



მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველი

**მომხმარებელთა  
ინტერესების  
საზოგადოებრივი  
დამცველის სამსახურის**

**2024**  
წლიური ანგარიში



მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველი

**მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის**

**2024 წლის**  
საქმიანობის ანგარიში





## სარჩევი

<b>წინასიტყვაობა</b> .....	5
<b>თავი 1. მომხმარებელთა ინფორმაციის საზოგადოებრივი დამცველის მისია, ხედვა და უფლებამოსილებები</b> .....	7
<b>თავი 2. მომხმარებელთა ინფორმაციის საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფინანსური ანგარიშგება</b> .....	12
<b>თავი 3. სამსახურში დაფიქსირებული მომართვიანობა და შედეგები</b> .....	13
<b>თავი 4. განცხადება/საჩივრების თემატური მიმოხილვა</b> .....	34
1. ინტერნეტ სივრცეში დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება .....	34
2. ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები .....	35
3. უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება .....	37
4. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე .....	39
მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა .....	39
5. მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება .....	40
6. მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება .....	41
7. არასასურველი ელექტრონული გზავნილი (SPAM) .....	42
8. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება .....	43
9. საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასხივება .....	46
10. სააბონენტო ნომრის გასხვისება .....	48
<b>თავი 5. სამსახურის აპტივობები</b> .....	50
1. მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება .....	51
2. პროაქტიულად გამოქვეყნებული ინფორმაცია .....	123
3. სამონიტორინგო/კვლევითი და სარეკომენდაციო მიმართულება .....	131
3.1. სარეკომენდაციო მიმართულება .....	131
3.2. კვლევითი მიმართულება .....	133
3.3. სამონიტორინგო მიმართულება .....	135
4. საინფორმაციო შეხვედრების ფარგლებში იდენტიფიცირებული საკითხების შესწავლა/ანალიზი .....	136
4.1. შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებრივი მდგომარეობა სატელეკომუნიკაციო სფეროში .....	136
4.2. საქველმოქმედო ზარები .....	142
4.3. თვითრეგულირება მაუწყებლობის დარგში .....	145
<b>თავი 6. რეზიუმე</b> .....	147



## ზვიად ჩელიძე

მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველი



## წინასიტყვაობა

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის საქმიანობის 2024 წლის ანგარიშში წარმოდგენილია ინფორმაცია, სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის თაობაზე. ასევე, დეტალურად არის ასახული სამსახურის მიერ გაწეული საქმიანობის შედეგები<sup>1</sup>. კერძოდ, განხილული განცხადება/საჩივრების ანალიზი თემატურ ქრილში, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად სამსახურის მიერ განხორციელებული სხვადასხვა აქტივობები, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების კუთხით წარმართული კამპანია, მომხმარებელთა მომართვიანობის მაჩვენებლი, მათგან გამომდინარე იდენტიფიცირებული საკითხები და სამომავლო გეგმები.

სამსახურის მიერ განვლილ პერიოდში დაგროვილმა გამოცდილებამ, თანმიმდევრულად დაგეგმილმა და განხორციელებულმა აქტივობებმა, უზრუნველყო საზოგადოებაში სამსახურის ნდობისა და ცნობადობის ამაღლება, რამაც შესაბამისი ასახვა ჰპოვა სამსახურში წარმოდგენილი საჩივრების და მიღწეული შედეგების სტატისტიკურ მაჩვენებელზე. გასულ წელს, სამსახურის დაარსების დღიდან ყველაზე მაღალი მომხმარებელთა მომართვიანობის მაჩვენებელი დაფიქსირდა. კერძოდ, 2024 წელს სამსახურს მომართა 2959 მომხმარებელმა, საიდანაც 95% დადებითად იქნა დასრულებული.

სატელეკომუნიკაციო მომსახურებებს, მათ ტექნოლოგიურ განვითარებას, მრავალფეროვნებას და მათ გამართულად ფუნქციონირებას, უდიდესი მნიშვნელობა აქვს თითოეული ჩვენგანის ყოველდღიურ საქმიანობაში. შესაბამისად, ამ სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის უზრუნველსაყოფად, უკიდურესად მნიშვნელოვანია დაცვის დამატებითი გარანტიების შექმნა და სათანადო მექანიზმების ფუნქციონირება.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, სამსახური 2025 წელს კვლავ უზრუნველყოფს, როგორც „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონით განსაზღვრული უფლებამოსილებების ფარგლებში მომხმარებელთა განცხადება-საჩივრების მიღება/განხილვას, ისე სამსახურის სტრატეგიით და სამოქმედო გეგმით დასახული მიზნების და ამოცანების შესრულებას.

1 2024 წლის ანგარიში მოიცავს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის საქმიანობას 2024 წლის 1 იანვრიდან 12 აპრილამდე – 14 ივნისიდან 31 დეკემბრამდე პერიოდში.



2024 წელი, პირადად ჩემთვის და სამსახურის სრული შემადგენლობისთვის განსაკუთრებულ გამოწვევებთან იყო დაკავშირებული. საანგარიშო პერიოდში ამოინურა ჩემთვის კანონით განსაზღვრული 5 წლიანი უფლებამოსილების ვადა, რის შემდეგაც, შესაბამისი კუნკურსის გავლის საფუძველზე, საქართველოს პარლამენტის წარდგინებით მოხდა, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის თანამდებობაზე ახალი ვადით დანიშვნა. აღნიშნული მაკისრებს ერთი მხრივ, უფრო მეტ პასუხიმგებლობას, მეორე მხრივ, კი მაძლევს დიდ მოტივაციას, სამსახურის საქმიანობის ფარგლებში ხელშესახები შედეგების მიღწევის მიმართულებით.

უნდა აღინიშნოს, რომ მოცემული ანგარიში ნებისმიერ დაინტერესებულ პირს აძლევს შესაძლებლობას, გაეცნოს და შეაფასოს სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული მდგომარეობა და მომხმარებელთა დაცვის მიმართულებით სამსახურის მიერ განხორციელებული ღონისძიებები. ამასთან ვფიქრობ, რომ მკითხველი შეძლებს სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დაცვისა და რეალიზების კუთხით სამსახურისთვის განსაზღვრული როლისა და მნიშვნელობის დანახვას.



## თავი 1

# მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მისია, ხედვა და უფლებამოსილებები

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“  
საქართველოს კანონის საფუძველზე, მომხმარებელთა ინტერესების  
 საზოგადოებრივი დამცველის ფუნქციებია:

სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ბოლო მომხმარებელთა უფლებებისა  
და კანონიერი ინტერესების დაცვა;

მომხმარებელთა განცხადებებისა და საჩივრების მიღება და გან-  
ხილვა;

მომხმარებლებზე კომისიის სატარიფო და სხვა სახის სარეგულაციო ცვლი-  
ლებათა გავლენის შედეგების შეფასება;

მომხმარებლის ინტერესების წარმოდგენა და დაცვა ელექტრო-  
ნული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიმწოდებელ ავ-  
ტორიზებულ ან/და ლიცენზიის მფლობელ პირებთან და მაუწყებ-  
ლებთან დავაში, კომისიაში, აგრეთვე სასამართლოში;

კონსულტაციებისა და სამართლებრივი დახმარების გაწევა სატელეკომუ-  
ნიკაციო მომსახურების ბოლო მომხმარებელთათვის. საკონსულტაციო საქ-  
მიანობასთან დაკავშირებული ინფორმაციის სათანადოდ აღრიცხვა მომხ-  
მარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ  
წარმოებულ შესაბამის მონაცემთა ბაზაში, პერიოდული ანალიზი და ანგა-  
რიშების მიწოდება კომისიისა და სხვა დაინტერესებული პირებისათვის;



მონაწილეობის მიღება კომისიის, საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ იმ ნორმატიული აქტების პროექტების მომზადებაში, რომლებმაც შესაძლებელია ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა უფლებებსა და კანონიერ ინტერესებზე;

მონაწილეობის მიღება სხვადასხვა უწყებათაშორისი საბჭოებისა ან კომისიების მუშაობაში სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ბოლო მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად;

კანონმდებლობის მოთხოვნათა შესაბამისად გაწეული საქმიანობის შესახებ წლიური ანგარიშის მომზადება.

### მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის სამართლებრივი ბერკეტები:

#### ▶ ადვოკატირება

წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების განხორციელება, მომხმარებელთა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დავაში;

#### ▶ კონსულტაცია

დამცველის სამსახურის მიერ უშუალო, სატელეფონო ან/და წერილობითი კომუნიკაცია, რა დროსაც მომხმარებელს მიეწოდება პრობლემურ საკითხთან დაკავშირებით მისთვის საჭირო ინფორმაცია;

#### ▶ რეკომენდაცია

ომბუდსმენის მიერ საკითხის შესწავლის შედეგად გამოცემული წერილობითი დოკუმენტი, რომლის საფუძველზე შესაბამისი სამართლებრივი დასაბუთებით, მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას ეძლევა მითითება განახორციელოს გარკვეული ქმედება, ან თავი შეიკავოს ისეთი ქმედების განხორციელებისაგან, რომელიც უარყოფით ზეგავლენას ახდენს მომხმარებლის კანონიერ ინტერესებზე. აღნიშნული რეკომენდაცია შესაძლებელია გაცემულ იქნეს მომხმარებლის საჩივრის ფარგლებში ჩატარებული წარმოების შედეგად, ასევე, სამსახურ-



რის მიერ უფლებამოსილების ფარგლებში პრევენციული მიზნით განხორციელებული აქტივობების შედეგად გამოვლენილი შეუსაბამობების გამო;

▶ **მედიაცია-მორიგება, როგორც დავის გადაწყვეტის  
ალტერნატიული საშუალება**

უფლებამოსილების ფარგლებში, დამცველის მიერ განხორციელებული ქმედება, რომელიც მიზნად ისახავს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის არსებული დავის შემჭიდროვებულ ვადებში ურთიერთშეთანხმებით – მორიგებით დასრულებას;

▶ **მონიტორინგი**

დამცველის დამოუკიდებელი გადაწყვეტილება, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ, კანონმდებლობით დადგენილ მოთხოვნებთან შესაბამისობის შემოწმების თაობაზე;

▶ **ნორმაშემოქმედაბითი პროცესი**

სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებლებზე ზეგავლენის მომხდენი საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტების პროექტების შემუშავებაში მონაწილეობა;





▶ მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება

სამსახურის მიერ განხორციელებული საინფორმაციო ხასიათის კამპანია, რომელიც მიზნად ისახავს საზოგადოების ცნობიერების ამაღლებას, როგორც სამსახურის საქმიანობის თაობაზე, ისე კომუნიკაციების სფეროში მათი უფლებების შესახებ.

სამსახურის ღირებულებები



••• სამსახურის მისია

••• ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა.

••• სამსახურის ხედვა

••• მომხმარებელთა საჭიროებებზე ორიენტირებული სანდო გარემოს/სერვისის, დაცვის მაღალი გარანტიების და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საპრევენციო მექანიზმების უზრუნველყოფა.



სამსახური შედგება დამცველისა და ხუთი თანაშემწისგან. დამცველის საქმიანობა დამოუკიდებელია გარე ადმინისტრაციული კონტროლისგან. ამასთან, კანონმდებლობით ერთმანეთთან ინტეგრირებულია კომისიაში დამცველის სამსახურის ორგანიზაციულ-ტექნიკური, ფინანსური უზრუნველყოფა და საზოგადოებრივი დამცველის საქმიანობის დამოუკიდებლობა კომისიის ხელმძღვანელობისგან.

ომბუდსმენი თავისი გუნდით ორიენტირებულია, მომხმარებლისთვის კვალიფიციური, სწრაფი, უფასო, ადვილად ხელმისაწვდომი, მოქნილი და ნაკლებ ბიუროკრატიასთან დაკავშირებული ეფექტური სერვისის შეთავაზებაზე.





## თავი 2

# მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფინანსური ანგარიშგება

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის 15<sup>4</sup> მუხლის თანხმად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ხარჯები ცალკე მუხლად აისახება შესაბამისი ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოს ბიუჯეტში.

„საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის და ააიპ მედიააკადემიის 2024 წლის ბიუჯეტის განხილვისა და დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2023 წლის 30 ნოემბრის №გ-23-21/543 გადაწყვეტილებით „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის მოთხოვნის შესაბამისად, კომისიის 2024 წლის ბიუჯეტში ცალკე მუხლად არის გამოყოფილი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ხარჯები, რომლის მიხედვით სამსახურის დამტკიცებული ბიუჯეტი შეადგენს სულ: 278,038 ლარს.

საანგარიშო პერიოდში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ აღნიშნული თანხა სრულად იქნა ათვისებული.





### თავი 3

## სამსახურში დაფიქსირებული მომართვიანობა და შედეგები

ანგარიში მოიცავს 2024 წლის 1 იანვრიდან – 12 აპრილამდე და 14 ივნისიდან – 31 დეკემბრის ჩათვლით პერიოდს და იძლევა ინფორმაციას მომხმარებელთა მომართვიანობის, განცხადება/საჩივრების განხილვის, მათი თემატურ ჭრილში ანალიზის, სამონიტორინგო საქმიანობის, განუღი კონსულტაციების, მომხმარებელთა დაცვის უზრუნველსაყოფად გაცემული რეკომენდაციებისა თუ განხორციელებული სხვადასხვა პროექტისა და სამომავლო გეგმების თაობაზე.

წინამდებარე თავში, წარმოდგენილია განცხადება საჩივრების მიღება და განხილვის ეტაპები. სამსახურისადმი მომართვის საშუალებები და ის სტატისტიკური მონაცემები, რომლებიც დაფიქსირებულ იქნა 2022-2024 წლებში.

### სამსახურისთვის მომართვის საშუალებები და წარმოების ეტაპები

როგორც წინასიტყვაობაში იქნა აღნიშნული, მოცემული ანგარიში ემსახურება არამხოლოდ კანონით დადგენილი საქმიანობის შედეგების გასაჯაროების ვალდებულების შესრულებას, არამედ, მიზნად ისახავს მკითხველისთვის სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული მდგომარეობისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით მოქმედი მექანიზმების თაობაზე ინფორმაციის მიწოდება/გაცნობას. შესაბამისად, წინამდებარე თავში, დეტალურად იქნება აღწერილი ის საშუალებები, რომელიც სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მომხმარებელს შეუძლია გამოიყენოს დარღვეული უფლების აღდგენის მიზნით.

„ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 63-ე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, „...ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნათა დარღვევის შემთხვევაში, დაინტერესებულ პირს უფლება აქვს მიმართოს თავად ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელს ან/და კომისიას ან პირდაპირ სასამართლოს.“ ამასთან, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან (შემდგომში „კომისია“) მიმართებაში, უნდა განიმარტოს, რომ „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილების 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის მიხედვით, მოხმარებელს



უფლება აქვს საჩივარი წარადგინოს კომისიის მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში. ამასთან აღსანიშნავია, რომ კანონმდებლობა მომხმარებელს ანიჭებს თავისუფლებას გასაჩივრებისა და უფლების დაცვის პროცესში აირჩიოს მისთვის სასურველი ეფექტიანი მექანიზმი.

უფლების შესაძლო დარღვევასთან დაკავშირებით, სამსახურში წარმოება იწყება მომხმარებლის განცხადება/საჩივრის საფუძველზე. აღსანიშნავია, რომ სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმღები მომხმარებელი კანონმდებლობის შესაბამისად არის – ბოლო მომხმარებელი, რომელიც საკუთარი მოხმარებისათვის იყენებს, ან განზრახული აქვს გამოიყენოს საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მიწოდებული მომსახურება და მიზნად არ ისახავს მის შემდგომ მიყიდვას სხვა მომხმარებელზე.

დამცველის სამსახურში წარდგენილ განცხადება/საჩივარზე დაწყებული წარმოების ფარგლებში, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვა მოიცავს განხილვის შემდეგ ეტაპებს:

- ▶ საჩივრის პირველადი სკრინინგი, რომლის ფარგლებშიც სამსახური უზრუნველყოფს საჩივრის რეგისტრირებას და მის პირველად დამუშავებას. იმ შემთხვევაში, თუ პირველადი დამუშავების დროს დაფიქსირდა, რომ საჩივარი არ შეიცავს ყველა სავალდებულო მონაცემს, საჩივარზე დადგინდება ხარვეზი. აღნიშნულის თაობაზე, საჩივრის შემოსვლიდან 3 სამუშაო დღის ვადაში, მომხმარებლის სახელზე მზადდება წერილი ხარვეზის დადგენის თაობაზე და განისაზღვრება ხარვეზის შევსებისათვის 5 დღიანი ვადა.
- ▶ საჩივარში დაფიქსირებული მოთხოვნის შესწავლა. აღნიშნულის ფარგლებში, სამსახური ოფიციალური წერილის მეშვეობით, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიისგან გამოითხოვს საჩივართან დაკავშირებულ საჭირო მონაცემებსა და ინფორმაციას. მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას ინფორმაციის წარმოდგენისთვის განესაზღვრება გონივრული ვადა. საჭიროების შემთხვევაში, საჩივართან დაკავშირებული ინფორმაციისა და მტკიცებულებების შეგროვების მიზნით, სამსახურის მიერ ინფორმაცია შესაძლოა გამოთხოვილი იქნეს, როგორც საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის აპარატისგან, ისე თავად საჩივრის ავტორისგან და ინფორმაციის მქონე სხვა ნებისმიერი პირისგან.
- ▶ საკითხის გადაწყვეტა/რეკომენდაციის გაცემა. განცხადება/საჩივარზე სამსახურში დაწყებული წარმოება, მიღებული ინფორმაციის ანალიზის საფუძველზე, შესაძლოა დასრულდეს:



- მომხმარებლის სასარგებლოდ – ოფიციალური წერილობითი რეკომენდაცია/მითითება მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ;
- მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დადებული მორიგების აქტით;
- დამცველის სამსახურის ოფიციალური წერილით, საჩივრის განხილვის შედეგების თაობაზე;
- კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისადმი ოფიციალური წერილობითი მიმართვით, საჩივარზე ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების თაობაზე;
- სასამართლოსთვის მიმართვით.

საჩივარი დამცველის სამსახურში შესაძლებელია წარმოდგენილი იქნეს წერილობით მატერიალური ფორმით 📍 ქ. თბილისი, 0144 ქეთევან წამებულის გამზირი, ბოჭორმის ქუჩა 50/18, საქმისწარმოების ელექტრონული სისტემით, ელექტრონული ფოსტის ✉️ defender@comcom.ge ან/და სამსახურის ვებ-გვერდზე 🌐 www.momkhmarebeli.comcom.ge) განთავსებული ელექტრონული საჩივრის ფუნქციონალის საშუალებით. (ინტერნეტის ხარისხის შემოწმების მიზნით, საჩივარი მომხმარებელმა უნდა შეავსოს www.Sheamotme.ge ვებ-გვერდის საშუალებით). მომხმარებელს ასევე საშუალება აქვს დაუკავშირდეს სამსახურს სატელეფონო ნომრის – ☎️ 0322 39 95 05 ან/და სოციალური ქსელის საშუალებით: Communications Ombudsman კომუნიკაციების ომბუდსმენი.

საჩივარში მითითებული უნდა იყოს შემდეგი მონაცემები: მომხმარებლის სახელი და გვარი; პირადი ნომერი; მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის დასახელება; ფაქტიური მისამართი; ელ-ფოსტის მისამართი; საჩივრის შინაარსი/ მოთხოვნა და მომჩივანის ტელეფონის ნომერი.

The screenshot shows the 'საჩივრის ფორმა' (Complaint Form) on the website. It includes a navigation menu on the left with links like 'მომხმარებელთა უფლებები', 'საჩივრის ფორმა და შინაარსი', and 'რა უფლებები აქვს მომხმარებელს'. The main form area contains several input fields: 'ფორმალური პირი' (dropdown), 'სახელი / გვარი', 'პირადი ნომერი', 'ტელეფონი' (with a red plus icon), 'ელ-ფოსტა', 'მისამართი', 'მომსახურების მიმწოდებლის დასახელება', and 'მომსახურების ხოლომე არაოპიის ნომერი'.

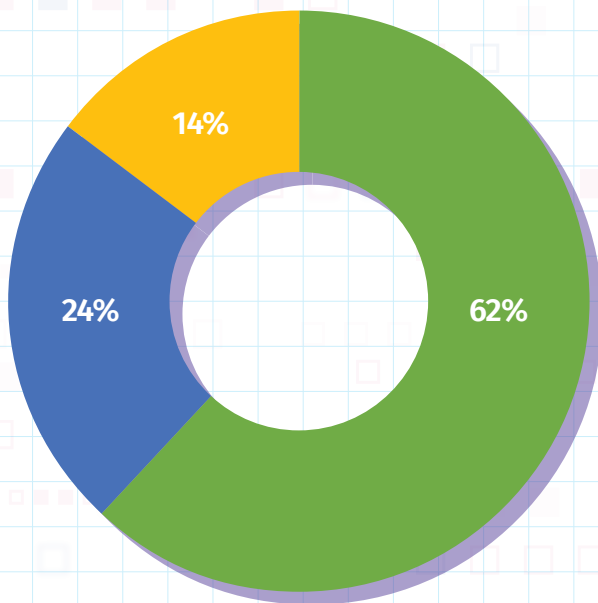


### 2024 წლის საქმიანობის სტატისტიკური მონაცემები

2024 წელს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, სამსახურის არსებობის მანძილზე მომართვიანობის რეკორდული მაჩვენებელი დაფიქსირდა, რაც ქვემოთ წარმოდგენილ დიაგრამების მეშვეობით დეტალურად იქნება გაანალიზებული, როგორც ზრდის დინამიკის, ისე შედარებითი მაჩვენებლებისა და თემატიკის ქრილში.

დიაგრამა 1

#### სამსახურისთვის მომართვის საშუალებების სტატისტიკური მაჩვენებელი

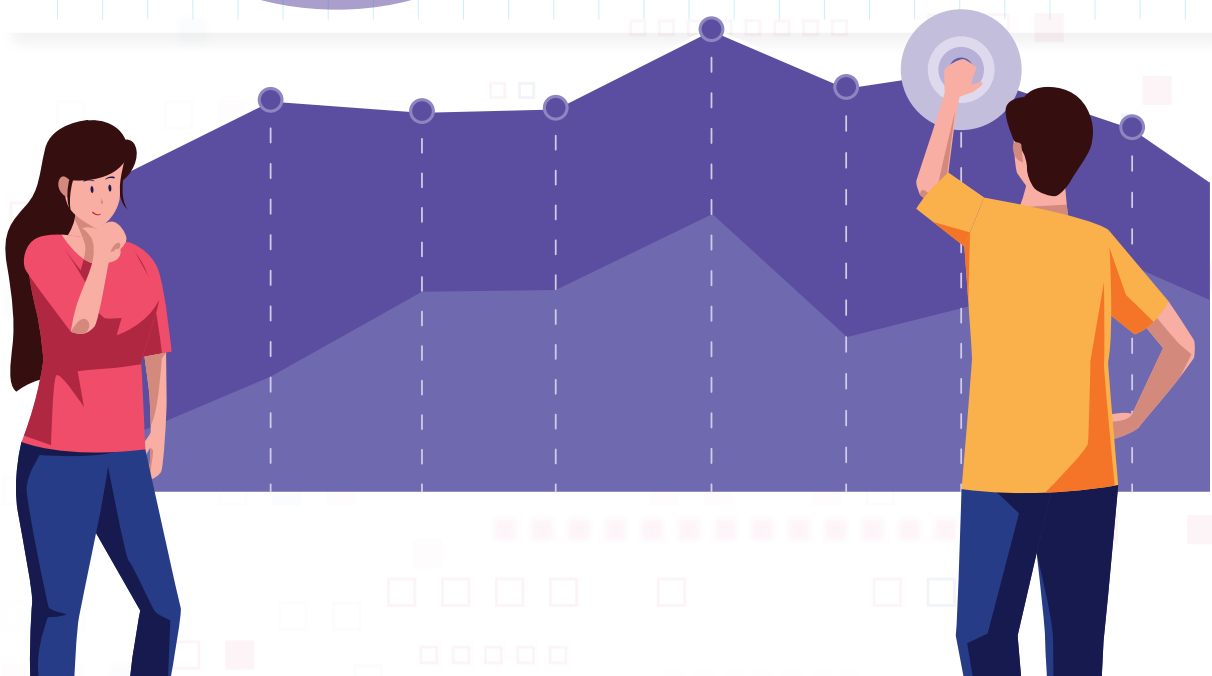


სულ: 2959 განცხადება/საჩივარი

■ წერილობითი მატერიალური, ან ელექტრონული 1833

■ სატელეფონო 698

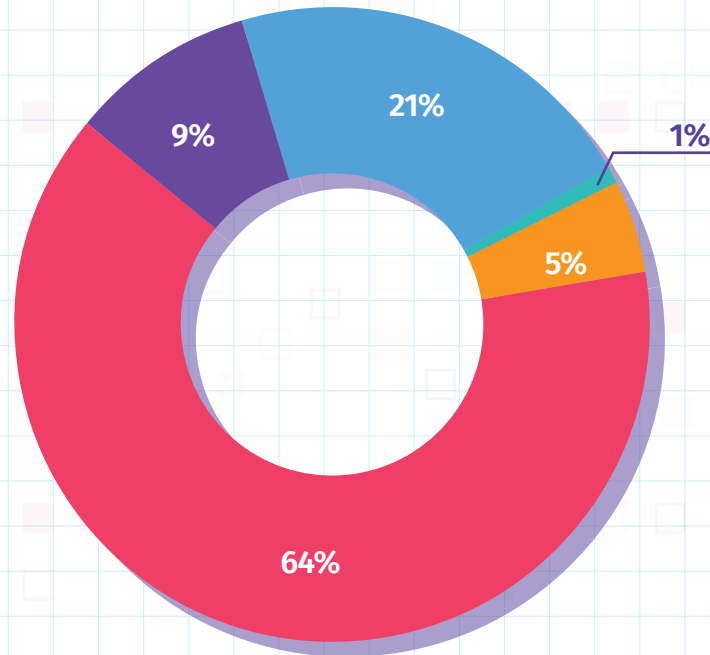
■ სოციალური ქსელი (fb) 428





დიაგრამა 2

დაფიქსირებული მომართვიანობის სტატისტიკური  
თანაფარდობა მომსახურების სახეების ჭრილში



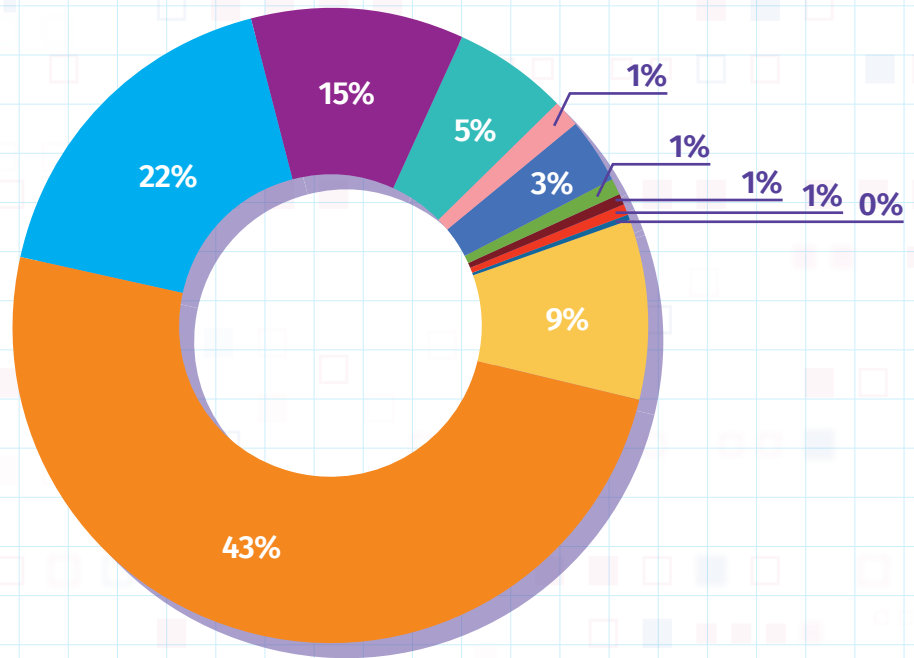
- ფიქსირებული სატელეფონო კავშირით მომსახურება 26
- მობილური სატელეფონო კავშირით მომსახურება 155
- ინტერნეტით მომსახურება 1975
- მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება 293
- სხვა 657

**შენიშვნა:** საჩივრების საერთო ხაოფენობასა და მომსახურების სახეობის მიხედვით გადანაწილებული საჩივრების თანაფარდობას შიხის ახსებუდი სხვაობა გამოწვეუდია, საჩივარში დასმუდი სხვადასხვა საკითხიდან გამომდინარე.



დიაგრამა 3

განცხადება/საჩივრების თემატიკა



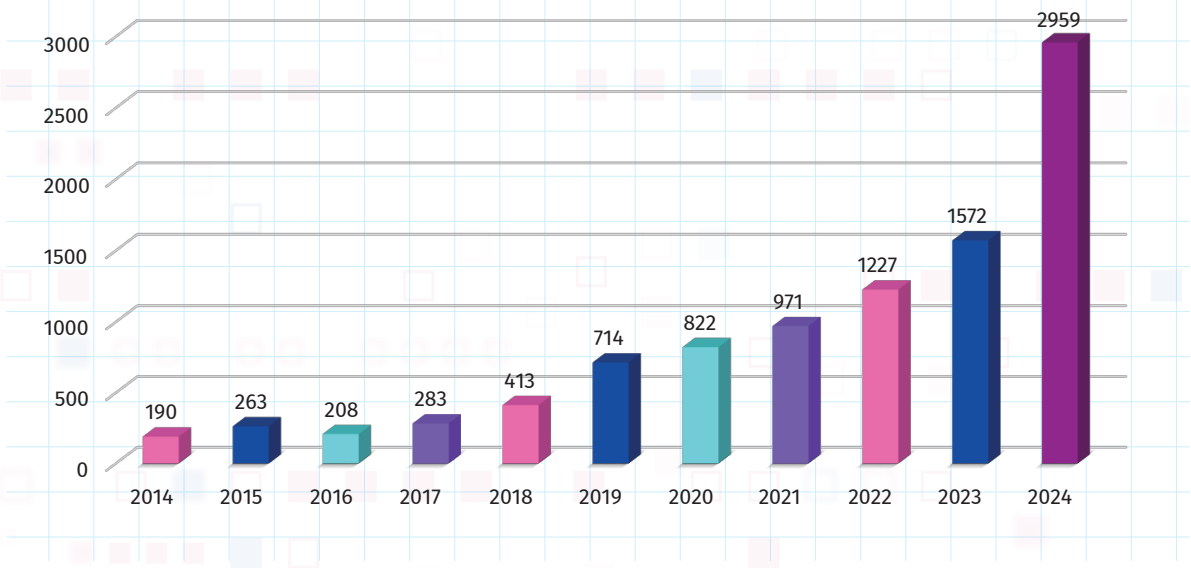
- ინტერნეტ სერვისებში დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება 1268
- ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები 441
- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება (მათ შორის Sheamotsme.ge) 273
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა 149
- მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება 88
- მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება 35
- სპამი 19
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება 15
- საანდო მეურნეობა/საშიში რადიაციული დასხივება 15
- სააბონენტო ნომრის გასხვისება 8
- სხვა 657

**შენიშვნა:** საჩივრების საერთო ხაოდენობასა და თემატიკის მიხედვით გადანაწილებული საჩივრების თანაფაჩეობას შიგნით ახსებები სხვაობა, გამოწვეულია, საჩივარში დასმული სხვადასხვა საკითხიდან გამომდინარე.



დიაგრამა 4

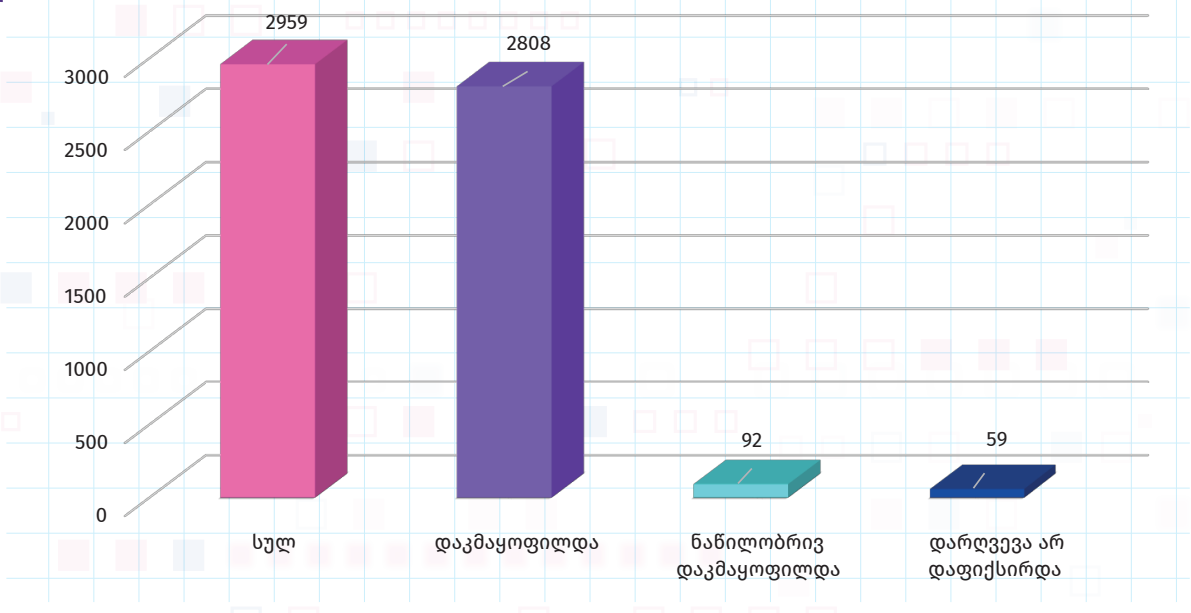
საჩივრების რაოდენობა  
წლების მიხედვით



**შენიშვნა:** ზემოაღნიშნული განცხადება/საჩივრების სტატისტიკური მაჩვენებლის ანალიზი ცხადყოფს, რომ წინა წლებთან შედარებით საანგაჩიშო პერიოდში მნიშვნელოვნად აჩის გაზრდილი მომხმარებლის მომართვიანობის მაჩვენებელი.

