გადაწყვეტილება

N გ-21-16/176
11/03/2021

176-გ-21-1-4-202103111806

შპს ,,ახტელის“ და შპს ,,ახალი ქსელების“ მიმართ შპს ,,სერვისბოქსის“ საჩივრების განხილვასთან დაკავშირებით წარმოდგენილი მასალების გაცნობისა და დავის განხილვის დღის დანიშვნის თაობაზე

I. საქმის აღწერა

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას (შემდგომ ,,კომისია“) საჩივრებით (კომისიაში რეგისტრაციის N შ-21-6/754; 18.02.2021; N შ-21-6/753; 18.02.2021) მიმართა შპს ,,სერვისბოქსმა“, შპს ,,ახტელის“ და შპს ,,ახალი ქსელების“ წინააღმდეგ ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების მოთხოვნით. შპს ,,სერვისბოქსის“ საჩივარში აღნიშნულია, რომ 2020 წლის თებერვლის დასაწყისამდე შპს ,,სერვისბოქსი“ შპს ,,ახტელი“ და შპს ,,ახალი ქსელები“ სახელშეკრულებო ურთიერთობის საფუძველზე, თავის აბონენტებს აწვდიდნენ მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებისა და ინტერნეტმომსახურების ერთობლივ პროდუქტს, სადაც მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიწოდება ხდებოდა Martv-ის ტელევიზიის სახით შპს ,,სერვისბოქსის“ მიერ, ხოლო ინტერნეტმომსახურების მიწოდება შპს ,,ახტელის“ და შპს ,,ახალი ქსელების“ მიერ. მხარეთა შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობის შეწყვეტის გამო, 2020 წლის თებერვლის დასაწყისიდან შპს ,,სერვისბოქსი“, შპს ,,ახტელი“ და შპს ,,ახალი ქსელები“ აღარ აწვდიან აბონენტებს მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებისა და ინტერნეტმომსახურების ერთობლივ პროდუქტს. შპს ,,სერვისბოქსის“ განმარტებით, შპს ,,ახტელი“, ასევე, შპს ,,ახალი ქსელები“ მხარეთა როგორც ძველ, ისე ახალ აბონენტებს აწვდის ინტერნეტმომსახურებას და მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებას, სადაც აბონენტებს მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებას აწვდის თავისი კუთვნილი ტელევიზიით.

შპს ,,სერვისბოქსის“ მიერ შპს ,,ახტელის“ მიმართ წარმოდგენილი საჩივრის (N შ-21-6/754; 18.02.2021) თანახმად, შპს ,,ახტელთან“ სახელშეკრულებო ურთიერთობის შეწყვეტიდან, შპს ,,ახტელის“ თანამშრომლების მიერ სისტემატიურად ხდებოდა შპს ,,სერვისბოქსის“

აბონენტებისთვის შესაბამის მისამართებზე Martv-ის დეკოდერის შეცვლა შპს ,,ახტელის“ ტელევიზიის დეკოდერით. აღნიშნულ აბონენტთა გარკვეულმა ნაწილმა დღემდე არ იცის, რომ მას შეუცვალეს ტელევიზია და იგი აღარ სარგებლობს Martv-ის ტელევიზიით ან მასში დაბნეულობას იწვევს მის მიმართ დასმული კითხვა თუ რომელი ტელევიზიით სარგებლობს იგი. აღნიშნულის დასადასტურებლად შპს ,,სერვისბოქსს“ წარმოდგენილი აქვს, როგორც ის უთითებს საჩივარში, აბონენტებსა და Martv-ის თანამშრომლებს შორის შემდგარი სატელფონო საუბრების აუდიოჩანაწერები.

შპს ,,სერვისბოქსი“ საჩივარში ასევე, უთითებს, რომ შპს ,,ახტელი“ წარმოადგენს ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებულ პირს და მას კანონით მოეთხოვება ავტორიზაციით გათვალისწინებული საქმიანობის განხორციელებისთვის შექმნას ოფიციალური ვებგვერდი და ამ უკანასკნელის გამოყენებით მოახდინოს ინფორმაციის განთავსება მომხმარებლისთვის შეთავაზებული მომსახურების პირობების შესახებ. დღეის მდგომარეობით, ინტერნეტ სივრცეში შპს ,,ახტელის“ აქტიური ვებგვერდი არ იძებნება, ხოლო კომისიის უწყებრივ რეესტრში შპს ,,ახტელის“ შესახებ მონაცემებში მითითებული ვებგვერდი www.newnet.ge, შპს ,,სერვისბოქსის“ ვარაუდით, ეკუთვნის სხვა კომპანიას.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, შპს ,,სერვისბოქსს“ მიაჩნია, რომ შპს ,,ახტელის“ მიერ დარღვეულია ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომ ,,კანონის“) და ,,ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის (შემდგომ ,,რეგლამენტი“) შემდეგი ნორმები:

1. ,,კანონის“ მე-4 მუხლის მე-2 პუნქტის ,,გ“ ქვეპუნქტი, რომლის თანახმად, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქმიანობა ხორციელდება ამ სფეროში სახელმწიფო პოლიტიკის ერთ-ერთი ისეთი ძირითადი პრინციპის შესაბამისად, როგორიცაა თავისუფალი მეწარმეობისა და კონკურენციის განვითარება;

