გადაწყვეტილება

N გ-20-12/512
18/06/2020

512-გ-20-1-4-202006181659

შპს ,,ვიონი საქართველოს“ წინააღმდეგ ფიზიკურ პირ თ. ჯვარშეიშვილის საჩივრის განუხილველად დატოვების თაობაზე

I. საქმის აღწერა

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია (შემდგომში ,,კომისია“) აღნიშნავს, რომ 2020 წლის 10 ივნისს კომისიას რეაგირებისთვის მომართა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა (შემდგომში ,,საზოგადოებრივი დამცველი“) გ. ჩხეიძემ (მომართვა N20-10-1196; 10.06.20). აღნიშნული მომართვიდან ირკვევა, რომ საზოგადოებრივ დამცველს საჩივრით მიმართა შპს ,,ვიონი საქართველოს“ აბონენტმა თ. ჯვარშეიშვილმა (Nშ-20-9/2938; 04.06.20). საჩივარში აღნიშნულია, რომ შპს ,,ვიონი საქართველომ“ მომჩივანს შეუწყვიტა სააბონენტო ნომერით (57110XXXX) სარგებლობის უფლება ულიმიტო საუბრების პაკეტის ფარგლებში არაგონივრულად დიდი ოდენობის წუთების გამოყენების საფუძვლით. თ. ჯვარშეიშვილი სადავოდ ხდის იმ გარემოებას, რომ ულიმიტო საუბრების პირობით შეძენილი პაკეტის ფარგლებში მას არ აქვს უფლება ისაუბროს მისთვის სასურველი რაოდენობის წუთებით და ასევე, სადავოდ ხდის მისთვის მობილური სატელეფონო ნომრის გათიშვის ფაქტს. თ. ჯვარშეიშვილის განცხადებით, მიუხედავად არაერთგზის მიმართვისა, შპს ,,ვიონი საქართველო“ ვერ უდასტურებს მას, მათ შორის გაფორმებული სააბონენტო ხელშეკრულების კონკრეტულად რომელი პირობა აქვს მომხმარებელს დარღვეული და ასევე, არ უთითებს კონკრეტულად რა ოდენობის დროის ფარგლებში აქვს მომხმარებელს უფლება გამოიყენოს შეძენილი მომსახურების პაკეტი. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მომჩივანი ითხოვს კომისიის მიერ საკითხის შესწავლას და ასევე, შპს ,,ვიონი საქართველომ“ მიუთითოს ის სასაუბრო წუთების რაოდენობა, რომლის გადაჭარბების შემთხვევაში მომხმარებელს შეუწყვეტენ

მომსახურებას, რათა მას ჰქონდეს შესაძლებლობა აკონტროლოს მოხმარებული ტრაფიკი და არ დაარღვიოს კომპანიასთან გაფორმებული ხელშეკრულება.

საზოგადოებრივი დამცველის მომართვიდან (N20-10-1196; 10.06.20) ირკვევა, რომ თ. ჯვარშეიშვილმა პირველად მიმართა ა/წ 30 მარტს. საზოგადოებრივი დამცველის მოთხოვნის საფუძველზე შს ,,ვიონი საქართველოს" მიერ (წერილი Nშ-20-9/1885; 07.04.20) საზოგადოებრივ დამცველს ეცნობა, რომ კომპანიის მხრიდან ნომრის დაბლოკვა განხორციელდა იმ მიზეზით, რომ აბონენტის მხრიდან 13-28 მარტის შუალედში, შპს „სითი ტელეკომის" მიმართულებით ორ ნომერზე განხორციელდა მაქსიმალური ხანგრძლივობის ზარები უწყვეტ რეჟიმში, რაც ჯამში შეადგენს 11582 წუთს. შესაბამისად, შპს „ვიონი საქართველოს" გაუჩნდა ეჭვი იმის თაობაზე, რომ თ. ჯვარშეიშვილის მიერ ამ ხანგრძლივობის ზარები ხორციელდებოდა სპეციალური მოწყობილობის მეშვეობით, მაქსიმალურად დიდი ტრაფიკის გენერირების მიზნით, რათა მომხდარიყო შპს „სითი ტელეკომისთვის" შემოსავლების გაზრდა. ამასთან, შპს „ვიონი საქართველომ" გამოთქვა მზადყოფნა გაეუქმებინა ნომრის შეზღუდვა, მომხმარებლის მიერ შესაბამისი განცხადების წარმოდგენის შემთხვევაში, სადაც მიუთითებდა, რომ გაეცნო შეზღუდვის პირობებს, ეთანხმება მას და უზრუნველყოფს, რომ მსგავსი შემთხვევა არ განხორციელდება. საზოგადოებრივ დამცველს შპს „ვიონი საქართველოს" 2020 წლის 13 აპრილის შ-20-9/198 წერილით დამატებით ეცნობა, რომ მომხმარებლის მიერ დარღვეული იყო სააბონენტო ხელშეკრულების 4.1 პუნქტი, რომელიც ავალდებულებს აბონენტს - „არ გამოიყენოს ტელეფონის ნომერი (მათ შორის იდენტიფიკაციის უნიკალური კოდები) მასობრივი გზავნილების წარმოებისათვის, ასევე შლუზის (ან დანადგარების) დასაყენებლად ფიქსირებული კავშირის ქსელში შეღწევისათვის, ასევე ინტერნეტ ტელეფონისა და სხვა ღონისძიებებისათვის, რომლებიც იწვევს ოპერატორის მოწყობილობებისა და დანადგარების ქმედუნარიანობის დარღვევას და ზარალს".

