გადაწყვეტილება

N გ-21-23/507
09/09/2021

507-გ-21-1-4-202109091526

შპს „მაგთიკომის“ წინააღმდეგ ფიზიკურ პირ ნიკოლოზ მანაგაძის საჩივრების განხილვის მიზნით ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების საკითხის განხილვის თაობაზე

I. საქმის აღწერა

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია (შემდგომში „კომისია“) აღნიშნავს, რომ კომისიას 2021 წლის 20 აგვისტოს რეაგირებისთვის მომართა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მოვალეობის შემსრულებელმა (შემდგომში ,,საზოგადოებრივი დამცველი“) სოფიო ჯაფარიძემ (მიმართვა N 21-10-1525, 20/08/2021). აღნიშნული მიმართვიდან ირკვევა, რომ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2021 წლის 09 ივლისს შემოვიდა, ნიკოლოზ მანაგაძის საჩივარი (რეგისტრაციის Nშ21-9/2933, 9.07.2021), შპს ,,მაგთიკომის“ მიმართ, რომელიც ეხება, მობილური სატელეფონო მომსახურების ფარგლებში, ინტერნეტით მომსახურების შეზღუდვას და ზიანის ანაზღაურების საკითხს.

საჩივრის თანახმად, 2020 წლის 22 დეკემბერს, კომპანიამ მომხმარებელს გაუფრთხილებლად გაუთიშა კავშირი ნახევარი საათის განმავლობაში. 2021 წლის 21 მარტს, კომპანიამ მომხმარებელს გაუფრთხილებლად გაუთიშა ინტერნეტ კავშირი და გაუნულა შეძენილი მეგაბაიტები. 2021 წლის 3 მაისს, კომპანიამ გაუთიშა კავშირი მომხმარებელს და მხოლოდ, მეორე დღეს 4 მაისს, ოფისში მისვლის შემდეგ, 10:00 საათზე მოხდა მომსახურების აღდგენა. 2021 წლის 7 ივლისს, საღამოს 19:00 საათიდან მომხმარებელს გაუფრთხილებლად გაეთიშა ინტერნეტის მიწოდება და დაახლოებით 15 საათის მანძილზე დარჩა კავშირის გარეშე.

როგორც მიმართვიდან ირკვევა, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნიდან გამომდინარე, სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში, შპს ,,მაგთიკომიდან", გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია, მომხმარებლისთვის ინტერნეტით მომსახურების შეზღუდვის მიზეზის და ზიანის ანაზღაურების შესახებ, კომპანიის პოზიციის წარმოდგენის თაობაზე.

შპს „მაგთიკომის" მიერ სამსახურში წარმოდგენილი წერილით (რეგისტრაციის N№21-9/3160, 27.07.21), წარმოდგენილ იქნა კომპანიის განმარტება/პოზიცია, ინტერნეტით მომსახურების შეზღუდვის თითოეულ ეპიზოდთან მიმართებაში. რომლითაც, უდავოდ დგინდება შემდეგი ფაქტობრივი გარემოებები:

1. 2020 წლის 22 დეკემბერს, ქსელში არსებული შეფერხებების გამო, მომხმარებელს 2 საათის განმავლობაში ინტერნეტით მომსახურება მიეწოდებოდა ხარვეზებით;
2. 2021 წლის 21 მარტს, სააბონენტო ნომერს - 555 533 533, მაგთიკომის პორტალიდან ჰქონდა ინტერნეტ პაკეტის (6 000 მბ. 6 ლარად - აქცია „საკვირველი დღეები") გააქტიურების მცდელობა. პაკეტის გააქტიურება ვერ მოხერხდა, თუმცა ნომერზე გაიგზავნა შეტყობინება პაკეტის აქტივაციის შესახებ. ამასთან, დადგენილია, რომ პაკეტის საფასურის ჩამოჭრა არ განხორციელებულა. შესაბამისად, მოცემულ შემთხვევაში, მომსახურების პაკეტის ერთეულები კი არ განულებულა, არამედ პაკეტის შეძენა არ მომხდარა. აღნიშნულის შესახებ ეცნობა მომხმარებელს ოპერატორის ცხელი ხაზის მეშვეობით;
3. მომხმარებელი სარგებლობდა 2021 წლის 24 აპრილს შეძენილი ულიმიტო პაკეტით (კოქტეილი 25), რომელიც გაუქმდა 2 მაისს ინტერნეტ პაკეტის (15000 მბ. 15 ლარად) გააქტიურების შემდეგ. ვინაიდან პაკეტის გაუქმება განხორციელდა პროგრამული ხარვეზის გამო, დაბრუნებულ იქნა პაკეტის აქტივაციის საფასურის ნაწილი (16.667 ლარი - ვადის ბოლომდე დარჩენილი დღეების თანხა), აგრეთვე 2-3 მაისს ზარების განხორციელების დახარჯული თანხა (1.63 ლარი). ჯამურად დაბრუნებულმა თანხამ შეადგინა 26.697 ლარი;
4. 2021 წლის 7 ივლისს ნომერზე გააქტიურდა ულიმიტო ინტერნეტი (5 ლარად, 7 დღის ვადით). ტექნიკური ხარვეზის გამო პაკეტის დეაქტივაცია განხორციელდა შეძენიდან რამდენიმე წამში. 8 ივლისს მომხმარებელს დაუბრუნდა პაკეტის აქტივაციის საფასური (5 ლარი), ხოლო 9 ივლისს განხორციელდა კოქტეილი-25-ის ინტერნეტ ანგარიშიდან დახარჯული ერთეულების (958.0900 მბ.) ანაზღაურება;

მიმართვაში ასევე აღნიშნულია, რომ ასევე დადგენილია, რომ კომპანიამ შექმნილი დისკომფორტის გამო მომხმარებელს შესთავაზა კოქტეილი 25-ის, ან მისთვის სასურველი სხვა პაკეტის გააქტიურება, თუმცა მომხმარებელმა შეთავაზებაზე უარი განაცხადა.

2021 წლის 30 ივლისს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის, 2021 წლის 27 ივლისის Nგ-21-9/2219 წერილის პასუხად, სამსახურში კვლავ შემოვიდა, მომხმარებელ ნიკოლოზ მანაგაძის დამატებითი საჩივარი Nშ-21-9/3236, მობილური მომსახურების შეზღუდვის გამო, შპს ,,მაგთიკომის" დაჯარიმებისა და კომპენსაციის სახით 5000 ლარის დაკისრების თაობაზე.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის და საჩივარზე რეაგირების მიზნიდან გამომდინარე, სამსახურის მხრიდან სამართლებრივი დახმარების გაწევის მიზნით (საჩივარში მოყვანილი გარემოებების დაზუსტება და შესაბამისი მტკიცებულებით გამყარება, საჩივრის განხილვის წესის, მომხმარებელთა უფლებების და ვალდებულებების განმარტება, დავის მორიგებით დასრულების შესაძლებლობა და სხვა) მომხმარებელთან სატელეფონო კომუნიკაციისას, მომხმარებლის მხრიდან დაფიქსირდა წინადადება, დავის მორიგებით დასრულების წინაპირობად, ერთი წლის მანძილზე, ულიმიტო მობილური ინტერნეტით მომსახურების მიღების შესახებ, ამასთან, ვინაიდან, კომპანიის მხრიდან დაფიქსირებული იყო მზაობა, მომხმარებლისთვის შექმნილი დისკომფორტის გამო, კომპენსაციის სახით გარკვეული პროდუქტის შეთავაზების შესახებ, დავის გადაწყვეტის ალტერნატიული საშულების - მედიაციის ფარგლებში, კვლავ მიმართულ იქნა შპს ,,მაგთიკომისთვის" მომხმარებელ ნიკოლოზ მანაგაძის საჩივრის/მოთხოვნის განხილვისა და კომპანიის პოზიციის წარმოდგენის თაობაზე. ასევე გაცემულ იქნა რეკომენდაცია, მომხმარებელთან გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულების საფუძველზე, მომხმარებელთან ურთიერთობის ნებისმიერ ეტაპზე, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ" რეგლამენტით დადგენილი წესების დაცვის შესახებ.