2. ,,კანონის“ 62-ე მუხლის პირველი პუნქტი, რომლის თანახმად, მომხმარებელს აქვს საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების სახეობის თავისუფლად არჩევის უფლება;

3. ,,რეგლამენტის“ მე-4 მუხლის მე-3 პუნქტი, რომლის თანახმად, მომხმარებლისათვის მიწოდებული ინფორმაცია უნდა იყოს ზუსტი, უტყუარი, ამომწურავი და გასაგები, რომელსაც არ ექნება დამაბნეველი ან მაცდური ხასიათი;

4. ,,რეგლამენტის“ მე-4 მუხლის მე-6 პუნქტი, რომლის თანახმად, 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;

5. ,,რეგლამენტის“ მე-4 მუხლის მე-7 პუნქტი, რომლის 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.

ზემოაღნიშნულ ფაქტობრივ გარემოებებზე და სამართლებრივ საფუძვლებზე მითითებით, შპს ,,სერვისბოქსი" ითხოვს:

1. დაეკისროს შპს ,,ახტელს" ადმინისტრაციული პასუხისმგებლობა აბონენტების მოტყუების და მომსახურების პირობებში ცვლილებების შეტანის შესახებ აბონენტის ინფორმირების ვალდებულების დარღვევისთვის, მათ მიმართ განხორციელებული იძულებისთვის და თავისუფალი მეწარმეობისა და კონკურენციის განვითარების პრინციპის დარღვევისთვის;

2. დაეკისროს შპს ,,ახტელს" ადმინისტრაციული პასუხისმგებლობა ვებგვერდის ქონის ვალდებულების დარღვევისთვის.

ამავე საჩივრით, შპს ,,სერვისბოქსი" შუამდგომლობს კომისიის წინაშე, რომ კომისიაში წარმოდგენილი სატელეფონო ჩანაწერებისა და მათი შინაარსის სანდოობასა და სიზუსტეში მეტად დარწმუნების მიზნით, კომისია საჩივრის განხილვის ეტაპზე დაუკავშირდეს საჩივარში ჩამოთვლილ აბონენტებს მითითებულ სატელეფონო ნომრებზე და თავად უზრუნველყოს ამ ჩანაწერებში აბონენტების მიერ მოწოდებული ინფორმაციის ავთენტურობისა დსა სანდოობის მათთან პირადად დადგენა, ასევე, დაუსვას დამატებითი კითხვები, საჭიროების შესაბამისად. შპს ,,სერვისბოქსის" განცხადებით, აბონენტებისგან მოპოვებული აქვთ შესაბამისი ნებართვა და ისინი მზად არიან კომისიასთან თანამშრომლობისთვის.

შპს ,,სერვისბოქსის" მიერ შპს ,,ახალი ქსელების" მიმართ წარმოდგენილი საჩივრის (№-21-6/753; 18.02.2021) თანახმად, შპს ,,ახალ ქსელებთან" სახელშეკრულებო ურთიერთობის შეწყვეტიდან შპს ,,ახალი ქსელების" მიერ ძველი საერთო აბონენტების მიმართ ხორციელდება ,,ახალი ქსელების" მიერ მიწოდებული მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების შესახებ შეცდომაში შემყვანი და დამაბნეველი ხასიათის ინფორმაციის მიწოდება, აგრეთვე, შპს ,,ახალი ქსელებისგან" იკვეთება იძულებით გადაბირების ნიშნები, რომელიც გამოიხატება აბონენტისთვის მის მიერ შეთავაზებული ტელევიზიის ინსტალაციის დავალდებულების ფორმით. აღნიშნულის დასადასტურებლად შპს ,,სერვისბოქსს" წარმოდგენილი აქვს, როგორც ის უთითებს საჩივარში, აბონენტებსა და Martv-ის თანამშრომლებს შორის შემდგარი სატელეფონო საუბრების აუდიოჩანაწერები.

შპს ,,სერვისბოქსის" განცხადებით, მიუხედავად იმისა, რომ 2020 წლის პირველი თებერვლიდან კომპანიები აღარ აწვდიან აბონენტებს მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებისა და ინტერნეტმომსახურების ერთობლივ პროდუქტს, შპს ,,ახალი ქსელების" ოფიციალურ ვებგვერდზე www.ak.ge არსებულ ონლაინ შეკვეთის ველში აბონენტებისთვის დღემდე ხელმისაწვდომია Martv-ის ტელევიზიის მისაღებად შესაბამისი ელექტრონული ფორმის შევსების ოფცია. აღნიშნულის დასადასტურებლად შპს ,,სერვისბოქსს" კომისიაში წარმოდგენილი აქვს ნოტარიუსის 2020 წლის 12 ოქტომბრის ფაქტის დადასტურება და აღნიშნულ ვებგვერდზე განთავსებული Martv-ის ტელევიზიის ონლაინ შეკვეთის ელექტრონული ფორმის ამონაბეჭდი.

