

# საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის

დადგენილება №3

2006 წლის 17 მარტი

ქ. თბილისი

## „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“

„ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 64-ე მუხლის მე-7 პუნქტის „გ“ ქვე-პუნქტის შესაბამისად, კომისია ადგენს:

1. დამტკიცდეს „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ თანდართული რეგლამენტი.
2. დაევალოს კომისიის აპარატის სამართლებრივ საკითხთა სამსახურს (კ. ყურაშვილი) აღნიშნული დადგენილების საქართველოს ნორმატიული აქტების სახელმწიფო რეესტრში გატარება კანონმდებლობით დადგენილი წესით.
3. დადგენილება ამოქმედდეს გამოქვეყნებისთანავე.
4. „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ თანდართული რეგლამენტის 24-ე მუხლი ამოქმედდეს ამ დადგენილების გამოქვეყნებიდან მე-15 დღეს.

კომისიის თავმჯდომარე

დ. ქიტოშვილი

## რეგლამენტი

### ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ

#### თავი I

#### ზოგადი დებულებები

##### მუხლი 1. რეგლამენტის ნორმატიული საფუძვლები

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

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.

##### მუხლი 2. რეგლამენტის მიზნები და რეგულირების სფერო

1. წინამდებარე რეგლამენტი ადგენს მომხმარებლისათვის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების, მათ შორის, ფიქსირებული სატელეფონო, მობილური საკომუნიკაციო, მაუწყებლობის ტრანზიტით და ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების წესებსა და პირობებს, განსაზღვრავს მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს და მისი მიზანია უზრუნველყოს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისი მომსახურების მიწოდება და მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა.

2. ეს რეგლამენტი ვრცელდება ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების იმ სახეებზეც, რომელიც საქართველოს მომხმარებლისათვის ხელმისაწვდომი გახდება ელექტრონული საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების პროგრესის პარალელურად.

3. წინამდებარე რეგლამენტი სავალდებულოა შესასრულებლად ნებისმიერი ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლისათვის.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.



### **მუხლი 3. ტერმინთა განმარტება**

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

**ა) ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურება** – საერთო სარგებლობის სადენიანი/უსადენო სატელეფონო მომსახურება, რომელიც განკუთვნილია პირდაპირ ან არაპირდაპირ, ეროვნული ან ეროვნული და საერთაშორისო ზარების განსახორციელებლად და მისაღებად, ეროვნულ ან საერთაშორისო ნუმერაციის გეგმაში მითითებული შესაბამისი ტელეფონის ნომრის ან ნომრების გამოყენებით;

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

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

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

**ე) ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება** – ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის ადგილობრივი, საერთაშორისო, საქალაქთაშორისო, მობილური საკომუნიკაციო კავშირით, ინტერნეტით და მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება;

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

**ზ) მომსახურების შეზღუდვა** – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის მომსახურების დროებით ნაწილობრივ ან სრულად შეზღუდვა; სატელეფონო მომსახურების შემთხვევაში საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო კავშირთან დაშვების შეზღუდვა, შემომავალი ზარის შეზღუდვა, გამავალი ზარის შეზღუდვა და სხვა, რა დროსაც დაუშვებელია საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრებით სარგებლობის უფლების შეზღუდვა;

**თ) მომსახურების შეწყვეტა** – მომხმარებლის ან მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების ხელშეკრულების ცალმხრივად შეწყვეტა, რის შედეგადაც, ამ რეგლამენტის შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა საშუალება ისარგებლოს ხელშეკრულებით განსაზღვრული მომსახურებით;

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

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

**ლ) საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრები** – საქართველოს მთავრობის 2010 წლის 18 ნოემბრის №355 დადგენილებით დამტკიცებული „საქართველოს ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელების ნუმერაციის ეროვნული სისტემის დებულებით“ გათვალისწინებული საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრები;

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

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

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

**პ) სატარიფო გეგმა** – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დადგენილი მომსახურებების მიწოდების პირობები, რომლებიც ასევე მოიცავს ტარიფს და ანგარიშსწორების პირობებს; ასევე, სატარიფო პაკეტი (პაკეტური შეთავაზება) ან/და ერთჯერადი შეთავაზება;