შპს ,,მაგთიკომის" მიერ სამსახურში წარმოდგენილი Nშ-21-9/3366 და Nშ-21-9/3575, 12.08.2021) წერილებით დგინდება, რომ სამსახურის რეკომენდაციის გათვალისწინებით, კომპანიის წარმომადგენელი არაერთხელ დაუკავშირდა მომხმარებელს სხვადასხვა შეთავაზებით, თუმცა მომჩივანმა შეთავაზებები არ მიიღო და განაცხადა, რომ აპირებს დავის გაგრძელებას.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის 2021 წლის 12 აგვისტოს Nგ-21-9/2369 წერილით, მომხმარებელს ეცნობა ზემოაღნიშნულის თაობაზე, ეთხოვა მოთხოვნის დამადასტურებელი მის ხელთ არსებული მტკიცებულების წარმოდგენა და ასევე, დავის საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში გაგრძელების შესახებ, პოზიციის წარმოდგენა.

2021 წლის 17 აგვისტოს, სამსახურში წარმოდგენილ იქნა ნიკოლოზ მანაგაძის განცხადება Nშ-21-9/3677, რომლითაც მომხმარებელი მხარს უჭერს თავის საჩივარს, ითხოვს დავის

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში განხილვას, შპს ,,მაგთიკომისგან“ მისთვის მიყენებული მატერიალური და მორალური ზიანის ანაზღაურებას 5000 (ხუთი ათასი) ლარის ოდენობით და 30 დღიანი ულიმიტო ინტერნეტ პაკეტის ღირებულების საკითხის შესწავლას.

კომისია აღნიშნავს, რომ შპს „მაგთიკომის“ წინააღმდეგ მომხმარებელ ნ. მანაგაძის საჩივრების განსახილველად მიღების საკითხის განხილვა დაინიშნა 2021 წლის 2 სექტემბერს, 15:00 საათზე, რის თაობაზეც შეტყობინებებით (Nგ-21-03/2489, 30/08/2021; N გ-21-03/2488, 30/08/2021) ეცნობა ნ. მანაგაძეს, საზოგადოებრივ დამცველის მოვალეობის შემსრულებელს ს. ჯაფარიძეს და შპს „მაგთიკომს“ და მოწვეულ იქნენ ადმინისტრაციულ წარმოებაში მონაწილეობის მისაღებად.

კომისიის 2021 წლის 2 სექტემბრის სხდომაზე გამოცხადდნენ შპს „მაგთიკომის“ წარმომადგენელი ლ. გიორგაძე, მომხმარებელი ნ. მანაგაძე და საზოგადოებრივი დამცველი ს. ჯაფარიძე.

კომისიის 2021 წლის 2 სექტემბრის სხდომაზე მომხმარებელმა ნ. მანაგაძემ განაცხადა, რომ მისი მოთხოვნაა - რა უფლებაც შეუზღუდა შპს „მაგთიკომმა“ და ზიანი მიაყენა, აუნაზღაურდეს ეს 5,000.00 ლარის ოდენობით. ასევე, მისი მოთხოვნაა, დაჯარიმდეს კომპანია იმ დარღვევების გამო, რაც ჩაიდინა, რა დროც დააკარგვინა და ზიანი მიაყენა.