საზოგადოებრივი დამცველის მომართვის თანახმად, დამატებითი ინფორმაციის მოძიებისა და ფაქტობრივი გარემოებების სრულად შესწავლის მიზნით, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2020 წლის 21 აპრილის N20-10-924 მიმართვით კომისიის შესაბამის დეპარტამენტს ეთხოვა გადაემოწმებინა თ. ჯვარშეიშვილის სააბონენტო ნომერზე შემომავალი და გამავალი ზარების დეტალური მონაცემები და მოეწოდებინა შესაბამისი მოსაზრება, იმის თაობაზე, თუ რამდენად საფუძვლიანად იქნა შპს „ვიონი საქართველოს" მიერ მომხმარებლის მიმართ გამოთქმული ეჭვი, რომ მის მიერ ხორციელდებოდა შპს „სითი ტელეკომისთვის" შემოსავლების გაზრდის მიზნით სპეციალური მოწყობილობის მეშვეობით მაქსიმალურად დიდი ტრაფიკის გენერირება.

საზოგადოებრივი დამცველის მომართვაში აღნიშნულია, რომ კომისიის აპარატის სპექტრისა და ტექნოლოგიის დეპარტამენტის 2020 წლის 23 აპრილის N20-10-935 მოხსენებითი ბარათით ეცნობათ, რომ სატელეფონო ნომერი 57110XXXX მიმდინარე წლის 13 მარტიდან 28 მარტის ჩათვლით ინტენსიურად ახორციელებდა სატელეფონო ზარებს სატელეფონო ნომრებზე 2111503, 2111362, რომელთა ხანგრძლივობა უმეტეს შემთხვევაში 20 წუთიდან 1 საათამდე გრძელდებოდა. სულ შესრულებულია 380 სატელეფონო ზარი, 20 წუთიდან ერთ საათამდე ხანგრძლივობის 224 სატელეფონო ზარი, 224-დან ერთი საათის ხანგრძლივობის 62 სატელეფონო ზარი. ამასთან რიგ შემთხვევებში 1 საათიანი ზარის დასრულების შემდეგ ისევ იწყება მეორე 1 საათიანი სესია. ასევე, სატელეფონო ნომერზე 57110XXXX მიმდინარე წლის მარტის თვეში არ არის დაფიქსირებული შემავალი სატელეფონო ზარები. ამავე მოხსენებითი ბარათით, მომჩივანს განხორციელებული

სატელეფონო ზარების დაგენერირებისთვის არ დასჭირდებოდა სპეციალური მოწყობილობა, ასეთი ზარები მას შეეძლო ნებისმიერი ტელეფონის აპარატიდან განეხორციელებინა.

საზოგადოებრივი დამცველის მომართვაში ასევე, აღნიშნულია, რომ თ. ჯვარშეიშვილმა კატეგორიულად უარყო კომპანიის მიერ შეზღუდვის საფუძვლად მოყვანილი მიზეზი - სააბონენტო ხელშეკრულების დარღვევა და განაცხადა, რომ მის მიერ არ მომხდარა არანაირი მოწყობილობის გამოყენება, ის ზარების განსახორციელებლად იყენებდა კუთვნილ Fly-ის მოდელის ტელეფონს.