დიაგრამა 5

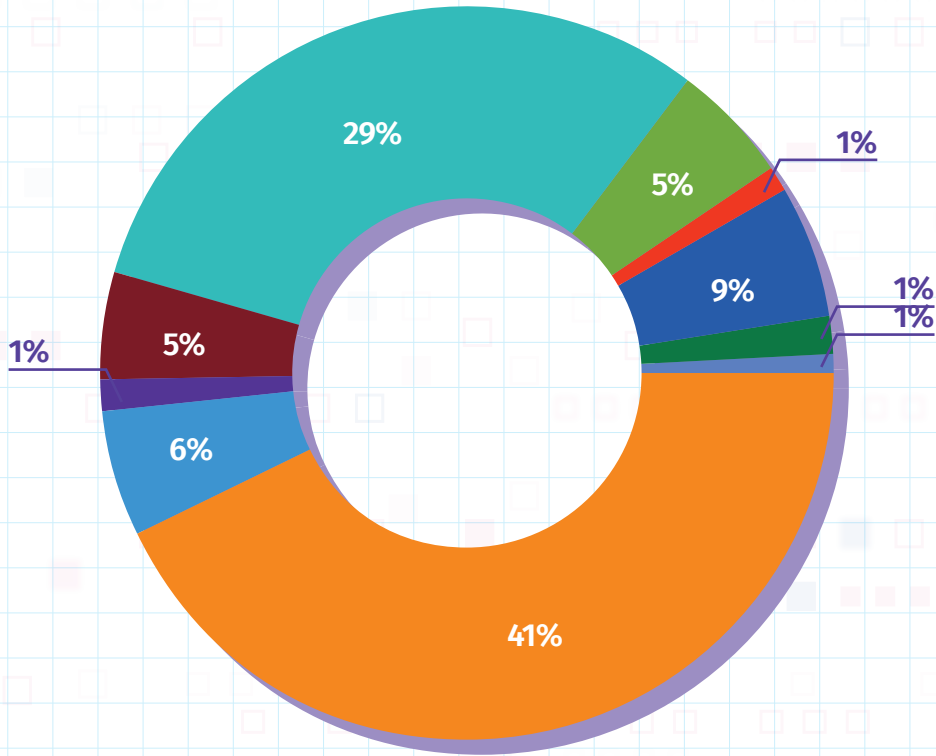
2024 წელს შემოსული  
საჩივრების შედეგები





დიაგრამა 6

ომართვიანობის მაჩვენებელი მომსახურების  
მიწოდებალი კომპანიების მიხედვით



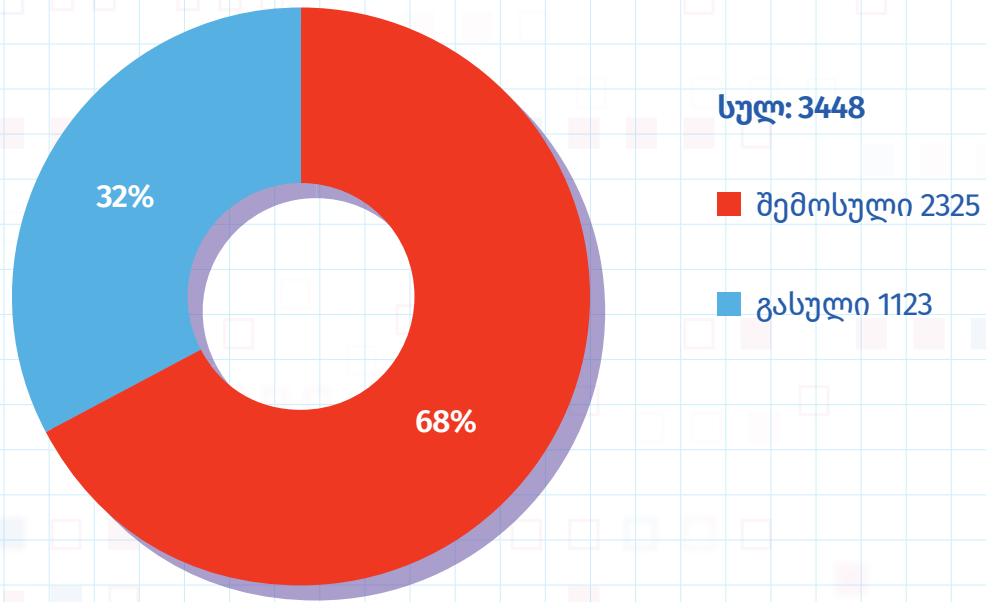
- შპს „მაგთიკომი“ – 416
- შპს „ახალი ქსელები“ – 51
- შპს „სქაიტელი“ – 54
- შპს „სტერეო+“ – 10
- შპს „Georgianairlink“ – 13
- შპს „სელფი მობაილ“ – 57
- სხვა კომპანები – 44
- შპს „ტვ. სარფი“ – 16
- სს „სილქნეტი“ – 299
- შპს „სი-ჯი-სი“ – 7

**შენიშვნა:** შემოსუდი საჩივრების საერთო მაჩვენებელიდან 1268 საჩივარი ეხებოდა ინტერნეტში და-  
უშვებელი პირობების განთავსების თემატიკას და ახ იყო მიმართული კონკრეტული საკომუნიკა-  
ციო მომსახურების მიმწოდებელი ავტოჩიხებული პიხის მიმართ. 724 მომართვა კი, ზოგადი ხასია-  
თისა და ახცეხთი კომპანიის მიმართ ახ ფიქსიხდება პხეცენზია.



დიაგრამა 7

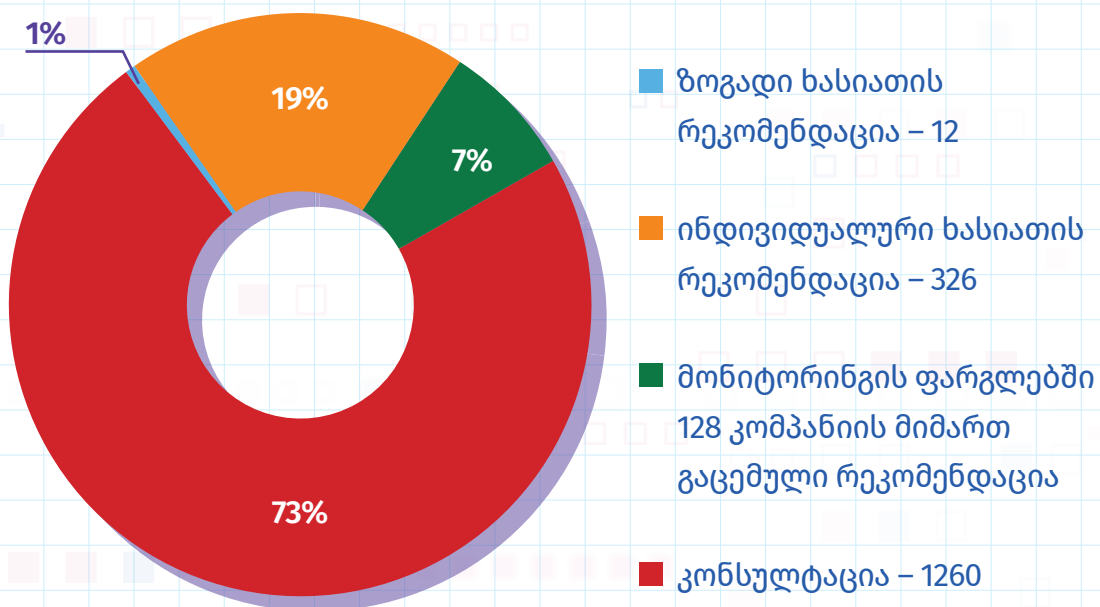
სამსახურში აღრიცხული  
კორესპონდენციის მაჩვენებელი



**შენიშვნა:** ფიქსირდება შემთხვევები, როდესაც ერთი ჰევისგჩიხებული გასული კოხესპონდენციის ადრესატი ედექტორული კომუნიკაციების სფეროში ავტოჩიხებული ჩამდენიმე ასეული იუხიდილი პიხია.

დიაგრამა 8

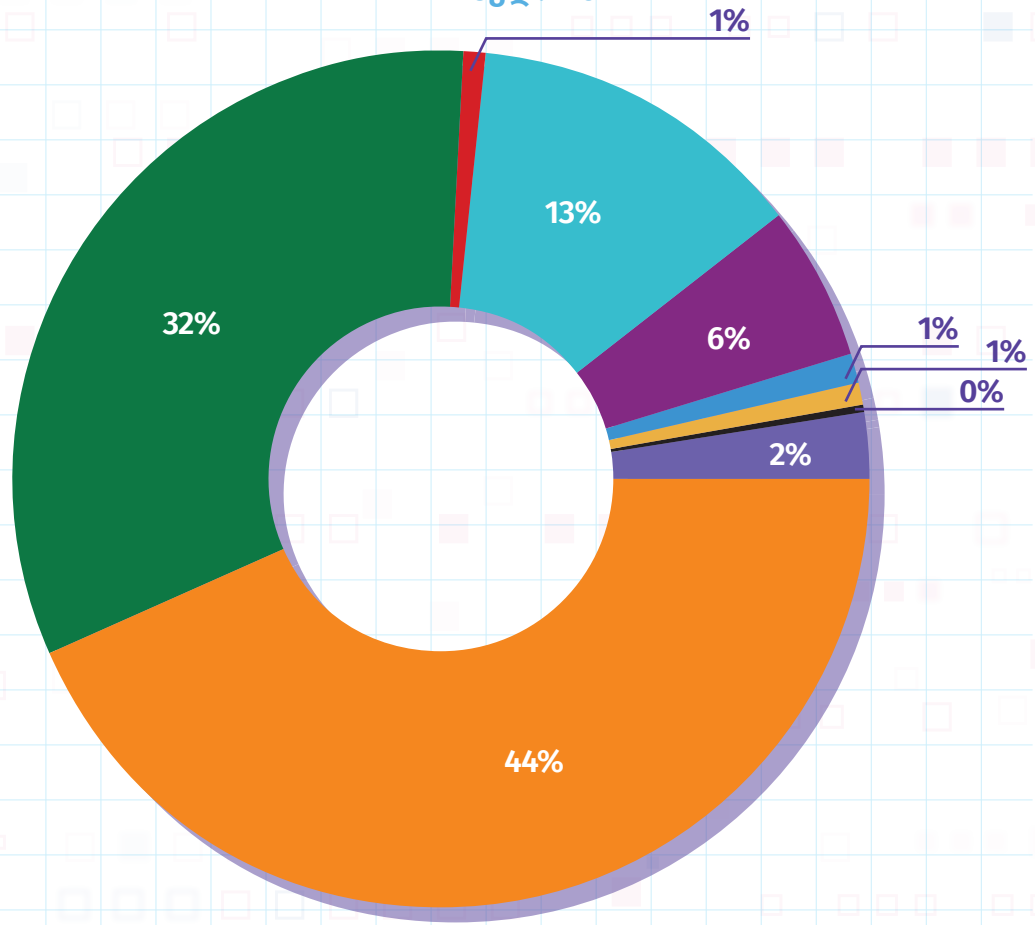
სამსახურის მიერ გაცემული რეკომენდაციებისა  
და კონსულტაციების მაჩვენებელი





დიაგრამა 9

შპს „ავთიკომის“ მიმართ განხილული  
განცხადება/საჩივრების თანაფარდობა თემატურ ჭრილში  
სულ: 416

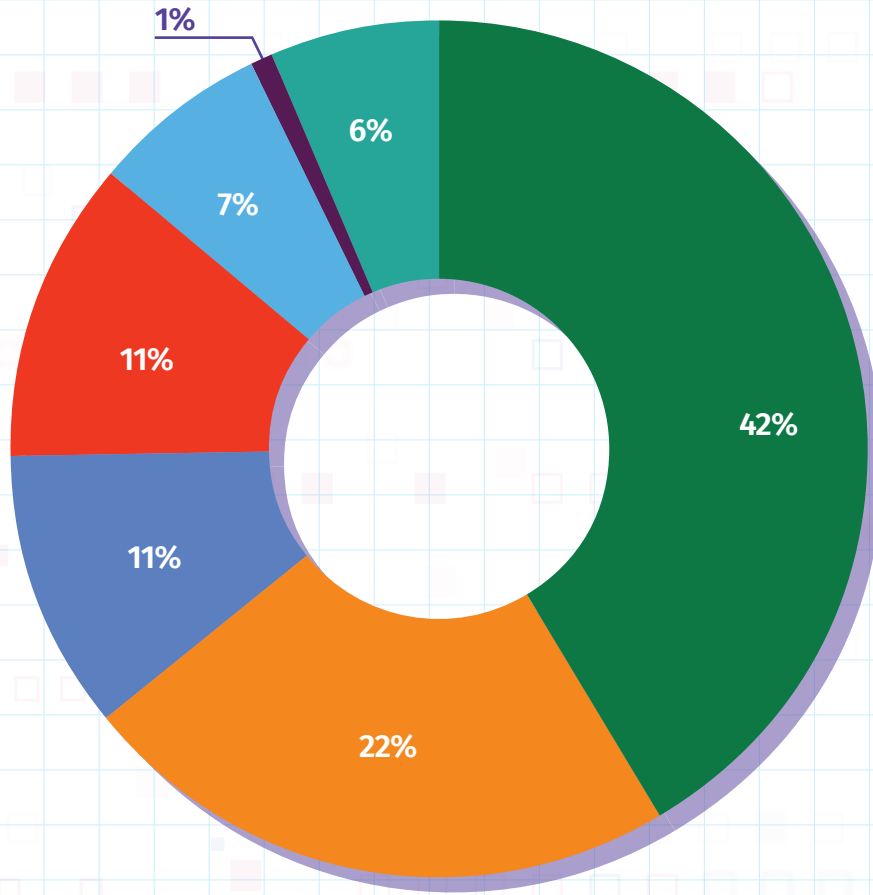


- ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები 181
- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება (მათ შორის Sheamotsme.ge) 135
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება 3
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა 54
- მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება 24
- მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება 5
- საანძო მეურნეობა/საშიში რადიაციული დასახივება 3
- სპამი 1
- სხვა 10



დიაგრამა 10

სს „სილქნეტის“ მიმართ განხილული  
განცხადება/საჩივრების თანაფარდობა თემატურ ჭრილში  
სულ: 299

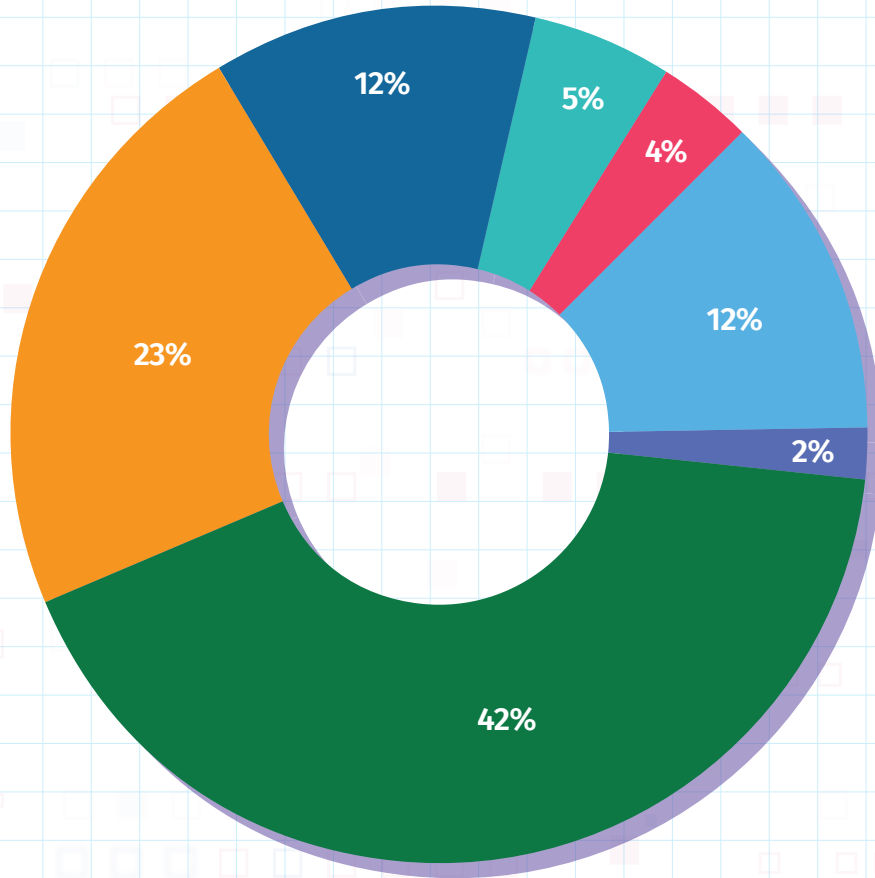


- ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები 124
- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება (მათ შორის Sheamotsme.ge) 68
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა 32
- მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება 34
- მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება 20
- საანძო მეურნეობა/საშიში რადიაციული დასახივება 2
- სხვა 19



დიაგრამა 11

შპს „სელფი მობაილის“ მიმართ განხილული  
განცხადება/საჩივრების თანაფარდობა თვითმურ ჟრილში  
სულ: 57

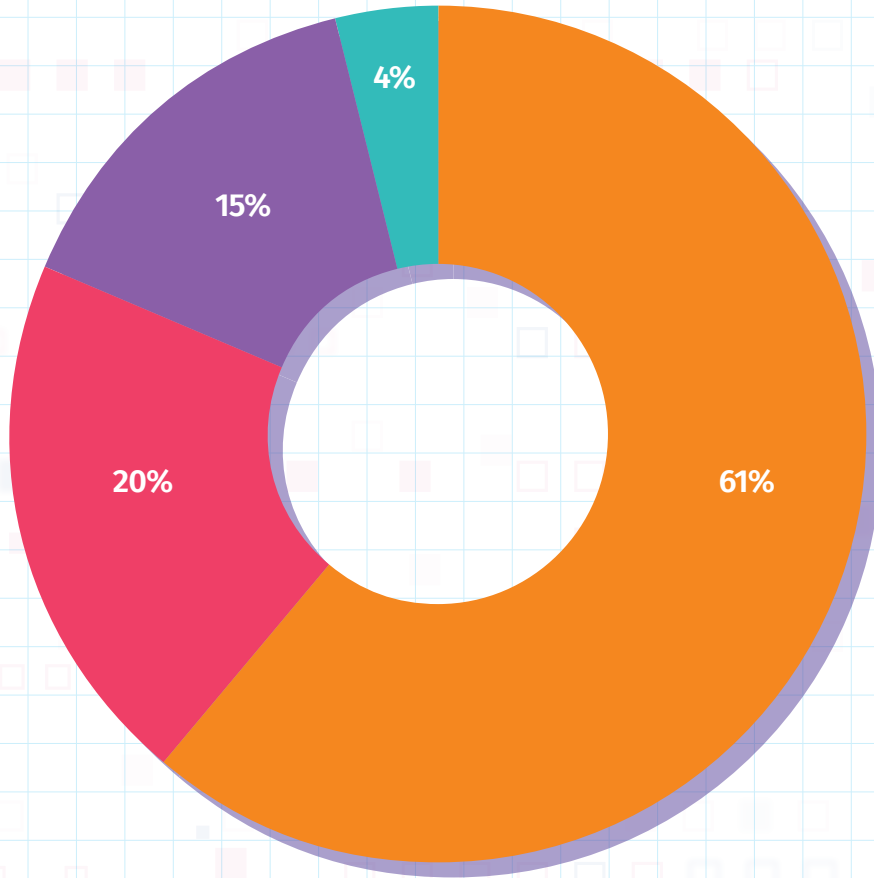


- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება 24
- მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება 13
- მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება 7
- საანძო მეურნეობა/საშიში რადიაციული დასახივება 3
- სააბონენტო ნომრის გასხვისება 2
- ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები 7
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების პაკეტების ცვლილება 1



დიაგრამა 12

შპს „სქაიბელის“ მიმართ განხილული  
განცხადება/საჩივრების თანაფარდობა თემატურ ჭრილში  
სულ: 54

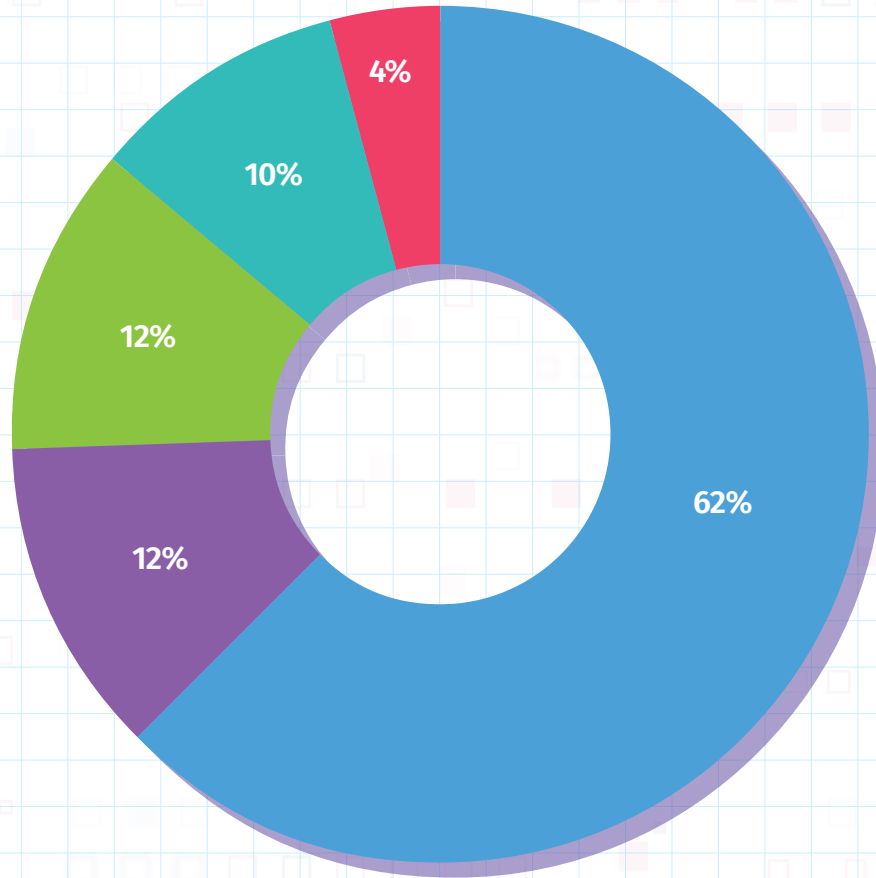


- ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები 33
- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება 11
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ანდა დაუკმაყოფილებლობა 8
- მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება 2



დიაგრამა 13

შპს „ახალი ქსელების“ მიმართ განხილული  
განცხადება/საჩივრების თანაფარდობა თვითმურ ყრილში  
სულ: 51



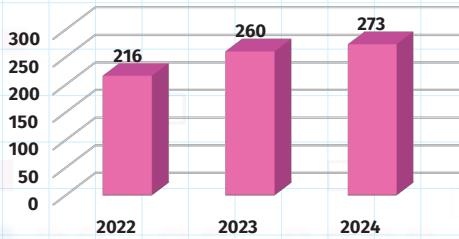
- ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები 32
- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება 6
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ანდა დაუკმაყოფილებლობა 6
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება 5
- სხვა 2



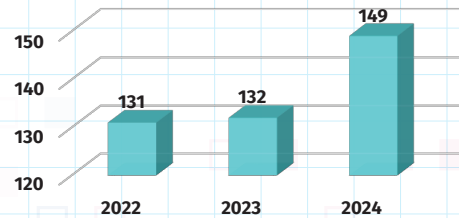
დიაგრამა 14

საჩივრების თემატიკის ანალიზი  
3 წლიან პერიოდში

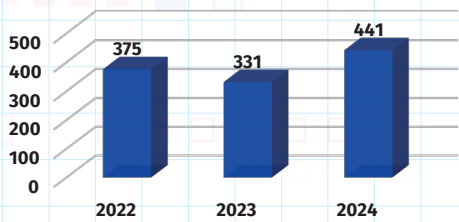
1. უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება  
(მათ შორის: Sheamotsme.ge)



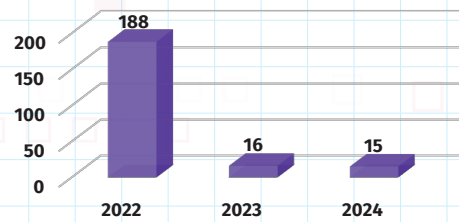
2. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების  
თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების  
დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა



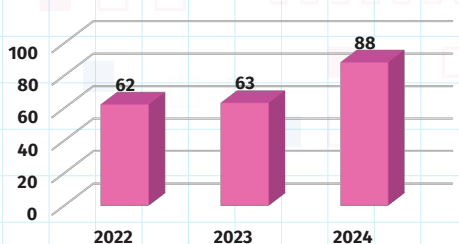
3. ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის  
დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და  
შენწყვეტის პირობები



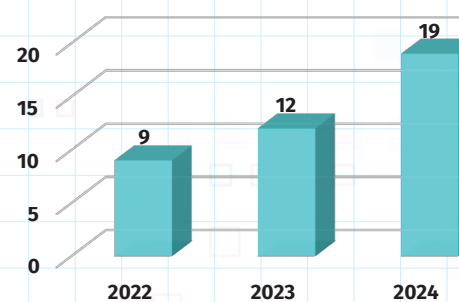
4. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების  
პაკეტების ცვლილება და სატელეკომუნიკაციო  
მომსახურებაზე ფასების ზრდა



5. მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე  
და სადავო დავალიანება

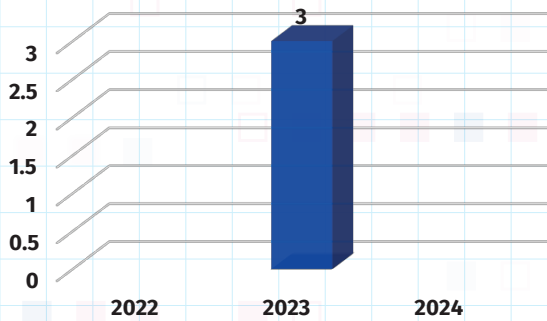


6. სპამი

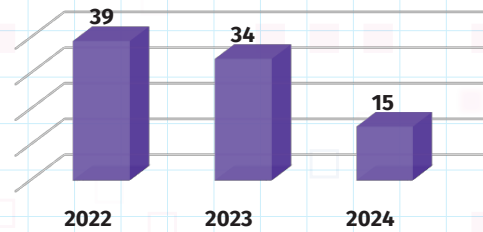




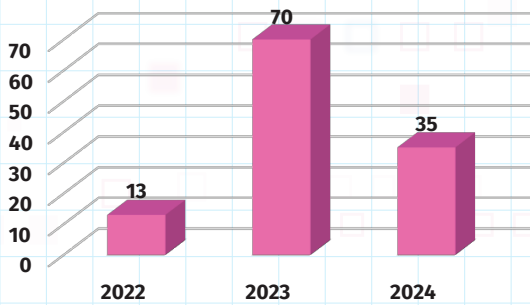
7. პორტირება



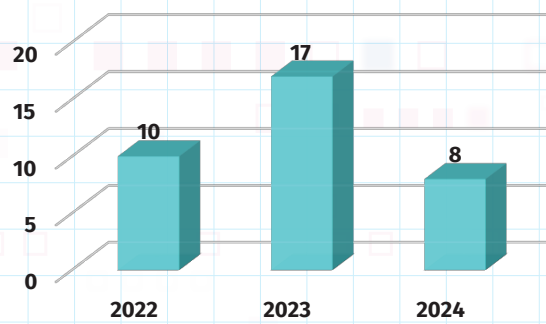
8. საანძო მეურნეობის  
ანთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად  
სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში  
რადიაციული დასხივება



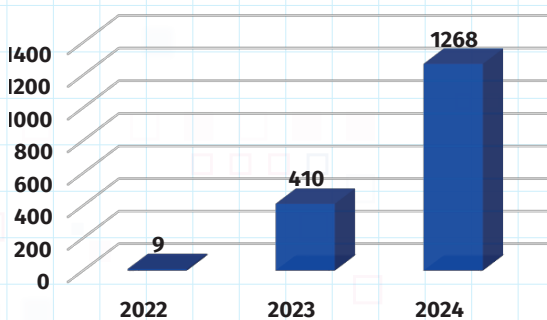
9. მომხმარებელის არასათანადო ინფორმირება



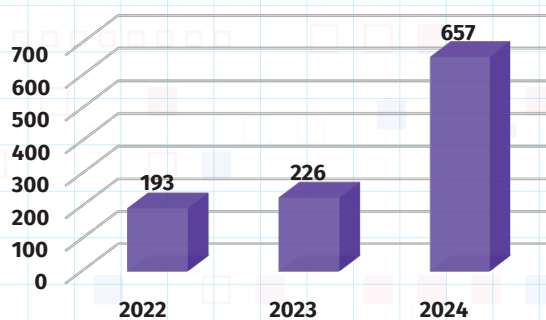
10. სააბონენტო ნომრის გასხვსება



11. დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება



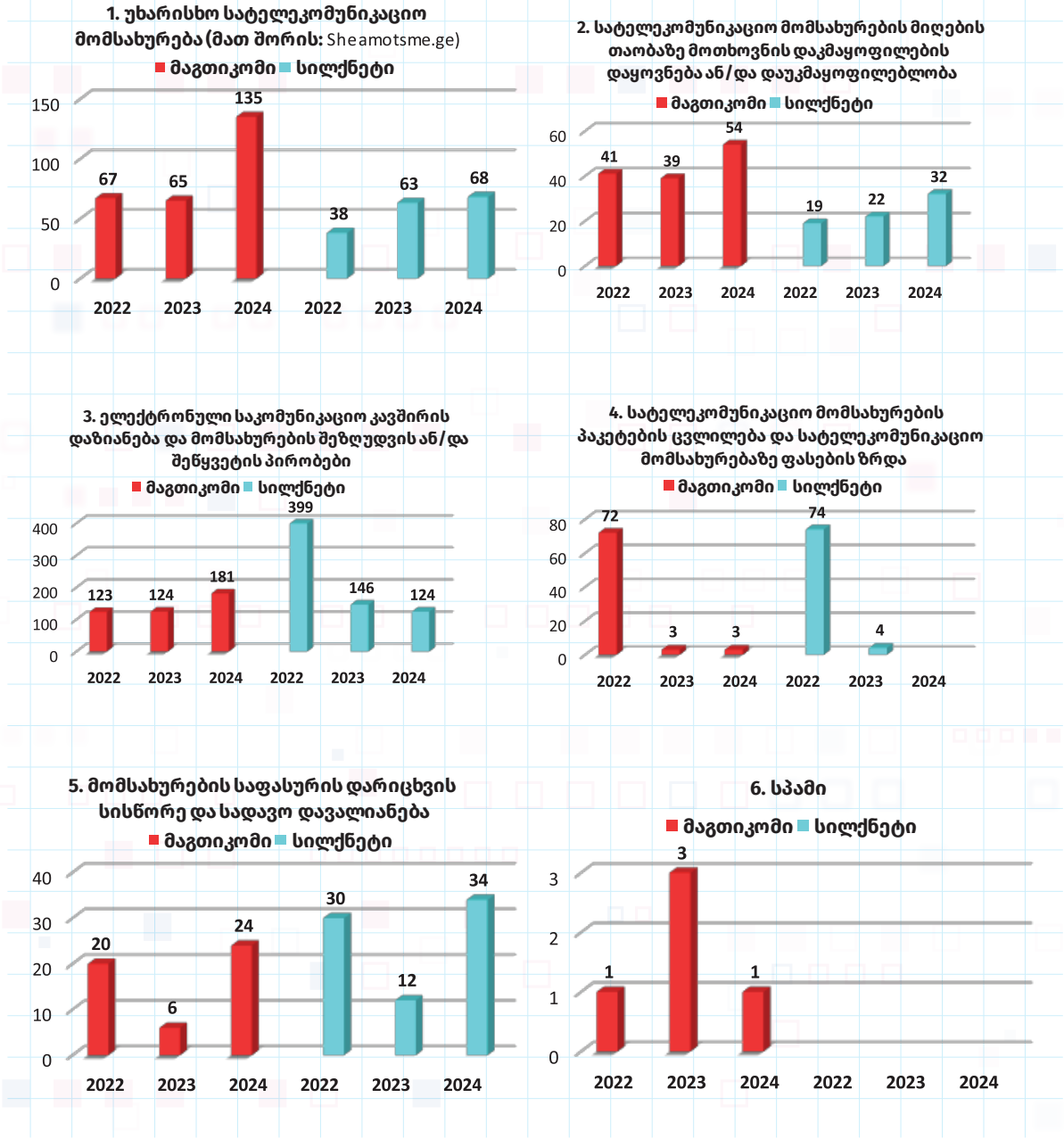
12. სხვა





დიაგრამა 15

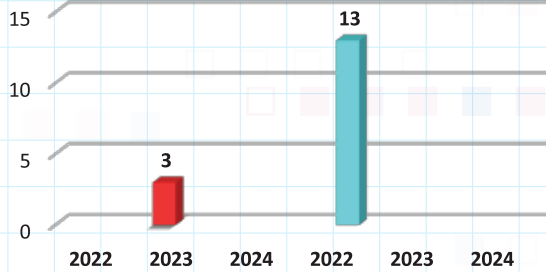
შპს „მაგთიკომის“ და სს „სილქნეტის“ მიმართ  
შემოსული საჩივრების თემატიკის შედარებითი სტატისტიკა  
3 წლიან პერიოდში





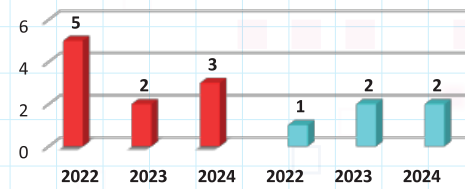
### 7. პორტირება

■ მაგთიკომი ■ სილქნეტი



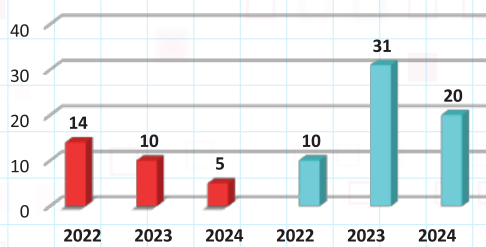
### 8. სანდო მუერნეობის განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასხივება

■ მაგთიკომი ■ სილქნეტი



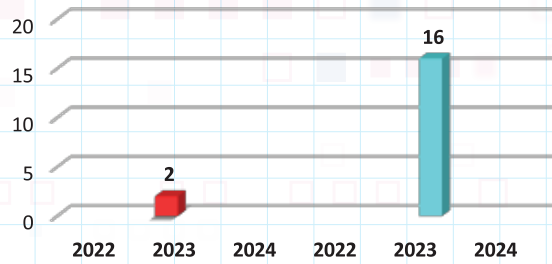
### 9. მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება

■ მაგთიკომი ■ სილქნეტი



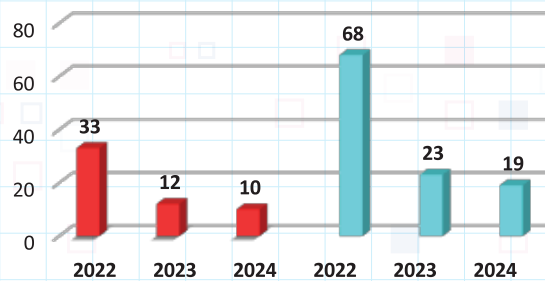
### 10. სააბონენტო ნომრის გასხვისება

■ მაგთიკომი ■ სილქნეტი



### 11. სხვა

■ მაგთიკომი ■ სილქნეტი

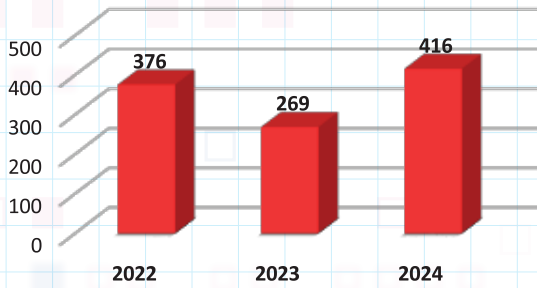




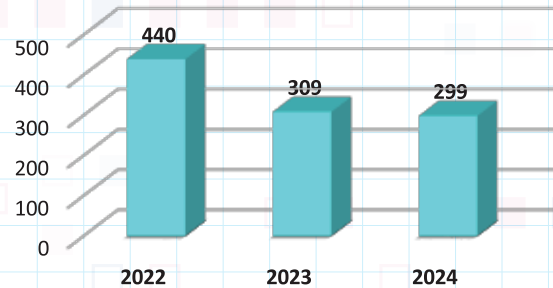
დიაგრამა 16

კომპანიების მიმართ დამცველის სამსახურში  
დაფიქსირებული მომხმარებელთა მომართვიანობის  
სტატისტიკა 3 წლის ჭრილში

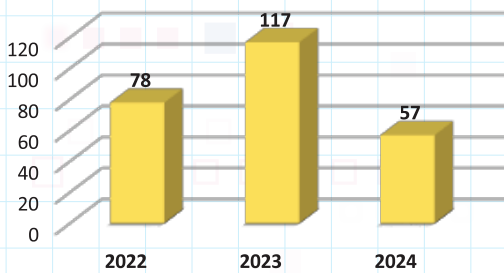
1. შპს „მაგთიკომი“



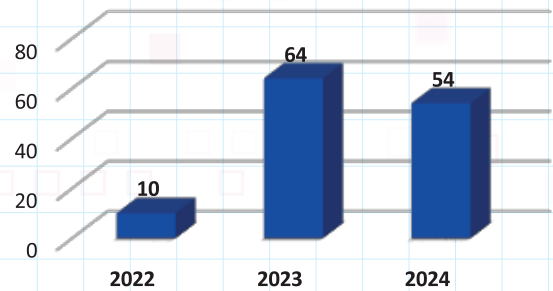
2. სს „სილქნეტი“



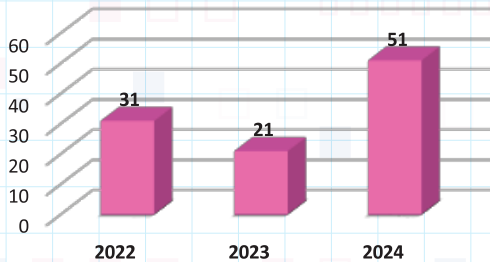
3. შპს „სელფი მობაილ“



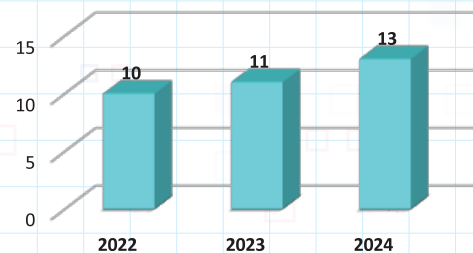
4. შპს „სქაიტელი“



5. შპს „ახალი ქსელები“

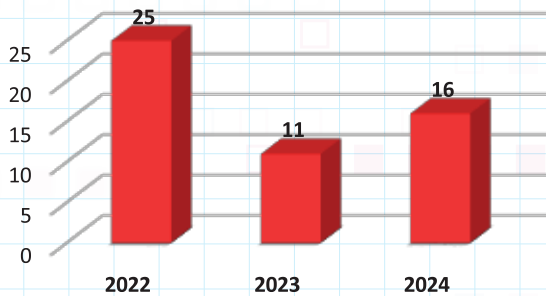


6. შპს „ჯორჯიან აირლინკი“

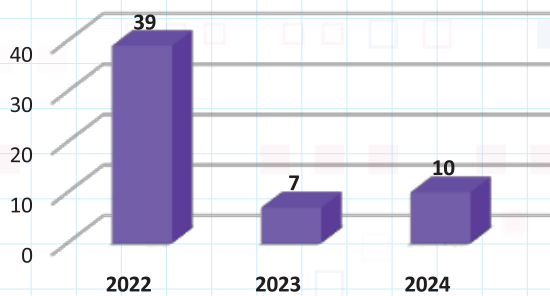




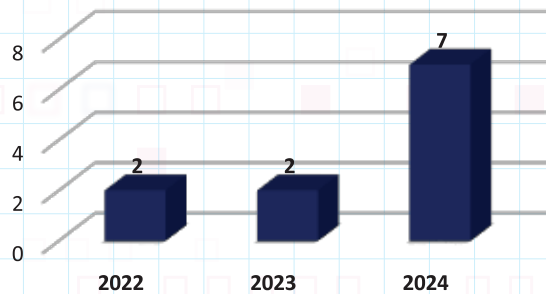
### 7. შპს „სარფი ტვ“



### 8. შპს „სტერეო +“



### 9. შპს „სი ჯი სი“



ანგარიშში წარმოდგენილი სტატისტიკური მაჩვენებლების ანალიზი ცხადყოფს, რომ საანგარიშო პერიოდში საგრძნობლად გაზრდილია მომართვიანობის მაჩვენებელი და ამასთან, შენარჩუნებულია საჩივრების შედეგებთან მიმართებაში, დაკმაყოფილებული მომხმარებელთა თანაფარდობა.