საზოგადოებრივმა დამცველმა ს. ჯაფარიძემ აღნიშნა, რომ კომუნიკაცია საჩივართან დაკავშირებით მომხმარებელთან იყო, მაგრამ ნათლად უნდა გამოიკვეთოს მომხმარებლის მოსაზრება და პოზიცია. ზოგადად იმისთვის, რომ მომხმარებლის საჩივარი კომისიის მიერ დასაშვებად იქნეს მიჩნეული, უნდა არსებობდეს შესაბამისი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლები. განსახილველ შემთხვევაში სადავო გარემოებას არ წარმოადგენს ის, რომ მომხმარებელს მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მხრიდან არაერთხელ უსაფუძვლო შეეზღუდა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება. ს. ჯაფარიძემ ასევე აღნიშნა, რომ სამსახურს არაერთხელ ჰქონდა აქტიური კომუნიკაცია მომხმარებელთან და თავად მომხმარებლის სურვილი იყო, რომ კომისიის სხდომაზე დაეფიქსირებინა საკუთარი პოზიცია. ს. ჯაფარიძემ დასძინა, რომ საზოგადოებრივი დამცველი რჩება მიმართვის ფარგლებში და მზად არის განმარტოს, წარმოების ფარგლებში რა გარემოებები გამოიკვლიეს.

შპს „მაგთიკომის“ წარმომადგენელმა ლ. გიორგაძემ აღნიშნა, რომ კომისიის ჩარევის გარეშე, გარკვეულ პრობლემებზე რეაგირება იყო დამოუკიდებლად და დისკომფორტი, რაც მომხმარებელს ჰქონდა, აღმოიფხვრა. კიდევ ერთხელ, საჯაროდაც დააფიქსირებს, რომ ბოდიშს უხდის, თუ რამე დისკომფორტი შეექმნა აბონენტს ტექნიკური გაუმართაობის გამო.

მისი თხოვნაა, რომ კონსულტაციების პერიოდში აბონენტისთვის კარგად იყოს ახსნილი ამ დავის პერსპექტივა.

კომისია აღნიშნავს, რომ საკითხის დამატებითი მოკვლევისა და დაზუსტების მიზნით კომისიის 2021 წლის 2 სექტემბრის სხდომა გადაიდო და დაინიშნა 2021 წლის 9 სექტემბერს, აღნიშნულის თაობაზე მხარეები სხდომაზევე გაფრთხილდნენ.

კომისიაში 2021 წლის 9 სექტემბერს შემოვიდა ნიკოლოზ მანაგაძის დაზუსტებული მოთხოვნა (კომისიაში რეგისტრაციის Nშ-21-9/4062, 09.09.2021), რომელშიც აღნიშნულია, რომ კომისიაში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მომართვის (N21-10-1525, 20/08/2021) საფუძველზე, განსახილველად წარმოდგენილ, შპს „მაგთიკომის“ წინააღმდეგ მის საჩივრებთან (Nშ21-9/2933, 9.07.2021 და Nშ-21-9/3236, 30.07.2021) დაკავშირებით აზუსტებს მოთხოვნას. წერილობით წარმოდგენილ დაზუსტებულ მოთხოვნაში აღნიშნულია, რომ 2020 წლის 22 დეკემბერს, კომპანიამ გაუფრთხილებლად გაუთიშა კავშირი ნახევარი საათის განმავლობაში. 2021 წლის 21 მარტს, კომპანიამ ასევე გაუფრთხილებლად გაუთიშა ინტერნეტ კავშირი და გაუნულა შეძენილი მეგაბაიტები; 2021 წლის 3 მაისს, კომპანიამ გაუთიშა კავშირი და მხოლოდ, მეორე დღეს 4 მაისს, ოფისში მისვლის შემდეგ, 10:00 საათზე აღდგა მომსახურება. 2021 წლის 7 ივლისს, საღამოს 7 (19:00) საათიდან კვლავ გაუფრთხილებლად გაეთიშა შეძენილი მეგაბაიტები და სალაპარაკო წუთები და დაახლოებით 15 საათის მანძილზე დარჩა კავშირის გარეშე. ყველა ზემოთჩამოთვლილ შემთხვევაში მისი მხრიდან ადგილი ქონდა კომუნიკაციის მცდელობას, რასაც ძალიან ძნელად აღწევდა, რადგან ხშირად ტელეფონზე და სოციალური ქსელში (მესენჯერი) შპს „მაგთიკომი“ არ პასუხობს, ან თუ პასუხობს ძალიან არაკორექტულ პასუხს იძლევა და იმასაც კი არ თვლიან საჭიროდ, რომ ბოდიში მოიხადონ შექმნილი დისკომფორტის გამო.

