

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის

დადგენილება N

2020 წლის

ქ. თბილისი

„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებაში ცვლილების შეტანის თაობაზე

„ნორმატიული აქტების შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის მე-20 მუხლის მე-4 პუნქტის, საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 63-ე მუხლისა და „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს 62-ე მუხლის მე-8 პუნქტის საფუძველზე, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია ადგენს:

მუხლი 1.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებულ „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტში“ (სსმ III, 23.03.2006 წ., №39, მუხლი 468) შევიდეს შემდეგი ცვლილება:

1. პირველი მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 1. რეგლამენტის ნორმატიული საფუძვლები

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

2. მე-2 მუხლის პირველი პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

1. წინამდებარე რეგლამენტი ადგენს მომხმარებლისათვის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების, მათ შორის, ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით, საქალაქთაშორისო და საერთაშორისო სატელეფონო, მობილური საკომუნიკაციო, მაუწყებლობის ტრანზიტით და ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების წესებსა და პირობებს, განსაზღვრავს მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს და მისი მიზანია უზრუნველყოს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებლის მიერ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქართველოს

კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისი მომსახურების მიწოდება და მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა.“;

3. მე-3 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 3. ტერმინთა განმარტება

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

ა) ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურება – ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების მიერ საერთო სარგებლობის ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომხმარებლისთვის შეთავაზებული/მომხმარებლის სასარგებლოდ გაწეული ადგილობრივი ელექტრონული საკომუნიკაციო (სატელეფონო) კავშირით მომსახურება;

ბ) მომსახურების ანგარიში – მომსახურების მიწოდების მიერ მომხმარებლისათვის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ფორმით მიწოდებული ანგარიში გასულ საანგარიშო თვეს მის და/ან სხვა მომსახურების მიწოდების მიერ გაწეული მომსახურების შესახებ.

გ) განვადება – შეთანხმება მომსახურების მიწოდებელსა და მომხმარებელს შორის მიმდინარე მომსახურების ანგარიშის გადახდის გადავადებისა ან/და მომსახურების მიწოდების –**მიერ მიწოდებული** სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის საფასურის შეთანხმებული გრაფიკით გადახდის შესახებ;

დ) დეპოზიტი – მომხმარებლის მიერ მომსახურების მიწოდების ანგარიშზე წინასწარ ჩარიცხული განსაზღვრული თანხა;

ე) ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება – ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების მიერ მომხმარებლისათვის ადგილობრივი, საერთაშორისო, საქალაქთაშორისო, მობილური საკომუნიკაციო კავშირით, ინტერნეტით და მათუწყებლობის ტრანზიტივით მომსახურება;

ვ) მომსახურების მიწოდებელი – ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ოპერატორი ან მისი ქსელის შესაბამის ელემენტებთან ან რესურსებთან დაშვებული ავტორიზებული პირი, რომელსაც განზრახული აქვს ან ახორციელებს ქსელის ამ ელემენტებით ან რესურსებით ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებას;

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

თ) მომსახურების შეწყვეტა – მომხმარებლის ან მომსახურების მიწოდების მიერ მომსახურების ხელშეკრულების ცალმხრივად შეწყვეტა, ამ რეგლამენტის შესაბამისად, რა დროსაც მომხმარებელს ერთმევა საშუალება ისარგებლოს ხელშეკრულებით განსაზღვრული მომსახურებით;

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

კ) სააბონენტო გადასახდელი – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისთვის მომსახურებით განსაზღვრულ პერიოდში სარგებლობისთვის დაწესებული ფიქსირებული გადასახდელი;

ლ) საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრები – საქართველოს მთავრობის 2010 წლის 18 ნოემბრის N355 დადგენილებით დამტკიცებული „საქართველოს ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელების ნუმერაციის ეროვნული სისტემის დებულებით“ გათვალისწინებული საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრები;

მ) სადავო ანგარიში – ანგარიში, რომელსაც სადავოს ხდის მომხმარებელი (მათ შორის, უარს აცხადებს მის გადახდაზე);

ნ) ქსელის ტერმინაციის წერტილი - ფიზიკური წერტილი, სადაც აბონენტს აქვს წვდომა საერთო სარგებლობის ელექტრონულ საკომუნიკაციო ქსელთან. ისეთი ქსელის შემთხვევაში, რომელშიც ხორციელდება ჩართვა ან მარშრუტიზაცია, ქსელის ტერმინაციის წერტილის იდენტიფიცირება ხდება კონკრეტული ქსელის პორტით ან მისამართით, რომელიც შეიძლება დაკავშირებული იყოს აბონენტის ნომერთან ან სახელთან.

ო) საჩივარი – მომხმარებლის ან ნებისმიერი დაინტერესებული მხარის მიერ მომსახურების მიმწოდებლისათვის ან კომისიისთვის (ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველისთვის) წარდგენილი წერილობითი განცხადება მომსახურების გაწევისას დარღვეული უფლების აღდგენის მოთხოვნით;

პ) სატარიფო გეგმა – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დადგენილი მომსახურებების მიწოდების პირობები, რომლებიც ასევე მოიცავს ტარიფს და ანგარიშსწორების პირობებს;

ჟ) ტარიფი – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ კონკრეტულ მომსახურებაზე დადგენილი საფასური;

რ) უნებართვო ჩართვა – მომსახურების მიმწოდებლის ნებართვის გარეშე, მისი მომსახურებით ან მისი ქსელით პირის მიერ სარგებლობა ან/და მომხმარებლისთვის მომსახურების მიწოდების დროს, მომხმარებლისთვის განკუთვნილი ქსელით/მომსახურებით მესამე პირის მიერ თვითნებურად სარგებლობა.

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

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

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

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

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

ს.ე) მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის გაფორმებულ **მომსახურების ხელშეკრულებაში** მითითებულ მომსახურების მიმწოდებლის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე განთავსებული შეტყობინება;

ს.ვ) მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით საჯაროდ გავრცელებული შეტყობინება;

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

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

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

ქ) **ხელშეკრულება ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების გაწევის შესახებ** (შემდგომში „მომსახურების ხელშეკრულება“) – წერილობითი (მათ შორის, ელექტრონული), ზეპირი, დისტანციური ან სხვა ფორმის შეთანხმება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების გაწევის თაობაზე, მის ხარისხზე, მომსახურების ტარიფზე და სხვა პირობებზე.

ღ) **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;

ყ) ასს – ავტომატური სატელეფონო სადგური;

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

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

ცკ) **არასრულწლოვანებისთვის განკუთვნილი მომსახურება** – არასრულწლოვანებისთვის განსაზღვრული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება;

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

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

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

ხჭ) **დამატებითი მომსახურება** – მომსახურება, რომელიც მომხმარებელს მიეწოდება ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებასთან, მათ შორის, ადგილობრივი, საქალაქთაშორისო, საერთაშორისო, მობილური საკომუნიკაციო მომსახურებასთან, ინტერნეტ მომსახურებასთან ან/და მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებასთან ერთად და რომლისთვის როგორც წესი, დაწესებულია დამატებითი გადასახადი. ასეთი დამატებითი მომსახურებები არ მოიცავს მომსახურებებს, რომელთა მიწოდება მომსახურების

მიმწოდებელს მომხმარებლისთვის შეუძლია მის მიერ მისაწოდებელი ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების გარეშე;

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

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

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

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

332) ინტერნეტი – გლობალური კომპიუტერული ქსელი;

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

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

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

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

337) ინტერნეტმომსახურება – საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება ან მომსახურება, რომელიც უზრუნველყოფს ინტერნეტთან წვდომას და, ამგვარად, გამოყენებული ქსელის ტექნოლოგიის და სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის მიუხედავად, იძლევა ინტერნეტის ფაქტობრივად ყველა წერტილთან დაშვების შესაძლებლობას;

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

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

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

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

342) კონკურსები და თამაშები – ლატარეა, შეჯიბრი, გათამაშება და სხვა თამაშები;

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

- 3154) მობილური საკომუნიკაციო მომსახურება** – საერთო სარგებლობის —სატელეფონო მომსახურებები, რომლებიც განკუთვნილია პირდაპირ ან არაპირდაპირ, ეროვნული ან ეროვნული და საერთაშორისო ზარების და მათთან დაკავშირებული საკომუნიკაციო მომსახურებების (მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინება) განსახორციელებლად და მისაღებად, ეროვნულ ან საერთაშორისო ნუმერაციის გეგმაში მითითებული შესაბამისი ტელეფონის ნომრის ან ნომრების გამოყენებით, რომლებიც საერთო სარგებლობის მობილური საკომუნიკაციო ქსელით არის უზრუნველყოფილი (საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელი არაფიქსირებული ტერმინაციის წერტილებით);
- 3159) პირადი ცხოვრება** – მომხმარებლის პირადი ურთიერთობების ამსახველი მასალა, პირადი საქმიანობის ადგილი, პირადი ჩანაწერი, მიმოწერა, სატელეფონო საუბარი და სხვა;
- 3176) საიდენტიფიკაციო ინფორმაცია** – ინფორმაცია მომსახურების მიმწოდებლის ორგანიზაციულ-სამართლებრივი ფორმის, დასახელებისა და მისამართის შესახებ;
- 3187) საკონტაქტო ინფორმაცია** – სრული საფოსტო მისამართი და საინფორმაციო სამსახურის ტელეფონის ნომერი;
- 3188) საფილტრი პროგრამა** – არასასურველი კორესპონდენციის ბლოკირების სისტემა;
- 32019) სპეციფიკური მომსახურება** – მომსახურება, რომელზეც მისი შინაარსიდან გამომდინარე დაწესებულია შეზღუდული დაშვება და მიეწოდება მომხმარებელთა მხოლოდ განსაზღვრულ კატეგორიებს;
- 3210) ჩათ მომსახურება** – ელექტრონული კომუნიკაციების საშუალებით ორზე მეტი პირის მიერ ერთდროული მიმოწერა, მათ შორის, წინასწარ შეუთანხმებლად ან მათსა და იმ პირს შორის წინასწარ შეუთანხმებლად, რომელიც უზრუნველყოფს ამ სახის მომსახურებას;
- 3221) შეზღუდული დაშვება** – წესი, რომლითაც იზღუდება სპეციფიკურ მომსახურებაზე თავისუფალი დაშვება წინასწარ შემუშავებული მექანიზმის მეშვეობით.
- 3222) დისტანციური გარიგება** – ერთი ან რამდენიმე დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით დადებული შეთანხმება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის, დისტანციური გაყიდვისა და მომსახურების მიწოდების თაობაზე, მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის ერთდროული ფიზიკური დასწრების გარეშე.
- 3249) საერთაშორისო როუმინგი** – აბონენტის მიერ საკუთარ ქვეყანაში მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლისგან, ე.წ. „საკუთარი ოპერატორისგან“ (home operator), რომელთანაც დადებული აქვს მომსახურების ხელშეკრულება, წინასწარი ან შემდგომი გადახდის პირობით მომსახურების შესყიდვა, —რომელიც მომხმარებელს საშუალებას აძლევს, გააგრძელოს საკუთარი მობილური საბონეტო ნომრის გამოყენება ზარების, მოკლე ტექსტური შეტყობინებების მომსახურების მისაღებად; ასევე, ჰქონდეს ინტერნეტ მომსახურებაზე ხელმისაწვდომობა სხვა ქვეყანაში ყოფნის დროს, ამ ქვეყნის მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის, ე.წ. „მასპინძელი ოპერატორის“ (visited operator) ქსელთან დაშვების გზით;
- 3254) მომსახურების ხელმისაწვდომობა** – დროის განსაზღვრულ პერიოდში მომხმარებლისთვის მომსახურების ხელმისაწვდომობის საზომი მაჩვენებელი, რომელიც **შესაძლებელია განისაზღვროს პროცენტულად**. მომსახურების ხელმისაწვდომობა, ასევე, **მომსახურების ხელმისაწვდომობა შეიძლება განისაზღვროს დღეების ან საათების მიხედვით**.
- 3256) სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობა** – საერთო სარგებლობის ელექტრონულ საკომუნიკაციო ქსელის ინტერფეისთან სადენით, ოპტიკური ბოჭკოთი ან ელექტრომაგნიტური საშუალებით პირდაპირ ან არაპირდაპირ დაკავშირებული მოწყობილობა, რომელიც განკუთვნილია ინფორმაციის გასაგზავნად, დასამუშავებლად ან

მისაღებად, ასევე თანამგზავრული მიწისზედა სადგურის მოწყობილობა; კავშირი არაპირდაპირია, თუ მოწყობილობა განთავსებულია ქსელის ტერმინალსა და ინტერფეისს შორის.