თვალსაჩინოებისთვის შეგვიძლია წარმოვადგინოთ 2019-2024 წლების მომართვიანობის მაჩვენებლები. 2019 წელს დამცველის სამსახურში დაფიქსირდა – 714 განცხადება/საჩივარი, 2020 წელს – 822 განცხადება/საჩივარი, 2021 წელს – 971 განცხადება/საჩივარი, 2022 წელს -1227 განცხადება/საჩივარი, 2023 წელს 1572 განცხადება/საჩივარი, ხოლო 2024 წელს მომხმარებელთა მომართვიანობამ რეკორდულ რაოდენობას 2959-ს მიაღწია.

აღნიშვნას იმსახურებს განხილული საჩივრების მაჩვენებლების ანალიზი შედეგების მიხედვით. 2024 წელს დაკმაყოფილებული საჩივრების რაოდენობის მიხედვით გასული წლების მსგავსად ფიქსირდება მაჩვენებლის ზრდა. კერძოდ, საანგარიშო პერიოდში, დადებითი შედეგით დასრულებული საჩივრების რაოდენობა, შემოსული საჩივრების 94% (2808 საჩივარი) შეადგენს, როცა 2023 წელს აღნიშნული მაჩვენებელი 91% უტოლდებოდა. ისეთი კატეგორიის საჩივრებთან



მიმართებაში, რომლებიც მომხმარებლის სასარგებლოდ არ იქნა გადაწყვეტილი, დაფიქსირდა მაჩვენებლის შემცირება, კერძოდ კი აღნიშნულმა შეადგინა შემოსული საჩივრების 2% (59 საჩივარი). რაც შეეხება საჩივრების დარჩენილ 4% (92 საჩივარი), მოცემულ შემთხვევაში წარმოება მომხმარებლის მოთხოვნის ნაწილობრივ დაკმაყოფილებით დასრულდა.

2024 წელს არ შეცვლილა ტენდენცია და მსგავსად 2023 წლისა, დაფიქსირებული მომართვიანობის პირველი სამეული შემდეგ თემატიკებზე გადანაწილდა: ინტერნეტ სივრცეში დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება; ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები და უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება.

რაც შეეხება მომართვიანობის ანალიზს სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ქრილში, გამომდინარე იქიდან, რომ სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე მომხმარებელთა ყველაზე დიდი რაოდენობა შპს „მაგთიკომს“ და სს „სილქნეტს“ ჰყავს, სამსახურში დაფიქსირებული მაჩვენებლების უდიდესი ნაწილი სწორედ ამ ორ კომპანიას შორის გადანაწილდა.





## თავი 4

# განცხადება/საჩივრების თემატური მიმოხილვა



საანგარიშო პერიოდში სამსახურის მიერ გაწეული საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის გასაჯაროებასთან ერთად, ანგარიში მიზნად ისახავს მკითხველისთვის სატელეკომუნიკაციო სფეროში მოქმედი რეგულაციებისა და მისი პრაქტიკაში გამოყენების თაობაზე ინფორმაციის მიწოდებას. სწორედ ამიტომ, მოცემული თავი ეთმობა საანგარიშო პერიოდში, სამსახურში დაფიქსირებული მომართვიანობის თემატურ ანალიზს, სამსახურში იდენტიფიცირებულ თემატიკასთან მიმართებაში მოქმედ საკანონმდებლო რეგულაციებს და სამსახურის რეაგირების შედეგებს.

### 1. ინტერნეტ სივრცეში დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება

დაუშვებელი პროდუქცია, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული, „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის (შემდგომში „რეგლამენტი“) მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის „ჯ“ ქვეპუნქტის თანახმად, განიმარტება, როგორც



„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“. ამავე „რეგლამენტის“ 25-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტის თანახმად, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მოახდინოს რეაგირება დაუშვებელი პროდუქციის განთავსების თაობაზე მიღებულ ინფორმაციაზე და მიიღოს შესაბამისი ზომები მისი აღმოფხვრის მიზნით. საქართველოს სისხლის სამართლის კოდექსის 254-ე მუხლის თანახმად, პროსტიტუციის ხელშეწყობა სისხლისსამართლებრივ დანაშაულადაა მიჩნეული.

**ინტერნეტ სივრცეში დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება**

**სულ შემოვიდა – 1268 განცხადება/საჩივარი**

**დაკმაყოფილდა 1268**

**ნანილობრივ 0**

**არ დაკმაყოფილდა 0**

**2. ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება  
და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობები**

ელექტრონულ სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების პროცესში, დაზიანებად მიიჩნევა კავშირის დარღვევის ყოველი ფაქტი, რომელიც დადასტურებულია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ, მომხმარებლის (აბონენტის) გამოკითხვით და რომელიც ზღუდავს შეთავაზებული მომსახურების მიღებას. „რეგლამენტით“ განსაზღვრულია დაზიანების სახეები და სახეების შესაბამისად დაზიანების აღმოფხვრის ვადები.

რაც შეეხება მომსახურების შეზღუდვას, მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულებით, დგინდება მომსახურების შეზღუდვის წესები, ფორმები და პირობები. მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა გამოიყენოს მომსახურების შეზღუდვის ერთ-ერთი ისეთი ფორმა, რომელიც უზრუნველყოფს, ერთი მხრივ, დარღვევის აღმოფხვრას, ხოლო მეორე მხრივ, უსაფუძვლოდ არ შეზღუდავს მომხმარებლის ინტერესს ისარგებლოს მომსახურების სხვა სახეებით.



მომსახურების შეზღუდვის საფუძველია:

- მომხმარებლის მიერ სავალდებულო დეპოზიტის ან/და საფასურის გადაუხდელობა;
- მომსახურების მიმწოდებლის მოწყობილობის დაზიანება;
- მომხმარებლის მიერ ტექნიკური მოწყობილობის ქსელის ტერმინაციის წერტილთან მომსახურების მიმწოდებლის წარმომადგენლის დაუშვებლობა.

მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვა (გარდა წინასწარი გადახდის პირობით მიწოდებული მომსახურებისა) დაიშვება მომხმარებლის წინასწარი შეტყობინებიდან არაუადრეს 3 დღისა.

რაც შეეხება მომსახურების მიწოდების შეწყვეტას, აღნიშნული დასაშვებია მხოლოდ მომსახურების მიწოდების შეზღუდვის და მომსახურების შეწყვეტის თაობაზე აბონენტის წინასწარი შეტყობინების საფუძველზე, თუ აბონენტი ვერ უზრუნველყოფს მომსახურების ხელშეკრულების დარღვევის აღმოფხვრას მომსახურების ხელშეკრულებაში მითითებულ ვადაში. ამასთან, შეზღუდვის საფუძვლის აღმოფხვრის ვადა არ შეიძლება იყოს ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების მიწოდების შემთხვევაში 60 დღეზე ნაკლები, სხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების ფარგლებში კი 45 დღეზე ნაკლები.

უნდა აღინიშნოს, რომ საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელს უფლება აქვს არ გაითვალისწინოს ზემოაღნიშნული ვადები, თუ აბონენტის ქმედებები საფრთხეს უქმნის მომსახურების მიმწოდებლის საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ფუნქციონირებას, მთლიანობას ან უსაფრთხოებას, ან სხვა აბონენტებს უზღუდავს მომსახურებების გამოყენების შესაძლებლობას, ან ზიანს აყენებს ან ასეთ საფრთხეს უქმნის მომსახურების მიმწოდებელს, ან მომხმარებლებს.

**ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების შეზღუდვის ან/და შეწყვეტის პირობებთან დაკავშირებით**

**სულ შემოვიდა – 441 განცხადება/საჩივარი**

**დაკმაყოფილდა**

**437**

**ნაწილობრივ**

**3**

**არ დაკმაყოფილდა**

**1**



**მაგალითი:** 2024 წლის 19 ნოემბერს, სამსახურს მომართა მომხმარებელმა მ.ბ-მ, შპს „ახალი ქსელების“ მიმართ ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების შეზღუდვის აღმოფხვრის თაობაზე.

საჩივრის თანახმად ირკვეოდა, რომ მომხმარებელს შეზღუდული ჰქონდა მომსახურების მიწოდება ივნისის თვიდან და მიუხედავად ცხელ ხაზზე არაერთგზის პრობლემის დაფიქსირებისა, დაზიანება არ იყო აღმოფხვრილი და არ ჰქონდა ინფორმაცია თუ როდის აღდგებოდა მომსახურება.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით, სამსახურმა მიმართა კომპანიას საჩივართან დაკავშირებით განმარტება/პოზიციის წარმოდგენის მოთხოვნით. კომპანიის მიერ სამსახურში წარმოდგენილი წერილობითი ინფორმაციის საფუძველზე დადგინდა, რომ სამსახურის მიმართვის შემდგომ კომპანიამ აღმოფხვრა მომსახურების შეზღუდვა და ამავდროულად მოხმარებელს გადაუანგარიშა თანხა შეზღუდვის პერიოდის პროპორციულად. მომხმარებელთა უფლებების შესაძლო დარღვევების პრევენციის უზრუნველსაყოფად, სამსახურის მიერ ამავე წარმოების ფარგლებში, კომპანიის მიმართ გაიცა რეკომენდაცია, 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 თაობაზე.

### 3. უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება

„რეგლამენტის“ თანახმად, მომსახურების მიწოდებელი ვალდებულია მინიმალურად მომხმარებელს კანონმდებლობით და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სატელეკომუნიკაციო მომსახურება. ასევე, უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის ხარისხიანი მომსახურების უწყვეტი, შეუფერხებელი მიწოდება და შეთავაზებული/შეთანხმებული პირობების შესაბამისი მომსახურების ადეკვატურობა მიღებულთან. წინააღმდეგ შემთხვევაში, კომპანიამ უნდა მიიღოს სათანადო ზომები შეუსაბამობის დროული, ჯეროვანი, სრული აღკვეთის მიზნით.

აქვე უნდა აღინიშნოს, მომხმარებლისთვის ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების ხარისხის კონტროლის მექანიზმის – Sheamotsme.ge-ს თაობაზე, რომელიც ეფექტურად ფუნქციონირებს „ინტერნეტმომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესების დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2018 წლის 10 მაისის N24 დადგენილების საფუძველზე. აღნიშნული მექანიზმის საშუალებით ნებისმიერ მომხმარებელს შესაძლებლობა ეძლევა გაზომოს ფიქსირებული ინტერნეტის სიჩქარე და ხა-



რისხი. ასევე, შეამოწმოს რამდენად შეესაბამება მიწოდებული ინტერნეტის ხარისხი მასსა და პროვაიდერ კომპანიას შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს.

**უხარისხო სატელეკომუნიკაციო  
მომსახურებასთან დაკავშირებით**

**სულ შემოვიდა – 273 განცხადება/საჩივარი**

<b>დაკმაყოფილდა</b>	<b>198</b>	<b>ნაწილობრივ</b>	<b>27</b>	<b>არ დაკმაყოფილდა</b>	<b>48</b>
---------------------	------------	-------------------	-----------	------------------------	-----------

საანგარიშო პერიოდში, უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურებასთან დაკავშირებით, კერძოდ ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების ხარისხთან (Sheamotsme.ge) დაკავშირებით, სულ შემოვიდა – 55 საჩივარი, საიდანაც ინტერნეტ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის ჩართულობით, დაკმაყოფილდა 8, ხოლო 47 საჩივარზე წარმოება შეწყდა. საჩივრების უმრავლესობა თბილისში, ოპტიკურ-ბოჭკოვან ტექნოლოგიასთან მიმართებაში ფიქსირდებოდა, ხოლო უმრავლეს შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შპს „მაგთიკომი“ და სს „სილქნეტი“ წარმოადგენდა.

**მაგალითი:** 2024 წლის 2 სექტემბერს, სს „სილქნეტის“ მიმართ სამსახურს საჩივრით მომართა მომხმარებელმა დ.ტ-მ, მობილური სატელეფონო მომსახურების კავშირის დაბალი ხარისხით მიწოდებასთან დაკავშირებით. მომხმარებლის განმარტებით, მობილური მომსახურების ფარგლებში, მობილური ინტერნეტი არასტაბილურად მიეწოდებოდა, ხშირად ეთიშებოდა და იყო სიჩქარის პრობლემაც, რასთან დაკავშირებითაც არაერთხელ დააფიქსირა პრეტენზია, მომსახურების მიმწოდებლის ცხელ ხაზზე, სადაც განმარტავდნენ, რომ პრობლემა უკავშირდებოდა სადგურის გადატვირთულობას. სამსახურის მიერ, სს „სილქნეტიდან“ გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია და გაცემულ იქნა რეკომენდაცია/მითითება სატელეკომუნიკაციო სფეროში მოქმედი რეგულაციების დაცვის თაობაზე. კომპანიის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, პრობლემა აღმოფხვრილ იქნა, რასაც მომხმარებელი სატელეფონო კომუნიკაციის ფარგლებში უდასტურებდა კომპანიას. მომხმარებლის მიერ სამსახურში წარმოდგენილი იქნა სამადლობლო უკუკავშირი პრობლემაზე დროულ და ეფექტურ რეაგირებასთან დაკავშირებით.



#### 4. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა

„რეგლამენტით“ მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა განისაზღვრა შემდეგნაირად: მომსახურების მიღების თაობაზე მომხმარებელი განცხადებით/მოთხოვნით მიმართავს მომსახურების მიმწოდებელს. მომსახურების მიმწოდებელი აკმაყოფილებს განცხადებას/მოთხოვნას მომსახურების მიწოდების შესახებ, დებს მომსახურების ხელშეკრულებას მომხმარებელთან და უზრუნველყოფს ქსელში ჩართვას ტექნიკური პირობის არსებობის შემთხვევაში 20 სამუშაო დღის ვადაში, ან მომხმარებელთან ინდივიდუალურად შეთანხმებულ ვადაში. იმ შემთხვევაში თუ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია, ვერ აკმაყოფილებს მომსახურების ჩართვის თაობაზე მოთხოვნას, იგი ვალდებულია განცხადების/მოთხოვნის მიღებიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში მიიღოს დასაბუთებული გადაწყვეტილება განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ და დაუყოვნებლივ აცნობოს განმცხადებელს.

სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობასთან დაკავშირებით

სულ შემოვიდა – 149 განცხადება/საჩივარი

დაკმაყოფილდა	124	ნაწილობრივ	5	არ დაკმაყოფილდა	20
--------------	-----	------------	---	-----------------	----

**მაგალითი:** 2024 წლის 7 აგვისტოს, სამსახურს მომართა იურიდიული პირის წარმომადგენელმა „გ.მ“-მ სს „სილქნეტის“ მიმართ, ქ. თბილისში, ინტერნეტ მომსახურების ფარგლებში კომპანიის კორპორატიულ აბონენტად ჩართვის მოთხოვნით. საჩივრის მიხედვით ირკვეოდა, რომ მომხმარებელს პრობლემა შეექმნა, როგორც განცხადების დისტანციურად დაფიქსირების, ისე მომსახურების აქტივაციის პროცესში. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა, მომხმარებლის უფლებების დაცვისა და საკითხის შესწავლის მიზნით, კომპანიიდან გამოითხოვა ინფორმაცია და გასცა რეკომენდაცია შესაბამისი ტექნიკური პირობების არსებობის შემთხვევაში მომხმარებლის მოთხოვნის დაკმაყოფილების თაობაზე. კომპანიის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, სამსახურის რეკომენდაცია გათვალისწინებული იქნა და კომპანიამ დაუყოვნებლივ უზრუნველყო მომსახურების ჩართვა.



## 5. მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და სადავო დავალიანება

„რეგლამენტის“ 21-ე მუხლის მე-7 პუნქტის თანახმად, დაუშვებელია გაუნეველ და მიუღებელ მომსახურებაზე საფასურის დარიცხვა. მომსახურების მიმწოდებელთან მომხმარებლის ანგარიშსწორება ხორციელდება წარდგენილი მომსახურების ანგარიშის საფუძველზე, მხარეთა შორის დადგენილი ხელშეკრულებით განსაზღვრული წესით. ამავე რეგლამენტის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის „ღ“ ქვეპუნქტის თანახმად, ისეთ მომსახურებებზე რომელთა საფასურის დარიცხვა გამოითვლება წუთობრივად (ადგილობრივი, საქალაქთაშორისო, საერთაშორისო, მობილური სატელეფონო კომუნიკაციით და სხვა მომსახურებისათვის დადგენილი საფასური) საფასურის დარიცხვა ხორციელდება განეული მომსახურების წამობრივი სიზუსტით.

მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე  
და სადავო დავალიანებასთან დაკავშირებით

სულ შემოვიდა – 88 განცხადება/საჩივარი

დაკმაყოფილდა

72

ნაწილობრივ

10

არ დაკმაყოფილდა

6

**მაგალითი:** 2024 წლის 30 ოქტომბერს, დამცველის სამსახურში შემოვიდა „ბ.ვ“-ს საჩივარი, რომელიც ეხებოდა სს „სილქნეტის“ მობილური სატელეფონო მომსახურების ფარგლებში არსებულ სადავო დავალიანებას. მომხმარებელი მიუთითებდა, რომ ულიმიტო პაკეტის გააქტიურების მიზნით, ანგარიშზე ჩარიცხა 25.5 ლარი და ორ-სამ წუთში 14 ლარი ჩამოიჭრა მისი ბალანსიდან, შესაბამისად მომხმარებელმა ვერ შეძლო სასურველი პაკეტის გააქტიურება. სამსახურის მიერ მიმართულ იქნა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია – სს „სილქნეტისთვის“, საკითხის მოკვლევისა და დავალიანების წარმოშობის საფუძვლების დადგენის მიზნით. წარმოების ფარგლებში დადგინდა, რომ ბალანსზე არსებული თანხის გახარჯვა გამოიწვია მობილური ინტერნეტის გამოყენებამ, თუმცა მიუხედავად ამისა სამსახურის ჩართულობით და კომპანიის მხრიდან აბონენტთა მიმართ ლოიალური მიდგომის გათვალისწინებით, მომხმარებელს ბალანსზე გადაუნგარიშდა მითითებული თანხა, რაც ასევე დადასტურებულ იქნა მომხმარებლის დადებითი უკუკავშირით.



## 6. მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება

„რეგლამენტის“ მიხედვით მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია, მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფის მიზნით, ვალდებულია გამოაქვეყნოს გამჭვირვალე, შედარებადი, ადეკვატური, უახლესი ინფორმაცია ისეთ საკითხებზე, როგორცაა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებები (გარდა მომხმარებელთან ინდივიდუალურად შეთანხმებული პირობებისა), მომსახურებების გარანტირებული მინიმალური ხარისხი, შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებების აღწერილობა, შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურების ტარიფები, რაც სხვა კომპონენტებთან ერთად მოიცავს ინფორმაციას მომსახურების სააბონენტო გადასახდელის თაობაზე, დაზიანების აღმოფხვრის პირობები, მიუღებელი ან დაბალი ხარისხის მომსახურებისთვის კომპენსაციის პირობები (კომპენსაციის სქემების კონკრეტული დეტალების ჩათვლით), მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრების წარდგენისა და დავის გადაწყვეტის პროცედურა, მათ შორის, ინფორმაცია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის შესახებ და ა.შ.

აღნიშნული ინფორმაცია, გამოქვეყნებული უნდა იქნეს კომპანიის ვებ-გვერდზე მკაფიო, ამომწურავი და ადვილად გასაგები ფორმით, ამასთანავე მომხმარებელს აღნიშნული ინფორმაციის მიღება უნდა შეეძლოს კომპანიის 24 საათიანი ცხელი ხაზის საშუალებით.

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომსახურების ხელშეკრულების პირობების ნებისმიერი ცვლილების შესახებ, აბონენტს შეატყობინოს სულ ცოტა ერთი თვით ადრე. ამასთან, 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, მომხმარებელს უნდა ეცნობოს ინდივიდუალური შეტყობინების გზით.

მომხმარებლის არასათანადო  
ინფორმირებასთან დაკავშირებით

სულ შემოვიდა – 35 განცხადება/საჩივარი

დაკმაყოფილდა

32

ნაწილობრივ

2

არ დაკმაყოფილდა

1



**მაგალითი:** 2024 წლის 5 თებერვალს, სს „სილქნეტის“ მიმართ სამსახურს საჩივრით მომართა მომხმარებელმა „ი.მ“-მ, მობილური სატელეფონო პაკეტების შესახებ ინფორმაციის არასრულყოფილად მიწოდების და შესაბამისად თანხის არასწორად ჩამოჭრის საკითხთან დაკავშირებით. საჩივრის მიხედვით, მომხმარებელმა აქციის ფარგლებში გააქტიურა ინტერნეტ პაკეტი ორი ნომრისთვის 32 ლარად. ვინაიდან, პაკეტის ვადის გასვლის შემდეგ მომხმარებელმა მიიღო შეტყობინება, რომ ანგარიშზე განეთავსებინა 32 ლარი, მას მოლოდინი ჰქონდა, რომ აღნიშნული საფასური მოიცავდა ისევ ორი ნომრისთვის პაკეტის გააქტიურებას, თუმცა ნაცვლად ამისა პაკეტი გააქტიურდა სტანდარტულად მხოლოდ ერთ ნომერზე.

სამსახურის მიერ სს „სილქნეტისგან“ გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია, რათა შეფასებულყოფილიყო, იყო თუ არა დამაბნეველი/შეცდომაში შემყვანი აქციის ვადის გასვლისას მომხმარებლისთვის გაგზავნილი შეტყობინება, რომელიც პაკეტის მოქმედების გაგრძელებისთვის ანგარიშის 32 ლარით შევსებაზე მიუთითებდა და მოხდა თუ არა მომხმარებლის ინფორმირება იმის თაობაზე, რომ მის მიერ შეძენილი პაკეტი არ მოიცავდა ორი სააბონენტო ნომრისთვის ტარიფის გააქტიურებას. ასევე, საჩივარში დასმულ საკითხთან მიმართებაში გაიცა რეკომენდაცია არსებული შეუსაბამობის აღმოსაფხვრელად შესაბამისი ღონისძიებების გატარების თაობაზე. სამსახურის ჩართულობით და კომპანიის მხრიდან მომხმარებელთან მიმართებაში გამოჩენილი ლოიალური დამოკიდებულებიდან გამომდინარე, აბონენტს დაუკორექტირდა პაკეტის განახლების შედეგად ჩამოჭრილი თანხა.

### 7. არასასურველი ელექტრონული გზავნილი (SPAM)

#### სულ შემოვიდა – 19 განცხადება/საჩივარი

დაკმაყოფილდა	17	ნაწილობრივ	0	არ დაკმაყოფილდა	2
--------------	----	------------	---	-----------------	---

„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტის მე-3 მუხლის, პირველი პუნქტის „ჩ“ ქვეპუნქტის მიხედვით, არასასურველი ელექტრონული გზავნილი (SPAM), არის ელექტრონული გზავნილი, რომელიც ადრესატის სურვილის საწინააღმდეგოდ ხვდება მის საფოსტო ყუთში.



გასული წლების მსგავსად, დამცველის სამსახურში არასასურველ ელექტრონულ გზავნილთან (SPAM) დაკავშირებით შემოსული საჩივრების უმრავლესობა, თავისი შინაარსით ეხებოდა, პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მიღებულ მოკლე ტექსტურ შეტყობინებებს (sms-ებს), რომლებსაც მომხმარებლები იღებდნენ სხვადასხვა ორგანიზაციისა, თუ ფიზიკური პირის სახელით.

„პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-3 მუხლის „შ“ პუნქტის თანახმად, პირდაპირი მარკეტინგი განმარტებულია, როგორც „ტელეფონის, ფოსტის, ელექტრონული ფოსტის ან სხვა ელექტრონული საშუალებით მონაცემთა სუბიექტისთვის ინფორმაციის პირდაპირი და უშუალო მიწოდება ფიზიკური პირის ან/და იურიდიული პირის, საქონლის, იდეის, მომსახურების, სამუშაოს ან/და წამოწყების, აგრეთვე საიმიჯო და სოციალური თემატიკისადმი ინტერესის ფორმირების, შენარჩუნების, რეალიზაციის ან /და მხარდაჭერის მიზნით...“

ამასთან, კანონმდებლობით გათვალისწინებულია, რომ პირდაპირი მარკეტინგის განმახორციელებელი პირი ვალდებულია შეწყვიტოს პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მონაცემთა დამუშავება მონაცემთა სუბიექტის შესაბამისი მოთხოვნის მიღებიდან გონივრულ ვადაში, მაგრამ არაუგვიანეს 7 სამუშაო დღისა. ამასთან, იგი ვალდებულია უზრუნველყოს, რომ მონაცემთა სუბიექტს შესაძლებლობა ჰქონდეს, მოითხოვოს პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მონაცემთა დამუშავების შეწყვეტა იმავე ფორმით, რომლითაც პირდაპირი მარკეტინგი ხორციელდება, ან განსაზღვროს სხვა ხელმისაწვდომი და ადეკვატური საშუალება მონაცემთა დამუშავების შეწყვეტის მოთხოვნისთვის.

არასასურველ ელექტრონულ გზავნილებთან მიმართებაში შემოსულ განცხადება/საჩივრებს, როდესაც იგი პირდაპირი მარკეტინგის მიზნებიდან გამომდინარე არის მომხმარებლისთვის გაგზავნილი, სამსახური კომპეტენციის ფარგლებში რეაგირებისთვის აგზავნის პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურში.

### 8. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება

„რეგლამენტის“ მიხედვით მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი მომსახურების პაკეტი განისაზღვრება მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დადებული მომსახურების ხელშეკრულებით.

კომპანია ვალდებულია მომსახურების წესისა და პირობების ნებისმიერი ცვლილების შემთხვევაში, აბონენტს შეატყობინოს, სულ ცოტა ერთი თვით ადრე. ამასთან მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ მას



უფლება აქვს შეწყვიტოს მომსახურების ხელშეკრულება ყოველგვარი დამატებითი ხარჯების განევის გარეშე, როგორცაა მომსახურების ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტის გამო ჯარიმის, სხვა გადასახდელის, ან სხვა დამაბრკოლებელი გარემოების დადგენა. მომხმარებლისთვის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პაკეტში ცვლილების შეტანის შემთხვევაში, წინასწარი შეტყობინების ვალდებულების არსებობა, უზრუნველყოფს მომხმარებლის შესაძლებლობას, მიიღოს შესაბამისი გადაწყვეტილება ხელშეკრულების შეწყვეტის, ან გაგრძელების თაობაზე.

თუ აბონენტი არ გამოხატავს ნებას ხელშეკრულების შეწყვეტაზე სათანადო ფორმით, მომსახურების მიწოდება გაგრძელდება ახალი პირობებით. მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია არ დაიცვას ამ პუნქტით გათვალისწინებული ვადა იმ შემთხვევაში, თუ მის მიერ მომხმარებლისთვის დაწესებული მომსახურების ახალი პირობები აუმჯობესებს მომხმარებლის უფლებრივ მდგომარეობას, ან/და გამოწვეულია ისეთი საკანონდებლო ცვლილებებით, ან ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ახალი რეგულაციებით, რომელთა ძალაში შესვლის თარიღის გამო შეუძლებელია ამ ვადის დაცვა“.

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

მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურებასთან მიმართებაში აღსანიშნავია, რომ 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.

**სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილებასთან დაკავშირებით**

**სულ შემოვიდა – 15 განცხადება/საჩივარი**

დაკმაყოფილდა 7

ნაწილობრივ 7

არ დაკმაყოფილდა 1



საკითხთან დაკავშირებით, უნდა განიმარტოს, რომ საცალო ბაზარზე მომხმარებლებისთვის მისაწოდებელი მომსახურების საფასურებს და პირობებს, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტით დადგენილი წესების დაცვით, ადგენენ თავად მომსახურების მიწოდებელი კომპანიები. ამასთან აღსანიშნავია, რომ კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის დაკვეთით, ბრიტანულმა კვლევითმა ორგანიზაციამ, Strategy Analytics-მა (Teligen, TechInsights) ჩაატარა „ბენჩმარკინგის“ კვლევა. კვლევის ფარგლებში ევროკავშირის წევრი 22 ქვეყნისა და დიდი ბრიტანეთის მაჩვენებლები იქნა განალიზებული და დადგინდა, რომ საქართველოში დაბალი მოცულობის და სიჩქარის მომსახურებები, როგორც მობილურ, ისე ფიქსირებულ ბაზარზე, კვლევაში შემავალი ქვეყნების ფასების თითქმის ანალოგიური ან უფრო იაფია. ხოლო, რაც შეეხება მაღალი მოცულობის და სიჩქარის მომსახურებების ფასებს – ევროპული ქვეყნების საშუალო ფასს მნიშვნელოვნად აჭარბებს. მოცემული კვლევის დასკვნა მიუთითებს, რომ ვიდრე საქართველოში შენარჩუნდება მაღალსიჩქარიანი და მაღალი მოცულობის ინტერნეტის მაღალი ფასები, მომხმარებლები კვლავ იძულებული იქნებიან აირჩიონ დაბალსიჩქარიანი და დაბალი მოცულობის მომსახურებები ან გადაიხადონ მნიშვნელოვნად მაღალი, პრემიუმ ფასები და ასე მიიღონ მაღალი სიჩქარე/მოცულობა.

კვლევის შედეგად, ფიქსირებული ინტერნეტ და მობილური მომსახურებების საცალო და საბითუმო ბაზრის შესაბამის სეგმენტებზე გამოვლინდა შეზღუდული კონკურენტული გარემოს არსებობა და მნიშვნელოვანი საბაზრო ძალაუფლების მქონე ოპერატორად დადგინდა შპს „მაგთიკომი“, რომელსაც კომისიამ კონკურენტული გარემოს გაუმჯობესების მიზნით ფიქსირებული ფართობოლოვანი ინტერნეტ მომსახურების და მობილური მომსახურების ბაზრებზე დააკისრა საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრული ხუთივე სპეციფიკური ვალდებულება (ქსელის შესაბამის ელემენტებზე დაშვების ვალდებულება, გამჭვირვალობის უზრუნველყოფის ვალდებულება, დისკრიმინაციის აკრძალვის ვალდებულება, განცალკევებული აღრიცხვის ანგარიშგების ვალდებულება, ზედა ზღვრული ტარიფი დაშვების მომსახურებაზე).

კომპლექსური კვლევის ფარგლებში განსაზღვრული რეგულაციის სარგებელი მრავალმხრივია – ბაზრის მცირე ზომის მოთამაშეებს ან ახალ შემსვლელ კომპანიებს მისცემს შესაძლებლობას, განავითარონ საქმიანობა და შექმნან ალტერნატიული საკომუნიკაციო შეთავაზებები, ქსელის მფლობელ ოპერატორებს კი



მეტად გაუჩნდებათ შესაძლებლობა აითვისონ საკუთარი ქსელის შესაძლებლობები, რაც განაპირობებს დამატებითი შემოსავლის მიღებას. შედეგად კი სარგებელი აისახება საბოლოო მომხმარებლის კეთილდღეობაზე, რომლისთვისაც ხელმისაწვდომი გახდება მრავალფეროვანი სატელეკომუნიკაციო მომსახურებები, რაც თავის მხრივ ციფრულ ეპოქაში ეკონომიკის სხვადასხვა დარგის განვითარების ინდიკატორია.

