავი ფაქტია ასევე ის, რომ 2019 წლის 17 დეკემბრის 19:56 საათის საინფორმაციო პორტალის მთავარი გვერდის მონაცემები დაპაუზებული აბონენტების შესახებ ემთხვევა რეალურად დაპაუზებულ აბონენტების მონაცემებს, ხოლო იმავე დღის 23:58 საათის მონაცემებში არის სხვაობა მთავარ გვერდზე არსებულის და რეალურად დაპაუზებულს შორის. ამრიგად, მოწოდებული და დამატებით გამოთხოვილი ინფორმაციიდან და მასალებიდან შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციას“ 2019 წლის 17 დეკემბერს არ მოუხდენია 496 აბონენტის „დაპაუზება“, აღნიშნული მოქმედების განხორციელება შესაძლებელი იყო მხოლოდ უშუალოდ შპს „სერვისბოქსის“ მონაცემთა ბაზაში უშუალო ჩარევით, რადგან 496 აბონენტის ერთდროული „დაპაუზება“ ვერ მოხერხდებოდა ვერცერთი ამ პლატფორმის გამოყენებით, ხოლო მონაცემთა ბაზებთან უშუალო წვდომა აქვს მხოლოდ შპს „სერვისბოქსს“ და შესაბამისად აბონენტების „დაპაუზება“ შეეძლო მხოლოდ შპს „სერვისბოქსს“. (კომისიის აპარატის სპექტრისა და ტექნოლოგიის დეპარტამენტის მოხსენებითი ბარათი - №20-10-637).

5. სილქნეტსა და მალტისოფტს შორის 2019 წლის 2 დეკემბერს დადებული ხელშეკრულების შესაბამისად, მალტისოფტის მიერ დამოუკიდებლად ან მესამე პირთან ერთად შექმნილი პროდუქტის აბონენტებისთვის და აბონენტობის მსურველი პირებისთვის მიწოდების მიზნით, მალტისოფტის დავალების შესაბამისად, სილქნეტი უზრუნველყოფს მალტისოფტს შემდეგი მომსახურებებით: საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურით (ოპტიკური ქსელით, ასევე ქსელური და სააბონენტო მოწყობილობებით) და ინტერნეტით უზრუნველყოფა; საბილინგო, ქოლცენტრის, თანხის ამოღების მომსახურებებით (უპირობო უფლებით), როგორც ინტერნეტის, ასევე მაუწყებლობის ტრანზიტის მიმღები მომხმარებლებისგან; საკომუნიკაციო ქსელის მოწყობას, ქსელის ტექნიკურ გამართვას და საკუთარ ინფრასტრუქტურაში მაუწყებლობის ტრანზიტის გატარებას; სააბონენტო ხელშეკრულების დადებას. ჩამოთვლილი

მომსახურებები მოიცავს როგორც საბითუმო დაშვების მომსახურებას (საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურით (ოპტიკური ქსელით, ასევე, ქსელური და სააბონენტო მოწყობილობებით) და ინტერნეტით უზრუნველყოფა), ისე დამატებით მომსახურებებს (ტექნიკური მხარდაჭერა, ბილინგი, აბონენტების მხარდაჭერა, ქოლცენტრის მომსახურება, თანხის ამოღების მომსახურება; დაზიანების აღმოფხვრა).

