

რეგლამენტი

ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ

თავი I

ზოგადი დებულებები

მუხლი 1. რეგლამენტის ნორმატიული საფუძვლები

„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტი (შემდგომში – რეგლამენტი) შემუშავებულია ~~„მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“~~, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“, ~~„დამოუკიდებელი~~ ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონების, აგრეთვე საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის, „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის დებულებისა“ და „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის საქმიანობის მარეგულირებელი წესების“ შესაბამისად.

მუხლი 2. რეგლამენტის მიზნები და რეგულირების სფერო

1. წინამდებარე რეგლამენტი ადგენს მომხმარებლისათვის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების, მათ შორის, ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით, საქალაქთაშორისო და საერთაშორისო სატელეფონო, მობილური სატელეფონო და ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების წესებსა და პირობებს, განსაზღვრავს მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს და მისი მიზანია უზრუნველყოს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ, ~~„მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“~~, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ ~~სფეროში~~ საქართველოს კანონდებლობით ~~ეზიოთა და სხვა სამართლებრივი აქტებით~~ დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისი მომსახურების მიწოდება და მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა.

2. ეს რეგლამენტი ვრცელდება ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების იმ სახეებზეც, რომელიც საქართველოს მომხმარებლებისათვის ხელმისაწვდომი გახდება ელექტრონული საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების პროგრესის პარალელურად.

3. წინამდებარე რეგლამენტი სავალდებულოა შესასრულებლად ნებისმიერი ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლისათვის.

მუხლი 3. ტერმინთა განმარტება

1. ამ რეგლამენტში გამოყენებულ ტერმინებს ამ რეგლამენტის მიზნებისათვის აქვთ შემდეგი მნიშვნელობა:

~~ა) ადგილობრივი დაშვების ქსელი – ადგილობრივი მომსახურების ზონაში ოპერატორის სადენიანი (ელექტროსადენიანი ან ოპტიკურ ბოქოვანი) საკაბელო სახაზო მუდრეობა ან უსადენო (ფიქსირებული რადიო სიხშირული ან ღია ოპტიკური) დაშვების ტექნიკური საშუალებები ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების მიზნით, ბოლო მომხმარებლის ფიქსირებულ ტერმინალურ მოწყობილობასა და საკომუნიკაციო ან გადაცემის სადგურს შორის გამოცხადების ან საინფორმაციო სიგნალების გასატარებლად, ციფრული მაუწყებლობის სიგნალების გადასაცემად;~~

აბ) ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურება – ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლის სასარგებლოდ გაწეული ადგილობრივი ელექტრონული საკომუნიკაციო (სატელეფონო) კავშირით მომსახურება;

აგ) ანგარიში – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ფორმით მიწოდებული ანგარიში გასულ საანგარიშო პერიოდში მის და/ან სხვა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გაწეული მომსახურების სახის (მათ შორის სააბონენტო გადასახდელი, წუთობრივი მომსახურების საფასური ან/და სხვა გაწეული მომსახურების) საფასურის, მისი გადახდის ვადისა და საბანკო ანგარიშის (ანგარიშების) მითითებით.

აე) განვადება – წერილობითი შეთანხმება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის მიმდინარე მომსახურების ანგარიშის გადახდის გადავადებისა და შეთანხმებული გრაფიკით გადახდის შესახებ;

~~ე) გაფართოებული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის ძირითადი მომსახურების გარდა შეთავაზებული სხვა მომსახურება;~~

ევ) დეპოზიტი – მომხმარებლის მიერ მომსახურების მიმწოდებლის ანგარიშზე წინასწარ ჩარიცხული განსაზღვრული თანხა;

ეზ) ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება – ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის ადგილობრივი-, საერთაშორისო-, საქალაქთაშორისო-, მობილური საკომუნიკაციო კავშირით, ინტერნეტით და მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება–, ასევე გაფართოებული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება ;

ეი) 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;

ეი) მომსახურების შეზღუდვა – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის მომსახურების შეზღუდული პირობებით მიწოდება (საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო კავშირთან დაშვების შეზღუდვა, შემომავალი ზარის შეზღუდვა, გამავალი ზარის შეზღუდვა და სხვ.), რა დროსაც დაუშვებელია საგანგებო ნომრებით სარგებლობის უფლების შეზღუდვა;

ფ) მომსახურების შეწყვეტა – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებელთან დადებული მომსახურების ხელშეკრულების ცალმხრივად შეწყვეტა, ამ რეგლამენტის შესაბამისად, რა დროსაც მომხმარებელს ერთმევა საშუალება ისარგებლოს ხელშეკრულებით განსაზღვრული ნომრით;

დ) მომხმარებელი – ბოლო მომხმარებელი, რომელიც საკუთარი მოხმარებისათვის იყენებს ან განზრახული აქვს გამოიყენოს საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით განხორციელებული მომსახურება და მიზნად არ ისახავს მის შემდგომ მიყიდვას სხვა მომხმარებელზე;

ე) სააბონენტო გადასახდელი – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლის სატელეფონო (სააბონენტო) ხაზით უზრუნველყოფის ყოველთვიური ერთჯერადი გადასახდელი;

ვ) საგანგებო ნომრები – სახანძრო დახმარების, პოლიციის, სასწრაფო დახმარების, გაზის საავარიო დახმარების სატელეფონო ნომრები;

ზ) სადავო ანგარიში – ანგარიში, რომლის გადახდაზეც უარს აცხადებს მომხმარებელი და სადავოს ხდის მას;

თ) ქსელის ტერმინაციის წერტილი - ფიზიკური წერტილი, სადაც აბონენტს აქვს წვდომა საერთო სარგებლობის ელექტრონულ საკომუნიკაციო ქსელთან; ისეთი ქსელის შემთხვევაში, რომელშიც ხორციელდება ჩართვა ან მარშრუტიზაცია, ქსელის ტერმინაციის წერტილის იდენტიფიცირება ხდება კონკრეტული ქსელის პორტით ან მისამართით, რომელიც შეიძლება დაკავშირებული იყოს აბონენტის ნომერთან ან სახელთან. სადემარკაციო წერტილი – წერტილი, სადაც ხდება მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის ვალდებულებების გამიჯვნა;

ი) საჩივარი – მომხმარებლის ან ნებისმიერი დაინტერესებული მხარის მიერ მომსახურების მიმწოდებლისათვის, კომისიის მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველისათვის წარდგენილი წერილობითი განცხადება მომსახურების გაწევისას დარღვეული უფლების აღდგენის მოთხოვნით;

კ) სატარიფო გეგმა – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დამტკიცებული ტარიფების ნუსხა;

ლ) ტარიფი – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული მომსახურების სახეზე დადგენილი საფასური;

მ) უნებართვო ჩართვა – მესამე პირის მიერ მომხმარებლისათვის გამოყოფილი სააბონენტო ხაზით მისი ნებართვის გარეშე სარგებლობა;

ნ) შეტყობინება – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის ამ რეგლამენტით განსაზღვრული ფორმით მიწოდებული ნებისმიერი ინფორმაცია; შეტყობინების ფორმებია:

ნ.ა) წერილობითი, მათ შორის, მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის მომსახურების გაწევის თაობაზე გაფორმებულ ხელშეკრულებაში მითითებული აბონენტის ელექტრონულ ფოსტაზე ან სატელეფონო ნომერზე მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით გაგზავნილი შეტყობინება;

ნ.ბ) ზეპირი – სატელეფონო ხმოვანი შეტყობინება, რომლის გადაცემა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ უნდა განხორციელდეს ისე, რომ შეტყობინება აისახოს საანგარიშო პერიოდში მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის გაწეული მომსახურების დეტალურ ანგარიშში, შემომ ავალი ზარისა და შეტყობინების გადაცემის ხანგრძლივობის მითითებით.

ნ.გ) მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიწოდებისას, მიმღები მოწყობილობის ეკრანზე გამოტანილი შეტყობინება, თუ შეტყობინება საჭიროებს მომხმარებლის მხრიდან ინფორმაციის მიღების ფაქტის დადასტურებას;

სფ.დ) შეტყობინება გადაცემული ნებისმიერ სხვა ტექნიკური საშუალებით, თუ შეტყობინება საჭიროებს მომხმარებლის მხრიდან ინფორმაციის მიღების ფაქტის დადასტურებას;

სფ.ე) მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის მომსახურების გაწევის თაობაზე გაფორმებულ ხელშეკრულებაში მითითებულ მომსახურების მიმწოდებლის ოფიციალურ ვებ გვერდზე განთავსებული შეტყობინება;

სფ.ვ) მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით საჯაროდ გავრცელებული შეტყობინება;

ტფ^ა) ინდივიდუალური შეტყობინება – მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის „სფ.ა“, „სფ.ბ“, „სფ.გ“ და „სფ.დ“ ქვეპუნქტებით განსაზღვრული ფორმით გადაცემული შეტყობინება;

ქ) შეღავათი – საქართველოს კანონმდებლობის საფუძველზე, ან მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მოსახლეობის გარკვეული კატეგორიისათვის დადგენილი შეღავათები მომსახურების მიწოდების ან საფასურის გადახდასთან დაკავშირებით;

ღ) ხარისხიანი მომსახურება – მომხმარებლებისათვის გაწეული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება, რომელიც შეესაბამება მოქმედ ტექნიკურ ნორმებს, ხელშეკრულების პირობებს, აგრეთვე ინფორმაციას (რეკლამას) მომსახურების შესახებ;

ყ) ხელშეკრულება ელექტრონული ~~საკომუნიკაციო კომუნიკაციების სფეროში~~ მომსახურების გაწევის შესახებ (შემდგომში „ხელშეკრულება მომსახურების შესახებ“) – წერილობითი (ელექტრონული), ზეპირი ან დისტანციური შეთანხმება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის ელექტრონული ~~საკომუნიკაციო კომუნიკაციების სფეროში~~ მომსახურების გაწევის თაობაზე, მის ხარისხზე, მომსახურების ტარიფზე და სხვა პირობებზე.

შ) წუთობრივი მომსახურების საფასური – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის მიწოდებული ისეთი ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებისთვის დადგენილი საფასური, რომელიც გამოითვლება წუთობრივად (ადგილობრივი, საქალაქთაშორისო, საერთაშორისო, მობილური სატელეფონო ~~კომუნიკაციო კავშირი~~ და სხვა მომსახურებისათვის დადგენილი საფასური); წუთობრივი მომსახურების საფასურის დარიცხვა ხორციელდება გაწეული მომსახურების წამობრივი სიზუსტით;

ჩ) ასს – ავტომატური სატელეფონო სადგური;

ც) ადმინისტრატორი – პირი, რომელიც ახდენს ფორუმის თემების ადმინისტრირებას ფორუმისთვის დადგენილი წესების შესაბამისად;

ძ) არასასურველი ელექტრონული გზავნილი (SPAM) – ელექტრონული გზავნილი, რომელიც ადრესატის სურვილის საწინააღმდეგოდ ხვდება მის საფოსტო ყუთში;

წ) არასრულწლოვანებისთვის განკუთვნილი მომსახურება – არასრულწლოვანებისთვის განსაზღვრული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება;

ჭ) ბმული – მიმანიშნებელი ნიშანი, რომელზე დაწკაპებისას მომხმარებელი გადადის ინტერნეტგვერდის სხვა ნაწილზე, სხვა ინტერნეტგვერდზე ან სხვა სერვერზე;

ხ) გადამისამართება – მიღებული მასალის ან ელექტრონული გზავნილის გადაგზავნა სხვა ადრესატის ან ადრესატთა ჯგუფისადმი;

ჯ) გაფრთხილება – სიმბოლო, სიმბოლოები ან თანდართული გამაფრთხილებელი ტექსტი სპეციფიკური ხასიათის მასალების შესახებ;

~~ჰ) გუნდური კავშირი — მობილური ტელეფონისა და ტრანკული სისტემის, ე.წ. „რაცის“ გაერთიანება, რომელიც მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს მობილური ტელეფონის შესაბამის დილაკზე დაჭერით ხმოვანი შეტყობინების საშუალებით დაუკავშირდეს მობილური ტელეფონის მესხიერებაში წინასწარ შეყვანილ აბონენტს ან აბონენტთა ჯგუფს;~~

ჰჰ) დამატებითი მომსახურება – მომსახურება, რომლის მიღებისთვის დაწესებულია დამატებითი გადასახადი;

3132) დაუშვებელი პროდუქცია – ელექტრონული კომუნიკაციების მეშვეობით გადაცემული პორნოგრაფია, სიძულვილისა და ძალადობის განსაკუთრებით მძიმე ფორმების ამსახველი, პირადი ცხოვრების შემლახველი, ცილისმწამებლური, შეურაცხმყოფელი, უდანაშაულობის პრეზუმფციის დამრღვევი, უზუსტო, საავტორო უფლებებისა და საქართველოს კანონმდებლობის დარღვევით გადაცემული სხვა პროდუქცია;

323) ეროტიკული ხასიათის გასართობი მომსახურება – ეროტიკული შინაარსის შემცველი პროდუქციის მიწოდება, რომელიც შეიძლება მოიცავდეს ხუმრობებს, ანეგდოტებს, სურათებს, ნახატებს, ანიმაციებს და ა.შ;

334) ვირუსების ბლოკირების პროგრამა/სისტემა – პროგრამა/სისტემა, რომელიც იცავს კომპიუტერს ვირუსული პროგრამით დაინფიცირებისაგან;

345) თაღლითური პროგრამა – პროგრამა, როდესაც შეთავაზებული მომსახურება არაადეკვატურია მიღებულთან, რასაც შეცდომაში შეჰყავს მომხმარებელი და ხშირ შემთხვევაში მას მატერიალურ ზიანს აყენებს;

336) ინტერნეტი – გლობალური კომპიუტერული ქსელი;

367) ინტერნეტგვერდი – საერთო კომპიუტერული ქსელის ჰიპერტექსტური რესურსი დაწერილი HTML/XHTML ენაზე ან სხვა ვებრესურსების ორგანიზების მეთოდით, რომელიც შედგება თემატურად დაკავშირებული ინტერნეტგვერდებისა და გამოსახულებებისაგან;

378) ინტერნეტგვერდის მფლობელი – პირი, რომლის სახელზეცაა რეგისტრირებული ინტერნეტგვერდი;

389) ინტერნეტდომენი – ინტერნეტსახელი, რომელიც ეკუთვნის ერთადერთ იურიდიულ ან ფიზიკურ პირს და ახდენს მის იდენტიფიცირებას და განსხვავებას სხვათაგან;

3910) ინტერნეტდომენის გამცემი – ორგანიზაცია, რომელიც უფლებამოსილია გასცეს და დაარეგისტროს ინტერნეტდომენი;

31011) ინტერნეტმომსახურება – საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება, რომელიც უზრუნველყოფს ინტერნეტთან წვდომას და, ამგვარად, გამოყენებული ქსელის ტექნოლოგიის და ტერმინალური მოწყობილობის მიუხედავად, იძლევა ინტერნეტის ფაქტობრივად ყველა წერტილთან დაშვების შესაძლებლობას; ფართოზოლოგანი მომსახურება, ვებპოსტინგი, ელექტრონული ფოსტა, დარეკვის მეშვეობით ინტერნეტ დაკავშირება (dialup), გამოყოფილი ხაზი და სხვა;

31112) ინტერნეტფორუმი – ინტერნეტგვერდზე განთავსებული უზრუნველყოფის სპეციალური პროგრამა, რომელიც გამიზნულია აზრთა გამოხატვის, ურთიერთგაცვლისა და დისკუსიისათვის;

31213) ინფიცირებული კომპიუტერი – ვირუსული პროგრამით დაზიანებული ან დაზიანების პროცესში მყოფი კომპიუტერი;

31314) ინფორმაციის შეგროვება – ნებისმიერი ქმედება, რომელიც მოიცავს ინფორმაციის შეგროვებას ან მიღებას ნებისმიერი წყაროსაგან, მათ შორის მესამე პირებისაგან;

31415) კომპიუტერული ვირუსი – კომპიუტერის მთლიან, ასევე ცალკეული პროგრამების დაზიანებაზე გათვლილი პროგრამები, რომლებიც ვრცელდებიან სხვა პროგრამების აღმასრულებელ კოდში ან სპეციალური ფორმატის დოკუმენტებში;

31516-) კონკურსები და თამაშები – ლატარეა, შეჯიბრი, გათამაშება და სხვა თამაშები;

31617) მესამე პირი – პირი, რომელიც არაა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია ან მომხმარებელი;

31718) მობილური სატელეფონო საკომუნიკაციო მომსახურება – საერთო სარგებლობის სატელეფონო მომსახურებები, რომლებიც განკუთვნილია პირდაპირ ან არაპირდაპირ,

ეროვნული ან ეროვნული და საერთაშორისო ზარების და მათთან დაკავშირებული საკომუნიკაციო მომსახურებების (მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინება) განსახორციელებლად და მისაღებად, ეროვნულ ან საერთაშორისო ნუმერაციის გეგმაში მითითებული შესაბამისი ტელეფონის ნომრის ან ნომრების გამოყენებით, რომლებიც საერთო სარგებლობის მობილური საკომუნიკაციო ქსელით არის უზრუნველყოფილი (საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელი არაფიქსირებული ტერმინაციის წერტილებით); მობილური სატელეფონო მომსახურება — მობილური ტელეფონის საშუალებით განხორციელებული საუბარი, მოკლე ტექსტური შეტყობინება, ხმოვანი შეტყობინება, მუსიკალური შეტყობინება, მულტიმედიაური შეტყობინება, გუნდური კავშირი, მობილური ჩათი, მობილური ინტერნეტი, GPRS ინტერნეტი, მობილური ლექსკონი, აუდიომაგნე, ნომრის დაფარვა (CLIR), დაფარული ნომრის ამოცნობა (CLIR-OVR), ზარის გადატანა, ზარის ლოდინი, საკონფერენციო კავშირი, ზარის შეზღუდვა, ფაქსისა და მონაცემთა გადაცემა (FAX/DATA), ონომრიაანი SIM ბარათი, თანხის გადარიცხვა, პოლიფონიური მელოდიები, ნახატები, ანიმაციები, ლოგოები, თამაშები, სატელეფონო ცნობარი, საინფორმაციო მომსახურება, როუმინგი და სხვა მობილური საკომუნიკაციო მომსახურება;

319) მობილური ინტერნეტი (WAP) — მომსახურება, რომლის საშუალებით მომხმარებელი მოდემისა და კომპიუტერის გარეშე სარგებლობს ინტერნეტით მობილური ტელეფონიდან;

320) მობილური ინტერნეტი (GPRS) — მობილური ტელეფონით მონაცემთა მაღალი სიჩქარით (85 კბიტ/წმმდე) უსადენო, პაკეტური გადაცემის ტექნოლოგია, რომელიც უზრუნველყოფს მომხმარებელს მობილური ტელეფონის საშუალებითა და მომსახურების მიმწოდებლის ქსელის გამოყენებით ინტერნეტში მუშაობით;

321) მულტიმედიაური შეტყობინება — მომსახურება, რომლის საშუალებით მომხმარებელი აგზავნის და ღებულობს ფოტოსურათებს და ფერად ნახატებს, ქმნის შეტყობინებას ვიდეო ან გრაფიკული გამოსახულებისაგან ან/და ურთავს მუსიკალურ ფონს;

322) მუსიკალური შეტყობინება — მელოდია, რომელსაც მომხმარებელი ირჩევს, ღებულობს და ინახავს მობილური ტელეფონის მეხსიერებაში ზარის სახით;

31823) პირადი ცხოვრება – მომხმარებლის პირადი ურთიერთობების ამსახველი მასალა, პირადი საქმიანობის ადგილი, პირადი ჩანაწერი, მიმოწერა, სატელეფონო საუბარი და სხვა;

324) სათუთი ინფორმაცია — ინფორმაცია ან მოსაზრება პირის რასის, ეთნიკური წარმომავლობის, პოლიტიკური მოსაზრების, რწმენის ან რელიგიური კუთვნილების, ფილოსოფიური მსოფლმხედველობის, პროფესიულ ან სავაჭრო კავშირში წევრობის, სექსუალური ორიენტაციისა და ცხოვრების, ნასამართლობის, ჯანმრთელობის მდგომარეობის თაობაზე;

31925) საიდენტიფიკაციო ინფორმაცია – ინფორმაცია მომსახურების მიმწოდებლის ორგანიზაციულსამართლებრივი ფორმის, დასახელებისა და მისამართის შესახებ;

32026) საკონტაქტო ინფორმაცია – სრული საფოსტო მისამართი და საინფორმაციო სამსახურის ტელეფონის ნომერი;

327) საკონფერენციო კავშირი — ერთდროული საუბარი ორზე მეტ მომხმარებელს შორის მობილური ტელეფონის საშუალებით;

32128) საფილტრი პროგრამა – არასასურველი კორესპოდენციის ბლოკირების სისტემა;

32229) სპეციფიკური მომსახურება – მომსახურება, რომელზეც მისი შინაარსიდან გამომდინარე დაწესებულია შეზღუდული დაშვება და მიეწოდება მომხმარებელთა მხოლოდ განსაზღვრულ კატეგორიებს;

3²³³⁰) ჩათ მომსახურება – ელექტრონული კომუნიკაციების საშუალებით ორზე მეტი პირის მიერ ერთდროული მიმოწერა, მათ შორის, წინასწარ შეუთანხმებლად ან მათსა და იმ პირს შორის წინასწარ შეუთანხმებლად, რომელიც უზრუნველყოფს ამ სახის მომსახურებას;

3²⁴³¹) შეზღუდული დაშვება – წესი, რომლითაც იზღუდება სპეციფიკურ მომსახურებაზე თავისუფალი დაშვება წინასწარ შემუშავებული მექანიზმის მეშვეობით.