3267) თანამგზავრული მიწისზედა სადგურის მოწყობილობა - თანამგზავრული მიწისზედა სადგურის მოწყობილობა - მოწყობილობა, რომელიც შეიძლება გამოყენებულ იქნეს რადიო საკომუნიკაციო სიგნალის მხოლოდ გადაცემისთვის (ტრანსმისია) ან გადაცემისა და მიღებისათვის, ან მხოლოდ მიღებისათვის თანამგზავრული სისტემების მეშვეობით.

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

4. მე-4 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 4. მომსახურების მიწოდების მიერ კომისიის საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულება

1. კომისიის მოთხოვნის საფუძველზე მომსახურების მიწოდებელი კომისიას წარუდგენს:

- ა) ინფორმაციას შეთავაზებული და მიწოდებული მომსახურების შესახებ;
- ბ) პირობებს მომსახურების მიწოდების თაობაზე განაცხადის/მოთხოვნის წარდგენის თაობაზე;
- გ) მომსახურების ხელშეკრულებისა და დისტანციური გარიგების ფორმას;
- დ) მომსახურების ანგარიშის ფორმას;
- ე) მომსახურების შეზღუდვის სახეებსა და შეტყობინების ფორმას;
- ვ) მომსახურების შეწყვეტის შესახებ შეტყობინების ფორმას;
- ზ) თანხის განვადებით გადახდის შესახებ ხელშეკრულების ფორმას;
- თ) მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის დებულებას.

2. მომსახურების მიწოდებელი კომისიას ან მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს მათ მიერ მოთხოვნილ ვადაში წარუდგენს მომხმარებლის საჩივართან დაკავშირებულ სრულ ინფორმაციას.

3. მომსახურების მიწოდებლები 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.

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

5. მე-5 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 5. მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფა

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

ა) მომსახურების მიმწოდებლის საიდენტიფიკაციო მონაცემები;

ბ) შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებები (გარდა მომხმარებელთან ინდივიდუალურად შეთანხმებული პირობებისა);

ბ.ა) მომსახურებების აღწერილობა;

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;

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;

ბ.ბ.ე) სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის და მისი ინსტალაციის საფასურს, ასევე, საფასურის გადახდის პირობებს, იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს ამ მოწყობილობის მიწოდებას და ინსტალაციას;

ბ.ბ.ვ) სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობით დროებით სარგებლობის საფასური (ასეთი პირობის არსებობის შემთხვევაში) და მისი გადახდის პირობები;

ბ.ბ.ჯ) მომსახურების საფასურს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურებასთან ერთად სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის მიწოდების შემთხვევაში და ასევე, მომსახურების საფასურს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ამ მოწყობილობის მიწოდების გარეშე, გარდა იმ შემთხვევისა, როცა მომხმარებელს მომსახურება მიეწოდება მხოლოდ მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მიწოდებული სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობით ამ რეგლამენტის მე-9 მუხლის შესაბამისად.

ბ.გ) კომპენსაციის პირობები მიუღებელი ან დაბალი ხარისხის მომსახურებისთვის, კომპენსაციის სქემების კონკრეტული დეტალების ჩათვლით;

ბ.დ) დაზიანების აღმოფხვრისა და მომსახურების ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის პირობები;

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

ბ.ვ) შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებების გარანტირებული მინიმალური ხარისხი;

- ბ.ზ) მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული არხების ჩამონათვალი;
- გ) მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრების წარდგენისა და დავის გადაწყვეტის პროცედურა, მათ შორის, ინფორმაცია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის შესახებ;
- დ) აბონენტების უფლებებისა და ვალდებულებების შესახებ ინფორმაცია, რომელიც მოიცავს:
და.) მომსახურების ანგარიშის, მომსახურების დეტალური ანგარიშის და ანგარიშთან დაკავშირებული დამატებითი დეტალების თაობაზე ინფორმაციის მიღების უფლებას;
დ.ბ) ცალკეული ტიპის ზარების ან ცალკეული ტიპის სატელეფონო ნომრებზე ზარის განხორციელების დაბლოკვის პირობებს, თუ ასეთი მომსახურება უზრუნველყოფილია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ;
- დ.გ) მომსახურებისთვის საფასურის წინასწარ გადახდის შესაძლებლობას, ასეთის შეთავაზების შემთხვევაში;
- დ.დ) საერთო სარგებლობის ელექტრონულ საკომუნიკაციო ქსელში ჩართვისთვის გათვალისწინებული საფასურის ეტაპობრივად გადახდის უფლებას, თუკი ასეთი მომსახურება უზრუნველყოფილია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ;
- დ.ე) მომსახურების მოცულობის ლიმიტის ან ბალანსის ამოწურვის შესახებ ინფორმაციის უფასოდ მიღების უფლებას;
- ე) მომსახურების ტიპური ხელშეკრულებებს/პირობებს თითოეული შემთავაზებული მომსახურების ან მომსახურებათა პაკეტისთვის;
- ვ) ინფორმაციას აბონენტებისთვის საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრების ხელმისაწვდომობის შესაძლებლობასთან დაკავშირებით;
- ზ) ინფორმაციას აბონენტებისთვის მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გამოყენებული პროცედურების შესახებ საერთო სარგებლობის ელექტრონულ საკომუნიკაციო ქსელში ტრაფიკის გასაზომად და მართვისათვის, რათა თავიდან იქნეს აცილებული ქსელის გადატვირთვა, ასევე ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ რა გავლენა შეიძლება იქონიოს აღნიშნულმა პროცედურებმა, თუ ასეთი პროცედურები ზეგავლენას ახდენს მომსახურების ხარისხზე;
- 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;
- ი) ინფორმაციას მომსახურებით სარგებლობის წესების შესახებ;
- კ) ინფორმაციას იმ ღონისძიებების შესახებ, რომლებსაც მომსახურების მიმწოდებელი მიმართავს აბონენტის მიერ მოხმარების წესების დარღვევის შემთხვევაში;
- ლ) ინფორმაციას საშეღავათო სისტემის შესახებ (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);
- მ) ინფორმაციას მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განხორციელებული იმ ღონისძიებების შესახებ, რომლებიც უზრუნველყოფს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლებისთვის მომსახურების პირობების შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას;
- ნ) ინფორმაციას მომსახურების მიწოდების შეზღუდვისა და შეწყვეტის მიზეზებისა და ხანგრძლივობის თაობაზე;
- ო) ინფორმაციას იმის თაობაზე, თუ რამ შეიძლება რაიმე სახის ზეგავლენა მოახდინოს მომსახურების ხარისხსა ან/და მის პირობებზე;
- პ) იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების მიმწოდებელი სთავაზობს მომსახურებას, რომლის საფასურიც არ არის გათვალისწინებული სამომხმარებლო პაკეტში, მომსახურების

მიმწოდებელი ვალდებულია მიაწოდოს ინფორმაცია მომხმარებელს დამატებითი საფასურის თაობაზე ან შეზღუდოს მსგავსი მომსახურების თავისუფალი მიღება.

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია მკაფიო, ამომწურავი და ადვილად გასაგები ფორმით უნდა გამოქვეყნდეს მომსახურების მიმწოდებლის ვებგვერდზე და ასევე, ხელმისაწვდომი იყოს მომხმარებლისთვის ცხელი ხაზის მეშვეობით. მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებელთა მომსახურების ცენტრებში უზრუნველყოფს ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას მის მიერ განსაზღვრული ფორმატის და მოცულობის შესაბამისად, ამ ინფორმაციის მომხმარებლის მიერ სრულყოფილად და დეტალურად გაცნობის პირობებზე მითითებით. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს მომსახურების ხელშეკრულების ტიპური ფორმის ხელმისაწვდომობა მომხმარებელთა მომსახურების ცენტრებში.

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 მიერ მომხმარებლებისგან შემოსულ ზარზე პასუხის გაცემის საშუალო ხანგრძლივობა, ასევე საჭიროების არსებობის შემთხვევაში.~~

4. მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაცია უნდა იყოს ზუსტი, უტყუარი, ამომწურავი და გასაგები, რომელსაც არ ექნება დამახინჯელი ან შეცდომაში შემყვანი ხასიათი.

5. 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 წაკითხვას არ საჭიროებდეს; ტექსტის ჩვენების ხანგრძლივობის გამოთვლისას, რიცხვებს და სხვა აღნიშვნებს შეესაბამებათ იმდენი სიტყვა, რამდენიც მათ წარმოსათქმელად არის საჭირო; ელექტრონული ფოსტის და ინტერნეტ-გვერდის მისამართი ითვლება ერთ სიტყვად.

6. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომსახურების ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებში შესული ცვლილებები თავის ვებ-გვერდზე აღრიცხოს თარიღის მითითებით.

7. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებელს ინდივიდუალური შეტყობინებით მიაწოდოს ინფორმაცია, მომსახურების პირობების იმგვარი ცვლილების შესახებ, რაც ზრდის მომხმარებელზე დაკისრებული ვალდებულებების მოცულობას ან/და იმგვარად ცვლის მომსახურების პირობებს, რომ აღნიშნულს შეუძლია არსებითი გავლენა მოახდინოს მომხმარებლის გადაწყვეტილებაზე მომსახურების მიღების გაგრძელების თაობაზე.

8. მომხმარებლის მიერ მითითებულ ძირითად ან/და ალტერნატიულ მობილურ სატელეფონო ნომერ(ებ)ზე ან/და ელექტრონულ მისამართ(ებ)ზე მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გაგზავნილი შეტყობინება მიღებულად ითვლება შეტყობინების გაგზავნის ფაქტის ტექნიკური საშუალებით დადასტურების მომენტიდან. შეტყობინების

Comment [d1]: ცხელ ხაზზე პასუხის გაცემის ხანგრძლივობა დამოკიდებულია სხვადასხვა ფაქტორებზე. ამ საკითხს არეგულირებს ზაზარი და არის მომსახურების ხარისხის ნაწილი. გაუგებარია ნორმატიული აქტში ასეთი ნორმის არსებობის მიზნობრიობა.

არმიდება არ ათავისუფლებს მომხმარებელს ამ რეგლამენტის შესაბამისად მისთვის განსაზღვრული ვალდებულების შესრულებისაგან. იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი არ ღებულობს სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებლის სატელეფონო ხმოვან შეტყობინებას სატელეფონო მომსახურების შეუფერხებლად მიწოდების პირობებში, რა დროსაც მომსახურების მიმწოდებელი ფლობს მომხმარებლის მხოლოდ ფიქსირებულ სატელეფონო ნომერს და საფოსტო მისამართს, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვის თაობაზე ხმოვანი სატელეფონო შეტყობინების მომხმარებლის მიერ სამი დღის განმავლობაში ზედიზედ არაერთგზის არმიდების შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილი იქნება შეზღუდოს მომსახურება ამ რეგლამენტის მე-13 მუხლით გათვალისწინებული საფუძვლით.

9. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლების შესაძლებლობა გაეცნონ მომსახურების პირობებს, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ არჩეული ადეკვატური საშუალებით (მაგალითად, მოკლე ტექსტური შეტყობინება, USSD, მომსახურების მიმწოდებლის ვებ-გვერდზე მომსახურების პირობების ამსახველი ტექსტი, ვებ-გვერდზე გამოქვეყნებული მომსახურების პირობების აუდიოდეკრიპცია, ონლაინ დახმარება, ცხელი ხაზი ან/და მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრული სხვა საშუალება).

6. მე-6 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 6. საერთაშორისო როუმინგით სარგებლობის დროს მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფა

1. მომხმარებელთა ინფორმირებისა და ანგარიშსწორების ამ რეგლამენტით გათვალისწინებული ძირითადი პირობების გარდა, საკუთარმა ოპერატორმა უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის საერთაშორისო როუმინგით სარგებლობასთან და შესაბამისი მომსახურების ტარიფებთან დაკავშირებული სპეციფიკური ინფორმაციის მიწოდება.

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

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

ა) საერთაშორისო როუმინგში მისაღები საკომუნიკაციო მომსახურების ტარიფების შესახებ;
ბ) თვითონ როგორ შეარჩიოს სასურველი ქსელი, შერჩევის „მექანიკური (ხელით) მართვის“ რეჟიმით;

გ) როგორ გაეცნოს როუმინგული მომსახურებისთვის დადგენილი ტარიფებს როუმინგში ყოფნის დროს;

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

4. მომხმარებლის უცხო ქვეყანაში შესვლის დროს, მასპინძელი ოპერატორის ქსელში ჩართვისთანავე, საკუთარმა ოპერატორმა უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის

უფასოდ ავტომატური ინდივიდუალური შეტყობინების (მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინება ან/და პლანშეტის გამოყენების შემთხვევაში pop-up ფანჯარა ან/და USSD ან/და სხვ.) მიწოდება:

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

ბ) მასპინძელი ქვეყნის საგანგებო სამსახურების ნომრის შესახებ;

გ) როუმინგული მომსახურების მიღების ქვეყანაში მოქმედი საქართველოს დიპლომატიური წარმომადგენლობის ან საკონსულო დაწესებულებების საკონტაქტო ინფორმაცია“.

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

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

ბ) მომხმარებლისთვის, საგანგებო სიტუაციებში მასპინძელი ქვეყნის შესაბამის სამსახურთან უფასო ნომერზე დაკავშირების შესაძლებლობა. თუ მასპინძელი ოპერატორის მიერ უზრუნველყოფილია ასეთი შესაძლებლობა.

Comment [d2]: ამ ვალდებულების შესრულება დამოკიდებულია როუმინგ პარტნიორზე.

7. მე-7 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 7. მომხმარებლის შესახებ მომსახურების მიწოდებელთან დაცული ინფორმაცია

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

ა) მომხმარებლის სახელსა და გვარს;

ბ) მომსახურების მიწოდების ადგილმდებარეობას და მომსახურების სახეობას;

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

დ) გადახდის ვადას ან თარიღს.

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

7. მე-8 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 8. სააბონენტო ცნობარი

სააბონენტო ცნობარი შეიცავს შემდეგ ინფორმაციას:

ა) მომხმარებლის წინასწარი თანხმობით მომხმარებლის სახელსა და გვარს, ტექნიკური საშუალების განთავსების მისამართსა და ტელეფონის ნომერს;

ბ) საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრებს.“;

8. მუხლი 8¹ ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 8¹. მომხმარებლის პერსონალური მონაცემები

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების დამუშავებისას დაიცვას „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის“ შესახებ საქართველოს კანონი.

9. II თავის შემდეგ დაემატოს შემდეგი შინაარსის II¹ თავი:

„თავი II¹

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

მუხლი 8². განცხადება მომსახურების მიწოდების შესახებ

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 ან 15 სამუშაო დღის ვადაში ქსელში ჩართვის შეუძლებლობის შემთხვევაში, განცხადების/მოთხოვნის მიღებიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში მომსახურების მიმწოდებელი იღებს დასაბუთებულ გადაწყვეტილებას – განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის ან ქსელში ჩართვაზე განსხვავებული ვადის დადგენის შესახებ, რაც დაუყოვნებლივ ეცნობება განმცხადებელს.
4. მომხმარებელი ვალდებულია მომსახურების მიწოდების წინა მოსამზადებელი ან სარემონტო/ადგენითი სამუშაოების ჩატარების მიზნით მის კუთვნილ ტერიტორიაზე დაუშვას მომსახურების მიმწოდებლის წარმომადგენელი.

მუხლი 8³. მომსახურების ხელშეკრულება

1. მომხმარებელთან მომსახურების მიწოდების თაობაზე ხელშეკრულება უნდა დაიდოს და მას მომსახურება უნდა მიეწოდოს ამ რეგლამენტის შესაბამისად.
2. მომხმარებელს მომსახურება მიეწოდება წერილობითი (მათ შორის, ელექტრონული) ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე, ხოლო რეგლამენტით განსაზღვრულ შემთხვევებში მომხმარებელს მომსახურება შეიძლება მიეწოდებოდეს ზეპირი ან სხვა ფორმით (მომხმარებლისა და მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ნების გამოვლენა ფაქტობრივად განხორციელებული მოქმედებით) დადებული ხელშეკრულების საფუძველზე.
3. მომსახურების მიმწოდებელმა მომსახურების ხელშეკრულებაში ნათლად უნდა მიუთითოს შემდეგი ინფორმაცია (იმ მოცულობით, რომელიც დაკავშირებულია მომსახურების მიწოდებასთან):
ა) მომსახურების მიმწოდებლის საიდენტიფიკაციო ინფორმაცია;

Comment [d3]: არსებული ფორმულირებით, თუ მომსახურების მიმწოდებლისთვის ცნობილია, რომ 15 დღის განმავლობაში ვერ ჩართავს მომხმარებელს, ვალდებულია 5 დღის განმავლობაში უარი უთხრას მას. არსებობს შემთხვევები, როდესაც შესაძლოა ქსელში ჩართვას დასჭირდეს 15 დღეზე მეტი და აზონენტისათვის მისაღები იყოს ასეთი პირობა.

ბ) აბონენტის ვინაობა და მისამართი;

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

გ.ა) ინფორმაცია საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრებზე აბონენტის ხელმისაწვდომობის შესაძლებლობის შესახებ;

გ.ბ) მომსახურებების მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრული მინიმალური ხარისხი, ასევე პირველადი ჩართვის დრო და კომისიის მიერ დადგენილი მომსახურების ხარისხის სავალდებულო პარამეტრების შესაბამისად მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრული ხარისხობრივი მაჩვენებლები;

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

გ.დ) ინფორმაცია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული კლიენტთა მხარდაჭერის მომსახურების (მომხმარებლისთვის მიწოდებული მომსახურებით სარგებლობასთან დაკავშირებით ინფორმაციული და ტექნიკური ხასიათის დახმარების გაწევა ცხელი ხაზით ან სხვა საშუალებით), მომსახურების ვადებისა და პირობების, ასევე დაზიანების აღმოფხვრის ვადების, მომსახურების ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის პირობების და ამ პუნქტით გათვალისწინებული მომსახურების მიღების საშუალებების შესახებ ინფორმაციის ჩათვლით;

გ.ე) ინფორმაცია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მიწოდებული სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის გამოყენებაზე მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დაწესებული ნებისმიერი შეზღუდვის, ასევე, სხვა პირისგან სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის შექმნაზე ამ რეგლამენტის შესაბამისად კომისიასთან შეთანხმებული ნებისმიერი შეზღუდვის შესახებ;

გ.ვ) მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურების პაკეტი (არხების სია), მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიწოდების თაობაზე ხელშეკრულების დადების შემთხვევაში. თუ არხების სია მოცულობითია, ზმული ინტერნეტში მომსახურების მიმწოდებლის ვებგვერდზე განთავსებული არხების ჩამონათვალზე, რომლის გადმოტვირთვა შესაძლებელია თარიღის მითითებით. მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომსახურების ხელშეკრულების დანართს დაურთოს მის მიერ არჩეულ მომსახურების პაკეტში შემავალი არხების სია.

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

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

ე) მომსახურების ფასები, მათ შორის, პირველადი ჩართვის, მომსახურებათა აქტივაციის, პერიოდული და ნებისმიერი სხვა დამატებითი გადასახადები, შეღავათები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), ასევე, ამ რეგლამენტის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის ბ.ბ) ქვეპუნქტით გათვალისწინებული სხვა ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ არჩეულ და ხელშეკრულებით მისაწოდებელ მომსახურებასთან დაკავშირებით (გარდა საერთაშორისო სატელეფონო ზარების ტარიფისა, რომლის შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა

- მომსახურების მიმწოდებელს შეუძლია უზრუნველყოს მისი ვებგვერდზე გამოქვეყნებით და ცხელი ხაზის მეშვეობით, რაც მითითებული უნდა იყოს მომსახურების ხელშეკრულებაში);
- ვ) გადახდის მეთოდები, ასევე, გადახდის მეთოდის მიხედვით განსხვავებები ტარიფებს შორის, თუ გადახდის მეთოდის გამოყენებისთვის საფასურს არიცხავს მომსახურების მიმწოდებელი და ეს აისახება მომსახურების საფასურზე;
- ზ) მომსახურების ტარიფების ცვლილების პირობები, მათ შესახებ განახლებული ინფორმაციის მიღების საშუალებები;
- თ) მომსახურების ხელშეკრულების მოქმედების ვადა, ხელშეკრულებაში ცვლილების შეტანის, და ხელშეკრულების შეწყვეტის პროცედურები და პირობები, მათ შორის:
- თ.ა) მომსახურების მიმწოდებლის მიერ სპეციალური ან მიზნობრივი სატარიფო გეგმის ფარგლებში შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებით სარგებლობის მინიმალური ვადა;
- თ.ბ) მომსახურების ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში მომხმარებლისთვის დასარიცხი ნებისმიერი გადასახდელი, მათ შორის, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების ხელშეკრულების შესაბამისად მიწოდებული სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის ასანაზღაურებელი ხარჯი;
- თ.გ) ნომრის პორტირებასთან დაკავშირებული ძირითადი უფლება-მოვალეობები და პროცედურები, ამ ინფორმაციის მომხმარებლის მიერ სრულყოფილად და დეტალურად გაცნობის პირობებზე მითითებით;
- ი) მომსახურებების მიწოდების შეზღუდვის და შეწყვეტის ვადები და პირობები;
- კ) კომპენსაციის წესი და პირობები მიუღებელი მომსახურებისთვის ან აბონენტისთვის მიწოდებული მომსახურებისთვის, რომელიც არ შეესაბამება ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების ხარისხობრივ მაჩვენებელს;
- ლ) მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრების წარდგენისა და დავის გადაწყვეტის პროცედურა და საშუალებები, მათ შორის, ინფორმაცია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის შესახებ;
- მ) უსაფრთხოების სისტემის დარღვევებზე ან საფრთხეებზე მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მიღებული ზომების სახეები;
- ნ) ჯარიმების დარიცხვის პირობები და ოდენობა;
- ო) სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის საბაზრო ღირებულება;
- პ) აბონენტთა უფლებები და ვალდებულებები.
4. მომსახურების მიმწოდებელი, მომსახურების ხელშეკრულების დადებამდე, ვალდებულია მომხმარებელს საშუალება მისცეს გაეცნოს მომსახურების ხელშეკრულების პირობებს.
5. მომსახურების ხელშეკრულების ტექსტი უნდა იყოს მარტივად წაკითხვადი ~~(არანაკლებ 10 ზომის შრიფტით მატერიალური ფორმით ხელმისაწვდომი ხელშეკრულების ტექსტისთვის);~~
6. მომსახურების ხელშეკრულების ფორმა, ამ მუხლით გათვალისწინებული მოთხოვნებისა და პირობების გარდა, შეიძლება ითვალისწინებდეს დამატებით მოთხოვნებსა და პირობებს, რომლებიც არ არღვევს მომხმარებელთა უფლებებს.
7. კომისიას უფლება აქვს მოითხოვოს მომსახურების ხელშეკრულების პირობების მოქმედ კანონმდებლობასთან შესაბამისობაში მოყვანა.
8. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მოქმედ კანონმდებლობასთან შესაბამისობაში მოიყვანოს მომსახურების ხელშეკრულების პირობები კომისიის მიერ მოთხოვნილ გონივრულ ვადაში.