მალტისოფტსა და სერვისბოქსს შორის 2019 წლის 2 თებერვალს დადებული ხელშეკრულების თანახმად, მხარეები თანხმდებიან, რომ მათ მფლობელობაში/სარგებლობაში არსებული ტექნოლოგიური რესურსების გამოყენებით შექმნიან სატარიფო შეთავაზებას და საკუთარ აბონენტებს შესთავაზებენ ერთობლივ პროდუქტს, რომლის დეტალური პირობები აღწერილია ხელშეკრულების დანართში (პუნქტი 3.1.). მხარეები პასუხს აგებენ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შეუსრულებაზე ან/და არაჯეროვან შესრულებაზე მოქმედი კანონით გათვალისწინებული წესით (პუნქტი 8.1.); ხელშეკრულების ფარგლებში მხარეების მიერ საკუთარი აბონენტებისთვის გაწეული მომსახურებიდან გამომდინარე წარმოშობილ აბონენტთა შესაძლო პრეტენზიებზე პასუხს აგებს თითოეული მხარე დამოუკიდებლად (პუნქტი 8.2.); მხარეები კისრულობენ ვალდებულებას განახორციელონ ყველა აუცილებელი ქმედება რათა აბონენტთა მომსახურება უზრუნველყონ კოორდინებულად, ოპერატიულად, მაღალი სტანდარტების დაცვით (პუნქტი 6.4.); მხარეები ვალდებული არიან აბონენტთა მომსახურების პროცესში გამოვლენილი ხარვეზების ან ნაკლოვანების აღმოფხვრის მიზნით გონივრულ ვადაში განახორციელონ შესაბამისი რეაგირება; სერვისბოქსი მალტისოფტს ანიჭებს უფლებამოსილებას ერთობლივი პროდუქტით მომსახურების თაობაზე გააფორმოს შესაბამისი სააბონენტო ხელშეკრულება აბონენტთან როგორც მალტისოფტმა, ისე, მალტისოფტის მიერ შერჩეულმა მესამე პირმა, რომელიც იმოქმედებს მალტისოფტის და სერვისბოქსის სახელით (პუნქტი 5.3.); მალტისოფტი უფლებამოსილია როგორც თავად, ასევე, მალტისოფტის მიერ შერჩეულმა მესამე პირის მეშვეობით ერთობლივი პროდუქტის ღირებულების აბონენტზე დარიცხვა და მომსახურების საფასურის ამოღება (პუნქტი 5.5.).

მალტისოფტის და სერვისბოქსის მიერ აბონენტებთან დასადები ინტერნეტ და სატელევიზიო მომსახურებების მიწოდების ხელშეკრულების მე-2 პუნქტის შესაბამისად, წინამდებარე ხელშეკრულების საფუძველზე და მისი პირობების შესაბამისად, მალტისოფტი და სერვისბოქსი აბონენტს გაუწევს ინტერნეტ საკომუნიკაციო და მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებას, კერძოდ, მალტისოფტი ინტერნეტ საკომუნიკაციო მომსახურებას, ხოლო სერვისბოქსი - მაუწყებლობის ტრანზიტს (პუნქტი 3.1.); ანგარიშსწორება წარმოებს მალტისოფტის ანგარიშზე გადარიცხვით (პუნქტი 3.2.); თანხა გადახდილად ითვლება თუ თანხა ჩაირიცხა მალტისოფტის საბანკო ანგარიშზე (პუნქტი 3.4.); მალტისოფტი უფლებამოსილია აბონენტის მიერ თანხის გადაუხდელობის შემთხვევაში დავალიანების მოთხოვნა დაუთმოს მესამე პირს (პუნქტი 3.6); მალტისოფტის და სერვისბოქსის გადაწყვეტილებით სატელევიზიო პაკეტები შეიძლება შეიცვალოს ნებისმიერ დროს, სხვა დანარჩენი პირობების შეცვლით ან შეუცვლელად (პუნქტი 3.7.); ტექნიკური მოწყობილობები, რომლებიც გადაეცემა აბონენტს დროებით სარგებლობაში, წარმოადგენს მალტისოფტის (მოდემი) და სერვისბოქსის (დეკოდერი) საკუთრებას. მალტისოფტი უფლებამოსილია აბონენტს შეუწყვიტოს მომსახურება თუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურება გამოყენებულია ფროდის მიზნებისთვის ან აბონენტის მიერ ხდება ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების მესამე პირებისთვის მიყიდვა/გადაცემა (პუნქტი 4.3.); დაუშვებელია მხოლოდ ინტერნეტ ან მხოლოდ სატელევიზიო მომსახურების შეწყვეტა - ერთ-ერთი მომსახურების შეწყვეტის სურვილის შემთხვევაში ან დავალიანების დადგენილ ვადაში არასრულად გადახდის შემთხვევაში, აბონენტს შეუწყდება ორივე მომსახურება. ასეთ