ზემოაღნიშნულ ფაქტობრივ გარემოებებზე და სამართლებრივ საფუძვლებზე მითითებით, შპს ,,სერვისბოქსი“ ითხოვს:

1. დაეკისროს შპს ,,ახალ ქსელებს“ ადმინისტრაციული პასუხისმგებლობა აბონენტებისთვის შეცდომაში შემყვანი და დამაბნეველი ინფორმაციის მიწოდებისა და მათ მიმართ განხორციელებული იძულებისთვის და აგრეთვე, თავისუფალი მეწარმეობისა და კონკურენციის განვითარების პრინციპის დარღვევისთვის;

2. დაევალოს შპს ,,ახალ ქსელებს“ მისი კუთვნილი ოფიციალური ვებგვერდიდან www.ak.ge, კერძოდ, მისი ტელევიზიის ონლაინ შეკვეთის ფორმიდან წაშალოს მითითება Martv-ზე.

საჩივრის განხილვასთან დაკავშირებით წარმოდგენილი მასალების გაცნობისა და საჩივრის განხილვის დღის დანიშვნის მიზნით კომისიის მოსამზადებელი სხდომა გაიმართა 2021 წლის 4 მარტს. კომისიის დისტანციურად გამართულ სხდომას ესწრებოდა შპს ,,სერვისბოქსის“ წარმომადგენელი. კომისიის სხდომაზე არ გამოცხადნენ შპს ,,ახალი ქსელების“ და შპს ,,ახტელის“ წარმომადგენლები.

2021 წლის 4 მარტს, შპს ,,ახტელმა“ და შპს ,,ახალმა ქსელებმა“ წერილობით იშუამდგომლეს (კომისიაში რეგისტრაციის N№-21-6/1010; 04.03.2021; N№-21-6/1011; 04.03.2021) კომისიის მოსამზადებელი სხდომის გადადების თაობაზე იმ საფუძვლით, რომ საჩივრები მოცულობითია, მათი შესწავლა და კომპანიების პოზიციის დამადასტურებელი მტკიცებულებების წარმოდგენა საჭიროებს გონივრულ ვადას. აღნიშნულის გათვალისწინებით, კომისიამ გადადო მოსამზადებელი სხდომა 2021 წლის 11 მარტისთვის.

2021 წლის 10 მარტს, შპს ,,ახტელმა“ კომისიაში წარმოადგინა წერილობითი პოზიცია (N№-21-6/1134; 10.03.2021) თანდართული დოკუმენტაციით, რომლის თანახმად, საჩივარში განვითარებული მსჯელობა მოკლებულია ფაქტობრივ და სამართლებრივ რეალობას. შპს ,,ახტელის“ განმარტებით, იმ გარემოებას, რომ აბონენტები ინფორმირებულები იყვნენ Martv-ის ტელევიზიის დეკოდერის შეცვლის თაობაზე ადასტურებს მის მიერ კომისიაში წარმოდგენილი მიღება-ჩაბარების აქტები, ვებ-გვერდის მეშვეობით ხელშეკრულების დადასტურების თაობაზე დეტალური მონაცემები, ,,ახტელის“ ანგარიშზე მომსახურების საფასურის გადახდის და აბონენტთათვის მიწოდებული მომსახურების შესახებ ინფორმაციის დამადასტურებელი დოკუმენტი, ,,ახტელის“ აპარატურის მაიდენტიფიცირებელი ინფორმაციის ამსახველი ფოტო, ამონაბეჭდი ვებგვერდიდან ,,ახტელის“ და ,,სერვისბოქსის“ მომსახურებების თაობაზე, მომსახურების ხელშეკრულების ფორმა და ,,ახტელისა“ და ,,ახალი ქსელების“ ვებ-გვერდიდან ამონარიდი. შპს ,,სერვისბოქსის“ მიმართ თავისუფალი მეწარმეობის და კონკურენციის განვითარების პრინციპის დარღვევასთან დაკავშირებით, შპს ,,ახტელი“ ყურადღებას ამახვილებს მის მიერ წარმოდგენილ აუდიოჩანაწერებზე, რომლებიც მტკიცებულების სახით წარმოდგენილი ჰქონდა კომისიის 2020 წლის 18 ივნისის N№-20-16/511 გადაწყვეტილების მიღების თაობაზე ადმინისტრაციული წარმოების ფარგლებში, რომლითაც, მისი განმარტებით, დასტურდება, რომ შპს ,,ახტელისა“ და შპს ,,ახალი ქსელების“ საქმიანი რეპუტაციისთვის ზიანის მიყენება და არაკეთილსინდისიერი კონკურენციის შექმნა.

2021 წლის 10 მარტს, შპს ,,ახალმა ქსელებმა“ წარმოადგინა წერილობითი პოზიცია (N№-21-6/1136; 10.03.2021) რომლის თანახმად, საჩივარში განვითარებული მსჯელობა მოკლებულია ფაქტობრივ და სამართლებრივ რეალობას. აღნიშნულის

დასადასტურებლად შპს ,,ახალი ქსელები“ თავის საჩივარში უთითებს შპს ,,ახტელის“ მიერ ა/წ 10 მარტს წარმოდგენილ მტკიცებულებებზე. ამასთანავე, შპს ,,ახტელმა“ ა/წ 10 მარტს კომისიაში წარმოადგინა მონაცემები აბონენტთათვის მიწოდებული მომსახურების სახის, მომსახურების აქტივაცის, მომსახურების საფასურის გადახდის და სხვ. შესახებ.