Comment [d4]: მიგვაჩნია, რომ ტექსტის შრიფტის ზომის ნორმატიული აქტით დადგენის აუცილებლობა არ არსებობს.

მუხლი 84. ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდება ზეპირი ან სხვა ფორმის გარიგების საფუძველზე

იმ შემთხვევაში, როცა მომხმარებელს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება ამ რეგლამენტის შესაბამისად მიეწოდება ზეპირი გარიგების ან სხვა ფორმით (მომხმარებლის და მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ნების გამოვლენა ფაქტობრივად განხორციელებული მოქმედებით) გარიგების დადების საფუძველზე, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს ამავე მუხლით განსაზღვრული მომსახურების პირობების შესახებ ინფორმაციის ეფექტური ხელმისაწვდომობა იმგვარად, რომ მომხმარებელმა შეძლოს ამ ინფორმაციის შენახვა და ნებისმიერ დროს გამოყენება. ინფორმაციის ეფექტური ხელმისაწვდომობა მოიცავს სარეკლამო ბუკლეტების გავრცელებას, ვებგვერდიდან ან პორტალიდან ან სხვა საშუალებით განსაზღვრული ფორმატის ფაილის გადმოტვირთვის შესაძლებლობას და სხვ.

მუხლი 85. მომსახურების ხელშეკრულების მოქმედების ვადა, პირობების შეცვლა და შეწყვეტა

1. 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.
2. მომსახურების მიმწოდებელს შეუძლია მომსახურების ხელშეკრულების ცალმხრივად შეწყვეტა აბონენტის მიერ ხელშეკრულების პირობების დარღვევის შემთხვევაში, ამ რეგლამენტის მე-13 და მე-14 მუხლებით დადგენილი წესის შესაბამისად.
3. აბონენტს უფლება აქვს ნებისმიერ დროს, ყოველგვარის დასაბუთების გარეშე ცალმხრივად შეწყვიტოს მომსახურების ხელშეკრულება, რის თაობაზეც უნდა შეატყობინოს მომსახურების მიმწოდებელს. ამ შემთხვევაში, ასევე, ამ მუხლის მე-8 პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში, აბონენტი ვალდებულია მომსახურების მიმწოდებელს გადაუხადოს შეთანხმებული ღირებულება ფაქტობრივად გაწეული მომსახურების პროპორციულად, ასევე, ინსტალაციის საფასური, თუკი ის გადანაწილებული/გადავადებული იყო ხელშეკრულების მოქმედების განსაზღვრულ პერიოდზე და მომხმარებელს ის არ გადაუხდია სრულად. ამ პუნქტის შესაბამისად ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელს უფლება არ აქვს, აბონენტს დააკისროს რაიმე სახის ჯარიმა ან სხვა გადასახდელი ან დაუდგინოს სხვა დამატებითი გარემოებები მომსახურების ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტის გამო, გარდა ამ მუხლით გათვალისწინებული შემთხვევისა.

4. თუ მომსახურების მიმწოდებელმა მომხმარებელს მომსახურების მისაღებად დროებით სარგებლობაში გადასცა სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობა, ხელშეკრულების ~~მომხმარებლის ინიციატივით~~ შეწყვეტის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია მოსთხოვოს მომხმარებელს სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის დაბრუნება. ასეთ შემთხვევაში მომხმარებლის მოთხოვნით მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის დემონტაჟი, თუკი შეუძლებელია მომხმარებლის მიერ ამ მოწყობილობის დამოუკიდებლად დემონტაჟი. მომხმარებლის მიერ სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის დაკარგვის ან დაზიანების ან ნებისმიერი მიზეზით არდაბრუნების შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია დააკისროს მას ჯარიმა, არაუმეტეს ხელშეკრულების შეწყვეტის მომენტისთვის, სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის ხელშეკრულებით განსაზღვრული საბაზრო ღირებულებისა.

5. თუ მომსახურების მიმწოდებელმა მომხმარებელს მომსახურების მისაღებად მიჰყვინძა სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობა მისი ღირებულების განვადებით გადახდის პირობით ან ამ მოწყობილობის ღირებულება გაითვალისწინა ყოველთვიურ სააბონენტო გადასახდელში, ~~მომხმარებლის ინიციატივით~~ ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია მომხმარებლისგან მოითხოვოს ამ სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის ღირებულების ხელშეკრულების შეწყვეტის მომენტისთვის დარჩენილი გადაუხდელი ნაწილის გადახდა.

6. არასტანდარტული (ინდივიდუალური) პირობებით ან/და განსაზღვრული ვადით დადებული ხელშეკრულების ~~მომხმარებლის ინიციატივით~~ შეწყვეტის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია მომხმარებელს მოსთხოვოს მომსახურების საფასურის იმ ნაწილის გადახდა, რომელიც მომხმარებელს არ გადაუხდია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დადგენილი ფასდაკლებით სარგებლობის გამო, ასევე, ინსტალაციის საფასური, თუკი ის გადანაწილებული/გადავადებული იყო ხელშეკრულების მოქმედების განსაზღვრულ პერიოდზე და მომხმარებელს ის არ გადაუხდია სრულად.

7. მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისად ხელშეკრულების ვადის ავტომატურად გაგრძელების შემდეგ მომხმარებელს ნებისმიერ დროს შეუძლია შეწყვიტოს ხელშეკრულება, ხოლო მომსახურების მიმწოდებელს არ აქვს უფლება დააკისროს მას ამისთვის ამ მუხლის მე-5 და მე-6 პუნქტებით გათვალისწინებული ხარჯების გაწევა.

8. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია აბონენტს შეატყობინოს, სულ ცოტა ერთი თვით ადრე, მომსახურების ხელშეკრულების პირობების ნებისმიერი ცვლილების შესახებ, მათ შორის, მომსახურების ფასების ზრდის და იმავდროულად, მისი უფლების შესახებ, შეწყვიტოს მომსახურების ხელშეკრულება ყოველგვარი დამატებითი ხარჯების გაწევის გარეშე (როგორცაა მომსახურების ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტის გამო ჯარიმის, სხვა გადასახდელის ან სხვა დამატებულ 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 აუმაჯობესებს მომხმარებლის უფლებრივ მდგომარეობას.

10. III თავის სათაური ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

Comment [d5]: არ აქვს მნიშვნელობა ვისი ინიციატივით წყდება ხელშეკრულება. ნებისმიერი მიზეზით შეწყვეტის შემთხვევაში, აბონენტმა უნდა დაუბრუნოს ოპერატორს დროებით სარგებლობაში გადაცემული მოწყობილობა.

Comment [d6]: იხ. კომენტარი d5

Comment [d7]: იხ. კომენტარი d5

**„თავი III.
ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდება“;**

11. მე-9 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 9. სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის თავისუფლად არჩევის უფლება

1. ამ მუხლის მიზნებისთვის სატელეკომუნიკაციო ტერმინალურ მოწყობილობას განეკუთვნება ნებისმიერი მოწყობილობა, რომელიც მომსახურების მიწოდების მიზნით დამონტაჟებულია მომხმარებლის სარგებლობაში არსებულ ფართზე და მიეწოდება ელექტროენერგია.

2. მომხმარებელს აქვს უფლება მომსახურების მიღების მიზნით შეიძინოს სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობა პირისგან, რომელიც არ აწვდის მას ამ რეგლამენტით გათვალისწინებულ მომსახურებას.

3. მომსახურების მიმწოდებელს უფლება არ აქვს უარი უთხრას მომხმარებელს მომსახურების მიწოდებაზე, თუ მომხმარებლის მიერ სხვა პირისგან შეძენილი სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობა იმპორტირებულია იმ ქვეყნიდან, რომლის ტექნიკური რეგლამენტი სამოქმედოდ დაშვებულია საქართველოში, ~~და~~ გააჩნია ამ ქვეყნის კანონმდებლობით გათვალისწინებული შესაბამისობის შეფასების დამადასტურებელი დოკუმენტები და ნიშანდება ან/და გააჩნია CE ნიშანდება და აკმაყოფილებს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გამოქვეყნებულ მახასიათებლებს.

4. მომხმარებლის მიერ სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის თავისუფლად არჩევისა და მომსახურების მიმწოდებლის მომსახურების ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის მიზნით, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

- ა) საკუთარ ვებ-გვერდზე გამოაქვეყნოს ქსელის ინტერფეისის მახასიათებლები;
- ბ) მომსახურების პირველადი ჩართვისას მომხმარებელს დისტანციურად გაუწიოს სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის მონტაჟთან დაკავშირებით ტექნიკური მხარდაჭერა, მათ შორის, მიაწოდოს სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის კონფიგურაციისთვის აუცილებელი ინფორმაცია.

53. 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.

64. მომხმარებლის მიერ სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის სხვა პირისგან შეძენის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელს არ აქვს უფლება დაუწესოს მას ასეთი მოწყობილობის გამოყენებაზე რაიმე შეზღუდვები, გარდა ობიექტური ტექნიკური მიზეზით ~~ან~~ კომისიასთან შეთანხმებით დაწესებული შეზღუდვისა.

75. მომსახურების მიმწოდებელი არ არის პასუხისმგებელი სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის ფუნქციონირების ხარისხზე, თუ ის მომხმარებელმა შეიძინა სხვა პირისგან.

Comment [d8]: დოკუმენტში უნდა განისაზღვროს ის გამონაკლისი მოწყობილობები, რომელზეც წინასწარ ვიცით, რომ ვერ გაერცვლება ამ მუხლის მოქმედება (მაგ. ONT, STB)

86. თუ მომხმარებლის მიერ შეძენილი სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობა ზიანს აყენებს მომსახურების მიმწოდებლის ქსელს ან იწვევს მის ქსელში საზიანო ხელშეშლებს, მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია — შეუწყვიტოს მას მომსახურების მიწოდება. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია ასეთი ზომების შესახებ აცნობოს მარეგულირებელ კომისიას მათი მიღებიდან არაუგვიანეს 5 სამუშაო დღისა.
97. მომსახურების ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში, თუ ტექნიკურად შესაძლებელია, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია არ შეზღუდოს მომხმარებელი ისარგებლოს მისგან შესყიდული სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობით სხვა მომსახურების მიმწოდებლის მომსახურების მიღების მიზნით.