შემთხვევაში, აბონენტი ვალდებულია მალტისოფტს დაუბრუნოს კუთვნილი მოწყობილობები - მოდემი და ტელევიზიის დეკოდერი (პუნქტი 4.11.); მალტისოფტის მიერ დაზიანების აღმოფხვრა ხდება რეგლამენტისა და ხელშეკრულების პირობების შესაბამისად, ხოლო სატელევიზიო სიგნალის დაზიანების აღმოფხვრა ხდება არაუგვიანეს 48 საათისა (პუნქტი 5.1.); მალტისოფტი უფლებამოსილია ნებისმიერ დროს დროებით შეაჩეროს ან/და შეზღუდოს მომსახურება პროფილაქტიკური სამუშაოების განსახორციელებლად (პუნქტი 5.2.); ნებისმიერი სახის დაზიანების შემთხვევაში აბონენტის მიერ წერილობითი განცხადება წარდგენილ უნდა იქნეს მალტისოფტის სერვის-ცენტრში ან შეტყობინება უნდა განხორციელდეს ცხელ ხაზზე 2100100/2100200 (პუნქტი 5.3.); მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრებისა და პრეტენზიების განხილვა ხდება მალტისოფტის მიერ რეგლამენტისა და ხელშეკრულებით დადგენილი წესის შესაბამისად (პუნქტი 5.4.); მალტისოფტი ახორციელებს ნებისმიერ საინსტალაციო სამუშაოს, რომელიც აუცილებელია მომსახურების გასაწევად (პუნქტი 6); მალტისოფტის მიერ აბონენტის შესახებ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული საკონტაქტო ინფორმაცია შეიძლება გამოყენებულ იქნეს მალტისოფტის მიერ მარკეტინგული ან/და სხვა კანონიერი მიზნებისთვის (პუნქტი 7.1.5.); ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში მალტისოფტს დაუბრუნოს დროებით სარგებლობაში გადაცემული ტექნიკური საშუალებები (პუნქტი 7.1.7.); აბონენტი უფლებამოსილია შეატყობინოს მალტისოფტს ნებისმიერი დაზიანების, ასევე ინტერნეტ მომსახურების ხარისხის შეუსაბამობის თაობაზე და მოითხოვოს მათი აღმოფხვრა (პუნქტი 7.2.1.); აბონენტი ვალდებულია მალტისოფტს დაუყონებლივ აცნობოს რეკვიზიტების ცვლილების შესახებ მალტისოფტის სატელეფონო ცხელ ხაზზე ან წერილობით სერვის ცენტრში (პუნქტი 9.13.); მალტისოფტი უფლებამოსილია მესამე პირს გადასცეს აბონენტის მიერ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებები და/ან მოვალეობები, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც აბონენტი უარს განაცხადებს ასეთ გადაცემაზე. ხელშეკრულების მე-10 პუნქტის შესაბამისად, კომუნიკაციას აბონენტთან ახორციელებს მალტისოფტი სილქნეტის სერვის ცენტრებისა და სატელეფონო ცხელი ხაზის მეშვეობით. ხელშეკრულების მე-10 პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულება წყდება მხარეთა შეთანხმებით, მალტისოფტისა და აბონენტის ინიციატივით ხელშეკრულების პირობების შესაბამისად; მალტისოფტი უფლებამოსილია ნებისმიერ დროს საკუთარი შეხედულებისამებრ, ცალმხრივად, აბონენტის დამატებითი თანხმობისა თუ აქცეპტის გარეშე განახორციელოს ცვლილება ხელშეკრულებაში, შეცვალოს მომსახურების ღირებულება ან/და მომსახურების პაკეტი (პუნქტი 15.1; პუნქტი 15.2); მალტისოფტი უფლებამოსილია აბონენტს მოსთხოვოს ზიანის ანაზღაურება თუ ის გამოწვეულია აბონენტის ქმედებით. მალტისოფტი და სერვისბოქსი ვალდებულია: აბონენტს მიაწოდოს ხარისხიანი მომსახურება რეგლამენტითა და ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობების შესაბამისად, უწყვეტად, გარდა გადაუდებელი და პროფილაქტიკური სამუშაოების მიმდინარეობისა და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სხვა გამონაკლისებისა (პუნქტი 7.3.1.); ხელშეკრულებით, რეგლამენტითა და ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრის და შემოწმების წესებით განსაზღვრული წესითა და ვადებში აღმოფხვრას მომსახურებასთან დაკავშირებული დაზიანება (პუნქტი 7.3.2.); ინდივიდუალური შეტყობინებით გააფრთხილოს აბონენტი მომსახურების მოსალოდნელი შეზღუდვისა და ან/და მალტისოფტის ინიციატივითი მომსახურების ვადაზე ადრე შეწყვეტის თაობაზე (პუნქტი 7.3.3.); კეთილსინდისიერად და ჯეროვნად შეასრულოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებები (პუნქტი 7.3.4.); მალტისოფტი ვალდებულია ხელშეკრულებით განსაზღვრული მომსახურების არასრულად ან/და ხარვეზით მიწოდების შემთხვევაში, ასევე მიწოდებული ინტერნეტ მომსახურების ხარისხის პარამეტრების შეუსაბამობის შემთხვევაში უზრუნველყოს მიუწოდებული/უხარისხო მომსახურების საფასურის გამოქვითვა (პუნქტი 16.5).