**9. საანდო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში  
შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის  
საშიში რადიაციული დასახივება**

საქართველოს კონსტიტუციით აღიარებულია ადამიანის უფლება, ცხოვრობდეს ჯანმრთელობისთვის უვნებელ გარემოში, სარგებლობდეს ბუნებრივი გარემოთი და საჯარო სივრცით. ყველას აქვს უფლება დროულად მიიღოს სრული ინფორმაცია გარემოს მდგომარეობის შესახებ. შესაბამისად, საქართველოს კანონი „გარემოს დაცვის შესახებ“, განსაზღვრავს მოქალაქის უფლებას ცხოვრობდეს ჯანმრთელობისთვის უვნებელ და ჯანსაღ გარემოში, მიიღოს სრული, ობიექტური და დროული ინფორმაცია თავისი სამუშაო და საცხოვრებელი გარემოს მდგომარეობის შესახებ. ამასთან, კანონითაა გარანტირებული მოქალაქის უფლება, სასამართლო წესით მოითხოვოს ეკოლოგიურად საშიში ობიექტების განთავსების, პროექტირების, მშენებლობის, რეკონსტრუქციისა და ექსპლუატაციის შესახებ გადაწყვეტილებათა შეცვლა.

მაღალსიხშირული საანდო მეურნეობების ფუნქციონირებისა და სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის შესაძლო საშიში დასახივების საკითხთან დაკავშირებით, სამსახურის მიერ ხორციელდება, მომხმარებელთა ინფორმირება/კონსულტირება პასუხისმგებელი უწყების განსაზღვრა გადამისამართების მიზნით და მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება.

**საანდო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში  
შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის  
საშიში რადიაციულ დასახივებასთან დაკავშირებით**

**სულ შემოვიდა – 15 განცხადება/საჩივარი**

დაკმაყოფილდა	13	ნაწილობრივ	2	არ დაკმაყოფილდა	0
--------------	----	------------	---	-----------------	---



გამომდინარე იქიდან, რომ საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად, სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისთვის საშიშ რადიაციულ დასახივებასთან დაკავშირებით არსებული პრობლემები არ წარმოადგენს მომხმარებლისთვის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების პროცესში არსებულ სახელშეკრულებო ურთიერთობიდან გამომდინარე წარმოშობილ საკითხს, სამსახურში შემოსული საჩივრების ფარგლებში, გამოსაკვლევ თემას წარმოადგენდა მხოლოდ, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ინფრასტრუქტურის განთავსების შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისთვის საშიში რადიაციული დასახივების საკითხი.

დღეის მდგომარეობით ქვეყანაში, ფიჭური კავშირგაბმულობის ქსელების საბაზო რადიოსადგურების ფუნქციონირების პროცესში, ატმოსფერულ ჰაერში გავრცელებული ელექტრომაგნიტური ველის ენერჯის ნაკადის სიმკვრივის მნიშვნელობის განსაზღვრას, ზღვრულად დასაშვებ ნორმებთან შესაბამისობის შემსწავლელ ადმინისტრაციულ ორგანოს, წარმოადგენს საქართველოს გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტროს – სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტი“.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნიდან გამომდინარე, სამსახური წინამდებარე საკითხთან დაკავშირებით, თავისი მანდატის ფარგლებში, მიმართავს სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტს“, ფიჭური კავშირგაბმულობის ქსელების საბაზო რადიოსადგურების ფუნქციონირების პროცესში ატმოსფერულ ჰაერში გავრცელებული ელექტრომაგნიტური ველის ენერჯის ნაკადის სიმკვრივის მნიშვნელობის განსაზღვრისა და ზღვრულად დასაშვებ ნორმებთან შესაბამისობაში დადგენისა და მოკვლევის შედეგების თაობაზე, შესაბამისი ინფორმაციის სამსახურისა და განმცხადებლის ინფორმირების მიზნით.

გასული წლების მსგავსად, საკითხის მნიშვნელობიდან გამომდინარე, სამსახურმა მოიკვლია საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლუატაციაში შეყვანის შედეგად, სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციულ დასახივებასთან დაკავშირებით 2024 წლის 1 იანვრიდან 31 დეკემბრამდე პერიოდში არსებული მდგომარეობა და მიმართა სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტს“.

2025 წლის 12 თებერვლის სსდ „გარემოსდაცვითი ზედამხედველობის დეპარტამენტიდან“ წარმოდგენილი NDES 42500006911 წერილობითი ინფორმაციით ირკვევა, რომ აღნიშნულ პრობლემასთან დაკავშირებით დეპარტამენტს მიმართა 49 მოქალაქემ, საიდანაც 2 შემთხვევაში სამართალდარღვევის ფაქტზე შედ-



გენილ იქნა შესაბამისი ოქმი რაც ითვალისწინებდა 5000-20000 ლარით ოპერატორის დაჯარიმებას და სადგურის დემონტაჟს.

### 10. სააბონენტო ნომრის გასხვისება

სატელეფონო მომსახურებების ფარგლებში, რომელიც მოიცავს როგორც მობილურ ისე ფიქსირებულ სატელეფონო მომსახურებას, მომხმარებელს სარგებლობაში გადაეცემა კონკრეტული ნუმერაციის რესურსი, ხოლო აღნიშნულით სარგებლობის პირობები მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიასა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულებით დგინდება.

მომსახურება შეიძლება შეწყდეს, მხოლოდ მომსახურების მიწოდების შეზღუდვის და მომსახურების შეწყვეტის თაობაზე, აბონენტის წინასწარი შეტყობინების საფუძველზე, თუ აბონენტი ვერ უზრუნველყოფს შეზღუდვის საფუძვლის აღმოფხვრას მომსახურების ხელშეკრულებაში მითითებულ ვადაში. ამასთან აღსანიშნავია, რომ შეზღუდვის საფუძვლის აღმოფხვრის ვადები, განსხვავებულია სხვადასხვა მომსახურებებთან მიმართებაში. კერძოდ, ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით მომსახურების შეწყვეტა დაიშვება მომხმარებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის 60 დღეში აღმოფხვრელობის შემთხვევაში, ხოლო მობილური სატელეფონო მომსახურებასთან მიმართებაში 45 დღეში აღმოფხვრელობისას.

მნიშვნელოვანია სააბონენტო ნომრის გასხვისებამდე, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მხრიდან დაცული იყოს მომსახურების შეწყვეტასთან დაკავშირებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობები, როგორც მომსახურების ცალმხრივად და ორმხრივად შეზღუდვის, ისე აღნიშნულის თაობაზე მომხმარებლის ინფორმირების მიმართულებით.

### სააბონენტო ნომრის გასხვისებასთან დაკავშირებით

#### სულ შემოვიდა – 8 განცხადება/საჩივარი

დაკმაყოფილდა	7	ნაწილობრივ	0	არ დაკმაყოფილდა	1
--------------	---	------------	---	-----------------	---

მაგალითი: 2024 წლის 11 იანვარს, სამსახურს მომართა მომხმარებელმა „ი.ა“-მ შპს „სელფი მობაილის“ მიმართ საჩივრით, რომელიც ეხებოდა მობი-



ლური სატელეფონო ნომრის გაუქმების საკითხს. საჩივრის მიხედვით ირკვეოდა, რომ მომხმარებელს გაუქმდა მობილური ნომერი, რომელიც მისთვის კრიტიკულად მნიშვნელოვანი იყო, ვინაიდან დაკავშირებული იყო სხვადასხვა ციფრულ სერვისებთან. შპს „სელფი მობაილმა“ დააკმაყოფილა სამსახურის შუამდგომლობა და მომხმარებელს ხელახლა სარგებლობაში გადასცა მოთხოვნილი მობილური სატელეფონო ნომერი.



გარდა ზემოაღწერილი თემატიკისა, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული სტატისტიკური მონაცემები ასევე მოიცავს „სხვა საჩივრებს“ (სულ: 657), რომელშიც თავმოყრილია ისეთი შინაარსის მომართვები, რომელიც არ ეხებოდა მომხმარებელსა და სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის არსებული სახელშეკრულებო ურთიერთობიდან გამომდინარე სადაო საკითხებს და შესაბამისად არ მოხდა მათი კონკრეტული თემატიკის ფარგლებში იდენტიფიცირება.

მოცემულ თავში, საჩივრების თემატიკასთან მიმართებაში სამართლებრივი რეგულაციებისა და სამსახურის მიერ მათი პრაქტიკაში გამოყენების შესახებ წარმოდგენილი ინფორმაცია, ხელს შეუწყობს დაინტერესებულ პირს გაეცნოს სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით არსებულ მდგომარეობას და უზრუნველყოფს მომხმარებელთა ცოდნის გაღრმავებას კონკრეტულ მომსახურებებთან მიმართებაში საკუთარი უფლებებისა და ვალდებულებების შესახებ.



## თავი 5

# სამსახურის აქტივობები

სამსახური გარდა ინდივიდუალური მომხმარებლის საჩივარზე დაწყებული საქმისწარმოებისა, უზრუნველყოფს სამსახურის სტრატეგიის შესაბამისი სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული სხვადასხვა აქტივობების შესრულებას.

საანგარიშო პერიოდში აქტივობები წარიმართა ისეთი მიმართლებებით, როგორცაა მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება; მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან კანონმდებლობით განსაზღვრული ვალდებულებების დაცვის პერმანენტული მონიტორინგი/კვლევების წარმოება, უწყებათაშორისი აქტივობები, ინფორმაციის პროაქტიულად გამოქვეყნება, საინფორმაციო შეხვედრების ფარგლებში იდენტიფიცირებული საკითხების შესწავლა/ანალიზი, და ა.შ.





### I. კამპანია „ინფორმაცია უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ და სატელეკომუნიკაციო სფეროსთან დაკავშირებულ საკითხებზე სამსახურის უწყებათაშორისი აქტივობები:

- ☑ სხვადასხვა სამიზნე ჯგუფთან საინფორმაციო ხასიათის 125 შეხვედრა;
- ☑ უშუალო კომუნიკაცია 8120 მომხმარებელთან;
- ☑ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით განხორციელებულ სხვადასხვა აქტივობებში მონაწილეობა.

### II. ინფორმაციის პროაქტიულად გამოქვეყნება:

- ☑ სამსახურის საქმიანობის, სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული სიახლეებისა და აქტუალური თემების შესახებ განახლებული მონაცემები პერმანენტულად თავსდება სამსახურის ელექტრონულ რესურსზე (ვებ-გვერდი, სოციალური ქსელი). აღნიშნულით მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს მიიღოს და გაცნოს მისთვის საჭირო ინფორმაცია.

### III. სამონიტორინგო/კვლევითი და სარეკომენდაციო მიმართულება:

- ☑ სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი ავტორიზებული პირების მიერ კანონმდებლობით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულების უზრუნველსაყოფად განხორციელებული აქტივობები;
- ☑ სამსახურის მიერ, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ გაცემული 466 რეკომენდაცია.

### IV. საინფორმაციო შეხვედრების ფარგლებში, იდენტიფიცირებული საკითხების შესწავლა/ანალიზი:

- ☑ თვითრეგულირების მექანიზმი მედიამომსახურებების სფეროში;
- ☑ შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებრივი მდგომარეობა სატელეკომუნიკაციო სფეროში;
- ☑ საქველმოქმედო ზარების მომსახურება.

#### 1. მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება

სატელეკომუნიკაციო დარგის სპეციფიკიდან გამომდინარე, სამსახურს მეტად მნიშვნელოვანი როლი აკისრია მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიმართულებით. აღნიშნული გათვალისწინებულია, როგორც საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2024-2026 წლების სტრატეგიით, ასევე სამსახურის 2024-2028 წლების სტრატეგიით.



“  
ხარისხიანი მომსახურების მიღების წინაპირობა –  
ინფორმირებული მომხმარებელია.  
”

სფეროს სპეციფიურობის გათვალისწინებით, რთულია ყველა ინდივიდუალურ მომხმარებელს ჰქონდეს სათანადო ცოდნა და გამოცდილება ამ სფეროში საკუთარი უფლებების რეალიზებისთვის. შესაბამისად, აუცილებელია თითოეულ მომხმარებელამდე ნათლად და მკაფიოდ იქნეს მიტანილი ინფორმაცია, მისი უფლებების დარღვევის მიუღებლობისა და მასზე რეაგირების აუცილებლობის თაობაზე. ასევე, დაცვის იმ დამატებითი გარანტიების შესახებ, რითაც კანონმდებელმა სამსახური აღჭურვა.

**პროექტი „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“  
– ჩატარებული 125 შეხვედრა**

როგორც უკვე აღინიშნა, სამსახურის ერთ-ერთ სტრატეგიულ მიმართულებას წარმოადგენს მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება. ამ მიზნით სამსახური, 2019 წლიდან აქტიურად აწარმოებს საინფორმაციო კამპანიას, „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“.

პროექტის მთავარი დანიშნულებაა, მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება და სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული დაცვის გარანტიების სათანადოდ გამოყენების სტანდარტის უზრუნველყოფა. ამასთან, ხაზი უნდა გაესვას, პროექტისადმი მომხმარებელთა მზარდ ინტერესს. შესაბამისად, სამსახური უზრუნველყოფს, მთელი ქვეყნის მასშტაბით, შეხვედრების ორგანიზებას, რომლის ფარგლებში, საზოგადოებას მიეწოდებოდა სრულყოფილი და ამომწურავი ინფორმაცია, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფუნქციების და მომხმარებლისთვის კანონმდებლობით მინიჭებული უფლებების შესახებ, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებების და მომხმარებელთა უფლების დარღვევის შემთხვევაში საჩივრის/განცხადების განხილვის წესებისა და ვადების თაობაზე, ასევე მათთვის მნიშვნელოვან საკითხებზე.

საანგარიშო პერიოდში მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით, შეხვედრები ჩატარდა სხვადასხვა მუნიციპალიტეტში, საჯარო და კერძო ორგანიზაციაში, მათ შორის ზოგადსაგანმანათლებლო, უმაღლეს და პროფესიულ სასწავლო დაწესებულებებში, შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებადამცველ ორგანიზაციებთან და სხვა დაინტერესებულ პირებთან.



ქ. თბილისის N108 საჯარო სკოლა



26.02.2024

ქ. თბილისის N103 საჯარო სკოლა



26.02.2024



ქ. თბილისის N92 საჯარო სკოლა



27.02.2024

ქ. თბილისის N90 საჯარო სკოლა

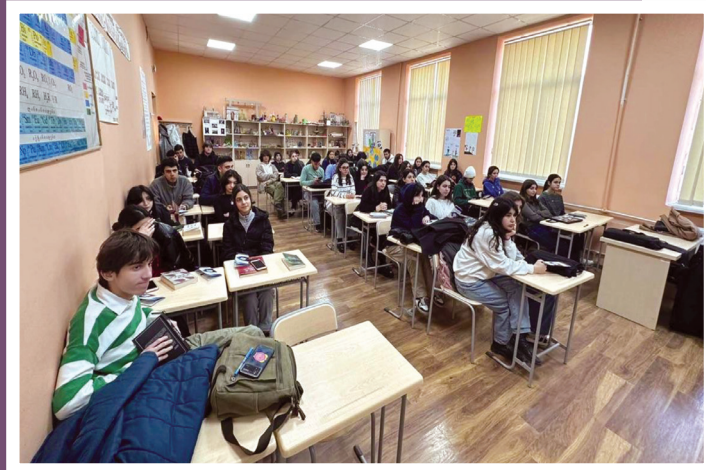


27.02.2024





ქ. თბილისის N124 საჯარო სკოლა



28.02.2024

ქ. თბილისის N83 საჯარო სკოლა



28.02.2024



ქ. თბილისის N65 საჯარო სკოლა



05.03.2024

ქ. თბილისის N72 საჯარო სკოლა



05.03.2024



ქ. თბილისის N94 საჯარო სკოლა



06.03.2024

ქ. თბილისის N217 საჯარო სკოლა



06.03.2024



ქ. თბილისის N180 საჯარო სკოლა



07.03.2024

ქ. თბილისის N176 საჯარო სკოლა



07.03.2024



### ბაქსუდის სკოლა



13.03.2024

### ქ. თბილისის N81 საჯარო სკოლა



18.03.2024



ქ. თბილისის N89 საჯარო სკოლა

18.03.2024



ქ. თბილისის N85 საჯარო სკოლა

19.03.2024





ქ. თბილისის N139 საჯარო სკოლა



19.03.2024

ქ. თბილისის N96 საჯარო სკოლა



20.03.2024



სმენის, მეტყველების, ინტელექტუალური  
შეფერხების პირთა ასოციაცია (აიპ) – „იკა“

20.03.2024



ქ. თბილისის N179 საჯარო სკოლა

20.03.2024





ქ. თბილისის N99 საჯარო სკოლა

21.03.2024



ქ. თბილისის N152 საჯარო სკოლა

21.03.2024





ქ. თბილისის N144 საჯარო სკოლა



28.03.2024

ქ. თბილისის N146 საჯარო სკოლა



28.03.2024



ქ. თბილისის N153 საჯარო სკოლა



29.03.2024

ქ. თბილისის N145 საჯარო სკოლა



29.03.2024



ქ. თბილისის N218 საჯარო სკოლა



02.04.2024

ქ. თბილისის N127 საჯარო სკოლა



02.04.2024



ქ. თბილისის N216 საჯარო სკოლა

04.04.2024



ქ. თბილისის N215 საჯარო სკოლა

04.04.2024





ქ. ზუგდიდის N4 საჯარო სკოლა

08.04.2024



ედისონის სახელობის სკოლა „ნოვატია“

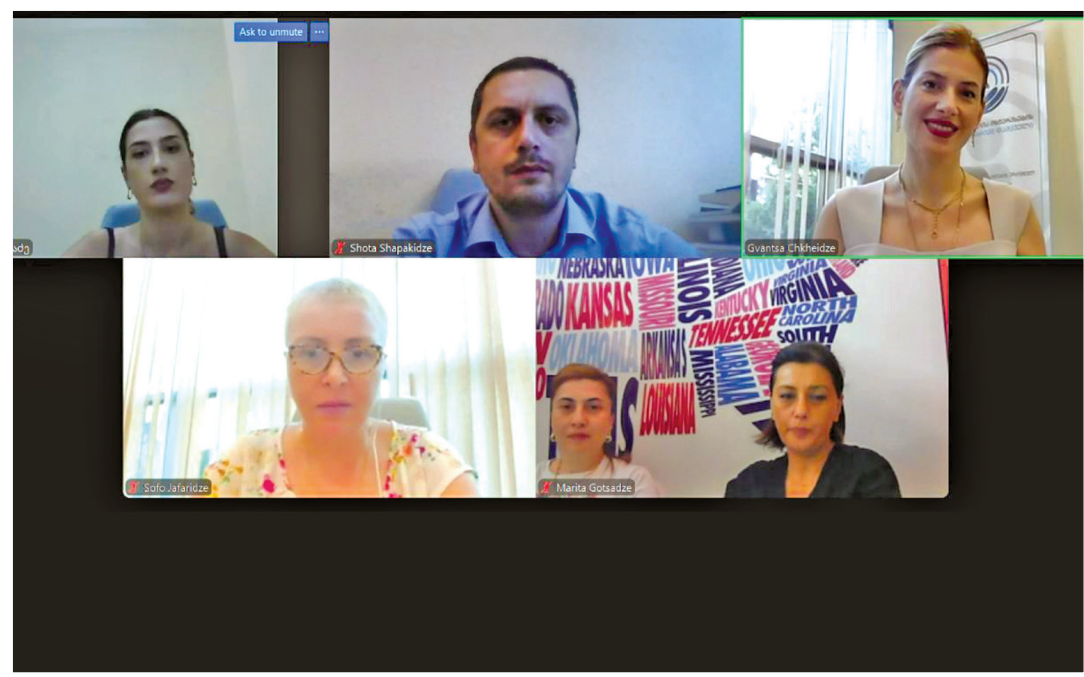


11.04.2024



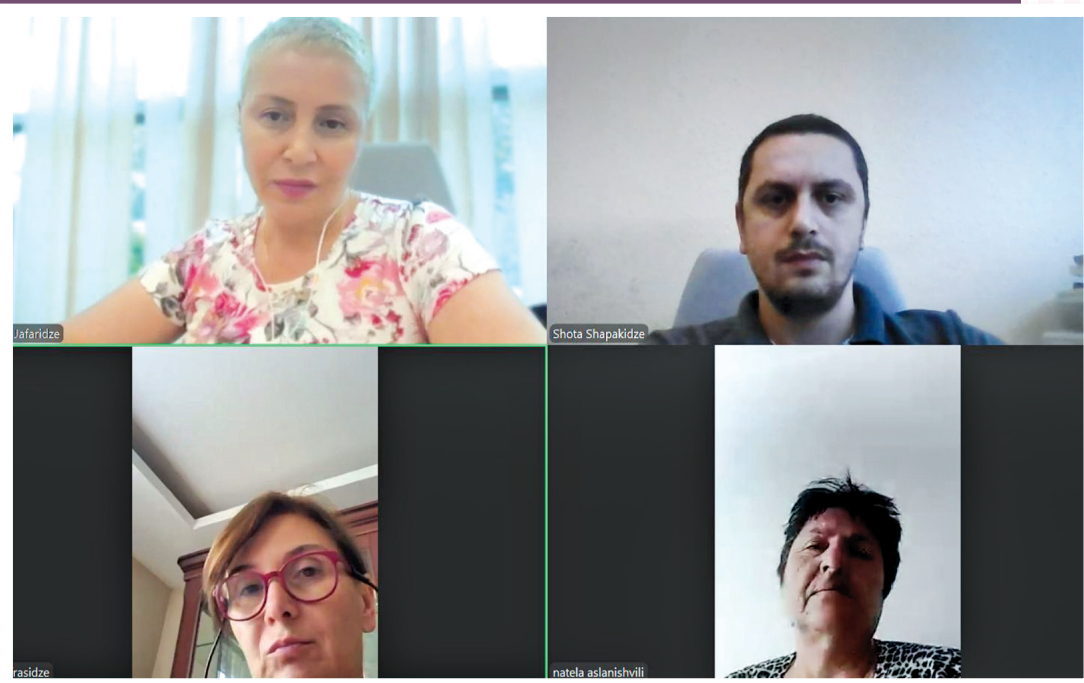
### ქ. რუსთავის მთავარი ბიბლიოთეკა

15.07.2024



### ქ. დმანისის მთავარი ბიბლიოთეკა

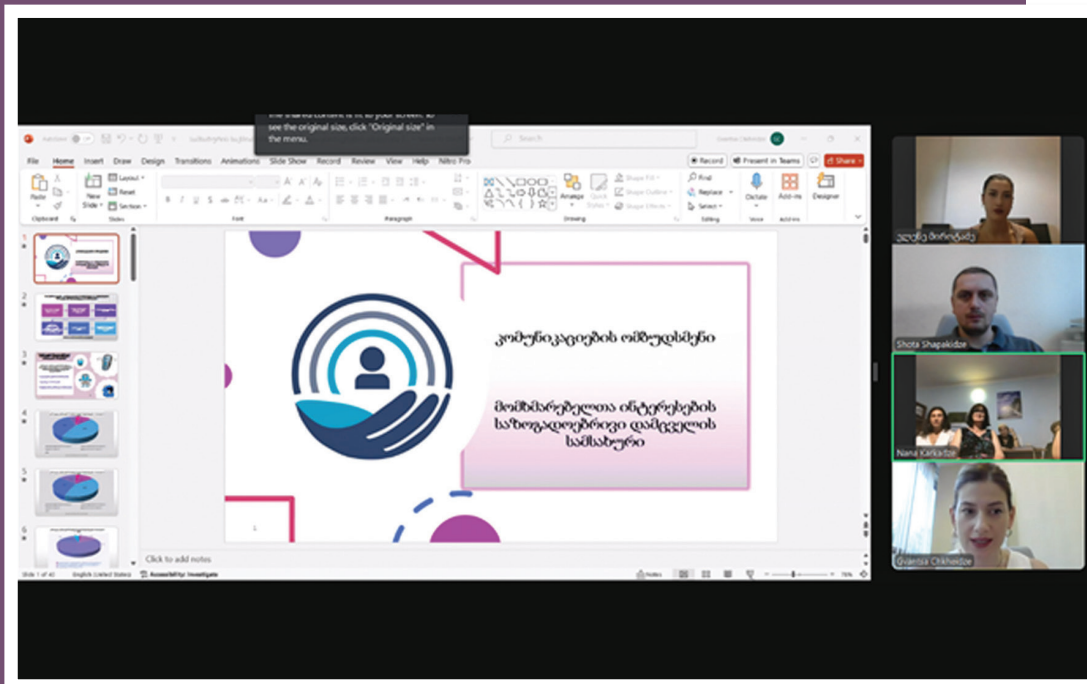
16.07.2024





### ქ. გორის მთავარი ბიბლიოთეკა

22.07.2024



### ქ. ახმეტის მთავარი ბიბლიოთეკა

24.07.2024





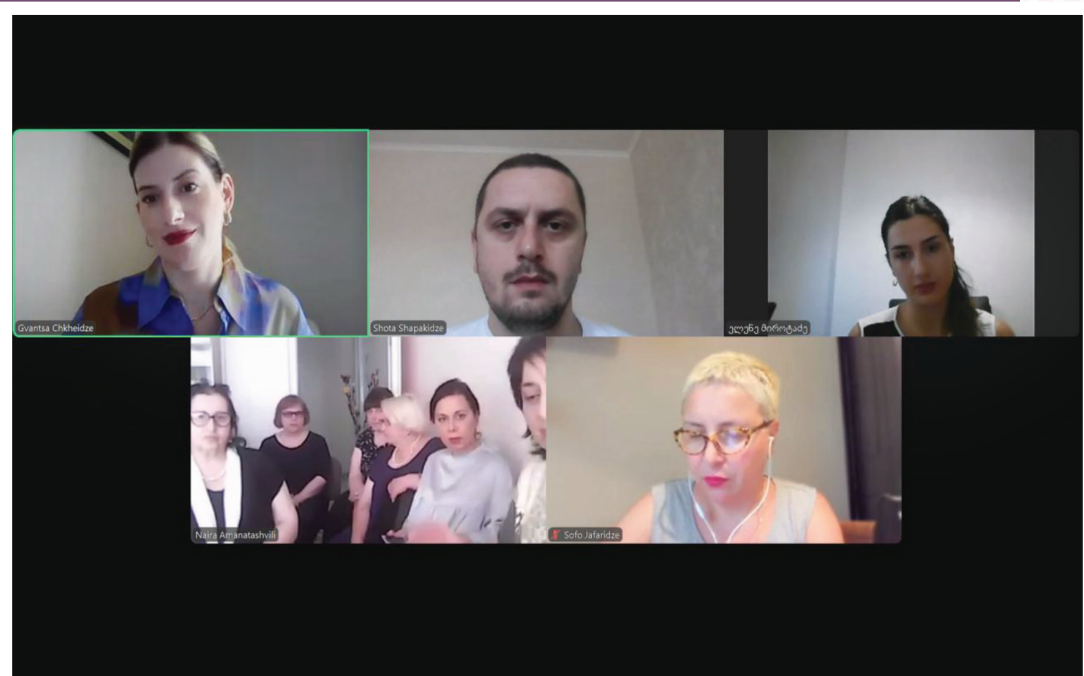
### ქ. ლაგოდეხის მთავარი ბიბლიოთეკა

25.07.2024



### ქ. ბორჯომის მთავარი ბიბლიოთეკა

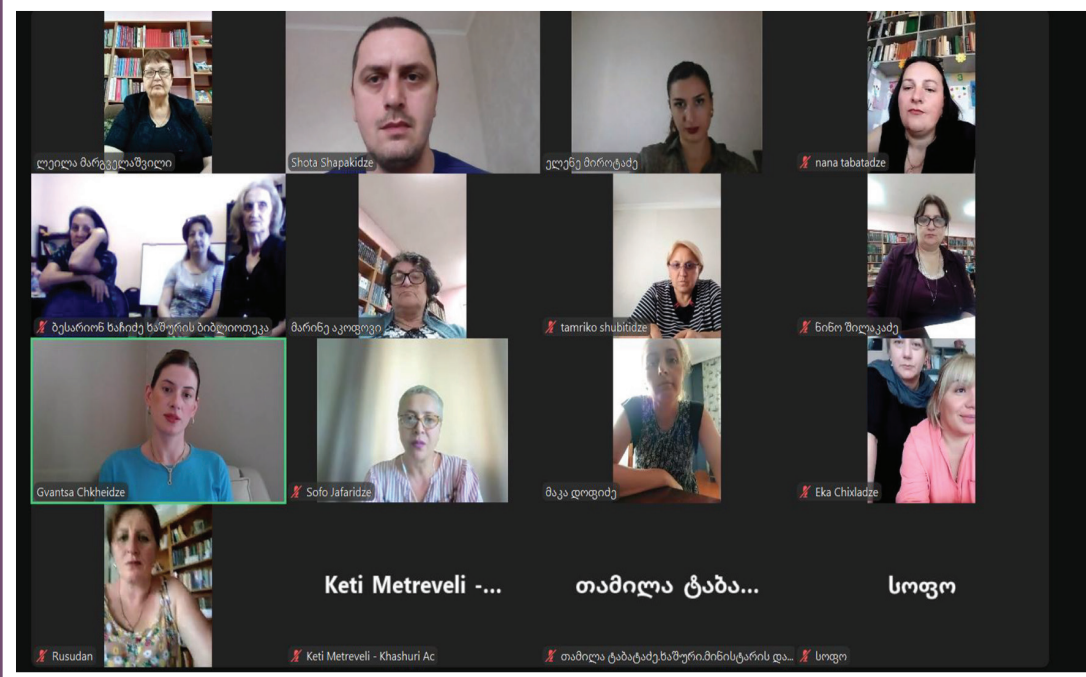
30.07.2024





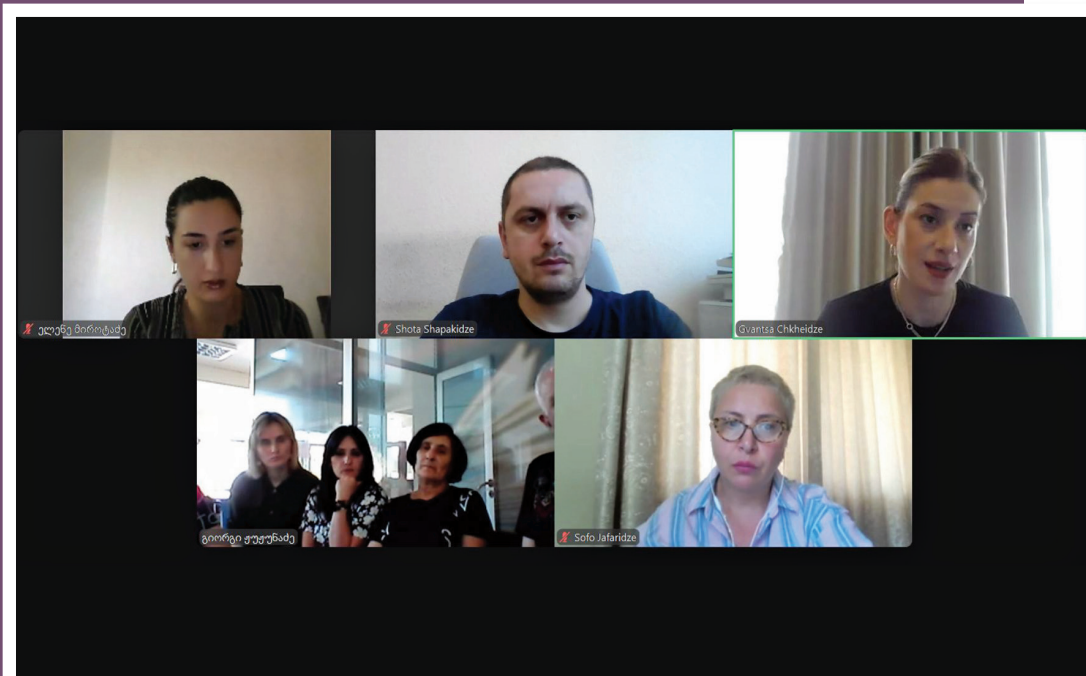
### ქ. ხაშურის მთავარი ბიბლიოთეკა

01.08.2024



### ქ. ახალციხის მთავარი ბიბლიოთეკა

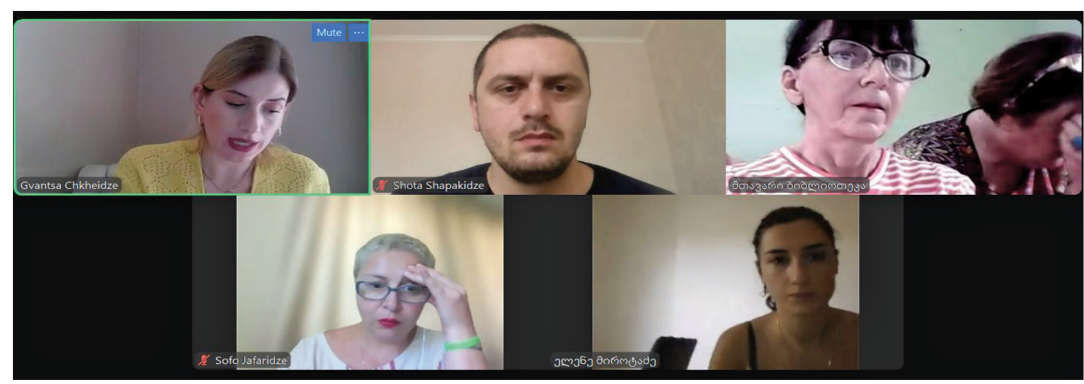
06.08.2024





09.08.2024

### ქ. ჩოხატაურის მთავარი ბიბლიოთეკა



09.08.2024

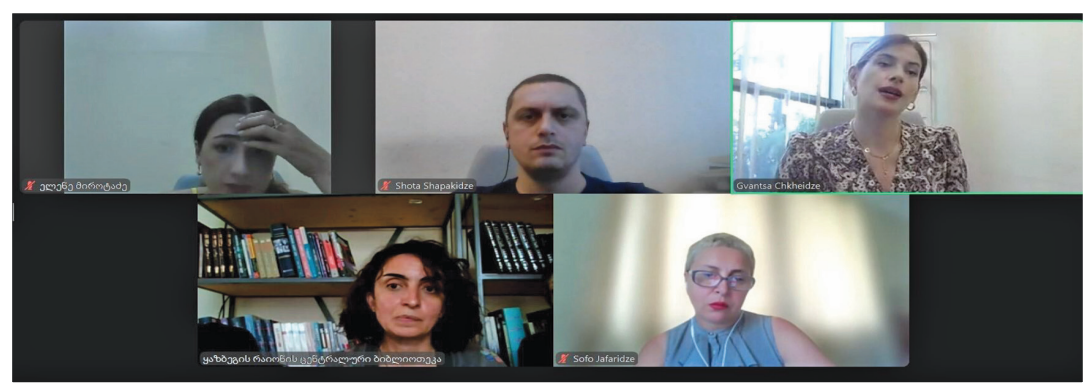
### ქ. ტყიბულის მთავარი ბიბლიოთეკა

რას წარმოადგენს კომუნიკაციების მიმხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური?