3²⁵³²) დისტანციური გარიგება – ერთი ან რამდენიმე დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით დადებული შეთანხმება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის, დისტანციური გაყიდვისა და მომსახურების მიწოდების თაობაზე, მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის ერთდროული ფიზიკური დასწრების გარეშე.

3²⁶) საერთაშორისო როუმინგი – აბონენტის მიერ საკუთარ ქვეყანაში მობილური ოპერატორისგან, ე.წ. „საკუთარი ოპერატორისგან“ (home operator) წინასწარი ან შემდგომი გადახდის პირობით მომსახურების შესყიდვა, რომელიც მომხმარებელს საშუალებას აძლევს, გაარძელოს საკუთარი მობილური ტელეფონისა და ტელეფონის ნომრის გამოყენება ზარების, მოკლე ტექსტური შეტყობინებების მომსახურების მისაღებად; ასევე, ჰქონდეს ინტერნეტ მომსახურებაზე ხელმისაწვდომობა სხვა ქვეყანაში ყოფნის დროს, ამ ქვეყნის მობილური ოპერატორის, ე.წ. „მასპინძელი ოპერატორის“ (visited operator) ქსელთან დაშვების გზით.

3²⁷) დილერი - შუამავალი (ფიზიკური ან იურიდიული პირი), რომელიც მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელთან დადებული ხელშეკრულების საფუძველზე უზრუნველყოფს მობილური საკომუნიკაციო საცალო მომსახურების გაყიდვის მიზნით ხელშეკრულების დადებას მომხმარებელთან მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის სახელით.

2. ამ რეგლამენტში გამოყენებული სხვა ტერმინები განიმარტება „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ და „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონების შესაბამისად.

თავი II

ინფორმაცია

მუხლი 46. მომსახურების მიმწოდებლის მიერ კომისიის საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულება

1. მომსახურების მიმწოდებელი კომისიას წარუდგენს:

ა) ინფორმაციას შეთავაზებული და მიწოდებული მომსახურების შესახებ;

ბ) მომსახურების მოთხოვნის შესახებ განაცხადის ფორმას;

გ) მომსახურების მიწოდების შესახებ ხელშეკრულებისა და დისტანციური გარიგების ფორმას;

დ) ანგარიშის ფორმას;

ე) მომსახურების შეზღუდვის სახეებსა და შეტყობინების ფორმას;

ვ) მომსახურების შეწყვეტის შესახებ შეტყობინების ფორმას;

ზ) თანხის განვადებით გადახდის შესახებ ხელშეკრულების ფორმას;

თ) მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის დებულებას.

2. მომსახურების მიმწოდებელი კომისიას ან კომისიასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს მათ მიერ მოთხოვნილ ვადაში მათთვის მოთხოვნილ წარუდგენს მომხმარებლის საჩივართან დაკავშირებულ სრულ ინფორმაციას;

3. მომსახურების მიმწოდებლები კომისიას და კომისიასთან მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს, მოთხოვნილ ვადაში წარუდგენენ თითოეული შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურების ან მომსახურებათა პაკეტის ტიპურ ხელშეკრულებებსა და ხელშეკრულების პირობებში შეტანილ ცვლილებებს.

4. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია ავტორიზაციის გავლიდან 15 დღის ვადაში დარეგისტრირდეს სსიპ „მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს“ ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალზე (my.gov.ge) და აღნიშნულის შესახებ აცნობოს კომისიას.

მუხლი 5. მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფა

1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია გამოაქვეყნოს შემდეგი გამჭვირვალე, შედარებადი, ადეკვატური, უახლესი ინფორმაცია (იმ მოცულობით, რომლის ფარგლებშიც ინფორმაცია დაკავშირებულია მათ მიერ მიწოდებულ მომსახურებასთან):

ა) მომსახურების მიმწოდებლის საიდენტიფიკაციო ინფორმაცია;

ბ) შეთავაზებული მომსახურებები;

ბ.ა მომსახურებების აღწერილობა:

ბ.ბ შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებების ტარიფები და თითოეული სატარიფო ელემენტის შემადგენლობა, მათ შორის, ინფორმაცია კონკრეტული სატარიფო გეგმებით გათვალისწინებული კომუნიკაციის მოცულობის (როგორცაა, შეზღუდვები მონაცემთა გამოყენებაზე, ხმოვანი წუთების რაოდენობა, მოკლე ტექტური შეტყობინებების რაოდენობა) და დამატებითი საკომუნიკაციო ერთეულების ტარიფების, ნომრების ან მომსახურებების შესახებ, რომლებზეც სპეციალური სატარიფო პირობები ვრცელდება, ნებისმიერი მიმართულების სატელეფონო ზარის ტარიფის შესახებ ინფორმაცია, საერთო სარგებლობის ელექტრონულ საკომუნიკაციო ქსელთან დაშვების და ტექნიკური უზრუნველყოფის ხარჯების, მომსახურებით ყველა სახის სარგებლობის ხარჯების, სპეციალური და მიზნობრივი სატარიფო სქემების და ნებისმიერი დამატებითი გადასახადის შესახებ, ასევე ტერმინალური მოწყობილობისა და მისი ინსტალაციის ხარჯები (იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს ტერმინალური მოწყობილობის მიწოდებას და ინსტალაციას; მომსახურების ხელშეკრულების შესაბამისად, რა დროსაც ტერმინალური მოწყობილობის, ასევე, ინსტალაციის საფასური არ უნდა აღემატებოდეს მის საბაზრო ღირებულებას);

ბ.გ კომპენსაციის გადახდის/თანხის დაბრუნების პირობები მიუღებელი ან დაბალი ხარისხის მომსახურებისთვის, კომპენსაციის/თანხის დაბრუნების სქემების კონკრეტული დეტალების ჩათვლით;

ბ.დ შეთავაზებული/მიწოდებული ტექნიკური მომსახურების სახეები (დაზიანებათა აღმოფხვრის ჩათვლით);

ბ.ე მომსახურების ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, მათ შორის, მომსახურების ხელშეკრულების მოქმედების ვადის, მომსახურების ხელშეკრულების შეწყვეტის პროცედურის, პირობების, მომსახურების ხელშეკრულების ვადამდე შეწყვეტისთვის დასარიცხი გადასახდელები, ასევე, ნომრის პორტაბელურობასთან დაკავშირებული პროცედურები;

ბ.ვ შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებების გარანტირებული მინიმალური ხარისხი;

ბ.ზ მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული არხების ჩამონათვალი;

გ) მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დავის გადაწყვეტის საშუალებები, მათ შორის, ინფორმაცია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის შესახებ, დავის გადაწყვეტის ინიცირების პროცედურა და პირობები;

დ) აბონენტების უფლებებისა და ვალდებულებების შესახებ ინფორმაცია, რომელიც მოიცავს: დ.ა ანგარიშის დეტალური ამონაბეჭდისა და ანგარიშთან დაკავშირებული დამატებითი დეტალების თაობაზე ინფორმაციის მიღების უფლება;

დ.ბ ცალკეული ტიპის ზარების ან ცალკეული ტიპის სატელეფონო ნომრებზე ზარის განხორციელების დაბლოკვის პირობები, თუ ასეთი მომსახურება უზრუნველყოფილია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ, უფასოდ;

დ.გ მომსახურებისთვის საფასურის წინასწარ გადახდის უფლება;

დ.დ) საერთო სარგებლობის ელექტრონულ საკომუნიკაციო ქსელში დაშვების/ჩართვისთვის გათვალისწინებული საფასურის ეტაპობრივად გადახდის უფლება, თუკი ასეთი მომსახურება უზრუნველყოფილია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ;

დ.ე ალტერნატიული დაბალი ღირებულების მომსახურებათა ტარიფების შესახებ ინფორმაცია, ასეთის არსებობის შემთხვევაში;

დ.ვ მომსახურებების უჩვეულო ან გადაჭარბებული გამოყენების შესახებ ინფორმაციის უფასოდ მიღების უფლება;

ე) მომსახურების ტიპური ხელშეკრულებები თითოეული შემთავაზებული მომსახურების ან მომსახურებათა პაკეტისთვის;

ვ) ინფორმაცია აბონენტებისთვის საგანგებო მომსახურების სატელეფონო ნომრების ხელმისაწვდომობის შესაძლებლობასთან დაკავშირებით;

ზ) ინფორმაცია აბონენტებისთვის მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გამოყენებული პროცედურების შესახებ საერთო სარგებლობის ელექტრონულ საკომუნიკაციო ქსელში ტრაფიკის გასაზომად და მართვისათვის, რათა თავიდან იქნეს აცილებული ქსელის გადატვირთვა, ასევე ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ რა გავლენა შეიძლება იქონიოს აღნიშნულმა პროცედურებმა ან ნებისმიერმა სხვა ფაქტორმა მომსახურების ხარისხზე;

თ) ინფორმაცია აბონენტთა უფლებების შესახებ, მიუთითონ თუ არა თავიანთი პირადი მონაცემები საჯარო ბეჭდურ ან/და ელექტრონულ ცნობარში და ასევე, ინფორმაცია ცნობარში გათვალისწინებული მონაცემების ტიპების შესახებ;

ი) მომსახურებით სარგებლობის წესების შესახებ;

კ) ინფორმაცია იმ ღონისძიებების შესახებ, რომლებსაც მომსახურების მიმწოდებელი მიმართავს აბონენტის მიერ მოხმარების წესების დარღვევის შემთხვევაში;

ლ) ინფორმაცია საშელავათო სისტემის შესახებ (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);

მ) ინფორმაცია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განხორციელებული იმ ღონისძიებების შესახებ, რომლებიც უზრუნველყოფს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლებისთვის მომსახურებებით სარგებლობის თანაბარ შესაძლებლობებს;

ნ) მომსახურების მიწოდების შეზღუდვისა და შეწყვეტის მიზეზებისა და ხანგრძლივობის თაობაზე;

2. ინტერნეტ მომსახურების მიმწოდებლები ვალდებული არიან დამატებით გამოაქვეყნონ ამ რეგლამენტის 10¹ მუხლის მე-2 პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია.

3. ამ მუხლის 1-ელი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია მკაფიო, ამომწურავი და ადვილად გასაგები ფორმით უნდა გამოქვეყნდეს მომხმარებელთა მომსახურების ცენტრებში.

ასევე მომსახურების მიმწოდებლის ვებგვერდზე და ხელმისაწვდომი იყოს მომხმარებლებისთვის.

4. მომხმარებლებისთვის შესაბამისი ინფორმაციის სათანადოდ მიწოდების მიზნით, მომსახურების მიმწოდებელმა ხელმისაწვდომი უნდა გახადოს საინფორმაციო კატალოგები საჩივრისა და საპრეტენზიო განაცხადების შეტყობინების შესახებ, უფასო ნომრების მითითებით და უზრუნველყოს მუდმივმოქმედი 24 საათიანი ცხელი ხაზის მუშაობა (მომსახურების მიმწოდებლის მომხმარებელთა მომსახურების სამსახური). კომისიას შეუძლია დაადგინოს მომსახურების მიმწოდებლის მომხმარებელთა მომსახურების სამსახურის მიერ მომხმარებლებისგან შემოსულ ზარზე პასუხის გაცემის საშუალო ხანგრძლივობა, ასეთი საჭიროების არსებობის შემთხვევაში.

5. მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაცია უნდა იყოს ზუსტი, უტყუარი, ამომწურავი და გასაგები, რომელსაც არ ექნება დამაბნეველი ან მაცდური ხასიათი.

6. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია, შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლისთვის მოთხოვნის ან/და თანხმობის შემთხვევაში, რეგულარულად მიაწოდოს მას ინფორმაცია შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე მომხმარებლებისთვის განკუთვნილი პროდუქტებისა და მომსახურებების შესახებ, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე მომხმარებლისთვის მისაღები ფორმითა და საშუალებებით.

7. ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების კომერციულ რეკლამასა და ტელეშოფინგში :

ა) გამოყენებული ტექსტის სიმბოლოს სიმაღლე არ უნდა იყოს სატელევიზიო კადრის სიმაღლის 4%-ზე ნაკლები;

ბ) ტექსტის ჩვენების ხანგრძლივობა უნდა განისაზღვროს იმგვარად, რომ ტექსტის მოცულობა 1 წუთში 140 სიტყვაზე მეტის წაკითვას არ საჭიროებდეს; ტექსტის ჩვენების ხანგრძლივობის გამოთვლისას, რიცხვებს და სხვა აღნიშვნებს შეესაბამებათ იმდენი სიტყვა, რამდენიც მათ წარმოსატქმელად არის საჭირო; ელექტრონული ფოსტის და ინტერნეტ-გვერდის მისამართი ითვლება ერთ სიტყვად.

მუხლი 5¹. საერთაშორისო როუმინგით სარგებლობის დროს მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფა

1. მომხმარებელთა ინფორმირებისა და ანგარიშსწორების ამ რეგლამენტით გათვალისწინებული ძირითადი პირობების გარდა, საკუთარმა ოპერატორმა უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის საერთაშორისო როუმინგით სარგებლობასთან და შესაბამისი მომსახურების ტარიფებთან დაკავშირებული სპეციფიკური ინფორმაციის მიწოდება, მათ შორის, ინფორმაცია ხელმისაწვდომი უნდა იყოს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებისათვის;

2. საკუთარმა ოპერატორმა მომხმარებელს მკაფიო, ზუსტი და ადვილად გასაგები ინფორმაცია უნდა მიაწოდოს საერთაშორისო როუმინგით სარგებლობის შესახებ, მათ შორის, აბონენტებს უნდა აცნობოს საერთაშორისო როუმინგში ყოფნის დროს ეროვნული მომსახურებისგან განსხვავებული ტარიფების დარიცხვის სტრუქტურის შესახებ.

3. სხვა ქვეყანაში გამგზავრებამდე მომხმარებელს უნდა შეეძლოს საკუთარი ოპერატორისგან მიიღოს დეტალური ინფორმაცია:

ა) საერთაშორისო როუმინგში მიღებული საკომუნიკაციო მომსახურების, იმ ქვეყნისთვის დადგენილი, ტარიფების შესახებ, სადაც ის მიემგზავრება;

ბ) თვითონ როგორ შეარჩიოს სასურველი ქსელი, შერჩევის „მექანიკური (ხელით) მართვის“ რეჟიმით;

გ) როგორ მიიღოს ინფორმაცია როუმინგული მომსახურებისთვის დადგენილი ტარიფების შესახებ როუმინგში ყოფნის დროს;

დ) როგორ გამორთოს (დეაქტივაცია გაუკეთოს) ყველა ან რამოდენიმე საკომუნიკაციო მომსახურებას როუმინგში.

4. მომხმარებლის უცხო ქვეყანაში შესვლის დროს, მასპინძელი ოპერატორის ქსელში ჩართვისთანავე, საკუთარმა ოპერატორმა უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის უფასოდ ავტომატური ინდივიდუალური შეტყობინების (მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინებით, პლანშეტის გამოყენების შემთხვევაში pop-up ფანჯარა) მიწოდება:

ა) მასპინძელ ქვეყანაში როუმინგით სარგებლობისას სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების ტარიფების შესახებ ეროვნული ვალუტის კურსით;

ბ) მასპინძელი ქვეყნის საგანგებო სამსახურების საკონტაქტო ნომრის შესახებ;

გ) ამ ქვეყანაში მოქმედი საქართველოს დიპლომატიური წარმომადგენლობისა ან საკონსულო დაწესებულებების საკონტაქტო ინფორმაციის შესახებ.

5. მომხმარებლის მიერ სხვა ქვეყანაში საერთაშორისო როუმინგით სარგებლობისას საკუთარი ქსელის ოპერატორმა უნდა უზრუნველყოს:

ა) უფასო ტელეფონის ნომერი, რომელზეც მომხმარებელს შეეძლება უფრო დეტალური ინფორმაციის მიღება ხმოვანი ზარების, მოკლე ტექსტური შეტყობინების ან ინტერნეტ მომსახურებების (მულტიმედიური შეტყობინების ჩათვლით) და ფასების შესახებ;

ბ) მომხმარებლის დაუყოვნებლივ ინფორმირება ხმოვანი ზარების, მოკლე ტექსტური შეტყობინების და ინტერნეტ მომსახურების ფასების შესახებ ეროვნულ ვალუტაში, მომხმარებლის მიერ დეტალური ინფორმაციის მოთხოვნის შემთხვევაში, დღის ნებისმიერ მონაკვეთში;

გ) მომხმარებლისთვის, საგანგებო სიტუაციებში შესაბამის სამსახურთან უფასო ნომერზე დაკავშირების შესაძლებლობა;

დ) თავისი მომხმარებლების დაცვა ყველაზე მაღალი ფასების მქონე ქსელში ჩართვისგან.

მუხლი 5². მომხმარებლის შესახებ მომსახურების მიმწოდებელთან დაცული ინფორმაცია

1. მომსახურების მიმწოდებელთან დაცული უნდა იყოს ინფორმაცია, რომელიც შეიცავს მომხმარებლის შესახებ სულ ცოტა შემდეგ მონაცემებს:

ა) მომხმარებლის სახელსა და გვარს;

ბ) მომსახურების მიწოდების ადგილმდებარეობას და მომსახურების სახეობას;

გ) გაწეული მომსახურების ოდენობასა და საფასურს, თარიღსა და საერთო თანხის ოდენობას დღ-ს ჩათვლით;

დ) გადახდის ვადას ან თარიღს.

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ და „ბ“ ქვეპუნქტებით განსაზღვრული ინფორმაცია დაცულია მომსახურების შესახებ ხელშეკრულების შეწყვეტიდან 1 წლის განმავლობაში, ხოლო „გ“ და „დ“ ქვეპუნქტებით განსაზღვრული ინფორმაცია დაცულია მომსახურების გაწევიდან 3 წლის განმავლობაში.

მუხლი 5³. საბონენტის კატელოგონო ცნობარი

სააბონენტის ტელეფონის ცნობარი შეიცავს შემდეგ ინფორმაციას:

- ა) მომხმარებლის წინასწარი თანხმობით მომხმარებლის სახელსა და გვარს, ტექნიკური საშუალების განთავსების მისამართსა და ტელეფონის ნომერს;
- ბ) საგანგებო და გადაუდებელი დახმარების ნომერს.

მუხლი 5⁴. მომხმარებლის პერსონალური მონაცემები

1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია არ გასცეს მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების თვით ამ პირის თანხმობის გარეშე, თუ სხვა რამ არ არის დადგენილი საქართველოს კანონით.

2. აკრძალულია მომხმარებლის განსაკუთრებული კატეგორიის მონაცემების დამუშავება, გარდა „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით განსაზღვრული შემთხვევებისა.

