

გადაწყვეტილება

N გ-21-23/6
21/01/2021

6-გ-21-1-4-202101211617



„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებაში ცვლილების შეტანის თაობაზე საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის დადგენილების მიღების მიზნით საჯარო ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების შესახებ

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია (შემდგომში „კომისია“) აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის დაფინანსებული ევროკავშირის „დამძობილები“ (Twinning) პროექტის - „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მხარდაჭერა ელექტრონული კომუნიკაციების მარეგულირებელი ნორმატიული ბაზის დახვეწასა და ინსტიტუციონალურ გაძლიერებაში“ ფარგლებში ექსპერტებმა შეისწავლეს ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მოქმედი კანონქვემდებარე აქტები და მოამზადეს რეკომენდაციები აღნიშნული აქტების ევროკავშირის კანონმდებლობასთან შესაბამისობის მოყვანის მიზნით. აღნიშნული რეკომენდაციებისა და ევროკავშირის წევრი სახელმწიფოების პრაქტიკის შესწავლის საფუძველზე კომისიამ მოამზადა კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტში“ შესატანი ცვლილებები.

მომზადებული ცვლილებები მიზნად ისახავს მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესებას, ხარისხიანი მომსახურების მიწოდების უზრუნველყოფას, მომსახურების უსაფრთხოებას, მომსახურების ხელმისაწვდომობასა და მომსახურებით სარგებლობით წახალისებას.

ცვლილებებით დგინდება მომხმარებელთა ინფორმაციული უზრუნველყოფის უფრო მაღალი სტანდარტი ვიდრე დღეს მოქმედი კანონმდებლობითაა დადგენილი.

მომხმარებლისთვის სხვადასხვა საშუალებით (მათ შორის, სააბონენტო ხელშეკრულება, ვებ-გვერდი, მომსახურების ცენტრი, ცხელი ხაზი) ხელმისაწვდომი იქნება მომსახურების პირობების შესახებ დეტალური ინფორმაცია. ახალი რეგულაციით დეტალურად განისაზღვრება თუ რა ინფორმაცია უნდა მიაწოდოს მომსახურების მიმწოდებელმა მომხმარებელს მომსახურების ტარიფებთან დაკავშირებით და რას მოიცავს მომსახურების ტარიფები, რათა მომხმარებელმა ზუსტად იცოდეს კონკრეტულად რისთვის ერიცხება მას საფასური.

ცვლილებებით განისაზღვრება როუმინგული მომსახურების მიღების მსურველი პირისთვის უცხო ქვეყანაში ჩასვლამდე და ასევე, ჩასვლისთანავე მისაწოდებელი ინფორმაცია. სააბონენტო ხელშეკრულებაში ასახული ინფორმაციის მომხმარებლის მიერ აღქმის უზრუნველყოფის მიზნით დგინდება ხელშეკრულების ტექსტის შრიფტის მინიმალური სავალდებულო ზომა. ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელს ეკისრება ვალდებულება მომსახურების პირობის ცვლილების თაობაზე აცნობოს მომხმარებელს წინასწარ ერთი თვით ადრე.

