

№ 804/05-8“ 23 ” თებერვალი 2021

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის
თავმჯდომარეს ბ-ნ კახი ბექაურს

ბატონო კახი,

წარმოგიდგენთ სს „სილქნეტის“ შენიშვნებსა და კითხვებს კომისიის მიერ შემუშავებულ დადგენილების პროექტზე;

მიუხედავად იმისა, რომ კომისიამ უკვე გაითვალისწინა დადგენილების პროექტზე ოპერატორების მიერ წარმოდგენილი ათეულობით შენიშვნა, რისთვისაც მადლობას ვუხდით სამუშაო ჯგუფში ჩართულ პირებს, ბოლო ვერსიაშიც ბევრია ისეთი მნიშვნელოვანი საკითხი, რომელთა სწორად ჩამოყალიბების გარეშეც „მომხმარებელთა რეგლამენტში“ დამატებით მივიღებთ ევრო-რეგულაციებთან აცდენილ და ბაზარზე არსებულ რეალობასთან/განვითარების ტენდენციებთან შეუსაბამო ან პრაქტიკაში გამოუყენებელ ნორმებს;

ზემოღნიშნულის ფარგლებში უნდა გამოვყოთ შემდეგი მნიშვნელოვანი საკითხები, რომელთა სწორად ჩამოყალიბებაც და ევრორეგულაციების შესაბამისად განსაზღვრაც ვერ მოხერხდა დადგენილების პროექტში;

დამატებით, როგორც თქვენთვის ცნობილია სილქნეტმა არაერთი კითხვა გამოაგზავნა რეგლამენტის პროექტის სხვადასხვა მუხლთან დაკავშირებით, რომელზეც პასუხები დღემდე არ მიგვიღია;

გთხოვთ, გაუგებრობის თავიდან აცილების მიზნით, ჩვენს ყველა კითხვას წერილობითი ფორმით უპასუხოთ;

1. მომსახურების ხარისხობრივი პარამეტრები (Quality of Service Parameters) კერძოდ ქსელში ჩართვის, მომსახურების ხელმისაწვდომობისა და დაზიანების აღმოფხვრის ხარისხობრივი პარამეტრებისა და ხარისხობრივი მაჩვენებლების განსაზღვრის

საკითხი;

დადგენილების პროექტით განსაზღვრული ვალდებულებები, კერძოდ, ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებლებისათვის ა) პირველადი მომსახურების მიწოდების/ქსელში ჩართვის ვადების (8² მუხლი) და ბ) დაზიანების აღმოფხვრის (18¹ მუხლი) ვადების დადგენა, ისევე როგორც გ) მომსახურების ხელმისაწვდომობის პარამეტრის (18¹ მუხლი) შესაბამისი მაჩვენებლის დადგენა წინააღმდეგობაში მოდის ევრორეგულაციებთან;

„უნივერსალური მომსახურების“ დირექტივა, ისევე როგორც ელექტრონული კომუნიკაციების კოდექსის შესახებ დირექტივა (EU) 2018/1972 და BEREC-ის მიერ 2020 წლის მარტში (ევროდირექტივის საფუძველზე) შემუშავებული დოკუმენტი (BoR (20) 53) Guidelines detailing Quality of Service Parameters) ძალიან ნათლად განსაზღვრავს შემდეგს:

- მარეგულირებელი ორგანოები უფლებამოსილი უნდა იყვნენ განახორციელონ ოპერატორების მიერ მიწოდებული მომსახურების ხარისხის მონიტორინგი და ინფორმაციის შეგროვება;
- მარეგულირებელი ორგანოები საჭიროების შემთხვევაში (თუ ასეთი ინფორმაცია არ არის ხელმისაწვდომი მომხმარებლებისათვის), უფლებამოსილი უნდა იყვნენ დირექტივის X დანართის (DIRECTIVE (EU) 2018/1972- ANNEX X (QUALITY OF SERVICE PARAMETERS) გათვალისწინებით განსაზღვრონ ერთი ან რამდენიმე (გამომდინარე არსებული სიტუაციიდან და პარამეტრის მნიშვნელობიდან) ის მომსახურების ხარისხობრივი პარამეტრი, (მათ შორის პარამეტრის გამოქვეყნების ფორმა, არსი და წესი) რომლის შესაბამისი ხარისხობრივი მაჩვენებლებიც შესაბამისმა მომსახურების მიმწოდებლებმა უნდა გამოაქვეყნონ ან/და ასახონ ხელშეკრულებაში;^{1,2}

დამატებით, BEREC-ის მიერ 2020 წლის მარტში ((EU) 2018/1972 დირექტივის 104-ე მუხლის მე-2 პუნქტის საფუძველზე) შემუშავებული დოკუმენტი (BoR (20) 53) Guidelines detailing Quality of Service Parameters) ძალიან ნათლად განმარტავს, EU 2018/1972 დირექტივის - ANNEX X (QUALITY OF SERVICE PARAMETERS)-ში მოცემული თითოეული პარამეტრის მნიშვნელობას და გაზომვის

¹DIRECTIVE (EU) 2018/1972- (271) National regulatory authorities in coordination with other competent authorities, or where relevant, other competent authorities in co-ordination with national regulatory authorities should be empowered to monitor the quality of services and to collect systematically information on the quality of services offered by providers of internet access services and of publicly available interpersonal communications services, to the extent that the latter are able to offer minimum levels of service quality either through control of at least some elements of the network or by virtue of a service level agreement to that end, including the quality related to the provision of services to end-users with disabilities. That information should be collected on the basis of criteria which allow comparability between service providers and between Member States. Providers of such electronic communications services, operating in a competitive environment, are likely to make adequate and up-to-date information on their services publicly available for reasons of commercial advantage. National regulatory authorities in coordination with other competent authorities, or where relevant, other competent authorities in co-ordination with national regulatory authorities should nonetheless be able to require publication of such information where it is demonstrated that such information is not effectively available to the public

² DIRECTIVE (EU) 2018/1972- ARTICLE 104 (2). National regulatory authorities in coordination with other competent authorities shall specify, taking utmost account of BEREC guidelines, the quality of service parameters to be measured, the applicable measurement methods, and the content, form and manner of the information to be published, including possible quality certification mechanisms. Where appropriate, the parameters, definitions and measurement methods set out in Annex X shall be used. By 21 June 2020, in order to contribute to a consistent application of this paragraph and of Annex X, BEREC shall, after consulting stakeholders and in close cooperation with the Commission, adopt guidelines detailing the relevant quality of service parameters, including parameters relevant for end-users with disabilities, the applicable measurement methods, the content and format of publication of the information, and quality certification mechanisms.

მეთოდოლოგიას.

შესაბამისად, ევრორეგულაციების თანახმად ქსელის ოპერატორი/მომსახურების მიმწოდებელი თავად საზღვრავს მის მიერ მიწოდებული მომსახურების ხარისხობრივ მაჩვენებლებს, ხოლო მარეგულირებელი ორგანო უფლებამოსილია დაადგინოს ხარისხობრივი პარამეტრები (რომლის შესაბამისი ხარისხობრივი მაჩვენებლებიც მომსახურების მიმწოდებლებმა უნდა გამოაქვეყნონ ან/და ასახონ ხელშეკრულებაში) და განახორციელოს მონიტორინგი;

1.1. მომხმარებელთა რეგლამენტის პროექტის 8² მუხლით განსაზღვრული მომსახურების მიწოდების (ქსელში ჩართვისა და ხელშეკრულების გაფორმების) საყოველთაო ვადის განსაზღვრის შეუსაბამობა ევროდირექტივებთან (BEREC (BoR (20) 53)) და საბაზრო პრინციპებთან;

როგორც უკვე აღინიშნა, ევრორეგულაციების მიხედვით მომსახურების ხარისხობრივი პარამეტრის შესაბამისი მაჩვენებლების განსაზღვრა, მათ შორის პირველადი ჩართვის ვადის განსაზღვრა და შეთანხმება მომხმარებელთან, მომსახურების მიმწოდებლის პერფორმაციას წარმოადგენს და ETSI ES 202 057-1 (clause 5.1.3)-ის თანახმად იზომება შემდეგნაირად: „the percentage of orders completed by the date agreed with the customer and, where the percentage of orders completed by the date agreed with the customer is below 80%, the average number of days, for the late orders, by which the agreed date is exceeded“. დამატებით, ETSI ES 202 057 დოკუმენტი ნათლად მიჯმავს ერთმანეთისაგან სხვადასხვა სახის მომსახურებების პირველადი მიწოდების საკითხებს; მაგალითად თუ ფიქსირებული ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდება საჭიროებს ადგილობრივი დაშვების ქსელის/ხაზის უზრუნველყოფასაც, ამ შემთხვევაში მოქმედებს ოპერატორსა და მომხმარებელს შორის შეთანხმებული ვადა ფიქსირებულ ქსელში ჩართვისთვის (Supply time for fixed network access), ხოლო თუ მომსახურების მიწოდება უნდა განხორციელდეს უკვე არსებული/დამონტაჟებული ადგილობრივი დაშვების ქსელის საშუალებით, ამ შემთხვევაში მოქმედებს -Supply time for Internet access- რომელთა სტატისტიკაც ცალ-ცალკე აღირიცხება;

კომისიამ კი უკვე არსებული, დამონტაჟებული სპილენძის წყვილებით ფიქსირებულ სატელეფონო მომსახურების ჩართვისთვის 2006 წლის რეგლამენტით განსაზღვრული ვადა (15 დღე) და უარის შეტყობინებისათვის განსაზღვრული ვადა (5 დღე), ყოველგვარი ევრორეგულაციებთან შესაბამისობის შესწავლის და/ან ამგვარი რეგულაციის დადებითი და უარყოფითი მხარეების გააზრების გარეშე, პირდაპირ გაავრცელა ყველა სახის სატელეკომუნიკაციო მომსახურებაზე. დამატებით ჩვენი არაერთი მოთხოვნის მიუხედავად კომისიის მიერ არ იქნა წარმოდგენილი რაიმე არგუმენტაცია აღნიშნული ვალდებულებების დაწესების გონივრულობის შეფასების და/ან ევრორეგულაციებთან შესაბამისობის კუთხით;

დადგენილების არსებული რედაქცია	დადგენილების პროექტის რედაქცია
მუხლი 10. ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების გაწევის წესი და	მუხლი 8 ² . განცხადება მომსახურების მიწოდების შესახებ

პირობები	
2. ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიღების თაობაზე მომხმარებელი განცხადებით მიმართავს მომსახურების მიმწოდებელს. 4. მომსახურების მიმწოდებელი განცხადებას ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების შესახებ აკმაყოფილებს და ქსელში ჩართვას უზრუნველყოფს 15 სამუშაო დღის ვადაში რეგითობის წესით, თანაბარი პირობებით, დისკრიმინაციის გარეშე, იმ უპირატესობების და შეღავათების გათვალისწინებით, რომლებიც განსაზღვრულია საქართველოს კანონმდებლობით. 5. 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. 6. თუ მომსახურების მიმწოდებელს არ გააჩნია ტელეფონის დადგმისათვის საჭირო თავისუფალი სახაზო-საკაბელო წყვილი ან ტელეფონის დადგმა ტექნიკურად შეუძლებელია, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია აღნიშნული ინფორმაცია გამოაქვეყნოს სათაო ოფისში და საგადასახადო პუნქტებში, ასევე მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით.	1. მომსახურების მიღების თაობაზე მომხმარებელი განცხადებით/მოთხოვნით მიმართავს მომსახურების მიმწოდებელს. 2. მომსახურების მიმწოდებელი აკმაყოფილებს განცხადებას/მოთხოვნას მომსახურების მიწოდების შესახებ, დებს მომსახურების ხელშეკრულებას მომხმარებელთან და უზრუნველყოფს ქსელში ჩართვას 15 სამუშაო დღის ვადაში თანაბარი პირობებით, დისკრიმინაციის გარეშე. 3. განცხადების/მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, განცხადების/მოთხოვნის მიღებიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში მომსახურების მიმწოდებელი იღებს დასაბუთებულ გადაწყვეტილებას განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ, რაც დაუყოვნებლივ ეცნობება განმცხადებელს.

კიდევ ერთხელ ავღნიშნავს, რომ დადგენილების პროექტში წარმოდგენილი სახით რეგულაციების დაწესება, გარდა იმისა, რომ არ არის თანხვედრაში ევრორეგულაციებთან, უაღრესად გააპრობლემებს მუშაობას დღევანდელ რეალობაში და ნეგატიურად იმოქმედებს ფართოზოლოვანი ფიქსირებული ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელების შემდგომ განვითარებაზე;

კომისიის გადაწყვეტილება ოპერატორს და მომხმარებელს შეუზღუდოს უფლება ურთიერთშეთანხმებით განსაზღვრონ ქსელში ჩართვის, მომსახურების მიწოდების ან/და თვით ხელშეკრულების გაფორმების ვადა, ყოველგვარ გონივრულ აზრს მოკლებულია და გაუგებარია რა მიზანს ემსახურება; ასევე გაუგებარია რას ნიშნავს განცხადების „თანაბარი პირობებითა და დისკრიმინაციის გარეშე“ დაკმაყოფილება და რატომ და/ან რომელი ევრო-რეგულაციის საფუძველზე ავალდებულებს კომისია ოპერატორებს აღნიშნულს?

ქსელში ჩართვასთან და ხელშეკრულების გაფორმებასთან დაკავშირებით დღეს პრაქტიკაში გვხვდება შემდეგი სხვადასხვა სახის შემთხვევები:

ა) როდესაც აბონენტები (როგორც ფიზიკური, ასევე იურიდიული პირი აბონენტები) თავად ითხოვენ ქსელში ჩართვას და სერვისების მიწოდების დაწყებას კონკრეტული თარიღიდან, რაც განაცხადის წარმოდგენიდან და/ან ხელშეკრულების გაფორმებიდან 15 დღეს გაცილებით აღემატება (მაგ. კომერციული/სამეწარმეო საქმიანობის დაწყებისათვის აბონენტის მიერ განსაზღვრული თარიღი და/ან აბონენტის სხვა მასშტაბით გადასვლის თარიღი და ა.შ).

დამატებით არსებობს შემთხვევები, როდესაც აბონენტის მიზეზით/მოთხოვნით ხდება ქსელში ჩართვის/მომსახურების მიწოდებისათვის შეთანხმებული ვადის გადაწევა;

ბ) განსაკუთრებით არაგონივრულია აღნიშნული საკითხი იურიდიულ პირებთან მიმართებაში, სადაც მომსახურების მიწოდების ვადები, როგორც წესი წარმოადგენს მხარეთა შეთანხმების საგანს, რადგან კორპორატიულ კლიენტს შესაძლოა სჭირდებოდეს არასტანდარტული ქსელის მოწყობა, რამოდენიმე ათეული წერტილის ჩართვა, და/ან შესაძლოა მომსახურების მიწოდებისათვის საჭირო იყოს ნებართვების მოპოვება და/ან რამოდენიმე კვირიანი გათხრითი სამუშაოების წარმოება და ა.შ; დამატებით, შესაძლოა, რომ 15 დღიანი ვადა ზოგიერთ იურიდიულ პირთან ხელშეკრულების პირობების მოლაპარაკებისთვისაც კი არასაკმარისი აღმოჩნდეს;

თუმცა, პრაქტიკაში ასევე გვხვდება ფიზიკური პირების სააბონენტო ხელშეკრულებები (მაგალითად: ახალმონაშენებთან), სადაც მომსახურების მიწოდების გონივრული და ყველაზე ოპტიმალური (ქსელის მიყვანის/დაკაბელების და მომსახურების ჩართვის) ხელშეკრულებით შეთანხმებული ვადები გაცილებით აღემატება 15 სამუშაო დღიან პერიოდს; (რაც ასევე დამოკიდებულია სხვადასხვა ობიექტურ ფაქტორებზე);

გ) ზოგიერთ შემთხვევაში აბონენტის ქსელში ჩართვა უკავშირდება ქსელის რეორგანიზაციის პროცესს რომელიც ითვალისწინებს დროებით სხვა პირებისთვის მომსახურების შეზღუდვას, რომლის წინასწარ შეთანხმების პროცესიც ასევე ვადებთან არის დაკავშირებული.

ქსელში ჩართვის/მომსახურების მიწოდების და ხელშეკრულების გაფორმებისათვის განაცხადის წარმოდგენიდან 15 დღიანი ვადის დადგენის შემთხვევაში, ოპერატორებს მოუწევთ ზემოხსენებულ შემთხვევებში (სადაც აპრიორი ცნობილია რომ 15 დღიანი ვადა არასაკმარისი იქნება) ავტომატურად უარი უთხრან მსურველ მომხმარებლებს (მათ შორის ხელშეკრულების გაფორმებაზე), მხოლოდ იმ მიზეზით, რომ ქსელში ჩართვა და მომსახურების მიწოდება 15 დღეში ვერ მოხდება და/ან მომსახურების დაწყების სასურველი ვადა აღემატება 15 დღეს, რაც ერთის მხრივ გამოიწვევს მომხმარებლის გაღიზიანებას ან სულაც დაკარგვას და მეორეს მხრივ ოპერატორის დემოტივაციას განავითაროს ქსელი, რადგან მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულების გარეშე ამ მომხმარებლის მისამართზე ქსელის უზრუნველყოფა ოპერატორის მხრიდან არაგონივრული რისკი იქნება;

რაც შეეხება მეორე, ასევე პრობლემატურ საკითხს, კერძოდ განცხადების დაკმაყოფილების დასტურისათვის/უარის თქმისათვის 5 სამუშაო დღის ვადის განსაზღვრას, რომელიც ზემოხსენებული 15 დღიანი ვადის შემადგენელი ნაწილია, აქაც პრობლემას ვაწყდებით: კიდევ ერთხელ განვმარტავთ, რომ როდესაც აბონენტობის მსურველი პირი აკეთებს განაცხადს ფიქსირებული მომსახურების მიღებაზე, კომპანიაში იწყება მოკვლევა; ამ პროცესს შესაძლოა დასჭირდეს რამოდენიმე წუთი, მაგალითად როდესაც ქოლ-ცენტრის ოპერატორი განაცხადის მიღებისთანავე, მისამართის მიხედვით პროგრამულად ამოწმებს კონკრეტულ მისამართზე სილქნეტის ქსელის არსებობას და სატელეფონი საუბრისასვე აცნობებს პირს, რომ მის მიერ დასახელებულ მისამართზე შესაძლებელია მომსახურების გაწევა, ან როდესაც ამგვარი შემოწმება ვერ ხდება ოპერატორის დონეზე და უკვე საჭიროა საპროექტო სამსახურის მიერ

მოკვლევის ჩატარება; დამატებით, ამგვარი მოკვლევის ვადები, რიგ შემთხვევაში არ არის დამოკიდებული მხოლოდ ოპერატორზე და შესაძლოა საჭირო გახდეს გარკვევა იმისა, რომ კონკრეტულად რა სახის სამუშაოების ჩატარება იქნება საჭირო და შეძლებს თუ არა კომპანია მაგალითად თანხმობების მოპოვებას შესაბამისი დაწესებულებიდან ან კერძო სექტორისგან იმ მიზნით რომ შესაბამის მისამართზე მიიყვანოს ქსელი; შესაბამისად ასეთ შემთხვევაშიც ოპერატორი იძულებული გახდება მოკვლევის გარეშე უარი განუცხადოს აბონენტს მომსახურების მიწოდებაზე, რადგან შეუძლებელი იქნება 5 სამუშაო დღეში ოპერატორმა უზრუნველყოს მოკვლევის ჩატარება.