საზოგადოებრივი დამცველი თავის მომართვაში ასევე უთითებს, რომ შპს „ვიონი საქართველოს“ 2020 წლის 13 მაისის №შ-20-9/2539 წერილით წარმოდგენილ იქნა კომპანიის განმარტება, რომლის მიხედვით, მომხმარებლისთვის მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლად, გარდა შპს „ვიონი საქართველოს“ მხრიდან წინა წერილებით მოყვანილი მიზეზისა, დასახელებული იქნა დამატებითი გარემოება. კერძოდ, კომპანიის განმარტებით, „..ხელშეკრულების თანახმად, აბონენტს უფლება აქვს გამოიყენოს ქსელი ინფორმაციის გადასაცემად და მობილური სატელეფონო საუბრებისათვის, ამასთან იგი ვალდებულია არ გამოიყენოს ტელეფონის ნომერი (მათ შორის იდენტიფიკაციის უნიკალური კოდები) მასობრივი გზავნილების წარმოებისათვის, ასევე შლუზის (ან დანადგარების) დასაყენებლად ფიქსირებული კავშირის ქსელში შეღწევისათვის, ასევე ინტერნეტ-ტელეფონიისა და სხვა ღონისძიებებისათვის, რომლებიც იწვევს ოპერატორის მოწყობილობებისა და დანადგარების ქმედუნარიანობის დარღვევას და ზარალს“. ამავე განმარტების მიხედვით, კომპანია მიიჩნევს, რომ შეუძლებელია მომხმარებელი დღეში 12 საათის განმავლობაში, უწყვეტ რეჟიმში იყენებდეს ქსელს ინფორმაციის გადაცემის, ან სატელეფონო საუბრების განხორციელების მიზნით და ასევე უწყვეტად, 12 საათის განმავლობაში ახორციელებდეს ზარებს სპეციალური დანადგარის გარეშე. კომპანიის განმარტებით, ამ ყოველივეს მოწმობს ისიც, რომ ზარები ხორციელდებოდა მხოლოდ ორი სააბონენტო ნომრის მიმართულებით და მას არ უფიქსირდებოდა არცერთი შემომავალი ზარი. რაც შეეხება საკითხს, თუ რა ხანგრძლივობის საუბარი მიიჩნეოდა ოპერატორისთვის, ულიმიტო საუბრის პაკეტის გამოყენების ფარგლებში, მომხმარებლის ქმედებაში ეჭვის შეტანის საფუძვლად, კომპანიის განმარტებით, „..მომხმარებლის ქმედება არ უნდა იწვევდეს ეჭვს და მისი ქცევა უნდა შეესაბამებოდეს მობილური საკომუნიკაციო ქსელის ადეკვატურ მოხმარებას, ხელშეკრულების თანახმად“. წარმოდგენილი წერილით, კომპანიის მიერ კონკრეტული ლიმიტი ან წუთების რაოდენობა განსაზღვრული არ იქნა.

საზოგადოებრივი დამცველის შეფასებით, შპს „ვიონი საქართველოს“ მხრიდან ნომრის დაბლოკვის საფუძვლად მითითებული სააბონენტო ხელშეკრულების 4.1. პუნქტის დარღვევა, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისთვის წარმოდგენილი მტკიცებულებებით ვერ იქნა გამყარებული. ვინაიდან, აღნიშნული დანაწესი ავალდებულებს აბონენტს „არ გამოიყენოს ტელეფონის ნომერი (მათ შორის იდენტიფიკაციის უნიკალური კოდები) მასობრივი გზავნილების წარმოებისათვის, ასევე შლუზის (ან დანადგარების) დასაყენებლად ფიქსირებული კავშირის ქსელში შეღწევისათვის, ასევე ინტერნეტ-ტელეფონისა და სხვა ღონისძიებებისათვის, რომლებიც იწვევს ოპერატორის მოწყობილობებისა და დანადგარების ქმედუნარიანობის დარღვევას და ზარალს“. საზოგადოებრივი დამცველის განმარტებით, კომპანიამ ვერ დაადასტურა მომხმარებლის მიერ რაიმე სახის სპეციალური დანადგარის გამოყენების ფაქტი და ამასთან მიმართებაში მტკიცებულებად მოჰყავს მხოლოდ მომხმარებლის მიერ განხორციელებული

დიდი ოდენობის გამავალი ზარების თაობაზე ინფორმაცია, რაც თავისთავად ვერ მიიჩნევა ხელშეკრულების 4.1 დანაწესით გათვალიწინებულ დარღვევად.