ინფორმაცია

მუხლი 4. საინფორმაციო და საანგარიშსწორებო უზრუნველყოფა

~~1. მომხმარებელს უფლება აქვს მომსახურების მიმწოდებლისაგან შეუფერხებლად და უფასოდ მიიღოს ინფორმაცია, მათ შორის:~~

~~ა) მომსახურების სახეობის, ინტერნეტით მომსახურებისას სიჩქარისა და ღირებულების თაობაზე;~~

~~ბ) მომსახურების მიწოდებისა და მოხმარების წესების, გადახდის ფორმებისა და საშელავათო სისტემის შესახებ;~~

~~გ) საანგარიშო პერიოდის შესაბამისი მომსახურების სახის, ტარიფის, თარიღის, მომსახურების გაწევის დროის, დროის ხანგრძლივობის, გამავალი ზარების ნომრების შესახებ, ხოლო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დადგენილი საფასურის, რომელიც უნდა იყოს ხარჯებზე ორიენტირებული, გადახდის შემთხვევაში — შემომავალი ზარებისა და არასაანგარიშო პერიოდის დეტალური ანგარიში;~~

~~დ) მომსახურების მიწოდების შეზღუდვისა და შეწყვეტის მიზეზებისა და ხანგრძლივობის თაობაზე;~~

~~ე) მომსახურების შეფერხების დროული აღმოფხვრის, მიუწოდებელი და უხარისხო მომსახურებისათვის გათვალისწინებულ საკომპენსაციო პირობების თაობაზე;~~

~~ვ) იმის თაობაზე, თუ რამ შეიძლება რაიმე სახის ზეგავლენა მოახდინოს მომსახურების ხარისხსა ან/და მის პირობებზე;~~

~~ზ) მოხმარებელთა უფლებებისა და ვალდებულებების თაობაზე;~~

~~თ) იმ ღონისძიებების თაობაზე, რომლებსაც მომსახურების მიმწოდებელი მიმართავს მომხმარებლის მიერ მოხმარების წესების დარღვევის შემთხვევაში;~~

~~ი) იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების მიმწოდებელი სთავაზობს მომსახურებას, რომლის საფასურიც არ არის გათვალისწინებული სამომხმარებლო პაკეტში, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მიაწოდოს ინფორმაცია მომხმარებელს დამატებითი საფასურის თაობაზე ან შეზღუდოს მსგავსი მომსახურების თავისუფალი მიღება.~~

2. მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებელთა ინფორმაციული უზრუნველყოფისათვის:
- ა) მომხმარებელს მიაწვდის საინფორმაციო კატალოგებს საჩივრისა და საპრეტენზიო განცხადების შეტყობინების უფასო ნომრების მითითებით და უზრუნველყოფს მუდმივმოქმედი 24 საათიანი ცხელი ხაზის მუშაობას;
 - ბ) უზრუნველყოფს მომხმარებელს მასთან დაკავშირების მიზნით თავისი საიდენტიფიკაციო და საკონტაქტო ინფორმაციით.
3. მომხმარებლისათვის მიწოდებული ინფორმაცია უნდა იყოს ზუსტი, უტყუარი, ამომწურავი და გასაგები, რომელსაც არ ექნება დამაბნეველი ან მაცდური ხასიათი.
4. მომსახურების მიმწოდებელი მომსახურების წესისა და პირობების ნებისმიერი ცვლილებების თაობაზე ატყობინებს მომხმარებელს არა უგვიანეს 10 სამუშაო დღით ადრე.
5. ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების კომერციულ რეკლამასა და ტელეფონინგში:
- ა) გამოყენებული ტექსტის სიმბოლოს სიმაღლე არ უნდა იყოს სატელევიზიო კადრის სიმაღლის 4%-ზე ნაკლები;
 - ბ) ტექსტის ჩვენების ხანგრძლივობა უნდა განისაზღვროს იმგვარად, რომ ტექსტის მოცულობა 1 წუთში 140 სიტყვაზე მეტის წაკითვას არ საჭიროებდეს; ტექსტის ჩვენების ხანგრძლივობის გამოთვლისას, რიცხვებს და სხვა აღნიშვნებს შეესაბამებათ იმდენი სიტყვა, რამდენიც მათ წარმოსათქმელად არის საჭირო; ელექტრონული ფოსტის და ინტერნეტ გვერდის მისამართი ითვლება ერთ სიტყვად.
6. 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.
7. 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.

თავი III.

მომსახურების გაწევის საფუძველი, მომსახურების მიწოდების თაობაზე ხელშეკრულების დადების, ხელშეკრულების პირობების შეცვლისა და ხელშეკრულების შეწყვეტის წესები

მუხლი 6. განცხადება მომსახურების მიწოდების შესახებ

1. მომსახურების მიღების თაობაზე მომხმარებელი განცხადებით მიმართავს მომსახურების მიმწოდებელს.
2. მომსახურების მიმწოდებელი ავმაყოფილებს განცხადებას მომსახურების მიწოდების შესახებ, დებს მომსახურების მიწოდების თაობაზე ხელშეკრულებას მომხმარებელთან და უზრუნველყოფს ქსელში ჩართვას 15 სამუშაო დღის ვადაში რიგითობის წესით, თანაბარი

პირობებით, დისკრიმინაციის გარეშე, იმ უპირატესობების და შეღავათების გათვალისწინებით, რომლებიც განსაზღვრულია საქართველოს კანონმდებლობით.

3. განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, განცხადების მიღებიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში მომსახურების მიმწოდებელი იღებს დასაბუთებულ გადაწყვეტილებას განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ, რაც დაუყოვნებლივ ეცნობება განმცხადებელს.

4. მომხმარებელი ვალდებულია მომსახურების მიწოდების წინა მოსამზადებელი სამუშაოების ჩატარების მიზნით მის კუთვნილ ტერიტორიაზე დაუშვას მომსახურების მიმწოდებლის წარმომადგენელი.

მუხლი 7. მომსახურების მიწოდების თაობაზე ხელშეკრულება

1. მომხმარებელთან მომსახურების მიწოდების თაობაზე ხელშეკრულება უნდა დაიდოს და მას მომსახურება უნდა მიეწოდოს ამ რეგლამენტის შესაბამისად.

2. მომხმარებელს მომსახურება მიეწოდება წერილობითი (მათ შორის, ელექტრონული) ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე, ხოლო რეგლამენტით განსაზღვრულ შემთხვევებში მომხმარებელს მომსახურება შეიძლება მიეწოდებოდეს ზეპირი ხელშეკრულების საფუძველზე.

3. მომსახურების მიმწოდებელმა მომსახურების ხელშეკრულებაში ნათლად უნდა მიუთითოს შემდეგი ინფორმაცია (იმ მოცულობით ინფორმაცია, რომელიც დაკავშირებულია მომსახურების მიწოდებასთან):

ა) მომსახურების მიმწოდებლის საიდენტიფიკაციო ინფორმაცია;

ბ) აბონენტის ვინაობა და მისამართი;

გ) მიწოდებული მომსახურება, ვადები და პირობები, მათ შორის:

გ.ა) ინფორმაცია გადაუდებელი დახმარების მომსახურებაზე აბონენტის ხელმისაწვდომობის შესაძლებლობის შესახებ;

გ.ბ) შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებების მინიმალური ხარისხი, ასევე პირველადი ჩართვის დრო და კომისიის მიერ დადგენილი მომსახურების ხარისხის სხვა სავალდებულო პარამეტრები;

გ.გ) ინფორმაცია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გამოყენებული პროცედურების შესახებ, ქსელის გადატვირთვის თავიდან აცილების მიზნით, საერთო სარგებლობის ელექტრონულ საკომუნიკაციო ქსელში ტრაფიკის გაზომვისა და მართვისათვის, ასევე ინფორმაცია მომსახურების ხარისხზე ამ პროცედურების შესაძლო გავლენის შესახებ;

გ.დ) ინფორმაცია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული კლიენტთა მხარდაჭერის მომსახურების და ტექნიკური მომსახურების პირობების შესახებ, მომსახურების ვადებისა და პირობების, ასევე დაზიანების აღმოფხვრის ვადებისა და ამ პუნქტით გათვალისწინებული მომსახურების მიღების საშუალებების შესახებ ინფორმაციის ჩათვლით;

გ.ე) ინფორმაცია მიწოდებული ტერმინალური მოწყობილობის გამოყენებაზე მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დაწესებული ნებისმიერი შეზღუდვის შესახებ;

გ.ვ) სატრანზიტო მაუწყებლობათა პაკეტი (არხების სია), მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიწოდების თაობაზე ხელშეკრულების დადების შემთხვევაში;

გ.ზ) ინფორმაცია კომუნიკაციის მოცულობის შესახებ (როგორცაა, შეზღუდვები მონაცემთა გამოყენებაზე (MB), ხმოვანი წუთების რაოდენობა, მოკლე ტექსტური შეტყობინებების რაოდენობა), საანგარიშსწორებო პერიოდისთვის;

დ) ინფორმაცია აბონენტთა უფლების შესახებ, თავად გადაწყვეტიონ მიუთითონ თუ არა საკუთარი პირადი მონაცემები საჯარო ბეჭდურ ან/და ელექტრონულ ცნობარში და ასევე, ინფორმაცია აბონენტის თაობაზე ცნობარში შეტანილი მონაცემების შესახებ;

ე) მომსახურების ხელშეკრულების დადების მომენტისთვის მოქმედი მომსახურების ფასები, მათ შორის, პირველადი ჩართვის, მომსახურებათა აქტივაციის, პერიოდული და ნებისმიერი სხვა დამატებითი გადასახადები, შეღავათები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), გადახდის მეთოდები, ასევე, გადახდის მეთოდის მიხედვით განსხვავებები ტარიფებს შორის, ტარიფების ცვლილებების პირობები და პროცედურები;

ვ) მომსახურების ტარიფებისა და ტექნიკური უზრუნველყოფის გადასახდელების შესახებ ინფორმაცია და განახლებული ინფორმაციის მიღების საშუალებები, ასევე, ამ რეგლამენტის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის ბ.ბ) ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია;

ზ) მომსახურების ხელშეკრულების მოქმედების ვადა, ხელშეკრულებაში ცვლილების შეტანის, და ხელშეკრულების შეწყვეტის პროცედურები და პირობები, მათ შორის:

ზ.ა) მომსახურების მიმწოდებლის მიერ სპეციალური ან მიზნობრივი სატარიფო გეგმის ფარგლებში შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებით სარგებლობის მინიმალური ვადა;

ზ.ბ) მომხმარებლის ინიციატივით მომსახურების ხელშეკრულების შეწყვეტით გამოწვეული ამ რეგლამენტით გათვალისწინებული ნებისმიერი გადასახდელი; მათ შორის, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების ხელშეკრულების შესაბამისად მიწოდებული ტერმინალური მოწყობილობის ასანაზღაურებელი ხარჯი;

ზ.გ) ნომრის პორტირებასთან დაკავშირებული პროცედურები;

თ) მომსახურებების მიწოდების შეზღუდვის და შეწყვეტის ვადები და პირობები;

ი) კომპენსაციის /თანხის დაბრუნების წესი და პირობები მიუღებელი მომსახურებისთვის ან აბონენტისთვის მიწოდებული მომსახურებისთვის, რომელიც არ შეესაბამება ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების ხარისხობრივ მაჩვენებელს;

კ) მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დავების გადაწყვეტის საშუალებები, მათ შორის, ინფორმაცია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის შესახებ, დავების გადაწყვეტის ინიცირების პირობები და პროცედურები;

ლ) უსაფრთხოების სისტემის დარღვევებზე ან საფრთხეებზე მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მიღებული ზომების სახეები;

მ) აბონენტთა უფლებები და ვალდებულებები.

4. მომსახურების მიმწოდებელი, მომსახურების ხელშეკრულების დადებამდე, ვალდებულია მომხმარებელს გააცნოს მომსახურების ხელშეკრულების პირობები და მომსახურებასთან დაკავშირებული სხვა ინფორმაცია, რომელიც გავლენას იქონიებს მომხმარებლის გადაწყვეტილებაზე ხელშეკრულების დადების თაობაზე.

5. მომსახურების ხელშეკრულების ტექსტი უნდა იყოს მინიმუმ 10 ზომის შრიფტით.

6. მომსახურების გაწევის შესახებ ხელშეკრულების ფორმა, ამ მუხლით გათვალისწინებული მოთხოვნებისა და პირობების გარდა, შეიძლება ითვალისწინებდეს დამატებით მოთხოვნებსა და პირობებს, რომლებიც არ არღვევს მომხმარებელთა უფლებებს.

7. კომისიას უფლება აქვს მოითხოვოს მომსახურების მიმწოდების შესახებ ხელშეკრულების პირობების მოქმედ კანონმდებლობასთან შესაბამისობაში მოყვანა.

8. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მოქმედ კანონმდებლობასთან შესაბამისობაში მოიყვანოს მომსახურების მიწოდების შესახებ ხელშეკრულების პირობები კომისიის მიერ მოთხოვნილ გონივრულ ვადაში.

მუხლი 8. ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდება ზეპირი გარიგების საფუძველზე

იმ შემთხვევაში, როცა მომხმარებელს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება ამ რეგლამენტის შესაბამისად მიეწოდება ზეპირი გარიგების საფუძველზე, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს ამავე მუხლით განსაზღვრული მომსახურების პირობების შესახებ ინფორმაციის ეფექტური ხელმისაწვდომობა იმგვარად, რომ მომხმარებელმა შეძლოს ამ ინფორმაციის შენახვა და ნებისმიერ დროს გამოყენება. ინფორმაციის ეფექტური ხელმისაწვდომობა მოიცავს სარეკლამო ბუკლეტების გავრცელებას, ვებგვერდიდან განსაზღვრული ფორმატის ფაილის გადმოტვირთვის შესაძლებლობას და სხვ.

მუხლი 8² მომსახურების ხელშეკრულების მოქმედების ვადა, ხელშეკრულების პირობის შეცვლა და ხელშეკრულების შეწყვეტა

1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს, რომ მომხმარებელთან განსაზღვრული ვადით დადებული ხელშეკრულების თავდაპირველი ვადა არ აღემატებოდეს 24 თვეს. ამასთანავე, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია შესთავაზოს მომხმარებელს ხელშეკრულების დადება 12 თვის ვადით და მომხმარებლის სურვილის შემთხვევაში, დადოს მასთან ხელშეკრულება ამ ვადით.

2. მომსახურების მიმწოდებელს შეუძლია მომსახურების ხელშეკრულების ცალმხრივად შეწყვეტა აბონენტის მიერ ხელშეკრულების პირობების არსებითად დარღვევის შემთხვევაში. ამ შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელმა აბონენტს წინასწარ უნდა შეატყობინოს ამის შესახებ, ხელშეკრულების შეწყვეტამდე არანაკლებ 5 სამუშაო დღით ადრე.

3. აბონენტს უფლება აქვს ნებისმიერ დროს, ყოველგვარის დასაბუთების გარეშე ცალმხრივად შეწყვიტოს მომსახურების ხელშეკრულება, დამატებითი ხარჯების გაწევის გარეშე. ამ შემთხვევაში, აბონენტი ვალდებულია მომსახურების მიმწოდებელს გადაუხადოს შეთანხმებული ღირებულება ფაქტობრივად გაწეული მომსახურების პროპორციულად. ამ პუნქტის შესაბამისად ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელს უფლება არ აქვს, აბონენტს დააკისროს რაიმე სახის ჯარიმა ან სხვა გადასახდელი ან დაუდგინოს სხვა დამაბრკოლებელი გარემოებები მომსახურების ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტის გამო.“

4. თუ მომსახურების მიმწოდებელმა მომხმარებელს მომსახურების მისაღებად დროებით სარგებლობაში უფასოდ გადასცა ტერმინალური მოწყობილობა, ხელშეკრულების მომხმარებლის ინიციატივით შეწყვეტის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია მოსთხოვოს მომხმარებელს ტერმინალური მოწყობილობის დაბრუნება. ასეთ შემთხვევაში მომხმარებლის მოთხოვნით მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს — ტერმინალური მოწყობილობის დემონტაჟი.—. მომხმარებლის მიერ ტერმინალური მოწყობილობის დაკარგვის ან დაზიანების შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია დააკისროს მას ჯარიმა, არაუმეტეს ხელშეკრულების შეწყვეტის მომენტისთვის ტერმინალური მოწყობილობის ნარჩენი ღირებულებისა.

5. თუ მომსახურების მიმწოდებელმა მომხმარებელს მომსახურების მისაღებად მიჰყიდა ტერმინალური მოწყობილობა მისი ღირებულების განვადებით გადახდის პირობით ან ამ მოწყობილობის ღირებულება გაითვალისწინა ყოველთვიურ სააბონენტო გადასახდელში,

მომხმარებლის ინიციატივით ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია მომხმარებლისგან მოითხოვოს ტერმინალური მოწყობილობის ღირებულების ხელშეკრულების შეწყვეტის მომენტისთვის დარჩენილი გადაუხდელი ნაწილის გადახდა.

6. არასტანდარტული (ინდივიდუალური) პირობებით ან/და განსაზღვრული ვადით დადებული ხელშეკრულების მომხმარებლის ინიციატივით შეწყვეტის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია მომხმარებელს მოსთხოვოს მომსახურების საფასურის იმ ნაწილის გადახდა, რომელიც მომხმარებელს არ გადაუხდია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დადგენილი ფასდაკლებით სარგებლობის გამო.

7. მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისად ხელშეკრულების ვადის ავტომატურად გაგრძელების შემდეგ მომხმარებელს ნებისმიერ დროს შეუძლია შეწყვიტოს ხელშეკრულება, ხოლო მომსახურების მიმწოდებელს არ აქვს უფლება დააკისროს მას ამისთვის ამ მუხლის მე-4 და მე-6 პუნქტებით გათვალისწინებული ხარჯების გაწევა.

8. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია აბონენტს შეატყობინოს, სულ ცოტა ერთი თვით ადრე, მომსახურების ხელშეკრულების პირობების ნებისმიერი ცვლილების შესახებ, მათ შორის, მომსახურების ფასების ზრდის და იმავდროულად, მისი უფლების შესახებ, შეწყვიტოს მომსახურების ხელშეკრულება ყოველგვარი დამატებითი ხარჯების გაწევის გარეშე, თუ აბონენტი არ დაეთანხმება ახალ პირობებს.

9. 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.

თავი IV.

ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდება

მუხლი 9. მომსახურების მიწოდების პირობები

1. მომსახურების მიმწოდებელი პასუხისმგებელია მიწოდებული მომსახურების ხარისხზე და მომსახურების ხელშეკრულებით განსაზღვრულ ქსელის ტერმინაციის წერტილში ხარვეზის აღმოფხვრაზე.

2. მომსახურების მიმწოდებელმა, მომსახურების მიწოდების ტექნოლოგიის, მოწყობილობის, პირობების და გადახდის წესების შეცვლისას, არ უნდა გააუარესოს მომსახურების ხარისხი, შეამციროს მომსახურების მოცულობა ან გააუარესოს მომსახურების პირობები, რომელიც დადგენილია აბონენტთან მომსახურების ხელშეკრულების დადების მომენტისთვის, თუ მხარეები უშუალოდ აღნიშნული ქმედებ(ებ)ის განხორციელებამდე სხვაგვარად არ შეთანხმდებიან. ინტერნეტ-მომსახურების შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელი ასევე ვალდებულია მომხმარებელს შესთავაზოს იდენტური მომსახურება ისეთი პირობებით, რომ მომხმარებელს ჰქონდეს უფლება და შესაძლებლობა, მომსახურების მემვეობით მიიღოს და

გაავრცელოს ინფორმაცია და კონტენტი, ისარგებლოს და თავად მიაწოდოს აპლიკაციები და მომსახურებები, ისარგებლოს მომხმარებლის მიერ არჩეული ტერმინალური მოწყობილობით, განურჩევლად მომხმარებლის, ინტერნეტ-მომსახურების მიმწოდებლის ადგილსამყოფელისა ან ინფორმაციის, კონტენტის, აპლიკაციის ან მომსახურების ადგილმდებარეობის, წარმომავლობის ან დანიშნულების ადგილისა.

3. იმ შემთხვევაში, თუ დადგინდა, რომ მომსახურების მიმწოდებელმა დაარღვია ამ რეგლამენტის დებულებები კონკრეტულ მომხმარებელთან ან მომხმარებელთა ან/და მომხმარებელთა ჯგუფთან მიმართებაში, მან ამგვარი დარღვევის აღმოსაფხვრელად ზომები უნდა მიიღოს არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლის ან მომხმარებელთა ან/და მომხმარებელთა ჯგუფის მიმართ, არამედ ასევე ~~ა~~ იმავე კატეგორიის სხვა მომხმარებელთა მიმართაც.

4. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლებისთვის იმ მომსახურებებით სარგებლობის შესაძლებლობა, რომლებიც ხელმისაწვდომია მომხმარებელთა უმრავლესობისთვის, ასევე, ამ მომსახურებათა და უპირატესობებით სარგებლობის შესაძლებლობა. კომისია უფლებამოსილია მომსახურების მიმწოდებლებს განუსაზღვროს ვალდებულებები შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის მომსახურებაზე ხელმისაწვდომის უზრუნველსაყოფად.

5. ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელს უფლება აქვს საფასურის სანაცვლოდ უზრუნველყოს მომხმარებლის შესაძლებლობა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის ვებ-გვერდზე შესაბამის დილაკზე, გამოსახულებაზე ან ტექსტზე დაჭერით განახორციელოს ხმოვანი ზარი ელექტრონულ საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის ან მომხმარებლის მიერ წინასწარ განსაზღვრულ ნომერზე ან ნომრებზე.

6. მომხმარებელს აქვს უფლება მომსახურების მიღების მიზნით შეიძინოს ტერმინალური მოწყობილობა პირისგან, რომელიც არ აწვდის მას ამ რეგლამენტით გათვალისწინებულ მომსახურებას. იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელმა მომსახურების მიღების მიზნით შეიძინა ტერმინალური მოწყობილობა პირისგან, რომელიც არ არის ამ მომსახურების მიმწოდებელი, მომსახურების მიმწოდებელი არ არის ვალდებული გაუწიოს მას ტერმინალური მოწყობილობის სამონტაჟო მომსახურება.

7. მომსახურების მიმწოდებელი თავის ვებ-გვერდზე აქვეყნებს მის მიერ შეთავაზებული/მისაწოდებელი მომსახურებასთან თავსებადი ტერმინალური მოწყობილობის სტანდარტებს ტერმინალური მოწყობილობის მწარმოებლის მითითების გარეშე.

მუხლი 9. ძირითადი და გაფართოებული საკომუნიკაციო მომსახურების სახეები

1. ძირითადი საკომუნიკაციო მომსახურების სახეებია: ადგილობრივი , საქალაქთაშორისო , საერთაშორისო, მობილური კავშირით, ინტერნეტით და მაუწყებლობის ტრანზიტივით მომსახურება.

2. გაფართოებული საკომუნიკაციო მომსახურების სახეები განისაზღვრება მომსახურების მიმწოდებლის მიერ და შეიტანება მომსახურების სახეთა ნუსხაში.

მუხლი 10. ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების გაწევის წესები და პირობები

1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საკუთარი აბონენტისათვის უფასოდ ხელმისაწვდომი გახადოს საგანგებო მომსახურების სატელეფონო ნომრები.
8. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, შეინარჩუნოს იგივე სააბონენტო ნომერი, ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით უზრუნველყოფაზე ან/და მომსახურების მიწოდებაზე ერთი ავტორიზებული პირის მეორეთი შეცვლისას, ნუმერაციის ერთსა და იმავე სააბონენტო გეოგრაფიულ ზონაში (სააბონენტო ნომრის პორტირების უფლება).
2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, აბონენტისათვის გამოყოფილი სააბონენტო ნომრის შეცვლის გარეშე, აირჩიოს ამავე მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული ნები–სმიერი სატარიფო პაკეტი.
3. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, შეინარჩუნოს იგივე სააბონენტო ნომერი, მისი ფიქსირებული ტერმინალური მოწყობილობის განთავსების ადგილის (მისამართის) შეცვლის შემთხვევაში, ერთსა და იმავე სააბონენტო გეოგრაფიულ ზონაში ;
4. მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებელს გაწეული მომსახურებისთვის საფასურს არიცხავს წამობრივი სიზუსტით;
5. ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებელთან წერილობითი ხელშეკრულების გაფორმებისას, შესაძლებლობა მისცეს მომხმარებელს, მომსახურების პაკეტში აირჩიოს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული მომსახურების სახეები, შემდგომ უზრუნველყოს მომხმარებლის მიერ არჩეულ მომსახურების პაკეტში ცვლილებების შეტანა (მომსახურების სახეების შეზღუდვა ან/და დამატება) მომხმარებლის მოთხოვნით; მომსახურების პაკეტში ცვლილებების შეტანა (მომსახურების სახეების შეზღუდვა) ხორციელდება უფასოდ, თუ ეს არ იწვევს მომსახურების მიმწოდებლის მხრიდან დამატებითი ხარჯების გაწევას; მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია მომხმარებლის მოთხოვნის გარეშე, მაგრამ მომხმარებლისთვის შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდების პირობით, მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მომსახურების პაკეტში დაამატოს მომსახურების ის ახალი სახე (სახეები), რომელსაც მომსახურების მიმწოდებელი ხელშეკრულების გაფორმების მომენტისთვის მომხმარებელს არ სთავაზობდა.
6. ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს სატელეფონო ზარის მიმღები მომხმარებლის შესაძლებლობა საკუთარი ტერმინალური მოწყობილობით განახორციელოს გამომძახებელი აბონენტის სატელეფონო ნომრის იდენტიფიკაცია, როცა ეს ტექნიკურად განხორციელებადია და ეკონომიკურად გამართლებულია. სატელეფონო ზარების იდენტიფიცირების ვალდებულება არ ვრცელდება საგანგებო სამსახურში შესულ ისეთ მონაცემზე, რომელიც არ არის ნამდვილი და შეუძლებელია ასეთი მონაცემის აკრეფით უკუკავშირის განხორციელება.. ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიმწოდებელს არ აქვს უფლება დაუწესოს მომხმარებელს რაიმე საფასური გამომძახებელი აბონენტის სატელეფონო ნომრის მაიდენტიფიცირებელი საშუალებების გამოყენებისთვის.

მუხლი 10¹. ინტერნეტით მომსახურება

1. ინტერნეტით მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით (მათ შორის, ელექტრონულად) დადებული ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე (გარდა მობილური ~~და dialup~~ ინტერნეტისა).

2. ამ რეგლამენტის მე-7 მუხლის მოთხოვნებთან ერთად, ინტერნეტ მომსახურების მიმწოდებლებმა მომსახურების ხელშეკრულებაში უნდა ასახონ შემდეგი ინფორმაცია:

ა) ინფორმაცია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ტრაფიკის მართვის შესახებ, რამაც შესაძლოა ზეგავლენა მოახდინოს ინტერნეტმომსახურების ხარისხზე;

ბ) მკაფიო და ამომწურავი განმარტება იმის შესახებ, თუ რა გავლენა შეიძლება იქონიოს ინტერნეტის მოცულობის შეზღუდვამ, სიჩქარის ან მომსახურების სხვა ხარისხობრივი პარამეტრების შეზღუდვამ ინტერნეტ მომსახურებაზე, განსაკუთრებით, კონტენტის, აპლიკაციების და მომსახურებების გამოყენებაზე;

გ) მკაფიო და ამომწურავი განმარტება ინტერნეტმომსახურების ხარისხობრივი პარამეტრების შესახებ, კომისიის მიერ დამტკიცებული ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების შესაბამისად და რეკლამირებული ხარისხობრივი პარამეტრებისგან მნიშვნელოვნად განსხვავებული პარამეტრებით ინტერნეტმომსახურების მიწოდების შემთხვევაში თუ რა გავლენას ახდენს მომხმარებელთა უფლებაზე ინტერნეტმომსახურების მეშვეობით მიიღოს და გაავრცელოს ინფორმაცია და კონტენტი, ისარგებლოს და თავად მიაწოდოს აპლიკაციები და მომსახურებები, ისარგებლოს მის მიერ არჩეული ტერმინალური მოწყობილობით, განურჩევლად მომხმარებელთა, და ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებლის ადგილსამყოფელისა ან ინფორმაციის, შინაარსის (კონტენტის), აპლიკაციის ან მომსახურების ადგილმდებარეობის, წარმომავლობის ან დანიშნულების ადგილისა.

დ) მკაფიო და ამომწურავი განმარტება მომხმარებლის კანონით გათვალისწინებული სამართლებრივი დაცვის საშუალებების შესახებ, სიჩქარის ან მომსახურების სხვა ხარისხობრივ პარამეტრებთან დაკავშირებით, ნებისმიერი შეუსაბამობის შემთხვევაში, ამ პუნქტის „ა“-„გ“- ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისად.

3. იმ შემთხვევაში, თუ ინტერნეტ მომსახურების ღირებულება მოხმარებული მოცულობის მიხედვით განისაზღვრება, ინტერნეტ მომსახურების მიმწოდებლებმა მომხმარებლებს უსასყიდლოდ უნდა შესთავაზონ ინტერნეტ მომსახურებით სარგებლობის მონიტორინგისა და კონტროლის შესაძლებლობა. ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია ინტერნეტმომსახურების ლიმიტის ამოწურვამდე შეატყობინოს მომხმარებელს სატარიფო გეგმით გათვალისწინებული ლიმიტის მოსალოდნელი ამოწურვის შესახებ ინტერნეტმომსახურების ლიმიტის 80 პროცენტის ამოწურვისას და ასევე, ინტერნეტმომსახურების ლიმიტის სრულად ამოწურვის შესახებ.

4. მომსახურების მიმწოდებელი შეიმუშავებს ისეთ მექანიზმებს, რომლებიც შესაძლებლობას მისცემს გააუქმოს ან განაკავშიროს მომხმარებელი თუ გამოვლინდა ან ცნობილი გახდა, რომ ის აწარმოებს არასასურველი ელექტრონული გზავნილების, დაუშვებელი პროდუქციის, კომპიუტერული ვირუსების, თაღლითური ან/და სხვა მავნე პროგრამების გავრცელება/გადამისამართებას.

5. პირად სახელზე რეგისტრირებული ელექტრონული ფოსტა და სამსახურებრივი ელექტრონული ფოსტა, რომელიც ექვემდებარება ადმინისტრირებას ხელშეუხებელია. მისი შემოწმება დაიშვება სასამართლოს გადაწყვეტილებით ან მის გარეშე, კანონით გათვალისწინებული გადაუდებელი აუცილებლობისას. მომსახურების მიმწოდებელი,

რომელიც მომხმარებელს სთავაზობს ელფოსტის მომსახურებას, ვალდებულია უზრუნველყოს მისი დაცულობა მესამე პირთა შეღწევისაგან.

6. მომსახურების მიმწოდებელი ელბულობს ყველა ზომას მომხმარებლისთვის არასასურველი ელექტრონული კორესპოდენციის მიწოდების აღსაკვეთად და უზრუნველყოფს საკონტაქტო ხაზის არსებობას, რომელიც დაეხმარება მომხმარებელს არასასურველი ელექტრონული კორესპოდენციის შესახებ ინფორმაციისა და პრევენციული ღონისძიებების მიღებაში.

7. ჩათ მომსახურების მიწოდებამდე მომსახურების მიმწოდებელი ახდენს მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების რეგისტრაციას.

8. ინტერნეტთამაშები უნდა შეესაბამებოდეს ამ წესებით ~~„მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონითა~~ და სხვა სამართლებრივი აქტებით დადგენილ მოთხოვნებს. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია შეზღუდოს თავისუფალი დაშვება ინტერნეტთამაშებზე, რომლებიც მომხმარებლის მატერიალური შემოსავლის მიღებაზე ან გახარჯვაზეა ორიენტირებული. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია იმავე ინტერნეტგვერდზე, სადაც განთავსებულია თამაშის ბმული განათავსოს ინფორმაცია აღნიშნული თამაშის წესების, მისი შინაარსისა და შემცველობის თაობაზე.

9. ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საგანგებო სიტუაციების დროს უზრუნველყოს მომხმარებლებისთვის იმ ინტერნეტ-გვერდების დაუბრკოლებელი ხელმისაწვდომობა, რომლებიც შეიცავენ აბონენტებისთვის კრიტიკულად მნიშვნელოვან ინფორმაციას. ასეთი ვებ-გვერდების სიას ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელს აწვდის კომისია. ამ რეგლამენტის შესაბამისად მომხმარებლისთვის მომსახურების შეზღუდული პირობებით მიწოდების დროს დაუშვებელია ამ პუნქტით განსაზღვრული ვებ-გვერდების ხელმისაწვდომობის შეზღუდვა მომხმარებლებისთვის.“

მუხლი 10². ინტერნეტგვერდის მფლობელი

ინტერნეტგვერდის მფლობელი:

ა) საკუთარ ინტერნეტგვერდზე ან ბმულის სახით განათავსებს ინფორმაციას მომხმარებლის სხვადასხვა კომპიუტერული ვირუსებისაგან, თაღლითური პროგრამების ან სხვა მავნე პროდუქციისაგან დაცვის მიზნით;

ბ) მომხმარებელს მიაწვდის ინფორმაციას იმ მეთოდების, ვირუსების ბლოკირების პროგრამების ან/და სხვა საშუალებების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელი თავიდან აიცილებს კომპიუტერის დაზიანება/დაინფიცირებას ან მის მახსოვრობაში უკანონო შეჭრას;

გ) ინტერნეტგვერდზე განთავსებულ ბმულს ამოწმებს იმ მიზნით, რომ ბმულის სახით მითითებული გვერდი არ შეიცავდეს შეურაცხმყოფელ ან სხვა დაუშვებელ პროდუქციას. ასეთის არსებობის შემთხვევაში იღებს შესაბამის ზომებს მათ აღმოსაფხვრელად;

დ) ინტერნეტგვერდზე, სადაც განთავსებულია თამაშის ბმული განათავსოს ინფორმაცია აღნიშნული თამაშის წესების, მისი შინაარსისა და შემცველობის თაობაზე.

მუხლი 10³. ინტერნეტდომენი

1. ინტერნეტგვერდის დომენი არ უნდა იყოს დამაბნეველი, არ უნდა ემსახურებოდეს სხვა ინტერნეტგვერდის გადაფარვას და უნდა შეესაბამებოდეს მის შინაარსს.

2. ინტერნეტდომენის გამცემი პერიოდულად ამოწმებს მის მიერ რეგისტრირებულ ინტერნეტგვერდების შინაარსს იმ მიზნით, რომ თავიდან აიცილოს ინტერნეტგვერდზე დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება. ასეთის შემთხვევაში, დომენის გამცემმა დაუყოვნებლივ უნდა მიიღოს შესაბამისი ზომები მათ აღმოსაფხვრელად:

ა) გააფრთხილოს დომენის მფლობელი და განუსაზღვროს ვადა დაუშვებელი პროდუქციის ამოღებისათვის;

ბ) გაფრთხილების უგულვებელყოფის შემთხვევაში მოახდინოს ინტერნეტგვერდის დაბლოკვა .

(ძალადაკარგულად იქნა ცნობილი 103 მუხლის მე-2 პუნქტის „ ბ “ ქვეპუნქტის ის ნორმატიული შინაარსი , რომელიც ითვალისწინებს ინტერნეტდომენის გამცემის უფლებამოსილებას , ინტერნეტგვერდზე „ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე “ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის 32 ქვეპუნქტით განსაზღვრული სიძულვილისა და ძალადობის განსაკუთრებით მძიმე ფორმების ამსახველი , პირადი ცხოვრების შემლახველი , ცილისმწამებლური , შეურაცხმყოფელი , უდანაშაულობის პრეზუმფციის დამრღვევი ან უზუსტო პროდუქციის აღმოჩენის შემთხვევაში მოახდინოს ინტერნეტგვერდის დაბლოკვა) - საქართველოს საკონსტიტუციო სასამართლოს 2019 წლის 2 აგვისტოს გადაწყვეტილება №1/7/1275 – ვებგვერდი, 07.08.2019წ.

მუხლი 10⁴. საქალაქთაშორისო და საერთაშორისო სატელეფონო მომსახურება

1. საქალაქთაშორისო და საერთაშორისო სატელეფონო მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით დადებული ან ზეპირი ხელშეკრულების საფუძველზე.

2. განხორციელებული საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო ზარების ღირებულება განისაზღვრება სატელეფონო საუბრის ხანგრძლივობისა და სატარიფო პირობების მიხედვით; საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებელი გაწეული მომსახურებისთვის მომხმარებელს საფასურს არიცხავს წამობრივი სიზუსტით.

მუხლი 10⁵. მობილური სატელეფონო მომსახურება

1. ძირითადი მობილური სატელეფონო მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით (ელექტრონულად) დადებული ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე, ხოლო დამატებითი მომსახურების მიწოდების პირობები შეიძლება განისაზღვროს სხვა (ელექტრონული ან სხვა ტიპის ოფერტა) ფორმითაც.

2. მომსახურების მიმწოდებელი:

ა) მომხმარებელს ჩართავს საერთო სარგებლობის მობილურ საკომუნიკაციო სატელეფონო ქსელში და უზრუნველყოფს მობილური ქსელით სარგებლობას ქსელის დაფარვის ზონის მოქმედების ტერიტორიაზე;

ბ) უზრუნველყოფს მომხმარებლებს ამომწურავი ინფორმაციით მისი მობილური საკომუნიკაციო ქსელის დაფარვის არეალის შესახებ;

გ) მომხმარებელს გაწეული მომსახურებისთვის საფასურს არიცხავს წამობრივი სიზუსტით;

დ) უზრუნველყოფს მომხმარებელის ინდივიდუალური შეტყობინებით გაფრთხილებას მის მიერ შექმნილი მომსახურების ლიმიტის 80 % ამოწურვისა და მომსახურების განსხვავებული

ტარიფით მიწოდების გაგრძელების შესახებ დაასვე, მომსახურების ლიმიტის ამოწურვის შესახებ. მომსახურებაზე დადგენილი ტარიფების შეცვლის შემთხვევაში უზრუნველყოფს მოკლე ტექსტური შეტყობინებით ან სხვა ფორმის ინდივიდუალური შეტყობინებით მომხმარებლისათვის ამ ინფორმაციის დროულ მიწოდებას მომსახურების დაწყებამდე;

ეე) მოთხოვნის შემთხვევაში, როუმინგული მომსახურების გათიშვის დღიდან 30 დღის განმავლობაში უბრუნებს აბონენტ როუმინგული მომსახურების დეპოზიტიდან დარჩენილ თანხას.

ეჟ) ვალდებულია მომხმარებელთან წერილობითი ხელშეკრულების გაფორმებისას, მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, შესაძლებლობა მისცეს მას, მომსახურების პაკეტში აირჩიოს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული მომსახურების სახეები, შემდგომ უზრუნველყოს მომხმარებლის მიერ არჩეულ მომსახურების პაკეტში ცვლილებების შეტანა (მომსახურების სახეების შეზღუდვა ან/და დამატება) მომხმარებლის მოთხოვნით; მომსახურების პაკეტში ცვლილებების შეტანა (მომსახურების სახეების შეზღუდვა) ხორციელდება უფასოდ, თუ ეს არ იწვევს მომსახურების მიმწოდებლის მხრიდან დამატებითი ხარჯების გაწევას; ~~მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია მომხმარებლის მოთხოვნის გარეშე, მაგრამ მომხმარებლისთვის შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდების პირობით, მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მომსახურების პაკეტში დაამატოს მომსახურების ის ახალი სახე (სახეები), რომელსაც მომსახურების მიმწოდებელი ხელშეკრულების გაფორმების მომენტისთვის მომხმარებელს არ სთავაზობდა.~~

ეზ) უზრუნველყოფს მომხმარებლის მიერ როუმინგული მომსახურების მიღების ქვეყანაში მოქმედი საქართველოს დიპლომატიური წარმომადგენლობის ან საკონსულო დაწესებულების საკონტაქტო ინფორმაციის მომხმარებლისთვის მიწოდებას.

3. მობილური ტელეფონით განხორციელებული ინტერნეტით მომსახურებისას მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია დაიცვას წინამდებარე რეგლამენტით ინტერნეტით მომსახურებისათვის დადგენილი წესები.

4. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, შეინარჩუნოს იგივე სააბონენტო ნომერი, მობილური საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით უზრუნველყოფაზე ან/და მომსახურების მიწოდებაზე ერთი ავტორიზებული პირის მეორეთი შეცვლისას, განურჩევლად გამოყენებული ტექნოლოგიისა (სააბონენტო ნომრის პორტირების უფლება); (ამოქმედდეს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 6 ივლისის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „სააბონენტო ნომრების პორტამელურობის დებულების“ მე-12 მუხლის მე-3 პუნქტით განსაზღვრულ ვადაში.)

5. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, აბონენტისთვის გამოყოფილი სააბონენტო ნომრის შეცვლის გარეშე, აირჩიოს ამავე მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული ნებისმიერი სატარიფო პაკეტი ან მომსახურების მიწოდების ტექნოლოგია;

6. მომსახურების მიმწოდებელმა მომსახურების ხელშეკრულებაში უნდა მიუთითოს მომსახურების დაბლოკვის საშუალებები და ვადები იმ შემთხვევისთვისაც, თუ აბონენტი დაკარგავს სიმ-ბარათს (აბონენტის მაიდენტიფიცირებელი მოდულის ბარათს). მომსახურების მიმწოდებელს არ აქვს უფლება აბონენტს დაარიცხოს მომსახურების დაბლოკვის საფასური.

7. მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს თავისი ქსელის ტექნიკური შესაძლებლობა მომხმარებელმა მის სატრანსპორტო საშუალებაში დამონტაჟებული მოწყობილობის გამოყენებით განახორციელოს ზარი ერთიან საგანგებო ნომერზე 112, რა დროსაც სატრანსპორტო საშუალებაში დამონტაჟებული მოწყობილობიდან

საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს საჯარო სამართლის იურიდიულ პირს „112“-ს ავტომატურ რეჟიმში გადაეცემა სატრანსპორტო საშუალების მაიდენტიფიცირებელი ნომერი და მისი ლოკაცია EN 15722 სტანდარტის შესაბამისად. მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებელი არ არის ვალდებული უზრუნველყოს თავისი ქსელის ასეთი ტექნიკური შესაძლებლობა რეგლამენტის მე-9 მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული მომსახურების ფარგლებში.

8. მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს სატელეფონო ზარის მიმღები მომხმარებლის შესაძლებლობა საკუთარი ტერმინალური მოწყობილობით განხორციელოს გამომძახებელი აბონენტის სატელეფონო ნომრის იდენტიფიკაცია, როცა ეს ტექნიკურად განხორციელებადია და ეკონომიკურად გამართლებულია. სატელეფონო ზარების იდენტიფიცირების ვალდებულება არ ვრცელდება საგანგებო მომსახურებაში შესულ ისეთ მონაცემზე, რომელიც არ არის ნამდვილი და არ ექვემდებარება აკრეფას. მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებელს არ აქვს უფლება დაუწესოს მომხმარებელს რაიმე საფასური გამომძახებელი აბონენტის სატელეფონო ნომრის მაიდენტიფიცირებელი საშუალებების გამოყენებისთვის.

9. თუ რეგლამენტით განსაზღვრული მოთხოვნის დარღვევა გამოწვეულია დილერის ქმედებით, ამ მოთხოვნის დარღვევისთვის პასუხისმგებელია მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი.

6. როუმინგით სარგებლობის შედეგად, მაღალი გადასახადით გამოწვეული მომხმარებლისთვის მოულოდნელი და გადაჭარბებული დავალიანების დარიცხვის თავიდან აცილების მიზნით, საკუთარმა ოპერატორმა –

ა) უნდა დაადგინოს ერთი ან რამოდენიმე მაქსიმალური ფინანსური ზღვარი განსაზღვრული პერიოდისთვის, რის შესახებაც მომხმარებელს წინასწარ უნდა აცნობოს. ერთ-ერთი ზღვარი (სტანდარტული ფინანსური ზღვარი) უნდა განისაზღვროს 50 ლარის ფარგლებში ერთი თვის განმავლობაში გამოყენებული მომსახურებისთვის;

ბ) თავის მომხმარებლებს უნდა შესთავაზოს ფინანსური ზღვრების განსაზღვრის სპეციალური გეგმები, რომლის მიღწევის შემდეგაც ხმოვანი ზარები და ინტერნეტ როუმინგი გაითიშება. საკუთარმა ოპერატორმა ასევე უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლის მობილურ მოწყობილობაზე შესაბამისი შეტყობინების გაგზავნა (მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინებით ან ელექტრონული ფოსტით ან pop-up ფანჯრის გახსნით კომპიუტერში), როდესაც მონაცემთა როუმინგული მომსახურება შეთანხმებული ფინანსური ლიმიტის 80%-ს მიაღწევს. თითოეულ მომხმარებელს უფლება აქვს, როუმინგის პროვაიდერს მოსთხოვოს, შეწყვიტოს ასეთი შეტყობინებების გაგზავნა, ასევე, ნებისმიერ დროს და უფასოდ, მოსთხოვოს პროვაიდერს აღნიშნული მომსახურების ხელახლა მიწოდება;

გ) უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლის მიერ ხარჯების დროული მონიტორინგი. თუ ეს შეუძლებელია ქსელის არქიტექტურის სპეციფიკიდან გამომდინარე, საკუთარმა ოპერატორმა მომხმარებელს უნდა შეატყობინოს, რომ ინფორმაცია გამოყენებული მონაცემების შესახებ, ასევე ის პირობა, რომ მონაცემების გამოყენება არ აღემატებოდეს მითითებულ ფინანსურ ლიმიტს, არ არის ხელმისაწვდომი;

დ) უნდა გააუმჯობესოს ინფორმაციის გაცვლის არსებული სისტემები ინფორმაციის გაგზავნის დროის შემცირების გზით, რათა თავიდან იქნეს აცილებული მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანა.

7. მობილური მომსახურების ოპერატორი ვალდებულია, შემთხვევითი როუმინგის თავიდან აცილების მიზნით, გაატაროს შემდეგი ღონისძიებები:

ა) საზღვართან ახლოს სხვა ქვეყნის ან შემთხვევითი როუმინგის თავიდან აცილების მიზნით, საკუთარმა ოპერატორმა მომხმარებლის მობილურ მოწყობილობაზე უფასოდ უნდა გააგზავნოს შეტყობინება, მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით ან ელექტრონული ფოსტით ან pop-up ფანჯრის გახსნით კომპიუტერში, რომ მომხმარებელი როუმინგშია, ასევე უნდა აცნობოს როუმინგში არსებული ხმოვანი ზარების, მოკლე ტექსტური შეტყობინების და ინტერნეტ მომსახურების ფასების შესახებ.

ბ) საკუთარმა ოპერატორმა მომხმარებლებს, რომლებიც საზღვართან ახლოს ცხოვრობენ, საკითხის კონკრეტული გადაწყვეტის გზები უნდა შესთავაზოს სხვა ქვეყნის ქსელის როუმინგში ჩართვისგან თავიდან აცილების მიზნით, როგორცაა:

ბ.ა. მობილური ოპერატორის მექანიკურად (ხელით) შერჩევა საზღვრის მახლობლად მოწყობილობის გამოყენებისას ან

ბ.ბ. საზღვრის მახლობელ რეგიონებში მცხოვრები მომხმარებლებისთვის ფასების სპეციალური გეგმების შემუშავება ან

ბ.გ. პრობლემის ნებისმიერი სხვა გადაწყვეტა, რომელსაც საკუთარი ოპერატორი მნიშვნელოვნად მიიჩნევს.

8. მობილური მომსახურების მიმწოდებელი ოპერატორი ვალდებულია მომხმარებლის მიერ როუმინგში ყოფნის დროს გამოიყენოს გაწეულ მომსახურებაზე საფასურის დარიცხვის შემდეგი სტრუქტურა (თუ ამ რეგლამენტით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული):

ა) ხმოვანი მომსახურება – წამობრივი დამრგვალების საფუძველზე;

ბ) მოკლე ტექსტური შეტყობინებით მომსახურება – ერთეულის მიხედვით;

გ) ინტერნეტ მომსახურება – კბტ-ებით დამრგვალების საფუძველზე;

დ) მულტიმედიური შეტყობინება – ერთეულის მიხედვით, ან შეიძლება დაანგარიშდეს, როგორც ინტერნეტ მომსახურების 1მგბტ.

9. როუმინგის ქსელში ნებისმიერი ჩართვა მომხმარებლის თანხმობით უნდა განხორციელდეს.

მუხლი 10⁶. ეროტიკული ხასიათის გასართობი მომსახურება

1. ეროტიკული ხასიათის გასართობი მომსახურება ან/და რეკლამა არ უნდა შეიცავდეს არასრულწლოვნებისათვის შეთავაზებას ან რაიმე მინიშნებას არასრულწლოვნების მიერ ამ სახის მომსახურებით სარგებლობის თაობაზე.

2. ეროტიკული ხასიათის გასართობი მომსახურება და რეკლამა შესაბამისობაში უნდა იყოს ამ წესებთან და საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნებთან.

3. მომხმარებელთან გასაუბრებისას, თუ მომსახურების მიმწოდებელს ექმნება საფუძველიანი ეჭვი იმისა, რომ იგი არასრულწლოვანია, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია შეწყვიტოს მასთან კავშირი.

მუხლი 10⁷. არასრულწლოვნებზე გათვლილი პროდუქცია

1. არასრულწლოვნებისთვის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდება წარმოებს წერილობითი ხელშეკრულების საფუძველზე.

2. დაუშვებელია არასრულწლოვნებისთვის ისეთი პროდუქციის, რეკლამის და მომსახურების მიწოდება, რომელიც ზიანს აყენებს ან შეიძლება მიაყენოს არასრულწლოვნების ფსიქიკურ ან/და

ფიზიკურ ჯანმრთელობას, მათ მორალურ და სოციალურ განვითარებას ან ქმნის ასეთის საფრთხეს ან/და ბოროტად იყენებს მათ ნდობას, გამოცდილების არქონას და ლოიალურობას.

3. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) უზრუნველყოს, რომ სრულწლოვნებზე გათვლილ მასალას ჰქონდეს შესაბამისი გაფრთხილება, რაც მომხმარებელს თავიდანვე აცნობს აღნიშნული პროდუქციის შინაარსისა და შემცველობის თაობაზე;

ბ) მიიღოს შესაბამისი ზომები, რომ მომხმარებელმა შეძლოს არასრულწლოვანთა ეფექტური გაკონტროლება ან დააწესოს შეზღუდული დაშვება იმ ინტერნეტგვერდებზე, რომლებიც შეიცავენ სრულწლოვან მომხმარებელზე გათვლილ პროდუქციას;

გ) ინტერნეტფორუმის შექმნისას მიუთითოს, იმართება თუ არა ეს ფორუმი ადმინისტრატორის მიერ.

4. მომსახურების მიმწოდებელი არ უშვებს არასრულწლოვნებისთვის ისეთი დამატებითი მომსახურების მიწოდებას, რომლის ღირებულება აშკარად აღემატება არასრულწლოვნების მობილური ტელეფონის ანგარიშზე რიცხულ თანხას და რომლითაც სარგებლობა იწვევს მათი სატელეფონო ბალანსის სრულ ამოწურვას.

5. არასრულწლოვნის კანონიერი წარმომადგენლისთვის ხელმისაწვდომია ინფორმაცია არასრულწლოვნების ანგარიშის, შემოსულის და გასული ზარების, ანგარიშზე არსებული ბალანსის და არასრულწლოვნებისთვის მობილური ტელეფონის საშუალებით ხელმისაწვდომი მომსახურებების თაობაზე.

მუხლი 10⁸. ელექტრონული საკომუნიკაციო საშუალებებით მიწოდებული რეკლამა

1. ფასიანი საცნობარო მომსახურების მიწოდებისას მომხმარებელს რეკლამა შეიძლება მიეწოდოს მხოლოდ მისი თანხმობით. ასეთი რეკლამის ღირებულება არ უნდა შევიდეს აბონენტის მიერ მოთხოვნილი ინფორმაციის ღირებულებაში.

2. რეკლამა მისი წარდგენისთანავე გასაგები უნდა იყოს სპეციალური ცოდნისა და ტექნიკის საშუალებების გამოყენებლად.

მუხლი 10⁹. მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება

1. მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის დადებული წერილობითი (ელექტრონულად) ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე.

~~2. მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიღების თაობაზე მომხმარებელი განცხადებით მიმართავს მომსახურების მიმწოდებელს.~~

~~3. მომსახურების მიმწოდებელი განცხადებას მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების შესახებ აკმაყოფილებს და ქსელში ჩართვას უზრუნველყოფს თანაბარი პირობებით, დისკრიმინაციის გარეშე;~~

~~4. განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, განცხადების მიღებიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში მომსახურების მიმწოდებელი იღებს დასაბუთებულ გადაწყვეტილებას განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ, რაც დაუყოვნებლივ ეცნობება განმცხადებელს.~~

5. მომხმარებელი ვალდებულია მომსახურების მიწოდების წინა მოსამზადებელი სამუშაოების ჩატარების მიზნით მის კუთვნილ ტერიტორიაზე დაუშვას მომსახურების მიწოდებლის წარმომადგენელი.

6. ხელშეკრულება მომსახურების გაწევის შესახებ უნდა შეიცავდეს:

ა) მომსახურების მიწოდებლის ორგანიზაციულ სამართლებრივ ფორმას, დასახელებასა და მისამართს;

ბ) მომხმარებლის ვინაობასა და მისამართს;

გ) პირობებს მიწოდებული მომსახურების სახის, ხარისხისა და პირველადი ჩართვის ვადის შესახებ;

დ) მომხმარებლისათვის მისაწოდებელი მომსახურების პაკეტს (არხების ჩამონათვალი);

ე) მომსახურების მიწოდებლის მიერ გაწეული გაფართოებული საკომუნიკაციო მომსახურების სახეებსა და ტარიფებს დანართის სახით (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);

ვ) მომსახურების მიწოდების შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობებს;

ზ) დაზიანების აღმოფხვრის პირობებსა და ვადებს;

თ) ინფორმაციული უზრუნველყოფის პირობებს, მათ შორის, დეტალურ ინფორმაციას მომსახურების ტარიფების, აგრეთვე მომსახურების პაკეტის ცვლილებების შემთხვევაში განახლებული ინფორმაციის მიღების შესახებ;

ი) გადახდის ფორმებს;

კ) ხელშეკრულების მოქმედების ვადას, ხელშეკრულების ვადამდე შეწყვეტისა და გაგრძელების პირობებს;

ლ) ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების გაწევის ხარისხის დაცვის უზრუნველყოფისა და აღნიშნული ხარისხობრივი მაჩვენებლების დაუცველობის შემთხვევაში გათვალისწინებულ საკომპენსაციო მექანიზმებს;

მ) მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრების და პრეტენზიების წარდგენის და დავის გადაწყვეტის პროცედურას.

7. მომსახურების მიწოდებელი, მომსახურების ტარიფების ცვლილების შემთხვევაში უზრუნველყოფს ინდივიდუალური შეტყობინებით მომხმარებლისთვის ამ ინფორმაციის მიწოდებას ახალი ტარიფებით მომსახურების დაწყებამდე 1 თვით ადრე, ხოლო მომხმარებლისთვის მიწოდებული მომსახურების პაკეტის შეცვლის, ან პაკეტში ცვლილების შემთხვევაში, ახალი პაკეტით მომსახურების დაწყებამდე 10 სამუშაო დღით ადრე.

8. მომსახურების მიწოდებელი, საკუთარი ინიციატივით მათუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურების ვადაზე ადრე შეწყვეტამდე, ვალდებულია უზრუნველყოს ინდივიდუალური შეტყობინებით მომხმარებლისათვის ამ ინფორმაციის მიწოდება, მომსახურების შეწყვეტამდე 10 სამუშაო დღით ადრე.

9. მომსახურების გაწევის შესახებ ხელშეკრულების ფორმა, ამ მუხლით გათვალისწინებული მოთხოვნებისა და პირობების გარდა, შეიძლება ითვალისწინებდეს დამატებით მოთხოვნებსა და პირობებს, რომლებიც არ არღვევს მომხმარებლის უფლებებს.

10. მომსახურების მიწოდებელი ვალდებულია საკუთარ ვებგვერდზე ინტერნეტში განათავსოს ინფორმაცია აბონენტისთვის შეთავაზებული მომსახურების პაკეტებისა და ამ პაკეტებში ჩართული სამათუწყებლო არხებისა და მომსახურების ტარიფების თაობაზე, ასევე ინფორმაცია მომსახურების მიღების, შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობებისა და სამათუწყებლო პაკეტში ცვლილებების შეტანის თაობაზე.

241. მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიმწოდებელი პირი, სამაუწყებლო პაკეტში მოზრდილთათვის განკუთვნილი სამაუწყებლო არხის (ფასიანი სამაუწყებლო სპეციალიზებული არხი, პორნოგრაფიული, ეროტიკული ან/და სრულწლოვანი მაყურებლისათვის განკუთვნილი სხვა შინაარსით) განთავსების შემთხვევაში, ვალდებულია აღნიშნული სამაუწყებლო არხი განათავსოს მხოლოდ კოდირებული ფორმით.

342. წინამდებარე მუხლით გათვალისწინებული წესები არ მოქმედებს იმ შემთხვევაში, თუ მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურება ბოლო მომხმარებელს მიეწოდება უფასოდ.

მუხლი 11. მომსახურების ხარისხი

1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მიაწოდოს მომხმარებელს საქართველოს კანონმდებ-ლობითა და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხის მომსახურება.
2. თუ კანონმდებლობით არ არის განსაზღვრული მომსახურების მიწოდების ხარისხობრივი მაჩვენებლები, მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი მომსახურების ხარისხობრივი მაჩვენებლების განსაზღვრისას ითვალისწინებს საერთაშორისო სტანდარტებს (ITU, CEPT, ETSI).
3. კომისია თავის ვებ-გვერდზე აქვეყნებს მომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრულ საერთაშორისო სტანდარტებს.
4. საკუთარმა ოპერატორმა უნდა უზრუნველყოს როუმინგის მომსახურებისთვის კომისიის მიერ ეროვნულ დონეზე დადგენილი მომსახურების ხარისხის პარამეტრებითა და სტანდარტებით თანაბარმნიშვნელოვნად ან მისაღები ხარისხით მიწოდება, თუ ეკვივალენტური ხარისხის უზრუნველყოფა შეუძლებელია „მასპინძელი ოპერატორის“ ქსელის არქიტექტურის სპეციფიკიდან გამომდინარე.

მუხლი 12. ხელშეკრულება ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების შესახებ

1. ხელშეკრულება მომსახურების გაწვევის შესახებ უნდა შეიცავდეს:
 - ა) მომსახურების მიმწოდებლის ორგანიზაციულ-სამართლებრივ ფორმას, დასახელებასა და მისამართს;
 - ბ) მომხმარებლის ვინაობასა და მისამართს;
 - გ) პირობებს მიწოდებული მომსახურების სახის, ხარისხისა და პირველადი ჩართვის ვადის შესახებ;
 - დ) მომხმარებლისათვის მისაწოდებელი მომსახურების პაკეტს;
 - ე) მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გაწეული ძირითადი და გაფართოებული საკომუნიკაციო მომსახურების სახეებსა და ტარიფებს დანართის სახით;
 - ვ) მომსახურების მიწოდების შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობებს;
 - ზ) დაზიანების აღმოფხვრის პირობებსა და ვადებს;
 - თ) ინფორმაციულ უზრუნველყოფის პირობებს, მათ შორის, დეტალურ ინფორმაციას მომსახურების ტარიფების, აგრეთვე ცვლილებების შემთხვევაში განახლებული ინფორმაციის მიღების შესახებ;
 - ი) გადახდის ფორმებსა და შეღავათებს;
 - კ) ხელშეკრულების მოქმედების ვადის, ვადის შეწყვეტისა და გაგრძელების პირობებს;

~~ლ) ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების გაწევის ხარისხის დაცვის უზრუნველყოფისა და აღნიშნული ხარისხობრივი მაჩვენებლების დაუცველობის შემთხვევაში გათვალისწინებულ საკომპენსაციო მექანიზმებს;~~

~~მ) მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრებისა და პრეტენზიების წარდგენის და დავის გადაწყვეტის პროცედურას.~~

~~2. ახალი ან გაფართოებული მომსახურების გაწევის შესახებ მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის იდება დამატებითი ხელშეკრულება.~~

~~3. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების სახის ცვლილებებთან დაკავშირებით შეტყობინება ხდება მხოლოდ წერილობითი ფორმით.~~

~~4. მომსახურების გაწევის შესახებ ხელშეკრულებების ფორმების დადგენისას ამ მუხლით გათვალისწინებული მოთხოვნების და პირობების გარდა, მათში შეიძლება შეტანილ იქნეს დამატებითი მოთხოვნები და პირობები, რომლებიც არ არღვევენ მომხმარებლის უფლებებს.~~

მუხლი 12^ა.