მიუხედავად იმისა, რომ ზემოთ მოცემული არგუმენტები (როგორც წერილობითი ასევე ზეპირსიტყვიერი ფორმით) არა ერთხელ გაუზიარეთ კომისიის წარმომადგენლებს და ვთხოვეთ წარმოედგინათ მათი არგუმენტაცია აღნიშნული ვალდებულებების დაწესების მიზნობრიობის, დადებითი მხარეების და/ან ევრორეგულაციებთან შესაბამისობის კუთხით, არც წერილობით და არც ზეპირსიტყვიერად დღემდე არანაირი პასუხი არ მიგვიღია;

1.2. მომხმარებელთა რეგლამენტის პროექტის 18¹ მუხლით განსაზღვრული პარამეტრებისა და ვალდებულებების შეუსაბამობა ევროდირექტივებთან (BEREC (BoR (20) 53)) და საბაზრო პრინციპებთან;

როგორც უკვე აღინიშნა ევროდირექტივების მიხედვით, მომსახურების ხარისხობრივი პარამეტრების შესაბამისი მაჩვენებლის განსაზღვრა ოპერატორის უფლება-ვალდებულებას წარმოადგენს, ხოლო მარეგულირებელი უფლებამოსილია (EU) 2018/1972 დირექტივის X დანართის (ANNEX X (QUALITY OF SERVICE PARAMETERS) გათვალისწინებით განსაზღვროს ერთი ან რამდენიმე (გამომდინარე არსებული სიტუაციიდან და პარამეტრის მნიშვნელობიდან) ის მომსახურების ხარისხობრივი პარამეტრი, (მათ შორის პარამეტრის გამოქვეყნების ფორმა, არსი და წესი) რომლის შესაბამისი ხარისხობრივი მაჩვენებლებიც შესაბამისმა მომსახურების მიმწოდებლებმა უნდა გამოაქვეყნონ ან/და ასახონ ხელშეკრულებაში;

ა) დადგენილების პროექტის ახალი რედაქციის 18¹ მუხლის 1-ლი პუნქტის თანახმად „მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის მომსახურების ხელმისაწვდომობა 99 პროცენტით წლის განმავლობაში“

პირველ რიგში უნდა აღინიშნოს, რომ კომისიის მიერ 18¹ მუხლის 1-ლი პუნქტით განსაზღვრული მომსახურების ხელმისაწვდომობის პარამეტრი საერთოდ არ არის განსაზღვრული (EU) 2018/1972 დირექტივის X დანართით, BEREC-ის და/ან ETSI ES 202 057 დოკუმენტებით და შესაბამისად გაურკვეველია რა დოკუმენტზე/ნორმებზე დაყრდნობით მიიღო კომისიამ გადაწყვეტილება ამგვარი სავალდებულო პარამეტრი გააჩნინოს დადგენილებაში, დამატებით უცნობია რა კანონმდებლობის საფუძველზე ან არგუმენტაციაზე დაყრდნობით გადაწყვიტა კომისიამ ყველა მომსახურების მიმწოდებელს დაუდგინოს ერთნაირი 99%-იანი ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მაჩვენებელი;

ბ) ამავე 18¹ მუხლის მე-2 და მე-4 პუნქტების თანახმად „მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია თვის განმავლობაში დაზიანებათა 80 პროცენტი მომხმარებლისთვის

აღმოფხვრას 48 საათში, თუკი ის არ არის გამოწვეული ფორსმაჟორული გარემოებებით“. ხოლო „იმ შემთხვევაში, თუ ავტორიზებული პირის მიერ ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდება ხორციელდება სხვა ავტორიზებული პირის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებისა და საშუალებების გამოყენებით, ავტორიზებული პირები ერთობლივად ვალდებულნი არიან მათ შორის დადებულ შესაბამის ხელშეკრულებებში გაითვალისწინონ დაზიანებათა აღმოფხვრის წესები და ვადები ამ რეგლამენტის შესაბამისად“.

მიუხედავად იმისა, რომ დაზიანების აღმოფხვრის (Fault repair) ხარისხობრივი პარამეტრი ნამდვილად არის მოცემული (EU) 2018/1972 დირექტივის X დანართით, რომელიც ამავე დანართის მიხედვით ეფუძნება ETSI ES 202 057 დოკუმენტს, გაუგებარია რა არგუმენტაციის და/ან ევროდირექტივების რომელი ნორმის საფუძველზე გადაწყვიტა კომისიამ, რომ დაზიანების აღმოფხვრის ხარისხობრივი პარამეტრების შესაბამისი სავალდებულო კონკრეტული მაჩვენებელი (48 საათი) თვითონ დაუწესოს ოპერატორებს;

ასევე უნდა აღინიშნოს, რომ ETSI-ისა და BEREC-ის დოკუმენტებში მოცემული განმარტებების შესაბამისად მოცემული (დაზიანების აღმოფხვრის) ხარისხობრივი პარამეტრი ვრცელდება მხოლოდ ფიქსირებულ მომსახურებებზე (ETSI- applicable „to fixed direct services/fixed access lines“³; BEREC - Applicable to fixed services only⁴) კომისიამ კი ევროდირექტივებით ფიქსირებული მომსახურებისათვის განსაზღვრული დაზიანების აღმოფხვრის ხარისხობრივი პარამეტრი ავტომატურად გაავრცელა ასევე მობილურ ელექტრონულ საკომუნიკაციო მომსახურებებზე;

დადგენილების პროექტის მე-4 პუნქტი კი, ავალდებულებს მაგალითად, ინტერნეტ ოპერატორს და OTT ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელს გააფორმონ ხელშეკრულება, სადაც გაითვალისწინებენ კომისიის მიერ მომხმარებელთა რეგლამენტით“ დადგენილ დაზიანებათა აღმოფხვრის წესებსა და ვადებს, რაც პირდაპირ წინააღმდეგობაში მოდის ელექტრონული კომუნიკაციების ბაზრის განვითარების არსებულ რეალობასთან და ევრორეგულაციებთან; აღნიშნული კი კიდევ ერთხელ ასაბუთებს, რომ კომისიამ, იჯარით აღებული სპილენძის სახაზო სააბონენტო ქსელით მომსახურების მიმწოდებლებისთვის და ქსელის ოპერატორებისათვის 2006 წელს განსაზღვრული ვალდებულება დამატებითი შესაწავლისა და/ან ბაზრის განვითარების არსებული რეალობის გათვალისწინების გარეშე პირდაპირ გადმოაიტანა დადგენილების პროექტში და ავტომატურად გაავრცელა ყველა ტიპის მომსახურების მიმწოდებელზე;

და ბოლოს, კომისიის მიდგომა ყველა მომსახურების მიმწოდებელს დაუწესოს ერთნაირი ხარისხობრივი მაჩვენებლები (99% და 48 საათი) და არ მისცეს უფლება ოპერატორებს თავიანთი მარკეტინგული და კომერციული გათვლების შესაბამისად განსაზღვრონ მიწოდებული/მისაწოდებელი მომსახურების (სხვა ოპერატორებისაგან განსხვავებული მაღალი ან დაბალი) ხარისხობრივი მაჩვენებლები, გარდა იმისა რომ წინააღმდეგობაში მოდის ევრორეგულაციებთან, ხელოვნურად ზღუდავს ბაზარზე კონკურენციას და გაურკვეველია რა მიზანს ემსახურება;

³ https://www.etsi.org/deliver/etsi_eg/202000/202099/20205701/01.03.01_60/eg_20205701v010301p.pdf

(თავი 5.5.2)

⁴

1.3. მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებით დადგენილების პროექტით განსაზღვრული სხვა ნორმების შეუსაბამობა ერთმანეთთან;

დადგენილების პროექტში სხვადასხვა მუხლებში სხვადასხვანაირად არის მოცემული ხარისხის განსაზღვრასთან დაკავშირებული უფლება-ვალდებულებები, რაც კიდევ უფრო დიდ გაუგებრობას იწვევს; მაგალითად 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტში მითითებულია რომ „კომისია ადგენს მომსახურების გაწევის ხარისხს“, თუმცა 8³ მუხლის მე-3 პუნქტის გ.ბ) ქვეპუნქტით განსაზღვრულია, რომ მომსახურების ხელშეკრულებაში მოცემული უნდა იყოს „მომსახურებების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრული მინიმალური ხარისხი, ასევე პირველადი ჩართვის დრო და კომისიის მიერ დადგენილი მომსახურების ხარისხის სავალდებულო პარამეტრების შესაბამისად მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრული ხარისხობრივი მაჩვენებლები“;

ასევე ცვლილებას საჭიროებს „ხარისხისანი მომსახურების“ დეფინიცია, რომელიც უნდა განიმარტოს შემდეგნაირად- „მომხმარებლებისათვის გაწეული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება, რომელიც შეესაბამება ხელშეკრულებით განსაზღვრულ ხარისხობრივ მაჩვენებლებს“;

გთხოვთ, წერილობით გაგვცეთ პასუხები ყველა შემდეგ კითხვაზე:

	მომსახურების ხარისხობრივ პარამეტრებთან და მაჩვენებლებთან დაკავშირებული კითხვები (მუხლები 8 ² და 18 ¹)
1.	ევროდირექტივების რომელ ნორმას/მუხლს დაეყრდნო კომისია, რაოდესაც მიიღო გადაწყვეტილება, რომ ქსელში ჩართვის, ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფისა და დაზიანების აღმოფხვრის ხარისხობრივი პარამეტრების შესაბამისი სავალდებულო კონკრეტული და საყოველთაო მაჩვენებლები (კერძოდ 15 სამუშაო დღე, 99% და 48 საათი) თვითონ უნდა დაუწესოს ოპერატორებს?
2.	რა მიზანს ემსახურება ან რა არგუმენტაციას ეფუძნება კომისიის გადაწყვეტილება ოპერატორს და მომხმარებელს შეუზღუდოს უფლება ურთიერთშეთანხმებით განსაზღვრონ ქსელში ჩართვის შესაძლებლობის მოკვლევის ვადა (უარის თქმის ვადა- 5 დღე) ან ქსელში ჩართვის, მომსახურების მიწოდების და თვით ხელშეკრულების გაფორმების ვადა (ჯამურად 15 დღე)? (მუხლი 8 ²)
3.	რას ნიშნავს მომსახურების მიწოდების შესახებ განცხადების „თანაბარი პირობებითა და დისკრიმინაციის გარეშე“ დაკმაყოფილება და რომელი ევრო-დირექტივის ნორმის საფუძველზე განისაზღვრა ეს მოთხოვნა ? (მუხლი 8 ²)
4.	რა დოკუმენტს ან რა არგუმენტებს დაეყრდნო კომისია, როდესაც გადაწყვიტა, რომ დადგენილებით განესაზღვრა მომსახურების ხელმისაწვდომობის ხარისხობრივი პარამეტრი (18 ¹ მუხლის 1-ლი პუნქტი), რომელიც არ არის მოცემული (EU) 2018/1972

	დირექტივის X დანართში?
5.	რა მოსაზრებით გაავრცელა კომისიამ დაზიანების აღმოფხვრის (Fault repair) ხარისხობრივი პარამეტრი (განსხვავებით ETSI-ისა და BEREC-ის დოკუმენტებში მოცემული განმარტებებისა) ა) მობილურ ელექტრონულ საკომუნიკაციო მომსახურებაზე? ბ) OTT ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებებზე? როგორ უნდა შეძლონ ან რატომ უნდა უზრუნველყონ OTT ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლებმა და ინტერნეტ ქსელის ოპერატორებმა 18¹ მუხლის მე-4 პუნქტით განსაზღვრული ვალდებულების შესრულება?
6.	რა მიზანს ემსახურება ან რა არგუმენტაციას ეფუძნება კომისიის გადაწყვეტილება ყველა მომსახურების მიმწოდებელს დაუწესოს ერთნაირი ხარისხის სავალდებულო მაჩვენებლები (99% და 48სთ) და არ მისცეს უფლება ოპერატორებს თავიანთი მარკეტინგული და კომერციული გათვლების შესაბამისად განსაზღვრონ მიწოდებული/მისაწოდებელი მომსახურების (სხვა ოპერატორებისაგან განსხვავებული - მაღალი ან დაბალი) ხარისხობრივი მაჩვენებლები, რაც გარადა იმისა რომ წინააღმდეგობაში მოდის ევრორეგულაციებთან, ხელოვნურად ზღუდავს ბაზარზე კონკურენციას?

2. დაზიანების არასწორი დეფინიცია და დაზიანების პერიოდში ანგარიშსწორებასთან (საფასურის დარიცხვასთან) დაკავშირებული საკითხები

მოცემული საკითხიც უკავშირდება მოქმედ დადგენილებაში სპილენძის წყვილებით მიწოდებული ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების დაზიანების დეფინიციის და ამგვარი დაზიანების დროს ანგარიშსწორებისათვის მოცემული წესების ავტომატურად ყველა მომსახურებაზე გავრცელების საკითხს, რაც აბსოლუტურ გაუგებრობას ქმნის და წინააღმდეგობაში მოდის ევრორეგულაციებთან;

დამატებით, როგორც უკვე აღინიშნა ETSI-ისა და BEREC-ის დოკუმენტებში მოცემული განმარტებების შესაბამისად დაზიანების აღმოფხვრის ხარისხობრივი პარამეტრი ვრცელდება მხოლოდ ფიქსირებულ მომსახურებებზე (ETSI- applicable „to fixed direct services/fixed access lines“⁵; BEREC - Applicable to fixed services only⁶) კომისიამ კი ევროდირექტივებით ფიქსირებული მომსახურებისათვის განსაზღვრული დაზიანების აღმოფხვრის ხარისხობრივი პარამეტრი ავტომატურად გაავრცელა ასევე მობილურ ელექტრონულ საკომუნიკაციო მომსახურებებზე;

მოქმედი რედაქცია	ცვლილებების პროექტი
------------------	---------------------

⁵ https://www.etsi.org/deliver/etsi_eg/202000_202099/20205701/01.03.01_60/eg_20205701v010301p.pdf
(თავი 5.5.2)

⁶

მუხლი 18. დაზიანების აღმოფხვრა	მუხლი 18. დაზიანების აღმოფხვრა
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.	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.
3. დაზიანების განაცხადად არ ჩაითვლება მომხმარებლის (აბონენტის) განცხადება, თუ მომსახურება შეზღუდულია მომსახურების ღირებულების გადაუხდელობის გამო, ან მომსახურება არ მიეწოდება გეგმური პროფილაქტიკური, ან სარემონტო სამუშაოების ჩატარების გამო.	3. დაზიანების განაცხადად არ ჩაითვლება მომხმარებლის (აბონენტის) განცხადება, თუ მომსახურება შეზღუდულია მომსახურების ღირებულების გადაუხდელობის გამო, ან მომსახურება არ მიეწოდება გეგმური პროფილაქტიკური, ან სარემონტო სამუშაოების ჩატარების გამო.
13. დაზიანების ხანგრძლივობად ითვლება დრო მომხმარებლის მიერ სატელეფონო კავშირის დაზიანებაზე განაცხადის შეტანის მომენტიდან მისი აღმოფხვრის მომენტამდე (უქმე დღეებისა და კვირა დღის გამოკლებით).	5. დაზიანებად, ასევე, მომსახურების ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის ვალდებულების დარღვევად არ ჩაითვლება მომსახურების მიწოდების შეწყვეტა შემდეგი მიზეზებით: ა) გეგმიური-პროფილაქტიკური და სარეკონსტრუქციო სამუშაოების ჩატარება; ბ) მომსახურების შეზღუდვა მომსახურების საფასურის გადაუხდელობის გამო.
	13. დაზიანების ხანგრძლივობად ითვლება დრო მომხმარებლის მიერ მომსახურების შეწყვეტის შესახებ განაცხადის შეტანის მომენტიდან მისი აღმოფხვრის მომენტამდე (უქმე დღეებისა და კვირა დღის გამოკლებით). თუ დაზიანების შედეგად მომსახურება არ არის ხელმისაწვდომი მომხმარებლისთვის, მომსახურების მიმწოდებელს არ აქვს უფლება დაარიცხოს მას მომსახურების საფასური.
მუხლი 21. ანგარიშსწორება	მუხლი 21. ანგარიშსწორება
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 გადასახადს არ იხდის.	2. იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტისაგან დამოუკიდებელი მიზეზებით დაზიანება აღდგენილი არ იქნება მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობების დაცვით, მომხმარებელი ამ პერიოდში მომსახურების საფასურს არ იხდის.
3. ტელეფონის სააბონენტო გადასახადის დარიცხვა წარმოებს მომსახურების აღდგენის დღიდან	3. მომსახურების საფასურის დარიცხვა წარმოებს მომსახურების აღდგენის დღიდან.
7. დაუშვებელია გაუწეველ და მიუღებელ მომსახურებაზე საფასურის დარიცხვა.	7. დაუშვებელია გაუწეველ და მიუღებელ მომსახურებაზე საფასურის დარიცხვა.