www.momkhmarebeli.comcom.ge

12.08.2024

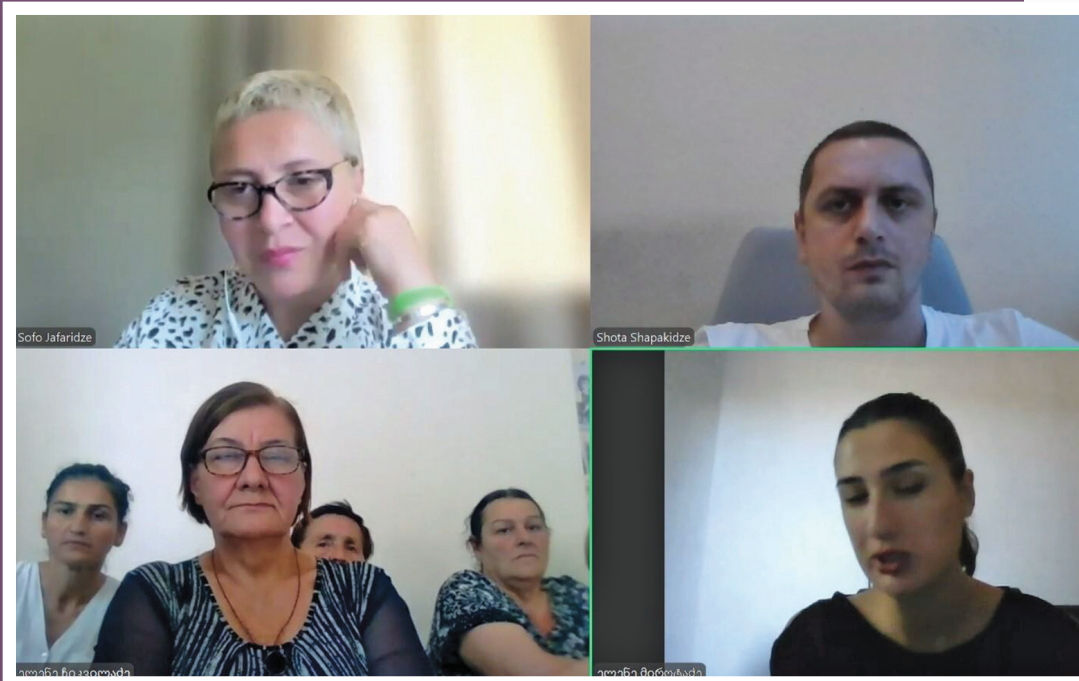
### ქ. ყაზბეგის მთავარი ბიბლიოთეკა





### ქ. ონის მთავარი ბიბლიოთეკა

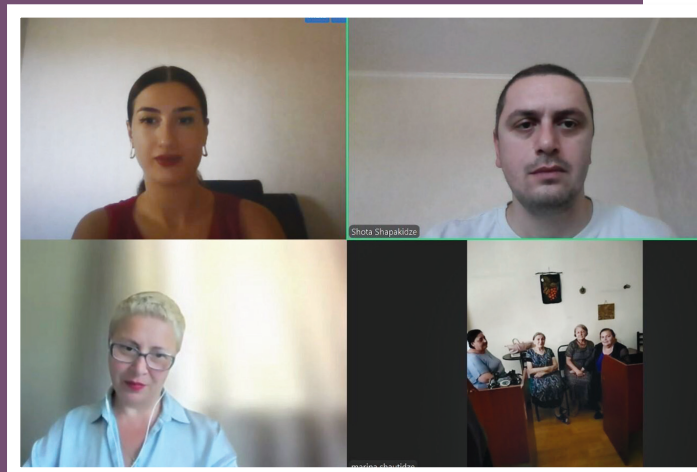
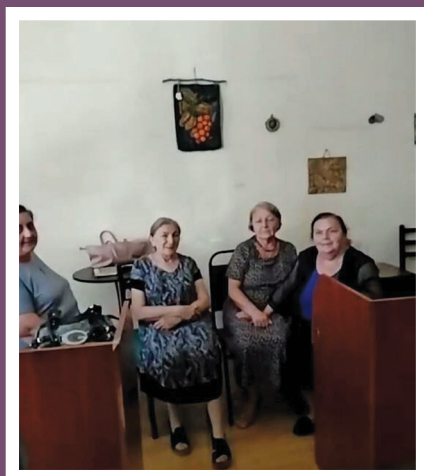
14.08.2024



www.momkhmarebeli.comcom.ge

### ქ. ამბროლაურის მთავარი ბიბლიოთეკა

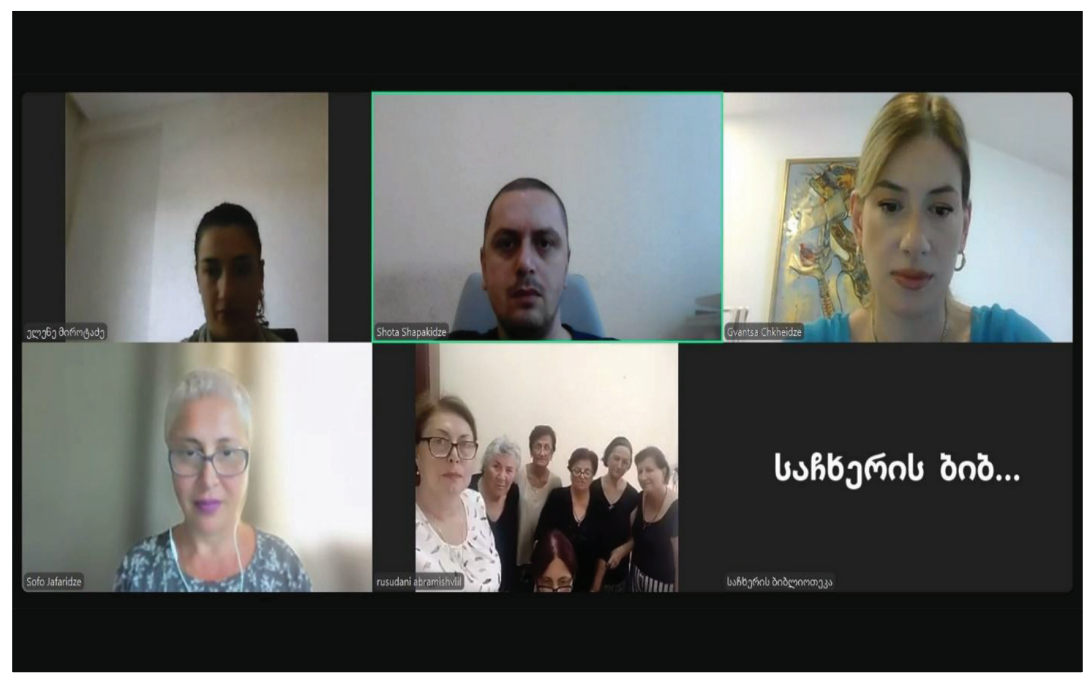
15.08.2024





### ქ. საჩხერის მთავარი ბიბლიოთეკა

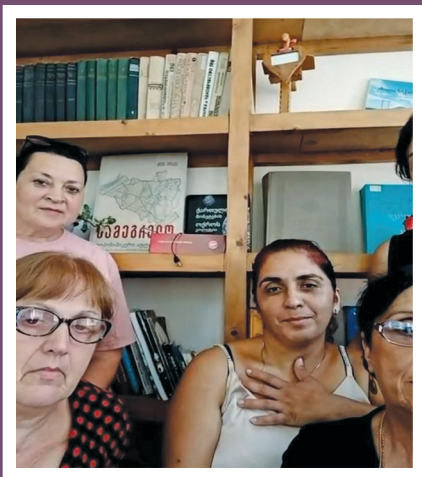
22.08.2024



### ქ. მარტვილის მთავარი ბიბლიოთეკა

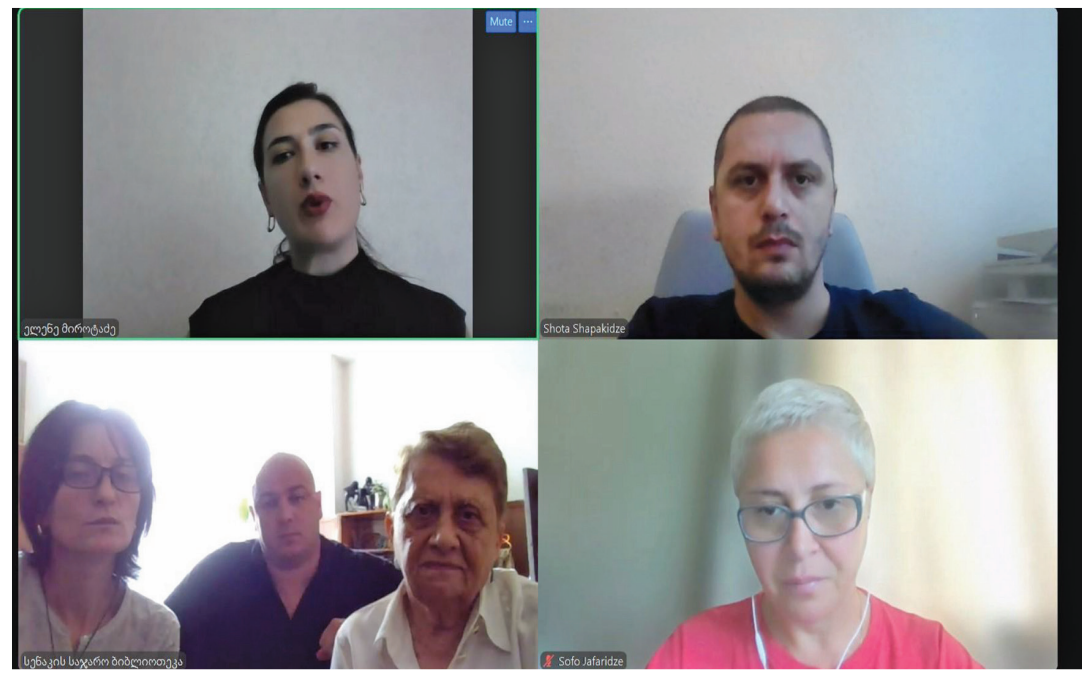


23.08.2024



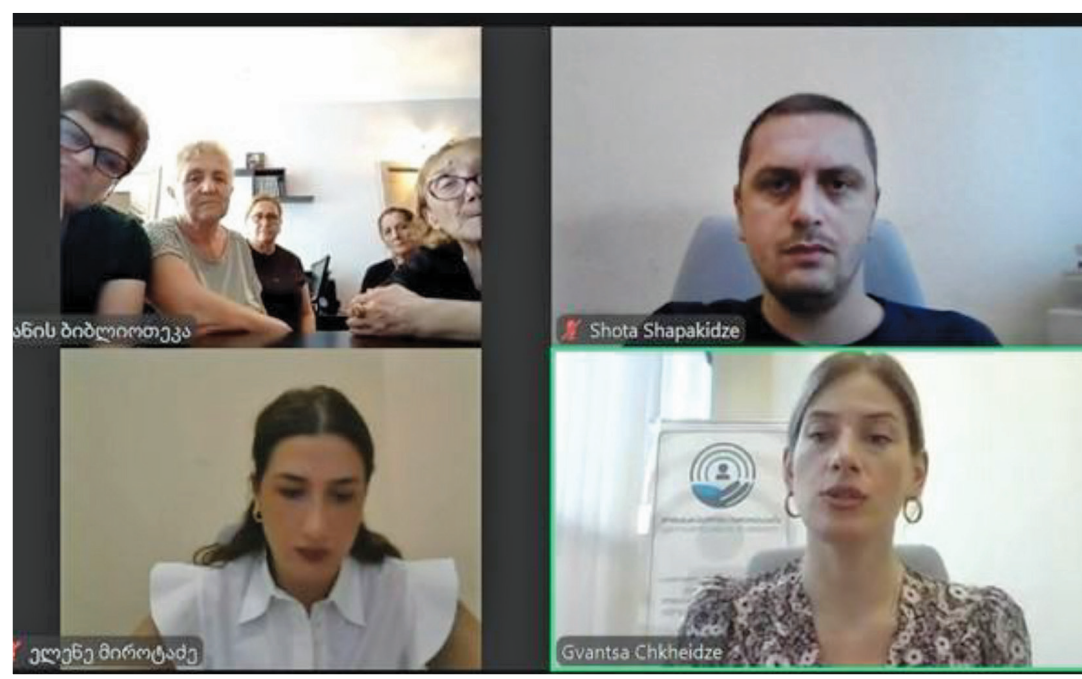


### ქ. სენაკის მთავარი ბიბლიოთეკა



26.08.2024

### ქ. ვანის მთავარი ბიბლიოთეკა

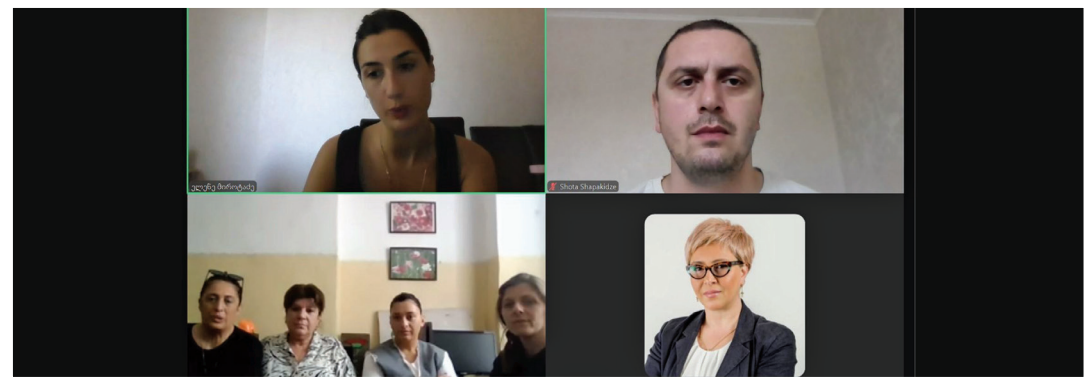


04.09.2024



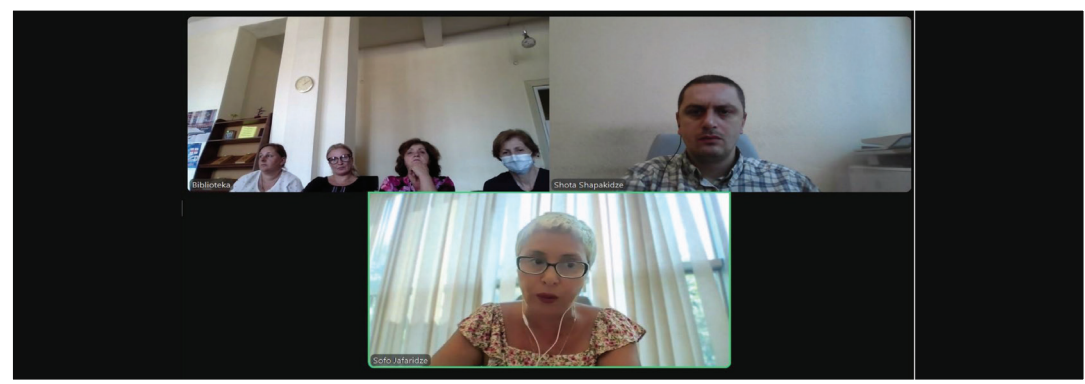
05.09.2024

### ქ. ფოთის მთავარი ბიბლიოთეკა



09.09.2024

### ქ. ხონის მთავარი ბიბლიოთეკა

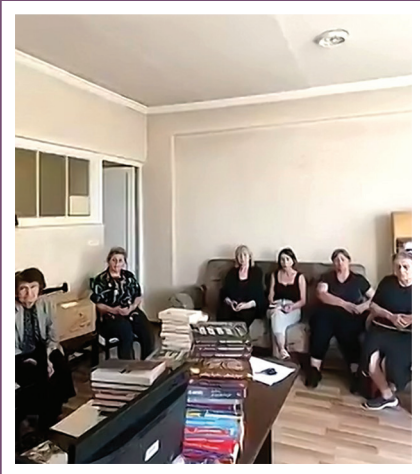


11.09.2024

### ქ. ხობის მთავარი ბიბლიოთეკა

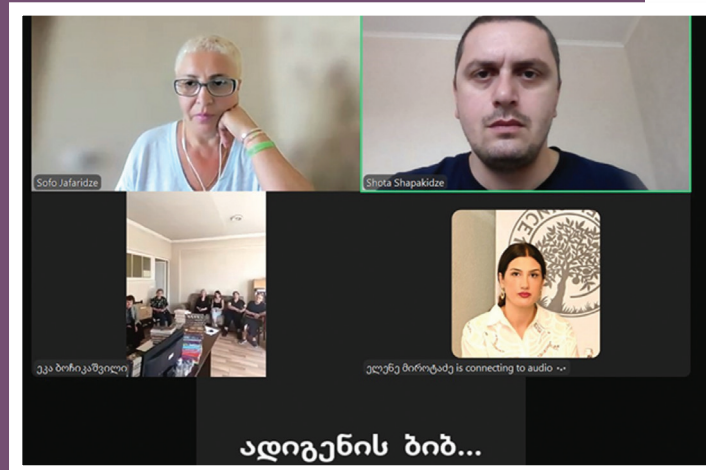
საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური?

www.momkhmarebeli.com.com.ge



### ქ. ადიგენის მთავარი ბიბლიოთეკა

12.09.2024



ადიგენის ბიბ...

### ქ. შუახევის მთავარი ბიბლიოთეკა



18.09.2024

https://comcom-ge.zoom.us/j/89888479389?pwd=Ra2N6j



01.10.2024

შპს თბილისის პირველი სამედიცინო სასწავლებელი  
(შეხვედრა ადმინისტრაციის წარმომადგენლებთან)



03.10.2024

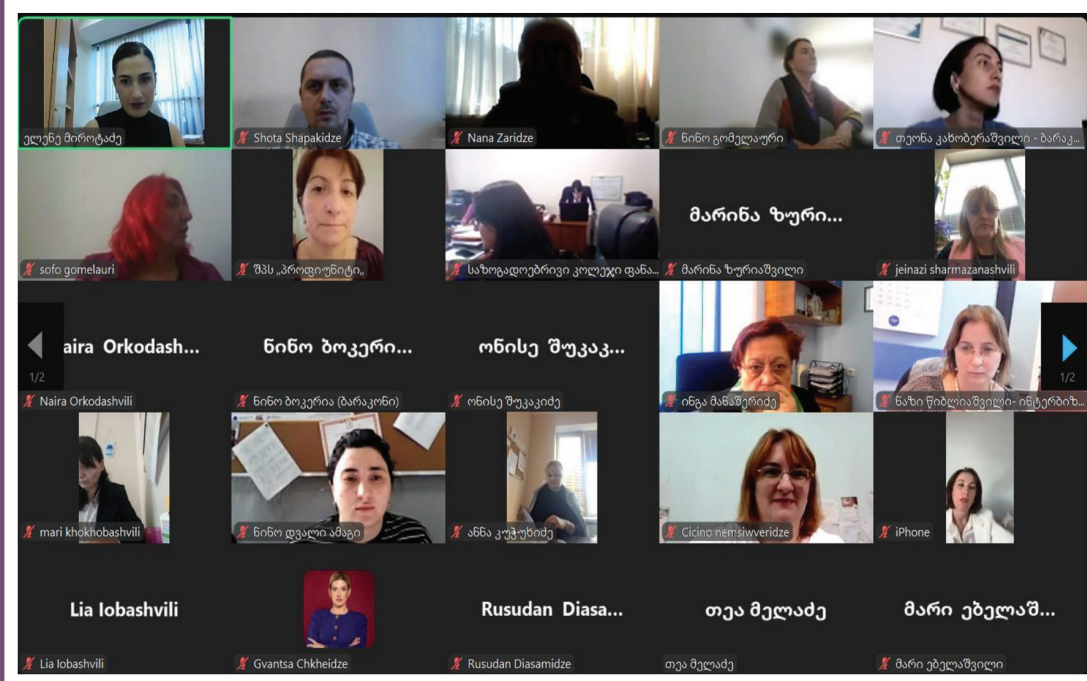
შპს თბილისის პირველი სამედიცინო სასწავლებელი  
(შეხვედრა სტუდენტებთან)





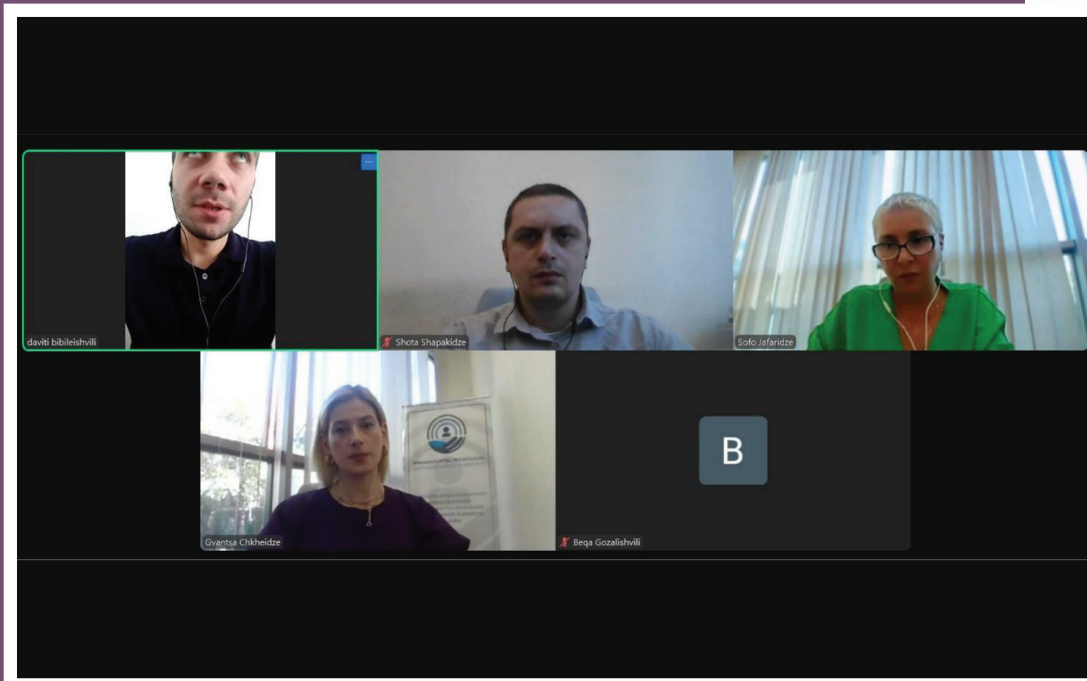
### ინტერ ბიზნესის აკადემია

03.10.2024



### შეხვედრა საქართველოს უსინათლოთა კავშირის წარმომადგენლებთან

07.10.2024





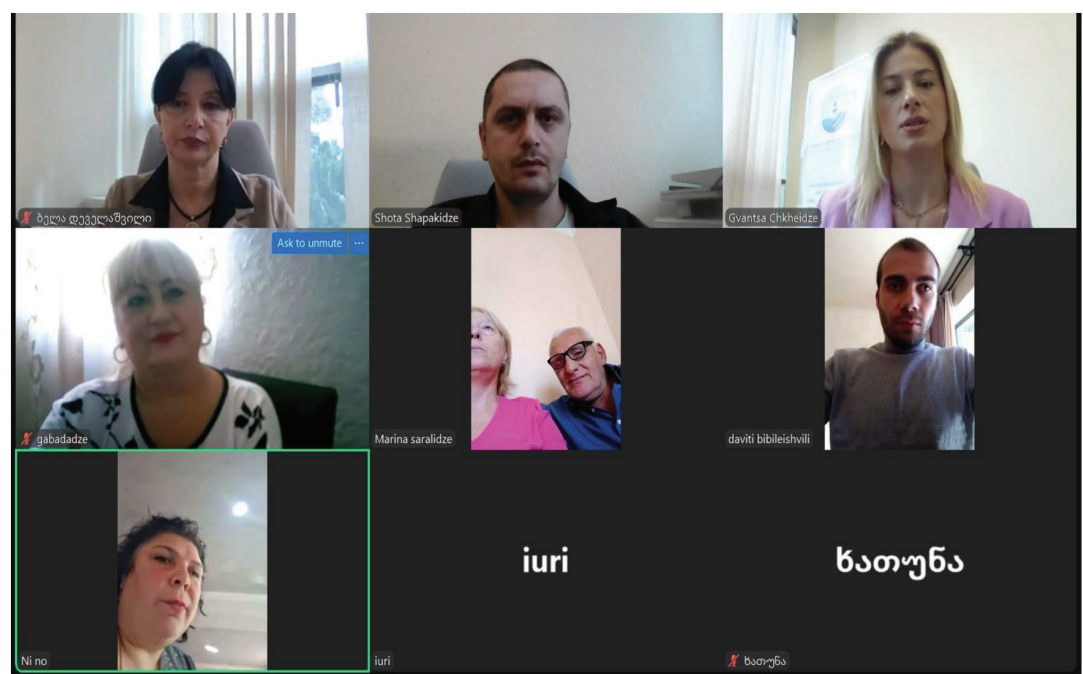
### შეხვედრა შპს ბარაკონის სტუდენტებთან და ადმინისტრაციასთან

09.10.2024



### შეხვედრა საქართველოს უსინათლოთა კავშირის წარმომადგენლებთან

10.10.2024





შეხვედრა საზოგადოებრივი  
კოლეჯი „პანაცეა“-ს  
სტუდენტებთან და ადმინისტრაციის  
წარმომადგენლებთან

11.10.2024



შეხვედრა გორის საზოგადოებრივი  
კოლეჯი „ამაგი“-ს სტუდენტებთან  
და ადმინისტრაციის  
წარმომადგენლებთან

17.10.2024



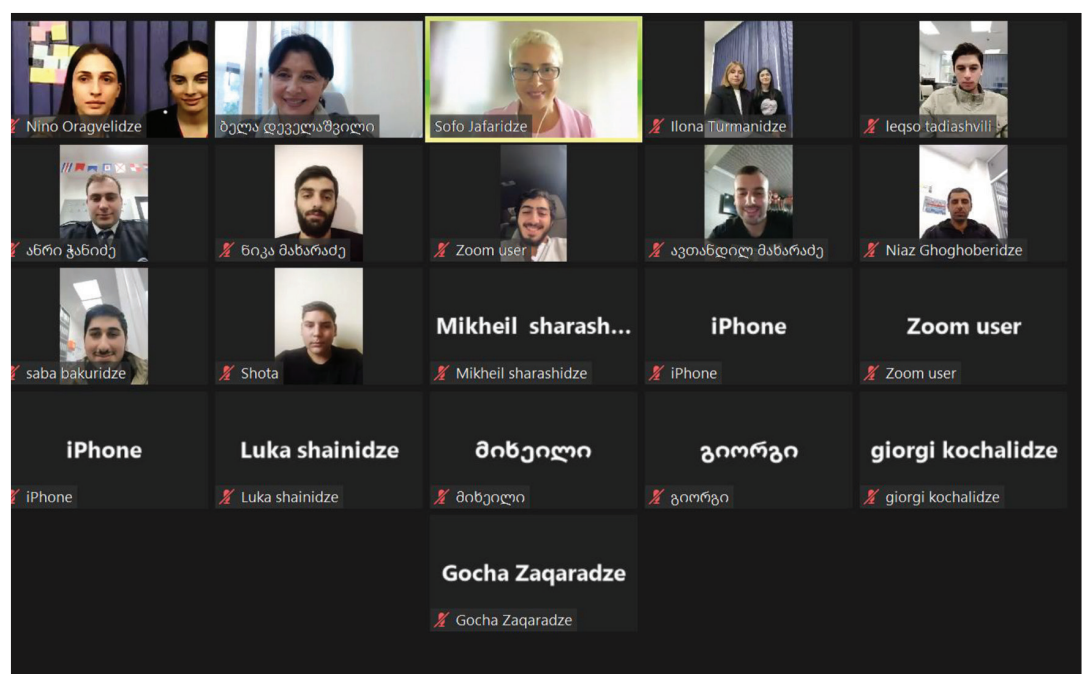


შეხვედრა გორის სახელმწიფო უნივერსიტეტის  
სტუდენტებთან და ადმინისტრაციის წარმომადგენლებთან



17.10.2024

შეხვედრა ბათუმის პროფესიული კოლეჯი „მერიდიანის“  
სტუდენტებთან და ადმინისტრაციის წარმომადგენლებთან



17.10.2024

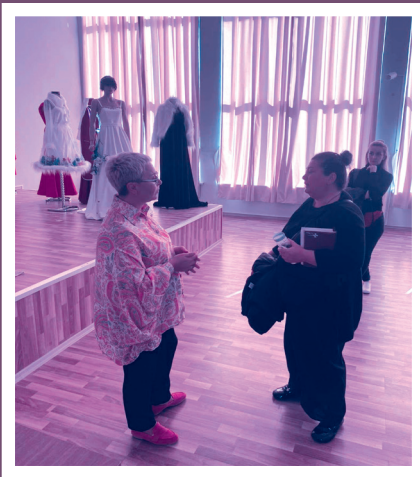


18.10.2024

შეხვედრა პროფესიული კოლეჯი „ორიენტირის“  
სტუდენტებთან და ადმინისტრაციის წარმომადგენლებთან

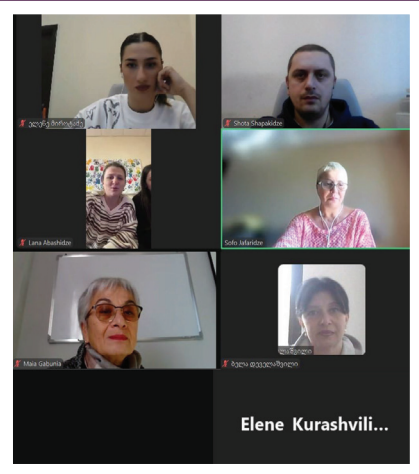


შეხვედრა ახალი პროფესიული  
კოლეჯის სტუდენტებთან  
და ადმინისტრაციის  
წარმომადგენლებთან



18.10.2024





შეხვედრა შპს ფსიქიკური  
ჯანმრთელობის  
ცენტრის წარმომადგენლებთან

22.10.2024



შეხვედრა „დავით ტვილდიანის სამედიცინო უნივერსიტეტის  
საზოგადოებრივი საქეთნო კოლეჯის“ სტუდენტებთან და  
ადმინისტრაციის წარმომადგენლებთან

24.10.2024





შეხვედრა პროფესიული კოლეჯი  
„მერმისის“ სტუდენტებთან  
და ადმინისტრაციის  
წარმომადგენლებთან

29.10.2024



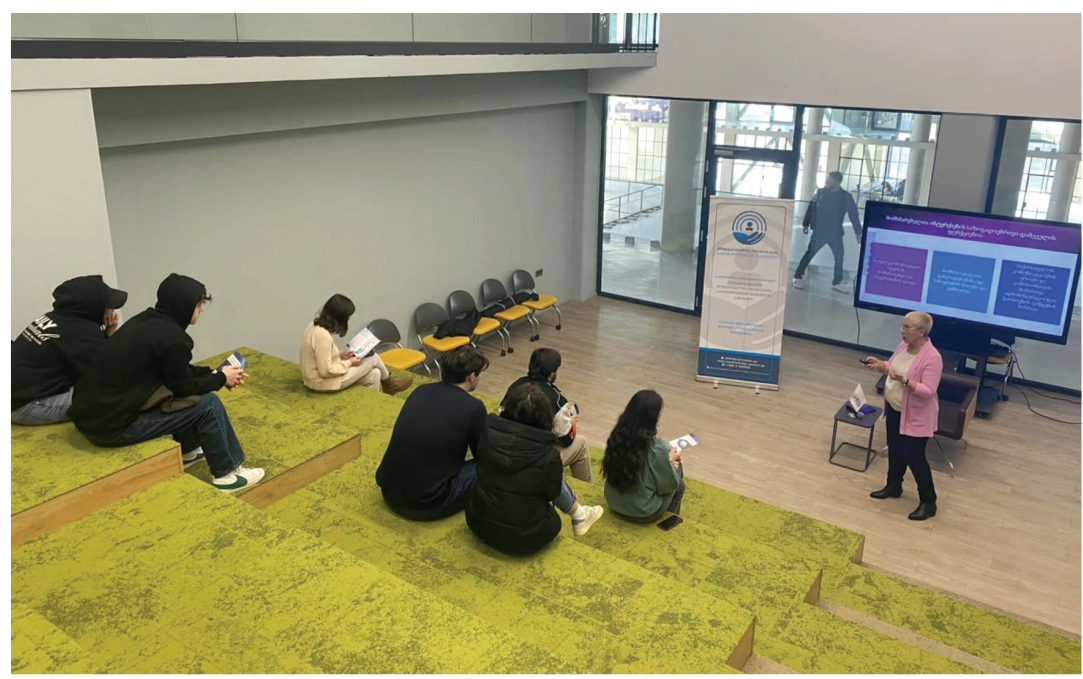
კერძო სკოლა „ლილე“



05.11.2024

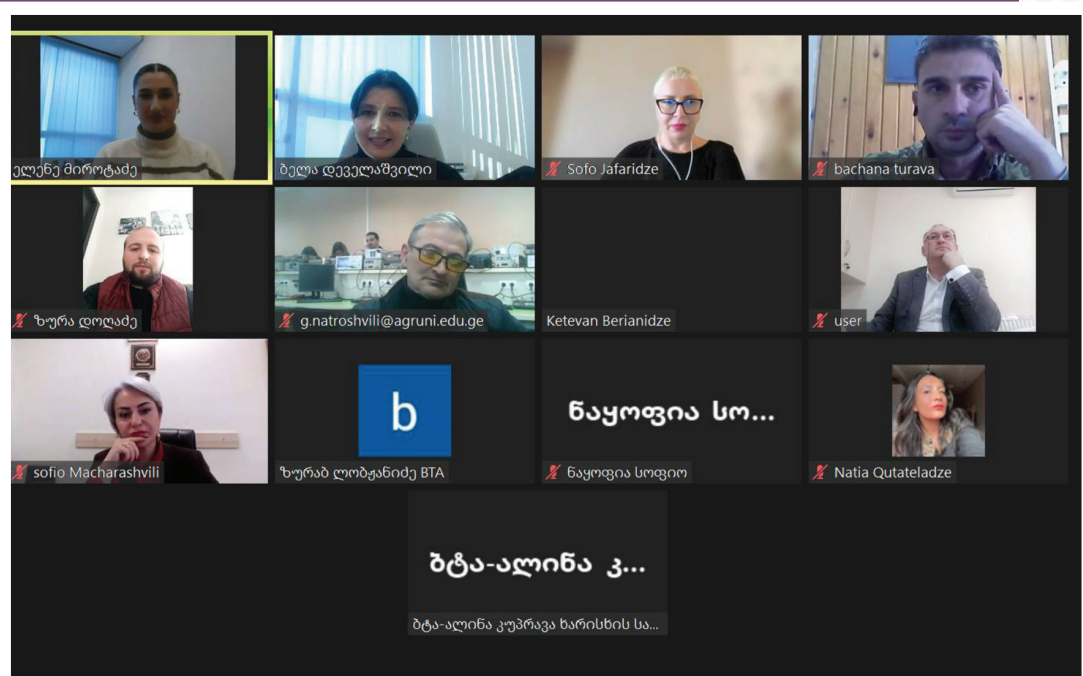


### საქართველოს ეროვნული უნივერსიტეტი



06.11.2024

### ბიზნესის და ტექნოლოგიების აკადემია



07.11.2024



ქ. თბილისის N150 საჯარო სკოლა



11.11.2024

ქ. თბილისის N24 საჯარო სკოლა



11.11.2024



ქ. თბილისის N29 საჯარო სკოლა



12.11.2024

ქ. თბილისის N30 საჯარო სკოლა



12.11.2024



ქ. თბილისის N31 საჯარო სკოლა



13.11.2024

ქ. თბილისის N36 საჯარო სკოლა



13.11.2024



ქ. თბილისის N88 საჯარო სკოლა



14.11.2024

ქ. თბილისის N37 საჯარო სკოლა



14.11.2024



ქ. თბილისის N98 საჯარო სკოლა

15.11.2024



ქ. თბილისის N46 საჯარო სკოლა



15.11.2024



ქ. თბილისის N18 საჯარო სკოლა



18.11.2024

ქ. თბილისის N63 საჯარო სკოლა



18.11.2024



ქ. თბილისის N23 საჯარო სკოლა

19.11.2024



ქ. თბილისის N77 საჯარო სკოლა

19.11.2024





ქ. თბილისის N43 საჯარო სკოლა



21.11.2024

ქ. თბილისის N84 საჯარო სკოლა



21.11.2024



ე. თბილისის N58 საჯარო სკოლა



22.11.2024

ქ. თბილისის N104 საჯარო სკოლა



22.11.2024



ქ. თბილისის N75 საჯარო სკოლა



25.11.2024

ქ. თბილისის N47 საჯარო სკოლა



26.11.2024



ქ. თბილისის N42 საჯარო სკოლა



26.11.2024

ქ. თბილისის N49 საჯარო სკოლა



27.11.2024



ქ. თბილისის N50 საჯარო სკოლა

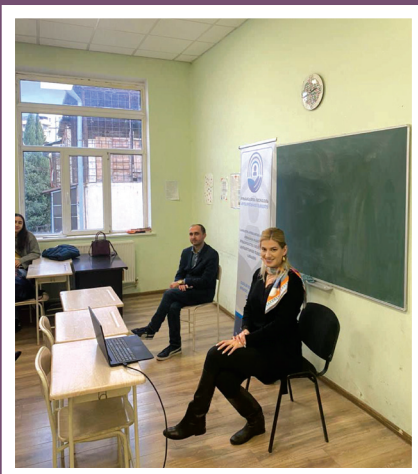


27.11.2024

ქ. თბილისის N21 საჯარო სკოლა



28.11.2024



ქ. თბილისის N53 საჯარო სკოლა

28.11.2024



ინტერ ბიზნესის აკადემია

28.11.2024





ქ. თბილისის N73 საჯარო სკოლა



29.11.2024

ქ. თბილისის N67 საჯარო სკოლა



29.11.2024



ქ. თბილისის N202 საჯარო სკოლა (უხინათლოთა სკოლა)