საზოგადოებრივი დამცველის განმარტებით, შპს „ვიონი საქართველო“ მომსახურების პაკეტით - „ულიმიტო საუბრები ყველა ადგილობრივ ქსელთან“, პაკეტის შეძენის შემთხვევაში, მომხმარებელს სთავაზობს აბსოლუტურად ულიმიტოდ, ნებისმიერი ხანგრძლივობით ზარების განხორციელების შესაძლებლობას. ასევე, არ ასახელებს საუბრის არანაირ ზღვარს, რომლის შემდეგაც, ულიმიტო პაკეტით სარგებლობის ფარგლებში, საეჭვო იქნებოდა მომხმარებლის ქცევა. შესაბამისად, გაურკვეველია, მომხმარებლისთვის მომსახურების შეზღუდვის დროს, კომპანიამ რა კრიტერიუმით შეაფასა მობილური საკომუნიკაციო ქსელის „ადეკვატური მოხმარება“. ამასთან, კომპანიის მხრიდან ვერ იქნა წარმოდგენილი ვერანაირი მტკიცებულება, იმის თაობაზე, რომ აღნიშნული ოდენობის საუბრები მიმართული არ იყო ინფორმაციის გადასაცემად. გამოთქმულია მხოლოდ ვარაუდი, იმის თაობაზე, რომ მომხმარებელი ვერ მოახდენდა ინფორმაციის გადაცემისთვის ქსელის გამოყენებას 13 მარტიდან 28 მარტის ჩათვლით 11582 წუთის ოდენობით, იმაზე დაყრდნობით, რომ ამ ოდენობის საუბარს არ აწარმოებს კომპანიის ცხელი ხაზის ოპერატორიც კი.

საზოგადოებრივი დამცველის განმარტებით, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 62-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით მოხმარებელს აქვს საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების სახეობის თავისუფლად არჩევის უფლება. ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტის მიხედვით კი, ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი, ვალდებულია საკუთარ აბონენტს დადგენილი სტანდარტების შესაბამისად მიაწოდოს მომსახურება სათანადოდ გაფორმებული ხელშეკრულების საფუძველზე, რომელიც უნდა მოიცავდეს მომსახურების მიწოდების, შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობებს. შპს „ვიონი საქართველოს“ მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების გაწევის შესახებ ხელშეკრულების მე-7 მუხლი, რომელიც განსაზღვრავს მომსახურების შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობებს, არ ითვალისწინებს ისეთ დანაწესს, რომლის ფარგლებშიც შესაძლებელი იქნებოდა, მომსახურების შეზღუდვა/შეწყვეტა ისეთ მოცემულობაში, როდესაც აბონენტის მიერ დიდი ოდენობის ტრაფიკის განხორციელებიდან გამომდინარე ჩნდება ეჭვი, სატელეფონო საუბრის მიზნობრიობასთან დაკავშირებით, როგორც ეს კომპანიის მიერ იქნა განმარტებული. მომხმარებლისთვის ნომრის დაბლოკვა და ისეთი მომსახურების შეზღუდვა, როგორიც არის, მობილური საკომუნიკაციო კავშირი, წარმოადგენს მომხმარებლის უფლების ისეთ შეზღუდვას, რომელიც საჭიროებს უტყუარ და ზუსტ მტკიცებულებებს ხელშეკრულების კონკრეტული დანაწესის დარღვევის თაობაზე და დაუშვებელია განხორციელდეს მხოლოდ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის ვარაუდის/ეჭვის საფუძველზე.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, საზოგადოებრივი დამცველი ითხოვს კომისიამ დაიწყოს ადმინისტრაციული წარმოება თ. ჯვარშეიშვილის სააბონენტო ნომერზე (57110XXXX) განხორციელებული შეზღუდვის მართლზომიერების და შპს „ვიონი საქართველოს“ მხრიდან მომხმარებლის მიმართ, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მოთხოვნათა დაცვის შესამოწმებლად.

შპს ,,ვიონი საქართველოს“ წინააღმდეგ თ. ჯვარშეიშვილის საჩივრის განხილვის მიზნით ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების საკითხის განხილვა დაინიშნა 2020 წლის 18 ივნისს, რის თაობაზეც ეცნობა მომჩივანს და შპს ,,ვიონი საქართველოს“.