ნ. მანაგაძის დაზუსტებულ მოთხოვნაში ასევე აღნიშნულია, რომ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-11 მუხლის თანახმად, ,,მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მიაწოდოს მომხმარებელს საქართველოს კანონმდებლობითა და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხის მომსახურება“. ხოლო, 25-ე მუხლის მე-4 პუნქტის ,,ბ“ ქვეპუნქტის თანახმად, ,,უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის ხარისხიანი მომსახურების უწყვეტი, შეუფერხებელი მიწოდება“. ამავე რეგლამენტის მე-4 მუხლით, დადგენილია კომპანიის მხრიდან მომხმარებლის საინფორმაციო და საანგარიშსწორებო უზრუნველყოფის ვალდებულება, რაც მოიცავს, მომხმარებლის უფლებას, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიიდან შეუფერხებლად და უფასოდ მიიღოს ინფორმაცია, მათ შორის, მომსახურების მიწოდების შეზღუდვისა და

შეწყვეტის მიზეზებისა და ხანგრძლივობის თაობაზე, ასევე მომსახურების შეფერხების დროული აღმოფხვრის, მიუწოდებელი და უხარისხო მომსახურებისათვის გათვალისწინებულ საკომპენსაციო პირობების თაობაზე.

ამასთან, ნ. მანაგაძე ასევე უთითებს, რომ შპს „მაგთიკომის“ მხრიდან მისთვის მომსახურების მიწოდების სისტემატურად უსაფუძვლო შეზღუდვით (აღნიშნული კომპანიის მიერ სადავო არ არის და ადასტურებს მომსახურების შეზღუდვის ფაქტებს) დარღვეულია „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის ნორმები. შესაბამისად, ნ. მანაგაძე ითხოვს, შპს ,,მაგთიკომის“ მიერ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქართველოს კანონმდებლობის, მათ შორის, კომისიის დადგენილებებითა და გადაწყვეტილებებით განსაზღვრული მოთხოვნებისა და ვალდებულებების დარღვევის გამო, მის მიმართ გამოყენებულ იქნეს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ადმინისტრაციული პასუხისმგებლობის ღონისძიება.

ამასთან, როგორც დაზუსტებულ მოთხოვნაშია აღნიშნული, მომსახურების მიწოდების უსაფუძვლო სისტემატური შეზღუდვით და კომპანიის მხრიდან უპასუხისმგებლო/უპატივცემულო და შეურაცხმყოფელი დამოკიდებულებით, ნ. მანაგაძეს მიადგა როგორც მატერიალური, ისე მორალური ზიანი. შესაბამისად, ითხოვს, შპს ,,მაგთიკომს“ კომპენსაციის სახით დაეკისროს მის სასარგებლოდ 5000 (ხუთი ათასი) ლარის ანაზღაურება.

რაც შეეხება მის მოთხოვნას, 30 დღიანი ულიმიტო ინტერნეტ პაკეტის ღირებულების საკითხის შესწავლას, დაზუსტებულ მოთხოვნაში აღნიშნულია, რომ უარს ამბობს აღნიშნულ მოთხოვნაზე.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ითხოვს მისი საჩივარი კომისიამ განიხილოს, წინამდებარე განცხადებით წარმოდგენილი მოთხოვნების ფარგლებში.

კომისიის 2021 წლის 9 სექტემბრის სხდომაზე გამოცხადდნენ შპს „მაგთიკომის“ წარმომადგენელი ლ. გიორგაძე და მომხმარებელთა დამცველი ს.ჯაფარიძე, ხოლო მომხმარბელი ნ. მანაგაძე სხდომაზე არ გამოცხადდა.