მუხლი 12^ა. დისტანციური გარიგება

1. ~~მირითადი საკომუნიკაციო~~ მომსახურების მიმწოდებელს შეუძლია შესთავაზოს მომხმარებელს მომსახურების მიწოდება დისტანციური გარიგების საფუძველზე, თუ:

ა) მომხმარებელი არის სრულწლოვანი ფიზიკური პირი;

ბ) მომსახურების მიმწოდებელი, დისტანციურ გარიგებაზე თანხმობის მიცემამდე, მარტივი და გასაგები ფორმით მიაწვდის მომხმარებელს შემდეგ ინფორმაციას:

ბ.ა) შეთავაზებული მომსახურების აღწერილობასა და მომსახურების მიწოდების პირობებს;

ბ.ბ) მომსახურების მიმწოდებლის საიდენტიფიკაციო ინფორმაციას;

ბ.გ) მომსახურების მიმწოდებლის ფაქტობრივ მისამართსა და საკონტაქტო მონაცემებს (ტელეფონის ნომერი, ფაქსის ნომერი, ელ. ფოსტა);

ბ.დ) მისაწოდებელი მომსახურების სრულ ღირებულებას გადასახდელების ჩათვლით, რომელშიც გათვალისწინებულია როგორც ფიქსირებული გადასახდელი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში; მაგ.: ინსტალაციის ფასი), ასევე – სააბონენტო გადასახდელი ცალკეული საანგარიშსწორებო პერიოდისათვის; როდესაც შეუძლებელია სრული ღირებულების წინასწარ განსაზღვრა, მომსახურების მიმწოდებელმა მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ფორმა, რომლის მიხედვითაც შესაძლებელი იქნება მისაღები მომსახურების საფასურის ზუსტად განსაზღვრა (მაგალითად, სატელეფონო მომსახურების ტარიფები მიმართულებებისა და ერთეული ხანგრძლივობის მიხედვით), ასევე, მომსახურების ტარიფის ცვლილების პირობებს და ცვლილების შემთხვევაში განახლებული ინფორმაციის მიღების შესახებ;

ბ.ე) დისტანციური გარიგების დადებასთან დაკავშირებულ, დისტანციური კომუნიკაციის საშუალებების დამატებით ღირებულებას ასეთის არსებობის შემთხვევაში. დამატებით ღირებულებაში იგულისხმება ის ხარჯები, რომელიც განსხვავებულია სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების სტანდარტული ტარიფისგან;

ბ.ვ) მომსახურების შეწყვეტის პირობებს, მათ შორის, აბონენტის სურვილით გარიგების გაუქმებისა და ვადაზე ადრე შეწყვეტის წესს. გარიგების ვადაზე ადრე შეწყვეტა რეგულირდება ამ ~~რეგლამენტის დადგენილების 24-ე მუხლის 8² მუხლის~~ შესაბამისად;

ბ.ზ) დაზიანების აღმოფხვრის პირობები;

ბ.თ) გარიგებით გათვალისწინებული მომსახურების გაწევის ხარისხის დაცვის უზრუნველყოფისა და აღნიშნული ხარისხობრივი მაჩვენებლების დაუცველობის შემთხვევაში გათვალისწინებულ საკომპენსაციო მექანიზმებს;

ბ.ი) მომსახურების ხელშეკრულების მოქმედების ვადისა და მოქმედების ვადის გაგრძელების პირობებს;

ბ.კ) მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრებისა და პრეტენზიების წარდგენისა და დავის გადაწყვეტის პროცედურას, მათ შორის – ინფორმაციას მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის შესახებ;

ბ.ლ) ამ რეგლამენტის მე-7 მუხლის მე-3 პუნქტში მითითებული სხვა ინფორმაცია -

2. მომსახურების მიმწოდებელმა ამ მუხლის „ბ“ ქვეპუნქტში ჩამოთვლილი ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ან ხელმისაწვდომი გახადოს მომხმარებლისათვის გასაგებ და მარტივ ენაზე, დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალებებით.

3. მომსახურების მიმწოდებელი უნდა დარწმუნდეს, რომ დისტანციური გარიგების დადების მსურველი მომხმარებელი, შეკვეთის გაფორმების პროცესში, ადასტურებს მომსახურების მიღებასა და საფასურის წინასწარ გადახდაზე თანხმობას. მომხმარებელმა თანხმობა უნდა დაადასტუროს შესაბამის დილაკზე – რომელიც აღნიშნავს სიტყვებს „შეკვეთა და გადახდა“, ან მსგავსი შინაარსის მატარებელ სხვა სიტყვებს – თითის დაჭერით, ან სხვა მსგავსი ქმედებით, რომელიც ადასტურებს მომხმარებლის თანხმობას მომსახურების საფასურის წინასწარ გადახდაზე შეკვეთის გაფორმების შემთხვევაში.

4. ვებგვერდზე (ან ელექტრონული კონტენტის შემცველ სხვა წყაროზე, რომლის მეშვეობითაც მომსახურების მიმწოდებელი ახორციელებს მომხმარებელთან ინტერაქციას, მაგალითად ვებ-აპლიკაცია), რომლის მეშვეობითაც ფორმდება დისტანციური გარიგება, მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა მიუთითოს გადახდის მისაღები ფორმების ჩამონათვალი არაუგვიანეს შეკვეთის პროცესის წამოწყებისას;

5. თუ დისტანციური გარიგება იდება ისეთი ელექტრონული საკომუნიკაციო საშუალებით, რომელსაც აქვს შეზღუდული სივრცე (ტერმინალური მოწყობილობის ეკრანის ზომა) და დრო ინფორმაციის სრულად განსათავსებლად და მომხმარებლისთვის ამავე საშუალებით მისაწოდებლად, მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის ამ კონკრეტული საშუალებით თავდაპირველად ამ მუხლის პირველი პუნქტის „ბ.ა.“, „ბ.ბ.“, „ბ.დ.“ და „ბ.ვ.“ ქვეპუნქტებით განსაზღვრული ინფორმაციის მიწოდება, ხოლო შემდგომ – ამავე მუხლის პირველი პუნქტის ბ) ქვეპუნქტით გათვალისწინებული სხვა დანარჩენი ინფორმაციის მომსახურების მიწოდების დაწყებამდე მომხმარებლისთვის იმგვარი საშუალებით ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა, რომელიც მისი შენახვის შესაძლებლობას აძლევს მომხმარებელს.

6. მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა დაუდასტუროს მომხმარებელს დისტანციური გარიგების დადება შეთავაზებული პირობებით, სანდო ელექტრონული საშუალებით, გონივრულ ვადაში, მანამ, სანამ დაიწყება საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების პროცესი.

7. მომსახურების მიწოდების შესახებ დისტანციური გარიგების შეთავაზების შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ხელშეკრულების დადების ალტერნატიული ფორმების თაობაზე და არ შეზღუდოს იგი გარიგების დადების ფორმის არჩევანში.

8. დისტანციური გარიგების შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია, შეინახოს მომხმარებელთან გაფორმებული დისტანციური გარიგება, მომხმარებლის თანხმობა ~~მართლაც~~, ~~დამატებითი ან/და გაფართოებული~~ საკომუნიკაციო მომსახურების მიღებაზე ე.წ. log-ის სახით

(იმ ფორმით, რა ფორმითაც იგი იყო მოპოვებული); ასევე, მომსახურებასთან ან/და ხელშეკრულების პირობებთან დაკავშირებული ყველა ცვლილება, მათ შორის, თანხმობის დრო და საშუალება; აგრეთვე, ყველა ის ინფორმაცია, რომელიც საჭიროა მომსახურების გასაწევად და ასევე, შესაძლებელია, გამოყენებულ იქნეს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისთვის გაწეული მომსახურებიდან გამომდინარე დავის დროს; ასევე, უზრუნველყოს ამ დოკუმენტაციის/მონაცემების მომხმარებლისთვის უსასყიდლოდ გადაცემა და ხელმისაწვდომობა ნებისმიერ დროს.

9. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია დისტანციური გარიგება ისეთი ძირითადი საკომუნიკაციო მომსახურების თაობაზე, რომელიც უშუალოდ დაკავშირებულია ავტორიზებული პირის მიერ ეროვნული ნუმერაციის რესურსის მომხმარებელზე გაცემასთან ან ინტერნეტთან წვდომის უზრუნველყოფასთან (გარდა არაუმეტეს სამი დღის ხანგრძლივობით განხორციელებული ინტერნეტთან უსადენო ერთჯერადი ან/და დღიური წვდომის შემთხვევებისა), დადოს პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის საფუძველზე, რომელიც მაიდენტიფიცირებელი მონაცემების (სახელი, გვარი, პირადი ნომერი) ელექტრონულად წაკითხვის საშუალებას იძლევა;

10. მომსახურების მიმწოდებელს შეუძლია, მომხმარებლის იდენტიფიცირების მიზნით, ამ ~~დადგენილების~~ 122-მუხლის მე-9 პუნქტით გათვალისწინებულ საკომუნიკაციო მომსახურების (გარდა მობილური სატელეფონო საკომუნიკაციო მომსახურებისა) მიწოდების თაობაზე დისტანციური გარიგების გაფორმებისას, იმ მომხმარებელთან რომელსაც კომერციულ ბანკ(ებ)ში გახსნილი აქვს მიმდინარე ანგარიშ(ებ)ი და შესაბამისი ბანკის მიერ განხორციელებულია კლიენტის იდენტიფიკაცია და ვერიფიკაცია (გადამოწმება) საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად, გამოიყენოს ამ მომხმარებლის მიერ მომსახურების საფასურის გადახდის მიზნით გააქტიურებული მუდმივი ან ერთჯერადი საგადასახადო დავალება, რომელიც შეიცავს მომხმარებლის იდენტიფიცირებისათვის საჭირო საკმარის ინფორმაციას (მინიმუმ სახელს, გვარს, პირად ნომერს, მის სახელზე გაფორმებული საბანკო ანგარიშის რეკვიზიტებსა და სხვა საჭირო ინფორმაციას, რომელიც დატანილია პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტზე).

11. მომსახურების მიმწოდებელმა სამი კალენდარული თვის განმავლობაში ერთ მომხმარებელზე ამ ფორმით (იგულისხმება დისტანციური გარიგება მხოლოდ) არ უნდა გასცეს ხუთ სანომრე რესურსზე მეტი.

12. თუ მომხმარებელს ამ ~~რეგლამენტის~~ ~~დადგენილების~~ მოთხოვნების შესაბამისად უკვე დადებული აქვს ხელშეკრულება ამავე მომსახურების მიმწოდებელთან, მაშინ დასაშვებია ამ მომხმარებლისათვის სხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო—სატელეკომუნიკაციო მომსახურების დამატების თაობაზე გარიგების დადება დისტანციურად, აბონენტის ნების გამოვლენის სანდო და სააბონენტო ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მეთოდით (კოდური სიტყვა, ერთჯერადი კოდი ან სხვ.) დადასტურების საფუძველზე, იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების მიმწოდებელს აბონენტისგან მიღებული აქვს თანხმობა დისტანციური საშუალებით სხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო—სატელეკომუნიკაციო მომსახურების გააქტიურების თაობაზე.

13. საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი, მიუხედავად იმისა, ამ დადგენილებით გათვალისწინებული თუ რომელი წესით ახდენს მომხმარებლების იდენტიფიცირებასა და გადამოწმებას, ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებლების სწორი იდენტიფიცირება.

14. უზრუნველყოს მომხმარებლის სახელზე რეგისტრირებული ყველა სატელეფონო ნომრის შესახებ ინფორმაციის მომხმარებლისათვის გადაცემა და ხელმისაწვდომობა როგორც მატერიალური, ისე ელექტრონული ფორმით.

15. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია, ამ მუხლის მე-8 და მე-9 პუნქტში მითითებული ინფორმაცია შეინახოს არაუმეტეს იმ ვადისა, რომელიც აუცილებელია იმ მიზნის მისაღწევად, რისთვისაც შეგროვდა და დამუშავდა აღნიშნული ინფორმაცია.

მუხლი 13. მომსახურების შეზღუდვის წესები და პირობები

1. მომსახურების შეზღუდვა ხორციელდება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობებით, მომსახურების მიმწოდებელი პირის მიერ უშუალოდ ან ამ უკანასკნელის მიერ მომსახურების სხვა მიმწოდებლებთან დადებული ხელშეკრულებებით განსაზღვრული წესით;

2. მომსახურების შეზღუდვის ფორმები დგინდება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულებით და შეიძლება ითვალისწინებდეს:

ა) საერთაშორისო, საქალაქთაშორისო და მობი-ლური კავშირის შეზღუდვას;

ბ) შემომავალი ზარის შეზღუდვას;

გ) გამავალი ზარის შეზღუდვას;

დ) შეზღუდვის სხვა ფორმებს.

3. მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა გამოიყენოს მომსახურების შეზღუდვის ერთ-ერთი ისეთი ფორმა, რომელიც უზრუნველყოფს, ერთი მხრივ, დარღვევის აღმოფხვრას, ხოლო, მეორე მხრივ, უსაფუძვლოდ არ შეზღუდავს მომხმარებლის ინტერესს ისარგებლოს მომსახურების სხვა სახეებით.

4. მომსახურების მიმწოდებელს არ შეუძლია მომსახურების მიწოდების შეზღუდვა გარდა იმ შემთხვევისა, თუ მომხმარებელი არღვევს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს. მომსახურების შეზღუდვის საფუძველი შეიძლება იყოს:

ა) მომხმარებლის მიერ სავალდებულო დეპოზიტის გადაუხდელობა;

ბ) წუთობრივი მომსახურების საფასურის გადაუხდელობა;

გ) სააბონენტო გადასახდელის გადაუხდელობა;

დ) მომსახურების მიმწოდებლის მოწყობილობის დაზიანება;

ე) მომხმარებლის მიერ ტექნიკური მოწყობილობის ქსელის ტერმინაციის წერტილთან დემარკაციის წერტილთან მომსახურების მიმწოდებლის წარმომადგენლის დაუშვებლობა.

5. ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვა დაიშვება მომხმარებლის წინასწარი შეტყობინებიდან არა უადრეს 3 დღისა, სამუშაო დღის წინა სამუშაო დღეს.

6. მომსახურების მიმწოდებელს შეუძლია მომხმარებელს შეუზღუდოს მომსახურება წინასწარი გაფრთხილების გარეშე, თუ მომხმარებელი არ ასრულებს განვადების შესახებ ხელშეკრულების პირობებს, რაც უნდა აისახოს განვადების ხელშეკრულებაში.

7. ~~ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით~~ მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეზღუდული მომსახურების აღდგენა ხდება შეზღუდვის მიზეზების აღმოფხვრიდან **არა უგვიანეს 24 საათისა მკორე-დღის დასრულებამდე.**

8. მომსახურების მიწოდების შეზღუდვის შემთხვევაში, საერთო სარგებლობის სატელეფონო საკომუნიკაციო მომსახურების აბონენტს უნდა მიეცეს შესაძლებლობა, განახორციელოს ზარი ყველა უფასო სატელეფონო ნომერზე /ნომრიდან და მიიღოს უფასო სატელეფონო ზარები.

9. თუ აბონენტი სადავოდ ხდის მომსახურების ანგარიშს, მომსახურების მიმწოდებელს არ აქვს უფლება აბონენტს შეუზღუდოს მომსახურების მიწოდება, თუ ასეთი შეზღუდვა აბონენტს არ მისცემს შესაძლებლობას მიიღოს შემომავალი სატელეფონო ზარები და სხვა უფასო მომსახურება. ასეთ შემთხვევაში, აბონენტისთვის მომსახურების მიწოდების შეზღუდვამ, თუ ეს ტექნიკურად შესაძლებელია, არ უნდა გამოიწვიოს სხვა მომსახურებებით სარგებლობის შეზღუდვა, რომელთა საფასური მომხმარებელს გადახდილი აქვს და სადავოდ არ ხდის.

10. მომსახურების გაწევა განახლდება არაუგვიანეს ერთი სამუშაო დღისა აბონენტის მიერ დარიცხული დავალიანების სრულად გადახის შესახებ ინფორმაციის მიღებიდან. დარიცხული დავალიანების სრულად გადახდის შესახებ ინფორმაციის მიღების დღედ ჩაითვლება ის დღე, როდესაც აბონენტი მომსახურების მიმწოდებელს წარუდგენს გადახდის დამადასტურებელ დოკუმენტს, ან აბონენტის მომსახურების მიმწოდებლის ანგარიშზე თანხას ჩარიცხავს.

11. საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებების მიმწოდებელს უფლება აქვს, არ დაიცვას ამ მუხლის მე-8 პუნქტის დებულებები იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტის ქმედება საფრთხეს უქმნის მომსახურების მიმწოდებლის საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ფუნქციონირებას, მთლიანობას ან უსაფრთხოებას, ან სხვა მომხმარებლებს უზღუდავს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გაწეული მომსახურებების გამოყენების შესაძლებლობებს.

მუხლი 14. მომსახურების შეწყვეტა

1. მომსახურება შეიძლება შეწყდეს მხოლოდ მომსახურების მიწოდების შეზღუდვის და მომსახურების შეწყვეტის თაობაზე აბონენტის წინასწარი შეტყობინების საფუძველზე, თუ აბონენტი ვერ უზრუნველყოფს მომსახურების ხელშეკრულების დარღვევის აღმოფხვრას მომსახურების ხელშეკრულებაში მითითებულ ვადაში. აღნიშნული ვადა არ შეიძლება იყოს ამ მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტებით გათვალისწინებულ ვადაზე ნაკლები. ამ პუნქტის დებულებები არ ვრცელდება იმ შემთხვევებზე, როდესაც მომსახურება წყდება მომსახურების ხელშეკრულების მოქმედების განსაზღვრული ვადის გასვლის შედეგად.

2. ადგილობრივი ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით მომსახურების შეწყვეტა დაიშვება მომხმარებლის მიერ მომსახურების მოსალოდნელი შეზღუდვის თაობაზე შეტყობინების მიღებიდან 60 დღეში მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში.

32. ამ მუხლის მე-2 პირველი პუნქტით განსაზღვრული მომსახურების გარდა, სხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით მომსახურების შეწყვეტა დაიშვება მომხმარებლის მიერ მომსახურების მოსალოდნელი შეზღუდვის თაობაზე შეტყობინების მიღებიდან საფუძვლის 45 დღეში მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში.

4. საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელს უფლება აქვს არ გაითვალისწინოს ამ მუხლის დებულებები, თუ აბონენტის ქმედებები საფრთხეს უქმნის მომსახურების მიმწოდებლის საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ფუნქციონირებას, მთლიანობას ან უსაფრთხოებას, ან სხვა აბონენტებს

უზღუდავს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გაწეული მომსახურებების გამოყენების შესაძლებლობებს.

მუხლი 15. დაზიანება და სხვა ფორსმაჟორული გარემოებები

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მასობ-რივი ინფორმაციის საშუალებებით გააფრთხილოს მომხმარებელი ავარიის, აგრეთვე სხვა გაუთვალისწინებელი გარემოებების შესახებ, რაც შეუძლებელს ხდის მომსახურების მიწოდებას. იგი ვალდებულია აგრეთვე შეატყობინოს შეწყვეტის მიზეზისა და ხან-გრძლივობის თაობაზე.

მუხლი 16. შეტყობინება მომსახურების შეზღუდვის შესახებ

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 მომხმარებელს შეუძლია უფასოდ გაიგოს დეტალური ინფორმაცია მოსალოდნელი შეზღუდვის ფორმის, შეზღუდვას დაქვემდებარებული მომსახურების სახეების, ვადის, აგრეთვე შეზღუდვის მიზეზებისა (დავალიანებისა) და პრეტენზიების წარდგენის პროცედურების თაობაზე.

მუხლი 17. მომსახურების შეჩერება

1. ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის წერილობითი ურთიერთშეთანხმებით, შესაძლებელია ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების დროებით შეჩერება სააბონენტო ნომრის შენარჩუნებით შემდეგი პირობებით:

- ა) სააბონენტო გადასახდელის წინასწარი გადახდით;
- ბ) სააბონენტო გადასახდელის გადახდის გარეშე, რა დროსაც მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია სატელეფონო ნომერი დროებითი სარგებლობისათვის გადასცეს სხვა მომხმარებელს.

2. მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის წერილობითი ურთიერთშეთანხმებით შესაძლებელია მომსახურების დროებით შეჩერება, სააბონენტო ნომრის შენარჩუნებით, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრული პირობებით. (ამოქმედდეს 2011 წლის 1 იანვრიდან)

მუხლი 18. დაზიანების აღმოფხვრა

- 1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია აღმოფხვრას დაზიანებები ამ რეგლამენტით განსაზღვრული პირობებით.
- 2. იმ შემთხვევაში, თუ:

ა) დაზიანება სადემარკაციო წერტილიდან მომსახურების მიმწოდებლის მხარეზეა, ეს უკანასკნელი ვალდებულია დაზიანება აღმოფხვრას უფასოდ;

ბ) დაზიანება სადემარკაციო წერტილიდან მომხმარებლის მხარეზეა, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია აცნობოს ბოლო მომხმარებელს ამის შესახებ და შესთავაზოს მას დაზიანების აღმოფხვრა თანხის გადახდით მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დადგენილი ტარიფის შესაბამისად.

3. მომსახურების მიმწოდებლის დაზიანების ბიუროში აღირიცხება მომხმარებლისგან ან სხვა მოქალაქისაგან შემოსული ნებისმიერი წერილობითი ან ზეპირი განცხადება. განაცხადებად არ ჩაითვლება მომხმარებლის (აბონენტის) განცხადება, თუ მომსახურება შეზღუდულია მომსახურების ღირებულების გადაუხდელობის გამო, ან მომსახურება არ მიეწოდება გეგმური პროფილაქტიკური, ან სარემონტო სამუშაოების ჩატარების გამო.

4. დაზიანებად ითვლება კავშირის დარღვევის ყოველი ფაქტი, რომელიც დადასტურებულია გამზომ-გამსინჯავი მოწყობილობის საშუალებით, მომხმარებლის (აბონენტის) გამოკითხვით და რომელიც ზღუდავს შეთავაზებული მომსახურებებიდან ერთ-ერთს, მათ შორის ინტერნეტ-მომსახურების მიღებას.

5. დაზიანებები კლასიფიცირდება შემდეგ სახეობად:

ა) სააბონენტო ~~სახეობა~~

~~ბ) სააბონენტო სახეობა;~~

გ) საკაბელო (სპილენძის, ოპტიკურ-ბოჭკოვანი და სხვა);

დ) სასადგურო სააბონენტო;

~~ე) სააპარატო.~~

6. სააბონენტო ~~კარატო~~ დაზიანებას მიეკუთვნება აბონენტის კუთვნილ ტერიტორიაზე გაყვანილობის ან/და ტერმინალური მოწყობილობის დაზიანება.

7. სახაზო სააბონენტო დაზიანებებს მიეკუთვნება:

ა) საჰაერო ხაზების დაზიანება საკაბელო ყუთიდან შემყვან დგარამდე (კაუჭამდე);

ბ) სააბონენტო გაყვანილობის დაზიანება გამანაწილებელი კოლოფიდან, შემყვანი კაუჭებიდან ან შემყვანი დგარებიდან ძირითად ან/და დამატებით მოწყობილობის რაფეტაჟამდე;

გ) ~~გადასასვლელი მოწყობილობების (გამანაწილებელი კარადებისა და საკაბელო ყუთების ზონარები, პლატები), საკაბელო ყუთების და სააბონენტო მოწყობილობების დამცველების გამანაწილებელი ქსელის ელემენტების დაზიანება.~~

8. საკაბელო დაზიანებას მიეკუთვნება:

ა) მიწისქვეშა, საჰაერო, კედლის, დაკიდებული და წყალქვეშა კაბელის დაზიანებები;

ბ) დაზიანებები დამაბოლოებელ საკაბელო მოწყობილობებში: ბოქსებში, საკაბელო ყუთებში, გამანაწილებელ კოლოფებში.

9. სასადგურო სააბონენტო დაზიანებებია: ~~დაზიანებები, აღმოჩენილი მომხმარებლის (აბონენტის) განაცხადის საფუძველზე~~

ა) ავტომატური სატელეფონო სადგურის ~~დაზიანება, სადგურთაშორისო კავშირების და~~

ბ) გადართვების-მთავარი ფარის (კროსის) მოწყობილობებში ~~დაზიანება;~~

გ) ძირითადი ქსელის ელემენტების (სვიჩები, მარშრუტიზატორები, სერვერები და ა.შ.) ~~დაზიანება;~~

10. დაზიანებებში არ ჩაითვლება ~~სატელეფონო კავშირის მომსახურების მიწოდების~~ შეწყვეტა შემდეგი მიზეზებით:

ა) სასადგურო და სახაზო მეურნეობის მოწყობილობების გეგმური შეკეთება და სარეკონსტრუქციო სამუშაოების ჩატარება;

- ბ) ~~სატელეკომუნიკაციო მოწყობილობის ტელეფონის~~ გადართვა ერთი კაბელიდან მეორეზე;
- გ) ~~ტელეფონის გადათიშვა ასსის ერთი ინდექსიდან მეორე ინდექსზე;~~
- დგ) ~~სატელეფონო~~ ქსელის გეგმური გაზომვების გამო შეფერხება, რაც არ უნდა აღემატებოდეს 3 საათს;
- დე) ~~სატელეფონო~~ მომსახურების შეზღუდვა მომსახურების საფასურის გადაუხდელობის გამო;
- ვ) ~~ასსის გაჩერება ელექტროენერგიის მიწოდების შეწყვეტის გამო;~~
- ზ) ~~ასსის პროგრამულ უზრუნველყოფაში დროებითი შეფერხების გამო.~~
11. ფორსმაჟორული სიტუაციების გამო მომხდარი დაზიანებები ცალკე აღირიცხება და ის ~~სატელეფონო~~ ქსელის მუშაობის ხარისხობრივი მაჩვენებლების გაუარესებად არ ითვლება.
12. დაზიანებათა შესახებ განაცხადების აღრიცხვა წარმოებს შემდეგი წესითა და პირობებით:
- ა) განაცხადების მიღება წარმოებს ყოველდღე უქმე დღეებისა და კვირის გარდა სამუშაო საათებში;
- ბ) დაზიანების აღმოფხვრა წარმოებს 9.00 სთდან 18.00 სთმდე;
- გ) განაცხადების მიღების დროს შესაბამისი სამსახურის მუშაკი ვალდებულია მომხმარებელს გასცეს ამომწურავი პასუხი ~~ტელეფონის~~ დაზიანების სახეობისა და დაზიანების აღმოფხვრის ვადების შესახებ;
- დ) ~~ადგილობრივი სატელეფონო ქსელების ხელმძღვანელებთან და სხვა თანამშრომლებთან შემოსული განცხადებები გადაეცემა და აღირიცხება დაზიანების ბიუროში.~~
13. დაზიანების ხანგრძლივობად ითვლება დრო მომხმარებლის მიერ ~~სატელეფონო~~ **კავშირის მომსახურების შეწყვეტის შესახებ დაზიანებაზე** განაცხადის შეტანის მომენტიდან მისი აღმოფხვრის მომენტამდე (უქმე დღეებისა და კვირა დღის გამოკლებით).

მუხლი 18¹. დაზიანებათა აღმოფხვრის ვადები

კავშირის ყველა სახის დაზიანება უნდა აღმოიფხვრას შემდეგ ვადებში:

- ა) სასადგურო ~~სააბონენტო~~ დაზიანებები განაცხადის შემოსვლიდან 3 სთ-ის განმავლობაში;
- ბ) სატელეფონო ქსელებში სახაზო ~~და~~ -სააბონენტო დაზიანებები:
- ბ.ა) საჭაერო შემყვანით ~~დადგმული ტელეფონები~~ მიწოდებული მომსახურების აღდგენა, თუ ხაზის სიგრძე არ აღემატება 120 მეტრს და ხაზი არ მოითხოვს შეცვლას, იმავე დღეს, თუ განაცხადი შემოვიდა 15 სთ-მდე;
- ბ.ბ) თუ საჭაერო ხაზის სიგრძე აღემატება 120 მ-ს და ხაზის დაზიანებული ნაწილი მოითხოვს შეცვლას, განაცხადის შემოსვლიდან 24 სთ-ის განმავლობაში;
- ბ.გ) ~~ტრანზიტულად დადგმული ტელეფონების აღდგენა, რომლებიც გადიან რამდენიმე ასს-ის ზონაში, განაცხადის შემოტანიდან 12 სთ-ის განმავლობაში;~~
- გ) ~~სატელეფონო~~ ქსელში საკაბელო დაზიანებები დამაბოლოებელ მოწყობილობებში: (გამანაწილებელი ყუთები, ბოქსები, საკაბელო ყუთები, დამცავი ზოლი და სხვა), მაგისტრალურ და გამანაწილებელ კაბელებში დაზიანებულის აღმოფხვრა-წყვილების შეცვლა განაცხადის შემოტანიდან იმავე დღეს, თუ განაცხადი შემოვიდა 15 სთ-მდე, ხოლო დამაბოლოებელი მოწყობილობის შეცვლის აუცილებლობის შემთხვევაში 48 საათის განმავლობაში;
- დ) დაზიანებები სადგურთაშორისო, მაგისტრალურ და გამანაწილებელ კაბელებში, თუ გაზომვების შედეგად დადგენილია, რომ კაბელი მთლიანად არ არის დაზიანებული და მის აღსადგენად საჭიროა ქუროს გახსნა:
- დ.ა) 200X2 წყვილამდე – 36 საათის განმავლობაში;
- დ.ბ) 400X2 წყვილამდე – 48 საათის განმავლობაში;
- დ.გ) 600X2 წყვილამდე – 60 საათის განმავლობაში;

დ.დ) 800X2 წყვილამდე – 72 საათის განმავლობაში;

დ.ე) 1200X2 წყვილამდე – 80 საათის განმავლობაში;

დ.ვ) ოპტიკური კაბელი – 53 საათის განმავლობაში;

ე) თუ კაბელის დაზიანების აღსადგენად შესაცვლელია კაბელის დაზიანებული მონაკვეთი ან აუცილებელია კაბელის ნაჭერის ჩამონტაჟება:

ე.ა) 200X2 წყვილამდე – 72 საათის განმავლობაში;

ე.ბ) 400X2 წყვილამდე – 96 საათის განმავლობაში;

ე.გ) 600X2 წყვილამდე – 120 საათის განმავლობაში;

ე.დ) 800X2 წყვილამდე – 144 საათის განმავლობაში;

ე.ე) 1200X2 წყვილამდე – 160 საათის განმავლობაში;

ე.ვ) ოპტიკური კაბელი – 5 საათის განმავლობაში;

~~ვ) სადგურთაშორისო კავშირის აღდგენა შემოვლითი ხაზების გამოყენებით განაცხადის შეტანიდან 24 საათის განმავლობაში;~~

ვ) ქალაქსა და დასახლებული პუნქტებში, თუ გაზომვების შედეგად დადგენილია, რომ ოპტიკური კაბელი ისეა დაზიანებული და მის აღსადგენად საჭიროა ერთი ქუროს შეერთება:

ვ.ა) 4 ბოჭკოთი- 1სთ. განმავლობაში;

ვ.ბ) 8 ბოჭკოთი- 1,5 სთ. განმავლობაში;

ვ.გ) 12 ბოჭკოთი-2 სთ. განმავლობაში

ვ.დ) 16 ბოჭკოთი-2,5 სთ. განმავლობაში;

ვ.ე) 24 ბოჭკოთი-4 სთ. განმავლობაში;

ვ.ვ) 48 ბოჭკოთი-7 სთ. განმავლობაში;

ვ.ზ) 96 ბოჭკოთი -9 სთ. განმავლობაში.

ვ.თ) 96 ბოჭკოს ზემოთ- 12-15 სთ. განმავლობაში.

ზ) თუ ოპტიკური კაბელის დაზიანების აღსადგენად შესაცვლელია კაბელის დაზიანებული მონაკვეთი ან აუცილებელია კაბელის ნაჭერის ჩამონტაჟება ე. ი. 2 ქუროს შეერთება:

ზ. ა) 4 ბოჭკოთი- 2 სთ. განმავლობაში;

ზ.ბ) 8 ბოჭკოთი- 3 სთ. განმავლობაში;

ზ.გ) 12 ბოჭკოთი-3,5 სთ. განმავლობაში

ზ.დ) 16 ბოჭკოთი-4 სთ. განმავლობაში;

ზ.ე) 24 ბოჭკოთი-6 სთ. განმავლობაში;

ზ.ვ) 48 ბოჭკოთი-8 სთ. განმავლობაში;

ზ.თ) 96 ბოჭკოთი -10 სთ. განმავლობაში.

ზ.ი) 96 ბოჭკოს ზემოთ- 15-18 სთ. განმავლობაში.

თ) დაუსახლებელ პუნქტებში ოპტიკური კაბელის აღდგენის ზემოაღნიშნული ვადები შეიძლება დაკორექტირდეს გეოგრაფიული მდებარეობისა და კლიმატური პირობების შესაბამისად.

იზ) დაზიანებების იმ კატეგორიისათვის, რომლის გამომწვევი მიზეზია სხვა პირთა მართლსაწინააღმდეგო ქმედება, დაზიანების აღდგენის დადგენილი ვადები არ მოქმედებს. მსგავსი დაზიანებები აღდგენილი უნდა იქნეს სხვა პირთა მართლსაწინააღმდეგო ქმედებით გამომწვეული დაზიანების გამოვლენიდან 96 საათის განმავლობაში.

2. კაბელის ცალკეული წყვილების ან მთლიანად დაზიანებაზე ცნობების მიღების შემთხვევაში გაიცემა დავალება კაბელის გასაზომად, გადაირჩევა დაზიანებული ტელეფონის სააბონენტო ბარათები, ნომრები კი დაფიქსირდება საკონტროლო ფურცელში. გაზომვის შედეგები ზომების მისაღებად გადაეცემა შესაბამის სამსახურს.

32. ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდების ნებისმიერი სხვა შეფერხება, რომლის აღმოფხვრის ვადაც არ არის განსაზღვრული წინამდებარე მუხლის პირველ პუნქტში, უნდა აღმოიფხვრას არა უგვიანეს 24 საათისა, თუკი ის არ არის გამოწვეული ფორსმაჟორული გარემოებებით ან/და ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი სხვა კომპანიების ქსელის გაუმართაობით.

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

მუხლი 19. შეღავათები

1. მომხმარებლებს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება გაეწევათ საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი შეღავათების გათვალისწინებით.
2. მომსახურებლის მიმწოდებელი უფლებამოსილია დაადგინოს დამატებითი შეღავათები, თუ ეს არ ეწინააღმდეგება საქართველოს კანონმდებლობას.

თავი IV

მომსახურების საფასურის გადახდის წესები

მუხლი 20. ანგარიშის დეტალური ამონაბეჭდის მიღების წესი

~~1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში მიწოდებულ ანგარიშს თან დაურთოს ინფორმაცია საანგარიშო პერიოდის შესაბამისი მომსახურების სახის, ტარიფის, თარიღის, მომსახურების გაწევის დროის, დროის ხანგრძლივობის (წუთობრივად), შემომავალი და გამავალი ზარების ნომრების შესახებ.~~

~~2. ამ მუხლის პირველ პუნქტში განსაზღვრული ინფორმაცია საანგარიშო პერიოდის თაობაზე უფასოა, გარდა შემომავალი ზარების ნომრების შესახებ ინფორმაციისა, რაზეც მომსახურების მიმწოდებელი უფლება მოსილია დაადგინოს შესაბამისი ტარიფი.~~

1. გაწეული მომსახურების შესახებ ანგარიში აბონენტებს მიეწოდებათ უფასოდ. მომსახურების ანგარიშში მითითებული უნდა იყოს შემდეგი ინფორმაცია:

ა) გადახდის შესაბამისი მეთოდი (მაგ.: საბანკო ანგარიშ(ებ)ის მითითება, სხვ.);

ბ) აბონენტის მიერ შერჩეული სატარიფო გეგმა(გეგმები);

გ) სატარიფო გეგმებით განსაზღვრული და აბონენტის მიერ შერჩეული თითოეული მომსახურების სახე და ფასი/ტარიფი;

დ) სატარიფო გეგმებით განსაზღვრული და აბონენტის მიერ შერჩეული თითოეული მომსახურების საერთო რაოდენობა/მოცულობა და ფასი საანგარიშო პერიოდში, სადაც განსაზღვრულია მიწოდებული მომსახურების ხანგრძლივობა, გადაცემული მონაცემების მოცულობა, ზარების ან მობილური ინტერნეტ დაკავშირების რაოდენობა ფასის/ტარიფის მიხედვით, სააბონენტო გადასახდელი და ყველა სხვა გადასახდელი, ზედმეტად გადახდილი თანხა ან დავალიანება (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და მთლიანი გადასახდელი თანხა.

2. აბონენტის მოთხოვნის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უფასოდ მიაწოდოს აბონენტს საანგარიშო პერიოდის დეტალური ანგარიში ყველა მიწოდებულ მომსახურებაზე, ხოლო არასაანგარიშო პერიოდის დეტალური ანგარიში ხარჯზე ორიენტირებული ტარიფით. დეტალურ ანგარიშში ცალკე უნდა იყოს მითითებული:

ა) შემომავალი ან/და გამავალი კომუნიკაციის ტელეფონის ნომერი, თუ აბონენტი იყენებს საერთო სარგებლობის სატელეფონო საკომუნიკაციო მომსახურებებს ან ინტერნეტ სერვერთან დაკავშირების სახე, თუ აბონენტი იყენებს ინტერნეტ მომსახურებას;

ბ) თითოეული მომსახურების მიწოდების თარიღი და დრო;

გ) აბონენტის მიერ შერჩეული სატარიფო გეგმის მიხედვით, თითოეული მიწოდებული მომსახურების ხანგრძლივობა ან გადაცემული მონაცემების ოდენობა და შესაბამისი ტარიფი;

დ) ყველა მომსახურების საერთო ღირებულება საანგარიშო პერიოდში.

3. მომსახურების მიმწოდებელმა ასევე შეიძლება მიაწოდოს აბონენტს სხვა ინფორმაცია, რომელიც მომსახურების გადასახადზე ახდენს გავლენას. დეტალურ ანგარიშში არ უნდა იყოს იდენტიფიცირებული ზარის წამომწყები აბონენტისთვის მიწოდებულ უფასო მომსახურები, მათ შორის, საგანგებო ნომრებზე განხორციელებული ზარები.

4. აბონენტის მოთხოვნის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უფასოდ ან გონივრული ტარიფით აბონენტს მიაწოდოს დამატებითი დეტალები მომსახურების ანგარიშთან დაკავშირებით.

5. მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლის მიერ მომსახურების საფასურის წინასწარ გადახდის შესაძლებლობა.

მუხლი 21. ანგარიშსწორება

1. მომსახურების მიმწოდებელთან მომხმარებლის ანგარიშსწორება ხორციელდება წარდგენილი მომსახურების ანგარიშის საფუძველზე, მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული ხელშეკრულებით დადგენილი წესით, ამ რეგლამენტით განსაზღვრულ თავისებურებათა გათვალისწინებით.

- 1¹. გაწეული მომსახურების საფასური მომხმარებელს ერიცხება მომსახურების გაწევიდან არა უგვიანეს სამი თვისა, ხოლო ანგარიში წარედგინება გაწეული მომსახურების საფასურის დარიცხვიდან არა უგვიანეს მომდევნო ერთი თვისა .
2. იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტისაგან დამოუკიდებელი მიზეზებით დაზიანებული სატელეფონო ხაზი აღდგენილი არ იქნება მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობების დაცვით, მომხმარებელი ამ პერიოდში სააბონენტო გადასახდელს არ იხდის.
3. ტელეფონის სააბონენტო გადასახდელს დარიცხვა წარმოებს მომსახურების აღდგენის დღიდან.
4. მომხმარებლის განცხადების საფუძველზე შეიძლება მოხდეს ტელეფონის დადგმისა და დამატებითი სამუშაოებისათვის გადახდილი თანხის დაბრუნება, თუ მომხმარებელი უარს განაცხადებს გაფორმებული შეკვეთის მიღებაზე სამუშაოების დაწყებამდე, ხოლო სამუშაოს დაწყების შემდეგ მომხმარებელს უბრუნდება თანხა გაწეული სამუშაოებისათვის დახარჯული თანხის გამოკლებით.
5. მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია დაადგინოს მომსახურების საფასურის გადახდის ალტერნატიული ფორმა (განვადება).
6. განვადებით მომსახურების საფასურის გადახდის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის იდება განვადების გადახდის ხელშეკრულება.
7. დაუშვებელია გაუწევდეს და მიუღებელ მომსახურებაზე საფასურის დარიცხვა.
8. იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტი არ ეთანხმება მისთვის დარიცხულ დავალიანებას, მომსახურების მიმწოდებელს უფლება არ აქვს დაფაროს დავალიანება აბონენტის მიერ გადახდილი გადასახდელებიდან, მათ შორის დავის გადაწყვეტამდე.