12. მე-10 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

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

1. ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით (ელექტრონულად) დადებული ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე, ხოლო დამატებითი მომსახურება მომხმარებელს შეიძლება მიეწოდოს ამ რეგლამენტის 8^ე მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული სხვა ფორმითაც (მომხმარებლისა და მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ნების გამოვლენა ფაქტობრივად განხორციელებული მოქმედებით).
2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საკუთარი აბონენტისათვის უფასოდ ხელმისაწვდომი გახადოს საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრები.
3. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, შეინარჩუნოს იგივე სააბონენტო ნომერი, ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით უზრუნველყოფაზე ან/და მომსახურების მიწოდებაზე ერთი ავტორიზებული პირის მეორეთი შეცვლისას, ნუმერაციის ერთსა და იმავე სააბონენტო გეოგრაფიულ ზონაში (სააბონენტო ნომრის პორტირების უფლება).
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.
5. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, შეინარჩუნოს იგივე სააბონენტო ნომერი, მისი ფიქსირებული სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის განთავსების ადგილის (მისამართის) შეცვლის შემთხვევაში, ერთსა და იმავე სააბონენტო გეოგრაფიულ ზონაში ;
6. მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებელს გაწეული მომსახურებისთვის **წუთობრივი მომსახურების საფასურს** არიცხავს წამობრივი სიზუსტით;
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 შეზღუდვა ან/და დამატება) მომხმარებლის მოთხოვნით;

Comment [d9]: აქ გამოყენებული უნდა იყოს ტერმინი „წუთობრივი მომსახურების საფასური“ (მე-3 მუხლის დ) ქვეპუნქტი)

მომსახურების პაკეტში ცვლილებების შეტანა (მომსახურების სახეების შეზღუდვა) 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 (სახეები), რომელსაც მომსახურების მიმწოდებელი ხელშეკრულების გაფორმების მომენტისთვის მომხმარებელს არ სთავაზობდა, ხოლო მომხმარებლის მოთხოვნის გარეშე, მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მომსახურების პაკეტში დაამატოს ასეთი მომსახურების სახე (სახეები) უფასოდ, მაგრამ მომხმარებლისთვის შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდების პირობით.

8. ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს სატელეფონო ზარის მიმღები მომხმარებლის შესაძლებლობა მომხმარებლის სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობით განახორციელოს გამომძახებელი აბონენტის სატელეფონო ნომრის იდენტიფიკაცია.

13. 10¹ მუხლის:

ა) პირველი, მე-2 და მე-3 პუნქტები ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„1. ინტერნეტით მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით (მათ შორის, ელექტრონულად) დადებული ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე, ხოლო დამატებითი მომსახურება მომხმარებელს შეიძლება მიეწოდოს ამ რეგლამენტის 8³ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული სხვა ფორმითაც (მომხმარებლისა და მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ნების გამოვლენა ფაქტობრივად განხორციელებული მოქმედებით).

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

ა) ინფორმაცია ტრაფიკის მართვის იმ ღონისძიებების შესახებ, რომლებსაც მომსახურების მიმწოდებელი მიმართავს ქსელის მოსალოდნელი გადატვირთვის თავიდან აცილების და ქსელის მნიშვნელოვანი ან დროებითი გადატვირთვის შედეგების შემცირების მიზნით და რომლებმაც შესაძლოა ზეგავლენა მოახდინოს ინტერნეტმომსახურების ხარისხზე;

ბ) ინფორმაცია ინტერნეტმომსახურების ხარისხობრივი პარამეტრებისა და ამ პარამეტრების მიხედვით მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრული ხარისხობრივი მაჩვენებლების შესახებ, კომისიის მიერ დამტკიცებული „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების“ შესაბამისად;

გ) ინფორმაცია მომხმარებლის კანონმდებლობით გათვალისწინებული სამართლებრივი დაცვის საშუალებების შესახებ, ინტერნეტმომსახურების მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრულ ხარისხობრივ მაჩვენებლებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში.

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

ინტერნეტმომსახურების ლიმიტის ან ბალანსის ან ~~ან~~ დაჯამებადი მომსახურებების შემთხვევაში ბოლოს შექმნილი მომსახურების მოცულობის 80-95 პროცენტის ამოწურვისას და ასევე, ინტერნეტმომსახურების ლიმიტის ან ბალანსის სრულად ამოწურვის შესახებ.“;

ბ) მე-6, მე-7 და მე-8 პუნქტები ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

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

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

„8. ინტერნეტთამამები უნდა შეესაბამებოდეს ამ წესებითა და სხვა სამართლებრივი აქტებით დადგენილ მოთხოვნებს. ინტერნეტთამამების მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია შეზღუდოს თავისუფალი დაშვება ინტერნეტთამამებზე, რომლებიც მომხმარებლის მატერიალური შემოსავლის მიღებაზე ან გახარჯვაზეა ორიენტირებული.

ინტერნეტთამამების მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია იმავე ინტერნეტგვერდზე, სადაც განთავსებულია თამამის ზმული განათავსოს ინფორმაცია აღნიშნული თამამის წესების, მისი შინაარსისა და შემცველობის თაობაზე.“;

გ) მე-8 პუნქტის შემდეგ დაემატოს შემდეგი შინაარსის მე-9 პუნქტი:

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

14. 10⁵ მუხლის:

ა) პირველი, მე-2 და მე-3 პუნქტები ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„1. მობილური სატელეფონო მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით (მათ შორის, ელექტრონულად) დადებული ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე, ხოლო დამატებითი მომსახურება მომხმარებელს შეიძლება მიეწოდოს ამ რეგლამენტის 8³ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული სხვა ფორმითაც (მომხმარებლისა და მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ნების გამოვლენა ფაქტობრივად განხორციელებული მოქმედებით).

2. მომსახურების მიმწოდებელი:

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

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

Comment [d10]: გაურკვევლია რა გარემოებები შეიძლება შეფასდეს „საგანგებო სიტუაციად“ და ვის მიერ იქნება იგი შეფასებული.

ასევე გთხოვთ მივიხილოთ, ევროპული პრაქტიკა, რომლითაც კომისიამ იხელმძღვანელა ამ ნორმის შედგენისას.

გ) მომხმარებელს გაწეული მომსახურებისთვის **წუთობრივი მომსახურების** საფასურს არიცხავს წამობრივი სიზუსტით;

დ) უზრუნველყოფს მომხმარებლის ინდივიდუალური შეტყობინებით გაფრთხილებას მის მიერ შექმნილი მომსახურების ლიმიტის ან ბალანსის ან დაჯამებადი მომსახურებების შემთხვევაში ბოლოს შექმნილი მომსახურების მოცულობის 80 – 95 % ამოწურვისა და მომსახურების განსხვავებული ტარიფით მიწოდების გაგრძელების შესახებ და ასევე, მომსახურების ლიმიტის ამოწურვის შესახებ.

ე) მოთხოვნის შემთხვევაში, როუმინგული მომსახურების გათიშვის დღიდან **35 დღის** განმავლობაში უზრუნველ აბონენტ როუმინგული მომსახურების დეპოზიტიდან დარჩენილ თანხას.

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

3. მობილური საკომუნიკაციო ქსელით ინტერნეტმომსახურებისა გაწევისას, მომსახურების მიწოდებელი ვალდებულია დაიცვას წინამდებარე რეგლამენტით ინტერნეტით მომსახურებისათვის დადგენილი წესები.“;

ბ) მე-5 პუნქტის შემდეგ დაემატოს შემდეგი შინაარსის მე-6, მე-7, მე-8, მე-10, მე-11, მე-12 და მე-13 პუნქტები:

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

7. მობილური სატელეფონო მომსახურების მიწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს სატელეფონო ზარის მიმღები მომხმარებლის შესაძლებლობა საკუთარი სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობით განახორციელოს გამომძახებელი აბონენტის სატელეფონო ნომრის იდენტიფიკაცია.

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

Comment [d11]: აქ გამოყენებული უნდა იყოს ტერმინი „წუთობრივი მომსახურების საფასური“ (მე-3 მუხლის დ) ქვეპუნქტი)

ბ) 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 მიღწევას შემდეგაც როუმინგი გაითიშება. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა ჩართოს ფინანსური ზღვრის ოფცი.

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 შემენილი 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;

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

9. მობილური მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია, შემთხვევითი როუმინგის თავიდან აცილების მიზნით, გაატაროს შემდეგი ღონისძიებები:

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

ბ) საკუთარმა ოპერატორმა მომხმარებელს უფასოდ უნდა შესთავაზოს როუმინგის დეაქტივაციის მარტივი მექანიზმი და შემთხვევითი როუმინგის თავიდან აცილების სხვა საშუალებები.

10. როუმინგის ქსელში ჩართვა ხორციელდება აბონენტის მოთხოვნით.

Comment [d12]: შესრულებელი ვალდებულია, ვინაიდან შემდგომი გადახდის სისტემის როუმინგული მომსახურების შემთხვევაში, ვერ ხორციელდება მომსახურების საფასურის ონლაინ რეჟიმში დარიცხვა.

Comment [d13]: იხ. კომენტარი d12

Comment [d14]: შესრულებელი ვალდებულია, ამ ვალდებულების შესრულება დამოკიდებულია როუმინგ პარტნიორზე

11. 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) მულტიმედია შეტყობინება — ერთეულის მიხედვით, ან შეიძლება დაანგარიშდეს, როგორც ინტერნეტ მომსახურების 1 მგბტ.

შენიშვნა: ამ პუნქტით გათვალისწინებული წესი ვრცელდება ევროპის კავშირის წევრ სახელმწიფოში ავტორიზებული მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მომხმარებლებზე საქართველოში როუმინგული მომსახურების მიღების დროს.⁴

15. 10⁶ მუხლის მე-3 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„3. თუ მომსახურების მიმწოდებელს, რომელიც მომხმარებლებს სთავაზობს და აწვდის ეროტიკული ხასიათის გასართობ მომსახურებას, მომხმარებელთან გასაუბრებისას ექმნება საფუძვლიანი ეჭვი იმისა, რომ იგი არასრულწლოვანია, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია შეწყვიტოს მასთან კავშირი.“

16. 10⁷ მუხლის მე-4 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„4. მშობლის 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.“

17. 10⁹ მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 10⁹. მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება

1. მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის — დადებული წერილობითი (მათ შორის, ელექტრონულად) ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე, ხოლო დამატებითი მომსახურება მომხმარებელს შეიძლება მიეწოდოს ამ რეგლამენტის 8^o მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული სხვა ფორმითაც (მომხმარებლისა და მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ნების გამოვლენა ფაქტობრივად განხორციელებული მოქმედებით).

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

3. წინამდებარე მუხლით გათვალისწინებული წესები, გარდა ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული წესისა, არ მოქმედებს იმ შემთხვევაში, თუ მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურება ბოლო მომხმარებელს მიეწოდება უფასოდ.

Comment [d15]: ალოგიკურია ასეთი ვალდებულების დაკისრება. ვინაიდან მომსახურების პირობები დგინდება აბონენტსა და მომსახურების გამწევ ოპერატორს (ევროკავშირის წევრ სახელმწიფოში ავტორიზებული პირს) შორის.

Comment [d16]: ალოგიკური შინაარსის ვალდებულებაა. გაუგებარია რა მიზანს ემსახურება და როგორ უნდა იქნას უზრუნველყოფილი ამ ვალდებულების შესრულება.

4. მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მომსახურების პაკეტში, მომხმარებლის თანხმობით, დაამატოს ფასიანი მომსახურების ის ახალი სახე (სახეები), რომელსაც მომსახურების მიმწოდებელი ხელშეკრულების გაფორმების მომენტისთვის მომხმარებელს არ სთავაზობდა, ხოლო მომხმარებლის მოთხოვნის გარეშე, მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მომსახურების პაკეტში დაამატოს ასეთი მომსახურების სახე (სახეები) უფასოდ, მაგრამ მომხმარებლისთვის შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდების პირობით.‡

18. მე-11 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 11. მომსახურების ხარისხი

1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მიაწოდოს მომხმარებელს საქართველოს კანონმდებლობითა და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხის მომსახურება.
2. თუ კანონმდებლობით არ არის განსაზღვრული მომსახურების მიწოდების ხარისხობრივი მაჩვენებლები, მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი მომსახურების ხარისხობრივი მაჩვენებლები შეუძლია განსაზღვროს საერთაშორისო/ევროპული სტანდარტების (ITU, ETSI) გათვალისწინებით.
3. კომისია თავის ვებ-გვერდზე აქვეყნებს ვებგვერდების ბმულებს, სადაც ხელმისაწვდომია მომსახურების მიწოდების ხარისხის განმსაზღვრელი საერთაშორისო/ევროპული სტანდარტები.‡

19. მე-12 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 12. დისტანციური გარიგება.

1. მომსახურების მიმწოდებელს შეუძლია შესთავაზოს მომხმარებელს მომსახურების მიწოდება დისტანციური გარიგების საფუძველზე, თუ:
 - ა) მომხმარებელი არის სრულწლოვანი ფიზიკური პირი;
 - ბ) მომსახურების მიმწოდებელი, დისტანციურ გარიგებაზე თანხმობის მიცემამდე, მარტივი და გასაგები ფორმით მიაწვდის მომხმარებელს შემდეგ ინფორმაციას:
 - ბ.ა) შეთავაზებული მომსახურების აღწერილობასა და მომსახურების მიწოდების პირობებს;
 - ბ.ბ) მომსახურების მიმწოდებლის საიდენტიფიკაციო ინფორმაციას;
 - ბ.გ) მომსახურების მიმწოდებლის ფაქტობრივ მისამართსა და საკონტაქტო მონაცემებს (ტელეფონის ნომერი, ფაქსის ნომერი, ელ. ფოსტა);
 - ბ.დ) მისაწოდებელი მომსახურების სრულ ღირებულებას გადასახდელების ჩათვლით, რომელშიც გათვალისწინებულია როგორც ფიქსირებული გადასახდელი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში; მაგ.: ინსტალაციის ფასი), ასევე – სააბონენტო გადასახდელი ცალკეული საანგარიშსწორებო პერიოდისათვის; როდესაც შეუძლებელია სრული ღირებულების წინასწარ განსაზღვრა, მომსახურების მიმწოდებელმა მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ფორმა, რომლის მიხედვითაც შესაძლებელი იქნება მისაღები მომსახურების საფასურის ზუსტად

განსაზღვრა (მაგალითად, სატელეფონო მომსახურების ტარიფები მიმართულებებისა და ერთეული ხანგრძლივობის მიხედვით), ასევე, მომსახურების ტარიფის ცვლილების პირობებს და ცვლილების შემთხვევაში განახლებული ინფორმაციის მიღების შესახებ;

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

ბ.ვ) მომსახურების შეწყვეტის პირობებს, მათ შორის, აბონენტის სურვილით გარიგების გაუქმებისა და ვადაზე ადრე შეწყვეტის წესს. გარიგების ვადაზე ადრე შეწყვეტა რეგულირდება ამ რეგლამენტის 8^მ მუხლის შესაბამისად;

ბ.ზ) დაზიანების აღმოფხვრისა და მომსახურების ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფის პირობები;

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

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

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

2. დისტანციური გარიგება უნდა შეიცავდეს 8^მ მუხლის მე-3 პუნქტში მითითებულ ინფორმაციას.

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

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

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

6. თუ დისტანციური გარიგება იდება ისეთი ელექტრონული საკომუნიკაციო საშუალებით, რომელსაც აქვს შეზღუდული სივრცე (სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის ეკრანის ზომა) და დრო ინფორმაციის სრულად განსათავსებლად და მომხმარებლისთვის ამავე საშუალებით მისაწოდებლად, მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის ამ კონკრეტული საშუალებით თავდაპირველად ამ მუხლის პირველი პუნქტის „ბ.ა.“, „ბ.ბ.“, „ბ.დ.“ და „ბ.ვ.“ ქვეპუნქტებით განსაზღვრული ინფორმაციის მიწოდება,

ხოლო შემდგომ – ამავე მუხლის პირველი პუნქტის ბ) ქვეპუნქტით გათვალისწინებული სხვა დანარჩენი ინფორმაციის მომსახურების მიწოდების დაწყებამდე მომხმარებლისთვის იმგვარი საშუალებით ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა, რომელიც – მისი შენახვის შესაძლებლობას აძლევს მომხმარებელს.

7. მომსახურების მიწოდებელმა უნდა დაუდასტუროს მომხმარებელს დისტანციური გარიგების დადება შეთავაზებული პირობებით, სანდო ელექტრონული საშუალებით, გონიერულ ვადაში, მანამ, სანამ დაიწყება საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების პროცესი.

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

9. დისტანციური გარიგების შემთხვევაში მომსახურების მიწოდებელი ვალდებულია, შეინახოს მომხმარებელთან გაფორმებული დისტანციური გარიგება, მომხმარებლის თანხმობა საკომუნიკაციო მომსახურების მიღებაზე ე.წ. log-ის სახით (იმ ფორმით, რა ფორმითაც იგი იყო მოპოვებული); ასევე, მომსახურებასთან ან/და ხელშეკრულების პირობებთან დაკავშირებული ყველა ცვლილება, მათ შორის, თანხმობის დრო და საშუალება; აგრეთვე, ყველა ის ინფორმაცია, რომელიც საჭიროა მომსახურების გასაწევად და ასევე, შესაძლებელია, გამოყენებულ იქნეს მომსახურების მიწოდების მიერ მომხმარებლისთვის გაწეული მომსახურებიდან გამომდინარე დავის დროს; ასევე, უზრუნველყოს ამ დოკუმენტაციის/მონაცემების მომხმარებლისთვის უსასყიდლოდ გადაცემა და ხელმისაწვდომობა ნებისმიერ დროს.

10. მომსახურების მიწოდებელი 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 უსაფრთხო ეროვნული ან/და დღიური წვდომის შემთხვევებისა), დადოს პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის საფუძველზე ~~რომელიც მაიდენტიფიცირებელი მონაცემების (სახელი, გვარი, პირადი ნომერი) ელექტრონულად წაკითხვის საშუალებას იძლევა;~~

11. მომსახურების მიწოდებელს 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).

Comment [d17]: დისტანციურად ხელშეკრულების გაფორმების აუცილებლობა განსაკუთრებით აქტუალური გახდა ბოლო პერიოდში, შესაბამისად ასეთი შეზღუდვის არსებობა აფერხებს ხელშეკრულების დისტანციურად გაფორმების პროცესს.

Comment [d18]: იხ. კომენტარი d17

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

12. თუ მომხმარებელს ამ რეგლამენტის 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.

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

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

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

20. ამოღებულ იქნას 12¹ და 12² მუხლები;

21. მე-13 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„1. მომსახურების შეზღუდვა ხორციელდება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული მომსახურების ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობებით.

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

ა) საერთაშორისო, საქალაქთაშორისო და მობილური კავშირის შეზღუდვას;

ბ) შემომავალი ზარის შეზღუდვას;

გ) გამავალი ზარის შეზღუდვას;

დ) ინტერნეტმომსახურების შეზღუდვას;

ე) მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების შეზღუდვას;

ვ) შეზღუდვის სხვა ფორმებს.

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

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

ა) მომხმარებლის მიერ სავალდებულო დეპოზიტის გადაუხდელობა;

Comment [d19]: მიგვაჩნია, რომ ასეთი შეზღუდვის აუცილებლობა აღარ არსებობს

- ბ) მომსახურების საფასურის გადაუხდელობა;
- გ) სააბონენტო გადასახდელის გადაუხდელობა;
- დ) მომსახურების მიწოდების მოწყობილობის დაზიანება;
- ე) მომხმარებლის მიერ ტექნიკური მოწყობილობის ქსელის ტერმინაციის წერტილთან მომსახურების მიწოდების წარმომადგენლის დაუშვებლობა;
- ვ) მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების შეზღუდვის სხვა საფუძველი, რომლის გამო მომხმარებლის მიმართ მომსახურების მიწოდების მიერ გამოყენებული შეზღუდვის ფორმა უნდა იყოს პროპორციული.

5. მომსახურების მიწოდების მიერ მომსახურების შეზღუდვა (გარდა წინასწარი გადახდის სისტემით მიწოდებული უსადენო საკომუნიკაციო მომსახურებისა) დაიშვება მომხმარებლის წინასწარი შეტყობინებიდან არა უადრეს 3 დღისა, სამუშაო დღის წინა სამუშაო დღეს.

6. მომსახურების მიწოდებელს შეუძლია მომხმარებელს შეუზღუდოს მომსახურება წინასწარი გაფრთხილების გარეშე, თუ აბონენტის ქმედება საფრთხეს უქმნის მომსახურების მიწოდების საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ფუნქციონირებას, მთლიანობას ან უსაფრთხოებას ან სხვა მომხმარებლებს უზღუდავს მომსახურების მიწოდების მიერ გაწეული მომსახურებების გამოყენების შესაძლებლობას ან ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ან მომსახურების გამოყენებით სხვაგვარად აყენებს ზიანს ან ასეთ საფრთხეს უქმნის მომსახურების მიწოდებელს ან მომხმარებლებს, ასევე, თუ მომხმარებელი არ ასრულებს განვადების შესახებ ხელშეკრულების პირობებს, რაც უნდა აისახოს განვადების ხელშეკრულებაში.

7. მომსახურების მიწოდების მიერ შეზღუდული მომსახურების აღდგენა ხდება შეზღუდვის მიზეზების აღმოფხვრიდან არა უგვიანეს 24 საათისა.

8. მომსახურების მიწოდების ცალმხრივად შეზღუდვის შემთხვევაში, საერთო სარგებლობის სატელეფონო საკომუნიკაციო მომსახურების მიმღებ აბონენტს უნდა მიეცეს შესაძლებლობა, განახორციელოს ზარები საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრებზე და მომსახურების მიწოდების ცხელ ხაზზე და მიიღოს შემომავალი ზარები, ასევე, მოკლე ტექსტური შეტყობინებები, ხოლო მომსახურების მიწოდების ორმხრივად შეზღუდვის დროს განახორციელოს ზარები საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრებზე.

9. აბონენტისთვის მომსახურების მიწოდების შეზღუდვამ, თუ ეს ტექნიკურად შესაძლებელია ან სხვაგვარად არ არის გათვალისწინებული ხელშეკრულებით, არ უნდა გამოიწვიოს სხვა მომსახურებებით სარგებლობის შეზღუდვა, რომელთა საფასური მომხმარებელს გადახდილი აქვს.

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

22. მე-14 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„ მუხლი 14. მომსახურების შეწყვეტა

Comment [d20]: რეგლამენტის მოქმედი რედაქციით აღნიშნული მუხლი ეხებოდა მხოლოდ „ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურებას“. ჩვენი შენიშვნა იყო, რომ ვინაიდან წინასწარ გადახდის პირობის შემთხვევაში, აბონენტს მომსახურება მიეწოდება ბალანსზე არსებული თანხის შესაბამისად და აბონენტმა შესაძლოა, რომელიმე სერვისი/პაკეტი ჩართოს/შეიძინოს, რამაც შესაძლოა გამოიწვიოს ბალანსის განულება და შედეგად მომსახურების შეზღუდვა. ამდენად, ოპერატორი ვერ ივარაუდებს აბონენტის ქცევას და 3 დღიანი პირობის ასეთ შემთხვევებში შეუძლებელია.