2020 წლის 16 ივნისს, საზოგადოებრივმა დამცველმა (მომართვა N20-10-1240; 16.06.20) კომისიაში წარმოადგინა თ. ჯვარშეიშვილის 2020 წლის 16 ივნისის განცხადება, რომელშიც ის ითხოვს კომისიამ არ დაიწყოს ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოება მისი ნომრის (57110XXXX) დაბლოკვასთან დაკავშირებით შპს ,,ვიონი საქართველოს“ მიმართ და განუხილველად დარჩეს მისი 2020 წლის 3 ივნისის საჩივარი.

II. გადაწყვეტილების მიღების სამართლებრივი საფუძვლები და დასაბუთება

1. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-11 მუხლის მე-3 პუნქტის თ) ქვეპუნქტის შესაბამისად, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქმიანობის განმახორციელებელ ავტორიზებულ პირთა შორის, აგრეთვე მათსა და მომხმარებლებს შორის წარმოშობილი დავების გადაწყვეტა თავისი უფლებამოსილების ფარგლებში. ამავე კანონის 62-ე მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას ზედამხედველობს კომისია.

2. ,,ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 63-ე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნათა დარღვევის შემთხვევაში დაინტერესებულ პირს უფლება აქვს მიმართოს თავად ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელს ან/და კომისიას ან პირდაპირ სასამართლოს. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა განცხადებებსა და საჩივრებს კომისია განიხილავს ზეპირი მოსმენით, ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების წესით, გარდა საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით დადგენილი გამონაკლისებისა და იმ შემთხვევებისა, როდესაც დავის გადაწყვეტა არ მოითხოვს ორგანიზებული პროცედურების განხორციელებას.

3. საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 76-ე მუხლის პირველი ნაწილის ა) ქვეპუნქტის თანახმად, ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების ერთ-ერთი საფუძველია დაინტერესებული პირის განცხადება.

კომისია აღნიშნავს, რომ თ. ჯვარშეიშვილმა საზოგადოებრივი დამცველს აცნობა, რომ არ სურდა კომისიის მიერ მისი საჩივრის განხილვა. იმ გარემოების გათვალისწინებით, რომ მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის დავის განხილვის საფუძველია მომხმარებლის საჩივარი/განცხადება და ამასთანავე, მომჩივანს არ სურს ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების დაწყება შპს ,,ვიონი საქართველოს“ წინააღმდეგ მისი საჩივრის განხილვის მიზნით, კომისიას მიაჩნია, რომ ფიზიკურ პირ თ. ჯვარშეიშვილის საჩივარი განუხილველად უნდა დარჩეს.

III. სარეზოლუციო ნაწილი

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 76-ე მუხლის პირველი ნაწილის ა) ქვეპუნქტის, ,,ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“

საქართველოს კანონის 63-ე მუხლის მე-5 პუნქტების შესაბამისად, კომისიამ კენჭისყრის შედეგად, ერთხმად

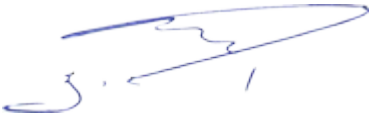
გადაწყვიტა:

1. განუხილველად დარჩეს ფიზიკურ პირ თ. ჯვარშეიშვილის საჩივარი შპს ,,ვიონი საქართველოს წინააღმდეგ;
2. გადაწყვეტილება ძალაში შედის მისი დამოწმებული ასლის ფიზიკურ პირ თ. ჯვარშეიშვილისთვის, შპს ,,ვიონი საქართველოსთვის“ და საზოგადოებრივი დამცველისთვის ჩაბარების დღიდან;
3. გადაწყვეტილება შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოს ადმინისტრაციულ საქმეთა კოლეგიაში (მისამართი: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი, №64) გადაწყვეტილების დამოწმებული ასლის ფიზიკურ პირ თ. ჯვარშეიშვილისთვის, შპს ,,ვიონი საქართველოსთვის“ და საზოგადოებრივი დამცველისთვის ჩაბარების დღიდან ერთი თვის ვადაში;
4. დაევალოს კომისიის ადმინისტრაციას (ო.ვოტი) გადაწყვეტილების დამოწმებული ასლის ფიზიკურ პირ თ. ჯვარშეიშვილისთვის, შპს ,,ვიონი საქართველოსთვის“ და საზოგადოებრივი დამცველისთვის გაგზავნა;
5. კონტროლი აღნიშნული გადაწყვეტილების შესრულებაზე დაევალოს კომისიის ადმინისტრაციას (ო. ვოტი).

კახი ბექაური

თავმჯდომარე

ვახტანგ აბაშიძე



წევრი

ელისო ასანიძე

წევრი

მერაბ ქათამაძე

წევრი