მუხლი 22. ზედმეტად გადახდილი თანხის რეგულირების წესი

1. ზედმეტად გადახდილი თანხა აღირიცხება მომხმარებლის დეპოზიტურ ანგარიშზე, თუ მომხმარებელი არ ითხოვს ამ თანხის უკან დაბრუნებას.
2. ზედმეტად გადახდილი თანხის უკან დაბრუნება მომსახურების მიმწოდებლის მიერ უნდა განხორციელდეს მომხმარებლის განცხადების მიღებიდან არა უგვიანეს 10 დღეში.

მუხლი 23. ანგარიშში ტექნიკური შეცდომის რეგულირების წესი

საანგარიშსწორებო პერიოდის ანგარიშში ტექნიკური შეცდომის მიზეზით მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის ნაკლები თანხის დაკისრების შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია, მოთხოვნის შემთხვევაში, მომხმარებელს გაუფორმოს გასწორებული თანხის (დავალიანების) განვადებით გადახდის შესახებ ხელშეკრულება.

მუხლი 24. ჯარიმის ოდენობის განსაზღვრისა და დარიცხვის წესი

1. მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია გაფრთხილებით, განსაზღვრული დროის გასვლის შემდეგ, დააჯარიმოს მომხმარებელი სააბონენტო გადასახდელის, ან/და წუთობრივი მომსახურების საფასურის გადაუხდელობისათვის, ან/და განვადების ხელშეკრულებით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობისათვის.

2. ჯარიმის ოდენობა განისაზღვრება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულებით დადგენილი წესით, რომელიც არ შეიძლება აღემატებოდეს გადასახდელი საფასურის ოდენობის 20%-ს.

~~3. ინდივიდუალური (არასტანდარტული) პირობებით გაფორმებული ხელშეკრულების მომხმარებლის ინიციატივით ვადაზე ადრე შეწყვეტისათვის, ხელშეკრულება შეიძლება ითვალისწინებდეს ხელშეკრულების შეწყვეტის განზრახვის თაობაზე მომსახურების მიმწოდებლის არა უმეტეს 1 თვით ადრე წინასწარი გაფრთხილების ვალდებულებას. თუ ხელშეკრულებაში გათვალისწინებულია პირგასამტეხლო ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტისათვის, მისი ოდენობა არ უნდა აღემატებოდეს ამ ხელშეკრულებით მიწოდებული მთლიანი მომსახურების საფასურის საშუალო თვიური მაჩვენებლის 20%-ს.~~

~~4. მომხმარებლის ინიციატივით ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია მოითხოვოს ყველა იმ ხარჯის სრული ანაზღაურება, რომელიც მან გასწია კონკრეტული ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების მისაწოდებლად დამატებით ჩატარებულ სამუშაოებზე. ამ პუნქტით განსაზღვრული ხარჯების ანაზღაურების მოთხოვნა შესაძლებელია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ იგი ასახულია ხელშეკრულების პირობებში. თუ ხელშეკრულებით განსაზღვრული ვადა ამოწურულია და ხელშეკრულების მოქმედება გაგრძელებულია ახალი ვადით, ამ კატეგორიის ხარჯები არ ექვემდებარება ანაზღაურებას, ხელშეკრულების მოქმედების ახალი ვადის განმავლობაში ხელშეკრულების შეწყვეტისას. მომხმარებლის ინიციატივით ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტისათვის არ შეიძლება დადგინდეს სხვა დამაბრკოლებელი პირობები.~~

~~5. სტანდარტული პირობებით მომსახურების მიწოდებაზე გაფორმებული ხელშეკრულების მომხმარებლის ინიციატივით შეწყვეტისათვის, არ შეიძლება დადგინდეს პირგასამტეხლო ან სხვა დამაბრკოლებელი პირობები.~~

თავი V

მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა

მუხლი 25. მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა

1. ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვაზე ზედამხედველობას ახორციელებს კომისია, რომელთანაც მოქმედებს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური.

2. კომისია ადგენს მომსახურების გაწევის ხარისხს და უზრუნველყოფს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ამ ხარისხის დაცვაზე ზედამხედველობას.

3. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებელთა მიერ გადაცემული ინფორმაციის საიდუმლოება და მისი დაცვა. სატელეფონო საუბრების მოსმენა, მათ შესახებ ცნობების გაცემა დასაშვებია საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

4. მოსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) უზრუნველყოს მომსახურების შესაბამისობა მოქმედ კანონმდებლობასთან;

ბ) უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის ხარისხიანი მომსახურების უწყვეტი, შეუფერხებელი მიწოდება;

გ) უზრუნველყოს შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურების ადეკვატურობა მიღებულთან, წინააღმდეგ შემთხვევაში, მიიღოს შესაბამისი ზომები შეუსაბამობის დროული, ჯეროვანი, სრული აღკვეთის მიზნით;

დ) მიიღოს შესაბამისი ზომები მომსახურების მრავალფეროვნებისა და ხარისხის გაზრდისათვის;

ე) უზრუნველყოს მომხმარებელთა საჩივრების განხილვის გამჭვირვალე და ეფექტური მექანიზმი საჩივრის დროული და კანონიერი გადაწყვეტის მიზნით;

ვ) უზრუნველყოს შეზღუდული დაშვების მექანიზმები სრულწლოვანისათვის განკუთვნილ მომსახურებაზე;

ზ) მოახდინოს რეაგირება დაუშვებელი პროდუქციის განთავსების თაობაზე მიღებულ ინფორმაციაზე და მიიღოს შესაბამისი ზომები მისი აღმოფხვრის მიზნით;

(ძალადაკარგულად იქნა ცნობილი 25-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტის ის ნორმატიული შინაარსი, რომელიც ითვალისწინებს მომსახურების მიმწოდებლის ვალდებულებას, მოახდინოს რეაგირება „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის 32 ქვეპუნქტით განსაზღვრული სიძულვილისა და ძალადობის განსაკუთრებით მძიმე ფორმების ამსახველი, პირადი ცხოვრების შემლახველი, ცილისმწამებლური, შეურაცხმყოფელი, უდანაშაულობის პრეზუმფციის დამრღვევი ან უზუსტო პროდუქციის განთავსების თაობაზე მიღებულ ინფორმაციაზე და მიიღოს შესაბამისი ზომები მისი აღმოფხვრის მიზნით) - საქართველოს საკონსტიტუციო სასამართლოს 2019 წლის 2 აგვისტოს გადაწყვეტილება №1/7/1275 – ვებგვერდი, 07.08.2019წ.

თ) დაიცვას ქსელის ინტეგრაცია და შეუვალობა, არ დაუშვას ქსელებითა და სამუალებებით არასანქცირებული სარგებლობა;

ი) მიიღოს ზომები მომხმარებელთა დასაცავად მომსახურებით გამოწვეული ნებისმიერი შესაძლო რისკისაგან. მოთხოვნის შემთხვევაში უზრუნველყოს მომხმარებელი საფილტრი პროგრამით;

კ) თუ ტექნიკური მიზეზებით მომსახურების მიმწოდებელი ვერ ახერხებს თავის საკუთრებაში არსებული ქსელის დაცვას, ის ვალდებულია წინასწარ მიაწოდოს მომხმარებელს ინფორმაცია მესამე პირთა მიერ უნებართვო ჩართვის რისკის არსებობის თაობაზე და ტექნიკური შესაძლებლობის არსებობის შემთხვევაში შეთავაზოს მას მომსახურება უნებართვო ჩართვისაგან თავის დასაცავად;

ლ) იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების სპეციფიკიდან გამომდინარე ხდება მომხმარებელთან საუბრის ჩაწერა, მომსახურების დაწყებამდე გააფრთხილოს მომხმარებელი ამის თაობაზე;

მ) დააკმაყოფილოს განცხადება მომსახურების მიწოდების თაობაზე რიგითობის წესით, თანაბარი პირობებით, დისკრიმინაციის გარეშე, იმ უპირატესობების და შეღავათების გათვალისწინებით, რომლებიც განსაზღვრულია მოქმედი კანონმდებლობით.

5. მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებლის მიერ შეტყობინების საფუძველზე ახდენს რეაგირებას და იღებს მის ხელთ არსებულ ყველა შესაძლო ზომას, რომ არ მოხდეს მისი ქსელის მეშვეობით:

ა) უნებართვო ჩართვა;

ბ) დაუშვებელი პროდუქციის შემცველი შეტყობინების გადაცემა ;

(ძალადაკარგულად იქნა ცნობილი 25- ე მუხლის მე -5 პუნქტის „ ბ “ ქვეპუნქტის ის ნორმატიული შინაარსი , რომელიც ითვალისწინებს მომსახურების მიმწოდებლის შესაძლებლობას , შეზღუდოს „ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე “ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტის მე -3 მუხლის პირველი პუნქტის 32 ქვეპუნქტით განსაზღვრული სიძულვილისა და ძალადობის განსაკუთრებით მძიმე ფორმების ამსახველი , პირადი ცხოვრების შემლახველი , ცილისმწამებლური , შეურაცხმყოფელი , უდანაშაულობის პრეზუმფციის დამრღვევი ან უზუსტო პროდუქციის შემცველი შეტყობინების გადაცემა) - საქართველოს საკონსტიტუციო სასამართლოს 2019 წლის 2 აგვისტოს გადაწყვეტილება №1/7/1275 – ვებგვერდი, 07.08.2019წ.

გ) მომხმარებლის დაშინება, შეურაცხყოფა და სხვა ღირსების შემლახავი ქმედებების განხორციელება.

6. მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებლის კანონიერი ინტერესების გათვალისწინებით, უფლებამოსილია თავად განსაზღვროს მომსახურების კონკრეტული სახეობით მოხმარების წესები, რომელიც არ უნდა ეწინააღმდეგებოდეს მოქმედ კანონმდებლობას და რომელიც, შეიძლება მოიცავდეს დამატებით უფლებებსა თუ ვალდებულებებს.

მუხლი 26. მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფა

1. მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს მომსახურების გაწევისას ან მომსახურების გაწევით დარღვეული უფლების აღდგენა და მიყენებული მატერიალური და მორალური ზიანის ანაზღაურება.

2. მომსახურებისას მომხმარებლის დარღვეული თუ სადავოდ ქცეული უფლებისა და კანონით გათვალისწინებული ინტერესების აღდგენის საფუძველს წარმოადგენს საჩივარი.

~~3. ამოღებულია.~~

4. მომხმარებელს უფლება აქვს საჩივარი წარადგინოს უშუალოდ მომსახურების მიმწოდებლის მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველ სამსახურში, კომისიის მომხმარებელთა ინტერესების უფლებების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ან სასამართლოში.

5. დაუშვებელია საჩივრის განხილვის მთელ პერიოდში მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვა ან შეწყვეტა.

მუხლი 27. საჩივრის შინაარსი

საჩივარში აღნიშნული უნდა იყოს:

ა) სამსახურის დასახელება, რომელშიც შეიტანება საჩივარი;

ბ) საჩივრის წარმდგენი პირის ვინაობა და მისამართი;

გ) მომსახურების მიმწოდებლის დასახელება და მასთან გაფორმებული ხელშეკრულების ნომერი;

დ) მოთხოვნა;

ე) გარემოებანი, რომელთაც ეფუძნება მოთხოვნა.

მუხლი 28. მომსახურების მიმწოდებლის მომხმარებელთა საჩივრების განხილველი სამსახური

1. მომხმარებელთა საჩივრების მიღების, განხილვისა და დროულად გადაწყვეტის მიზნით მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს მომხმარებელთა საჩივრების განხილველი სამსახურის (შემდგომში – სამსახური) შექმნას.

2. სამსახურის უფლებამოსილება და სტრუქტურა განისაზღვრება მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დამტკიცებული სამსახურის დებულებით.

3. სამსახური ვალდებულია:

ა) აწარმოოს შემოსული საჩივრების აღრიცხვა სარეგისტრაციო ჟურნალში (რეგისტრაცია, კატეგორიებად დაყოფა) და შეინახოს სამი წლის მანძილზე;

ბ) სამსახური ინახავს მომხმარებლის საჩივრის განხილვასთან დაკავშირებულ შემდეგ ინფორმაციას:

ბ.ა) საჩივრის მიღების თარიღი;

ბ.ბ) საჩივრის მიღების ფორმა;

ბ.გ) საჩივრის წარმდგენი პირის სახელი, გვარი და საკონტაქტო ინფორმაცია;

ბ.დ) საჩივრის მოკლე აღწერა;

ბ.ე) მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის შემდგარი კომუნიკაციის შესახებ ინფორმაცია (მათ შორის, კომუნიკაციის თარიღი, ფორმა, მოკლე შინაარსი);

ბ.ვ) წერილობითი კომუნიკაციის ასლები;

ბ.ზ) საჩივრის განხილვის თაობაზე გადაწყვეტილება და მისი მიღების თარიღი.

გ) განახორციელოს საჩივრების განხილვის შიდა მექანიზმის საქმიანობის მონიტორინგი და გამოიკვლიოს, თუ რამდენად ეფექტურად წყდება მომხმარებელთა საჩივრები;

დ) კომისიას, აგრეთვე კომისიასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს, ყოველი კვარტალის ბოლოს წარუდგინოს საჩივრების განხილვის შედეგების შესახებ დეტალური ანგარიში, ასევე, ამ საკითხებთან დაკავშირებული ნებისმიერი ინფორმაცია.

4. საჩივრების განხილვის წესები უნდა იყოს ზუსტი და მარტივად გასაგები მომხმარებლებისთვის. საჩივრების განხილვის წესები უნდა მოიცავდეს ისეთ საკითხებს, როგორცაა საჩივრის შეტანის პროცედურა, ვადები, რომლის განმავლობაში უნდა გადაწყდეს მომხმარებლის საჩივარი, ასევე, მითითებები იმის თაობაზე, თუ რა ზომებს შეიძლება მიმართოს მომხმარებელმა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მისი საჩივრის დაუკმაყოფილებლობის შემთხვევაში.

5. საჩივრის განხილვის წესები გამოქვეყნებული უნდა იყოს მომსახურების მიმწოდებლის ვებგვერდის საწყის გვერდზე, თვალსაჩინო ადგილას. ასევე, შესაძლებელია საჩივრის განხილვის წესები მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი იყოს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის ვებგვერდის საწყის გვერდზე, ბმულის სახით. საჩივრის განხილვის წესები გამოქვეყნებული უნდა იყოს იმგვარად, რომ შესაძლებელი იყოს მათი ჩამოტვირთვა, შენახვა და დაბეჭდვა.

მუხლი 29. საჩივრის მიღება, განხილვა და გადაწყვეტა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ

1. მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს მომხმარებელთა საჩივრების მიღებას უფასო მუდმივმოქმედი 24 საათიანი ცხელი ხაზით, ასევე, საკუთარი ვებ-გვერდით ან ელექტრონული ფოსტით და მომსახურების მიმწოდებლის საფოსტო მისამართზე.

2. საჩივრის მიღების შემდეგ მომსახურების მიმწოდებელი აცნობებს მომხმარებელს საჩივრის განხილვის პროცედურისა და ვადის შესახებ.

34. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საჩივარი განიხილოს და შესაბამისი გადაწყვეტილება მიიღოს საჩივრის რეგისტრაციიდან არა უგვიანეს მე-15 დღისა.

42. მომსახურების მიმწოდებლის გადაწყვეტილება უნდა იყოს ყოველმხრივ სრული, ობიექტური და დასაბუთებული. იგი სავალდებულო წესით უნდა შეი-ცავ-დეს იმ მეთოდოლოგიასა და პროცედურების აღწერილობას, რომლის გამოყენებითაც მოხდა პრეტენ-ზიისა და მოთხოვნის შესწავლა და მითითებული გა-რე-მოებების გამოკვლევა.

5. საჩივრის განხილვის თაობაზე გადაწყვეტილება მომხმარებელს ეგზავნება მის მიერ მითითებულ საფოსტო მისამართზე ან ელექტრონულ ფოსტაზე. გადაწყვეტილების მიღებიდან არაუგვიანეს 5 დღისა.

მუხლი 30. მომსახურების მიმწოდებლის გადაწყვეტილების გასაჩივრება

დაინტერესებულ მხარეს უფლება აქვს მომსახურების მიმწოდებლის გადაწყვეტილება გასაჩივროს კომისიაში ან სასამართლოში.

მუხლი 31. სამართლებრივი დახმარების გაწევის მოვალეობა

კომისიის მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებ-რივი დამცველის სამსახური ვალდებულია საჩივრის წარმდგენს განუმარტოს მისი უფლებები და მოვალეო-ბები, გააცნოს საჩივრის განხილვის წესი და ვადა, აგრეთვე ის მოთხოვნები, რომლებსაც უნდა აკმაყო-ფილებდეს საჩივარი, მიუთითოს საჩივარში დაშვებული შეცდომების შესახებ.

მუხლი 32. მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დავის განხილვის წესი

1. მომსახურების მიმწოდებელს და მომხმარებელს შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში ურთიერთობა რეგულირდება „ელექტრონული კომუნიკაციების შესა-ხებ“ საქართველოს კანონით, საქართველოს საკანონ-მდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტებით, აგრეთვე ამ რეგლამენტით.

2. მომხმარებელთა განცხადებებისა და საჩივრების, ასევე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის განცხადების საფუძველზე მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დავა განიხი-ლება კომისიის მიერ ზეპირი მოსმენით, ფორმა-ლური ადმინისტრაციულ წარმოების წესით, გარდა საქართვე-ლოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით დადგენი-ლი გამონაკლისებისა და იმ შემთხვევებისა, როდესაც სადავო საკითხების გადაწყვეტა არ მოითხოვს ორგანი-ზე-ბული პროცედურების განხორციელებას.

მომხმარებელთა ის განცხადებები და საჩივრები, რომლებიც ეხება პირთა ფართო წრის ინტერესებს, აგრეთვე საქარ-თველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 115-ე მუხლის პირველი ნაწილით გათვალის-წინებულ შემთხვევაში – კომისიის მიერ განიხილება მხოლოდ საჯარო ადმინისტრაციული წესით.

3. ზეპირი მოსმენის სხდომის თავმჯდომარე ვალდებულია უზრუნველყოს საქმისთვის მნიშვნელობის მქონე გარემოებათა გამოკვლევა, საკითხთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის გამოთხოვა და დამსწრე პირთა მიერ საკუთარი აზრის გამოთქმის უფლების განხორციელება.

4. მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის დავის განხილვისას კომისია ხელმძღვანელობს „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონისა და საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის საქმიანობის მარეგულირებელი წესების შესაბამისად.

5. კომისია ვალდებულია დავის განხილვის შედეგების შესახებ წერილობით აცნობოს დაინტერესებულ მხარეებს.

6. მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის დავის განხილვისას კომისიასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი წარმოადგენს მომხმარებლის ინტერესებს.

მუხლი 33. გარდამავალი დებულებები

1. საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულმა კომისიამ ამ რეგლამენტის ამოქმედებიდან ერთი წლის განმავლობაში მოამზადოს შემდეგი შინაარსის დამატებები ამ რეგლამენტში:

ა) „ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების წესები“;

ბ) „მობილური სატელეფონო მომსახურების მიწოდების წესები“;

გ) „სამაუწყებლო მომსახურების მიწოდების წესები“.

დ) „საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო სატელეფონო კავშირით მომსახურების წესები“.

2. მომსახურების მიმწოდებლებმა 2006 წლის 1 ოქტომბრამდე შესაბამისობაში მოიყვანონ მომხმარებლებთან გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულებები ამ რეგლამენტის მოთხოვნებთან.

3. კომისიის 2020 წლის 19 მარტის №2 დადგენილების ამოქმედების დღისთვის ავტორიზებული პირები ვალდებული არიან 2020 წლის 20 აპრილამდე დარეგისტრირდნენ სსიპ „მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს“ ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალზე (my.gov.ge) და აღნიშნულის შესახებ აცნობონ კომისიას.