02.12.2024

ქ. თბილისის N211 საჯარო სკოლა



03.12.2024



ქ. თბილისის N212 საჯარო სკოლა



03.12.2024

ქ. თბილისის N213 საჯარო სკოლა



04.12.2024



ქ. თბილისის N214 საჯარო სკოლა

04.12.2024



ქ. თბილისის N51 საჯარო სკოლა



09.12.2024





კერძო სკოლა XXI საუკუნე



09.12.2024

ქ. თბილისის N122 საჯარო სკოლა



10.12.2024



ქ. თბილისის N123 საჯარო სკოლა

10.12.2024



ქ. თბილისის N198 საჯარო სკოლა  
(ინკლუზიური სკოლა)



10.12.2024





ქ. თბილისის N137 საჯარო სკოლა



11.12.2024

ქ. თბილისის N151 საჯარო სკოლა



11.12.2024



ქ. თბილისის N126 საჯარო სკოლა



11.12.2024

ქ. თბილისის N128 საჯარო სკოლა



11.12.2024



ქ. თბილისის N162 საჯარო სკოლა



12.12.2024

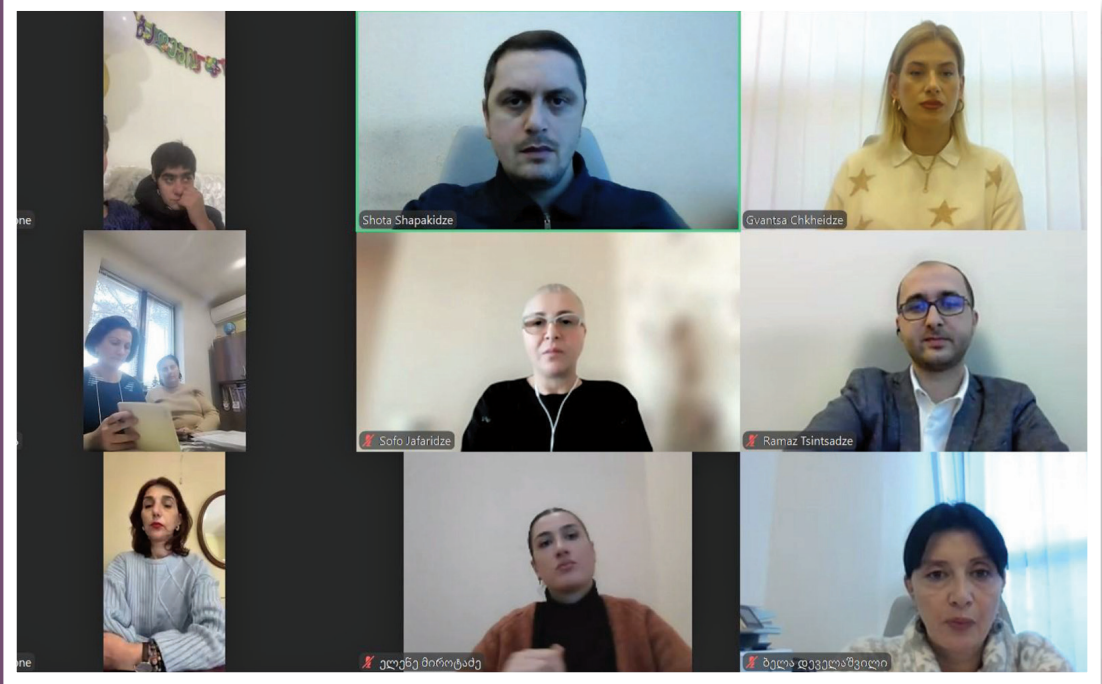
ქ. თბილისის N158 საჯარო სკოლა



12.12.2024

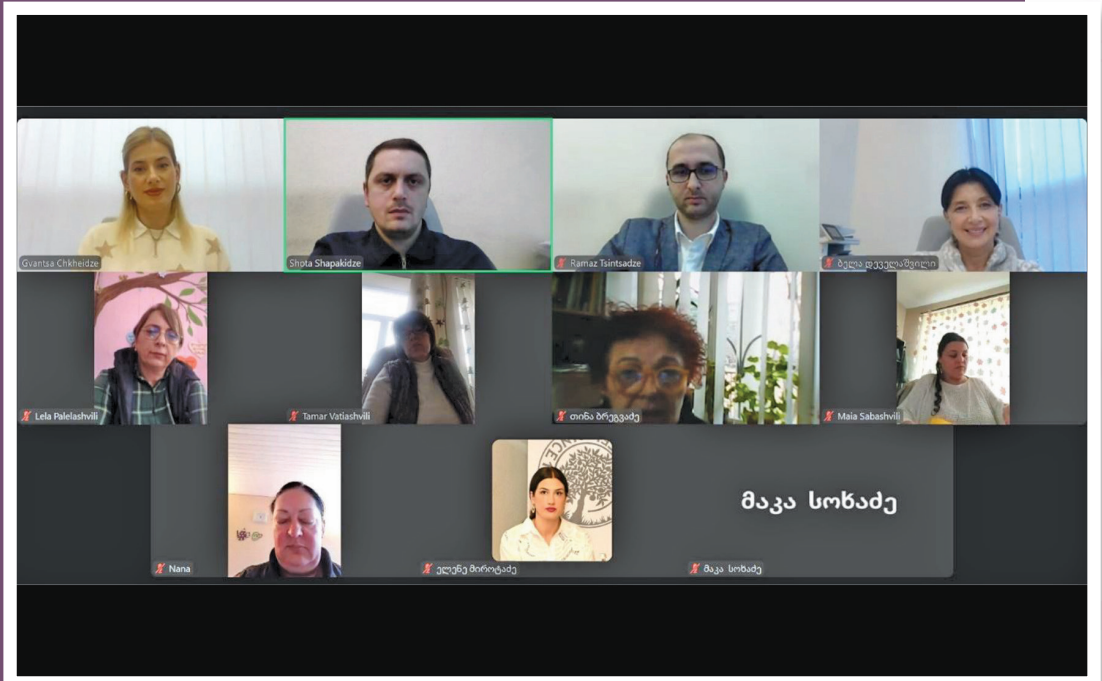


შეხვედრა ა(ა)იპ „მარკა – ღირსეული სიცოცხლისთვის“  
ბენეფიციარებთან და წარმომადგენლებთან



12.12.2024

ა(ა)იპ კეთილდღეობისა და განვითარების ცენტრი



12.12.2024



ქ. თბილისის N17 საჯარო სკოლა



13.12.2024

ქ. თბილისის N192 საჯარო სკოლა



13.12.2024



ქ. თბილისის N195 საჯარო სკოლა



16.12.2024

ქ. თბილისის N35 საჯარო სკოლა



16.12.2024



ქ. თბილისის N165 საჯარო სკოლა



17.12.2024

ქ. თბილისის N186 საჯარო სკოლა



18.12.2024





ედისონის სახელობის სკოლა „ნოვაცია“

19.12.2024





### სამსახურის უწყებათაშორისი აქტივობები

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისთვის მნიშვნელოვანია პარტნიორობა/თანამშრომლობა უწყებათაშორის დონეზე და აღნიშნული მიმართულებით სხვადასხვა აქტივობებში მონაწილეობა. გასული წლების მსგავსად 2024 წელს სამსახური აქტიურად იყო ჩართული მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიმართულებით გამართულ ღონისძიებებში, სადაც წარმოადგენდა ინფორმაციას საკომუნიკაციო სფეროში დადგენილი დაცვის მექანიზმებისა და მისი აღსრულების კუთხით არსებული მდგომარეობის შესახებ.

- 2024 წლის 7 თებერვალს სამსახურმა მონაწილეობა მიიღო Small and Medium Telecom Operators Association of Georgia-ის მიერ გამართულ სამუშაო შეხვედრაში, რომელიც საქართველოში ინტერნეტის ფასის დაწევის, ასევე, ფიქსირებული ინტერნეტის ბაზრის გახსნისა და ხარისხის გაუმჯობესების საკითხების განხილვას დაეთმო.





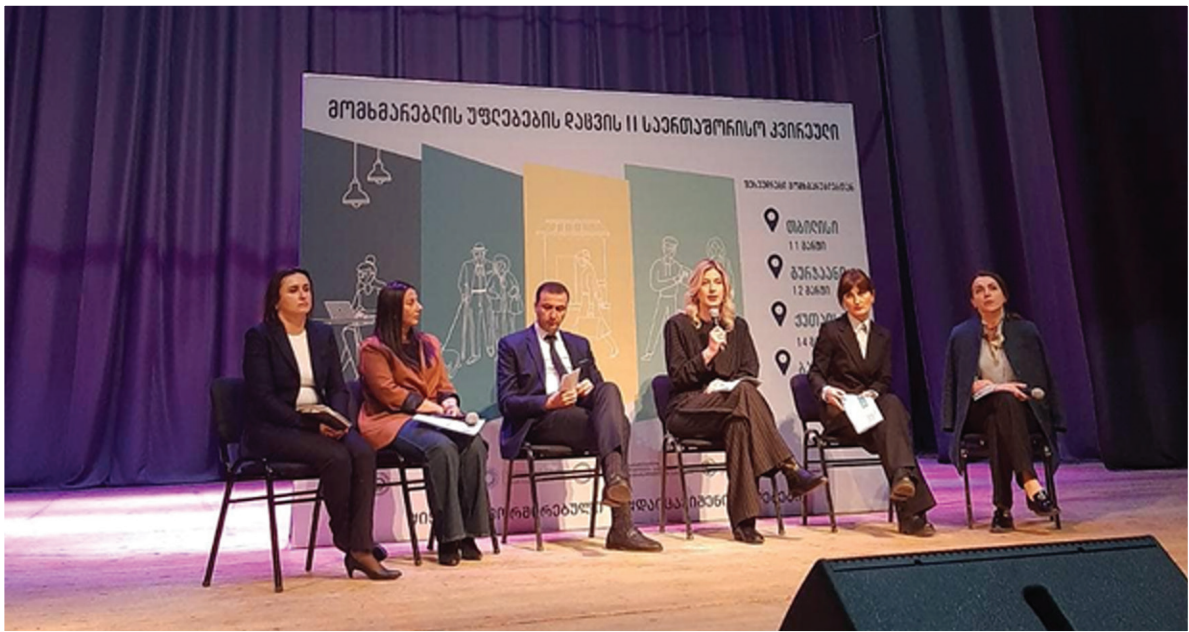
1983 წლიდან მსოფლიოში 15 მარტი აღინიშნება, როგორც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საერთაშორისო დღე. აღნიშნულ თარიღთან დაკავშირებით სამსახური ყოველწლიურად აორგანიზებს და მონაწილეობს იღებს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის დღისადმი მიძღვნილ კვირეულში.

- 2024 წლის 11 მარტიდან თბილისში გაიხსნა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მეორე საერთაშორისო კვირეული, სადაც სამსახურმა სხვადასხვა პანელურ დისკუსიაში მიიღო მონაწილეობა და წარმოადგინა სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა დაცვის კუთხით არსებული მდგომარეობა;





- სამსახურმა 12 მარტს, კვირეულის ფარგლებში ქ. გურჯაანში გამართულ ფართომასშტაბიან შეხვედრაში მიიღო მონაწილეობა და მომხმარებლებს გაცნო სამსახურის საქმიანობის შედეგები;



- სამსახურმა 14 მარტს კვირეულის ფარგლებში ქ. ქუთაისში დაგეგმილ შეხვედრაში მიიღო მონაწილეობა, რომელიც ინტერაქტიულ ხასიათს ატარებდა და მომხმარებლებს შესაძლებლობა ჰქონდათ მათთვის საინტერესო საკითხებთან დაკავშირებით მიეღოთ ამომწურავი ინფორმაცია;





- მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მეორე საერთაშორისო კვირეული შე-  
ჯამდა 15 მარტს, ქალაქ ბათუმში დასკვნითი ღონისძიებით. კომუნიკაციებს  
ომბუდსმენმა დამსწრე საზოგადოებას წარუდგინა სამსახურის საქმიანობის  
შედეგები, დადგენილი სტანდარტები და არსებული გამოწვევები.



- საანგარიშო პერიოდში სამსახურმა კონკურენციისა და მომხმარებლის  
უფლებების დაცვის სააგენტოში, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პირ-  
ველი ეროვნული სტრატეგიის შემუშავების მიზნით გამართულ საჯარო კონ-  
სულტაციების ფარგლებში, დოკუმენტის განხილვაში მიიღო მონაწილეობა.





ამასთან აღსანიშნავია, რომ სამსახური სხვადასხვა დარგობრივ უწყებებთან ერთად აქტიურად იყო ჩართული სტრატეგიის შემუშავების პროცესში. აღნიშნული აქტივობების ფარგლებში, შემუშავდა „მომხმარებლის დაცვის ეროვნული სტრატეგია 2024-2027“, რომლის ფარგლებში ყოველწლიურად დგება სამოქმედო გეგმა, სადაც თითოეული ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოსთვის და მათ შორის დამცველის სამსახურისთვის განერილია შესაბამისი აქტივობები. 2024 წლის სამოქმედო გეგმის ფარგლებში სამსახურმა უზრუნველყო 125 საინფორმაციო შეხვედრის ჩატარება მთელი ქვეყნის მასშტაბით.

- კანონით განსაზღვრული ვალდებულების შესრულების მიზნით, 2024 წლის 17 ივლისს, სამსახურმა საზოგადოებას საქმიანობის ანგარიში წარუდგინა. აღნიშნულ ღონისძიებაზე მოწვეული იყვნენ, დარგის სპეციალისტები, საჯარო თუ კერძო სექტორის, მედიის და სხვადასხვა ორგანიზაციების წარმომადგენლები.





- 2024 წლის 20 ნოემბერს, სამსახურმა მონაწილეობა მიიღო კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის მესამე საერთაშორისო კონფერენციაში, სადაც კომუნიკაციების ომბუდსმენმა პანელზე – „მომხმარებლის უფლებების დაცვა ეკონომიკის რეგულირებად სექტორებში“ დამსწრე საზოგადოებას წარუდგინა სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ბერკეტების, სტატისტიკური მონაცემების და არსებული გამოწვევების შესახებ ინფორმაცია.

- საქართველოს მთავრობის 2021-2035 წლების ერთიანი სტრატეგიის თანახმად, „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების დაცვის 2024 წლის სამოქმედო გეგმის დამტკიცების თაობაზე“ კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის გადაწყვეტილებით დადგენილია, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიზნები, შშმ





პირთა ინფორმაციული უზრუნველყოფისა და აღნიშნული მიმართულებით განსახორციელებელი აქტივობების თაობაზე. საანგარიშო პერიოდში სამსახურის მიერ სრულად იქნა შესრულებული ზემოაღნიშნული გეგმით გათვალისწინებული ვალდებულებები. კერძოდ, სამსახურმა შშმ პირთა ჯგუფებისთვის და ორგანიზაციებისთვის ჩაატარა რვა საინფორმაციო შეხვედრა და მიაწოდა ინფორმაცია სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებებისა და შშმ პირთა მიმართ დადგენილი გარანტიების თაობაზე.

ამასთან, სამსახურმა გამოაქვეყნა საინფორმაციო ხასიათის სტატია/გზამკვლევი – „შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირების სამართლებრივი გარანტიები სატელეკომუნიკაციო სფერო“.

### მიმართვები საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში

სამსახური უფლებამოსილია მიმართოს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას დავის ადმინისტრაციული წესით განხილვის თაობაზე, როდესაც საკითხის გადაჭრა აღემატება სამსახურის კომპეტენციას და მოითხოვს ადმინისტრაციული ორგანოს ჩართულობას.

უნდა აღინიშნოს, რომ სამსახურისთვის პრიორიტეტულია მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დავა, მომხმარებლის სასარგებლოდ დასრულდეს სამსახურში დაწყებული წარმოების ფარგლებში და აღარ დადგეს საქმის კომისიაში გადაგზავნის საჭიროება.

ამასთან, სამსახურში დაფიქსირებული საჩივრები, რომელიც არ გამომდინარეობს მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიასა და მომხმარებელს შორის არსებული სახელშეკრულებო ურთიერთობიდან შესაბამისი მიმართვები იგზავნება საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში. იგივე მიდგომა გამოიყენება საორგანიზაციო, თუ მიმდინარე აქტუალურ თემებთან დაკავშირებით. საანგარიშო პერიოდში სამსახურის მიერ კომუნიკაციების კომისიაში გადაგზავნილ იქნა სულ 82 მიმართვა.

თვალსაჩინოებისთვის ანგარიშში შევხებით, რამდენიმე აქტუალურ თემასთან დაკავშირებით კომისიისთვის გაგზავნილ მიმართვას:

- საანგარიშო პერიოდში დამცველის სამსახურისთვის ერთ-ერთ გამონვევას კვლავ წარმოადგენდა ინტერნეტით მომსახურების პირველადი ჩართვის მოთხოვნა და მოთხოვნის დაკმაყოფილებასთან დაკავშირებული საკი-



თხები. 2020 წლიდან სამსახური პერმანენტულად ახდენს კომისიის ინფორმირებას, ინტერნეტით მომსახურების პირველადი ჩართვის საკითხთან დაკავშირებით. საანგარიშო პერიოდში, აღნიშნულ თემატიკასთან დაკავშირებით სულ შემოვიდა 149 განცხადება/საჩივარი, საიდანაც დაკმაყოფილდა 124, ხოლო 20 მომხმარებლის მოთხოვნა არ დაკმაყოფილდა.

ამასთან, უნდა აღინიშნოს, რომ მოცემულ საკითხზე მომხმარებელთა საჩივრებზე დაწყებული წარმოების ფარგლებში, ყველა ინდივიდუალურ შემთხვევაში სამსახურის მიერ, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებიდან გამოითხოვება ინფორმაცია, უარის თქმის და დაყოვნების მიზეზების შესახებ.

აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ იმ შემთხვევაში, თუ ინტერნეტ მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას, მომხმარებლისთვის ინტერნეტით მომსახურების მისაწოდებლად არ გააჩნია შესაბამისი ინფრასტრუქტურა, კანონმდებლობით არ არის განსაზღვრული ისეთი სამართლებრივი ბერკეტი, რითაც ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული კომპანიები, ვალდებულნი იქნებოდნენ დაეკმაყოფილებინათ მომხმარებლის მოთხოვნა, ინტერნეტ მომსახურების პირველადი ჩართვის თაობაზე. სამსახურის მიერ საანგარიშო პერიოდში, კომისიაში გადაგზავნილ იქნა შემდეგი მიმართვები: 2024 წლის 16 ივლისის N 24-10-1326 და 2024 წლის 27 დეკემბრის N24-10-2639.

● „საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის დებულების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2022 წლის 29 დეკემბრის N7 დადგენილების 25-ე მუხლის „ვ“ პუნქტის თანახმად, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ერთ-ერთ ფუნქციას წარმოადგენს „კონსულტაციებისა და სამართლებრივი დახმარების გაწევა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ბოლო მომხმარებელთათვის. საკონსულტაციო საქმიანობასთან დაკავშირებული ინფორმაციის სათანადოდ აღრიცხვა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ წარმოებულ შესაბამის მონაცემთა ბაზაში, პერიოდული ანალიზი და ანგარიშების მიწოდება კომისიისა და სხვა დაინტერესებული პირებისათვის“.

აღნიშნული ვალდებულების შესრულების უზრუნველსაყოფად, სამსახურის მიერ 2024 წლის 16 ივლისის N24-10-1337 და 2024 წლის 24 დეკემბრის N24-10-2645 მიმართვებით, კომუნიკაციების კომისიას მიეწოდა დეტალური ინფორმაცია, სა-



ანგარიშო პერიოდში განეული საკონსულტაციო საქმიანობის შესახებ. ინფორმაცია მოიცავდა მონაცემებს საკონსულტაციო საქმიანობის მონაცემთა ბაზის ანალიზის შესახებ, მათ შორის, მომხმარებელთა მომართვიანობის, გამოვლენილი პრობლემური საკითხების და სამსახურის მიერ განხორციელებული ღონისძიებების თაობაზე.

აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ სამსახური 2022 წლიდან პერმანენტულად უზრუნველყოფს, მომართვიანობიდან გამომდინარე, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ სარეკომენდაციო მიმართვების გავრცელებას.

## 2. პროაქტიულად გამოქვეყნებული ინფორმაცია

ნებისმიერი დაინტერესებული პირისთვის სამსახურის საქმიანობის შესახებ ინფორმაცია ღიაა და ხელმისაწვდომია სამსახურის ვებ-გვერდის – momkhmarebeli.comcom.ge და სოციალური ქსელში არსებული სამსახურის ოფიციალური გვერდის – მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი – Communications Ombudsman-ის მეშვეობით.

მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების ხელშეწყობის მიზნით, სამსახური მუდმივად უზრუნველყოფს აღნიშნულ ელ-რესურსებზე მომხმარებლისთვის სასარგებლო და საინტერესო ინფორმაციის განთავსებას. ვებ-გვერდზე ხელმისაწვდომია სამსახურის საქმიანობის ყოველთვიური ანგარიშები/დაიჯესტები, სხვადასხვა სტატისტიკები, შემეცნებითი სტატიები, სამსახურის საინფორმაციო კლიპები და ა.შ.

საანგარიშო პერიოდში გამოქვეყნდა შემდეგი სტატიები:

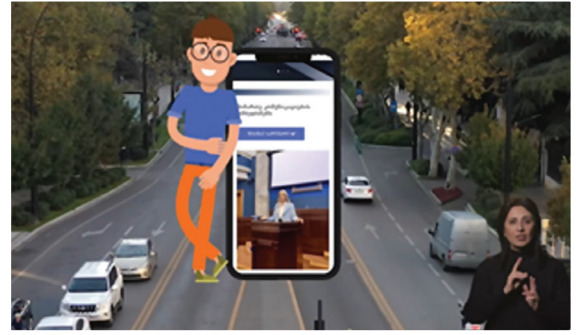
**გზამკვლევი**

**შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირების სამართლებრივი გარანტიები სატელეკომუნიკაციო სფეროში**

**გზამკვლევი**

**მედია მომსახურებები და მომხმარებელთა უფლებები**

საანგარიშო პერიოდში, სამსახურის სერვისებისა თუ მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით, დამზადდა და ვებ-გვერდზე და სოციალურ ქსელში განთავსდა საინფორმაციო ვიდეო-რგოლი, რომელიც ასევე, ადაპტირებულია შპმ პირებისთვის. აღნიშნულით მომხმარებელს ეძლევა შესაძლებლობა, ინფორმაცია მიიღოს მარტივი და გასაგები ფორმით.



სამსახურის საქმიანობის შედეგების საჯაროობის უზრუნველყოფის მიზნით, ელ. რესურსებზე ყოველთვიურად ქვეყნდება საინფორმაციო ბიულეტენები:

www.momkhmarebeli.comcom.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი**

**საინფორმაციო ბიულეტენი იანვარი 2024**

თვის განმავლობაში სამსახურს საჩივრით მომართა - 154 მომხმარებელმა

შემოსულ საჩივრებში ლიდერობს ინტერნეტში დაუშვებელი პროდუქციის განთავსების და მომსახურების შეზღუდვა/ შეწყვეტასთან დაკავშირებული საკითხები

საჩივრების უმეტესება მიმართული იყო მკმ „მეფთქიში“-ს და სს „ხელშემატ“-ს მიმართ

სამსახურმა კონსულტაცია გაუწია - 79 მომხმარებელს

**მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!**

☎ 995 32 2 399505    ✉ Defender@comcom.ge  
 🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge    🌐 Sheamotsme.ge

**საინფორმაციო ბიულეტენი თებერვალი 2024**

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

საინფორმაციო კამპანიის - „იწიწიდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ დარგლები ჩატარდა 6 შეხვედრა თბილისის საჯარო სკოლების დამატაკრეტული კლასების მოსაზღველოდ.

თებერვლის თვეში სამსახურმა მონაწილეობა მიიღო:

- პეტრია და საშუალო ოპერატივის მსოფრთველი სახეშა შეხვედრაში;
- საქართველოს კომუნიკაციის და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში წარმართული მომხმარებლის უფლებების დაცვის პირველი ეროველი სტრატეგის დოკუმენტის განხილვაში

თვის განმავლობაში სამსახურს მომართა - 282 მომხმარებელმა

სამსახურმა უშვალი კომუნიკაცია დაამყარა - 650-მდე მომხმარებელთან

**მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს დაიცავი შენი უფლება!**

☎ 995 32 2 399505    ✉ DEFENDER@COMCOM.GE  
 🌐 MOMKHMAREBELI.COMCOM.GE    🌐 SHEAMOTSME.GE

**საინფორმაციო ბიულეტენი მარტი 2024**

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

• მომხმარებლის უფლებების დაცვის II საერთაშორისო კვირველის დარგლებში, თბილისის, გურკაანის, ქუთაისის და ბათუმის მასშტაბით გამართული შეხვედრებზე - საინფორმაციო სასიათის შეხვედრა

საინფორმაციო კამპანიის - „იწიწიდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ დარგლებში, შეხვედრები ჩატარდა სხვადასხვა სახისზე აუდიტორიუმში:

- 18 შეხვედრა თბილისის საჯარო სკოლების დამატაკრეტული კლასების მოსაზღველოდ;
- შეხვედრა კერძო სკოლა „ბაქველი-თბილისი“-ს დამატაკრეტული კლასის მოსაზღველოდ;
- შეხვედრა სემინარ შეხვედრების, ინვესტიციური შეფერების პირთა ასოციაცია (იპ)-სკვ“-ს წარმომადგენლებთან და ბენეფიციარებთან.

თვის განმავლობაში სამსახურს მომართა - 607 მომხმარებელმა

სამსახურმა უშვალი კომუნიკაცია დაამყარა - 2000-მდე მომხმარებელთან

**მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს! დაიცავი შენი უფლება!**

☎ 995 32 2 399505    ✉ Defender@comcom.ge  
 🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge    🌐 Sheamotsme.ge



საინფორმაციო ბიულეტენი  
15 ივნისი-31 ივლისი  
2024

მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი  
დამცველის სამსახური

- მიმდინარე წლის 17 ივლისის დამცველმა საზოგადოებრივ 2023 წლის ანგარიში წარუდგინა
- საინფორმაციო კამპანიის - „იციოდეთ შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ ფარგლებში, შეხვედრები ჩატარდა საქართველოს ექვსი (რუსთავი, დანაბი, გორი, ახმეტა, ლაგოდეხი, ბორჯომი) ბიბლიოთეკის თანამშრომლებთან
- სამსახურმა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებულ 5 კომპანიასთან მიმართებაში გასცა სარეკომენდაციო მიმართვები
- სამსახურს მომართა - 414 მომხმარებელმა
- სამსახურმა უშუალო კომუნიკაცია დაამყარა - 480-მდე მომხმარებელთან

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!  
დაიცავი შენი უფლება!

995 32 2 399505  
Defender@comcom.ge  
Momkhmarebeli.comcom.ge  
Sheamotsme.ge

საინფორმაციო ბიულეტენი  
აგვისტო  
2024

მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი  
დამცველის სამსახური

საინფორმაციო კამპანიის - „იციოდეთ შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ ფარგლებში, შეხვედრები ჩატარდა საქართველოს ათ (ზაზური, ახალციხე, ჩოხატაური, ტყიბული, ყაზბეგი, ონი, ამბროლაური, სახმურე, მარცხილი, სენაკი) ბიბლიოთეკაში დასაქმებულ თანამშრომლებთან

სამსახურს მომართა - 158 მომხმარებელმა

სამსახურმა უშუალო კომუნიკაცია დაამყარა - 360-მდე მომხმარებელთან

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!  
დაიცავი შენი უფლება!

995 32 2 399505  
Defender@comcom.ge  
Momkhmarebeli.comcom.ge  
Sheamotsme.ge

საინფორმაციო ბიულეტენი  
სექტემბერი  
2024

მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი  
დამცველის სამსახური

საინფორმაციო კამპანიის - „იციოდეთ შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ ფარგლებში, შეხვედრები ჩატარდა საქართველოს ექვს (ჯანი, ღოთი, ხონი, ხობი, ადიგენი, შუახევი) ბიბლიოთეკაში დასაქმებულ თანამშრომლებთან

სამსახურს დახმარებისთვის მომართა - 208 მომხმარებელმა

სამსახურმა უშუალო კომუნიკაცია დაამყარა - 300-მდე მომხმარებელთან

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!  
დაიცავი შენი უფლება!

995 32 2 399505  
Defender@comcom.ge  
Momkhmarebeli.comcom.ge  
Sheamotsme.ge

საინფორმაციო ბიულეტენი  
ოქტომბერი  
2024

მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი  
დამცველის სამსახური

- საინფორმაციო კამპანიის - „იციოდეთ შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ ფარგლებში ჩატარდა 15 შეხვედრა:
  - 11 შეხვედრა პროფესიული კოლეჯების სტუდენტებთან და ადმინისტრაციის წარმომადგენლებთან
  - 2 შეხვედრა შპს შირია ორგანიზაციის ბენეფიციარებთან და წარმომადგენლებთან
  - 1 შეხვედრა გორის სახელმწიფო უნივერსიტეტის სტუდენტებთან და აკადემიკურ პერსონალთან
- გაიცა 59 რეკომენდაცია მომსახურების მიწოდებულ კომპანიების მიმართ
- სამოტივაციო საშინაოების ფარგლებში:
  - დაწყო მომხმარებელთა ცნობილების კვლევა
  - დაწყო მომსახურების მიწოდებულ კომპანიების ვებ-გვერდების მონიტორინგი
- სამსახურს მომართა - 384 მომხმარებელმა
- სამსახურმა უშუალო კომუნიკაცია დაამყარა - 1000-მდე მომხმარებელთან

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!  
დაიცავი შენი უფლება!

995 32 2 399505  
Defender@comcom.ge  
Momkhmarebeli.comcom.ge  
Sheamotsme.ge

საინფორმაციო ბიულეტენი  
ნოემბერი  
2024

მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი  
დამცველის სამსახური

- საინფორმაციო კამპანიის - „იციოდეთ შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ ფარგლებში ჩატარდა 31 შეხვედრა:
  - 28 შეხვედრა თბილისის ჯაგარი სკოლების დამამოყვარებელი კლასის მოსწავლეებთან
  - 2 შეხვედრა პროფესიული სანაკვეთლების სტუდენტებთან და ადმინისტრაციის წარმომადგენლებთან
  - 1 შეხვედრა საქართველოს ეროვნული უნივერსიტეტის სტუდენტებთან
- გაიცა 43 რეკომენდაცია მომსახურების მიწოდებულ კომპანიების მიმართ
- სამოტივაციო საშინაოების ფარგლებში:
  - მიმდინარეობს მომხმარებელთა ცნობილების კვლევა
  - მიმდინარეობს მომსახურების მიწოდებულ კომპანიების ვებ-გვერდების მონიტორინგი
- სამსახურს მიმართეს მთელი კონკრეტული და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ საერთაშორისო კონვენციასთან
- სამსახურს მომართა - 217 მომხმარებელმა
- სამსახურმა უშუალო კომუნიკაცია დაამყარა - 1500-მდე მომხმარებელთან

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!  
დაიცავი შენი უფლება!

995 32 2 399505  
Defender@comcom.ge  
Momkhmarebeli.comcom.ge  
Sheamotsme.ge

საინფორმაციო ბიულეტენი  
დეკემბერი  
2024

მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი  
დამცველის სამსახური

- საინფორმაციო კამპანიის - „იციოდეთ შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ განხორციელდა შუამდგომლობები:
  - 21 შეხვედრა თბილისის ჯაგარი სკოლების დამამოყვარებელი კლასის მოსწავლეებთან
  - 2 შეხვედრა თბილისის ევრო სკოლების დამამოყვარებელი კლასის მოსწავლეებთან
  - 2 შეხვედრა შპს შირია ორგანიზაციის წარმომადგენლებთან და ბენეფიციარებთან
- სამსახურის ვებ-გვერდზე გამოქვეყნდა - 2 საინფორმაციო ხაზითა და საინფორმაციო ვიდეო-კლიპი
- სამოტივაციო საშინაოების ფარგლებში:
  - მიმდინარეობს მომხმარებელთა ცნობილების კვლევა
  - მიმდინარეობს მომსახურების მიწოდებულ კომპანიების ვებ-გვერდების მონიტორინგი
  - მომსახურების მიწოდებულ კომპანიების მიმართ გაიცა 63 ინფორმაციული ხაზის რეკომენდაცია
- სამსახურს მომართა - 254 მომხმარებელმა
- სამსახურმა უშუალო კომუნიკაცია დაამყარა - 1550-მდე მომხმარებელთან
- გაიცა 5 მთავარი ხაზის სარეკომენდაციო მიმართვა მომსახურების მიწოდებულ კომპანიების მიმართ

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!  
დაიცავი შენი უფლება!

სამსახურის ელექტრონულ რესურსებზე, სისტემატურად ქვეყნდებოდა ინფორმაცია, როგორც სატელეკომუნიკაციო მომსახურების სახეობებთან მიმართებაში დადგენილი სამართლებრივი რეგულაციების თაობაზე, ასევე, სამსახურის ყოველდღიური საქმიანობის თუ აქტივობის შესახებ.



**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

**მიგაჩნია, რომ მომსახურების მიწოდებასთან დაკავშირებულ პრობლემებზე კომპანია დროულად არ რეაგირებს?**

**მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს! დაიცავი შენი უფლება!**

☎ 995 32 2 399505    ✉ Defender@comcom.ge  
 🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge    📠 Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

**ფიქრობ, რომ შენი უფლებები ირღვევა სატელეკომუნიკაციო სფეროში?**

დარეგისტრირდი კომუნიკაციების ომბუდსმენთან კონსულტაციაზე და მობრძანდი ჩვენს ოფისში!

ჩვენ დაგესმარებით საჩივრის ფორმირებაში და გავინვეთ შესაბამის კონსულტაციას დარღვეული უფლების აღდგენისთვის!