გარდა იმისა, რომ კომისიის მიერ 2021 წელს მომხმარებელთა რეგლამენტის ცვლილებების პროექტით შემოთავაზებული მომსახურების დაზიანების დეფინიცია ინტერნეტ-მომსახურებას არაპირითად მომსახურების სახედ აღიქვამს, და უცნობი „გამზომ-გამსინჯავი

მოწყობილობით“ უნდა მოხდეს დაზიანების იდენტიფიცირება, დადგენილების პროექტით არასწორად არის განმარტებული თუ რომელი განცხადებები არ ჩაითვლება დაზიანებად, კერძოდ დაზიანებად არ ჩაითვლება განაცხადი მხოლოდ „თუ მომსახურება შეზღუდულია მომსახურების ღირებულების გადაუხდელობის გამო, ან მომსახურება არ მიეწოდება გეგმური პროფილაქტიკური, ან სარემონტო სამუშაოების ჩატარების გამო“;

დამატებით თუ მოქმედ რედაქციაში ზემოაღნიშნული ნორმა (რომელიც სპილენძის ხაზებისა და სპილენძის ხაზებით მიწოდებული სატელეფონო მომსახურების დაზიანების დეფინიციას წარმოადგენს) მოცემულია მხოლოდ ერთხელ (მე-18 მუხლის მე-3 პუნქტის მეორე ნაწილი), ცვლილებების პროექტით აღნიშნული ნორმა ორჯერ წერია (მე-18 მუხლის მე-3 პუნქტის მეორე ნაწილი და მე-5 პუნქტი), მეორე ჯერზე მცირედათ სახეშეცვლილი ფორმით;

ზემოაღნიშნული დეფინიციებით კი გამოდის, რომ დაზიანებას განეკუთვნება ნებისმიერი სახის მომსახურების წყვეტა, ასევე აბონენტის (მის მიერ შეძენილი) ტერმინალური მოწყობილობის დაზიანების, მაგალითად მობილური ტერმინალის ან WiFi მოწყობილობის დაზიანებით გამოწვეული მომსახურების წყვეტა, თუ აღნიშნული ზღუდავს მიწოდებული/შეთავაზებული მომსახურებების აბონენტის მიერ მიღებას; ამავე, მე-18 მუხლის 13-ე პუნქტში კი პირდაპირ მითითებულია, რომ „თუ დაზიანების შედეგად მომსახურება არ არის ხელმისაწვდომი მომხმარებლისთვის, მომსახურების მიმწოდებელს არ აქვს უფლება დაარიცხოს მას მომსახურების საფასური“. ამ სამი ნორმიდან გამოდის, რომ თუ აბონენტს დაუზიანდა თავისი ტერმინალური მოწყობილობა (მაგალითად WiFi მოწყობილობა ან მობილური ტელეფონი), რომლითაც ის დაკავშირებული იყო საერთო სარგებლობის ქსელთან და ამ დაზიანების შედეგად მომსახურება არ არის მისთვის ხელმისაწვდომი, მომსახურების მიმწოდებელმა არ უნდა დაარიცხოს მას მომსახურების საფასური.

თუ დადგენილების პროექტის ერთ-ერთ ვერსიაში ოპერატორი ვალდებული იყო აღმოეფხვრა მომხმარებლის (ასევე მის მიერ სხვა პირისგან შეძენილი შეძენილი) ნებისმიერი ტერმინალური მოწყობილობის (მათ შორის მობილური ტერმინალის) დაზიანება და ბევრი არგუმენტის მოყვანა დაგვჭირდა იმისათვის, რომ დაგვერწმუნებია კომისიის წარმომადგენლები, რომ ამგვარი ვალდებულება არასწორია, მოცემული რედაქციით დაზიანებად ითვლება აბონენტის (მის მიერ შეძენილი) ტერმინალური მოწყობილობის დაზიანებით (მაგალითად მობილური ტერმინალის ან WiFi მოწყობილობის დაზიანებით) გამოწვეული მომსახურების წყვეტა, რაც ასევე არასწორია;

გარდა იმისა რომ საჭიროა სწორედ და ევრორეგულაციების მიხედვით განისაზღვროს რას ნიშნავს ე.წ. „Valid Fault“-ი, აღნიშნული საკითხი დამატებით კრიტიკულ მნიშვნელობას იძენს, რადგან სწორედ ამ დეფინიციას (კერძოდ თუ რა არის დაზიანება- ანუ ე.წ. „Valid Fault“-ი) უკავშირდება დაზიანების დროს საფასურის დარიცხვის საკითხი, რომელიც ასევე გაუგებარია წარმოდგენილი პროექტით:

დაზიანების დროს საფასურის დარიცხვის ნაწილში დადგენილების პროექტით მოცემულია ურთიერთგამომრიცხავი ნორმები რომლებიც განმარტებას და ერთმანეთთან შესაბამისობაში მოყვანას საჭიროებს, კერძოდ თუ:

ა) მე-18 მუხლის 13-ე პუნქტში პირდაპირ მითითებულია, რომ „თუ დაზიანების შედეგად

მომსახურება არ არის ხელმისაწვდომი მომხმარებლისთვის, მომსახურების მიმწოდებელს არ აქვს უფლება დაარიცხოს მას მომსახურების საფასური“.

ბ) 21-ე მუხლის მე-2 პუნქტში მითითებულია, რომ “იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტისაგან დამოუკიდებელი მიზეზებით დაზიანება აღდგენილი არ იქნება მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობების დაცვით, მომხმარებელი ამ პერიოდში მომსახურების საფასურს არ იხდის“.

შესაბამისად გაუგებარია რას მოითხოვს კომისიის მიერ შემუშავებული დადგენილების პროექტი მომსახურების მიმწოდებლისაგან დაზიანების დროს საფასურის დარიცხვის კუთხით, იმ შემთხვევაშიც კი თუ ე.წ. „Valid Fault“-ი სწორად განიმარტება;

აღნიშნულიდან გამომდინარე მიგვაჩნია, რომ ზემოაღნიშნული საკითხები საჭიროებს დეტალურ შესწავლას და ახლებურად ჩამოყალიბებას;

გთხოვთ, წერილობით გაგვცეთ პასუხები შემდეგ კითხვაზე:

	დაზიანების დეფინიციასთან და დაზიანების დროს საფასურის დარიცხვასთან დაკავშირებული საკითხები (მუხლები 18 და 21)
1.	გთხოვთ განმარტოთ, დადგენილების პროექტში დაზიანების დეფინიციის უცვლელი სახით დატოვებისას (რომელიც მოქმედ რედაქციაში მხოლოდ სპილენძის წყვილებისა და სპილენძის წყვილებით მიწოდებული სატელეფონო მომსახურების დაზიანებას გულისხმობს), შეისწავლა თუ არა კომისიამ რაიმე ევროპული რეგულაცია და/ან შეაფასა თუ არა არსებული მუხლების გონივრულობა დღევანდელ რეალობაში, განსაკუთრებით იმ მოცემულობაში როდესაც აღნიშნული დეფინიცია კომისიამ გაავრცელა ყველა სახის ელექტრონულ საკომუნიკაციო მომსახურებაზე? (მე-18 მუხლის მე-3, მე-4 და მე-5 პუნქტები)
2.	გთხოვთ განმარტოთ მე-18 მუხლის 13-ე პუნქტით და 21-ე მუხლის მე-2 პუნქტით განსაზღვრული ურთიერთსაწინააღმდეგო ნორმებიდან რომელია თანხვედრაში (დაზიანების დროს საფასურის დარიცხვასთან დაკავშირებით) კომისიის წარმოდგენასთან ? (მათ შორის იმ შემთხვევაშიც, თუ ე.წ. ე.წ. „Valid Fault“-ი სწორად განიმარტება დადგენილების პროექტით)

3. მომხმარებლებსა და მომსახურების მიმწოდებლებს შორის ანგარიშსწორების საკითხის შეუსაბამობა ევრორეგულაციებთან და არსებულ რეალობასთან და მომსახურების ანგარიშის წარდგენის საკითხი

წარმოდგენილი დადგენილების პროექტში არ არის გათვალისწინებული წინასწარი გადახდის აბონენტების ანგარიშსწორების საკითხი, რომელიც როგორც ევროკომისია აღნიშნავს მომხმარებლებისათვის ხარჯების გაკონტროლების ერთ-ერთ საუკეთესო მექანიზმს წარმოადგენს;

მუხლი 3. ტერმინთა განმარტება	ბ) მომსახურების ანგარიში – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ფორმით მიწოდებული ანგარიში გასულ საანგარიშო თვეს მის და/ან სხვა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გაწეული მომსახურების შესახებ.
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.
მუხლი 20. მომსახურების ანგარიში	1. მომსახურების ანგარიში უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას: ა) მომხმარებლის სააბონენტო ანგარიშის ნომერი; ბ) მომსახურების ანგარიშის გაცემის თარიღი და საიდენტიფიკაციო ნომერი; გ) ანგარიშსწორების პერიოდი; დ) გაწეული მომსახურების სახე/სახეები, თითოეული მომსახურებისთვის განსაზღვრული საფასურის ოდენობა, მომხმარებლისთვის დარიცხული მომსახურების საფასურის ოდენობა/დავალიანება და მისი გადახდის ვადა (მომსახურების გადახდის სისტემის სახის გათვალისწინებით), ასევე, მომსახურების ფიქსირებული საფასურის შემთხვევაში, ზედმეტად გადახდილი თანხის ოდენობა; ე) გადახდის მეთოდი; ვ) საბანკო ანგარიშის რეკვიზიტები; ზ) გადასახდელი თანხის ჯამური ოდენობა. 2. მომსახურების სპეციფიკის გათვალისწინებით, მომხმარებელს ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული მონაცემები შესაძლებელია მიეწოდოს შემოკლებული ფორმატით, არსებითი მონაცემების მითითებით, იმგვარად, რომ მომხმარებელს ჰქონდეს შესაძლებლობა გააკონტროლოს თავისი ხარჯები.

ვინაიდან დადგენილების პროექტით მომსახურების ანგარიში (მე-3 მუხლის (ბ) ქვეპუნქტი და მე-20 მუხლის 1-ლი პუნქტი) წარმოადგენს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის გასულ საანგარიშო თვეში გაწეულ მომსახურებაზე წარდგენილ ანგარიშს და ვინაიდან 21-ე მუხლის 1-ლი პუნქტი განსაზღვრავს რომ „მომსახურების მიმწოდებელთან მომხმარებლის ანგარიშსწორება ხორციელდება წარდგენილი მომსახურების ანგარიშის საფუძველზე“, შედეგად გამოდის რომ რეგლამენტით არ არის გათვალისწინებული (იზღუდება) წინასწარი გადახდის სისტემა, რაც როგორც უკვე აღინიშნა, გარდა იმისა, რომ წინააღმდეგობაში მოდის ევრო-დირექტივებთან და არსებულ რეალობასთან, ასევე გაურკვეველია რა მიზანს ემსახურება;

ასევე გაუგებარია რას ნიშნავს:

ა) მე-20 მუხლის 1-ლი პუნქტის (დ) და (ე) ქვეპუნქტებით განსაზღვრული „მომსახურების გადახდის სისტემა“ და „გადახდის მეთოდი“ რომელიც აუცილებლად მოცემული უნდა იყოს მომსახურების ანგარიშში;

ბ) მე-20 მუხლის მე-2 პუნქტით განსაზღვრული შემთხვევა - „მომსახურების სპეციფიკის გათვალისწინებით“;

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, გთხოვთ წერილობით გაგვცეთ პასუხები შემდეგ კითხვებზე:

	მომხმარებლებსა და მომსახურების მიმწოდებლებს შორის ანგარიშსწორების და მომსახურების ანგარიშის წარდგენის საკითხი (მე-3 მუხლის ბ ქვეპუნქტი, 21-ე და 22-ე მუხლები)
1.	გთხოვთ განმარტოთ, ზემოაღნიშნული 21-ე მუხლის (ანგარიშსწორებარა) პირველი პუნქტი როგორ შეესაბამება წინაწარი გადახდის სისტემას?
2.	გთხოვთ განგვიმარტოთ ევრორეგულაციების რომელი ნორმის საფუძველზე და/ან რა არგუმენტებზე დაყრდნობით შეიმუშავა კომისიამ მომსახურების ანგარიშის დადგენილების პროექტში მოცემული სავალდებულო ფორმა და ან რის საფუძველზე განსაზღვრა ანგარიშსწორების ამგვარი (ერთადერთი) სახე?
3.	გთხოვთ განმარტოთ რას ნიშნავს მე-20 მუხლის 1-ლი პუნქტის (დ) და (ე) ქვეპუნქტებით განსაზღვრული „მომსახურების გადახდის სისტემა“ და „გადახდის მეთოდი“
4.	გთხოვთ განმარტოთ რა სახის „მომსახურების სპეციფიკაზე“ საუბარი მე-20 მუხლის მე-2 პუნქტით განსაზღვრულ შემთხვევაში და მოიყვანოთ ამგვარი მომსახურების სპეციფიკის კონკრეტული მაგალითები ;

დამატებით უნდა აღნიშნოს, რომ ევრორეგულაციებით განსაზღვრულია მხოლოდ ე.წ. „Itemised billing“-ის ვალდებულება, კერძოდ აბონენტის უფლება მოთხოვნის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებლისაგან მიიღოს გასულ პერიოდზე დეტალური ანგარიში;

4. ტერმინალური მოწყობილობის თავისუფლად არჩევის საკითხი

კომისიის მიერ შემუშავებული ამ ახალი მუხლით გამოდის, რომ მობილურ ოპერატორებს, (განსხვავებით ფიქსირებული ქსელით მომსახურების მიმწოდებელი ოპერატორებისაგან) უფლება აქვთ, მაგალითად მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმღებ მომხმარებლებს შეუზღუდონ უფლება მობილური მომსახურების მიღების მიზნით სხვა პირისგან შეიძინონ მათთვის სასურველი მობილური ტერმინალური მოწყობილობა და ჩაერთონ მობილურ საერთო სარგებლობის ელექტრონულ საკომუნიკაციო ქსელში;

ასევე, მობილური მომსახურების მიმწოდებელს, (განსხვავებით ფიქსირებული

მომსახურებების მიმწოდებელი ოპერატორისგან) არ აქვს ვალდებულება მომხმარებლისთვის სატელეფონო მომსახურების მობილური სატელეკომუნიკაციო ტერმინალურ მოწყობილობასთან ერთად შეთავაზებისას, მომხმარებელს ასევე შესთავაზოს იგივე მომსახურება სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის გარეშე და ბოლოს, მომსახურების ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში, მობილური მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია შეზღუდოს მომხმარებელის უფლება ისარგებლოს მისგან შესყიდული მობილური სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობით სხვა მობილური მომსახურების მიმწოდებლის მომსახურების მიღების მიზნით.

აღნიშნული კი გულისხმობს, რომ მობილურ ოპერატორებს უფლება ეძლევათ მომხმარებელს მიაწოდონ მობილური მომსახურება მხოლოდ მათგან შეძენილი ე.წ. „SIM-Lock“ ტელეფონთან ერთად, ხოლო ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში მობილურ ოპერატორებს უფლება აქვთ არ მოუხსნან მომხმარებლებს მათ საკუთრებაში არსებულ ტელეფონებზე ე.წ. „SIM-Lock“ შეზღუდვა;

მობილური და ფიქსირებული ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ტერმინალური მოწყობილობების მიმართ კომისიის ამგვარი, განსხვავებული მიდგომა კი წინააღმდეგობაში მოდის ევრო-დირექტივებთან და გაუგებარია რა მიზანს ემსახურება;

დამატებით, (ფიქსირებული ქსელებით მიწოდებული მომსახურებების ნაწილშიც) გაუგებრობას ქმნის ამ მუხლის მე-3 პუნქტი, რომელის თანახმადაც:

„მომხმარებლისთვის მომსახურების სატელეკომუნიკაციო ტერმინალურ მოწყობილობასთან ერთად შეთავაზებისას, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებელს შესთავაზოს იგივე მომსახურება სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის გარეშე, რაც არ უნდა გახდეს მომხმარებლისთვის დამატებითი ხარჯების დაკისრების ან მომსახურების ხარისხის გაუარესების საფუძველი“.

როგორც თქვენთვის ცნობილია, მიწოდებული მომსახურების ხარისხზე შესაძლოა ზეგავლენა იქონიოს ზუსტად ტერმინალური მოწყობილობის გაუმართავმა ფუნქციონირებამ ან ტერმინალური მოწყობილობის მახასიათებლებმა, შესაბამისად ზემოაღნიშნული პუნქტის ბოლო წინადადება - „არ უნდა გახდეს“.. „მომსახურების გაუარესების საფუძველი“ - ამ ფორმულირებით, შეუსრულებელ და არასწორ ვალდებულებას აკისრებს მომსახურების მიმწოდებელს და წინააღმდეგობაში მოდის ამავე მუხლის მე- 5 პუნქტთან, რომლის თანახმადაც „მომსახურების მიმწოდებელი არ არის პასუხისმგებელი სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის ფუნქციონირების ხარისხზე, თუ ის მომხმარებელმა შეიძინა სხვა პირისგან“.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, მიგვაჩნია, რომ ამოსაღებია მე-3 პუნქტის ბოლო ნაწილი - „არ უნდა გახდეს“.. „მომსახურების გაუარესების საფუძველი“

5. ტერმინები, შესაბამისი განმარტებები და ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების სახეები

კომისიის მიერ შემუშავებული დადგენილების პროექტის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი პრობლემა, რომელიც თავის მხრივ დამატებით შინაარსობრივ გაუგებრობას იწვევს შემდგომი ვალდებულებების განსაზღვრის ნაწილში, უკავშირდება ა) ჯერ კიდევ 2006 წელს „მომხმარებელთა რეგლამენტით“ არასწორად გამოყენებული და განმარტებული მნიშვნელოვანი ტერმინების ძველი ფორმულირებით დატოვებას, ბ) კომისიის მცდელობას, 2006 წლის დოკუმენტით განსაზღვრული ტერმინები, 15 წლის შემდგომ, მექანიკური ცვლილებების საშუალებით მოარგოს ყველა ელექტრონულ საკომუნიკაციო მომსახურებას, გ) კომისიის მიდგომას განმარტოს ერთი ტერმინი და შემდგომ დადგენილების ტექსტში გამოიყენოს სხვა ტერმინები და/ან ყოველგარი განმარტების გარეშე სხვადასხვა ტერმინები ერთად გამოიყენოს, რაც გარდა იმისა, რომ არასწორი მიდგომაა, შეუსაბამოა ევროდირექტივებთან და ბუნდოვანს ხდის რეგლამენტით განსაზღვრულ ვალდებულებებს;

1. „ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების“ „ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების“ და „დამატებითი მომსახურების“ ტერმინები და განმარტებები

დადგენილების პროექტის:

- 1.1. მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის (ა) ქვეპუნქტით მოცემული „ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების“ ტერმინი და შესაბამისი განმარტება (ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ საერთო სარგებლობის ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომხმარებლისთვის შეთავაზებული/მომხმარებლის სასარგებლოდ გაწეული ადგილობრივი ელექტრონული საკომუნიკაციო (სატელეფონო) კავშირით მომსახურება) გარდა იმისა რომ არ შეესაბამება (i) ევროდირექტივებით განსაზღვრულ ტერმინებსა და განმარტებებს და (ii) წინააღმდეგობაში მოდის „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით განსაზღვრულ „ადგილობრივი დაშვების ქსელის“ ტერმინთან და მის განმარტებასთან, (iii) ასევე აზრობრივად და არსობრივად არასწორია და დღეს უკვე ცალსახად აცდენილია სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე არსებულ რეალობას, ვინაიდან მოცემული ტერმინი ნიშნავს ფიქსირებულ სატელეფონო მომსახურებას;
- 1.2. ამავე მუხლის ე) ქვეპუნქტით მოცემული „ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების“ განმარტება (ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის ადგილობრივი, საერთაშორისო, საქალაქთაშორისო, მობილური საკომუნიკაციო კავშირით, ინტერნეტით და მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება;) არ შეესაბამება არც ე.წ. ჩარჩო დირექტივით და არც ახალი ევროპული ელექტრონული კომუნიკაციების კოდექსის დირექტივით განსაზღვრულ „ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების“ განმარტებებს; გარდა აღნიშნულისა, მოიცავს ისეთი სახის მომსახურებას - „ადგილობრივი მომსახურება“ - რომელიც საერთოდ არ არის განმარტებული დადგენილების პროექტით, თუმცა (როგორც დღემდე იყო ყველასთვის ცნობილი) ამავე მუხლის ა) ქვეპუნქტით განსაზღვრული მომსახურების (შეცდომით) შემოკლებულ ტერმინს წარმოადგენს და (ისევე როგორც (ა) ქვეპუნქტით განსაზღვრული ტერმინი) აზრობრივად და არსობრივად არასწორია;

დამატებით „ადგილობრივი მომსახურება“ (რომელიც ეწოდება ფიქსირებულ სატელეფონო მომსახურებას) არ მოიცავს საქალაქთაშორისო და საერთაშორისო სატელეფონო კავშირით მომსახურებას, ხოლო მობილური საკომუნიკაციო მომსახურება (მე-3 მუხლის 3¹⁴ ქვეპუნქტი), რომელიც განმარტებულია, როგორც სატელეფონო მომსახურება, თავის მხრივ მოიცავს ეროვნულ და საერთაშორისო ზარების განხორციელებას და მასთან დაკავშირებულ საკომუნიკაციო მომსახურებებს (მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინება); შესაბამისად, განმარტებებიდან გამომდინარე, შეგვიძლია ვივარაუდოდ, რომ ფიქსირებული ქსელებიდან განხორციელებული საქალაქთაშორისო და საერთაშორისო საკომუნიკაციო მომსახურება ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების ცალკე სახეს წარმოადგენს, განსხვავებით მობილური ქსელებიდან განხორციელებული საერთაშორისო მომსახურებისა;

1.3. მე-3 მუხლის „ჟ“ ქვეპუნქტის თანახმად „დამატებითი მომსახურება არის მომსახურება, რომელიც მომხმარებელს მიეწოდება ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებასთან, მათ შორის, ადგილობრივი, საქალაქთაშორისო, საერთაშორისო, მობილური საკომუნიკაციო მომსახურებასთან, ინტერნეტ მომსახურებასთან ან/და მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებასთან ერთად და რომლისთვისაც როგორც წესი, დაწესებულია დამატებითი გადასახადი. ასეთი დამატებითი მომსახურებები არ მოიცავს მომსახურებებს, რომელთა მიწოდება მომსახურების მიმწოდებელს მომხმარებლისთვის შეუძლია მის მიერ მისაწოდებელი ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების გარეშე“.