ცვლილებებით დგინდება ახალი გარანტიები მომხმარებლის არჩევანის თავისუფლებისთვის. მომსახურების ტექნოლოგიის, მოწყობილობის, გადახდის წესების შეცვლის დროს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელს არ ექნება უფლება გააუარესოს მომსახურების მომსახურების ხარისხი და შეამციროს მომსახურების მოცულობა, თუ უშუალოდ ასეთი ქმედების განხორციელებამდე მომსახურების მიმწოდებელი და მომხმარებელი სხვაგვარად არ შეთანხმდებიან. ცვლილებები ასევე, მიზნად ისახავს იმას, რომ მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დადგენილმა სააბონენტო ხელშეკრულების შეწყვეტის პირობებმა არ დააბრკოლონ მომხმარებელი შეცვალოს მომსახურების მიმწოდებელი. ამ მიზნით, ცვლილებებით ვადიანი ხელშეკრულებებისთვის განისაზღვრება მოქმედების მაქსიმალური ვადა. ასევე, მომსახურების მიმწოდებელს დაეკისრება ვალდებულება მომხმარებელს მისცეს შესაძლებლობა მასთან დადოს სააბონენტო ხელშეკრულება 12 თვის ვადით. ცვლილებებით ასევე, დგინდება გამონაკლისი შემთხვევები, რომელთა დროს მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შეუძლიათ განსხვავებული პირობით დადონ ხელშეკრულება. ცვლილებებით დგინდება ხელშეკრულების მომხმარებლის და მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით შეწყვეტის პირობები, განისაზღვრება მომხმარებლისა და მომსახურების მიმწოდებლის უფლებები და ვალდებულებები ვადიანი და უვადო, სტანდარტული და არასტანდარტული პირობებით დადებული ხელშეკრულებების შეწყვეტის დროს, მათ შორის, ხელშეკრულების შეწყვეტასთან დაკავშირებული ხარჯების გაწევის წესი. გარდა ამისა, რეგლამენტში მკაფიოდ განისაზღვრება დებულებები, რომელთა თანახმად, ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი არ იქნება უფლებამოსილი მომხმარებლის თანხმობის გარეშე მომსახურების პაკეტში, რომლითაც სარგებლობს მომხმარებელი, დაამატოს ფასიანი მომსახურების ახალი სახე.

ცვლილებებით მომხმარებელს ენიჭება არჩევანის უფლება მომსახურების მისაღებად შეიძინოს სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობა უშუალოდ მომსახურების მიმწოდებლისგან ან სხვა პირისგან, რა დროსაც მომსახურების მიმწოდებელი არ იქნება უფლებამოსილი უარი უთხრას მომსახურების მიწოდებაზე ან გაუარესოს მომსახურების ხარისხი ამ საფუძველით. აღნიშნული ხელს შეუწყობს იმას, რომ მომხმარებელს ექნება შესაძლებლობა აირჩიოს სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობა მისთვის სასურველი პირობებით, მათ შორის, მისთვის ხელსაყრელი საფასურით. ცვლილებების

მიხედვით, მომსახურების მიმწოდებელს ექნება უფლება დაუწესოს მომხმარებელს სხვა პირისგან შექმნილი სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის გამოყენებაზე შეზღუდვები მხოლოდ ობიექტური მიზეზით და კომისიასთან შეთანხმებით.

ცვლილებებით დგინდება ახალი უფლებრივი გარანტიები შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებისთვის, კერძოდ, მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა უზრუნველყოს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებისთვის მომსახურების პირობების შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა ისეთი საშუალებებით, როგორცაა მოკლე ტექსტური შეტყობინება, USSD, მომსახურების მიმწოდებლის ვებ-გვერდზე მომსახურების პირობების ამსახველი ტექსტი, ვებ-გვერდზე გამოქვეყნებული მომსახურების პირობების აუდიოდეკრიპცია, ონლაინ დახმარება, ცხელი ხაზი ან/და მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრული სხვა საშუალება.

ცვლილებებით დგინდება მომხმარებლებისთვის ხარჯების კონტროლის მექანიზმები, მათ შორის, მობილური და ინტერნეტ მომსახურების მოცულობის ლიმიტის 80-95%-ის ამოწურვის დროს და ამ ლიმიტის სრულად ამოწურვის შემდეგ აღნიშნულის თაობაზე მომხმარებლის ინფორმირება, როუმინგული მომსახურების შემთხვევაში სავალდებულო ლიმიტის ოფციის დადგენა მომხმარებლისთვის და მომსახურების შეწყვეტა მისი ამოწურვისას, წინაწარი გადახდის პირობით მიღებული მომსახურებისთვის დარიცხული დავალიანების ჯამური ოდენობის განსაზღვრა და დავალიანების ამ ოდენობამდე მიღწევის, ასევე, როუმინგული მომსახურების მოცულობის ლიმიტის მოსალოდნელი ამოწურვის თაობაზე მომხმარებლის ინფორმირება. მომხმარებლის მიერ ხარჯების კონტროლის მექანიზმის დადგენას ემსახურება ასევე გაწეული მომსახურების თაობაზე ანგარიში სავალდებულო წესით შემავალი ინფორმაციის განსაზღვრა, ასევე, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გასაცემ დეტალურ ანგარიშში ასახაბი ინფორმაციის განსაზღვრა.