საზოგადოებრივმა დამცველმა ს.ჯაფარიძემ მხარი დაუჭირა 2021 წლის 20 აგვისტოს მიმართვაში (N 21-10-1525, 20/08/2021) მითითებულ ფაქტობრივ გარემოებებს და დაზუსტებული მოთხოვნების სამართლებრივ საფუძვლებს, იმ ნაწილში რომელიც ეხება კომისიის დადგენილებებითა და გადაწყვეტილებებით განსაზღვრული მოთხოვნებისა და ვალდებულებების დარღვევის გამო, შპს „მაგთიკომის“ მიმართ კანონმდებლობით გათვალისწინებული ადმინისტრაციული პასუხისმგებლობის დაკისრების საკითხს.

კომისიის 2021 წლის 9 სექტემბრის სხდომაზე შპს „მაგთიკომის“ წარმომადგენელმა ლ. გიორგაძემ აღნიშნა, რომ კომისიის უფლებამოსილება და პრაქტიკა არ არსებობს, რომ კომისიას განეხილა და მიეღო გადაწყვეტილება მატერიალური და მორალური ზიანის ანაზღაურების ნაწილში. შესაბამისად, მიაჩნიათ, რომ ეს მოთხოვნა მომხმარებლის მხრიდან, არა რელევანტურია. ხოლო, რაც შეეხება პირველ მოთხოვნას, რომელიც ეხება შპს „მაგთიკომის“ სანქცირებას, აღნიშნა, რომ კომპანიამ წერილობით წარმოადგინა ყველა ტექნიკური ხარვეზის შესახებ ინფორმაცია, რასაც აღნიშნულ აბონენტთან მიმართებაში იქნა დაფიქსირებული, თუმცა მომსახურების წყვეტასთან დაკავშირებით საკმაოდ ბევრი კითხვის ნიშანია. ამიტომ ვერ დაადასტურებს იმას, რომ გარკვეული ფაქტობრივი გარემოებები სადავო არ არის. მიაჩნია, რომ შპს „მაგთიკომის“ მხრიდან რაიმე სახის დარღვევას ადგილი არ ჰქონია. ასევე აღნიშნა, რომ კომუნიკაციების კომისია უფლებამოსილია ამ ნაწილში საჩივარი განიხილოს.

II. გადაწყვეტილების მიღების სამართლებრივი საფუძვლები და დასაბუთება

1. ,,ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე–11 მუხლის მე–3 პუნქტის ვ) ქვეპუნქტის თანახმად, კომისიის ძირითადი ფუნქციაა ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქმიანობის განმახორციელებელ ავტორიზებულ პირთა შორის, აგრეთვე მათსა და მომხმარებლებს შორის წარმოშობილი დავების გადაწყვეტა თავისი უფლებამოსილების ფარგლებში.

2. ,,ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 43-ე მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, კომისია აკონტროლებს ავტორიზებულ პირთა მიერ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში განხორციელებულ საქმიანობას, ასევე მათ მიერ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქართველოს კანონმდებლობის,

კომისიის დადგენილებებითა და გადაწყვეტილებებით განსაზღვრული მოთხოვნებისა და ვალდებულებების შესრულებას.

3. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 62-ე მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას ზედამხედველობს კომისია. ამავე კანონის 63-ე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა განცხადებებსა და საჩივრებს კომისია განიხილავს ზეპირი მოსმენით, ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების წესით, გარდა საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით დადგენილი გამონაკლისებისა და იმ შემთხვევებისა, როდესაც დავის გადაწყვეტა არ მოითხოვს ორგანიზებული პროცედურების განხორციელებას.

