საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია

გადაწყვეტილება

N გ-19-16/749
30/12/2019

749-გ-19-1-4-201912301728

შპს ,,სერვისბოქსის“ მიმართ შპს ,,საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის” საჩივართან დაკავშირებით წარმოდგენილი მასალების გაცნობისა და დავის განხილვის დღის დანიშვნის შესახებ

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია (შემდგომში კომისია) აღნიშნავს, რომ 2019 წლის 24 დეკემბერს, შპს ,,საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კომპანიამ“ კომისიას შპს ,,სერვისბოქსის“ წინააღმდეგ მიმართა განცხადებით, 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 შეტობინების 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 10^9 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.

კომისია აღნიშნავს, რომ შპს ,,საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის” საჩივრის განხილვასთან დაკავშირებული მოსამზადებელი სხდომა დაინიშნა 2019 წლის 30 დეკემბერს. მოსამზადებელი სხდომის გამართვის შესახებ

თბილისი, 0144 ქეთევან წამებულის გამზ./ბოჭორმის ქ. 50/18
ტელ.: +995 32 2921667, ფაქსი: +995 32 2921625; ელ-ფოსტა: post@gncc.ge; www.gncc.ge

წერილობითი შეტყობინებით ეცნობათ შპს ,,სერვისბოქსსა“ და შპს ,,საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციას”. შეტყობინებით, მათ, ასევე, განემარტათ საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 98-ე და 99-ე მუხლებით გათვალისწინებული მტკიცებულებებისა და შუამდგომლობების წარმოდგენის, აგრეთვე, საქმის გარემოებათა გამოკვლევისა და ადმინისტრაციული მასალების გამოთხოვის უფლება.

კომისია აღნიშნავს, რომ კომისიის აუდიო-ვიზუალური მედია მომსახურების რეგულირების დეპარტამენტის სამსახურებრივი ბარათის (#19-10-2560, 26.12.2019) თანახმად, დეპარტამენტის თანამშრომლების მიერ ჩატარებული მონიტორინგით დასტურდება, რომ შპს ,,საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციას“ არ მიეწოდება შპს ,,სერვისბოქსის“ მომსახურება, რაზედაც შედგა შემოწმების აქტი. „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის 2006 წლის 17 მარტის რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის N3 დადგენილების 10^9 მუხლის მე-8 პუნქტის თანახმად, მომსახურების მიმწოდებელი, საკუთარი ინიციატივით მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურების ვადაზე ადრე შეწყვეტამდე, ვალდებულია უზრუნველყოს ინდივიდუალური შეტყობინებით მომხმარებლისათვის ამ ინფორმაციის მიწოდება, მომსახურების შეწყვეტამდე 10 სამუშო დღით ადრე. ვინაიდან, არ მომხდარა მომხმარებლის წინასწარი გაფრთხილება, კომისიის აუდიო-ვიზუალური მედია მომსახურების რეგულირების დეპარტამენტს მიაჩნია, რომ ადგილი აქვს კომისიის დადგენილების პირობების დარღვევას.

კომისია აღნიშნავს, რომ 2019 წლის 30 დეკემბერის კომისიის მოსამზადებელ სხდომაზე გამოცხადნენ შპს ,,საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ წარმომადგენელი მ. ალბორაშვილი და შპს ,,სერვისბოქსის“ წარმომადგენელი თ. მამფორია. მოსამზადებელ სხდომაზე, შპს ,,საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ წარმომადგენელმა აღნიშნა, რომ მიუხედავად იმისა, რომ აღდგენილი აქვთ მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება, მაინც ითხოვს მისი საჩივრის განხილვას, ვინაიდან, შპს ,,სერვისბოქსის“ მხრიდან ადგილი ჰქონდა მომსახურების მიწოდების შეწყვეტას კანონმდებლობით გათვალისწინებული მოთხოვნების დარღვევით.

შპს ,,საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაცია” საჩივრისა და კომისიის აუდიო-ვიზუალური მედია მომსახურების რეგულირების დეპარტამენტის სამსახურებრივი ბარათის (#19-10-2560, 26.12.2019), ასევე, კომისიის მოსამზადებელ სხდომაზე შპს ,,საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის” წარმომადგენლის მიერ გაკეთებული ახსნა-განმარტების მოსმენის შედეგად, კომისია აღნიშნავს შემდეგს:

„ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-11 მუხლის მე-3 პუნქტის ვ) ქვეპუნქტის შესაბამისად, კომისიის ძირითადი ფუნქციაა ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქმიანობის განმახორციელებელ ავტორიზებულ პირთა შორის, აგრეთვე მათსა და მომხმარებლებს შორის წარმოშობილი დავების გადაწყვეტა თავისი უფლებამოსილების ფარგლებში. აღნიშნული კანონის 62-ე მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას ზედამხედველობს კომისია. ამავე კანონის 63-ე 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.