თქვენ ნაწილობრივ გაითვალისწინეთ შენიშვნა და გამოწვევის სახით დამატეთ უსადენო ტექნოლოგიით მიწოდებული მომსახურება.

თუმცა მიგვაჩნია, რომ აღნიშნული წესი უნდა გავრცელდეს, არა მხოლოდ უსადენო საკომუნიკაციო მომსახურებებზე, არამედ ყველა მომსახურებაზე, რომელიც აბონენტს მიეწოდება წინასწარი გადახდის პირობით.

Comment [d21]: მომსახურების აღდგენა უნდა მოხდეს სააბონენტო ანგარიშზე თანხის ასახვის და არა აბონენტის მიერ გადახდის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარდგენის შემთხვევაში. ბანკისთვის საგადახდო დავალების მიცემა, არ გულისხმობს უკვე განხორციელებულ ტრანზაქციას.

1. მომსახურება შეიძლება შეწყდეს მხოლოდ მომსახურების მიწოდების შეზღუდვის და მომსახურების შეწყვეტის თაობაზე აბონენტის წინასწარი შეტყობინების საფუძველზე, თუ აბონენტი ვერ უზრუნველყოფს მომსახურების ხელშეკრულების დარღვევის აღმოფხვრას მომსახურების ხელშეკრულებაში მითითებულ ვადაში. აღნიშნული ვადა არ შეიძლება იყოს ამ მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტებით გათვალისწინებულ ვადაზე ნაკლები. ამ პუნქტის დებულებები არ ვრცელდება იმ შემთხვევებზე, როდესაც მომსახურება წყდება მომსახურების ხელშეკრულების მოქმედების განსაზღვრული ვადის გასვლის შედეგად.
2. ადგილობრივი ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით მომსახურების შეწყვეტა დაიშვება მომხმარებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის 60 დღეში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში.
3. ამ მუხლის მე-2 პუნქტით განსაზღვრული მომსახურების გარდა, სხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით მომსახურების შეწყვეტა დაიშვება მომხმარებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის 45 დღეში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში.
4. საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელს უფლება აქვს არ გაითვალისწინოს ამ მუხლით განსაზღვრული ვადები, თუ აბონენტის ქმედებები საფრთხეს უქმნის მომსახურების მიმწოდებლის საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ფუნქციონირებას, მთლიანობას ან უსაფრთხოებას ან სხვა აბონენტებს უზღუდავს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გაწეული მომსახურებების გამოყენების შესაძლებლობას ან ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ან მომსახურების გამოყენებით სხვაგვარად აყენებს ზიანს ან ასეთ საფრთხეს უქმნის მომსახურების მიმწოდებელს ან მომხმარებლებს.

23. მე-15 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 15. ავარია და სხვა გაუთვალისწინებელი გარემოებები

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით უზრუნველყოს მომხმარებელთა ინფორმირება მაშტაბური ავარიის, აგრეთვე სხვა გაუთვალისწინებელი გარემოებების შესახებ, რაც შეუძლებელს ხდის მომსახურების მიწოდებას მომხმარებელთა მნიშვნელოვანი ნაწილისთვის. იგი ვალდებულია აგრეთვე შეატყობინოს შეწყვეტის მიზეზისა და ხანგრძლივობის თაობაზე.

24. მე-16 მუხლის ბ) პუნქტის ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„ბ) სატელეფონო ნომერი, რომელზეც მომხმარებელს შეუძლია უფასოდ გაიგოს დეტალური ინფორმაცია მოსალოდნელი შეზღუდვის —ფორმის, შეზღუდვას დაქვემდებარებული მომსახურების სახეების, ვადის, —აგრეთვე შეზღუდვის მიზეზებისა და პრეტენზიების წარდგენის პროცედურების თაობაზე.“

25. მე-17 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 17. მომსახურების შეჩერება

1. 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.

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

3. ამ მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული მომსახურებების გარდა სხვა საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებლის მიმართვის საფუძველზე უზრუნველყოფს მომსახურების დროებით შეჩერებას, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრული პირობებით.“

26. მე-18 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„ მუხლი 18. დაზიანების აღმოფხვრა

1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია აღმოფხვრას დაზიანებები ამ რეგლამენტით და მომსახურების ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობებით. მომხმარებლის მომართვის საფუძველზე მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებლის ინფორმირება დაზიანების ლოკაციის (ქსელის ტერმინაციის წერტილიდან მომსახურების მიმწოდებლის ან მომხმარებლის მხარე) თაობაზე, მისი დადგენისთანავე.

2. იმ შემთხვევაში, თუ:

ა) დაზიანება ქსელის ტერმინაციის წერტილიდან მომსახურების მიმწოდებლის მხარეზეა, დაზიანების აღმოფხვრის ვალდებულება ეკისრება მომსახურების მიმწოდებელს. მომსახურების მიმწოდებელი არ არის უფლებამოსილი ასეთი დაზიანების აღმოფხვრისთვის დააწესოს დამატებითი გადასახდელი.

ბ) დაზიანება ქსელის ტერმინაციის წერტილიდან მომხმარებლის მხარეზეა, მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია შესთავაზოს მას დაზიანების აღმოფხვრა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განსაზღვრული პირობებით. —მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისთვის დროებით სარგებლობაში ან საკუთრებაში გადაცემული სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის მომსახურების მიმწოდებლის მიზეზით დაზიანების შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია აღმოფხვრას ამ მოწყობილობის დაზიანება უფასოდ, ხელშეკრულებით განსაზღვრული საგარანტიო პირობების შესაბამისად.

3. მომსახურების მიმწოდებლის მიერ აღირიცხება მომხმარებლისგან ან სხვა მოქალაქისგან შემოსული ნებისმიერი წერილობითი ან ზეპირი განცხადება. განცხადებად არ ჩაითვლება მომხმარებლის (აბონენტის) განცხადება, თუ მომსახურება შეზღუდულია მომსახურების დირექტორის გადაუხდელობის გამო, ან მომსახურება არ მიეწოდება გეგმური პროფილაქტიკური, ან სარემონტო სამუშაოების ჩატარების გამო.

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

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.

6. ფორს-მაჟორული სიტუაციების ან მესამე პირების გამო მომხდარი დაზიანებები, ისევე როგორც დაზიანებები, რომელიც საჭიროებს დაზიანების ადგილზე მომსახურების მიმწოდებლის დაშვების თანხმობას მესამე პირთა მიერ, ცალკე აღირიცხება და ის -ქსელის მუშაობის ხარისხობრივი მაჩვენებლების გაუარესებად არ ითვლება.

7. ამ მუხლის მე-6 პუნქტში მითითებული დაზიანებების კატეგორიისათვის, დაზიანების აღდგენის ვადები აითვლება იმ მომენტიდან, როდესაც მომსახურების მიმწოდებელს საშუალება ექნება დაიწყოს აღდგენითი სამუშაოები.

87. დაზიანებათა შესახებ განაცხადების აღრიცხვა წარმოებს შემდეგი წესითა და პირობებით:

- ა) განაცხადების მიღება წარმოებს ყოველდღე უქმე დღეებისა და კვირის გარდა სამუშაო საათებში;
- ბ) დაზიანების აღმოფხვრა წარმოებს ყოველდღე 9.00 სთ-დან 18.00 სთ-მდე, გარდა უქმე დღეებისა და კვირისა.

გ) განაცხადების მიღების დროს მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებელს გასცეს ამომწურავი-პასუხი დაზიანების სახეობისა (თუ მომსახურების მიმწოდებლისთვის ცნობილია დაზიანების სახეობა) და დაზიანების აღმოფხვრის სავარაუდო ვადების შესახებ;

913. 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.

27. 18¹ მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 18¹. მომსახურების ხელმისაწვდომობა და დაზიანების აღმოფხვრის ვადები

1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის მომსახურების ხელმისაწვდომობა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობებით⁹⁹ პროცენტით წლის განმავლობაში.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია თვის განმავლობაში დაზიანებათა 80 პროცენტი მომხმარებლისთვის აღმოფხვრას 48 საათში, თუკი ის არ არის გამოწვეული ფორსმაჟორული გარემოებით.

3. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია, კომისიის ან საზოგადოებრივი დამცველის მოთხოვნით, თვის განმავლობაში დაზიანებათა 20 პროცენტის შემთხვევაში დაზიანების განსაზღვრულ ვადაში აღმოუფხვრელობის მიზეზები დაასაბუთოს და ამის შესახებ ინფორმაცია წარუდგინოს მათ.

Comment [d22]: მესამე პირების მიზეზით მომხდარი დაზიანებები უნდა უთანაბრდებოდეს ფორს-მაჟორულ ვითარებას.

ასევე მნიშვნელოვანია, რომ ხარისხობრივ მაჩვენებელზე გავლენა არ უნდა მოახდინოს ისეთმა გარემოებებმა, რა დროსაც ოპერატორებს არ ეძლევათ საშუალება დაიწყონ დაზიანების აღმოფხვრის სამუშაოები.

Comment [d23]: შესაძლოა, ოპერატორს გარკვეული დროს დასჭირდეს დაზიანების სახეობის გასარკვევად და ამასთან მისთვის არ იყოს ცნობილი დაზიანების აღმოფხვრის ზუსტი ვადა.

Comment [d24]: მიგვაჩნია, რომ მიმწოდებელი მომსახურების ხარისხი უნდა განისაზღვროს ოპერატორების მიერ და გათვალისწინებულ უნდა იყოს ხელშეკრულებაში.

გთხოვთ გვაცნობოთ რის საფუძველზე ადგენს კომისია ხარისხის 99 პროცენტთან მაჩვენებელს. არსებობს თუ არა რამიმე სახის ხარისხის კვლევა (სხვადასხვა მომსახურებების მიხედვით), რომლის საფუძველზეც 99 %-იანი ხელმისაწვდომობა მიჩნეულ იქნა გონივრულად.

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

5. მომსახურების მიწოდებელი ვალდებულია კომისიას მოთხოვნის შემთხვევაში, მიაწოდოს დაზიანებათა აღმოფხვრის ყოველკვარტალური სტატისტიკა, რომელიც უნდა მოიცავდეს:

- ა) აბონენტის მაიდენტიფიცირებელ ნომერს;
- ბ) მომსახურების სახეს;
- გ) დაზიანების სახეობას;
- დ) დაზიანების აღმოფხვრის ვადას.

6. მომსახურების მიწოდებელი ვალდებულია, ყოველკვარტალურად, საკუთარ ვებგვერდზე გამოაქვეყნოს ამ მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია, გარდა აბონენტის მაიდენტიფიცირებელი მონაცემებისა.

28. მე-20 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

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.

3. აბონენტის მოთხოვნის შემთხვევაში მომსახურების მიწოდებელი ვალდებულია უფასოდ მიაწოდოს აბონენტს საანგარიშო პერიოდის დეტალური ანგარიში ყველა მიწოდებულ მომსახურებაზე, ხოლო არასაანგარიშო პერიოდის დეტალური ანგარიში ხარჯზე ორიენტირებული ტარიფით. დეტალური ანგარიში, გარდა ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული მონაცემებისა, ასევე, უნდა შეიცავდეს შემდეგ მონაცემებს:

Comment [d25]: როგორც შევთანხმდით ეს მუხლი განვიხილოთ უშუალოდ შეხვედრაზე.