4. ,,ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის 32–ე მუხლის მე–2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელთა განცხადებებისა და საჩივრების, ასევე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის განცხადების საფუძველზე მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დავა განიხილება კომისიის მიერ ზეპირი მოსმენით, ფორმალური ადმინისტრაციულ წარმოების წესით, ხოლო მე–4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის დავის განხილვისას კომისია ხელმძღვანელობს “ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ” საქართველოს კანონისა და კომისიის 2003 წლის 27 ივნისის N1 დადგენილებით დამტკიცებული „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის საქმიანობის მარეგულირებელი წესების“ შესაბამისად.

შპს „მაგთიკომი“ ,,ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის ვ) ქვეპუნქტის შესაბამისად, წარმოადგენს ავტორიზებულ პირს, რომელიც ახორციელებს ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებით უზრუნველყოფას და ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებას, ხოლო ამავე კანონის მე-2 მუხლის ძ) ქვეპუნქტის შესაბამისად, წარმოადგენს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელს. მომხმარებელი ნ.მანაგაძე (სააბონენტო ნომრი - 555 533 533) წარმოადგენს შპს „მაგთიკომის“ მომხმარებელს, რაც დასტურდება მხარეთა შორის 2014 წლის 12 მარტს გაფორმებული მობილური სატელეფონო მომსახურების შესახებ ხელშეკრულებით.

კომისია აღნიშნავს, რომ საზოგადოებრივი დამცველის მომართვისა და თანდართული დოკუმენტაციის, მომხმარებელ ნ.მანაგაძის საჩივრების, ასევე, შპს „მაგთიკომის“ ახსნა-განმარტებების მოსმენის შედეგად, კომისიას მიაჩნია, რომ უნდა დაიწყოს ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოება შპს „მაგთიკომის“ წინააღმდეგ მომხმარებელ ნ. მანაგაძის საჩივრების განხილვის მიზნით იმ ნაწილში, რომლითაც მოთხოვნილია შპს

„მაგთიკომისთვის“ ადმინისტრაციული პასუხიმგებლობის დაკისრების საკითხის განხილვა, ხოლო საკითხის ზეპირი მოსმენა უნდა გაიმართოს 2021 წლის 23 სექტემბერს, 15:00 საათზე.

რაც შეეხება ნ. მანაგაძის მოთხოვნას, მატერიალური და მორალური ზიანის ანაზღაურების ნაწილში კომისიამ განიხილოს საკითხი და შპს „მაგთიკომს“ დაავალოს კომპენსაციის სახით მის სასარგებლოდ 5 000 ლარის გადახდა, კომისია აღნიშნავს, რომ მიყენებული მატერიალური და მორალური ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნის თაობაზე დავა განხილულ უნდა იქნეს სამოქალაქო სამართალწარმოების წესით.

კომისია აღნიშნავს, რომ ,,ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის 32–ე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის დავის განხილვისას კომისია ხელმძღვანელობს “ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ” საქართველოს კანონისა და კომისიის 2003 წლის 27 ივნისის N1 დადგენილებით დამტკიცებული „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის საქმიანობის მარეგულირებელი წესების“ შესაბამისად. ,,ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-11 მუხლის მე–3 პუნქტის ვ) ქვეპუნქტის თანახმად, კომისიის ძირითადი ფუნქციაა ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქმიანობის განმახორციელებელ ავტორიზებულ პირთა შორის, აგრეთვე მათსა და მომხმარებლებს შორის წარმოშობილი დავების გადაწყვეტა თავისი უფლებამოსილების ფარგლებში. ხოლო, ამავე კანონის 43-ე მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, კომისია აკონტროლებს ავტორიზებულ პირთა მიერ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში განხორციელებულ საქმიანობას, ასევე მათ მიერ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქართველოს კანონმდებლობის, კომისიის დადგენილებებითა და გადაწყვეტილებებით განსაზღვრული მოთხოვნებისა და ვალდებულებების შესრულებას.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, კომისია აღნიშნავს, რომ ნ. მანაგაძის მოთხოვნა იმ ნაწილში, რომელიც ეხება მატერიალური და მორალური ზიანის გამო კომპენსაციის სახით შპს „მაგთიკომისთვის“ მის სასარგებლოდ 5 000 ლარის დაკისრების საკითხის განხილვას, საკითხი სცდება კომისიის კომპეტენციის ფარგლებს. შესაბამისად, კომისიას მიაჩნია, რომ დაუშვებლად უნდა იქნას ცნობილი ნ. მანაგაძის საჩივრები იმ ნაწილში, რომელიც მატერიალური და მორალური ზიანის გამო კომპენსაციის სახით შპს „მაგთიკომისთვის“ თანხის დაკისრების მოთხოვნას ეხება.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ,,ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-11 მუხლის მე-3 პუნქტის ვ) ქვეპუნქტის, 62-ე მუხლის მე-2 პუნქტისა და 63-ე მუხლის მე-5 პუნქტის, საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის VII და VIII თავების, ასევე, ,,ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესისა

და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის 32–ე მუხლის მე–2 პუნქტის შესაბამისად, კომისიამ, კენჭისყრის შედეგად, ერთხმად

გადაწყვიტა:

1. შპს „მაგთიკომის“ წინააღმდეგ მომხმარებელ ნ. მანაგაძის საჩივრები (Nშ21-9/2933, 9.07.2021 და Nშ-21-9/3236, 30.07.2021) მიღებულ იქნეს განსახილველად შპს „მაგთიკომისთვის“ ადმინისტრაციული პასუხისმგებლობის დაკისრების ნაწილში;

2. შპს „მაგთიკომის“ წინააღმდეგ მომხმარებელ ნ. მანაგაძის საჩივრები (Nშ21-9/2933, 9.07.2021 და Nშ-21-9/3236, 30.07.2021) დაუშვებლად იქნეს ცნობილი, მატერიალური და მორალური ზიანის გამო კომპენსაციის სახით შპს „მაგთიკომისთვის“ მის სასარგებლოდ 5 000 ლარის დაკისრების ნაწილში.

3. საკითხის ზეპირი მოსმენა გაიმართოს 2021 წლის 23 სექტემბერს, 15.00 საათზე;

4. შპს ,,მაგთიკომი“ და საზოგადოებრივი დამცველი კომისიის სხდომაზე გაფრთხილდნენ კომისიის მომდევნო სხდომის გამართვის ადგილის, თარიღისა და დროის შესახებ;

5. დაევალოს კომისიის ადმინისტრაციას (ო.ვოტ):

ა) აღნიშნული გადაწყვეტილების მომხმარებელ ნ. მანაგაძისთვის, საზოგადოებრივი დამცველისა და შპს „მაგთიკომისთვის“ დაუყოვნებლივ გაგზავნა;

ბ) საჯარო გაცნობისათვის ცნობის გამოქვეყნება ინტერნეტში კომისიის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.comcom.ge);

6. გადაწყვეტილება (გარდა მე-2 პუნქტისა) ძალაში შევიდეს კომისიის სხდომაზე გამოცხადებიდან;

7. გადაწყვეტილების მე-2 პუნქტი ძალაში შევიდეს გადაწყვეტილების დამოწმებული ასლის ნიკოლოზ მანაგაძისთვის ჩაბარების დღიდან.

8. გადაწყვეტილება (გარდა მე-2 პუნქტისა) ცალკე გასაჩივრებას არ ექვემდებარება;

9. გადაწყვეტილების მე-2 პუნქტი შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოს ადმინისტრაციულ საქმეთა კოლეგიაში (ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი №64) გადაწყვეტილების დამოწმებული ასლის ნიკოლოზ მანაგაძისთვის ჩაბარებიდან ერთი თვის ვადაში.

10. კონტროლი აღნიშნული გადაწყვეტილების (გარდა მე-5 პუნქტისა) შესრულებაზე დაევალოს კომისიის აპარატის სამართლებრივ დეპარტამენტს (ი.ბუთბაია).

ვახტანგ აბაშიძე

თავმჯდომარე - მ.შ.

ეკატერინე იმედაძე

წევრი

ნათია კუკულაძე

წევრი