რეგლამენტის პროექტის თანახმად „დამატებითი მომსახურება“ არ წარმოადგენს ელექტრონულ საკომუნიკაციო მომსახურებას, თუმცა არსებული რედაქციით მაინც ხვდება რეგლამენტის რეგულირების სფეროში. განმარტება ასევე აკეთებს დაშვებას, რომ არსებობს კიდევ სხვა ტიპის „დამატებითი მომსახურება“ რომელიც შესაძლებელია მიწოდებული იქნას მომსახურების მიმწოდებლის მიერ, თუმცა არ შედის ამ ტერმინის ქვეშ.

დამატებითი მომსახურების ასეთი განმარტებით ძალიან რთულია მომსახურების შინაარსის დადგენა, მითუმეტეს რომ რეგლამენტით ასეთ სერვისებზე გარკვეული რეგულაცია არის განსაზღვრული, რომელიც უნდა იქნეს დაცული მომსახურების მიმწოდებლის მიერ „დამატებითი მომსახურების“ მიწოდების შემთხვევაში. მეორეს მხრივ გაუგებარია რას ეფუძნება იმ მომსახურებების რეგულირება, რომელიც არ წარმოადგენს ელექტრონულ საკომუნიკაციო მომსახურებას.

ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებისა და მისი სახეების ტერმინებთან და

	განმარტებებთან დაკავშირებული კითხვები
1.	გთხოვთ განვიმარტოთ, თუ რა მიზეზით დატოვა კომისიამ დადგენილების პროექტში ძველი რედაქციით „ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების“ განმარტება და „ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების“ ტერმინი და მისი განმარტება, რომელიც არ შეესაბამება არც ევრორეგულაციებს და არც ბაზარზე არსებულ რეალობას?
2.	გთხოვთ, მიუთითოთ რომელი ევრო-დირექტივის ნორმის საფუძველზე განმარტა კომისიამ „დამატებითი მომსახურება“ და კონკრეტულად რომელ მომსახურებებს მიიჩნევს კომისია ამგვარ დამატებით მომსახურებებად? გთხოვთ წარმოგვიდგინოთ დამატებითი მომსახურების რამოდენიმე მაგალითი თითოეული ტიპის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებისთვის.

2. შემდეგი საკითხი უკავშირდება ტერმინების - „ტარიფის“, „სატარიფო გეგმის“, „სააბონენტო გადასახადის“, „ფიქსირებული გადასახადის“, „სამომხმარებლო პაკეტის“, „მომსახურებათა პაკეტის“, „სატარიფო პაკეტის“, „სპეციალური სატარიფო პირობების“, „სპეციალური და მიზნობრივი სატარიფო გეგმის“, „ინსტალაციის საფასურის“, „პირველადი ჩართვის ფასის“, „ქსელში ჩართვის საფასურის“ და „მომსახურების აქტივაციის საფასურის“ - დადგენილების პროექტში ერთდროულად ან არეულად ან სხვადასხვა კონტექსტში გამოყენებას, რაც სრულ გაუგებრობას იწვევს და შეუძლებელია განისაზღვროს რა სახის საფასურზე ან ვალდებულებაზეა საუბარი;

დადგენილების პროექტში, განმარტებულია მხოლოდ „ტარიფი“ „სააბონენტო გადასახადი“ და „სატარიფო გეგმა“, რომელთაგანაც ბოლო ორი ტერმინი მოქმედ რედაქციაში მოცემული ამავე ტერმინების მექანიკურ ცვლილებას წარმოადგენს, ხოლო ერთი უცვლელი დარჩა;

მოქმედი რედაქცია	ცვლილებების პროექტი
მუხლი 3.	მუხლი 3.
ნ) სააბონენტო გადასახადი – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლის სატელეფონო (სააბონენტო) ხაზით უზრუნველყოფის ყოველთვიური ერთჯერადი გადასახადი;	კ) სააბონენტო გადასახადი – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისთვის მომსახურებით განსაზღვრულ პერიოდში სარგებლობისთვის დაწესებული ფიქსირებული გადასახადი;
ს) სატარიფო გეგმა – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დამტკიცებული ტარიფების ნუსხა;	პ) სატარიფო გეგმა – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დადგენილი მომსახურებების მიწოდების პირობები, რომლებიც ასევე მოიცავს ტარიფს და ანგარიშსწორების პირობებს;
ტ) ტარიფი – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული მომსახურების სახეზე დადგენილი	ჟ) ტარიფი – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ კონკრეტულ მომსახურებაზე დადგენილი

საფასური;	საფასური;
-----------	-----------

იმისათვის, რომ ნათელი იყოს რა სახის პრობლემებზეა საუბარი წარმოგიდგენთ რამდენიმე მაგალითს და ჩვენს კითხვებს:

ტერმინი	განმარტება	გამოყენება	შენიშვნა/კითხვა
„ტარიფი“	ტარიფი – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ კონკრეტულ მომსახურებაზე დადგენილი საფასური;	მუხლი 5 (1) ბ.ბ) შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებების ტარიფები, რაც მოიცავს: ბ.ბ.ა) მომსახურების სააბონენტო გადასახდელს, ასევე, მომსახურების მოცულობას; ბ.ბ.ბ) ინფორმაციას კონკრეტული სატარიფო გეგმებით გათვალისწინებული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების ტარიფების შესახებ მომსახურების მოცულობის მიხედვით ტარიფის დარიცხვის შემთხვევაში (მაგალითად, მონაცემთა გადაცემის ერთეულის (MB) მიხედვით, ხმოვანი წუთების რაოდენობის მიხედვით, მოკლე ტექტური შეტყობინებების რაოდენობის მიხედვით); ასევე, საერთო სარგებლობის ელექტრონულ საკომუნიკაციო ქსელში ჩართვის და დაზიანების აღმოფხვრის საფასურს;	1. გთხოვთ განმარტოთ, როგორ შეიძლება ტარიფი, რომელიც ამავე დადგენილების პროექტში მოცემული განმარტების მიხედვით არის კონკრეტულ მომსახურებაზე დადგენილი საფასური, მოიცავდეს სააბონენტო გადასახდელს და მომსახურების მოცულობას, ასევე ინფორმაციას (ბ.ბ.ბ) ქვეპუნქტი) სატარიფო გეგმით გათვალისწინებული მომსახურების ტარიფების შესახებ; და სხვა უამრავ ინფორმაციას 2. ასევე გაურკვეველია მოცემული ბ.ბ.ბ) ქვეპუნქტის შინაარსი და გთხოვთ დააკორექტიროთ
„სატარიფო გეგმა“ „სატარიფო პაკეტი“	სატარიფო გეგმა – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დადგენილი მომსახურებების მიწოდების პირობები, რომლებიც ასევე მოიცავს ტარიფს	მუხლი 10 4. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, აბონენტისათვის გამოყოფილი სააბონენტო ნომრის შეცვლის გარეშე, აირჩიოს ამავე მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული ნებისმიერი სატარიფო პაკეტი.	გთხოვთ მოგვცეთ განმარტება რა განსხვავებაა (ტერმინებში განმარტებულ) „სატარიფო გეგმას“ და შემდგომ დადგენილების ტექსტში მოცემულ

	და ანგარიშსწორების პირობებს;		„სატარიფო პაკეტი“ შორის
<u>„მომსახურებათა პაკეტი“</u> <u>„სამომხმარებლო პაკეტი“</u>	არ არის განმარტებული	მუხლი 4 მომსახურების მიმწოდებლები კომისიას და მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს, მოთხოვნილ ვადაში წარუდგენენ თითოეული შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურების ან მომსახურებათა პაკეტის მომსახურების ტიპურ ხელშეკრულებებსა და მომსახურების ხელშეკრულების პირობებში შეტანილ ცვლილებებს. მუხლი 5 იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების მიმწოდებელი სთავაზობს მომსახურებას, რომლის საფასურიც არ არის გათვალისწინებული <u>სამომხმარებლო პაკეტში</u>, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მიაწოდოს ინფორმაცია მომხმარებელს დამატებითი საფასურის თაობაზე ან შეზღუდოს მსგავსი მომსახურების თავისუფალი მიღება.	„სამომხმარებლო პაკეტი“ და „მომსახურების პაკეტი“ არ არის განმარტებული დადგენილების პროექტით; გთხოვთ განმარტოთ ერთიდაიგივე მნიშვნელობა აქვს თუ არა ამ ორ ტერმინს, ასევე გთხოვთ განმარტოთ ამ ორი ტერმინის განსხვავება „სატარიფო პაკეტებთან“ და „სატარიფო გეგმასთან“
<u>„ინსტალაციის საფასური“</u> <u>„პირველადი ჩართვის ფასი“</u> <u>„ქსელში ჩართვის საფასური“</u> <u>„მომსახურების აქტივაციის საფასურის“</u>	არცერთი ტერმინი არ არის რეგლამენტი განმარტებული	მუხლი 5 (1) ბ.ბ.ე) სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის და მისი <u>ინსტალაციის საფასურს</u>, ასევე, საფასურის გადახდის პირობებს, იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს ამ მოწყობილობის მიწოდებას და ინსტალაციას; მუხლი 8.3 ე) მომსახურების ფასები, მათ შორის, <u>პირველადი ჩართვის, მომსახურებათა აქტივაციის, პერიოდული და ნებისმიერი სხვა დამატებითი გადასახადები, შეღავათები</u> მუხლი 8⁵ 3. აბონენტი ვალდებულია მომსახურების მიმწოდებელს გადაუხადოს შეთანხმებული ღირებულება ფაქტობრივად გაწეული მომსახურების პროპორციულად, ასევე, <u>ინსტალაციის საფასური...</u> მუხლი 5 (1) დ.დ) საერთო სარგებლობის ელექტრონულ საკომუნიკაციო ქსელში ჩართვისთვის	ამ მუხლების გარდა ბევრ სხვა მუხლებში გვხვდება ეს ტერმინები, ერთად ან ცალ-ცალკე; გთხოვთ გვითხრათ ამ ტერმინებს შორის არის თუ არა განსხვავება ან რატომ ვიყენებთ განსხვავებულ ტერმინებს

		გათვალისწინებული <u>საფასურის</u> ეტაპობრივად გადახდის უფლებას....	
„სპეციალური სატარიფო პირობები“ „სპეციალური და მიზნობრივი სატარიფო გეგმა“	არცერთი ტერმინი არ არის რეგლამენტიში განმარტებული	მუხლი 5 (1) ბ.ბ.გ) ინფორმაციას ნებისმიერი მიმართულების სატელეფონო ზარის ტარიფის შესახებ და დამატებითი საკომუნიკაციო ერთეულების, ნომრების ან მომსახურებების ტარიფების შესახებ, რომლებზეც სპეციალური სატარიფო პირობები ვრცელდება; ბ.ბ.დ) ინფორმაციას სპეციალური და მიზნობრივი სატარიფო გეგმების და ნებისმიერი დამატებითი გადასახადის შესახებ; მუხლი 8 ³ . (1) თ.ა) მომსახურების მიმწოდებლის მიერ <u>სპეციალური ან მიზნობრივი სატარიფო გეგმის ფარგლებში</u> შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებით სარგებლობის მინიმალური ვადა;	გთხოვთ გააკეთოთ ორივე ტერმინის განმარტება და შედარება ტერმინ „შელავათთან“

6. მომსახურების ხელშეკრულების ფორმები

რეგლამენტის პროექტის 8³ მუხლის (მომსახურების ხელშეკრულება) მე-2 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელს მომსახურება მიეწოდება „წერილობითი (მათ შორის, ელექტრონული) ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე, ხოლო რეგლამენტით განსაზღვრულ შემთხვევებში მომხმარებელს მომსახურება შეიძლება მიეწოდებოდეს ზეპირი ან სხვა ფორმით (მომხმარებლისა და მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ნების გამოვლენა ფაქტობრივად განხორციელებული მოქმედებით) დადებული ხელშეკრულების საფუძველზე.“

ამასთან, ზეპირი გარიგების ფორმა პროექტში გათვალისწინებულია მხოლოდ 10⁴ მუხლით, საქალაქთაშორისო და საერთაშორისო სატელეფონო მომსახურებებისთვის, ხოლო ფაქტობრივად განხორციელებული მოქმედებით ნების გამოვლენის საფუძველზე გარიგებები იდება მხოლოდ დამატებითი მომსახურების მისაღებად (მუხლები 10, 10¹, 10⁵, 10⁹).

მიგვაჩნია, რომ მომსახურების ხელშეკრულების ფორმების განმსაზღვრელ ნორმებში დაზუსტებას საჭიროებს:

1. რა იგულისხმება წერილობითი ხელშეკრულების ელექტრონულ ფორმაში? კერძოდ, დასაზუსტებელია რა იგულისხმება ფრჩხილებში მოცემული ფრაზაში „მათ შორის, ელექტრონული“;

2. ასევე მიგვაჩნია რომ მკაფიოდ უნდა გაიმიჯნოს წერილობითი (მათ შორის, ელექტრონული) ხელშეკრულება ამავე რეგლამენტის მე-12 მუხლით განსაზღვრული დისტანციური გარიგებისგან. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 69-ე მუხლის შესაბამისად, გარიგება შეიძლება დაიდოს ზეპირად ან წერილობითი ფორმით, ხოლო გარიგების წერილობითი ფორმის არსებობისას საკმარისია გარიგების მონაწილე მხარეთა ხელმოწერა. წერილობითი და დისტანციური გარიგებების ამ კრიტერიუმით გამიჯვნისას, გაუგებრობას ქმნის რეგლამენტის მოქმედი და შემოთავაზებული რედაქციის მე-12 მუხლში (დისტანციური გარიგება), მე-10 პუნქტი, რომლის შესაბამისადაც:

„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“.

ანუ, ჩვენი შეფასებით, აღნიშნული ნორმით მოთხოვნილია დისტანციური გარიგების ელექტრონულად ხელმოწერა, რაც პრაქტიკულად დისტანციურ გარიგებას წერილობითი გარიგების არსებით კომპონენტს სძენს.

3. პრაქტიკულად გამოუყენებადია ჩანაწერი მე-11 პუნქტში:

„მომსახურების მიმწოდებელს შეუძლია, მომხმარებლის იდენტიფიცირების მიზნით, ამ მუხლის მე-10 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)“.

რომელიც საგადასახადო დავალებში მინიმუმ პირადობის დამადასტურებელ მოწმობაში დატანილ ინფორმაციას მოითხოვს, ასეთი ინფორმაცია რატომღაც არცერთ საგადასახადო დავალებაში არ არის, შესაბამისად ამ მუხლით გათვალისწინებული იდენტიფიცირების საშუალების გამოყენებაც შეუძლებელი ხდება

4. რეგლამენტის მე-12 მუხლის მე-10 პუნქტში ასევე ღიად რჩება ხელშეკრულების რომელი ფორმა უნდა გამოვიყენოთ, როდესაც გარიგება იდება „არაუმეტეს სამი დღის ხანგრძლივობით განხორციელებული ინტერნეტთან უსაღებო ერთჯერადი ან/და დღიური წვდომის“ მიზნით.
5. ერთმანეთისგან განცალკევებულად არის შემოთავაზებული ზეპირი გარიგებისა და ნების გამოვლენის ფაქტობრივად განხორციელებული მოქმედებით დადებული გარიგებები, თუმცა გაუგებარი რჩება მათი ფორმისა და შინაარსის ერთმანეთისგან სხვაობა. ერთადერთი სხვაობა, რაც თვალში საცემია, ისაა, რომ ზეპირი გარიგება მხოლოდ საქალაქთაშორისო/საერთაშორისო მომსახურებებზე, იდება, ხოლო ქმედებით ნების გამოვლენით გარიგება ნებისმიერ დამატებით მომსახურებაზე.
6. გთხოვთ განმარტოთ მე-12 მუხლის ა) პუნქტში დისტანციური გარიგების შეზღუდვა რატომ ვრცელდება მხოლოდ ფიზიკურ პირებზე;
7. პროექტის არსებული რედაქციით ჩვენი აზრით დისტანციური გარიგება არა⁸³ მუხლის მიხედვით განსაზღვრული გარიგების ერთერთ ფორმას, არამედ წერილობითი შეთანხმების დისტანციურ ფორმას წარმოადგენს, რაც შინაარსობრივად ცვლის მთლიანად დოკუმენტს;
8. მომავალში გაურკვევლობის თავიდან აცილების მიზნით, გთხოვთ დადგენილებაში ასევე განმარტოთ ტერმინი „ნების გამოვლენა ფაქტობრივად განხორციელებული მოქმედება“

ისევე როგორც წარმოდგენილი პროექტის უამრავ მუხლში, ჩვენი მოსაზრებით, ასეთი გაუგებრობების და მუხლებს შორის შეუთავსებლობის მიზეზი 2006 წლის დოკუმენტისა და ევროდირექტივების მუხლების მექანიკური შეერთებებია. კრიტიკულად მნიშვნელოვანია დისტანციური გარიგების სწორი დანერგვა ქვეყანაში, რომელიც ბიძგს მისცემს ახალი დისტანციურ მომსახურებების განვითარებას, თუმცა სამწუხაროდ ასეთი ჩარჩო, რომელიც ბუნდოვანებას სთვებს უამრავ მუხლში და ბუნებრივია შეუთავსებელია 15 წლის წინ მომზადებულ დოკუმენტის ძირითად ჩანაწერებთან, ახალი სერვისების განვითარებას ვერ წაადგება. ჩვენი აზრით საჭიროა მთლიანად დოკუმენტის ევროპული რეგულაციების პრინციპებზე დაფუძნება და არა ზოგიერთი ტერმინის და მუხლის მექანიკური ჩასწორება.