ცვლილებებით განისაზღვრება საზღვართან ყოფნის დროს სხვა ქვეყნის ან შემთხვევითი როუმინგის ჩართვის თავიდან აცილების საშუალებები, როგორცაა შეტყობინებების გაგზავნა მომხმარებლებისთვის, როუმინგში ჩართვისას მომხმარებლის მიერ მისთვის სასურველი ოპერატორის მექანიკურად (ხელით) არჩევა, როუმინგის დროს ხმოვანი ზარების, მოკლე ტექსტური შეტყობინების და ინტერნეტ მომსახურების ფასების ეროვნულ ვალუტაში დარიცხვის თაობაზე ინფორმაციის მიწოდება მომხმარებლისთვის.

ცვლილებებით მომსახურების მიმწოდებლისთვის დგინდება ახალი ვალდებულება საგანგებო სიტუაციების დროს. კერძოდ, ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელს ეკისრება ვალდებულება უზრუნველყოს მომხმარებლებისთვის კომისიის მიერ განსაზღვრული ვებ-გვერდების სიის საფუძველზე კრიტიკულად მნიშვნელოვანი ინფორმაციის შემცველი ვებ-გვერდების ხელმისაწვდომობა საგანგებო სიტუაციების დროს ანუ გარკვეულ ტერიტორიაზე/ტერიტორიებზე ან ობიექტზე/ობიექტებზე შექმნილი ისეთი ვითარების/ვითარებათა ერთობლიობის დროს, როდესაც ირღვევა ადამიანთა ყოფაცხოვრების ნორმალური პირობები და რომელიც აშკარა საფრთხეს უქმნის ან რომელმაც შეიძლება აშკარა საფრთხე შეუქმნას ადამიანის სიცოცხლეს ან/და ჯანმრთელობას ან/და რომელმაც შეიძლება მნიშვნელოვანი ზიანი მიაყენოს გარემოს, ფიზიკური/იურიდიული პირის, სახელმწიფო ან/და მუნიციპალურ ქონებას, მათ შორის, იმ შემთხვევებშიც, როცა არ არის გამოცხადებული საგანგებო მდგომარეობა. აღნიშნული ხელს შეუწყობს კრიტიკულად მნიშვნელოვანი ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას მომხმარებლებისთვის.

ცვლილებებით ასევე, დგინდება დაზიანების აღმოფხვრის ახალი წესები. კერძოდ, დაზიანების აღმოფხვრის ვადები არ იქნება დამოკიდებული დაზიანების სახეებზე. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებული იქნება თვის განმავლობაში დაზიანებათა 80 % აღმოფხვრას 48 საათის ვადაში, ხოლო დაზიანებათა 20 პროცენტის შემთხვევაში დაზიანების განსაზღვრულ ვადაში აღმოფხვრელობის მიზეზები დაასაბუთოს და ამის შესახებ ინფორმაცია წარუდგინოს საზოგადოებრივ დამცველს ან კომისიას, მათი მოთხოვნით. ამასთანავე, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებული იქნება უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის მომსახურების ხელმისაწვდომობა 99 პროცენტით წლის განმავლობაში.