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

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

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

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

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

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



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

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

**ს.ვ)** მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით საჯაროდ გავრცელებული შეტყობინება;

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

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

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

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

**ღ)** **წუთობრივი მომსახურების საფასური** – მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის მიწოდებული ისეთი ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებისთვის დადგენილი საფასური, რომელიც გამოითვლება წუთობრივად (ადგილობრივი, საქალაქთაშორისო, საერთაშორისო, მობილური სატელეფონო კომუნიკაციით და სხვა მომსახურებისათვის დადგენილი საფასური); წუთობრივი მომსახურების საფასურის დარიცხვა ხორციელდება გაწეული მომსახურების წამობრივი სიზუსტით;

**ყ)** **ასს** – ავტომატური სატელეფონო სადგური;

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

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

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

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

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

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

**ხ)** **დამატებითი მომსახურება** – მომსახურება, რომლის მიღებისთვის დაწესებულია დამატებითი გადასახდელი;

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

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

**3<sup>1</sup>) ვირუსების ბლოკირების პროგრამა/სისტემა** – პროგრამა/სისტემა, რომელიც იცავს კომპიუტერს ვირუსული პროგრამით დაინფიცირებისაგან;

**3<sup>2</sup>) თაღლითური პროგრამა** – პროგრამა, როდესაც შეთავაზებული მომსახურება არაადეკვატურია მიღებულთან, რასაც შეცდომაში შეჰყავს მომხმარებელი და ხშირ შემთხვევაში მას მატერიალურ ზიანს აყენებს;

**3<sup>3</sup>) ინტერნეტი** – გლობალური კომპიუტერული ქსელი;

**3<sup>4</sup>) ინტერნეტგვერდი** – საერთო კომპიუტერული ქსელის ჰიპერტექსტური რესურსი დაწერილი HTML/XHTML ენაზე ან სხვა ვებრესურსების ორგანიზების მეთოდით, რომელიც შედგება თემატურად დაკავშირებული ინტერნეტგვერდებისა და გამოსახულებებისაგან;

**3<sup>5</sup>) ინტერნეტგვერდის მფლობელი** – პირი, რომლის სახელზეცაა რეგისტრირებული ინტერნეტგვერდი;

**3<sup>6</sup>) ინტერნეტდომენი** – ინტერნეტსახელი, რომელიც ეკუთვნის ერთადერთ იურიდიულ ან ფიზიკურ პირს და ახდენს მის იდენტიფიცირებას და განსხვავებას სხვათაგან;

**3<sup>7</sup>) ინტერნეტდომენის გამცემი** – ორგანიზაცია, რომელიც უფლებამოსილია გასცეს და დაარეგისტრიროს ინტერნეტდომენი;

**3<sup>8</sup>) ინტერნეტმომსახურება** – საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება, რომელიც უზრუნველყოფს ინტერნეტთან წვდომას და, ამგვარად, გამოყენებული ქსელის ტექნოლოგიის და სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის მიუხედავად, იძლევა ინტერნეტის ფაქტობრივად ყველა წერტილთან დაშვების შესაძლებლობას;

**3<sup>9</sup>) ინტერნეტფორუმი** – ინტერნეტგვერდზე განთავსებული უზრუნველყოფის სპეციალური პროგრამა, რომელიც გამოიზნულია აზრთა გამოხატვის, ურთიერთგაცვლისა და დისკუსიისათვის;

**3<sup>10</sup>) ინფიცირებული კომპიუტერი** – ვირუსული პროგრამით დაზიანებული ან დაზიანების პროცესში მყოფი



კომპიუტერი;

3<sup>11</sup>) ინფორმაციის შეგროვება – ნებისმიერი ქმედება, რომელიც მოიცავს ინფორმაციის შეგროვებას ან მიღებას ნებისმიერი წყაროსაგან, მათ შორის მესამე პირებისაგან;

3<sup>12</sup>) კომპიუტერული ვირუსი – კომპიუტერის მთლიან, ასევე ცალკეული პროგრამების დაზიანებაზე გათვლილი პროგრამები, რომლებიც ვრცელდებიან სხვა პროგრამების აღმასრულებელ კოდში ან სპეციალური ფორმატის დოკუმენტებში;

3<sup>13</sup>) კონკურსები და თამაშები – ლატარეა, შეჯიბრი, გათამაშება და სხვა თამაშები;

3<sup>14</sup>) მესამე პირი – პირი, რომელიც არაა მომსახურების მიმწოდებელი ან მომხმარებელი;