- ა) შემომავალი და გამავალი ზარის ნომერი/ნომრები;
- ბ) შემომავალი და გამავალი ზარის განხორციელების თარიღი, ზარის დაწყების და დასრულების დრო და ხანგრძლივობა, გამავალი ზარის ტარიფი (წუთობრივად) ასევე, მომხმარებლისთვის გამავალი ზარის განხორციელებისთვის დარიცხული საფასური;
- გ) მოკლე ტექსტური შეტყობინების გამგზავნის და მიმღების ნომერი, მოკლე ტექსტური შეტყობინების (ერთეულის) გაგზავნის ან/და მიღების თარიღი და დრო; მოკლე ტექსტური შეტყობინების (ერთეულის) საფასური;
- დ) ხმოვანი წუთების, მონაცემთა გადაცემის (MB) და მოკლე ტექსტური შეტყობინებების მოხმარებული და გამოუყენებელი მოცულობები იმ შემთხვევისთვის, როცა მომხმარებელს მომსახურების საფასური ერიცხება არა თითოეული საკომუნიკაციო ერთეულის, არამედ მომსახურების განსაზღვრული მოცულობის მიხედვით და ამ მომსახურების საფასური, ასევე, ამ მომსახურების აქტივაციის თარიღი და მისი მოქმედების ვადა;
- ე) მონაცემთა გადაცემის ერთეულის (MB) ფასი და მომხმარებლისთვის დარიცხული მომსახურების საფასური ჯამურად;
- ვ) დამატებითი მომსახურების მიწოდების თარიღი, დრო და დარიცხული საფასური.
- ზ) მომხმარებლისთვის დარიცხული სააბონენტო გადასახდელი;
- თ) მომხმარებლისთვის მომსახურების მიწოდების პერიოდი იმ შემთხვევისთვის, როცა მომსახურების საფასური განისაზღვრება მომსახურების მიწოდების დროის ინტერვალის მიხედვით.
3. მომსახურების მიმწოდებელმა ასევე შეიძლება მიაწოდოს აბონენტს სხვა ინფორმაცია, რომელიც მომსახურების გადასახადზე ახდენს გავლენას.
4. აბონენტის მოთხოვნის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უფასოდ ან გონივრული ტარიფით აბონენტს მიაწოდოს დამატებითი მონაცემები მომსახურების ანგარიშთან დაკავშირებით, თუკი ასეთ მონაცემებს ამუშავებს მომსახურების მიწოდების მიზნით“;

29. 21-ე მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტები ჩამოყალიბდეს შემდეგი შინაარსით:

„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. მომსახურების საფასურის დარიცხვა წარმოებს მომსახურების აღდგენის დღიდან.“

30. 24-ე მუხლის:

ა) პირველი, მე-2 და მე-3 პუნქტები ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

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

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

3. მომსახურების ხელშეკრულებით, გარდა ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული შემთხვევებისა, მხარეთა მიერ ნაკისრი სხვა ვალდებულებების შეუსრულებლობით გამოწვეული საზიანო შედეგების თავიდან აცილების მიზნით, შესაძლებელია განისაზღვროს ჯარიმა, რომელიც უნდა იყოს ამ მიზნის თანაზომიერი.“;

ბ) მე-4 და მე-5 პუნქტები ამოღებულ იქნას;

31. 25-ე მუხლის:

ა) მე-4 პუნქტის გ) ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„4. უზრუნველყოს შეთავაზებული/მომხმარებელთან შეთანხმებული პირობების შესაბამისი მომსახურების ადეკვატურობა მიღებულთან, წინააღმდეგ შემთხვევაში, მიიღოს შესაბამისი ზომები შეუსაბამობის დროული, ჯეროვანი, სრული აღკვეთის მიზნით;“;

ბ) მე-4 პუნქტის დ) და მ) ქვეპუნქტები ამოღებულ იქნას.

გ) მე-5 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

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

ა) უნებართვო ჩართვა;

ბ) დაუშვებელი პროდუქციის შემცველი შეტყობინების გადაცემა (გარდა სიძულვილისა და ძალადობის განსაკუთრებით მძიმე ფორმების ამსახველი, პირადი ცხოვრების შემლახველი, ცილისმწამებლური, შეურაცხყოფელი, უდანაშაულობის პრეზუმფციის დამრღვევი ან უზუსტო პროდუქციის შემცველი შეტყობინებისა);

დ) მე-5 პუნქტის შემდეგ დაემატოს შემდეგი შინაარსის 5¹ და 5² პუნქტები:

„5¹. მომსახურების მიმწოდებელმა, არ უნდა გააუარესოს მომხმარებლის მიერ წინასწარ შეპენილი და განსაზღვრული ვადით მოქმედი მომსახურების ხარისხი, შეამციროს მომსახურების მოცულობა ან გააუარესოს მომსახურების სხვა ტექნიკური პირობები, რომელიც დადგენილია აბონენტთან მომსახურების ხელშეკრულების დადების მომენტისთვის, თუ მხარეები უშუალოდ აღნიშნული ქმედებ(ებ)ის განხორციელებამდე სხვაგვარად არ შეთანხმდებიან. ინტერნეტმომსახურების შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელი ასევე –ვალდებულია მომხმარებელს შესთავაზოს იდენტური მომსახურება ისეთი პირობებით, რომ მომხმარებელს ჰქონდეს უფლება და შესაძლებლობა, მომსახურების მეშვეობით მიიღოს და გაავრცელოს ინფორმაცია და კონტენტი, ისარგებლოს და თავად მიაწოდოს აპლიკაციები და მომსახურებები, ისარგებლოს მომხმარებლის მიერ არჩეული სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობით, განურჩევლად მომხმარებლის, ინტერნეტ-მომსახურების მიმწოდებლის ადგილსამყოფელისა ან ინფორმაციის, კონტენტის, აპლიკაციის ან მომსახურების ადგილმდებარეობის, წარმომავლობის ან დანიშნულების ადგილისა.“

5². იმ შემთხვევაში, თუ კომისიის მიერ დადგინდა, რომ მომსახურების მიმწოდებელმა დაარღვია ამ რეგლამენტის დებულებები კონკრეტულ მომხმარებელთან ან მომხმარებელთა ან/და მომხმარებელთა ჯგუფთან მიმართებაში, მან ამგვარი დარღვევის აღმოსაფხვრელად ზომები უნდა მიიღოს არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლის ან მომხმარებელთა ან/და

Comment [d26]: ბუნდივანი ნორმა, საჭიროებს დაკონრეტებას

მომხარებელთა ჯგუფის მიმართ, არამედ ასევე იმავე კატეგორიის სხვა მომხარებელთა მიმართაც.“

32. 26-ე მუხლის:

ა) პირველი პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„1. მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს მომსახურების გაწევისას ან მომსახურების გაწევით დარღვეული უფლების აღდგენა.“;

ბ) პირველი პუნქტის შემდეგ დაემატოს შემდეგი შინაარსის 1¹ პუნქტი:

„1¹ მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მისთვის მომსახურების გაწევისას მიყენებული მატერიალური და მორალური ზიანის ანაზღაურება სამოქალაქო სამართალწარმოების წესით.“

გ) მე-5 პუნქტი ამოღებულ იქნას.“;

33. 27-ე მუხლის გ) ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„გ) მომსახურების მიმწოდებლის დასახელება და მომხმარებლის სააბონენტო ანგარიშის ნომერი;“;

34. 28-ე მუხლის მე-3, მე-4 და მე-5 პუნქტები ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„3. სამსახური ვალდებულია:

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

ბ) სამსახური ინახავს მომხმარებლის საჩივრის განხილვასთან დაკავშირებულ შემდეგ ინფორმაციას:

ბ.ა) საჩივრის მიღების თარიღი;

ბ.ბ) საჩივრის მიღების ფორმა;

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

ბ.დ) საჩივრის მოკლე აღწერა;

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

ბ.ვ) წერილობითი კომუნიკაციის ასლები;

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

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

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

4. საჩივრების განხილვის წესები უნდა იყოს ზუსტი და მარტივად გასაგები მომხმარებლებისთვის. საჩივრების განხილვის წესები უნდა მოიცავდეს ისეთ საკითხებს, როგორცაა საჩივრის შეტანის პროცედურა, ვადები, რომლის განმავლობაში უნდა გადაწყდეს მომხმარებლის საჩივარი, ასევე, მითითებები იმის თაობაზე, თუ რა ზომებს

შეიძლება მიმართოს მომხმარებელმა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მისი საჩივრის დაუკმაყოფილებლობის შემთხვევაში.

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

35. 29-ე მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

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

1. მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს მომხმარებელთა საჩივრების მიღებას უფასო მუდმივმოქმედი 24 საათიანი ცხელი ხაზით, ასევე, საკუთარი ვებ-გვერდით ან ელექტრონული ფოსტით და მომსახურების მიმწოდებლის საფოსტო მისამართზე.
2. საჩივრის მიღების შემდეგ მომსახურების მიმწოდებელი აცნობებს მომხმარებელს საჩივრის განხილვის პროცედურისა და ვადის შესახებ.
3. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საჩივარი განიხილოს და შესაბამისი გადაწყვეტილება მიიღოს საჩივრის რეგისტრაციიდან არა უგვიანეს მე-15 დღისა.
4. მომსახურების მიმწოდებლის გადაწყვეტილება უნდა იყოს ყოველმხრივ სრული, ობიექტური და დასაბუთებული. ~~იგი სავალდებულო წესით უნდა შეიცავდეს იმ მეთოდოლოგიასა და პროცედურებს აღწერილობას, რომლის გამოყენებითაც მოხდა პრეტენზიისა და მოთხოვნის შესწავლა და მითითებული გარემოებების გამოკვლევა.~~
5. საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის თაობაზე გადაწყვეტილება მომხმარებელს ეგზავნება მის მიერ მითითებულ საფოსტო მისამართზე ან ელექტრონულ ფოსტაზე, ხოლო საჩივრის დაკმაყოფილების თაობაზე გადაწყვეტილება მომხმარებელს შეიძლება ეცნობოს სხვა ფორმითაც, გადაწყვეტილების მიღებიდან არაუგვიანეს 5 დღისა.“

მუხლი 2.

ეს დადგენილება ძალაში შევიდეს 2021 წლის პირველი ივლისიდან.

მუხლი 3.

ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლები ვალდებულნი არიან უზრუნველყონ ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების თაობაზე მომხმარებლებთან გასაფორმებელი ხელშეკრულებების ფორმების, ასევე, მომხმარებლებთან გაფორმებული ხელშეკრულებებისა და კანონმდებლობით დადგენილი წესით, მომხმარებლებთან სხვა ფორმით შეთანხმებული მომსახურების პირობების ამ დადგენილებასთან შესაბამისობაში მოყვანა არაუგვიანეს 2021 წლის პირველი ივლისისა.

Comment [d27]: გაუგებარია რა მეთოდოლოგია და პროცედურა უნდა შეიცავდეს ოპერატორის გადაწყვეტილება.

Comment [d28]: ამ რეგლამენტის ძალაში შესვლის შემდგომ ოპერატორები ვალდებულნი გახდებიან განახორციელონ ცვლილებები საბილინგო სისტემაში, შეიმუშაონ ახალი სააბონენტო ხელშეკრულებები, განაახლონ ვებ-გვერდები, დაატრენინგონ თანამშრომლები და ა.შ. შესაბამისად, ოპერატორებს უნდა ჰქონდეთ მინიმუმ ერთი წელი ასეთი მასშტაბური ცვლილების განსახორციელებლად.