მისამართი: თბილისი, ქეთევან წამებულის გამზ./ბოჭორმის ქ. 50/18

**მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს! დაიცავი შენი უფლება!**

☎ 995 32 2 399505    ✉ Defender@comcom.ge  
 🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge    📠 Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში განხილული განცხადება/საჩივრების სტატისტიკური თანაფარდობა**

2023 წელს სამსახურმა სულ განიხილა 1572 განცხადება/საჩივარი

ფიქსირებული სატელეფონო კავშირით მომსახურება	40
მოთიღური სატელეფონო კავშირით მომსახურება	217
ინტერნეტი მომსახურება	1005
მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება	282
სხვა	69

**მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!**

☎ 995 32 2 399505    ✉ Defender@comcom.ge  
 🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge    📠 Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში მომართვის სხვადასხვა საშუალებების გამოყენებით 2023 წელს სულ შემოვიდა 1572 განცხადება/საჩივარი**

წერილობითი მატერიალური ან ელექტრონული	824
სატელეფონო	680
სოციალური ქსელი (FB)	68

**მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!**

☎ 995 32 2 399505    ✉ Defender@comcom.ge  
 🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge    📠 Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

**სამსახურში შემოსული საჩივრების რაოდენობა წლების მიხედვით**

წელი	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
რაოდენობა	190	263	208	283	413	711	832	971	1227	1572

**მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!**

☎ 995 32 2 399505    ✉ Defender@comcom.ge  
 🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge    📠 Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

**სამსახურში 2023 წელს შემოსული საჩივრების შედეგები**

შედეგი	სულ	დაკაჟილია	ნაწილობრივ დაკაჟილია	დარღვევა არ დაბრუნდა
რაოდენობა	1572	1438	41	93

**მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!**

☎ 995 32 2 399505    ✉ Defender@comcom.ge  
 🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge    📠 Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

**სამსახურის 2023 წლის მომარაგების მარკეტინგული მიმწოდებელი კომპანიების მიხედვით**

სს „კილქნეტი“	309
მს „მაგთიკომი“	269
მს „სტიდილი“	64
მს „სელდი მობაილ“	117
მს „ახალი ქსელები“	21
მს „ტეგარდი“	11
მს „geogianairlink“	11
მს „დიფთალ ტვ“	4
მს „სტეტიო“	7
სხვა კომპანიები	89

**მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!**

☎ 995 32 2 399505    ✉ Defender@comcom.ge  
 🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge    📠 Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

**სამსახურის მიერ 2023 წელს გაცემული რეკომენდაციებისა და კონსულტაციების მარკეტინგული მიმწოდებელი**

ზოგადი ხასიათის რეკომენდაცია	15
ინდივიდუალური ხასიათის რეკომენდაცია	414
მონიტორინგის დარღვევები 198 კომპანიის მიმართ გაცემული რეკომენდაცია	748
კონსულტაცია	748

**მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!**

☎ 995 32 2 399505    ✉ Defender@comcom.ge  
 🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge    📠 Sheamotsme.ge

www.momkhmarebeli.comcom.ge



**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

საჩივრების თემატიკის ანალიზი 5 წლის ჭრილში

1. უზარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება (მათ შორის: Sheamotsme.ge)

წელი	საჩივრების რაოდენობა
2019	510
2020	297
2021	198
2022	216
2023	280

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

☎ 995 32 2 399505  
✉ Defender@comcom.ge  
🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge  
📠 Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

საჩივრების თემატიკის ანალიზი 5 წლის ჭრილში

2. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოფენა ან/და დაუკმაყოფილებლობა

წელი	საჩივრების რაოდენობა
2019	36
2020	100
2021	122
2022	131
2023	132

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

☎ 995 32 2 399505  
✉ Defender@comcom.ge  
🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge  
📠 Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

საჩივრების თემატიკის ანალიზი 5 წლის ჭრილში

3. ელექტრონული საკომუნიკაციო კავშირის დაზიანება და მომსახურების მუხდუნის ან/და შეწყვეტის პირობები

წელი	საჩივრების რაოდენობა
2019	57
2020	139
2021	309
2022	375
2023	331

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

☎ 995 32 2 399505  
✉ Defender@comcom.ge  
🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge  
📠 Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

საჩივრების თემატიკის ანალიზი 5 წლის ჭრილში

4. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება და სატელეკომუნიკაციო მომსახურებაზე ფასების ზრდა

წელი	საჩივრების რაოდენობა
2019	73
2020	55
2021	51
2022	188
2023	16

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

☎ 995 32 2 399505  
✉ Defender@comcom.ge  
🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge  
📠 Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

საჩივრების თემატიკის ანალიზი 5 წლის ჭრილში

5. მომსახურების საფასურის დარღვევის ხისნორე და სადავო დაჯილდინება

წელი	საჩივრების რაოდენობა
2019	79
2020	68
2021	82
2022	62
2023	63

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

☎ 995 32 2 399505  
✉ Defender@comcom.ge  
🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge  
📠 Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

საჩივრების თემატიკის ანალიზი 5 წლის ჭრილში

9. მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება

წელი	საჩივრების რაოდენობა
2019	22
2020	28
2021	46
2022	13
2023	70

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

☎ 995 32 2 399505  
✉ Defender@comcom.ge  
🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge  
📠 Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

საჩივრების თემატიკის ანალიზი 5 წლის ჭრილში

10. სააბონენტო ნომრის გახიფხილება

წელი	საჩივრების რაოდენობა
2019	11
2020	8
2021	10
2022	10
2023	17

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

☎ 995 32 2 399505  
✉ Defender@comcom.ge  
🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge  
📠 Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

დამცველის სამსახურის ვებ-გვერდზე მოქმედების საჩივრის გადმოგზავნის ფუნქციონალი

სანიშნის ფორმა

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

☎ 995 32 2 399505  
✉ Defender@comcom.ge  
🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge  
📠 Sheamotsme.ge



**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

მომხმარებლის მიღების თაობაზე, სატელეკომუნიკაციო სერვისის მიწოდებულ კომპანიასა და მომხმარებელს შორის არსებული უთანხმოებების დასაწესრიგებლად უნდა იცოდეს:

- ტელეკომუნიკაციების რეგულირების ავტორიტეტის მიერ შემუშავებული კომპანიამ უნდა უზრუნველყოს მომხმარებელთან ხელშეკრულების გაფორმება და ქსელში ჩართვა 20 სამუშაო დღის ვადაში ან მომხმარებელთან ინდივიდუალურად შეთანხმებულ ვადაში
- ტელეკომუნიკაციების რეგულირების ავტორიტეტის მიერ შემუშავებული კომპანიამ 10 სამუშაო დღის ვადაში უნდა მიიღოს დასაბუთებული გადაწყვეტილება და დაუყოვნებლივ აცნობოს მომხმარებელს

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

☎ 995 32 2 399505  
✉ Defender@comcom.ge  
🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge  
📱 Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

2023 წელს, მომხმარებლის ინდივიდუალური საჩივრების დაკავშირებით გაცემულ იქნა 414 რეკომენდაცია, ხოლო სატელეკომუნიკაციო სფეროში აქტუალური საკითხთან დაკავშირებით, ზოგადი სასიათის 15 რეკომენდაცია

სამსახურის სარეკომენდაციო მიმართულება, მიზნად ისახავს მომხმარებელსა და მომსახურების მიწოდებულ კომპანიას შორის არსებულ დავის შემტოვრებულ ვადებში ურთიერთშეთანხმებით - მორიგებით დასრულებას

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

☎ 995 32 2 399505  
✉ Defender@comcom.ge  
🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge  
📱 Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

დამცველის სამსახური მომხმარებლის განცხადება/საჩივრებზე რეაგირებასთან ერთად, უზრუნველყოფს სხვადასხვა სახის აქტივობებს:

- 2023 წელს სხვადასხვა სამიზნე ჯგუფთან საინფორმაციო ხასიათის 155 შეხვედრა ჩატარდა;
- 2023 წელს უშუალო კომუნიკაცია შედგა 7500 მომხმარებელთან;
- ენერგომბუდსმენთან თანამშრომლობით არსებულ გამოწვევებთან დაკავშირებით გაიმართა შეხვედრები კახეთის მხარეში;
- სამსახურმა მონაწილეობა მიიღო მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით გამართულ სხვადასხვა ღონისძიებებში.

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

☎ 995 32 2 399505  
✉ Defender@comcom.ge  
🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge  
📱 Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

როგორ მივმართო დამცველის სამსახურს, თუ სატელეკომუნიკაციო სფეროს პროვაიდერი კომპანია არ ასრულებს ხელშეკრულებით ნაკისრ ვალდებულებებს?

- წერილობითი/მაცერიალური ფორმით
- ელ-ფოსტის მეშვეობით: [Defender@comcom.ge](mailto:Defender@comcom.ge)
- ვებ-გვერდის მეშვეობით: <http://momkhmarebeli.comcom.ge> [www.Sheamotsme.ge](http://www.Sheamotsme.ge)

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

☎ 995 32 2 399505  
✉ Defender@comcom.ge  
🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge  
📱 Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

რა მომსახურებასთან დაკავშირებულ საჩივრებს განიხილავს კომუნიკაციების ომბუდსმენი?

- სატელეფონო კავშირით მომსახურება
- ინტერნეტით მომსახურება
- მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

☎ 995 32 2 399505  
✉ Defender@comcom.ge  
🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge  
📱 Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

„ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების მიერ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნათა დარღვევის შემთხვევაში დაინტერესებულ პირს უფლება აქვს მიმართოს თავად ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებულს ან/და კომისიას ან პირდაპირ სასამართლოს“

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

☎ 995 32 2 399505  
✉ Defender@comcom.ge  
🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge  
📱 Sheamotsme.ge

დამცველის სამსახურში სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებულ კომპანიის წინააღმდეგ შეტანილი საჩივარი, უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:

- საჩივრის წარმდგენი პირის ვინაობა, მისამართი და საკონტაქტო მონაცემები
- მომსახურების მიწოდებულ კომპანიის დასახელება
- მოთხოვნა
- გარემოებები, რომელთაც ეფუძნება მოთხოვნა

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

☎ 995 32 2 399505  
✉ Defender@comcom.ge  
🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge  
📱 Sheamotsme.ge

**სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებულ კომპანია ვალდებულია:**

- უზრუნველყოს მომხმარებლის საჩივრების მიღება 24 საათიანი ცხელი ხაზის, ვებ-გვერდისა, ელ-ფოსტის და/ან მომსახურების მიწოდებლის საფოსტო მისამართზე
- უზრუნველყოს საჩივრების განმხილველი სამსახურის მიერ, საჩივრის განიხილვა 15 დღის ვადაში
- მიიღოს ყოველმხრივ სრული, ობიექტური და დასაბუთებული გადაწყვეტილება
- მიღებული გადაწყვეტილება მომხმარებელს გაეგვანოს გადაწყვეტილების მიღებიდან არაუგვიანეს მე-5 დღისა

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

☎ 995 32 2 399505  
✉ Defender@comcom.ge  
🌐 Momkhmarebeli.comcom.ge  
📱 Sheamotsme.ge

www.momkhmarebeli.comcom.ge



**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური:**

- საჩივრის წარდგენისას, მომხმარებელს განმარტავს მის უფლებებს და მოვალეობებს
- აცნობს საჩივრის განხილვის წესსა და ვადას
- აცნობს იმ მოთხოვნებს, რომლებსაც უნდა აკმაყოფილებდეს საჩივარი
- უთითებს საჩივარში დამატებული შეცდომების შესახებ

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

995 32 2 399505  
Defender@comcom.ge  
Momkhmarebeli.comcom.ge  
Sheamotsme.ge

**სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანია ვალდებულია!**

ინდივიდუალურ მომხმარებელთან ან/და მომხმარებელთა ჯგუფთან მიმართებაში რეგლამენტის დებულებების დარღვევის დადგენის შემთხვევაში, დარღვევის აღმოსაფხვრელად ზომები მიიღოს:

- არა მხოლოდ ინდივიდუალური მომხმარებლის ან/და მომხმარებელთა ჯგუფის მიმართ,
- არამედ იმავე კატეგორიის სხვა მომხმარებელთა მიმართაც

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

995 32 2 399505  
Defender@comcom.ge  
Momkhmarebeli.comcom.ge  
Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

დამცველის სამსახური ხელმძღვანელობს შემდეგი პრინციპებით:

- თანასწორობა
- კანონიერება
- სამართლიანობა
- ობიექტურობა
- გამჭვირვალობა
- მუკერძობელობა

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

995 32 2 399505  
Defender@comcom.ge  
Momkhmarebeli.comcom.ge  
Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, სამსახური იყენებს შემდეგ სამართლებრივ ბერკეტებს:

- ადვოკატირება
- კონსულტაცია
- რეკომენდაცია
- მედიაცია - დავის გადაწყვეტის ალტერნატიული საშუალება
- მონიტორინგი
- წარმომადგენლობითი პროცესი
- მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

995 32 2 399505  
Defender@comcom.ge  
Momkhmarebeli.comcom.ge  
Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, სამსახურისთვის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ბერკეტია:**

ადვოკატირება

**წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების განხორციელება, მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის დაავაში**

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

995 32 2 399505  
Defender@comcom.ge  
Momkhmarebeli.comcom.ge  
Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, სამსახურისთვის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ბერკეტია:**

კონსულტაცია

**დამცველის სამსახურის მიერ უშუალო, სატელეფონო ან/და წერილობითი კომუნიკაცია, რა დროსაც მომხმარებელს მიენიშება პრობლემურ საკითხთან დაკავშირებით მისთვის საჭირო ინფორმაცია;**

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

995 32 2 399505  
Defender@comcom.ge  
Momkhmarebeli.comcom.ge  
Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ბერკეტია:**

რეკომენდაცია

2023 წელს სამსახურში კომპანიების მიმართ გასცა 627 რეკომენდაცია:

- ზოგადი ხასიათის რეკომენდაცია - 15
- ინდივიდუალური ხასიათის რეკომენდაცია - 414
- მონიტორინგის დარღვევები 198 კომპანიის მიმართ გაცემული რეკომენდაცია

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

995 32 2 399505  
Defender@comcom.ge  
Momkhmarebeli.comcom.ge  
Sheamotsme.ge

**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

მედიაცია/შორიგება დავის გადაწყვეტის ალტერნატიული საშუალებაა

2023 წელს, სამსახურში შემოსული 1572 განცხადება/საჩივრიდან, მედიაცია/შორიგების მეშვეობით დაკმაყოფილდა 1438 განცხადება/საჩივარი

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

995 32 2 399505  
Defender@comcom.ge  
Momkhmarebeli.comcom.ge  
Sheamotsme.ge



**მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური**

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ერთ-ერთ ბერკეტია: მონიტორინგი

დამცველის დამოუკიდებელი განმეორებითი, მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების მიმართ, კანონმდებლობით დადგენილ მოთხოვნებთან შესაბამისობის შემოწმების თაობაზე

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

995 32 2 399505  
Defender@comcom.ge  
Momkhmarebeli.comcom.ge  
Sheamotsme.ge

კომუნიკაციების ომბუდსმენის სამსახურის მიერ, პროექტის „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ პერმანენტულად მიმდინარეობს სხვადასხვა საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრები

სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით 2023 წელს სამსახურის მიერ ჩატარდა:

**155 საინფორმაციო შეხვედრა**

მიმართე კომუნიკაციების ომბუდსმენს!

995 32 2 399505  
Defender@comcom.ge  
Momkhmarebeli.comcom.ge  
Sheamotsme.ge

სამსახურმა წევრების თვეში თბილისის 28 საჯარო სკოლაში საინფორმაციო შეხვედრები გამართა

• სკოლა „ლილე“	• 77-ე საჯარო სკოლა
• 150-ე საჯარო სკოლა	• 43-ე საჯარო სკოლა
• 24-ე საჯარო სკოლა	• 84-ე საჯარო სკოლა
• 29-ე საჯარო სკოლა	• 58-ე საჯარო სკოლა
• 30-ე საჯარო სკოლა	• 104-ე საჯარო სკოლა
• 31-ე საჯარო სკოლა	• 75-ე საჯარო სკოლა
• 36-ე საჯარო სკოლა	• 47-ე საჯარო სკოლა
• 88-ე საჯარო სკოლა	• 42-ე საჯარო სკოლა
• 37-ე საჯარო სკოლა	• 49-ე საჯარო სკოლა
• 98-ე საჯარო სკოლა	• 50-ე საჯარო სკოლა
• 46-ე საჯარო სკოლა	• 21-ე საჯარო სკოლა
• 8ე-18 საჯარო სკოლა	• 53-ე საჯარო სკოლა
• 63-ე საჯარო სკოლა	• 73-ე საჯარო სკოლა
• 23-ე საჯარო სკოლა	• 67-ე საჯარო სკოლა

სამსახურმა ექვემბრის თვეში თბილისის 83 სკოლაში საინფორმაციო შეხვედრები გამართა

180-ე საჯარი სკოლა	183-ე საჯარი სკოლა	186-ე საჯარი სკოლა
81-ე საჯარი სკოლა	190-ე საჯარი სკოლა	8-ე საჯარი სკოლა
82-ე საჯარი სკოლა	137-ე საჯარი სკოლა	198-ე საჯარი სკოლა
83-ე საჯარი სკოლა	138-ე საჯარი სკოლა	199-ე საჯარი სკოლა
84-ე საჯარი სკოლა	151-ე საჯარი სკოლა	195-ე საჯარი სკოლა
31-ე საჯარი სკოლა	180-ე საჯარი სკოლა	35-ე საჯარი სკოლა
სკოლა „81-ე სუენე“	180-ე საჯარი სკოლა	163-ე საჯარი სკოლა
182-ე საჯარი სკოლა	168-ე საჯარი სკოლა	186-ე საჯარი სკოლა
		სკოლა „ნოეჯია“

აღსანიშნავია, რომ გასული წლის მსგავსად, დაინტერესებული პირებისთვის ხელმისაწვდომი იყო სამსახურის სერვისი – „კონსულტაცია კომუნიკაციების ომბუდსმენტთან“. აღნიშნული ონლაინ სარეგისტრაციო ფორმა მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს შეავსოს, შეარჩიოს მისთვის საინტერესო საკითხი და დაჯავშნოს ვიზიტი კომუნიკაციების ომბუდსმენტთან მისთვის მისაღებ დროს.

**კომუნიკაციების ომბუდსმენტთან კონსულტაციის სარეგისტრაციო ფორმა**

პირადული ინფორმაცია

სახელი და გვარი \*

ელფოსტა \*

ტელეფონის ნომერი \*

მომწვევს საკითხებს, რომლებზეც გსურთ კონსულტაციის მიღება \*

სატელეკომუნიკაციო მომსახურების უწყვეტი შეწყვეტი

ფართომასშტაბიანი საინფორმაციო მომსახურების

საკომუნიკაციო უწყვეტი მოწყობა

სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პირველადი ჩართვა

სატელეკომუნიკაციო მომსახურების სერვისზე სადავოს დარღვევის საპირისპირო

არასაკმარის ინფორმაცია

სამხრეთ-დასავლეთი

სამომსახურე მომსახურების

არასაკმარისი ინფორმაცია

დამუშავებული პრობლემა

არასაკმარისი ინფორმაცია

888 ნომერი მიმართა არსებული რეკლამები

სამომსახურე მომსახურების უწყვეტი

Other...

როგორ ფორმულაში გსურთ კომუნიკაციების ომბუდსმენტთან კონსულტაცია? \*

ონლაინ შეხვედრა

ონლაინ პლატფორმის საშუალებით შეხვედრა

თქვენთვის მოსაღები დრო \*

21 თებერვალი 11:00

21 თებერვალი 12:00

21 თებერვალი 13:00

21 თებერვალი 14:00

21 თებერვალი 15:00

21 თებერვალი 16:00

ინფორმაციის პროაქტიულად გამოქვეყნება ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი საქმიანობაა, რომელიც ერთი მხრივ, უზრუნველყოფს მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას და მეორე მხრივ, სამსახურისადმი მომართვიანობის ზრდას.



### 3. სამონიტორინგო/კვლევითი და სარეკომენდაციო მიმართულება

მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისთვის სარეკომენდაციო მიმართულების გაგზავნა, წარმოადგენს ერთ-ერთ ყველაზე უფრო მოქნილ და აპრობირებულ სამართლებრივ მექანიზმს მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად. გასული წლების საქმიანობიდან გამომდინარე, სამსახურში ჩამოყალიბდა პრაქტიკა, რომელიც გულისხმობს მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მისამართით რეკომენდაციების სხვადასხვა მიმართულებით გავრცელებას. რეკომენდაცია თავისი შინაარსით შეიძლება იყოს ზოგადი ხასიათის, რომლის გაცემაც დაკავშირებულია დროის გარკვეულ პერიოდში გამოკვეთილი მნიშვნელოვანი მოცემულობით, კომპანიის მხრიდან უარყოფითი ზეგავლენის მქონე ქმედების განხორციელებით, ან ასეთი რისკის არსებობით. ასეთ შემთხვევებში, სამსახურის მხრიდან გაიცემა მითითება/რეკომენდაცია, გარკვეული ქმედების განხორციელების, ან ასეთისგან თავის შეკავების თაობაზე. რაც შეეხება ინდივიდუალური ხასიათის რეკომენდაციას, იგი გამოიყენება, კონკრეტული მომხმარებლის საჩივართან დაკავშირებული საქმისწარმოების ფარგლებში.

აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად, სამსახურის მიერ აქტიურად გამოიყენება სამონიტორინგო და კვლევითი აქტივობები, რასაც თავის მხრივ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის თვალსაზრისით საპრევენციო ეფექტი გააჩნია.

#### 3.1. სარეკომენდაციო მიმართულება

საანგარიშო პერიოდში მომხმარებლის ინდივიდუალურ საჩივრებთან დაკავშირებით დამცველის მიერ გაცემულ იქნა 326 რეკომენდაცია, ხოლო აქტუალურ საკითხებთან დაკავშირებით ზოგადი ხასიათის 12 რეკომენდაცია. მათ შორის:

- სს „სილქნეტის“ მიმართ 2024 წლის 6 ნოემბერს Nგ-24-9/2540 რეკომენდაცია – გურჯაანის რაიონში სპილენძის სააბონენტო სახაზო-საკაბელო ქსელის დემონტაჟის შედეგად, მომხმარებლებისთვის ალტერნატიული მომსახურების შეთავაზების თაობაზე.

მომხმარებელთა მომართვიანობის საფუძველზე გამოიკვეთა, რომ გურჯაანის რაიონში სოფელ გურჯაანში, გზების სარეაბილიტაციო სამუშაოების შედეგად განხორციელდა სპილენძის სახაზო-საკაბელო ქსელის დემონტაჟი, რომელიც კომპანიის განმარტებით აღარ ექვემდებარებოდა აღდგენას.



შესაბამისად, მომხმარებლები, რომლებიც აღნიშნული ქსელის მეშვეობით იღებდნენ მომსახურებას ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების გარეშე იყვნენ დარჩენილები და გარკვეულ მათგანს არც ჰქონდა ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ აღნიშნული აღდგენას აღარ ექვემდებარებოდა. შესაბამისად, სამსახურის მიერ გაცემულ იქნა მითითება/რეკომენდაცია, რომ კომპანიას მოეხდინა აღნიშნულ ლოკაციაზე ყველა ისეთი მომხმარებლის იდენტიფიცირება, რომელსაც აღარ მიეწოდებოდა მომსახურება და მოეხდინათ მათი სათანადო ინფორმირება, შესაძლებლობის ფარგლებში შესაბამისი ალტერნატიული მომსახურების შეთავაზება და კანონმდებლობით დადგენილი წესით გაუწევდნენ და მიუღებდნენ მომსახურებაზე საფასურის გადაანგარიშება.

აღწერილი სახის პრობლემა, ასევე დაფიქსირდა ქალაქ თბილისში, შესაბამისად სს „სილქნეტის“ მიმართ ასევე გაცემულ იქნა 2024 წლის 15 ოქტომბრის Nგ-24-9/2332 რეკომენდაცია, თბილისის მუნიციპალიტეტში სპილენძის სააბონენტო სახაზო-საკაბელო ქსელის დემონტაჟის შედეგად, მომხმარებლებისთვის ალტერნატიული მომსახურების შეთავაზების თაობაზე.

- შპს „ახალი ქსელების“ მიმართ მომართვიანობის სტატისტიკური მონაცემების დამუშავების საფუძველზე გაცემული 2024 წლის 15 ივლისის Nგ-24-9/1465 და 25 დეკემბრის Nგ-24-9/2993 რეკომენდაციები;
- შპს „სქაიტელის“ მიმართ, მომართვიანობის სტატისტიკური მონაცემების დამუშავების საფუძველზე გაცემული 2024 წლის 15 ივლისის Nგ-24-9/1464 და 25 დეკემბრის Nგ-23-9/2994 რეკომენდაციები;
- სს „სილქნეტის“ მიმართ, მომართვიანობის სტატისტიკური მონაცემების დამუშავების საფუძველზე გაცემული 2024 წლის 15 ივლისის Nგ-24/1468 და 25 დეკემბრის Nგ-24-9/2990 რეკომენდაციები;
- შპს „მაგთიკომის“ მიმართ მომართვიანობის სტატისტიკური მონაცემების დამუშავების საფუძველზე გაცემული 2024 წლის 16 ივლისის Nგ-24-9/1474 და 25 დეკემბრის Nგ-24-9/2991 რეკომენდაციები;
- შპს „სელფი მობაილ-ის“ მიმართ, მომართვიანობის სტატისტიკური მონაცემების დამუშავების საფუძველზე გაცემული 2024 წლის 15 ივლისის Nგ-24-9/1463 და 25 დეკემბრის Nგ-24-9/2992 რეკომენდაციები.

2022 წლიდან სამსახური მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით, პერმანენტულად ახორციელებს, შემოსული საჩივრების დაჯგუფებას თემატიკისა და მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიხედვით. რომლის შედეგად,



გამოვლენილ პრობლემურ საკითხებთან მიმართებაში, ინდივიდუალურად, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიმართ, გასცემს სარეკომენდაციო მიმართვებს, რომლითაც უზრუნველყოფილ უნდა იქნეს სამსახურის მიერ იდენტიფიცირებულ კონკრეტულ პრობლემურ საკითხთან მიმართებაში, კომპანიების მხრიდან ისეთი ღონისძიებების გატარება, რითაც მინიმუმამდე უნდა იქნეს დაყვანილი სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებისას გამოვლენილი დარღვევები. სწორედ აღწერილ საკითხებთან მიმართებაში, სამსახურის მიერ გაცემულ იქნა ზემოთ მოყვანილი 12 (თორმეტი) სარეკომენდაციო მიმართვა.

### 3.2. კვლევითი მიმართულება

როგორც აღინიშნა, მომხმარებელთა ინტერესების დაცვისთვის შესაბამისი საპრევენციო მექანიზმების დაგეგმვისა და უზრუნველყოფის მიზნით, სამსახური აქტიურად ეწევა კვლევით საქმიანობას. აღნიშნულის ფარგლებში წარიმართება, როგორც მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების საჩივრების განმხილველ სამსახურში ისე, დამცველის სამსახურში დაფიქსირებული სტატისტიკური მონაცემების კვლევა/ანალიზი.

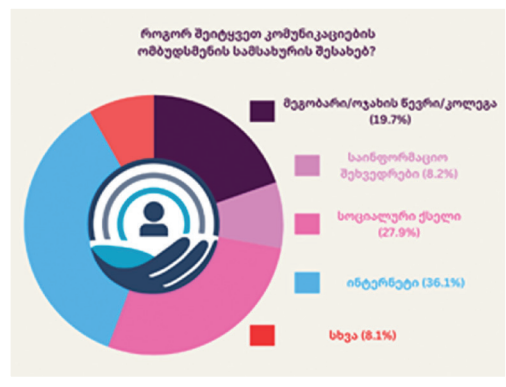
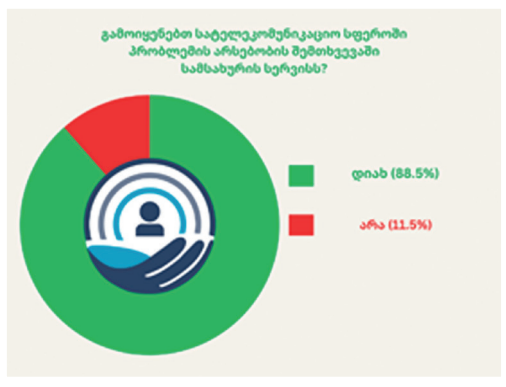
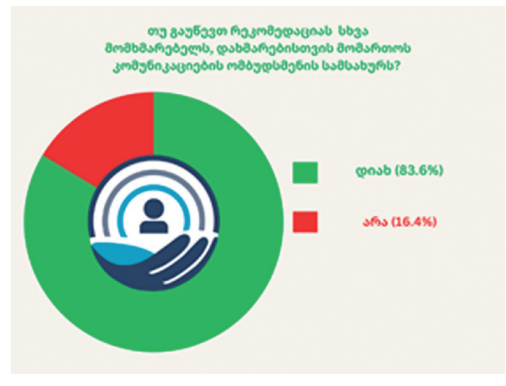
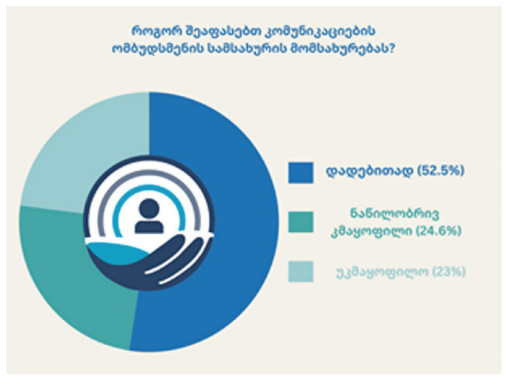
უნდა აღინიშნოს, რომ სამსახურში დაფიქსირებული სტატისტიკური მონაცემების კვლევითი მიმართულება პირველად გასულ წელს იქნა დანერგილი და ემსახურება სამსახურის თვითგანვითარებას და მომსახურების სტანდარტის გაუმჯობესებას. რაც შეეხება მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების საჩივრების განმხილველ სამსახურში დაფიქსირებული მონაცემების კვლევით მიმართულებას, აღნიშნული ემსახურება კომპანიების მხრიდან, მომხმარებლებისთვის გაწეული სერვისით კმაყოფილების შედეგების გამოვლენას. კვლევის ფარგლებში აქცენტირება მოხდა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ მომხმარებელთა პრეტენზია/საჩივრებზე რეაგირების პროცედურებსა და შედეგებზე.

საანგარიშო პერიოდში, მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის მიზნით, შპს „მაგთიკომიდან“, სს „სილქნეტიდან“, შპს „სელფი მობაილ-იდან“, შპს „სქაი-ტელიდან“ და შპს „ახალი ქსელებიდან“ გამოთხოვილ იქნა 1000 მომხმარებლის ელ-ფოსტის მისამართი, რომელთაც 2024 წლის 1 იანვრიდან – 31 აგვისტოს პერიოდში ჰქონდათ მიმართული კომპანიისთვის პრეტენზია/საჩივრით.

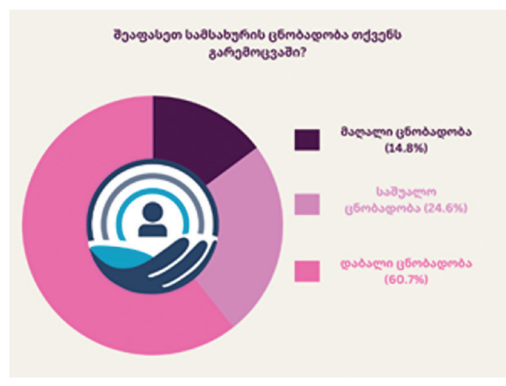
მიღებული მონაცემების ანალიზი, სამსახურის მიერ გამოიყენება მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით შესაბამისი საპრევენციო მექანიზმების ასამოქმედებლად. კერძოდ, სამსახური შედეგებზე დაყრდნობით ახორციელებს/გეგმავს კვლევით და სამონიტორინგო მიმართულებებს.



ცალკე უნდა გამოიყოს კვლევითი მიმართულება, რომელიც მიზნად ისახავს საანგარიშო პერიოდში დამცველის სერვისით მოსარგებლე იმ მომხმარებელთა გამოკითხვას, რომელთაც სამსახურს მომართეს წერილობითი საჩივრით. აღნიშნულის ფარგლებში შეფასებული იქნა მომხმარებელთა კმაყოფილების ინდექსი და სამსახურის ცნობადობა, მიღებული უკუკავშირის შედეგები შემდეგნაირად გამოიყურება:



ჩატარებული კვლევითი საქმიანობის შედეგებზე დაყრდნობით, მომხმარებელთა 53% სამსახურის მიერ გაწეულ სერვისს დადებითად აფასებს, 88% კი საჭიროების შემთხვევაში კვლავ გამოთქვამს მზაობას დამცველის სერვისით სარგებლობის შესახებ. ამასთან, შედეგები აჩვენებს, რომ საზოგადოებაში სამსახურის მიმართ ცნობადობა არ არის სათანადო დონეზე და მოითხოვს სამსახურის მხრიდან აღნიშნული მიმართულებით დამატებითი აქტივობების დაგეგმვა/განხორციელებას.





### 3.3. სამონიტორინგო მიმართულება

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური, სატელეკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებელთა ინტერესების დაცვას უზრუნველყოფს სხვადასხვა ქმედითი მექანიზმების გამოყენებით, მათ შორის ერთერთია სამონიტორინგო მიმართულება, რაც გულისხმობს მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების შესრულების შემოწმება/მონიტორინგს.

ელექტრონული საკომუნიკაციო სფეროს მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულებას ადგენს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტი.

„რეგლამენტის“ მე-5 მუხლის პირველი პუნქტით, განსაზღვრულია ინფორმაციის ჩამონათვალი, რომლის გამოქვეყნების ვალდებულება ეკისრებათ მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს, ხოლო, მე-2 პუნქტით, კი დადგენილია კომპანიების მიერ ინფორმაციის ამომწურავად და ადვილად გასაგები ფორმით, ინტერნეტში ვებ-გვერდზე გამოქვეყნების ვალდებულება. აღნიშნული დანაწესი ადგენს მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ ინტერნეტში ვებ-გვერდის შექმნა/ფუნქციონირების საჭიროებას.

საანგარიშო პერიოდში, დამცველის სამსახურის მიერ, სამონიტორინგო საქმიანობის ფარგლებში, შემოწმდა 2024 წლის 1 ოქტომბრის მდგომარეობით არსებული 225 ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული პირის მიერ „რეგლამენტის“ ზემოაღნიშნული დანაწესის შესრულების – ინტერნეტში ვებ-გვერდების არსებობის საკითხი.

მონიტორინგის მიმდინარეობის პროცესში, გამოვლინდა 150 კომპანია, რომელთაც არ გააჩნდათ ინტერნეტში ვებ-გვერდი, ან/და ვებ-გვერდი იძებნებოდა, თუმცა არ ფუნქციონირებდა (რაც შესაძლოა გათანაბრდეს ვებ-გვერდის არ ქონასთან) რაც შესაბამისობაში არ მოდის „რეგლამენტის“ ზემოაღნიშნულ დანაწესთან.

