



საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია

გადაწყვეტილება

N გ-20-23/464
28/05/2020

464-გ-20-1-4-202005282037



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

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

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

ცვლილებებით დგინდება მომხმარებელთა ინფორმაციული უზრუნველყოფის უფრო მაღალი სტანდარტი ვიდრე დღეს მოქმედი კანონმდებლობითაა დადგენილი. მომხმარებლისთვის სხვადასხვა საშუალებით (მათ შორის, სააბონენტო ხელშეკრულება,



ვებ-გვერდი, მომსახურების ცენტრი, ცხელი ხაზი) ხელმისაწვდომი იქნება მომსახურების პირობების შესახებ დეტალური ინფორმაცია. ცვლილებებით განისაზღვრება როუმინგული მომსახურების მიღების მსურველი პირისთვის უცხო ქვეყანაში ჩასვლამდე და ასევე, ჩასვლისთანავე მისაწოდებელი ინფორმაცია. სააბონენტო ხელშეკრულებაში ასახული ინფორმაციის მომხმარებლის მიერ აღქმის უზრუნველყოფის მიზნით დგინდება ხელშეკრულების ტექსტის შრიფტის მინიმალური სავალდებულო ზომა. ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელს ეკისრება ვალდებულება მომსახურების პირობის ნებისმიერი ცვლილების თაობაზე აცნობოს მომხმარებელს წინასწარ ერთი თვით ადრე.

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

ცვლილებებით დგინდება ახალი უფლებრივი გარანტიები შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებისთვის. მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა უზრუნველყოს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებისთვის მომხმარებელთა უმრავლესობისთვის ხელმისაწვდომი მომსახურებებით სარგებლობის შესაძლებლობა. ამასთანავე, უზრუნველყოს ასეთი კატეგორიის მომხმარებლები შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე მომხმარებლებისთვის განკუთვნილი პროდუქტებისა და მომსახურებების შესახებ ინფორმაციით, მათთვის მისაღები ფორმითა და საშუალებებით.

ცვლილებებით დგინდება მომხმარებლებისთვის ხარჯების კონტროლის მექანიზმები. კერძოდ, მობილური და ინტერნეტ მომსახურების მოცულობის ლიმიტის 80 %-ის ამოწურვამდე და ამ ლიმიტის სრულად ამოწურვის შემდეგ აღნიშნულის თაობაზე მომხმარებლის ინფორმირება, როუმინგული მომსახურების შემთხვევაში სავალდებულო ლიმიტის დადგენა და მომსახურების შეწყვეტა მისი ამოწურვისას, ასევე, როუმინგული მომსახურების მოცულობის ლიმიტის მოსალოდნელი ამოწურვის თაობაზე მომხმარებლის ინფორმირება, საზღვართან ყოფნის დროს სხვა ქვეყნის ან შემთხვევითი

როუმინგის ჩართვის თავიდან აცილების საშუალებები, როგორცაა შეტყობინებების გაგზავნა მომხმარებლებისთვის, როუმინგში ჩართვისას მომხმარებლის მიერ მისთვის სასურველი ოპერატორის მექანიკურად (ხელით) არჩევა, როუმინგის დროს ხმოვანი ზარების, მოკლე ტექსტური შეტყობინებების და ინტერნეტ მომსახურების ფასების შესახებ ეროვნულ ვალუტაში ინფორმაციის მიწოდება მომხმარებლისთვის. მომხმარებლის მიერ ხარჯების კონტროლის მექანიზმის დადგენას ემსახურება ასევე გაწეული მომსახურების თაობაზე ანგარიში სავალდებულო წესით შემავალი ინფორმაციის განსაზღვრა, ასევე, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გასაცემ დეტალურ ანგარიშში ასასახი ინფორმაციის განსაზღვრა.

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

ცვლილებები ასევე ეხება ისეთ საკითხებს, როგორცაა დაზიანების ახალი სახეებისა და მათი აღმოფხვრის ვადების განსაზღვრა ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ტექნოლოგიური განვითარების გათვალისწინებით, მომსახურების უსაფრთხოების უზრუნველყოფის მიზნით უსაფრთხოების სისტემის დარღვევებზე ან საფრთხეებზე მიღებული ზომების სახეების განსაზღვრა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ და მომსახურების მიმწოდებლის უფლებები მისი საკომუნიკაციო ქსელისთვის საფრთხის შემქმნელი აბონენტის მიმართ, მომსახურების მიმწოდებლის ვალდებულება უზრუნველყოს თავისი ქსელის ტექნიკური შესაძლებლობა მომხმარებელმა მის სატრანსპორტო საშუალებაში დამონტაჟებული მოწყობილობის გამოყენებით განახორციელოს ზარი ერთიან საგანგებო ნომერზე 112, რაც მომხმარებელს მისცემს შესაძლებლობას უფრო ეფექტიანად მიიღოს გადაუდებელი დახმარება, ასევე, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლის საჩივრის განხილვის პროცედურების გამჭვირვალობის გარანტიების დადგენა.

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

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, კომისიას მიაჩნია, რომ უნდა დაიწყოს საჯარო ადმინისტრაციული წარმოება „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებაში ცვლილების შეტანის თაობაზე საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის დადგენილების მიღების მიზნით, ხოლო კომისიის 2020 წლის 28 მაისს დისტანციურად გამართულ სხდომაზე ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების წარმომადგენელთა მიერ გამოთქმულ მოსაზრებათა გათვალისწინებით ზეპირი მოსმენა გაიმართოს 2020 წლის 6 აგვისტოს და ადმინისტრაციული წარმოების ვადად განისაზღვროს 3 თვე.

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

გადაწყვიტა:

1. დაიწყოს საჯარო ადმინისტრაციული წარმოება „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებაში ცვლილების შეტანის თაობაზე საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის დადგენილების მიღების მიზნით;
2. ზეპირი მოსმენა გაიმართოს 2020 წლის 6 აგვისტოს, 15:00 საათზე, ხოლო დადგენილება მიღებულ იქნას ზეპირი მოსმენის გამართვიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში;
3. საჯარო ადმინისტრაციული წარმოების ვადად განისაზღვროს 3 თვე;
4. დაევალოს კომისიის აპარატის ადმინისტრაციას (ო. ვოტი) საჯარო ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების შესახებ ცნობისა და მომზადებული დადგენილების პროექტის კომისიის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე ინტერნეტში (www.gncc.ge) გამოქვეყნება;
5. გადაწყვეტილება ძალაში შევიდეს კომისიის სხდომაზე გამოცხადებისთანავე;
6. გადაწყვეტილება ცალკე გასაჩივრებას არ ექვემდებარება საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 177-ე მუხლის მე-4 ნაწილიდან გამომდინარე;
7. კონტროლი გადაწყვეტილების შესრულებაზე (გარდა მე-4 პუნქტისა) დაევალოს კომისიის აპარატის სამართლებრივ დეპარტამენტს (ი. ბუთბაია).

კახი ბექაური

თავმჯდომარე

ვახტანგ აბაშიძე



წერი

ელისო ასანიძე

წერი

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'ე. ასანიძე' (E. Asanidze), written in a cursive style.