და ბოლოს, ჩვენი აზრით წერილობითი ხელშეკრულების (მათ შორის ელექტრონული ხელმოწერით) და დისტანციური გარიგების საკითხების ასეთი „ქართული ვერიანტები“ წინააღმდეგობაში მოგვიყვანს სხვა უამრავი სფეროს და საერთაშორისო მომსახურებების სერვისების სწორ დანერგავსთან საქართველოში; შესაბამისად საჭიროდ მიგვაჩნია გადმოღებული იქნას კარგად აპრობირებული ევროპული გამოცდილება, იმის მაგივრად რომ გამოვიგონოთ განსხვავებული რეგულაციები, რომელიც კიდევ უფრო გვაშორებს ევროპულ გამოცდილებასთან.

7. სააბონენტო ხელშეკრულების მოქმედების ვადები

⁸⁵ მუხლის (მომსახურების ხელშეკრულების მოქმედების ვადა, პირობების შეცვლა და შეწყვეტა) პირველი პუნქტის თანახმად:

„მომსახურების ხელშეკრულება შესაძლებელია გაფორმდეს განუსაზღვრელი ან განსაზღვრული ვადით.

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. ხელშეკრულების 24 თვიან და 12 თვიან ვადასთან დაკავშირებით ამ პუნქტით გათვალისწინებული წესი არ ვრცელდება M2M/IoT (მოწყობილობებს შორის კავშირი/საგანთა ინტერნეტი) მომსახურებაზე, ინსტალაციის საფასურის განვადებით გადახდის შეთანხმებაზე და ასევე, მომხმარებელთან ინდივიდუალური პირობებით დადებულ ხელშეკრულებაზე, მომხმარებლის სურვილის შემთხვევაში“.

ცვლილებების პროექტის 8⁵ მუხლის (მომსახურების ხელშეკრულების მოქმედების ვადა, პირობების შეცვლა და შეწყვეტა) ჩანაწერი საჭიროებს დაზუსტებას, კერძოდ,

1. მოცემული მუხლის თანახმად, გაურკვეველია შეუძლია თუ არა მომსახურების მიმწოდებელს საკუთარი სურვილის შესაბამისად გააფორმოს უვადო ხელშეკრულება, თუ აბონენტის მოთხოვნის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია გააფორმოს ვადიანი ხელშეკრულება?
2. როდის წარმოიშვება 12 თვიანი ვადით სააბონენტო ხელშეკრულების შეთავაზების ვალდებულება?
 - ა) მხოლოდ მაშინ, როდესაც მიმწოდებელი სთავაზობს აბონენტებს მხოლოდ ვადიან (12 თვეზე მეტი, არაუმეტეს 24 თვე) სააბონენტო ხელშეკრულებას?
 - ბ) იმ შემთხვევაში თუ მომსახურების მიმწოდებელს ერთიდაიგივე მომსახურებაზე აქვს ა) უვადო და ბ) 24 თვიანი (ვადიანი) ხელშეკრულების ოფციები -ამ შემთხვევაში არის თუ არა ვალდებული მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში შესთავაზოს მას 12 თვიანი ხელშეკრულება?

ეს პუნქტი გვესმოდა ისე, რომ მიმწოდებელი არ არის შეზღუდული თავიდანვე (პირველადი ჩართვისას) დადოს სააბონენტო ხელშეკრულება უვადოდ, ხოლო თუ მომსახურების მიმწოდებელი დებს მხოლოდ ვადიან სააბონენტო ხელშეკრულებას, მხოლოდ ამ შემთხვევაში შემოდის 12 თვიანი ვადით ხელშეკრულების შეთავაზების სავალდებულო პირობა. წინააღმდეგ შემთხვევაში პირველი წინადადება (დადოს ვადიანად ან უვადოდ) გაუგებარი და უფუნქციო რჩება. ვთხოვთ კომისიას, ეს ნაწილი განიმარტოს კიდევ ერთხელ.

სხვა ბუნდოვან საკითხებთან ერთად მუხლის პრაქტიკულ აღსრულებას ართულებს ორი ვადის (12 და 24 თვიანი) შემოტანა, რომელიც შესაბამისი ევროპული ნორმის არასწორი ინტერპრეტაციაა.

8. მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით ცვლილებები მომსახურების ხელშეკრულებაში

8⁵ მუხლის მე-8 პუნქტის თანახმად:

„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 (როგორცაა მომსახურების ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტის გამო ჯარიმის, სხვა გადასახდელის ან სხვა დამაბრკოლებელი გარემოებების დადგენა), თუ აბონენტი არ დაეთანხმება ახალ პირობებს. მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია არ დაიცვას ამ პუნქტით გათვალისწინებული ვადა იმ შემთხვევაში, თუ მის მიერ მომხმარებლისთვის დაწესებული მომსახურების ახალი პირობები აუმაღლებს მომხმარებლის უფლებრივ მდგომარეობას“

1. უნდა განიმარტოს და დაზუსტდეს, რა ხდება იმ შემთხვევაში, როდესაც ახალი რეგულაციების დაწესების და/ან საკანონმდებლო ცვლილებების შედეგად იზრდება მომსახურების საფასური/ ტარიფი ან მომსახურების პირობებში იცვლება სხვა არსებითი პირობა (რაც აუარესებს მომხმარებლის მდგომარეობას); კერძოდ ასეთ შემთხვევაში ვალდებული იქნება თუ არა მომსახურების მიმწოდებელი შესაბამისი ცვლილებების მომსახურების პირობებში ასახვის დროს, მისცეს აბონენტს უფლება მოახდინოს ხელშეკრულების შეწყვეტა 8⁵ მუხლის მე-8 პუნქტით გათვალისწინებული ფორმით;
2. დამატებით მოცემული პუნქტით გამოდის, რომ მომხმარებელს ხელშეკრულების შეწყვეტის უფლება აქვს პუნქტით განსაზღვრული პირობებით წარმოეშევა მაშინაც კი, თუ მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განხორციელებული ცვლილებები აუმაღლებს მომხმარებლის უფლებრივ მდგომარეობას.

შესაბამისად, მიგვაჩნია, რომ ამ პუნქტის ბოლო წინადადება უნდა ჩამოყალიბდეს ევროდირექტივების შესაბამისად, შემდეგი ფორმულირებით:

„მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია არ დაიცვას ამ პუნქტით გათვალისწინებული ვადა, ასევე ამ პუნქტით გათვალისწინებული პირობები არ ვრცელდება იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისთვის დაწესებული მომსახურების ახალი პირობები აუმაღლებს მომხმარებლის უფლებრივ მდგომარეობას და/ან ამგვარი ცვლილება გამოწვეულია საკანონმდებლო/რეგულაციური ცვლილებებით.“

9. მომსახურების ხელშეკრულებებში ცვლილებების შეტანა მომხმარებლისა და მომსახურების მიმწოდებლის ურთიერთშეთანხმებით

წინამდებარე რეგლამენტი არ ითვალისწინებს აბონენტის და მომსახურების მიმწოდებლის შესაძლებლობას ურთიერთშეთანხმებით, კერძოდ წერილობითი ფორმით შეთანხმების გარდა სხვა ფორმით ცვლილება შეიტანონ (მაგალითად) სატარიფო პაკეტში. ერთადერთი გამონაკლისის რეგლამენტის პროექტში წაროადგენს დოკუმენტის მე-12 მუხლით განსაზღვრული წესი:

12. „თუ მომხმარებელს ამ რეგლამენტის მოთხოვნების შესაბამისად უკვე დადებული აქვს ხელშეკრულება ამავე მომსახურების მიმწოდებელთან, მაშინ დასაშვებია ამ მომხმარებლისათვის სხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო 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 მომსახურების გააქტიურების თაობაზე“.

რომელიც ეხება მხოლოდ დისტანციურად ელექტრონული მომსახურების დამატებას (უკვე არსებული ერთი მომსახურების არსებობის შემთხვევაში) აბონენტის ნების გამოვლენის სანდო და სააბონენტო ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მეთოდით, მაგრამ არ ითვალისწინებს არსებულ მომსახურებში ცვლილებების შეტანას.

1. შესაბამისად გაურკვეველია დასაშვებია თუ არა, სატარიფო პაკეტის ან სხვა ტიპის ცვლილება არსებული ხელშეკრულების ფარგლებში განხორციელდეს ნებისმიერი სხვა ფორმით, გარდა წერილობითი შეთანხმებისა.
2. მიგვაჩნია, რომ რეგლამენტს უნდა დაემატოს ნორმა, რომელიც საშუალებას მისცემს მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს წინასწარი ურთიერთშეთანხმებით, მომსახურების ხელშეკრულებაში შეიტანონ ცვლილება ან/და შეცვალონ სატარიფო პაკეტი ნების გამოვლენა ფაქტობრივად განხორციელებული მოქმედებით. აღნიშნული მიდგომა წლებია პრაქტიკაშია ყველა სატელეკომუნიკაციო კომპანიაში.

10. მომსახურების ხელშეკრულება

83 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად:

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

ე) მომსახურების ფასები, მათ შორის, პირველადი ჩართვის, მომსახურებათა აქტივაციის, პერიოდული და ნებისმიერი სხვა დამატებითი გადასახადები, შეღავათები

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

1. დღევანდელი მოწყობით, მაგალითად მობილური მოსახურების შემთხვევაში, აბონენტი აფორმებს ხელშეკრულებას ერთ სატარიფო გეგმაზე, რომლის მომსახურების პირობები მიეწოდება აბონენტს, ასევე აბონენტს საკუთარი სურვილის შემთხვევაში შეუძლია აარჩიოს ნებისმიერ სატარიფო გეგმა, რომელიც ხელშეკრულების გაფორმების მომენტში, ან მის შემდგომ იქნა შემუშავებული კომპანიის მიერ.

გთხოვთ მოგვცეთ განმარტება, ახალი რეგლმენტის პროექტით, რა ინფორმაცია უნდა იქნას მიწოდებული აბონენტისთვის ხელშეკრულების გაფორმებისას (მათ შორის რა სატარიფო გეგმები უნდა გახდეს ხელშეკრულების ნაწილი) როგორ უნდა იქნას შეთავაზებული ახალი სატარიფო გეგმები და პაკეტი და რა ფორმით (წერილობითი, ზეპირი, დისტანციური, ნების გამოვლენით) უნდა მოხდეს აბონენტის გადასვლა ერთი სატარიფო პაკეტიდან/გეგმიდან მეორეზე.

2. ასევე გთხოვთ განმარტოთ რას ნიშნავს სპეციალური ან მიზნობრივი პაკეტი და სარგებლობის მინიმალური ვადა

შემდეგი საკითხი უკავშირდება საინფორმაციო უზრუნველყოფისა (მუხლი 5) და მომსახურების ხელშეკრულების (მუხლი 8³) მუხლებით განსაზღვრულ სავალდებულო ნორმებს, სადაც ყველანაირი დიფერენცირების/გამიჯვნის გარეშე ერთად არის თავმოყრილი ყველა ტიპის/სახის მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გამოსაქვეყნებელი და/ან ხელშეკრულებაში ჩასადები ინფორმაცია, (მათ შორის არსებული რედაქციით განსაზღვრული ვალდებულებები, რომელსაც ემატება რიგ შემთხვევებში ევრო-დირექტივებიდან არსწორად ნათარგმნი ახალი ვალდებულებები) რაც სრულ გაუგებრობას იწვევს; შესაბამისად, მომსახურების მიმწოდებელმა თვითონ უნდა განსაზღვროს თუ რომელი ნორმაა მისი მომსახურებისათვის ადექვატური და შესაბამისი; მოცემული კი არ შეესაბამება ევროპის პრაქტიკასა და რეგულაციებს სადაც, გარდა იმისა, რომ განცალკევებულად არის ჩამოთვლილი რომელი ტიპის მომსახურების მიმწოდებელს რა ვალდებულება აქვს შესასრულებელი გამჭვირვალობის უზრუნველყოფის მიზნით, ასევე შესაბამისი მარეგულირებლები დეტალურად განმარტავენ წერილობით, თუ რომელი ვალდებულების ქვეშ რა იგულისხმება;

11. მომხმარებლის ინფორმირება

მე-10¹ მუხლის (ინტერნეტ მომსახურება) მე-3 პუნქტის თანახმად

„იმ შემთხვევაში, თუ ინტერნეტ მომსახურების ღირებულება მოხმარებული მოცულობის მიხედვით განისაზღვრება, ინტერნეტ მომსახურების მიმწოდებელმა მომხმარებლებს უსასყიდლოდ უნდა შესთავაზონ ინტერნეტ მომსახურებით სარგებლობის მონიტორინგისა და კონტროლის შესაძლებლობა. ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია ინტერნეტმომსახურების

ლიმიტის ამოწურვამდე შეატყობინოს მომხმარებელს სატარიფო გეგმით გათვალისწინებული ლიმიტის ან ბალანსის მოსალოდნელი ამოწურვის შესახებ ინტერნეტმომსახურების ლიმიტის ან ბალანსის ან დაჯამებადი მომსახურებების შემთხვევაში ბოლოს შეძენილი მომსახურების მოცულობის 80-95 პროცენტის ამოწურვისას და ასევე, ინტერნეტმომსახურების ლიმიტის ან ბალანსის სრულად ამოწურვის შესახებ.“

10⁵ მუხლის (მობილური სატელეფონო მომსახურება) მე-2 პუნქტის დ) ქვეპუნქტის თანახმად მომსახურების მიმწოდებელი :

„უზრუნველყოფს მომხმარებელის ინდივიდუალური შეტყობინებით გაფრთხილებას მის მიერ შეძენილი მომსახურების ლიმიტის ან ბალანსის ან დაჯამებადი მომსახურებების შემთხვევაში ბოლოს შეძენილი მომსახურების მოცულობის 80 – 95 % ამოწურვისა და მომსახურების განსხვავებული ტარიფით მიწოდების გაგრძელების შესახებ და ასევე, მომსახურების ლიმიტის ამოწურვის შესახებ“.

აღნიშნული პუნქტებით განსაზღვრული შეტყობინებების ამ ფორმულებით დაცვა შეუძლებელია და გაუგებარია რა მიზანს ემსახურება:

1. ჩვენი შეფასებით მოცემული მუხლების ვალდებულება ვრცელდება ულიმიტო პაკეტებზეც, შესაბამისად გაურკვეველია რა დროს უნდა მოხდეს აბონენტის ინფორმირება მაგალითად 30 დღიანი ულიმიტო პაკეტის შემთხვევაში?
2. 10¹ მუხლის მე-3 პუნქტის ჩანაწერს კიდევ უფრო ბუნდოვანს ხდის ტერმინი „ბალანსის“ შემოტანა; გაურკვეველია მაგალითად წინასწარი გადახდის სისტემის აბონენტისთვის ბალანსის 80-95% რომელი მომენტიდან უნდა იქნეს დათვლილი?
3. ამ მუხლის მოთხოვნის შესრულება შეუძლებელია შემდგომი გადახდის სისტემის აბონენტებისთვისაც, რომლის ტარიფიც დამოკიდებულია მოცულობაზე, მაგრამ შეუძლებელია ბალანსის ამოწურვის შესახებ გაფრთხილების გაკეთება;

12. როუმინგის საკითხები

10⁵ მუხლის (მობილური სატელეფონო მომსახურება) მე-8 პუნქტის ა) ქვეპუნქტის (რომელიც ეხება როუმინგულ მომსახურებას) თანახმად, მომსახურების მიმწოდებელმა:

„ შემდგომი გადახდის პირობით მისაწოდებელი მომსახურების შემთხვევაში უნდა დაადგინოს ერთი ან რამდენიმე მაქსიმალური ფინანსური ზღვარი განსაზღვრული პერიოდისთვის, რის შესახებაც მომხმარებელს წინასწარ უნდა აცნობოს. ერთი მაქსიმალური ფინანსური ზღვარი (სტანდარტული ფინანსური ზღვარი) უნდა

განისაზღვროს 50 ლარის ფარგლებში ოცდაათი დღის განმავლობაში გამოყენებული მომსახურებისთვის, რომლის მიღწევის შემდეგაც როუმინგი გაითიშება. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა ჩართოს ფინანსური ზღვრის ოფცია.