კომისიის 2021 წლის 11 მარტს გამართულ მოსამზადებელ სხდომას ესწრებოდნენ შპს ,,სერვისბოქსის“ დირექტორი დ. ჯიქია და კომპანიის წარმომადგენლები, ასევე, შპს ,,ახალი ქსელებისა“ დსა შპს ,,ახტელის“ წარმომადგენელი ხ. ინჯია.

კომისიის 2021 წლის 11 მარტის სხდომაზე საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2003 წლის 27 ივნისის №1 დადგენილებით დამტკიცებული „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის საქმიანობის მარეგულირებელი წესების“ 12[1] მუხლის მე-12 პუნქტის საფუძველზე კომისიამ მიიღო საოქმო გადაწყვეტილება შპს ,,ახტელისა“ და შპს ,,ახალი ქსელების“ მიმართ შპს „სერვისბოქსის“ საჩივრების განხილვის საკითხების გაერთიანების თაობაზე.

კომისიის 2021 წლის 11 მარტის სხდომაზე შპს ,,სერვისბოქსის“ დირექტორმა დ. ჯიქიამ კომისიას მიმართა შუამდგომლობით, კომისიამ დაავალოს შპს ,,ახტელს“ და შპს ,,ახალ ქსელებს“, კომისიაში წარმოადგინოს იმ აბონენტებთან გაფორმებული მიღება-ჩაბარების აქტები და მათი საბილინგო მონაცემები 2020 წლის იანვრისა და თებერვლის პერიოდზე, რომლებთანაც 2020 წლის 15 იანვარს და 22 იანვარს შემდგარი სატელეფონო საუბრების ამსახველი აუდიოჩანაწერები შპს ,,ახტელმა“ წარმოადგინა 2021 წლის 10 მარტის Nშ-21-6/1134 განცხადებით. შპს ,,სერვისბოქსის“ დირექტორის განცხადებით, აღნიშნული ინფორმაცია მნიშვნელოვანია შპს ,,სერვისბოქსის“ საჩივრებში მოყვანილი ფაქტობრივი გარემოებების დადგენის მიზნით. მისი განმარტებით, მოთხოვნილი ინფორმაციით დადგინდება, შპს ,,ახალმა ქსელებმა“ და შპს ,,ახტელმა“ ზემოთ მითითებულ ორ აბონენტს თავისი მომსახურება ჩაურთეს თუ Martv-ის მომსახურება.

შპს ,,ახალი ქსელების“ და შპს ,,ახტელის“ წარმომადგენელმა ხ. ინჯიამ აღნიშნა, რომ შპს ,,სერვისბოქსის“ შუამდგომლობა არ უნდა დაკმაყოფილდეს. მისი განმარტებით, კომისია ამ წარმოების ფარგლებში არ სწავლობს ამ აბონენტებთან მიმართებით Martv-ის მიერ რაიმე ნორმის დარღვევას, არამედ კომისია სწავლობს შპს „ახტელისა“ და შპს „ახალი ქსელების“ მიერ შესაძლო დარღვევას აბონენტებთან მიმართებით. ხ. ინჯიას განცხადებით, მოცემულ შემთხვევაში აბსოლუტურად უსაფუძვლო და უმიზნოა შპს ,,სერვისბოქსის“ მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებების დამატებითი დოკუმენტებით გამყარების მოთხოვნა, რომლის შესახებაც კომისიას უკვე ნამსჯელი აქვს და დადგენილი აქვს როგორც მისი აუთენტურობა, ისე წარმომავლობა კომისიის 2020 წლის 18 ივნისის Nგ-20-16/511 გადაწყვეტილებით.

II. გადაწყვეტილების მიღების სამართლებრივი საფუძვლები და დასაბუთება

1. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ" საქართველოს კანონის 11-ე მუხლის მე-2 პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის თანახმად, კომისიის ძირითად ფუნქციებს მიეკუთვნება „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქმიანობის განმახორციელებელ ავტორიზებულ პირთა შორის, აგრეთვე მათსა და მომხმარებლებს შორის წარმოშობილი დავების გადაწყვეტა თავისი უფლებამოსილების ფარგლებში.

2. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ" საქართველოს კანონის 36-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, „კომისია ავტორიზებულ პირებს შორის წარმოშობილ

დავებს წყვეტს საქართველოს კანონმდებლობით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილების ფარგლებში, ხოლო ამ კანონის ამოქმედებამდე წარმოშობილი დავების გადასაწყვეტად იყენებს ამ კანონის ამოქმედებისთანავე ძალადაკარგულ ნორმატიულ აქტებს, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა მხარეებს სურთ ურთიერთობა ამ კანონით მოაწესრიგონ“.

3. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ" საქართველოს კანონის 36-ე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, ავტორიზებულ პირებს შორის დავის თაობაზე წარდგენილი განცხადება მიიღება, თუ მისი მოთხოვნა არ სცილდება კომისიის უფლებამოსილებების ფარგლებს. ამავე მუხლის მე-6 პუნქტით თუ განცხადებაში პირის მიერ წარმოდგენილი მოთხოვნა არსებითად დაკავშირებულია იმგვარ მოთხოვნასთან ან გარემოებასთან, რომელთან დაკავშირებითაც კომისიას მიღებული აქვს კონკურენციის უზრუნველმყოფი და წინასწარ რეგულირებასთან დაკავშირებული გადაწყვეტილება, განცხადების საფუძველზე მხარეთა შორის დავა არ განიხილება. ამ შემთხვევაში კომისია უფლებამოსილია დაიწყოს ადმინისტრაციული წარმოება მნიშვნელოვანი საბაზრო ძალაუფლების მქონე პირის მიერ მნიშვნელოვანი საბაზრო ძალაუფლების ბოროტად გამოყენების თაობაზე, ამ კანონის 28-ე მუხლის შესაბამისად.

4. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ" საქართველოს კანონის 38-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, განცხადების რეგისტრაციიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში კომისია ნიშნავს მოსამზადებელ სხდომას. კომისია უფლებამოსილია მიიღოს გადაწყვეტილება დავის განხილვის შესახებ ადმინისტრაციული წარმოების შეწყვეტის თაობაზე, თუ დაადგენს, რომ დავის საგანი არ უკავშირდება მისთვის კანონმდებლობით მინიჭებული მარეგულირებელი ფუნქციების განხორციელებას, ან განცხადების განუხილველად დატოვების თაობაზე, თუ განმცხადებელი განსაზღვრულ ვადაში არ წარმოადგენს დამატებით ინფორმაციას ან დოკუმენტს. ამავე მუხლის მე-6 პუნქტის შესაბამისად, მოსამზადებელ სხდომაზე კომისია იღებს გადაწყვეტილებას დავის განხილვის დღის დანიშვნის შესახებ.

5. საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2003 წლის 27 ივნისის №1 დადგენილებით დამტკიცებული „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის საქმიანობის მარეგულირებელი წესების“ 12^1 მუხლის მე-12 პუნქტის თანახმად, კომისიას კენჭისყრის შედეგად, ხმათა უმრავლესობით, შეუძლია მიიღოს საოქმო გადაწყვეტილება კომისიის დღის წესრიგით გათვალისწინებული საკითხის რიგითობის შეცვლასთან, ერთგვაროვანი და სამართლებრივად ერთმანეთთან დაკავშირებული საკითხების გაერთიანებასთან, საკითხის განხილვის გადადებასთან, სხდომაზე შესვენების გამოცხადებასთან, მხარესთან შეთანხმებით კომისიის სხდომის სამუშაო დროის გაგრძელებასთან, განსახილველ საკითხთან დაკავშირებით კომისიის აპარატში დასაქმებულებზე დავალების გაცემასთან, დამატებითი მტკიცებულებების გამოთხოვასა და სხვა საკითხებთან დაკავშირებით.

6. საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2003 წლის 27 ივნისის №1 დადგენილებით დამტკიცებული „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის საქმიანობის მარეგულირებელი წესების“ 45-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებულ პირებს, ავტორიზებულ პირებსა და მომხმარებლებს შორის დავის განხილვის შემთხვევაში კომისია ნიშნავს მოსამზადებელ სხდომას საჩივრის/განცხადების რეგისტრაციიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში, ხოლო მაუწყებლებს, მაუწყებლებსა და მომხმარებლებს შორის დავის განხილვის

შემთხვევაში – საჩივრის/განცხადების მიღებიდან 7 სამუშაო დღის ვადაში. თუ არსებობს დავის არსებითი განხილვის წინაპირობები, მოსამზადებელი სხდომა შეიძლება გადაიზარდოს დავის არსებითი განხილვის სხდომაში.

7. საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 177-ე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, ცალკე გასაჩივრებას არ ექვემდებარება ადმინისტრაციული წარმოების საკითხთან დაკავშირებით მიღებული ადმინისტრაციული ორგანოს გადაწყვეტილება, გარდა იმ შემთხვევისა, თუ ეს პირდაპირ არის გათვალისწინებული კანონით ან შესაბამისი ადმინისტრაციულ-სამართლებრივი აქტისაგან დამოუკიდებლად არღვევს პირის უფლებას ან კანონიერ ინტერესს.

,,ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 36-ე მუხლის მე-5 პუნქტისა და ამავე კანონის 38-ე მუხლის პირველი პუნქტიდან გამომდინარე, კომისია უფლებამოსილია, განიხილოს ავტორიზებულ პირებს შორის დავა, რომელიც უკავშირდება მისთვის კანონმდებლობით მინიჭებული მარეგულირებელი ფუნქციების განხორციელებას. შესაბამისად, კომისიამ უნდა დაადგინოს, მიეკუთვნება თუ არა შპს „სერვისბოქსის“ საჩივარში დაყენებული მოთხოვნების განხილვა და გადაწყვეტა კომისიის უფლებამოსილებებს.

შპს ,,სერვისბოქსი“, შპს ,,ახტელი“ და შპს ,,ახალი ქსელები“ წარმოადგენენ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქმიანობაზე ავტორიზებულ პირებს.

„ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-4 მუხლის მე-2 პუნქტის გ) ქვეპუნქტის თანახმად, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქმიანობა ხორციელდება ამ სფეროში სახელმწიფო პოლიტიკის ერთ-ერთი ისეთი ძირითადი პრინციპის შესაბამისად, როგორიცაა თავისუფალი მეწარმეობისა და კონკურენციის განვითარება. ამავე კანონის მე-11 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის მიხედვით, კომისიის ძირითად ამოცანებს მიეკუთვნება ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით უზრუნველყოფისა და ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების სფეროში კონკურენტუნარიანი გარემოს ჩამოყალიბება, შენარჩუნება და განვითარება. ასევე, ამავე კანონის 43-ე მუხლის მე-6 პუნქტის თანახმად, კომისია აკონტროლებს ავტორიზებული პირის მიერ „კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონით დადგენილი მოთხოვნებისა და ვალდებულებების შესრულებას. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ" საქართველოს კანონის 62-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, მომხმარებელს აქვს საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების სახეობის თავისუფლად არჩევის უფლება.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის (შემდგომში: „რეგლამენტი“) მე-4 მუხლის მე-3 პუნქტის მიხედით, მომხმარებლისათვის მიწოდებული ინფორმაცია უნდა იყოს ზუსტი, უტყუარი, ამომწურავი და გასაგები, რომელსაც არ ექნება დამაბნეველი ან მაცდური ხასიათი. ,,რეგლამენტის“ მე-4 მუხლის მე-6 პუნქტის თანახმად, 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. ამავე 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.

ამდენად, კომისიის კომპეტენციას განეკუთვნება ელექტრონულ საკომუნიკაციო მომსახურების სფეროში კონკურენტუნარიანი გარემოს ჩამოყალიბება, შენარჩუნება და განვითარება, ისევე როგორც მომხმარებელთა უფლებების, მათ შორის, ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების თაობაზე ინფორმაციის მიღების უფლების დაცვა.

შპს ,,სერვისბოქსი“ სადავოდ ხდის შპს ,,ახტელის“ და შპს ,,ახალი ქსელები“ მიერ მის მიმართ არაკეთილსინდისიერი კონკურენციის განხორციელებას, რასაც ასაბუთებს შპს ,,ახტელის“ მიერ მომხმარებელთა უფლებების სავარაუდო დარღვევებზე მითითებით. კომუნიკაციის ნებისმიერი საშუალების გამოყენებით (მათ შორის, არასათანადო, არაკეთილსინდისიერი, არასარწმუნო ან აშკარად ყალბი რეკლამის მეშვეობით) საქონლის თაობაზე ისეთი ინფორმაციის გადაცემა, რომელიც მომხმარებელს არასწორ წარმოდგენას უქმნის და გარკვეული ეკონომიკური ქმედებისკენ უბიძგებს, ასევე, ეკონომიკური აგენტის მიერ კონკურენტის რეპუტაციის შელახვა (საწარმოზე, პროდუქციაზე, სამეწარმეო საქმიანობასა და სავაჭრო საქმიანობაზე არასწორი წარმოდგენის შექმნა), მისი უსაფუძვლო კრიტიკა ან დისკრედიტაცია მიიჩნევა არაკეთილსინდისიერ კონკურენციად ,,კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის 11^3 მუხლის პირველი პუნქტის ა) და გ) ქვეპუნქტების შესაბამისად.

რაც შეეხება შპს ,,ახტელის“ მიერ ოფიციალური ვებგვერდის ქონის ვალდებულების სავარაუდო დარღვევას, ის საზიანოა როგორც მომსახურების მიღების მსურველი მომხმარებლისთვის, ასევე მოქმედი მომხმარებლისთვის, რომლებსაც არ აქვთ შესაძლებლობა გაეცნონ მომსახურების შესახებ პირობებს ვებგვერდის მეშვეობით. მაგრამ, აღნიშნული ვალდებულების დარღვევა ვერ იქნება საზიანო კონკურენტი ავტორიზებული პირისთვის.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, კომისიას მიაჩნია, რომ შპს ,,სერვისბოქსის“ საჩივარი შპს ახტელის“ მიმართ განსახილველად უნდა იქნეს მიღებული მხოლოდ იმ ნაწილში, რომელიც ეხება შპს ,,სერვისბოქსის“ მიმართ არაკეთილსინდისიერი კონკურენციის განხორციელებას, მომხმარებელთათვის უზუსტო, შეცდომაში შემყვანი, არასარწმუნო, არასათანადო ინფორმაციის მიწოდებისა და მომსახურებაზე არასწორი წარმოდგენის შექმნის შედეგად.

ამასთანავე, იმ გარემოების გათვალისწინებით, რომ კომისია ,,ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 62-ე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას ზედამხედველობს კომისია. შესაბამისად, კომისიას მიაჩნია, რომ კომისიასთან მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს უნდა ეთხოვოს შპს ,,ახტელის“ მიერ ვებგვერდის ქონის ვალდებულების

დარღვევის ფაქტის შესწავლა და აღნიშნულის შესახებ ინფორმაციის კომისიისთვის წარმოდგენა საკითხის ცალკე ადმინისტრაციული წარმოების ფარგლებში განსახილველად.

ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებებისა და სამართლებრივი საფუძვლების გათვალისწინებით, კომისიას მიაჩნია, რომ შპს ,,სერვისბოქსის" საჩივარი შპს ,,ახალი ქსელები" მიმართ განსახილველად უნდა იქნეს მიღებული.

შპს ,,სერვისბოქსი" შუამდგომლობასთან დაკავშირებით, რომელიც ეხება შპს ,,სერვისბოქსის" მიერ წარმოდგენილი აუდიოჩანაწერების აუთენტურობის დადგენას, კომისია აღნიშნავს, რომ შპს ,,სერვისბოქსის" საჩივარში მითითებულ რამდენიმე ფიზიკურ პირთან სატელეფონო კომუნიკაციის დამყარების საფუძველზე, კომისია ვერ მოახდენს ამ პირთა იდენტიფიცირებას და მათი წარმოდგენილ სატელეფონო ჩანაწერებთან კავშირის დადგენას. ამასთანავე, შპს ,,სერვისბოქსს" არ აქვს წარმოდგენილი იმის დამადასტურებელი დოკუმენტაცია, რომ ეს პირები იყვნენ მისი აბონენტები. გარდა ამისა, საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 97-ე მუხლის პირველი ნაწილის შესაბამისად, საქმის გარემოებებიდან გამომდინარე ადმინისტრაციული ორგანო უფლებამოსილია გამოითხოვოს დოკუმენტები; შეაგროვოს ცნობები; მოუსმინოს დაინტერესებულ მხარეებს; დაათვალიეროს მოვლენის ან შემთხვევის ადგილი; დანიშნოს ექსპერტიზა; გამოიყენოს აუცილებელი დოკუმენტები და აქტები; მტკიცებულებათა შეგროვების, გამოკვლევისა და შეფასების მიზნით მიმართოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა ზომებს. შესაბამისად, კომისია უფლებამოსილია თავად განსაზღვროს საკითხის სათანადოდ შესწავლისა და მტკიცებულებათა გამოკვლევის მიზნით რა ზომებს მიმართოს, კანონმდებლობით განსაზღვრული უფლებამოსილების ფარგლებში.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, კომისიას მიაჩნია, რომ შპს ,,სერვისბოქსის" შუამდგომლობა არ უნდა დაკმაყოფილდეს, ხოლო კომისიის მიერ საკითხის სათანადოდ შესწავლის მიზნით შპს ,,სერვისბოქსს" უნდა დაევალოს კომისიაში წარმოადგინოს საჩივარში მითითებული აბონენტებთან გაფორმებული სააბონენტო ხელშეკრულებები ან სხვა მტკიცებულება, რომლითაც დაადასტურებს, რომ ეს პირები იყვნენ მისი აბონენტები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში). შპს ,,სერვისბოქსს" ასევე უნდა ეთხოვოს კომისიაში წარმოადგინოს მის საჩივარში მითითებული ფიზიკური პირების წერილობითი დასტური იმისა, რომ შპს ,,სერვისბოქსის" მიერ კომისიაში წარმოდგენილი სატელეფონო ჩანაწერებში მათი საუბარია ასახული და ასევე, პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტი.

შპს ,,სერვისბოქსმა" კომისიას მიმართა შუამდგომლობით, დაევალოს შპს ,,ახტელს" და შპს ,,ახალ ქსელებს", კომისიაში წარმოადგინონ იმ აბონენტებთან გაფორმებული მიღება-ჩაბარების აქტები და მათი საბილინგო მონაცემები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) 2020 წლის იანვრისა და თებერვლის პერიოდზე, რომლებთანაც 2020 წლის 15 იანვარს და 22 იანვარს შემდგარი სატელეფონო საუბრების ამსახველი აუდიოჩანაწერები შპს ,,ახტელმა" წარმოადგინა 2021 წლის 10 მარტის №-21-6/1134 განცხადებით. მხარეთა მიერ კომისიის სხდომაზე მიცემული ახსნა-განმარტებების საფუძველზე, კომისიას მიაჩნია, რომ შპს ,,ახტელის" 2021 წლის 10 მარტის განცხადებით წარმოდგენილი აუდიოჩანაწერები კავშირშია განსახილველ საკითხთან და შესაძლოა ხელი შეუწყოს შპს ,,სერვისბოქსის" საჩივრებში აღნიშნული საკითხის დადგენას დავის არსებითად განხილვის ეტაპზე. შესაბამისად, კომისიას მიაჩნია, რომ შპს ,,სერვისბოქსის" შუამდგომლობა უნდა

დაკმაყოფილდეს და შპს ,,ახტელსა“ და შპს ,,ახალ ქსელებს“ დაევალოთ მოთხოვნილი ინფორმაციის კომისიაში წარმოდგენა.