3<sup>15</sup>) მობილური საკომუნიკაციო მომსახურება – საერთო სარგებლობის სატელეფონო მომსახურებები, რომლებიც განკუთვნილია პირდაპირ ან არაპირდაპირ, ეროვნული ან ეროვნული და საერთაშორისო ზარების და მათთან დაკავშირებული საკომუნიკაციო მომსახურებების (მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინება) განსახორციელებლად და მისაღებად, ეროვნულ ან საერთაშორისო ნუმერაციის გეგმაში მითითებული შესაბამისი ტელეფონის ნომრის ან ნომრების გამოყენებით, რომლებიც საერთო სარგებლობის მობილური საკომუნიკაციო ქსელით არის უზრუნველყოფილი (საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელი არაფიქსირებული ტერმინაციის წერტილებით);

3<sup>16</sup>) საიდენტიფიკაციო ინფორმაცია – ინფორმაცია მომსახურების მიმწოდებლის ორგანიზაციულ-სამართლებრივი ფორმის, დასახელების, საიდენტიფიკაციო კოდის შესახებ; ასევე, ინფორმაცია აბონენტის სახელისა და გვარის და პირადი ნომრის (იურიდიული პირის შემთხვევაში, ორგანიზაციულ-სამართლებრივი ფორმის, დასახელების, საიდენტიფიკაციო კოდის) შესახებ;

3<sup>17</sup>) საკონტაქტო ინფორმაცია – მომსახურების მიმწოდებლის სრული საფოსტო მისამართი, საინფორმაციო სამსახურის ტელეფონის ნომერი და ელექტრონული ფოსტის მისამართი; ასევე, აბონენტის სრული საფოსტო მისამართი, ტელეფონის ნომერი და ელექტრონული ფოსტის მისამართი;

3<sup>18</sup>) საფილტრი პროგრამა – არასასურველი კორესპონდენციის ბლოკირების სისტემა;

3<sup>19</sup>) სპეციფიკური მომსახურება – მომსახურება, რომელზეც მისი შინაარსიდან გამომდინარე დაწესებულია შეზღუდული დაშვება და მიეწოდება მომხმარებელთა მხოლოდ განსაზღვრულ კატეგორიებს;

3<sup>20</sup>) ჩათ მომსახურება – ელექტრონული კომუნიკაციების საშუალებით ორზე მეტი პირის მიერ ერთდროული მიმოწერა, მათ შორის, წინასწარ შეუთანხმებლად ან მათსა და იმ პირს შორის წინასწარ შეუთანხმებლად, რომელიც უზრუნველყოფს ამ სახის მომსახურებას;

3<sup>21</sup>) შეზღუდული დაშვება – წესი, რომლითაც იზღუდება სპეციფიკურ მომსახურებაზე თავისუფალი დაშვება წინასწარ შემუშავებული მექანიზმის მეშვეობით;

3<sup>22</sup>) დისტანციური გარიგება – ერთი ან რამდენიმე დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით დადებული შეთანხმება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის, დისტანციური გაყიდვისა და მომსახურების მიწოდების თაობაზე, მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის ერთდროული ფიზიკური დასწრების გარეშე;

3<sup>23</sup>) საერთაშორისო როუმინგი – აბონენტის მიერ საკუთარ ქვეყანაში მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლისგან, ე.წ. „საკუთარი ოპერატორისგან“ (home operator), რომელთანაც დადებული აქვს მომსახურების ხელშეკრულება, წინასწარი ან შემდგომი გადახდის პირობით მომსახურების შესყიდვა, რომელიც მომხმარებელს საშუალებას აძლევს, გააგრძელოს საკუთარი მობილური სააბონენტო ნომრის გამოყენება ზარების, მოკლე ტექსტური შეტყობინებების და ინტერნეტმომსახურების მისაღებად სხვა ქვეყანაში ყოფნის დროს, ამ ქვეყნის მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის, ე.წ. „მასპინძელი ოპერატორის“ (visited operator) ქსელთან დაშვების გზით;

3<sup>24</sup>) სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობა – საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ინტერფეისთან სადენით, ოპტიკური ბოჭკოთი ან ელექტრომაგნიტური საშუალებით პირდაპირ ან არაპირდაპირ დაკავშირებული მოწყობილობა, რომელიც განკუთვნილია ინფორმაციის გასაგზავნად, დასამუშავებლად ან მისაღებად, ასევე თანამგზავრული მიწისზედა სადგურის მოწყობილობა; კავშირი არაპირდაპირია, თუ მოწყობილობა განთავსებულია ქსელის ტერმინალსა და ინტერფეისის შორის;