ბ) წინაწარი გადახდის პირობით მიღებული მომსახურებისთვის დარიცხული დავალიანების ჯამურმა ოდენობამ არ უნდა გადააჭარბოს 10 ლარს;

გ) საკუთარმა ოპერატორმა უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლის მობილურ მოწყობილობაზე შესაბამისი შეტყობინების გაგზავნა (მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინებით ან ელექტრონული ფოსტით ან pop-up ფანჯრის გახსნით კომპიუტერში, USSD ან სხვა საშუალებით), როუმინგით სარგებლობისას როდესაც:

გ.ა) ამ მუხლის ა) პუნქტით გათვალისწინებული ფინანსური ლიმიტის 80-95 % ამოიწურება;

გ.ბ) აბონენტის ბალანსზე არსებული თანხა შემცირდება 10 ლარზე ნაკლები თანხის ოდენობამდე ან მიღებული მომსახურების მოცულობა 80%-95% მიაღწევს, ან დაჯამებადი მომსახურებების შემთხვევაში ბოლოს შეძენილი მომსახურების მოცულობა 80-95% მიაღწევს;

გ.გ) ამ მუხლის ა) ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ფინანსური ლიმიტი/ბალანსი/მომსახურების მოცულობა სრულად ამოიწურება. თითოეულ მომხმარებელს უფლება აქვს, როუმინგის მომსახურების მიმწოდებელს მოსთხოვოს, შეწყვიტოს ასეთი შეტყობინებების გაგზავნა, ასევე, ნებისმიერ დროს და უფასოდ, მოსთხოვოს მომსახურების მიმწოდებელს აღნიშნული მომსახურების ხელახლა მიწოდება;

დ) უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლის მიერ ხარჯების დროული მონიტორინგის შესაძლებლობა. თუ ეს შეუძლებელია ქსელის არქიტექტურის სპეციფიკიდან გამომდინარე, საკუთარმა ოპერატორმა მომხმარებელს უნდა შეატყობინოს, რომ ინფორმაცია მომსახურების მიღების მიზნით გაწეული ხარჯების შესახებ, ასევე ის პირობა, რომ მომსახურების მიღების მიზნით გაწეული ხარჯების ოდენობა არ აღემატებოდეს მითითებულ ფინანსურ ლიმიტს, არ არის ხელმისაწვდომი;

1. გთხოვთ განმარტოთ რა განსხვავებაა „ფინანსური ლიმიტს“ და „ფინანსურ ზღვარს“ შორის?
2. გთხოვთ დააკონკრეტოთ, ასეთი ლიმიტების მუშაობის პრინციპი: „ფინანსურმა ლიმიტმა/ზღვარმა“ უნდა იმუშაოს მხოლოდ როუმინგში ყოფნის შემთხვევაში, ხოლო საქართველოში დაბრუნების დროს აბონენტმა უნდა აცნობოს კომპანიას და გაუქმდეს ეს ლიმიტი? თუ ავტომატურ რეჟიმში უნდა მუშაობდეს ეს სისტემა?
3. გთხოვთ დააკონკრეტოთ, რომ ამ მუხლის პუნქტი 8-ის მოთხოვნები არ ვრცელდება იმ ქვეყნებზე და ოპერატორებზე სადაც არ არის ონლიან რეჟიმში აღრიცხვის სისტემა (ე.წ. CAMEL როუმინგი), შესაბამისად ამ მუხლის დ) პუნქტი უნდა ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლის მიერ ხარჯების დროული მონიტორინგის შესაძლებლობა. თუ ეს შეუძლებელია ოპერატორებს შორის გაფორმებული როუმინგული მომსახურების სპეციფიკიდან გამომდინარე, საკუთარმა ოპერატორმა მომხმარებელს უნდა შეატყობინოს, რომ ინფორმაცია მომსახურების მიღების მიზნით

გაწეული ხარჯების შესახებ, ასევე ის პირობა, რომ მომსახურების მიღების მიზნით გაწეული ხარჯების ოდენობა არ აღემატებოდეს ამ მუხლის ა) და ბ) ქვეპუნქტებით მითითებულ ფინანსურ ლიმიტს, არ არის ხელმისაწვდომი“;

4. გთხოვთ, განმარტოთ კონკრეტულად რას გულისხმობთ - „წინაწარი გადახდის პირობით მიღებული მომსახურებისთვის დარიცხული დავალიანების ჯამურმა ოდენობამ არ უნდა გადააჭარბოს 10 ლარს“ - და მოიყვანოთ შესაბამისი მაგალითი;

10⁵ მუხლის (მობილური სატელეფონო მომსახურება) მე-11 მუხლის თანახმად:

„მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებლის როუმინგში ყოფნის დროს გამოიყენოს გაწეულ მომსახურებაზე საფასურის დარიცხვის შემდეგი წესი (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.

შენიშვნა: ამ პუნქტით გათვალისწინებული წესი ვრცელდება ევროპის კავშირის წევრ სახელმწიფოში ავტორიზებული მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მომხმარებლებზე საქართველოში როუმინგული მომსახურების მიღების დროს“.

1. როგორც უკვე არაერთხელ ვისაუბრეთ კომისიასთან, რიგ შემთხვევებში, როუმინგული მომსახურების დროს, ასეთი ვალდებულების (დამრგვალების წესი) შესრულება შეუძლებელია მომსახურების მიმწოდებლის მხრიდან და დამოკიდებულია მხოლოდ მიმღები ოპერატორის დამრგვალების წესზე;
2. „შენიშვნა“-ში მითითებულია, რომ დამრგვალების წესები ვრცელდება არა საქართველოში ავტორიზებულ მომსახურების მიმწოდებლების პირობებზე, არამედ ევროპის კავშირის ოპერატორების მომხმარებლის (!) საცალო ტარიფებზე; ვინაიდან გაურკვეველია ასეთი რეგულაციის აღსრულების მექანიზმი და ვალდებულების შინაარსი გთხოვთ განმარტოთ რას გულისხმობთ;

მე-6 მუხლის (საერთაშორისო როუმინგით სარგებლობის დროს მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფა) მე-5 პუნქტის თანახმად:

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

ა) უფასო ტელეფონის ნომერით ან სხვა უფასო საშუალებით მომხმარებლის მიერ დეტალური ინფორმაციის მიღების შესაძლებლობა ხმოვანი ზარების, მოკლე ტექსტური შეტყობინების ან ინტერნეტ მომსახურებების (მულტიმედიური შეტყობინების ჩათვლით) და ფასების შესახებ“;

1. გთხოვთ ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის მსგავსად დააკონკრეტოთ, რომ სხვა უფასო საშუალება მოიცავს - მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინება ან/და პლანშეტის გამოყენების შემთხვევაში pop-up ფანჯარა ან/და USSD ან/და სხვ.

მე-6 მუხლის (საერთაშორისო როუმინგით სარგებლობის დროს მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფა) მე-3 პუნქტის თანახმად:

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

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

1. გთხოვთ განმარტოთ გათიშვის ვალდებულია ეხება ოპერატორს, თუ მხოლოდ ინფორმაციის მიწოდებას მოიცავს აბონენტისთვის, როგორ უნდა მოახდინოს მომხმარებელმა საკუთარი ტელეფონიდან ზოგიერთი მომსახურების გათიშვა?
2. გთხოვთ განმარტოთ ამ შემთხვევაში რა მომსახურებები იგულისხმება საკომუნიკაციო მომსახურების ტერმინის ქვეშ?

მე-6 მუხლის (საერთაშორისო როუმინგით სარგებლობის დროს მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფა) მე-4 პუნქტის ა) ქვეპუნქტის თანახმად:

„მომხმარებლის უცხო ქვეყანაში შესვლის დროს, მასპინძელი ოპერატორის ქსელში ჩართვისთანავე, საკუთარმა ოპერატორმა უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის უფასოდ ავტომატური ინდივიდუალური შეტყობინების (მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინება ან/და პლანშეტის გამოყენების შემთხვევაში pop-up ფანჯარა ან/და USSD ან/და სხვ.) მიწოდება:

ა) მომხმარებლისთვის დაუყოვნებლივ ინფორმაციის გაგზავნა ხმოვანი ზარების, მოკლე ტექსტური შეტყობინების და ინტერნეტ მომსახურების საფასურის ეროვნულ ვალუტაში დაანგარიშების შესახებ“;

1. გთხოვთ განმარტოთ, რატომ უნდა მოვახდინოთ ასეთი ინფორმაციის (რომელიც საკმაოდ მოცულობითია) მიწოდება აბონენტისთვის სმს შეტყობინების საშუალებით ყოველი როუმინგ ქსელში ჩართვის დროს და არ შეიძლება ეს წესები გავაცნოთ ერთჯერადად როუმინგის მომსახურების ჩართვის მომენტში;

მე-6 მუხლის (საერთაშორისო როუმინგით სარგებლობის დროს მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფა) მე-4 პუნქტის ბ) ქვეპუნქტის თანახმად:

„მომხმარებლის უცხო ქვეყანაში შესვლის დროს, მასპინძელი ოპერატორის ქსელში ჩართვისთანავე, საკუთარმა ოპერატორმა უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის უფასოდ ავტომატური ინდივიდუალური შეტყობინების (მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინება ან/და პლანშეტის გამოყენების შემთხვევაში pop-up ფანჯარა ან/და USSD ან/და სხვ.) მიწოდება:

ბ) მასპინძელი ქვეყნის საგანგებო სამსახურების ნომრის შესახებ“;

1. როგორც არაერთხელ ვისაუბრეთ კომისიასთან, ყველა ქვეყანაში ასეთი საგანგებო ნომრების შესახებ განახლებადი ინფორმაციის სანდო წყარო არ შეიძლება ქონდეს მომსახურების მიმწოდებელს. (გასათვალისწინებელია, რომ ამ მუხლში ლაპარაკია არა ერთ საგანგებო სამსახურების ნომერზე, არამედ „სამსახურებზე“, ანუ ყველა ქვეყანაში უნდა გვქონდეს და განვაახლოთ ინფორმაცია ყველა ასეთ საგანგებო ნომრებზე)
2. იმ შემთხვევაში, თუ კომისიას შეუძლია შემოგვთავაზოს ასეთი ინფორმაციის წყარო, ჩვენ მზად ვართ მივაწოდოთ ეს ინფორმაცია როუმინგში მყოფ აბონენტებს. ალტერნატივად გთავაზობთ, მომსახურების მიმწოდებელმა აიღოს ვალდებულება მიაწოდოს ინფორმაცია იმ საგანგებო ნომრის შესახებ, რომელსაც აწვდის მომსახურების მიმწოდებელს ამ ქვეყნის როუმინგ პარტნიორი.
3. აქვე უმჯობესია ყველა ქვეყანაში იყოს ერთი საგანგებო ნომრის მიწოდების ვალდებულება (112-ის მსგავსი); დამატებით გასათვალისწინებელია, რომ საქართველოდან სხვა ქვეყანებში ჩასულ როუმერს, უკვე მიეწოდებათ ამ ქვეყნებში საქართველოს საელჩო/საკონსულოს საკონტაქტო ნომერი.

13. მომსახურების შეჩერება

1. ალბათ უმჯობესი იქნება მე-17 მუხლის სახელწოდება დროებით შეჩერებით ჩანაცვლდეს, რადგან მხოლოდ ამ ტიპის მომსახურებაზეა გათვლილი.
2. ასევე უცნობია რას ემსახურება მე 17 მუხლი, რომელიც მხოლოდ მომსახურების მიმწოდებლის უფლებამოსილებაა და ამ მუხლის ჩანაწერის გარეშე ასეთი ტიპის მომსახურების მიწოდება ან არ მიწოდება მთლიანად მომსახურების მიმწოდებლის გადასაწყვეტია. ხოლო ჩვენი შემოთავაზებული ცვლილებები, რომლებიც აბონენტებისთვის უფრო კომფორტული მომსახურების გაწევისკენ არის მიმართული, შესაძლებელია ხელშეკრულების ცვლილების მუხლში იქნეს გადატანილი.

მე-17 მუხლის 1 პუნქტის თანახმად:

„ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის 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“.

1. მოცემულ პუნქტში ჩვენი აზრით უნდა დაკონკრეტდეს, რომ გადაფორმებაზე შეთანხმება არ მოიაზრებს მხოლოდ წერილობით შეთანხმებას, მაგალითად, შესაძლებელი უნდა იყოს ასევე კოდური სიტყვის ან უშუალოდ საკონტაქტო ნომრიდან დარეკვის გზით პირთა თანხმობის მოპოვების შედეგად დროებითი

გადაფორმაც. შესაბამისად, აღნიშნული მუხლი უნდა ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის ურთიერთშეთანხმებით (წერილობითი, დისტანციური ან მომხმარებლისა და მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ნების გამოვლენა ფაქტობრივად განხორციელებული მოქმედებით), 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.“

ამავე მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად:

„მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის წერილობითი ურთიერთშეთანხმებით შესაძლებელია მომსახურების დროებით შეჩერება, სააბონენტო ნომრის შენარჩუნებით, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრული პირობებით“.

2. ვინაიდან მობილურ მომსახურებებზე სავალდებულო წერილობითი ფორმა გართულებს მომსახურების გაწევის ოპერატიულობასა და მობილურობას, ჩვენი მოსაზრებით, დასაშვებია უნდა იყოს დროებითი შეჩერება მაგალითად USSD კოდითაც და სავალდებულო წერილობითი ფორმა უნდა ამოღებულ იქნეს. შესაბამისად, აღნიშნული მუხლი უნდა გაიწეროს შემდეგი რედაქციით:

„მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის ურთიერთშეთანხმებით (წერილობითი, დისტანციური ან მომხმარებლისა და მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ნების გამოვლენა ფაქტობრივად განხორციელებული მოქმედებით) შესაძლებელია მომსახურების დროებით შეჩერება, სააბონენტო ნომრის შენარჩუნებით, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრული პირობებით.“

14. კომერციული რეკლამის საკითხი

რეგლანენტის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად:

„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 წარმოსათქმელად არის საჭირო; ელექტრონული ფოსტის და ინტერნეტ-გვერდის მისამართი ითვლება ერთ სიტყვად“.

მიგვაჩნია რომ აღნიშნული პუნქტი რეგლანენტის პროექტიდან ამოღებულ უნდა იქნას შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით:

1. ნორმა შეეხება მხოლოდ სამაუწყებლო რეკლამასა და ტელეშოპინგს, ხოლო სამაუწყებლო კომერციული რეკლამისა და ტელეშოპინგის განთავსების წესები, რომლებიც ყველა მეწარმე სუბიექტისათვის, განურჩევლად საქმიანობის სფეროსი, ერთგვაროვნად არის დადგენილი „მაუწყებლობის შესახებ“ საქართველოს კანონის VIII (რეკლამა, ტელეშოპინგი, სპონსორობა) თავით.
2. სწორედ ამ კანონის 63-ე მუხლითაა განსაზღვრული რეკლამის განთავსების ზოგადი დებულებები, მათ შორის, მაგალითად ის, რომ დაფარვის სახით (მათ შორის, „მომრავი სტრიქონის“ გამოყენებით) რეკლამირებისას ამ მუხლით განსაზღვრული, დროსთან დაკავშირებული შეზღუდვები არ ვრცელდება, ხოლო დაფარვის ზომა არ უნდა აღემატებოდეს კადრის ფართობის 10%-ს.
3. კომერციული რეკლამისა და ტელეშოპინგის განთავსების თავისებურებები დადგენილია ამავე კანონის 64-ე მუხლით.
4. შესაბამისად, ამ თავისებურებებისაგან განსხვავებული და უფრო მკაცრი წესების დადგენა კონკრეტულად ერთი დარგის - ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების სფეროს კომპანიებისათვის, ერთგვაროვანი შიინაარსისა და კონტექსტის (მომსახურების/საქონლის მარკეტინგული შეთავაზება) პირობებში, როცა ნორმის ტელეოლოგიური დანიშნულება, რეკლამის/ტელეშოპინგის მიმღების (პოტენციური კლიენტის) გასაგებად და მარტივად ინფორმირებაა მომსახურების/პროდუქტის შესახებ, სამეწარმეო სუბიექტებისადმი არაერთგვაროვან (დისკრიმინაციულ) დამოკიდებულებას დაადგენს. უდავოა, რომ სატელევიზიო რეკლამა ან ტელეშოპინგი, მაყურებლისათვის წაკითხვადი და აღქმადი უნდა იყოს, ყველა შემთხვევაში, განურჩევლად იმისა, რა მომსახურების/პროდუქტის შეთავაზება ხდება.
5. ამ შემთხვევაში, ნორმატიული რეგულაციის საჭიროების შემთხვევაში (ანუ თუ ის რაც დადგენილია მაუწყებლობის შესახებ საქართველოს კანონით საკმარისი არაა), კომერციული სატელევიზიო რეკლამისა და ტელეშოპინგის განთავსების ერთგვაროვანი წესები უნდა დადგინდეს მაუწყებლობის შესახებ საქართველოს კანონით და ყველა სფეროს მომსახურების/საქონლის რეკლამის დამკვეთისათვის თანაბრად, ერთგვაროვნად.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, დასკვნის სახით, უნდა აღინიშნოს, რომ კომისიის მცდელობა:

(ა) 2006 წელს „მომხმარებელთა რეგლამენტით“ სპილენძის წყვილებით მიწოდებული

ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურებისათვის განსაზღვრული ტერმინები და ვალდებულებები დღეს, 15 წლის შემდგომ, მხოლოდ მექანიკური ცვლილებებით მოარგოს ყველა ელექტრონულ საკომუნიკაციო მომსახურებას,

(ბ) მხოლოდ შერჩევითად გაითვალისწინოს ევროდირექტივებით განსაზღვრული ნორმები,

(გ) განსაზღვროს ისეთი ახალი ვალდებულებები, რომლებიც არ არის მოცემული ევრო-დირექტივებით და რომელთა მიზანიც გაუგებარია, რადგან კომისია არ განმარტავს მათ მიზნობრიობას და/ან

(დ) ევროდირექტივების ნორმები სახეშეცვლილი ფორმულირებით ასახოს ახალ დადგენილებაში,

(ე) დადგენილებაში დატოვოს ისეთი ძველი (15 წლის წინ შემუშავებული) ნორმები, რომლებიც წინააღმდეგობაში მოდის ახლად დამატებულ ნორმებთან

გარდა იმისა რომ არასწორი მიდგომაა და წინააღმდეგობაში მოდის ელექტრონული კომუნიკაციების ბაზრის განვითარების დღეს არსებულ რეალობასთან/ტენდენციებთან, ასევე გაურკვევლობას ქმნის ბაზარზე მოქმედი ავტორიზებული პირებისათვის;

დანართი N 1

სხვა არსობრივი შენიშვნები მუხლების მიხედვით

მუხლი	შენიშვნა/შეკითხვა
მუხლი 3 (1)	ზ) მომსახურების შეზღუდვა – მომსახურების მიწოდების შეზღუდვის მიერ მომხმარებლისათვის მომსახურების შეზღუდული პირობებით მიწოდება (საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო კავშირთან დაშვების შეზღუდვა, შემოღებული ზარის შეზღუდვა, გამავალი ზარის შეზღუდვა და სხვ.), რა დროსაც დაუშვებელია საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრებით სარგებლობის უფლების შეზღუდვა; 2. მომსახურების შეზღუდვის ფორმები დგინდება მომსახურების მიწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული მომსახურების ხელშეკრულებით და შეიძლება ითვალისწინებდეს: დ) ინტერნეტმომსახურების შეზღუდვა; ე) მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების შეზღუდვა;
მუხლი 13.	მომსახურების შეზღუდვა უნდა განიმატოს როგორც "მომხმარებლისათვის მიწოდებული მომსახურების დროებით ნაწილობრივ ან სრულად შეზღუდვა"; და არა "მომსახურების შეზღუდული პირობებით მიწოდება"; დამატებით, გთხოვთ განგვიმარტოთ ინტერნეტმომსახურების შეზღუდვის ან მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების შეზღუდვის დროს (რომელიც ამავე დადგენილების მე-13 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად შეზღუდვის ფორმებს წარმოადგენს) როგორ უნდა უზრუნველყოს მომსახურების მიმწოდებელმა „მომხმარებლის საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრებით სარგებლობის უფლების შეზღუდვის“ დაუშვებლობა?