III. სარეზოლუციო ნაწილი

„ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ" საქართველოს კანონის მე-4 მუხლის მე-2 პუნქტის ,,გ“ ქვეპუნქტის, 11-ე მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ და „ვ“ ქვეპუნქტების, მე-3 პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის, 36-ე მუხლის, 38-ე მუხლის პირველი პუნქტის, 43-ე მუხლის მე-6 პუნქტის, 62-ე მუხლის პირველი პუნქტის, ,,კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის 11^3 მუხლის პირველი პუნქტის ,,ა“ და ,,გ“ ქვეპუნქტების, საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 97-ე მუხლის, VII თავისა და 177-ე მუხლის მე-4 ნაწილის, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2003 წლის 27 ივნისის №1 დადგენილებით დამტკიცებული „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის საქმიანობის მარეგულირებელი წესების“ 12^1 მუხლის მე-12 პუნქტის, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-4 მუხლის მე-3 და მე-6 პუნქტების შესაბამისად, კომისიამ კენჭისყრის შედეგად, ერთხმად

გადაწყვიტა:

1. შპს ,,სერვისბოქსის“ საჩივარი შპს ,,ახალი ქსელების“ მიმართ მიღებულ იქნას განსახილველად;
2. შპს ,,სერვისბოქსის“ საჩივარი შპს ,,ახტელის“ მიმართ მიღებულ იქნას განსახილველად საჩივრის იმ ნაწილში, რომელიც შეეხება შპს ,,სერვისბოქსის“ მიმართ არაკეთილსინდისიერი კონკურენციის განხორციელებას, მომხმარებელთათვის უზუსტო, შეცდომაში შემყვანი, არასარწმუნო, არასათანადო ინფორმაციის მიწოდებისა და მომსახურებაზე არასწორი წარმოდგენის შექმნის შედეგად, ხოლო საჩივრის იმ ნაწილში, რომელიც შეეხება შპს ,,ახტელის“ მიერ ვებ-გვერდის ქონის ვალდებულების სავარაუდო შეუსრულებლობას, ადმინისტრაციული წარმოება შეწყდეს;
3. შპს ,,სერვისბოქსს“, შპს ,,ახტელს“ და შპს ,,ახალ ქსელებს“ შორის დავის განხილვა დაინიშნოს 2021 წლის 25 მარტს, 15:00 საათზე;
4. დაევალოს შპს ,,სერვისბოქსს“ კომისიაში წარმოადგინოს მის 2021 წლის 18 თებერვლის Nშ-21-6/753 და Nშ-21-6/754 საჩივრებში მითითებულ აბონენტებთან გაფორმებული სააბონენტო ხელშეკრულებები ან სხვა მტკიცებულება, რომლითაც დასტურდება, რომ საჩივარში მითითებული პირები იყვნენ მისი აბონენტები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) 2021 წლის 18 მარტამდე. ასევე, შპს ,,სერვისბოქსს“ ეთხოვოს კომისიაში წარმოადგინოს მის საჩივრებში მითითებული ფიზიკური პირების წერილობითი დასტური იმისა, რომ შპს ,,სერვისბოქსის“ მიერ კომისიაში წარმოდგენილი სატელეფონო ჩანაწერებში მათი საუბარია ასახული და ასევე, ამ პირთა პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტი ამავე ვადაში;
5. დაევალოთ შპს ,,ახტელს“ და შპს ,,ახალ ქსელებს“ კომისიაში წარმოადგინონ იმ აბონენტებთან გაფორმებული მიღება-ჩაბარების აქტები და მათი საბილინგო მონაცემები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) 2020 წლის იანვრისა და თებერვლის პერიოდზე, რომლებთანაც 2020 წლის 15 იანვარს და 22 იანვარს შემდგარი სატელეფონო საუბრების ამსახველი აუდიოჩანაწერები შპს ,,ახტელმა“ წარმოადგინა 2021 წლის 10 მარტის Nშ-21-6/1134 განცხადებით, ა/წ 18 მარტამდე;
6. ეთხოვოს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს შპს ,,ახტელის“ მიერ ვებგვერდის ქონის ვალდებულების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლა და აღნიშნულის შესახებ ინფორმაციის კომისიისთვის წარმოდგენა საკითხის

ცალკე ადმინისტრაციული წარმოების ფარგლებში განსახილველად. ასევე, ეთხოვოს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს კომისიაში წარმოადგინოს ინფორმაცია, შპს ,,სერვისბოქსის“ საჩივრებში მითითებულმა პირებმა მიმართეს თუ არა შპს ,,ახტელისა“ და შპს ,,ახალი ქსელების“ წინააღმდეგ საჩივრით, მათთვის შეცდომაში შემყვანი ინფორმაციის მიწოდების საფუძვლით ა/წ 18 მარტამდე;

7. გადაწყვეტილება ძალაში შედის მისი კომისიის სხდომაზე გამოცხადებისთანავე;

8. გადაწყვეტილება ცალკე გასაჩივრებას არ ექვემდებარება;

9. დაევალოს კომისიის აპარატის ადმინისტრაციას (ო.ვოტ) წინამდებარე გადაწყვეტილების დამოწმებული ასლის მხარეებისთვის დაუყოვნებლივ გაგზავნა და კომისიის ვებგვერდზე (www.comcom.ge) გამოქვეყნება;

10. გადაწყვეტილების შესრულებაზე (გარდა მე-9 პუნქტისა) კონტროლი დაევალოს კომისიის აპარატის სამართლებრივ დეპარტამენტს (ი. ბუთბაია).

კახი ბექაური

თავმჯდომარე

ვახტანგ აბაშიძე

წევრი

ელისო ასანიძე

წევრი

მერაბ ქათამაძე

წევრი