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ასევე, სილქნეტისა და მალტისოფტის წარმომადგენლების მიერ კომისიის 2020 წლის 5 მარტის სხდომაზე გაკეთებული ახსნა-განმარტებების გათვალისწინებით, სილქნეტსა და მალტისოფტს შორის 2019 წლის 02 დეკემბერს დადებული ხელშეკრულების შესაბამისად, სილქნეტის მიერ მალტისოფტისთვის გასაწევი მომსახურებები მოიცავს საბითუმო დაშვების მომსახურებას (საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურით (ოპტიკური ქსელით, ასევე, ქსელური და სააბონენტო მოწყობილობებით და ინტერნეტით უზრუნველყოფა), სილქნეტის საკუთარ ინფრასტრუქტურაში მაუწყებლობის ტრანზიტის გატარებას და დამატებით მომსახურებებს (აბონენტის ტექნიკური მხარდაჭერა; საბილინგო მომსახურება; სააბონენტო დოკუმენტაციის გაფორმება; ქოლცენტრით მომსახურება; აბონენტისაგან მომსახურების საფასურის/სააბონენტო თანხის ამოღება; დაზიანების აღმოფხვრა). შესაბამისად, სილქნეტი არ წარმოადგენს მომსახურების საცალო სეგმენტზე საბოლოო მომხმარებლისთვის (აბონენტისთვის) მომსახურების გამწევ პირს. შესაბამისად, სს „სილქნეტს“ არ დაურღვევია კომისიის 2019 წლის 30 აპრილის №266/9 გადაწყვეტილებით ფიქსირებული ინტერნეტის საცალო მომსახურებების ბაზრის შესაბამის სეგმენტებზე კონკურენციის კვლევისა და ანალიზის შედეგების შესახებ გადაწყვეტილებით მასზე დაკისრებული ვალდებულებები. ამასთან, საცალო სეგმენტზე მომსახურების გამწევი პირი - მალტისოფტი არ წარმოადგენს ფიქსირებული საცალო ინტერნეტის მიწოდების ბაზარზე მნიშვნელოვანი საბაზრო ძალაუფლების მქონე ავტორიზებულ პირს და მას არ აქვს დაკისრებული სპეციფიკური ვალდებულებები. შესაბამისად, სიჯისის მოთხოვნები - სს „სილქნეტს“ დაეკისროს პასუხისმგებლობა კომისიის 2019 წლის 30 აპრილის №266/9 გადაწყვეტილებით დაკისრებული ვალდებულებების დარღვევის გამო, ასევე, სს „სილქნეტს“ და შპს „მალტისოფტს“ აეკრძალოთ მათ შორის 2019 წლის 2 დეკემბერს გაფორმებული ხელშეკრულებით დადგენილი პროდუქტის მიწოდება აბონენტებისთვის დემპინგურ ფასად, რითაც უხეზად ირღვევა კომისიის 2019 წლის 30 აპრილის №266/9 გადაწყვეტილებით სს „სილქნეტისთვის“ დაკისრებული ვალდებულებები - არ უნდა დაკმაყოფილდეს.

სილქნეტსა და მალტისოფტს შორის 2019 წლის 02 დეკემბერს დადებული ხელშეკრულების შესაბამისად, სილქნეტის მიერ გაწეული მომსახურებების საფასური განისაზღვრება როგორც გარკვეული პროცენტული წილი ამავე ხელშეკრულების დანართის მიხედვით განსაზღვრული აბონენტის საცალო ტარიფიდან, რომელიც, თავის მხრივ, მოიცავს ოპტიკური ინტერნეტისა (25 მბ/წამი) და სატელევიზიო მომსახურების სააბონენტო პაკეტის საფასურს და შეადგენს: ქ. თბილისში - 35 ლარს, ქ. რუსთავეში - 24 ლარს, ხოლო საქართველოს სხვა რეგიონებში 28 ლარს გადასახადების ჩათვლით. შესაბამისად, აღნიშნული ხელშეკრულების ფარგლებში შეთავაზებული ტარიფების შესწავლისას, კომისიამ სილქნეტის მიერ მალტისოფტისთვის გაწეული მომსახურების საფასური განიხილა როგორც შემდეგი ორი კომპონენტის ჯამური ღირებულება: ა) საბითუმო დაშვების მომსახურებას (საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურით (ოპტიკური ქსელით, ასევე, ქსელური და სააბონენტო მოწყობილობებით და ინტერნეტით უზრუნველყოფა), სილქნეტის საკუთარ ინფრასტრუქტურაში მაუწყებლობის ტრანზიტის გატარებას და ბ) დამატებით მომსახურებებს (აბონენტის ტექნიკური მხარდაჭერა; საბილინგო მომსახურება; სააბონენტო დოკუმენტაციის გაფორმება; ქოლცენტრით მომსახურება; აბონენტისაგან მომსახურების საფასურის/სააბონენტო თანხის ამოღება; დაზიანების აღმოფხვრა).