მუხლი 3	დ) წუთობრივი მომსახურების საფასური – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის მიწოდებული ისეთი ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებისთვის დადგენილი საფასური, რომელიც გამოითვლება წუთობრივად (ადგილობრივი, საქალაქთაშორისო, საერთაშორისო, მობილური სატელეფონო კომუნიკაციით და სხვა მომსახურებისათვის დადგენილი საფასური); წუთობრივი მომსახურების საფასურის დარიცხვა ხორციელდება გაწეული მომსახურების წამობრივი სიზუსტით;	წამობრივ დამრგვალებზე შეთანხმდით, რომ ზოგიერთ ქვეყანაში როუმინგის დროს შეუძლებელია ოპერატორმა შესთავაზოს წამობრივი დამრგვალება, გთხოვთ დააკონკრეტოთ, რომ მოცემული ვალდებულება არ ვრცელდება როუმინგულ მომსახურებაზე;
მუხლი 5	1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია გამოაქვეყნოს შემდეგი გამჭვირვალე, შედარებადი, ადეკვატური, უახლესი ინფორმაცია (იმ მოცულობით, რომლის ფარგლებშიც ინფორმაცია დაკავშირებულია მათ მიერ მიწოდებულ მომსახურებასთან): ბ.ბ) შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებების ტარიფები, რაც მოიცავს: ბ.ბ.ბ) ინფორმაციას კონკრეტული სატარიფო გეგმებით გათვალისწინებული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების ტარიფების შესახებ მომსახურების მოცულობის მიხედვით ტარიფის დარიცხვის შემთხვევაში (მაგალითად, მონაცემთა გადაცემის ერთეულის (MB) მიხედვით, ხმოვანი წუთების რაოდენობის მიხედვით, მოკლე ტექსტური შეტყობინებების რაოდენობის მიხედვით); ასევე, საერთო სარგებლობის ელექტრონულ	პირველი პუნქტი რედაქციულად გასმართია – იმ მოცულობით, რომლის ფარგლებშიც ინფორმაცია დაკავშირებულია მათ მიერ მიწოდებულ მომსახურებასთან“ გაურკვეველია რა იგულისხმება ბ.ბ.ბ) ქვეპუნქტში

	საკომუნიკაციო ქსელში ჩართვის და დაზიანების აღმოფხვრის საფასურს;	ო) ინფორმაციას იმის თაობაზე, თუ რამ შეიძლება რაიმე სახის ზეგავლენა მოახდინოს მომსახურების ხარისხსა ან/და მის პირობებზე;	ო) ქვეპუნქტი - ასეთი სასრული სიის გაკეთება შეუძლებელია გასაგები მიზეზების გამო, გთხოვთ დააკონკრეტოთ რას გულისხმობთ მოცემულ პუნქტში ან ამოიღოთ ასეთი გაუგებარი ჩანაწერი;
მუხლი 5	1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია გამოაქვეყნოს შემდეგი გამჭვირვალე, შედარებადი, ადეკვატური, უახლესი ინფორმაცია (იმ მოცულობით, რომლის ფარგლებშიც ინფორმაცია დაკავშირებულია მათ მიერ მიწოდებულ მომსახურებასთან): ი) ინფორმაციას <u>მომსახურებით სარგებლობის წესების შესახებ</u> ; კ) ინფორმაციას იმ ღონისძიებების შესახებ, რომლებსაც მომსახურების მიმწოდებელი მიმართავს აბონენტის მიერ მოხმარების წესების დარღვევის შემთხვევაში;	1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია გამოაქვეყნოს შემდეგი გამჭვირვალე, შედარებადი, ადეკვატური, უახლესი ინფორმაცია (იმ მოცულობით, რომლის ფარგლებშიც ინფორმაცია დაკავშირებულია მათ მიერ მიწოდებულ მომსახურებასთან): ი) ინფორმაციას <u>მომსახურებით სარგებლობის წესების შესახებ</u> ; კ) ინფორმაციას იმ ღონისძიებების შესახებ, რომლებსაც მომსახურების მიმწოდებელი მიმართავს აბონენტის მიერ მოხმარების წესების დარღვევის შემთხვევაში;	კ) ქვეპუნქტში გაურკვევლია ტერმინი „აბონენტის მიერ მოხმარების წესები“, სავარაუდოდ „მომსახურებით სარგებლობის წესები“ უნდა იყოს, როგორც ეს მითითებულია ამავე პუნქტის ი) ქვეპუნქტში. გასათვალისწინებელია რომ ორივე ტერმინი განსხვავდება რეგლამენტის 25-ე მუხლის 6 პუნქტით განსაზღვრული ტერმინისგან, სადაც წესები მოხსენიებულია როგორც „მომხმარებლის წესები“
მუხლი 25	6. მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებლის კანონიერი ინტერესების გათვალისწინებით, უფლებამოსილია თავად განსაზღვროს მომსახურების კონკრეტული სახეობით მომხმარებლის წესები, რომელიც არ უნდა ეწინააღმდეგებოდეს მოქმედ კანონმდებლობას და რომელიც, შეიძლება მოიცავდეს დამატებით უფლებებსა თუ ვალდებულებებს.	6. მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებლის კანონიერი ინტერესების გათვალისწინებით, უფლებამოსილია თავად განსაზღვროს მომსახურების კონკრეტული სახეობით მომხმარებლის წესები, რომელიც არ უნდა ეწინააღმდეგებოდეს მოქმედ კანონმდებლობას და რომელიც, შეიძლება მოიცავდეს დამატებით უფლებებსა თუ ვალდებულებებს.	

მუხლი 5 (1)	თ) ინფორმაციას აბონენტთა უფლების შესახებ, მიუთითონ თუ არა თავიანთი პირადი მონაცემები საჯარო ბეჭდურ ან/და ელექტრონულ ცნობარში და ასევე, ინფორმაცია ცნობარში გათვალისწინებული მონაცემების ტიპების შესახებ;	არცერთი ტერმინი („საჯარო ბეჭდური ან/და ელექტრონულ ცნობარი“ და „სააბონენტო ცნობარი“) არ არის რეგლამენტში განმარტებული; ამ ტერმინებს ერთდროულად მნიშვნელობა აქვთ რეგლამენტის მიხედვით?
მუხლი 8	სააბონენტო ცნობარი შეიცავს შემდეგ ინფორმაციას: ა) მომხმარებლის წინასწარი თანხმობით მომხმარებლის სახელსა და გვარს, ტექნიკური საშუალების განთავსების მისამართსა და ტელეფონის ნომერს;	
მუხლი 5	3. მომხმარებლისთვის შესაბამისი ინფორმაციის სათანადოდ მიწოდების მიზნით, მომსახურების მიმწოდებელმა ხელმისაწვდომი უნდა გახადოს ინფორმაცია საჩივრისა და საპრეტენზიო განაცხადების წარდგენის პირობების 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 საშუალო ხანგრძლივობა, ასეთი საჩივრების გაცემის საშუალო ხანგრძლივობა, ასეთი საჩივრების არსებობის შემთხვევაში.	რა შემთხვევაში შეიძლება ჩაერიოს კომისია ოპერატორის მუშაობაში და ქოლ-ცენტრთან დაკავშირების ხარისხობრივი მაჩვენებელი თვითონ დაადგინოს? არის თუ არა მსგავსი პრაქტიკა სადმე და რა იყო მოტივაცია ასეთი ცვლილება შეეტანა კომისიას დღეს, როდესაც მომავალი მომსახურება არ ეფუძნება სატელეფონო კავშირს, ხოლო ელექტრონული კომუნიკაციების კოდექსის ახალ დირექტივებშიც ეს ხარისხობრივი პარამეტრი შესაბამისი ჩამონათვალიდან საერთოდ ამოღებულია;
მუხლი 7	1. მომსახურების მიმწოდებელთან დაცული უნდა იყოს ინფორმაცია, რომელიც შეიცავს მომხმარებლის შესახებ სულ ცოტა შემდეგ მონაცემებს:	ასევე გათხოვთ განმარტოთ კომისიის უფლებამოსილება: კომისია უფლებამოსილია დააწესოს ეს პარამეტრები კონკრეტულად ერთ კომპანიისთვის თუ ზოგადად ყველა მომსახურების მიმწოდებლისთვის? გთხოვთ განმარტოთ რა იგულისხმება მომსახურების მიწოდების ადგილმდებარეობად მოზილური მომსახურების დროს?

			<u>ტექსტური შეტყობინებების, წუთების ან მეგაბიტების მოცულობა;</u> 2. ფიქსირებული მომსახურებისთვის ეს პუნქტი საერთოდ შინაარსს მოკლებულია გთხოვთ, განმარტოთ რა იგულისხმება გადახდის მეთოდებში (წინასწარი /შემდგომი გადახდა თუ ბანკის საშუალებით/ტერმინალით გადახდა) თუ გადახდის მეთოდში იგულისხმება საბანკო/ტერმინალთა/აპლიკაციით/ფეიზოქსით გადახდა, ასეთი ტარიფების მითითება და განახლება პრაქტიკულად შეუძლებელია დიდი რაოდენობით ასეთი მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების გამო, რომლებიც ტარიფებს თვითონ აწესებენ, მომსახურების მიწოდებლებთან ყოველგვარი შეთანხმების გარეშე. იგივე მიზეზით ახალი დირექტივიდან ამოღებულია აღნიშნული მუხლი გთხოვთ განმარტოთ რატომ გვხდება ერთიდაიგივე მუხლში ტერმინალური მოწყობილობის ასანაზღაურებელი ხარჯი და ტერმინალური მოწყობილობის საბაზრო ღირებულება?; რას ნიშნავს ო) ქეპუენქტი? რა სახის ინფორმაციის ჩაწერას გვხოვთ ხელშეკრულებაში?
მუხლი 8 ³ (3)	ვ) გადახდის მეთოდები, ასევე, გადახდის მეთოდის მიხედვით განსხვავებები ტარიფებს შორის, თუ გადახდის მეთოდის გამოყენებისთვის საფასურს არიცხავს მომსახურების მიწოდებელი და ეს აისახება მომსახურების საფასურზე;		
მუხლი 8 ³ (3)	თ.ბ) მომსახურების ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში მომხმარებლისთვის დასარიცხი ნებისმიერი გადასახდელი, მათ შორის, მომსახურების მიწოდებლის მიერ მომსახურების ხელშეკრულების შესაბამისად მიწოდებული სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის ასანაზღაურებელი ხარჯი; ო) სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის საბაზრო ღირებულება;		

მუხლი 8 ³ (3)	მ) უსაფრთხოების სისტემის დარღვევებზე ან საფრთხეებზე მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მიღებული ზომების სახეები;	ამ მუხლის ჩანაწერით გამოდის, რომ ხელშეკრულებით უნდა იყოს განსაზღვრული ყველა ის ზომა, რომელიც კონკრეტული უსაფრთხოების დარღვევის ინციდენტის შემდომ გაატარა კომპანიამ, რაც არაგონივრულია.
მუხლი 10	ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების გაწევის წესები და პირობები 7. ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებელთან მომსახურების 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 შეზღუდვად ან/და დამატება) მომხმარებლის მოთხოვნით; მომსახურების პაკეტში ცვლილებების შეტანა (მომსახურების სახეების შეზღუდვად) ხორციელდება უფასოდ, თუ ეს არ იწვევს მომსახურების მიმწოდებლის მხრიდან დამატებითი ხარჯების გაწევას; მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მომსახურების პაკეტში, მომხმარებლის თანხმობით, დაამატოს ფასიანი მომსახურების ის ახალი სახე	გთხოვთ განმარტოთ რა სახის ზომების გატარებაა საუბარი მომსახურების სახე (სახეები) და მათთან დაკავშირებული შესაბამისი ვალდებულებები გვხდება კიდევ რამდენიმე მუხლში; დადგენილებით არ არის განმარტებული რა იგულისხმება მომსახურების სახეების ქვეშ; გთხოვთ განმარტოთ რას გულისხმობთ მოცემულ პუნქტებში, ისევე როგორც გთხოვთ განმარტოთ რას გულისხმობთ მომსახურების სახეებში, რადგან ამ მუხლების სწორად გაგებისთვის, პირველ რიგში საჭიროა მოხდეს მომსახურების სახეების განმარტება

		(სახეები), რომელსაც მომსახურების მიმწოდებელი ხელშეკრულების გაფორმების მომენტისთვის მომხმარებელს არ სთავაზობდა, ხოლო მომხმარებლის მოთხოვნის გარეშე, მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მომსახურების პაკეტში დამატოს ასეთი მომსახურების სახე (სახეები) უფასოდ, მაგრამ მომხმარებლისთვის შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდების პირობით. მოზილური სატელეფონო მომსახურება მე-2 პუნქტის ე) ქვეპუნქტი - იგივე შინაარსი	
მუხლი 10 ⁵	მუხლი 10 ¹	2. ამ რეგლამენტის მე-7 მუხლის მოთხოვნებთან ერთად, ინტერნეტ მომსახურების მიმწოდებელმა მომსახურების ხელშეკრულებაში უნდა ასახონ შემდეგი ინფორმაცია: გ) ინფორმაცია მომხმარებლის კანონმდებლობით გათვალისწინებული <u>სამართლებრივი დაცვის საშუალებების შესახებ</u>, ინტერნეტმომსახურების მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრულ ხარისხობრივ მაჩვენებლებთან შესაბამისობის შემთხვევაში.	რა კავშირშია აქ მეშვიდე მუხლი?, ალბათ სხვა მუხლი უნდა იყოს. რა იგულისხმება სამართლებრივი დაცვის საშუალებებში?
მუხლი 10 ¹	მუხლი 10 ¹	9. ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია <u>საგანგებო სიტუაციების</u> დროს უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის იმ ინტერნეტ-გვერდების დაუბრკოლებელი ხელმისაწვდომობა, რომლებიც შეიცავენ აბონენტებისთვის კრიტიკულად მნიშვნელოვან ინფორმაციას. ასეთი ვებ-გვერდების სიას ინტერნეტმომსახურების	სავარაუდოდ უნდა ეწეროს საგანგებო მდგომარეობა და არა საგანგებო სიტუაცია

	მიმწოდებელს აწვდის კომისია. ამ რეგლამენტის შესაბამისად მომხმარებლისთვის მომსახურების შეზღუდული პირობებით მიწოდების დროს დაუშვებელია ამ პუნქტით განსაზღვრული ვებ-გვერდების ხელმისაწვდომობის შეზღუდვა მომხმარებლებისთვის.“	
მუხლი 10 ²	ინტერნეტ-გვერდის მფლობელი: ა) საკუთარ ინტერნეტ-გვერდზე ან ბმულის სახით განათავსებს ინფორმაციას მომხმარებლის სხვადასხვა კომპიუტერული ვირუსებისგან, თაღლითური პროგრამების ან სხვა მავნე პროდუქციისგან 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) ინტერნეტ-გვერდზე განთავსებულ ბმულს ამოწმებს იმ მიზნით, რომ ბმულის სახით მითითებული გვერდი არ შეიცავდეს შეურაცხმყოფელ ან სხვა დაუშვებელ პროდუქციას. ასეთის არსებობის შემთხვევაში იღებს შესაბამის ზომებს მათ აღმოფხვრულად; დ) ინტერნეტ-გვერდზე, სადაც განთავსებულია თამაშის ბმული განთავსოს ინფორმაცია აღნიშნული თამაშის წესების, მისი შინაარსისა და შემცველობის თაობაზე.“	იმ მოცემულობიდან გამომდინარე, რომ ეს რეგლამენტი ვცელებს მხოლოდ ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლებზე, გამოდის რომ მოცემული ვალდებულება ეხება მხოლოდ ამგვარი მომსახურების მიმწოდებლის ვებგვერდს. (მაგ. Silknet.com) გარდა იმისა, რომ გაურკვეველია, რატომ უნდა დარეგულირდეს განსხვავებულად ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლისა და სხვა ნებისმიერი მომსახურების მიმწოდებლის ინტერნეტ-გვერდი, ასევე გაუგებარია, რატომ დატოვა კომისიამ დადგენილებაში ეს უფუნქციო ნორმა; აღნიშნულიდან გამომდინარე, გთხოვთ ამოიღოთ ეს მუხლი დადგენილების პროექტიდან;
მუხლი 10 ⁴	საქალაქთაშორისო და საერთაშორისო სატელეფონო მომსახურება	საერთაშორისო მომსახურების წერილობითი და ზეპირი ხელშეკრულების გარდა შესაძლებელია თუ არა დასაშვები იყოს მომსახურების გაწევა ნების

	1. საქალაქაშორისო და საერთაშორისო სატელეფონო მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით დადებული ან ზეპირი ხელშეკრულების საფუძველზე. 2. განხორციელებული საერთაშორისო და საქალაქაშორისო ზარების ღირებულება განისაზღვრება სატელეფონო საუბრის ხანგრძლივობისა და სატარიფო პირობების მიხედვით; საერთაშორისო და საქალაქაშორისო სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებელი გაწეული მომსახურებისთვის მომხმარებელს საფასურს არიცხავს წამობრივი სიზუსტით.	გამოვლენით ფაქტობრივად განხორციელებული მოქმედებით	
მუხლი 10 ⁵	1. მომსახურების მიმწოდებელი: გ) მომხმარებელს გაწეული მომსახურებისთვის საფასურს არიცხავს წამობრივი სიზუსტით;	ჩასმატებულია რომ წამობრივი სიზუსტით აღირიცხება ხმოვანი მომსახურება <u>(როუმინგული მომსახურების გარდა)</u>	
მუხლი 10 ⁷	4. შშობლის ან სხვა კანონიერი წარმომადგენლის მოთხოვნის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია შეწყვიტოს არასრულწლოვანისთვის ფასიანი დამატებითი მომსახურების მიწოდება ბალანსზე რიცხულ 1 ლარამდე ამოწურვისთანავე, ბალანსის სრულად ამოწურვის თავიდან აცილების მიზნით.	გაუგებარია რა მიზანს ემსახურება, დღეს, ამგვარი ვალდებულების განსაზღვრა, რომელიც 2006 წლის ჩანაწერის მოდიფიცირებულ ვარიანტს წარმოადგენს; გთხოვთ განმარტოთ რა არგუმენტაციის საფუძველზე ან რომელი ევროდირექტივის ნორმაზე დაყდნობით გადაწყვიტა კომისიამ დადგენილების პროექტში დატოვოს ეს პუნქტი, რომელიც გავალდებულებს საბილინგო სისტემა მომავალში ისე მოვაწყოთ, რომელიც დაარეგულირებს კონკრეტული აბონენტებისთვის 1 ლარზე გარკვეული მომსახურების ავტომატური გათიშვის და ჩართვის პროცედურებს?	