3<sup>25</sup>) თანამგზავრული მიწისზედა სადგურის მოწყობილობა – მოწყობილობა, რომელიც შეიძლება გამოყენებულ იქნეს რადიო საკომუნიკაციო სიგნალის მხოლოდ გადაცემისთვის (ტრანსმისია) ან გადაცემისა და მიღებისათვის, ან მხოლოდ მიღებისათვის თანამგზავრული სისტემების მეშვეობით;

3<sup>26</sup>) მომხმარებლის თანხმობის დამადასტურებელი მექანიზმი – მომხმარებლის მიერ მომსახურების ხელშეკრულების დადების ნების გამოვლენის დადასტურების საშუალება, როგორცაა პირადი ხელმოწერა (მათ შორის, კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერა), დისტანციური გარიგების შემთხვევაში, შესაბამისი ლილაკზე – რომელიც აღნიშნავს სიტყვებს „მეკვეთა და გადახდა“, ან მსგავსი შინაარსის მატარებელ სხვა სიტყვებს – თითის დაჭერა, კოდური სიტყვის ან ერთჯერადი კოდის გამოყენება, ან მომხმარებლის სხვა მოქმედება, რომელიც ადასტურებს მის თანხმობას (მაგ., მომხმარებლის მიერ ციფრების კომბინაციის აკრეფით მომსახურებით სარგებლობა).

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

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783  
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2009 წლის 20 ნოემბრის დადგენილება №4-სსმIII, №145, 25.11.2009წ., მუხ.1692  
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 3 დეკემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 13.12.2010წ., მუხ.2293  
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 29 ივლისის დადგენილება №6 – ვებგვერდი, 04.08.2011 წ.

## თავი II

### მუხლი 4. მომსახურების მიმწოდებლის მიერ კომისიის საინფორმაციო უზრუნველყოფის ვალდებულება

1. კომისიის მოთხოვნის საფუძველზე მომსახურების მიმწოდებელი კომისიას წარუდგენს:

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

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

3. მომსახურების მიმწოდებლები კომისიას და მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს, მოთხოვნილ ვადაში წარუდგენენ თითოეული შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურების ან მომსახურებათა პაკეტის მომსახურების ტიპურ ხელშეკრულებებსა და მომსახურების ხელშეკრულების პირობებში შეტანილ ცვლილებებს.

4. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია ავტორიზაციის გავლიდან 15 დღის ვადაში დარეგისტრირდეს სსიპ „მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს“ ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალზე ([my.gov.ge](http://my.gov.ge)) და აღნიშნულის შესახებ აცნობოს კომისიას.

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 23 სექტემბრის დადგენილება №8 - ვებგვერდი, 30.09.2011 წ.*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 17 ოქტომბრის დადგენილება №9 - ვებგვერდი, 17.10.2011 წ.*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

### მუხლი 5. მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფა

1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია გამოაქვეყნოს შემდეგი გამჭვირვალე, შედარებადი, ადეკვატური, უახლესი ინფორმაცია:

ა) მომსახურების მიმწოდებლის საიდენტიფიკაციო მონაცემები;

ბ) მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებები (გარდა მომხმარებელთან ინდივიდუალურად შეთანხმებული პირობებისა):

ბ.ა) მომსახურებების აღწერილობა;

ბ.ბ) შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებების ტარიფები, რაც მოიცავს:

ბ.ბ.ა) მომსახურების სააბონენტო გადასახდელს;

ბ.ბ.ბ) ინფორმაციას კონკრეტული სატარიფო გეგმებით გათვალისწინებული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების ტარიფების შესახებ მომსახურების მოცულობის მიხედვით ტარიფის დარიცხვის შემთხვევაში (მაგალითად, მონაცემთა გადაცემის ერთეულის (MB) მიხედვით, ხმოვანი წუთების რაოდენობის მიხედვით, მოკლე ტექსტური შეტყობინებების რაოდენობის მიხედვით); ასევე, ინფორმაციას საერთო სარგებლობის ელექტრონულ საკომუნიკაციო ქსელში ჩართვის და დაზიანების აღმოფხვრის საფასურის შესახებ;