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის დაკვეთით კომპანია „Grant Thornton Advisory s.r.o.“ ახორციელებს ფართოზოლოვანი საბითუმო მომსახურების ტარიფების გაანგარიშების გრძელვადიანი ნაზარდი დანახარჯების (LRIC+) მოდელით ე.წ.

„ბითსტრიმის“ ტარიფების გაანგარიშებას და მოგების მარჟის (Margin squeeze) მოდელის შედგენას, რომლის ფარგლებშიც, სილქნეტის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის საფუძველზე, დაანგარიშებული იქნა როგორც საბითუმო დაშვების საფასური სხვადასხვა დონის და სიჩქარის დაშვებისთვის, ასევე საცალო მარჟის მოდელი. აღნიშნული გაანგარიშების მოდელში საბითუმო დაშვების „Alternative costing for Bitstream - aggregation network (WS)“ დონეზე კონკრეტულად „Bitstream/IP, managed with BRAS - GPON 20 Mbit/s“ მომსახურება წარმოადგენს სილქნეტის მიერ მალტისოფტისთვის 2019 წლის 02 დეკემბრის ხელშეკრულების ფარგლებში მიწოდებული საბითუმო მომსახურებების ანალოგიურ პაკეტს. ზემოთ აღნიშნული „Alternative costing for Bitstream - aggregation network (WS)“ დაშვების „Bitstream/IP, managed with BRAS - GPON 20 Mbit/s“ მომსახურების თვითღირებულებამ დაანგარიშების მოდელით, რომლისთვისაც ინფორმაცია სილქნეტის მიერ 2020 წლის 20 თებერვლის №მ-20-6/922 წერილით იყო წარმოდგენილი, შეადგინა 13.8 ლარი. „ბითსტრიმის“ საბითუმო დაშვების ეს თვითღირებულება უფრო მაღალია ვიდრე 2019 წლის 02 დეკემბრის სილქნეტსა და მალტისოფტს შორის დადებული მომსახურების ხელშეკრულების ფარგლებში სილქნეტის მიერ გაწეული მომსახურების ე.წ. „საბითუმო ტარიფი“, რომელიც, ამასთანავე, მოიცავს შემდეგ კომპონენტებს: ა) საბითუმო დაშვების მომსახურებას (საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურით (ოპტიკური ქსელით, ასევე, ქსელური და სააბონენტო მოწყობილობებით და ინტერნეტით უზრუნველყოფა), სილქნეტის საკუთარ ინფრასტრუქტურაში მაუწყებლობის ტრანზიტის გატარებას და ბ) დამატებით მომსახურებებს (აბონენტის ტექნიკური მხარდაჭერა; საბილინგო მომსახურება; სააბონენტო დოკუმენტაციის გაფორმება; ქოლცენტრით მომსახურება; აბონენტისაგან მომსახურების საფასურის/სააბონენტო თანხის ამოღება; დაზიანების აღმოფხვრა).