		დამატებით გთხოვთ მკაფიოდ განმარტოთ რა იგულისხმება (კონკრეტულად რომელია) დამატებით მომსახურებებში?;	დამატებით გთხოვთ მკაფიოდ განმარტოთ რა იგულისხმება (კონკრეტულად რომელია) დამატებით მომსახურებებში?;
მუხლი 13.	მომსახურების შეზღუდვის წესები და პირობები 3. მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა გამოიყენოს მომსახურების შეზღუდვის ერთ-ერთი ისეთი ფორმა, რომელიც უზრუნველყოფს, ერთი მხრივ, დარღვევის აღმოფხვრას, ხოლო, მეორე მხრივ, უსაფუძვლოდ არ შეზღუდვას მომხმარებლის ინტერესს ისარგებლოს მომსახურების სხვა სახეებით.	ჩანაწერმა მომავალში გაუგებრობა რომ არ გამოიწვიოს, ალბათ უმჯობესი იქნება „შეზღუდვის ერთერთი ფორმა“ ჩანაცვლდეს „ხელშეკრულებით გათვალისწინებული შეზღუდვის ფორმით“	ჩანაწერმა მომავალში გაუგებრობა რომ არ გამოიწვიოს, ალბათ უმჯობესი იქნება „შეზღუდვის ერთერთი ფორმა“ ჩანაცვლდეს „ხელშეკრულებით გათვალისწინებული შეზღუდვის ფორმით“
მუხლი 13	მომსახურების შეზღუდვის წესები და პირობები 5. მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვა (გარდა წინასწარი გადახდის სისტემით მიწოდებული უსაღებო საკომუნიკაციო მომსახურებისა) დაიშვება მომხმარებლის წინასწარი შეტყობინებიდან არა უადრეს 3 დღისა, სამუშაო დღის წინა სამუშაო დღეს.	მოცემული ჩანაწერით გამოდის რომ მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მაგალითად ფიქსირებული ინტერნეტის მიმღებ წინასწარი გადახდის აბონენტებსაც 3 დღით ადრე შეატყობინოს მომსახურების შეზღუდვის შესახებ; აღნიშნულ შემთხვევაში შეუძლებელი იქნება აბონენტებს მოეგმასხუროთ დღიური საფასურის გადახდის პრინციპით (მაგალითად იმ შემთხვევებში, როდესაც აბონენტი ანგარიშზე რიცხავს მხოლოდ 1 ან 2 დღის მომსახურების საფასურს), რადგან ან დავარღვევთ 3 დღიან ვადას ან ვერასოდეს ვერ შევუზღუდავთ მომსახურებას თანხის გადაუხდელობის გამო; შესაბამისად გაუგებარია რა მიზანს ემსახურება კომისიის გადაწყვეტილება არ მისცეს მომხმარებლებს შესაძლებლობა მომსახურება მიიღონ მათთვის ხელსაყრელი დღიური გადახდის ფორმით;	მოცემული ჩანაწერით გამოდის რომ მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მაგალითად ფიქსირებული ინტერნეტის მიმღებ წინასწარი გადახდის აბონენტებსაც 3 დღით ადრე შეატყობინოს მომსახურების შეზღუდვის შესახებ; აღნიშნულ შემთხვევაში შეუძლებელი იქნება აბონენტებს მოეგმასხუროთ დღიური საფასურის გადახდის პრინციპით (მაგალითად იმ შემთხვევებში, როდესაც აბონენტი ანგარიშზე რიცხავს მხოლოდ 1 ან 2 დღის მომსახურების საფასურს), რადგან ან დავარღვევთ 3 დღიან ვადას ან ვერასოდეს ვერ შევუზღუდავთ მომსახურებას თანხის გადაუხდელობის გამო; შესაბამისად გაუგებარია რა მიზანს ემსახურება კომისიის გადაწყვეტილება არ მისცეს მომხმარებლებს შესაძლებლობა მომსახურება მიიღონ მათთვის ხელსაყრელი დღიური გადახდის ფორმით;

		ასევე გაუგებარია, მათ შორის შემდგომი გადახდის აბონენტებისათვის, რატომ არის შეტყობინების შეზღუდვა „არაუადრეს 3 დღისა, სამუშაო დღის წინა სამუშაო დღეს“ ყველა აღნიშნული პრობლემა და გაუგებრობა კი ისევ უკვეშირდება 15 წლის სატელეფონო მომსახურებისთვის დაწესებული წესების მექანიკურად გაგრძელებას ყველა სახის მომსახურებაზე, არსებული რეალობისა და განვითარების დონის გათვალისწინების გარეშე; გთხოვთ დააკონკრეტოთ რას გულისხმობთ ამ მუხლში? თუ მომსახურება არის კაკეტურად ნაყიდი, ამ შემთხვევაში რა ვალდებულება აქვს მომსახურების მიმწოდებელს? მომხმარებლის მიერ სააბონენტო გადასახადის გადახდის და წუთობრივი საფასურის არგადხდის დროს, რა მომსახურება უნდა დაგტოვოთ და რა შევუზღუდოთ? ასეთი მაგალითები ბევრია გთხოვთ განმარტოთ როგორ უნდა მოვხდინოთ აბონენტის ინფორმირება, როდესაც მაგ. სამი თვის შეზღუდვის შემდეგ აღარ სარგებლობს სატელეფონო მომსახურებით და გათიშული აქვს შემავალი ზარი მუხლი გაურკვევლად ტოვებს თუ რა იგულისხმება ყველა მიწოდებულ მომსახურებაში (მაგ. დამატებითი).
მუხლი 13	9. აბონენტისთვის მომსახურების მიწოდების შეზღუდვამ, თუ ეს ტექნიკურად შესაძლებელია, არ უნდა გამოიწვიოს სხვა მომსახურებებით სარგებლობის შეზღუდვა, რომელთა საფასური მომხმარებელს გადახდილი აქვს.	
მუხლი 14	მომსახურების შეწყვეტა 1. მომსახურება შეიძლება შეწყდეს მხოლოდ მომსახურების მიწოდების შეზღუდვის და მომსახურების შეწყვეტის თაობაზე აბონენტის წინასწარი შეტყობინების საფუძველზე, 3. აბონენტის მოთხოვნის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უფასოდ მიაწოდოს აბონენტს საანგარიშო პერიოდის	
მუხლი 20		

	დეტალური ანგარიში ყველა მიწოდებულ მომსახურებაზე	
მუხლი 21	11. გაწეული მომსახურების საფასური მომხმარებელს ერიცხება მომსახურების გაწევიდან არა უგვიანეს სამი თვისა, ხოლო ანგარიში წარედგინება გაწეული მომსახურების საფასურის დარიცხვიდან არა უგვიანეს მომდევნო ერთი თვისა.	გთხოვთ განმარტოთ რა იგულისხმება „ანგარიშის წარედგენაში“, მაგალითად ფიქსირებულ სატელეფონო მომსახურებაზე არის თუ არა კომპანია ვალდებული ყოველი თვის ანგარიში გაუგზავნოს მომხმარებელს, მიუხედავად იმისა ითხოვს თუ არა მომხმარებელი ასეთ ანგარიშს?
მუხლი 22	ზედმეტად გადახდილი თანხის რეგულირების წესი 1. ზედმეტად გადახდილი თანხა აღირიცხება მომხმარებლის დეპოზიტურ ანგარიშზე, თუ მომხმარებელი არ ითხოვს ამ თანხის უკან დაბრუნებას.	გთხოვთ განმარტოთ რას ნიშნავს ზედმეტად გადახდილი თანხა და წინასწარი გადახდის აბონენტებისთვის რა ითვლება ზედმეტად გადახდილ თანხად?
მუხლი 24		რას ნიშნავს <u>დეპოზიტური</u> ანგარიში? უნდა იყოს ცალკე ანგარიში? დღეს ეს ნორმა არარელევანტურია და ცალსახად არ უნდა ეწეროს „დეპოზიტური ანგარიში“ მიუხედავად იმისა, რომ საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით, უზრუნველყოფილია მომსახურების მიმწოდებლის უფლება და შესაძლებლობა მოითხოვოს მიყენებული ზიანის (ზარალის) ანაზღაურება, მნიშვნელოვანია, რომ ვინაიდან რეგლამენტით დეტალურადაა გაწერილი ჯარიმების დაწესების რეგულაციები, გაუგებრობათა თავიდან ასაცილებლად, მიზანშეწონილია რეგლამენტშივე იყოს სამოქალაქო კანონმდებლობით გარანტირებული ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნის უფლების შესახებ მითითება. გთავაზობთ, რეგლამენტის 24-ე მუხლს დაემატოს შემდეგი რედაქციის მე-4 პუნქტი: „4. მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია აბონენტისაგან მოითხოვოს ყველა იმ ზიანის

			(ზარალის) ანაზღაურება, რომელიც მას მიადგა აბონენტის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობით ან არასრულყოფილად ან არაჯეროვნად შესრულებით, საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით.“
მუხლი 25		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.	გთხოვთ მოგვცეთ განმარტება რა სახის ცნობის გაცემის ვალდებულება გვეკისრება მომსახურების მიმწოდებელს?
მუხლი 25		4. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია: ა) უზრუნველყოს მომსახურების შესაბამისობა მოქმედ კანონმდებლობასთან; ბ) უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის ხარისხიანი მომსახურების უწყვეტი, შეუფერხებელი მიწოდება;	ბ) პუნქტი უნდა ჩამოყალიბდეს შემდეგნაირად: - „უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის მომსახურების მიწოდება, რომელიც შეესაბამება ხელშეკრულებით განსაზღვრულ ხარისხობრივ მაჩვენებლებს“;
მუხლი 25		4. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია: ვ) უზრუნველყოს შეზღუდული დაშვების მექანიზმები სრულწლოვანისათვის განკუთვნილ მომსახურებაზე;	გთხოვთ განმარტოთ რას გულისხმობთ მოცემულ ვალდებულებებში
მუხლი 25		ი) მიიღოს ზომები მომხმარებელთა დასაცავად მომსახურებით გამოწვეული ნებისმიერი შესაძლო რისკისაგან. მოთხოვნის შემთხვევაში უზრუნველყოს მომხმარებელი საფილტრო პროგრამით;	რეგლამენტის ტერმინთა განმარტებით, <u>საფილტრო პროგრამა არის- არასასურველი კორექტირების ბლოკირების სისტემები</u> აღბათ კომისიისთვის ცნობილია, რომ ელექტრონული კომუნიკაციების მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ასეთი სისტემის მიწოდება მომხმარებლისთვის და/ან ტექნიკურად

		მომხმარებლის კორესპონდენციების შინაარსის კონტროლი ვერ მოხერხდება;	საფილტრი პროგრამების მითითების გარეშე კი ამ მუხლით განსაზღვრული ვალდებულება არაგონივრულია, ხოლო მისი შესრულება შეუძლებელია, გთხოვთ განმარტოთ - „დაცვა ნებისმიერ რისკისგან“ როგორ შეიძლება განხორციელდეს?
			გთხოვთ მოგვცეთ მაგალითი, როგორ შეიძლება ამ ვალდებულების შესრულება ან მიგვითითოთ მსგავსი პრაქტიკა სხვა ქვეყანაში
მუხლი 25	კ) თუ ტექნიკური მიზეზებით მომსახურების მიმწოდებელი ვერ ახერხებს თავის საკუთარებაში არსებული ქსელის დაცვას, ის ვალდებულია წინასწარ მიაწოდოს მომხმარებელს ინფორმაცია შესაძლო პირთა მიერ უნებართვო ჩართვის რისკის არსებობის თაობაზე და ტექნიკური შესაძლებლობების არსებობის შემთხვევაში შესთავაზოს მას მომსახურება უნებართვო ჩართვისაგან თავის დასაცავად;	ჩვენი შეფასებით, არასწორია 15 წლის წინ შემუშავებული არასწორი ნორმის ახალ რედაქციაში დატოვება, შესაბამისად ეს პუნქტის ამოსაღება რა შემთხვევაზეა საუბარი? სადმე შეგიძლიათ გვჩვენოთ მსგავსი ნორმა?	თუ სწორად გვემის, მოცემული ნორმა ითვალისწინებს ყველა იმ რისკის აღწერას და მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებას, რომელზეც შეიძლება მომავალში მოხდეს უნებართვო ჩართვა. თუ ასეა, ეს ხომ შეუსრულებელი ნორმაა?
მუხლი 25	ლ) იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების სპეციფიკიდან გამომდინარე ხდება მომხმარებლებთან საუბრის ჩაწერა, მომსახურების	გთხოვთ განახლებული რეგლამენტის პროექტიდან ამოიღოთ ამგვარი არარეალური ნორმები;	გთხოვთ განმარტოთ რას გულისხმობთ მომსახურების სპეციფიკაში?

	დაწყვამდე გააფრთხილოს მომხმარებელი ამის თაობაზე;	
მუხლი 25	მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებლის მიერ შეტყობინების საფუძველზე ახდენს რეაგირებას და იღებს მის ხელთ არსებულ ყველა შესაძლო ზომას, რომ აღმოფხვრას და არ მოხდეს მისი ქსელის მეშვეობით: ბ) დაუშვებელი პროდუქციის შემცველი შეტყობინების გადაცემა (გარდა სიძულვილისა და ძალადობის განსაკუთრებით მძიმე ფორმების ამსახველი, პირადი ცხოვრების შემლახველი, ცილისმწამებლური, შურაცხმყოფელი, უდანაშაულობის პრეზუმფციის დამრღვევი ან უზუსტო პროდუქციის შემცველი შეტყობინებისა);	გთხოვთ განმარტოთ, მომსახურების მიმწოდებელმა, მომხმარებლის შეტყობინებით უნდა მოახდინოს კონტენტის ბლოკირება? მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებლის შეფასებას უნდა დაეყრდნოს თუ თვითონ უნდა გადაწყვიტოს რა სახის კონტენტი ექვემდებარება ბლოკირებას? მოცემული ნორმა წინააღმდეგობაში მოდის ევროპულაციებთან და ამოსაღები;
მუხლი 29	საჩივრის მიღება, განხილვა და გადაწყვეტა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ 3. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საჩივარი განიხილოს და შესაბამისი გადაწყვეტილება მიიღოს საჩივრის რეგისტრაციიდან არა უგვიანეს მე-15 დღისა.	აქ შევთანხმდით რომ 15 სამუშაო დღით მოხდება ჩასწორება
მუხლი 33.	ამ დადგენილებასთან შესაბამისობაში მოყვანა არაუგვიანეს 2021 წლის პირველი ივლისისა.	მოცემული ვადა არარეალურია; აქვე გასათვალისწინებელია ის ფაქტი, რომ ახალი „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ (DIRECTIVE (EU) 2018/1972) დირექტივის იმპლემენტაციისთვის ევროკავშირის ფარგლებში განსაზღვრულია 2 წლიანი ვადა;

		შესაბამისად მიგვაჩნია, რომ დადგენილების პროექტში მოცემული ვადაბის გადაწევა უნდა განხორციელდეს იმგვარად, რომ მოცემული მუხლით განსაზღვრული ვალდებულებების შესრულებისათვის ავტორიზებულ პირებს ჰქონდეთ მინიმუმ ერთწლიანი ვადა.
--	--	--

დანართი N 2

დამატებით, იმ მოცემულობიდან გამომდინარე, რომ ეს რეგლამენტი ვცელებს მხოლოდ ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლებზე (ავტორიზებულ პირებზე) და ქვემოთ მოცემული მუხლებით განსაზღვრული მომსახურებები არ წარმოადგენს ელექტრონულ საკომუნიკაციო მომსახურებებს, გამოდის რომ მოცემული ვალდებულებები ეხება მხოლოდ ავტორიზებულ პირებს, თუ ისინი მომხმარებლებს სთავაზობენ ქვემოთ მოცემულ მომსახურებებს;

გარდა იმისა, რომ გაურკვეველია, რატომ უნდა დარეგულირდეს განსხვავებულად ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლისა და სხვა ნებისმიერი მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლებისათვის მიწოდებული ქვემოთ ჩამოთვლილი მომსახურებები, გაუგებარია, როგორ/რატომ უნდა შევასრულოთ ან რატომ დატოვა კომისიამ დადგენილებაში ეს უფუნქციო ნორმები;

მუხლი	
მუხლი 10 ¹	5. პირად სახელზე რეგისტრირებული ელექტრონული ფოსტა და სამსახურებრივი ელექტრონული ფოსტა, რომელიც ექვემდებარება ადმინისტრირებას ხელშეუხებელია. მისი შემოწმება დაიშვება სასმართლოს გადაწყვეტილებით ან მის გარეშე, კანონით გათვალისწინებული გადაუდებელი აუცილებლობისას. მომსახურების მიმწოდებელი, რომელიც მომხმარებელს სთავაზობს ელ-ფოსტის მომსახურებას, ვალდებულია უზრუნველყოს მისი დაცულობა მესამე პირთა შეღწევისაგან.
მუხლი 10 ¹	6. ელექტრონული ფოსტის მომსახურების მიმწოდებელი ღებულობს 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.
მუხლი 10 ¹	7. ჩათ მომსახურების მიწოდებამდე ჩათ მომსახურების მიმწოდებელი ახდენს მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების რეგისტრაციას.
მუხლი 10 ¹	8. ინტერნეტთამაშები უნდა შესაბამებოდეს ამ წესებითა და სხვა სამართლებრივი აქტებით დადგენილ მოთხოვნებს. ინტერნეტთამაშების მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია შეზღუდოს თავისუფალი დაშვება ინტერნეტთამაშებზე, რომლებიც მომხმარებლის მატერიალური

	შემოსავლის მიღებაზე ან გახარჯვაზე ორიენტირებული. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია იმავე ინტერნეტგვერდზე, სადაც განთავსებულია თამაშის ბმული განათავსოს ინფორმაცია აღნიშნული თამაშის წესების, მისი შინაარსისა და შემცველობის თაობაზე.
მუხლი 10 ⁶	ეროტიკული ხასიათის გასართობი მომსახურება 1. ეროტიკული ხასიათის გასართობი მომსახურება ან/და რეკლამა არ უნდა შეიცავდეს არასრულწლოვანებისათვის 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. თუ მომსახურების მიმწოდებელს, რომელიც მომხმარებელს სთავაზობს და აწვდის ეროტიკული ხასიათის გასართობ მომსახურებას, მომხმარებელთან გასაუბრებისას ექნება საფუძვლიანი ეჭვი იმისა, რომ იგი არასრულწლოვანია, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია შეწყვიტოს მასთან კავშირი.

პატივისცემით,

დავით მამულაიშვილი

გენერალური დირექტორი