ცვლილებებით ასევე, განისაზღვრება რიგი სხვა საკითხები, როგორცაა მომსახურების უსაფრთხოების უზრუნველყოფის მიზნით უსაფრთხოების სისტემის დარღვევებზე ან საფრთხეებზე მიღებული ზომების სახეების განსაზღვრა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ და მომსახურების მიმწოდებლის უფლებები მისი საკომუნიკაციო ქსელისთვის საფრთხის შემქმნელი აბონენტის მიმართ. ცვლილებებით, ასევე, დგინდება მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლის საჩივრის განხილვის პროცედურების გამჭვირვალობის ახალი გარანტიები.

„ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-11 მუხლის მე-2 პუნქტის ბ) ქვეპუნქტის შესაბამისად, კომისიის ერთ-ერთი ძირითადი ამოცანაა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი ავტორიზებული პირების მიერ ბოლო მომხმარებლისათვის ხარისხიანი მომსახურების მიწოდების უზრუნველყოფა. ამავე კანონის 62-ე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას ზედამხედველობს კომისია, ხოლო მე-8 პუნქტის შესაბამისად, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებს და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტს განსაზღვრავს კომისია ნორმატიული აქტით.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, კომისიას მიაჩნია, რომ უნდა დაიწყოს საჯარო ადმინისტრაციული წარმოება „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებაში ცვლილების შეტანის თაობაზე საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის დადგენილების მიღების მიზნით, ზეპირი მოსმენა გაიმართოს 2021 წლის 25 თებერვალს, ხოლო ადმინისტრაციული წარმოების ვადად განისაზღვროს 3 თვე, რათა დადგენილების პროექტში შემავალი საკითხების სიმრავლისა და სირთულის გათვალისწინებით კომისიას ჰქონდეს შესაძლებლობა სათანადოდ შეისწავლოს დაინტერესებულ პირთა მიერ წარმოდგენილი მოსაზრებები და წინადადებები და საჭიროებისამებრ გამართოს საკონსულტაციო შეხვედრები მათ განსახილველად დაინტერესებულ პირებთან.

კომისია აღნიშნავს, რომ საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 177-ე მუხლის მე-4 ნაწილის 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.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-11 მუხლის მე-2 პუნქტის ბ) ქვეპუნქტის, 62-ე მუხლის მე-2 და მე-8 პუნქტების, საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის მე-100 მუხლის მე-3 და მე-4 პუნქტების, 103-ე, 106¹ და 106⁵ მუხლების, ამავე კოდექსის VII და IX თავების, 177-ე მუხლის მე-4 ნაწილისა და „ნორმატიული აქტების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-20 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, კომისიამ, კენჭისყრის შედეგად, ერთხმად

გადაწყვიტა:

1. დაიწყოს საჯარო ადმინისტრაციული წარმოება „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებაში ცვლილების შეტანის თაობაზე საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის დადგენილების მიღების მიზნით;
2. ზეპირი მოსმენა გაიმართოს 2021 წლის 25 თებერვალს, 15:00 საათზე, ხოლო დადგენილება მიღებულ იქნას ზეპირი მოსმენის გამართვიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში;
3. საჯარო ადმინისტრაციული წარმოების ვადად განისაზღვროს 3 თვე;
4. დაევალოს კომისიის აპარატის ადმინისტრაციას (ო. ვოტი) საჯარო ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების შესახებ ცნობისა და მომზადებული დადგენილების პროექტის კომისიის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე ინტერნეტში (www.comcom.ge) გამოქვეყნება;
5. გადაწყვეტილება ძალაში შევიდეს კომისიის სხდომაზე გამოცხადებისთანავე;
6. გადაწყვეტილება ცალკე გასაჩივრებას არ ექვემდებარება;
7. კონტროლი გადაწყვეტილების შესრულებაზე (გარდა მე-4 პუნქტისა) დაევალოს კომისიის აპარატის სამართლებრივ დეპარტამენტს (ი. ბუთბაია).



კახი ბექაური



თავმჯდომარე

ვახტანგ აბაშიძე



წევრი

ელისო ასანიძე



წევრი

მერაბ ქათამაძე



წევრი