შესაბამისად, დამცველმა 2024 წლის 29 ოქტომბრის Nგ-24-9/2460 წერილით მიმართა თითოეულ ასეთ კომპანიას და არაუგვიანეს 2024 წლის 15 ნოემბრისა ზემოაღნიშნული „რეგლამენტის“ დანაწესის თანახმად, კომპანიის ვებ-გვერდის შექმნა, სრულყოფილად ფუნქციონირება და ვებ-გვერდის მისამართის, ელექტრონული ბმულის სახით წარმოდგენა მოითხოვა. სამსახურის მოთხოვნის შესრულების ფარგლებში 22 კომპანიის მიერ წარმოდგენილ იქნა მოთხოვნილი ინფორმაცია და ვებ-გვერდების შექმნის დასტური. იმ კომპანიების მიმართ, რომელ-



თაც არ წარმოადგინეს/არ შეასრულეს ზემოაღნიშნული წერილით გათვალისწინებული მოთხოვნა, სამსახურის მიერ 2024 წლის 25 ნოემბერს გაგზავნილი იქნა სარეკომენდაციო მიმართვა Nგ-24-9/2683, რომლის შეუსრულებლობის შემთხვევაში, სამსახურის მხრიდან უზრუნველყოფილი იქნება კანონმდებლობით გათვალისწინებული ღონისძიებების გატარება.

#### 4. საინფორმაციო უზრუნველყოფის ფარგლებში, იდენტიფიცირებადი საკითხების შესწავლა/ანალიზი

დამცველის სამსახურის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი მიმართულებაა მომხმარებლის ცნობიერების ამაღლება სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული სამართლებრივი რეგულაციებისა და მისი აღსრულების მექანიზმების თაობაზე. დოკუმენტში არაერთხელ აღინიშნა, რომ სამსახური მომხმარებელთა ინტერესის დაცვას უზრუნველყოფს ფართო სპექტრით და არ შემოიფარგლება მხოლოდ სამსახურში შემოსული განცხადება/საჩივრების განხილვით.

სამსახურის მიერ წარმართული საინფორმაციო კამპანიის ფარგლებში, მომხმარებლის ინტერესი გამოიხატებოდა სხვადასხვა თემის მიმართ. მათ შორისაა არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენისგან დაცვა მაუწყებლობასა და ინტერნეტსივრცეში; ინტერნეტში დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება; მედიამომსახურების სფეროში არსებული რეგულაციები; შშმ პირთა უფლებები და დაცვის გარანტიები, საქველმოქმედო ზარების მომსახურება და ა.შ.

საანგარიშო პერიოდში, სამსახურის მხრიდან იდენტიფიცირდა თითოეული ასეთი საკითხი და განხორციელდა მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებიდან ინფორმაციის გამოთხოვა/შესწავლა. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ მიღებული ინფორმაცია სამსახურის მიერ გაანალიზდა სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებულ სამართლებრივ რეგულაციებთან შესაბამისობის თვალსაზრისით.

#### 4.1. შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებრივი მდგომარეობა სატელეკომუნიკაციო სფეროში

შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებები წლების განმავლობაში მნიშვნელოვან ტრანსფორმაციას განიცდიდა, ქველმოქმედებაზე დაფუძნებული მიდგომიდან უფლებებზე ორიენტირებულ ჩარჩომდე. დღეის მდგომარეობით შშმ პირები აღიარებულნი არიან საზოგადოების თანასწორ წევრებად და აქვთ უფლება, ისარგებლონ ადამიანის ყველა უფლებებითა და თავისუფლებით. აღნიშნული მიდგომა ასახულია სხვადასხვა სამართლებრივ დოკუმენტში, როგორც საერთაშორისო, ისე ეროვნულ დონეზე.



„რეგლამენტის“ მე-5 მუხლის თანახმად, „მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლების შესაძლებლობა გაეცნონ მომსახურების პირობებს მომსახურების მიმწოდებლის ვებ-გვერდზე მომსახურების პირობების ამსახველი ტექსტით, ცხელი ხაზით და მომსახურების მიმწოდებლის მიერ არჩეული სხვა ადეკვატური საშუალებით, რომელიც უზრუნველყოფს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლების მიერ მომსახურების პირობების გაცნობის შესაძლებლობას“.

დამცველის სამსახურის 2024-2028 წწ. სტრატეგიისა და ყოველწლიური სამოქმედო გეგმის თანახმად, სამსახურს ერთ-ერთ მიმართულებად განსაზღვრული აქვს კომპანიების მხრიდან შშმ პირთა უფლებების დაცვის მიზნით დადგენილი ვალდებულებების შესრულების შესწავლა/მონიტორინგი. ასევე, სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კომპანიების ვალდებულებების თაობაზე შშმ პირებისთვის ცნობიერების ამაღლება.

საანგარიშო პერიოდში, აღნიშნული მიმართულებით სამსახურის მიერ, 2024 წლის 27 მარტის Nგ-24-9/819, Nგ-24-9/820, Nგ-24-9/813, Nგ-24-9/812 და Nგ-24-9/808 წერილებით შპს „მაგთიკომიდან“, შპს „სქაიტელიდან“, შპს „სელფი მობაილიდან“, სს „სილქნეტიდან“ და შპს „ახალი-ქსელებიდან“ გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია, „რეგლამენტის“ ზემოაღნიშნული დანაწესის შესრულების უზრუნველსაყოფად, მათი მხრიდან გატარებული ღონისძიებებისა და ელექტრონული კომუნიკაციების მომსახურების მომხმარებელთათვის (როგორც სოციალურად დაუცველი პირების, ისე შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირების მიმართ) გათვალისწინებული შეღავათების თაობაზე ასეთის არსებობის შემთხვევაში.

შპს „სელფი მობაილის“ 2024 წლის 29 მარტის Nშ-24-9/840 წერილით დგინდება, რომ კომპანიის მიერ განხორციელდა ვებ-გვერდის ადაპტირება შშმ პირებზე, კერძოდ უსინათლო და მცირემხედველ პირებზე. ასევე, ვებ-გვერდზე დაემატა შესაბამისი გამოსახულება შემდეგი ფუნქციებით – კონტრასტის ცვლილება, შრიფტის გადიდება და დაპატარავება, ასევე ტექსტის გახმოვანება. რაც შეეხება სოციალურად დაუცველი პირების მიმართ არსებულ მდგომარეობას, კომპანიის განმარტებით, მათ მიერ განეული მომსახურება/პროდუქტები რაიმე დამატებით შეღავათებს, გარდა კანონმდებლობით დადგენილი შეღავათებისა, არ ითვალისწინებს.

შპს „ახალი ქსელების“ 2024 წლის 17 აპრილის Nშ-24-9/2051 წერილით კომპანია განმარტავს, რომ სოციალურად დაუცველი პირების მიმართ შეღავათები არ აქვს დადგენილი, თუმცა სამომავლოდ გეგმავს აღნიშნული საკითხის განხილვას. რაც შეეხება შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებს, კომპანიის განმარტებით



მომართვის შემთხვევაში, უსასყიდლოდ გაუწევს ადგილზე ტექნიკურ დახმარებას.

შპს „მაგთიკომის“ 2024 წლის 29 მარტის Nშ-24-9/1900 წერილით დგინდება, რომ კომპანია უზრუნველყოფს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლებისთვის მომსახურების პირობების შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას სხვადასხვა საშუალებით, როგორებიც არის: დისტანციური საშუალებები – ვებ-გვერდი, აპლიკაცია MyMagti, სერვისმენიუ, ვებჩატი და ფეისბუქ მესინჯერი და ცხელი ხაზი.

სს „სილქნეტის“ 2024 წლის 29 მარტის Nშ-24-9/1918 წერილით, კომპანია განმარტავს, რომ სოციალურად დაუცველ პირთა და გარკვეული ჯგუფის შშმ პირებისთვის განსაზღვრულია შემდეგი სახის შეღავათები:

- I. პირველი ჯგუფის მხედველობის გამო მკვეთრად გამოხატული შშმ პირებისთვის თბილისისა და რუსთავის აბონენტებისთვის განსაზღვრულია: 1) 50% ფასდაკლება სატელეფონო მომსახურების ყოველთვიურ სააბონენტო გადასახდელზე; 2) 400 უფასო წუთი თვეში ადგილობრივი ზარი სხვა ფიქსირებული ოპერატორის ქსელში, ხოლო ყველა სხვა რეგიონის აბონენტებისთვის სატელეფონო მომსახურების ყოველთვიურ სააბონენტო გადასახდელზე 50%-იანი ფასდაკლება.
- II. სოციალურად დაუცველი მომხმარებლებისთვის კომპანიის მიერ დადგენილია შემდეგი სახის შეღავათები: სოციალურად დაუცველი პირებისთვის, რომელთა სარეიტინგო ქულა არ აღემატება 57 000 და რომლებიც ამავდროულად განეკუთვნებიან ერთ-ერთ შემდეგ კატეგორიას: მარტოხელა არამომუშავე პენსიონერი, დედ-მამით ობოლი 18 წლამდე ასაკის პირი, სარეცელს მიჭაჭვული/ლოგინად ჩავარდნილი პირი, მკვეთრად გამოხატული შშმ პირი და არიან თბილისისა და რეგიონის აბონენტები, მათზე კომპანიის მხრიდან ვრცელდება სატელეფონო მომსახურების ყოველთვიურ სააბონენტო გადასახდელზე 50% ფასდაკლება.

რაც შეეხება კომპანიის სააბონენტო პირობების შშმ პირებისთვის მათთვის ხელსაყრელი ფორმატით ხელმისაწვდომობის საკითხს კომპანია განმარტავს, რომ მათ ვებ-გვერდზე განთავსებულია სააბონენტო ხელშეკრულების აუდიო ჩანაწერები, რაც საშუალებას იძლევა შშმ პირებმა ინფორმაცია სააბონენტო პირობებთან დაკავშირებით მიიღონ აუდიო-ფაილების მოსმენის გზით. ასევე, ვებ-გვერდზე სააბონენტო ხელშეკრულებები განთავსებულია ისეთი ფორმატით,



რომლის რეზოლუციის გაზრდა იძლევა მისი ადვილად წაკითხვის შესაძლებლობას შშმ პირებისთვის. ასევე, კომპანია შშმ პირთა ინფორმირებას ახდენს ცხელი ხაზის საშუალებით.

შპს „სქაიტელის“ 2025 წლის 6 თებერვლის Nშ-25-9/467 წერილით დგინდება, რომ კომპანიას არ აქვს განსაზღვრული განსხვავებული სატარიფო გეგმები და პაკეტები შშმ და სოციალურად დაუცველი პირებისთვის. ამასთან, კომპანიას ვებ-გვერდზე არ აქვს შშმ პირებისთვის ინფორმაციის გაცნობის შესაძლებლობა, თუმცა კომპანია გამოთქვამს მზაობას უახლოეს პერიოდში უზრუნველყოს შშმ პირებისთვის კომპანიის ვებ-გვერდის ინტეგრირება.

საანგარიშო პერიოდში სამსახურმა 2024 წლის 13 დეკემბერს, განმეორებით მიმართა შპს „მაგთიკომს“ (Nგ-24-9/2858), შპს „სქაიტელს“ (Nგ-24-9/2857), შპს „სელფი მობაილს“ (Nგ-24-9/2856), სს „სილქნეტს“ (Nგ-24-9/2855), შპს „ახალი-ქსელებს“ (Nგ-24-9/2859) და გამოითხოვა ინფორმაცია 2022-2024 წლების მანძილზე კომპანიის სერვისის/დახმარების/შელავათების მიღების მოთხოვნით სოციალურად დაუცველი და შშმ პირთა მომართვიანობისა და კომპანიების მიერ განხორციელებული ღონისძიების შესახებ.

აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით, სს „სილქნეტის“ 2024 წლის 24 დეკემბრის Nშ-24-9/5509 წერილით გვეცნობა, რომ 2022-2024 წწ. კომპანიის მიერ დადგენილი შელავათები განესაზღვრა 43 აბონენტს, მათ შორის 27 სოციალურად დაუცველ და 16 შშმ პირს.

შპს „მაგთიკომის“ 2024 წლის 18 დეკემბრის Nშ-24-9/5428 წერილით კომპანია განმარტავს, რომ შშმ პირებისა და სოციალურად დაუცველი პირების მომართვიანობის აღრიცხვას არ აწარმოებს.

შპს „სელფი მობაილის“ 2024 წლის 17 დეკემბრის Nშ-24-9/5414 წერილით ირკვევა, რომ შშმ პირებისა და სოციალურად დაუცველი პირების მომართვიანობა, სამსახურის მიერ მოთხოვნილ პერიოდში არ დაფიქსირებულა.

შპს „სქაიტელის“ 2025 წლის 12 თებერვლის Nშ-25-9/541 წერილით დასტურდება, რომ 2022-2024 წლების პერიოდზე შპს „სქაიტელს“ არ აქვს აღრიცხული კონკრეტული მომართვა მომდინარეობდა თუ არა შშმ და სოციალურად დაუცველი პირებისგან.

შპს „ახალი ქსელების“ 18 დეკემბრის Nშ-24-9/5424 წერილით, კომპანია განმარტავს, რომ 2022-2024 წლების მანძილზე შშმ პირებისა და სოციალურად დაუცველი პირების მოთხოვნები არ დაფიქსირებულა.

წინამდებარე საკითხთან დაკავშირებით შეჯამების სახით უნდა ითქვას, რომ კომუნიკაციების ომბუდსმენი დადებითად აფასებს იმ კომპანიების ქმედებას,

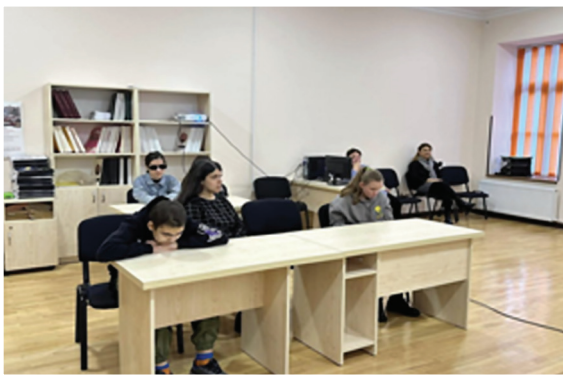


რომელთაც სოციალური პასუხისმგებლობის ფარგლებში ამოქმედებული აქვთ შესაბამისი საშეღავათო სისტემა და მიესალმება სხვა კომპანიების მხრიდანაც მსგავსი დადებითი პრაქტიკის გაზიარებას. რაც შეეხება იმ კომპანიებს, რომელთა მიმართაც, წარმოდგენილი ინფორმაციის ანალიზის საფუძველზე იკვეთება გარკვეული შეუსაბამობა შშმ პირთა მიმართ „რეგლამენტით“ დადგენილი მოთხოვნების შესრულებასთან დაკავშირებით, სამსახურის მხრიდან საკითხის სენსიტიურობიდან გამომდინარე განსაკუთრებული ყურადღება დაეთმობა და გატარებული იქნება შესაბამისი ღონისძიებები.

დამცველის სამსახურის 2024 წლის საქმიანობის სამოქმედო გეგმისა და კომუნიკაციების კომისიის 2024-2026 წლების სტრატეგიის, ასევე, კომისიის შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების დაცვის 2024 წლის სამოქმედო გეგმის შესაბამისად, დამცველის სამსახურს აღებული აქვს ვალდებულება უზრუნველყოს შშმ პირებისთვის სატელეკომუნიკაციო სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კომპანიების ვალდებულებების თაობაზე ცნობიერების ამაღლება.

აღნიშნული ვალდებულების შესრულების მიზნით, სამსახურმა 2024 წლის 30 სექტემბრის Nგ-24-9/2170 წერილით მიმართა საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს და გამოითხოვა ინფორმაცია, შშმ პირებზე მომუშავე ორგანიზაციების საკონტაქტო მონაცემების შესახებ. სამინისტროს 2024 წლის 21 ოქტომბრის NMOH4 24 01108936 წერილით, სამსახურში წარმოდგენილ იქნა მოთხოვილი ინფორმაცია, საქართველოში რეგისტრირებული 300-მდე შშმ პირთა საკითხებზე მომუშავე ორგანიზაციების თაობაზე. აღნიშნულ ინფორმაციას სამსახური იყენებს შშმ პირთა მიმართ დასაგეგმი შეხვედრების ორგანიზებისთვის.

საანგარიშო პერიოდში დამცველის სამსახურმა, როგორც თბილისში და ასევე რეგიონებში უზრუნველყო შშმ პირებისთვის საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრების ჩატარება. მათ შორისაა: ააიპ კეთილდღეობისა და განვითარების ცენტრი (მონაწილეობდნენ თბილისის, ქარელის, ხაშურის ორგანიზაციის წარმომადგენლები); ააიპ „მარიკა“ ღირსეული სიცოცხლისთვის (მონაწილეობდნენ თბილისის და დუშეთის ორგანიზაციის წარმომადგენლები); შპს მენტალური ჯანმრთელობის ცენტრი (მონაწილეობდნენ თბილისის და ბათუმის ორგანიზაციის წარმომადგენლები); საქართველოს უსინათლოთა კავშირი (შედგა 2 შეხვედრა); ქ. თბილისის 202-ე საჯარო სკოლა – მხედველობა დაქვეითებული პირებისთვის; ქ. თბილისის 198-ე საჯარო სკოლა (განსაკუთრებული საჭიროების მქონე ბავშვებისათვის); სმენის, მეტყველების, ინტელექტუალური შეფერხების პირთა ასოციაცია - „იკა“.



როგორც შშმ პირთა, ისე ნებისმიერი დაინტერესებული პირის საინფორმაციო უზრუნველყოფისა და ცნობიერების ამაღლების ფარგლებში, საანგარიშო პერიოდში სამსახურის მიერ გამოქვეყნდა სტატია/გზამკვლევი „შებლუდული შესაძლებლობების მქონე პირების სამართლებრივი გარანტიები სატელეკომუნიკაციო სფეროში“, რაც ხელმისაწვდომია სამსახურის ვებ-გვერდზე: [momkharebeli.comcom.ge](http://momkharebeli.comcom.ge).

აქვე აღსანიშნავია, რომ დამცველის სამსახურის მხრიდან სატელეკომუნიკაციო სფეროში, შშმ პირთა უფლებრივი მდგომარეობის შესწავლის, მისი გაუმჯობესებისა, თუ ცნობიერების ამაღლების კუთხით განხორციელებულ აქტივობებს არ აქვს ერთჯერადი ხასიათი, წარმოადგენს დამცველის სამსახურის ერთ-ერთ სტრატეგიულ მიმართულებას და ყოველწლიური სამოქმედო გეგმის შემადგენელი ნაწილია.

ამასთან, ზემოაღნიშნული მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებიდან, მათ მიმართ დადგენილი ვალდებულებების შესრულების შესახებ და ცნობიერების



ამაღლების მიზნით ჩატარებული შეხვედრების ფარგლებში მიღებული ინფორმაციის დამუშავების შედეგად, გამოვლინდა და დაიდენტიფიცირდა რიგი საკითხები, რომლებიც „რეგლამენტით“ განსაზღვრულ მოთხოვნებს არ შეესაბამებიან. შესაბამისად, სამსახურის მხრიდან დაგეგმილია აღნიშნული მიმართულებით სხვადასხვა ღონისძიებების გატარება სატელეკომუნიკაციო სფეროში ავტორიზებული პირების მიმართ.

#### 4.2. საქველმოქმედო ზარების მომსახურება

საანგარიშო პერიოდში სამსახური დაინტერესდა ისეთი საკითხის გამოკვლევით, როგორცაა საქველმოქმედო ნომრებზე ზარების განხორციელებასთან დაკავშირებით მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიდგომა.

შესაბამისად, სამსახურმა 2024 წლის 23 დეკემბრის წერილით მიმართა შპს „მაგთიკომს“ N გ-24-9/2968, შპს „ახალ-ქსელებს“ N გ-24-9/2970, შპს „სელფი-მობაილს“ N გ-24-9/2971, სს „სილქნეტს“ N გ-24-9/2969 და გამოითხოვა ინფორმაცია.

თემის მნიშვნელობიდან გამომდინარე, სამსახურის მხრიდან აქცენტები დაისვა ისეთ საკითხებზე როგორცაა: საქველმოქმედო ნომრებზე განხორციელებული თითოეული ზარის ღირებულების განაწილება, როგორც საქველმოქმედო ფონდთან, ისე ფიზიკურ პირთან მიმართებაში; არის თუ არა სხვადასხვა საქველმოქმედო ფონდის მიმართ მომსახურების საფასური ერთნაირი, თუ ინდივიდუალურად ხდება განსხვავებული საფასურის დადგენა; რა სახის მექანიზმი არსებობს საქველმოქმედო თანხების მიზნობრივად განკარგვის შესამოწმებლად. ასევე, მიემართება თუ არა საქველმოქმედო ნომრებზე განხორციელებული ზარებიდან მიღებული თანხა სრულად, საგამონაკლისო წესით კონტრაქტის მხარის ანგარიშზე.

შპს „მაგთიკომის“ 2024 წლის 31 დეკემბრის Nშ-24-9/5634 წერილით, სამსახურს ეცნობა შემდეგი:

- კომპანია ახორციელებს საქველმოქმედო მიზნით გამოყოფილ ნომრებზე მომსახურების განვას;
- 2024 წლის 1 დეკემბრის მდგომარეობით, შპს „მაგთიკომის“ ქსელში გააქტიურებულია 1178 საქველმოქმედო ნომერი, მათ შორის შპს „მაგთიკომის“ სარგებლობაში არსებული 306 და სხვა ოპერატორების სარგებლობაში არსებული 872 ნომერი. რეალურად, მომსახურებით სარგებლობს დაახლოებით 80 ნომერი. ყველა ნომერზე გაფორმებულია შესაბამისი ხელშეკრულება;



- საქველმოქმედო ნომერზე აკუმულირებული შემოსავლების განაწილების შემდეგი პრინციპი მოქმედებს: ფორმა 100-ის წარმოდგენის შემთხვევაში, საქველმოქმედო ორგანიზაციას გადაეცემა თანხის 80%, სხვა შემთხვევაში 60%;
- საქველმოქმედო ნომერზე დაკავშირების საფასური დგინდება უშუალოდ მოსარგებლე პირის მიერ. როგორც წესი საქველმოქმედო ნომერზე განხორციელებული ზარის სააბონენტო ტარიფი შეადგენს 1 ლარს, მაგრამ არსებობს შემთხვევები, როდესაც საფასური შეადგენს 2 და 3 ლარს;
- საქველმოქმედო ნომრებზე განხორციელებული ზარებიდან მიღებული თანხა სრულად მიემართება საქველმოქმედო ნომრის მფლობელთან, შპს „მაგთიკომის“ გადაწყვეტილებით, გამონაკლის შემთხვევებში. ასეთი შემთხვევები შესაძლოა იყოს, როდესაც საქველმოქმედო ნომრები გამოიყენება კატასტროფის/ომის შედეგად დაზარალებული პირების და/ან მათი ოჯახების დასახმარებლად (მაგ. თბილისის 2015 წლის წყალდიდობა). ასეთ შემთხვევებში, საქართველოს საგადასახადო კანონმდებლობიდან გამომდინარე, შპს „მაგთიკომს“ უწევს დღგ-ის და მოგების გადასახადის გადახდა, რასაც უზრუნველყოფს საკუთარი ხარჯებით;
- საქველმოქმედო თანხების მიზნობრივი განკარგვა არ შედის შპს „მაგთიკომის“ კომპეტენციაში;
- 2024 წლის განმავლობაში შპს „მაგთიკომის“ მიერ გაფორმდა 4 ხელშეკრულება საქველმოქმედო ნომრებზე მომსახურების განწესებაზე.  
„სილქნეტს“ 2025 წლის 11 თებერვლის Nშ-25-9/526 წერილით, კომპანია განმარტავს:
- 2024 წლის მდგომარეობით საქველმოქმედო ზარების მომსახურებას უწევს 274 პირს;
- საქველმოქმედო ნომერზე განხორციელებულ ზარზე დარიცხული თანხის პროცენტული მაჩვენებელი, შემდეგნაირად ნაწილდება: იმ შემთხვევაში, თუ პირს სსიპ შემოსავლების სამსახურის მიერ მინიჭებული აქვს საქველმოქმედო ორგანიზაციის სტატუსი და წარმოდგენილია დამადასტურებელი დოკუმენტი, დარიცხული თანხის 100% მიემართება საქველმოქმედო ორგანიზაციის სასარგებლოდ; ყველა სხვა შემთხვევაში საქველმოქმედო ზარების მომსახურებით მოსარგებლე პირებს კომპანია თანხის ამოღების მომსახურების საკომისიოს არიცხავს და პირის სასარგებლოდ მიემართება ზარის საფასურის 54%;



- საქველმოქმედო თანხების მიზნობრივი განკარგვის კონტროლი, სცდება კომპანიის კომპეტენციას;
- 2024 წელს კომპანიამ საქველმოქმედო ზარებზე მომსახურების განვების 4 ხელშეკრულება გააფორმა.

შპს „ახალი ქსელების“ 2025 წლის 22 იანვრის Nშ-25-9/210 წერილით ირკვევა რომ კომპანია არ ახორციელებს საქველმოქმედი ზარებზე მომსახურების განვებას.

შპს „სელფი მობაილის“ 2025 წლის 29 იანვრის Nშ-25-9/315 წერილით დგინდება:

- კომპანია ახორციელებს საქველმოქმედო ზარებზე მომსახურების განვებას;
- საქველმოქმედო ნომრებზე მომსახურების განვების შესახებ ხელშეკრულება გაფორმებულია ჯამში – 1299 (ათას ორას ოთხმოცდაცხრამეტი) პირთან, აქედან 400 (ოთხასი)- საქველმოქმედო ფონდთან (ამ რაოდენობაში შედის როგორც ოფიციალური საქველმოქმედო ფონდები, ისე სხვა იურიდიული პირები) და 899 (რვაას ოთხმოცდაცხრამეტი) – ფიზიკურ პირთან;
- საქველმოქმედო ნომრებზე განხორციელებული თითოეული ზარის ღირებულების განაწილება შემდეგია: ზარის ღირებულების 75% ბენეფიციარს, 25% კომპანიას – იმ შემთხვევაში, თუ მიმართავს ფონდი ან ფიზიკური პირი, ჯანმრთელობის მდგომარეობის გამო, კონკრეტული პირის დასახმარებლად (არსებობს შესაბამისი ცნობა ჯანმრთელობის მდგომარეობის შესახებ); ზარის ღირებულების 65% ბენეფიციარს, 35% კომპანიას – იმ შემთხვევაში, თუ მიმართავს ფონდი ან ფიზიკური პირი და მიზანია არა კონკრეტული პირის დახმარება, ჯანმრთელობის მდგომარეობის გამო, არამედ სხვა საფუძველი (როგორცაა სოციალურად დაუცველი ოჯახების დახმარება და ა.შ.);
- ზარის ღირებულების განაწილების პრინციპი ერთიდაიგივეა როგორც საქველმოქმედო ფონდთან, ისე ფიზიკურ პირთან მიმართებაში.
- ერთი ზარის ღირებულების ფასწარმოქმნას რაც შეეხება, ფასის განსაზღვრა ხდება მხარეთა შეთანხმებით;
- კომპანიის მიერ დადგენილი მომსახურების საფასური სხვადასხვა ფონდის მიმართ ერთნაირია;
- საქველმოქმედო თანხების მიზნობრივი განკარგვის შესახებ მექანიზმი არ არსებობს;
- საქველმოქმედო ზარებზე მომსახურების განვების მიზნით 2024 წელს გაფორმდა – 8 (რვა) ხელშეკრულება.



უნდა აღინიშნოს, რომ საქველმოქმედო ზარების განხორციელება არის სატელეფონო მომსახურების ფარგლებში მიღებული მომსახურება. სამსახურის მიერ გამოთხოვილი ინფორმაციის შეჭერების შედეგად ირკვევა, რომ სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიდგომა განსხვავდება ერთმანეთისგან. კერძოდ: თითოეული ზარის ღირებულების განაწილებაში (მაგ: რიგ შემთხვევაში საქველმოქმედო ზარის ღირებულების პროცენტული მაჩვენებელი მაღალია ბენეფიციარის სასარგებლოდ, რიგ შემთხვევაში კი დაბალი), როგორც საქველმოქმედო ფონდთან, ისე ფიზიკურ პირთან მიმართებაში და მომსახურების საფასურის ოდენობაში.

დღეის მდგომარეობით, წინამდებარე საკითხთან დაკავშირებით არ არსებობს საკანონმდებლო ჩარჩო, რომლითაც დადგენილი იქნება ერთიანი მიდგომა და სტანდარტი, როგორც საქველმოქმედო ზარების მომსახურების გამწვევი კომპანიის, ბენეფიციარის (ფიზიკური თუ საქველმოქმედო ფონდი) თუ ზარის განმახორციელებელი მომხმარებლის (მაგ.ინფორმირება) მიმართ.

აღნიშნული საკითხის დარეგულირებით, უზრუნველყოფილი უნდა იქნეს ერთი მხრივ ბენეფიციარი მხარის უფლება და მოლოდინი – მაქსიმალურად ისარგებლოს ზარის განმახორციელებელი მომხმარებლის მიერ გაღებული სიკეთით (ზარის ღირებულება), მეორე მხრივ, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიის მიერ საქველმოქმედო ზარების მომსახურების განწვევის საფასურის ზღვრული ოდენობი დადგენა. ამასთან, სამსახური გამოთქვამს მზაობას, საკითხთან დაკავშირებით კომპეტენციის ფარგლებში შემდგომი ღონისძიებების გატარებისა, თუ შესაბამის ორგანოებთან თანამშრომლობის მიმართულებით.

#### 4.3. თვითრეგულირება მაუწყებლობის დარგში

მედია მომსახურების სფეროს მარეგულირებელ ერთ-ერთ მთავარ სამართლებრივ აქტს წარმოადგენს „მაუწყებლობის შესახებ“ საქართველოს კანონი. აღნიშნული კანონით და „მაუწყებელთა ქცევის კოდექსით“ დადგენილია მაუწყებლის ვალდებულება, საჩივრების განხილვისა და მათზე დროული და დასაბუთებული რეაგირების უზრუნველსაყოფად, შექმნას მაუწყებლის თვითრეგულირების ეფექტიანი მექანიზმი, რომელიც მოიცავს მაუწყებლის თვითრეგულირების ორგანოს და მაუწყებლის თვითრეგულირების სააპელაციო ორგანოს.

ამავე კანონით, დაინტერესებული პირი აღჭურვილია უფლებით, დადგენილი მოთხოვნების დარღვევის თაობაზე, განცხადება/საჩივრით მიმართოს მაუწყებლის თვითრეგულირების ორგანოს, რომლის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება ქცევის კოდექსით დადგენილი წესით, საჩივრდება მაუწყებლის თვითრეგული-



რების სააპელაციო ორგანოში. აღსანიშნავია, რომ აღნიშნული ორგანო იქმნება მაუწყებლის, ან მაუწყებელთა გაერთიანების მიერ და ფუნქციონირებს ქცევის კოდექსის შესაბამისად.

მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნიდან გამომდინარე, სამსახურმა 2024 წლის 16 დეკემბრის Nგ-24-9/2884 წერილით მიმართა მაუწყებლობის სფეროში ავტორიზებულ პირებს (16.12.24 წ. მდგომარეობით 97 ავტორიზებული პირი) და 2024 წლის 1 იანვრიდან, 2024 წლის 20 დეკემბრის პერიოდში, მაუწყებლის თვითრეგულირების მექანიზმის ფარგლებში მომხმარებელთა მომართვიანობის შესახებ ინფორმაციის წარმოდგენა მოითხოვა. ავტორიზებული პირების მიერ სამსახურში წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით დასტურდება, რომ თვითრეგულირების მექანიზმის ფარგლებში დაინტერესებული პირის განცხადება/საჩივარი მაუწყებლებში არ დაფიქსირებულა.

აღნიშნულთან დაკავშირებით, შეიძლება ითქვას, რომ მომხმარებლებში თვითრეგულირების მექანიზმის არაეფექტურობისა და მისი გამოუყენებლობის მიზეზად შეიძლება დასახელდეს, მომხმარებელთა ნაკლებ ინფორმირებულობა მექანიზმის არსებობის თაობაზე ან/და აღნიშნულ სფეროში დარღვევის არარსებობა.

„იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“ კამპანიის ფარგლებში, სამსახურის მხრიდან ყურადღება იქნება გამახვილებული მედიამომსახურების სფეროში არსებული დაცვის მექანიზმების თაობაზე, მათ შორის თვითრეგულირების მექანიზმის შესახებ, რაც უზრუნველყოფს ამ მიმართულებით მომხმარებელთა ინფორმირებას და ხელს შეუწყობს თვითრეგულირების მექანიზმის ეფექტურობის ზრდას.

ამასთან, აღსანიშნავია, რომ საანგარიშო პერიოდში, მომხმარებელთა ინტერესის შესაბამისად, სამსახურმა უზრუნველყო საინფორმაციო სტატიის/გზამკვლევის „მედიამომსახურებები და მომხმარებელთა უფლებები“ სამსახურის ვებგვერდზე განთავსება.



## თავი 6

### რეზიუმე

წინამდებარე თავი ეთმობა საანგარიშო პერიოდში სამსახურის მიერ განუღიანი საქმიანობისა და განხორციელებული ღონისძიებების შეჯამებას.

თავდაპირველად უნდა აღინიშნოს, რომ 2024 წელს წარმატებით გაგრძელდა მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიმართულებით სამსახურის პროექტი „იცნობდე შენს უფლებებს კომუნიკაციების სფეროში“. რაც შეეხება მომხმარებელთა მიმართებაში პროექტის სარგებელს, უნდა ითქვას, რომ სარგებელი გამოიხატება სამსახურში მომართვიანობის მზარდი მაჩვენებლით, ასევე სხვადასხვა სექტორის მხრიდან შეხვედრების ჩატარების მოთხოვნა/ინტერესით და შეხვედრების ფარგლებში დაიდენტიფიცირებულ საკითხებთან დაკავშირებით სამსახურის მიერ გატარებული ღონისძიებებით.

შესაბამისად, ანგარიშში წარმოდგენილი მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით განხორციელებული აქტივობა, ასევე მომხმარებელთა მომართვიანობის მზარდი დინამიკის შენარჩუნება, უწყებათაშორისი თანამშრომლობა, საპრევენციო ღონისძიებები, შშმ პირთა უფლებრივი დაცვის მიმართულებით შესაბამისი აქტივობები, სამონიტორინგო, თუ კვლევითი მიმართულებები, სამსახურის ელექტრონული რესურსის განახლება – საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის, ყოველთვიური დაიჯესტების, კვარტალური სტატისტიკების, სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებულ აქტუალურ საკითხებთან დაკავშირებით სტატიებისა, თუ ვიდეო-კლიპების გამოქვეყნება და ა.შ. სამსახურისთვის 2025 წელს კვლავ მნიშვნელოვანია და გათვალისწინებულია სამსახურის მიმდინარე წლის სამოქმედო გეგმით.

ამასთან, სამსახურისთვის კვლავ აქტუალურია თანამშრომლობისა და ურთიერთობების დამყარება/გაღრმავება, ადამიანის უფლებათა დაცვის მიმართულებით არსებულ სახვადასხვა ორგანიზაციებთან. მათი ინსტიტუციონალური ცოდნა-გამოცდილების გაზიარება და აღნიშნული მიმართულებით ერთობლივი ღონისძიებების დაგეგმვა/განხორციელება.



მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დამცველი

## მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური



### საკონტაქტო ინფორმაცია:



ქ. თბილისი, 0144; ქეთევან წამებულის გამზ. ბოჭორხმის ქუჩა N50/18



+995 32 2 399505



[defender@comcom.ge](mailto:defender@comcom.ge)



[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)



Communications Ombudsman კომუნიკაციების ომბუდსმენი



მომხმარებელთა ინტერესების  
საზოგადოებრივი დაცველი

[www.momkhmarebeli.comcom.ge](http://www.momkhmarebeli.comcom.ge)