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, 2019 წლის 02 დეკემბრის ხელშეკრულების ფარგლებში, კერძოდ, ქ.რუსთავში განსაზღვრული სატარიფო განაკვეთის ფარგლებში, სილქნეტი საბითუმო საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურაზე და ინტერნეტის რესურსებზე დაშვებას, რომელიც ხელშეკრულებით განისაზღვრება როგორც: საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურით, ოპტიკური ქსელით, ასევე, ქსელური და სააბონენტო მოწყობილობებით და ინტერნეტით უზრუნველყოფა, მაუწყებლობის ტრანზიტის გატარება, ახორციელებს თვითღირებულებაზე დაბალი ტარიფით და ადგილი აქვს აღნიშნული მომსახურების სუბსიდირებას სხვა მომსახურების სეგმენტების ხარჯზე, რითაც სილქნეტის მხრიდან ადგილი აქვს კომისიის 2015 წლის 29 იანვრის №57/9 და 2018 წლის 06 დეკემბრის №671/9 გადაწყვეტილებების დარღვევას, რომლებითაც სილქნეტი ცნობილია ფიქსირებულ ინტერნეტის რესურსზე საბითუმო დაშვების და მაგისტრალურ/ძირითად (“trunk”) და „Backhaul“ გადაცემის ქსელებთან საბითუმო დაშვების მომსახურების სეგმენტებზე მნიშვნელოვანი საბაზრო ძალაუფლების მქონე პირად და დაკისრებული აქვს დანახარჯებისა და შემოსავლების განცალკევებულად აღრიცხვის ვალდებულება პირობით: არ დაუშვას კონკურენციის შემზღუდავი ქმედებები, მათ შორის, მომხმარებელთა რომელიმე ჯგუფის სატარიფო შეღავათების სუბსიდირება სხვა ავტორიზებულ პირთა ან მომხმარებელთა ჯგუფების ხარჯზე (2015 წლის 29 იანვრის № 57/9 პუნქტი 4.3 და 2018 წლის 06 დეკემბრის № 671/9 პუნქტი 8.4).

IV. სამართლებრივი საფუძვლები

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-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.

3. „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.

4. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 62-ე მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას ზედამხედველობს კომისია.

5. კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ მე-2 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, წინამდებარე რეგლამენტი სავალდებულოა შესასრულებლად ნებისმიერი ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლისათვის.

6. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 36-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ვ) ქვეპუნქტის მხარეები კომისიაში საქმის წარმოებას იწყებენ კომისიისთვის სათანადო განცხადების წარდგენით, რომელშიც მითითებული უნდა იყოს მტკიცებულებები, რომლებიც ადასტურებს ამ გარემოებებს. 37-ე მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, მხარეები თვითონვე განსაზღვრავენ, თუ რომელი ფაქტობრივი გარემოებები უნდა დაედოს საფუძვლად მათ მოთხოვნებს ან რომელი მტკიცებულებებით უნდა იქნეს დადასტურებული ისინი. მე-40 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, მხარეებმა უნდა დაამტკიცონ ფაქტობრივი გარემოებები, რომლებზედაც ამყარებენ საკუთარ მოთხოვნებს.

7. კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ მე-4 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელს უფლება აქვს მომსახურების მიმწოდებლისაგან შეუფერხებლად და უფასოდ მიიღოს ინფორმაცია, მათ შორის: დ) მომსახურების მიწოდების შეზღუდვისა და შეწყვეტის მიზეზებისა და ხანგრძლივობის თაობაზე; ე) მომსახურების შეფერხების დროული აღმოფხვრის, მიუწოდებელი და უხარისხო მომსახურებისათვის გათვალისწინებულ საკომპენსაციო პირობების თაობაზე, ხოლო მე-3 პუნქტის თანახმად, მომხმარებლისათვის მიწოდებული ინფორმაცია უნდა იყოს ზუსტი, უტყუარი, ამომწურავი და გასაგები, რომელსაც არ ექნება დამაბნეველი ან მაცდური ხასიათი.

8. კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, იმ შემთხვევაში, თუ ავტორიზებული პირის მიერ ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდება ხორციელდება სხვა ავტორიზებული პირის ელექტრონული

საკომუნიკაციო ქსელებისა და საშუალებების გამოყენებით, ავტორიზებული პირები ერთობლივად ვალდებულნი არიან მათ შორის დადებულ შესაბამის ხელშეკრულებებში გაითვალისწინონ დაზიანებათა აღმოფხვრის წესები და ვადები ამ რეგლამენტის შესაბამისად.

9. კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ 25-ე მუხლის მე-4 პუნქტის ბ) ქვეპუნქტის თანახმად, მოსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის ხარისხიანი მომსახურების უწყვეტი, შეუფერხებელი მიწოდება.

10. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 45-ე მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, ავტორიზებული პირის მიერ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქართველოს კანონმდებლობის, მათ შორის, კომისიის დადგენილებებითა და გადაწყვეტილებებით განსაზღვრული მოთხოვნებისა და ვალდებულებების, დარღვევის ან/და ლიცენზიის მფლობელის მიერ სალიცენზიო პირობების დარღვევის შემთხვევაში კომისია უფლებამოსილია დამრღვევი წერილობით გააფრთხილოს, ხოლო კომისიის გადაწყვეტილებით დადგენილ ვადაში დენადი ხასიათის დარღვევის აღმოუფხვრელობის ან 1 წლის განმავლობაში ახალი ერთჯერადი ხასიათის დარღვევის ჩადენის შემთხვევაში – დააკისროს ჯარიმა, რომლის ოდენობაა ავტორიზებული პირის ან/და ლიცენზიის მფლობელის ბოლო 12 კალენდარული თვის შემოსავლის (საქართველოს საგადასახადო კოდექსით განსაზღვრული ერთობლივი შემოსავალი დღგ-ის გარეშე) 0,5 პროცენტი, მაგრამ არანაკლებ 3000 და არაუმეტეს 30000 ლარისა.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, კომისია აღნიშნავს, რომ მიუხედავად იმისა, რომ სერვისბოქსის მიერ მომხმარებლებისთვის IP ტექნოლოგიის გამოყენებით მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიწოდება ხორციელდებოდა სიჯისის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებისა და საშუალებების გამოყენებით, სერვისბოქსსა და სიჯისის მათ შორის დადებულ ხელშეკრულებაში არ ჰქონდათ გათვალისწინებული დაზიანებათა აღმოფხვრის წესები და ვადები, ასევე, მომხმარებლებმა, სიჯისისაგან და სერვისბოქსისგან ვერ მიიღეს ზუსტი, უტყუარი, ამომწურავი და გასაგები ინფორმაცია როგორც მომსახურების მიწოდების შეზღუდვის მიზეზის, ხანგრძლივობისა და აღმოფხვრის თაობაზე, ასევე, მათთვის მიწოდებულ მომსახურებებთან დაკავშირებით, ხოლო, მთელ რიგ შემთხვევებში, სიჯისისა და სერვისბოქსის მხრიდან მომხმარებლებთან წარმოებული კომუნიკაცია იყო დამაბნეველი და შეცდომაში შემყვანი, რითაც სიჯისის და სერვისბოქსის მიერ დარღვეულია „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტის ბ) ქვეპუნქტი და კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტი, მე-4 მუხლის პირველი პუნქტის დ) და ე) ქვეპუნქტები და მე-3 პუნქტი. ამასთან, სერვისბოქსის მიერ, 2019 წლის 17 დეკემბერს, მომხმარებლებისთვის IP ტექნოლოგიის გამოყენებით სატელევიზიო მომსახურების მიწოდების შეზღუდვით, სერვისბოქსის მიერ, ასევე დაირღვა კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ 25-ე მუხლის მე-4 პუნქტის ბ) ქვეპუნქტი. სილქნეტის მიერ საბითუმო საკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურაზე დაშვების, საბითუმო ინტერნეტის რესურსებთან დაშვების და მაუწყებლობის ტრანზიტის გატარების მომსახურების თვითღირებულებაზე

დაბალი ტარიფით გაწევითა და ამ მომსახურების სუბსიდირებით, სილქნეტის მხრიდან ადგილი აქვს კომისიის 2015 წლის 29 იანვრის №57/9 გადაწყვეტილების 4.3 პუნქტისა და 2018 წლის 06 დეკემბრის №671/9 გადაწყვეტილების 8.4 პუნქტისა და „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტის ბ) ქვეპუნქტის დარღვევას. ყოველივე აღნიშნული, სერვისბოქსის, სიჯისისა და სილქნეტის სანქცირების საფუძველია „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 45-ე მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად. გამომდინარე იქიდან, რომ შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“, შპს „სერვისბოქსისა“ და სს „სილქნეტის“ მიმართ ბოლო ერთი წლის განმავლობაში „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობის არცერთი სახე მსგავსი/ანალოგიური დარღვევისათვის გამოყენებული არ ყოფილა, ისინი „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 45-ე მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად უნდა გაფრთხილდნენ.

V. სარეზოლუციო ნაწილი

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-11 მუხლის მე-3 პუნქტის ვ) ქვეპუნქტის, მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტის ბ) ქვეპუნქტის, 45-ე მუხლის პირველი პუნქტის, კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ მე-4 მუხლის პირველი პუნქტის დ) და ე) ქვეპუნქტებისა და მე-3 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, 25-ე მუხლის მე-4 პუნქტის ბ) ქვეპუნქტის, საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის VII და VIII თავების შესაბამისად, კომისიამ, კენჭისყრის შედეგად, ერთხმად

გადაწყვიტა:

1. ნაწილობრივ დაკმაყოფილდეს შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ დაზუსტებული საჩივარი.
2. შპს „სერვისბოქსს“ მიეცეს გაფრთხილება „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტის ბ) ქვეპუნქტისა და კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, 25-ე მუხლის მე-4 პუნქტის ბ) ქვეპუნქტის, მე-4 მუხლის პირველი პუნქტის დ) და ე) ქვეპუნქტებისა და მე-3 პუნქტის დარღვევის გამო.
3. შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ მოთხოვნა - დაეკისროს „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობა სს „სილქნეტს“, შპს „მალტისოფტს“, რომელთა მიერ უხეშად იქნა დარღვეული მომხმარებელთა უფლებები - არ დაკმაყოფილდეს.
4. შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ მოთხოვნა - დაეკისროს „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობა სს „სილქნეტს“, შპს „მალტისოფტს“ და შპს „სერვისბოქსს“, რომელთა მიერ უხეშად იქნა დარღვეული საქართველოს კანონი „რეკლამის შესახებ“ - არ დაკმაყოფილდეს.

5. შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ მოთხოვნა - სს „სილქნეტს“ დაეკისროს პასუხისმგებლობა კომისიის 2019 წლის 30 აპრილის №266/9 გადაწყვეტილებით დაკისრებული ვალდებულებების დარღვევის გამო - არ დაკმაყოფილდეს.

6. შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ მოთხოვნა - სილქნეტსა და მალტისოფტს აეკრძალოთ, მათ შორის 2019 წლის 02 დეკემბერს გაფორმებული ხელშეკრულებით დადგენილი „პროდუქტის“ მიწოდება აბონენტებისთვის დემპინგურ ფასად/ტარიფებად, რითაც უხეშად ირღვევა კომისიის 2019 წლის 30 აპრილის №266/9 გადაწყვეტილებით სილქნეტისთვის დაკისრებული ვალდებულებები - არ დაკმაყოფილდეს.

7. ნაწილობრივ დაკმაყოფილდეს შპს „სერვისბოქსის“ შეგებებული განცხადება.

8. შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციას“ მიეცეს გაფრთხილება „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტის ბ) ქვეპუნქტის და კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის“ მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-4 მუხლის პირველი პუნქტის დ) და ე) ქვეპუნქტებისა და მე-3 პუნქტის დარღვევის გამო.

9. შპს „სერვისბოქსის“ მოთხოვნა - დაეკისროს „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობა შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციას“ შპს „სერვისბოქსის“ აბონენტთათვის მომსახურების შეწყვეტის გამო - არ დაკმაყოფილდეს.

10. სს „სილქნეტს“ დაეკისროს პასუხისმგებლობა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2015 წლის 29 იანვრის №57/9 გადაწყვეტილების 4.3. პუნქტის, 2018 წლის 6 დეკემბრის №671/9 გადაწყვეტილების 8.4. პუნქტისა და „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტის ბ) ქვეპუნქტის დარღვევის გამო.

11. დაევალოს კომისიის აპარატის ადმინისტრაციას (ო. ვოტ) ამ გადაწყვეტილების შპს „სერვისბოქსისთვის“, შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციისთვის“, შპს „მალტისოფტისთვის“ და სს „სილქნეტისთვის“ დაუყონებლივ გაგზავნა და კომისიის ოფიციალურ ვებგვერდზე (www.gncc.ge) გამოქვეყნება.

12. გადაწყვეტილება ძალაში შედის გადაწყვეტილების დამოწმებული ასლის შპს „სერვისბოქსისთვის“, შპს „საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციისთვის“, შპს „მალტისოფტისთვის“ და სს „სილქნეტისთვის“ ჩაბარების დღიდან.

13. გადაწყვეტილება შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოს ადმინისტრაციულ საქმეთა კოლეგიაში (მისამართი: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი №64) მხარეებისთვის გადაწყვეტილების ჩაბარების დღიდან ერთი თვის ვადაში.

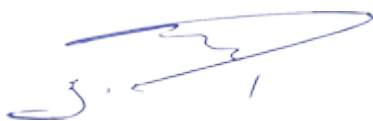
14. კონტროლი აღნიშნული გადაწყვეტილების (მე-10 პუნქტის გარდა) შესრულებაზე დაევალოს კომისიის აპარატის სამართლებრივ დეპარტამენტს (ი. ბუთბაია).

კახი ბექაური



თავმჯდომარე

ვახტანგ აბაშიძე



წევრი

ელისო ასანიძე



წევრი

მერაბ ქათამაძე



წევრი