2006 წლის 17 მარტის საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული ,,ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის 32–ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მომსახურების მიმწოდებელს და მომხმარებელს შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში ურთიერთობა რეგულირდება ,,ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით, საქართველოს საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტებით, აგრეთვე ამ რეგლამენტით. ამავე მუხლის მე–2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელთა განცხადებებისა და საჩივრების, ასევე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის განცხადების საფუძველზე მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დავა განიხილება კომისიის მიერ ზეპირი მოსმენით, ფორმალური ადმინისტრაციულ წარმოების წესით, ხოლო მე–4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის დავის განხილვისას კომისია ხელმძღვანელობს ,,ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ” საქართველოს კანონისა და საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის საქმიანობის მარეგულირებელი წესების შესაბამისად.

,,ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის ვ) და ძ) ქვეპუნქტების შესაბამისად, შპს ,,სერვისბოქსი“ წარმოადგენს ავტორიზებულ პირს, რომელიც ახორციელებს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებას. შპს ,,საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაცია“, რომელიც ამავდროულად ავტორიზებული პირია, წარმოადგენს შპს ,,სერვისბოქსის“ აბონენტს. აღნიშნულიდან გამომდინარე, ვინაიდან, შპს ,,სერვისბოქსი“ წარმოადგენს ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებულ პირს და მომსახურების მიმწოდებელს, ხოლო, შპს ,,საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაცია“ მომხმარებელს, და არსებობს მათ შორის დავა როგორც მომსახურების მიწოდების შეწყვეტასთან დაკავშირებით, ისე, ქსელზე დაშვებასთან, კომისიას მიაჩნია, რომ შპს ,,საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაცია” საჩივრის განხილვა შედის კომისიის კომპეტენციაში.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, კომისიას მიაჩნია, რომ უნდა დაიწყოს ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოება შპს ,,საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაცია” საჩივრის განხილვის მიზნით, ხოლო, ზეპირი მოსმენა უნდა გაიმართოს 2020 წლის 16 იანვარს, 15:00 საათზე.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ,,ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის ვ) და ძ) ქვეპუნქტების, მე-11 მუხლის მე-3 პუნქტის ვ) ქვეპუნქტის, 62-ე მუხლის მე-2 პუნქტისა და 63-ე მუხლის მე-5 პუნქტის, საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის VII და VIII თავების, ასევე, ,,ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის 32–ე მუხლის პირველი, მე–2 და მე-4 პუნქტის შესაბამისად, კომისიამ, კენჭისყრის შედეგად, ერთხმად

გ ა დ ა წ ყ ვ ი ტ ა:

1. დაიწყოს ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოება შპს ,,სერვისბოქსის“ წინააღმდეგ შპს ,,საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციის“ საჩივარის განხილვის მიზნით;

2. საკითხის ზეპირი მოსმენა გაიმართოს 2020 წლის 16 იანვარს, 15.00 საათზე;

3. დაევალოს კომისიის ადმინისტრაციას (ო.ვოტ):

ა) აღნიშნული გადაწყვეტილების შპს ,,სერვისბოქსისა“ შპს ,,საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაციისთვის“ დაუყოვნებლივ გაგზავნა;

ბ) საჯარო გაცნობისათვის ცნობის გამოქვეყნება ინტერნეტში კომისიის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე;

4. გადაწყვეტილება ცალკე გასაჩივრებას არ ექვემდებარება საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 177-ე მუხლის მე-4 ნაწილის შესაბამისად;

5. გადაწყვეტილება ძალაში შედის კომისიის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.gncc.ge) ინტერნეტში გამოქვეყნებისთანავე;

6. კონტროლი აღნიშნული გადაწყვეტილების მე-3 პუნქტის შესრულებაზე დაევალოს კომისიის ადმინისტრაციას (ო.ვოტ);

7. კონტროლი აღნიშნული გადაწყვეტილების (მე-3 პუნქტის გარდა) შესრულებაზე დაევალოს კომისიის აპარატის სამართლებრივ დეპარტამენტს (ი. ბუთბაია).

კახი ბექაური

თავმჯდომარე

ვახტანგ აბაშიძე

წევრი

მერაბ ქათამაძე

წევრი