ბ.ბ.გ) ინფორმაციას ნებისმიერი მიმართულების სატელეფონო ზარის ტარიფის შესახებ და დამატებითი საკომუნიკაციო ერთეულების, ნომრების ან მომსახურებების ტარიფების შესახებ, რომლებზეც სპეციალური სატარიფო პირობები ვრცელდება;

ბ.ბ.დ) ინფორმაციას სპეციალური და მიზნობრივი სატარიფო გეგმების და ნებისმიერი დამატებითი გადასახდელის შესახებ;

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

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

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

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

ბ.დ) დაზიანების აღმოფხვრის პირობები;

ბ.ე) მომსახურების ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, მათ შორის, მომსახურების ხელშეკრულების მოქმედების ვადის, მომსახურების ხელშეკრულების შეწყვეტის პროცედურის, პირობების, მომსახურების



ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში დასარიცხი გადასახდელები, ასევე, ნომრის პორტაბელურობასთან დაკავშირებული პროცედურები;

- ბ.ვ) შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებების გარანტირებული მინიმალური ხარისხი;
- ბ.ზ) მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული არხების ჩამონათვალი;
- გ) მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრების წარდგენისა და დავის გადაწყვეტის პროცედურა, მათ შორის, ინფორმაცია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის შესახებ;
- დ) აბონენტების უფლებებისა და ვალდებულებების შესახებ ინფორმაცია, რომელიც მოიცავს:
- დ.ა) მომსახურების ანგარიშის, მომსახურების დეტალური ანგარიშის და ანგარიშთან დაკავშირებული დამატებითი დეტალების თაობაზე ინფორმაციის მიღების უფლებას;
- დ.ბ) ცალკეული ტიპის ზარების ან ცალკეული ტიპის სატელეფონო ნომრებზე ზარის განხორციელების დაბლოკვის პირობებს, თუ ასეთი მომსახურება უზრუნველყოფილია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ;
- დ.გ) მომსახურებებისთვის საფასურის წინასწარ გადახდის შესაძლებლობას, ასეთის შეთავაზების შემთხვევაში;
- დ.დ) საერთო სარგებლობის ელექტრონულ საკომუნიკაციო ქსელში ჩართვისთვის გათვალისწინებული საფასურის ეტაპობრივად გადახდის უფლებას, თუკი ასეთი მომსახურება უზრუნველყოფილია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ;
- დ.ე) მომსახურებების მოცულობის ლიმიტის ან ბალანსის ამოწურვის შესახებ ინფორმაციის უფასოდ მიღების უფლებას;

ე) მომსახურების ტიპური ხელშეკრულებები/პირობები თითოეული შემოთავაზებული მომსახურების ან მომსახურებათა პაკეტისთვის;

ვ) ინფორმაცია აბონენტებისთვის საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრების ხელმისაწვდომობის შესაძლებლობასთან დაკავშირებით;

ზ) ინფორმაცია აბონენტებისთვის მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გამოყენებული პროცედურების შესახებ საერთო სარგებლობის ელექტრონულ საკომუნიკაციო ქსელში ტრაფიკის გასაზომად და მართვისათვის, რათა თავიდან იქნეს აცილებული ქსელის გადატვირთვა, ასევე ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ რა გავლენა შეიძლება იქონიოს აღნიშნულმა პროცედურებმა, თუ ასეთი პროცედურები ზეგავლენას ახდენს მომსახურების ხარისხზე;

თ) ინფორმაცია აბონენტთა უფლების შესახებ, მიუთითონ თუ არა თავიანთი პირადი მონაცემები სააბონენტო ცნობარში (მათ შორის, საჯარო ბეჭდურ ან/და ელექტრონულ ცნობარში) და ასევე, ინფორმაცია ცნობარში გათვალისწინებული მონაცემების ტიპების შესახებ;

ი) ინფორმაცია მომსახურებით სარგებლობის წესების შესახებ;

კ) ინფორმაცია იმ ღონისძიებების შესახებ, რომლებსაც მომსახურების მიმწოდებელი მიმართავს აბონენტის მიერ მომსახურებით სარგებლობის წესების დარღვევის შემთხვევაში;

ლ) ინფორმაცია საშეღავათო სისტემის შესახებ (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);

მ) ინფორმაცია მომსახურების მიმწოდებლის მიერ განხორციელებული იმ ღონისძიებების შესახებ, რომლებიც უზრუნველყოფს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლებისთვის მომსახურების პირობების შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას;

ნ) ინფორმაცია მომსახურების მიწოდების შეზღუდვისა და შეწყვეტის მიზეზებისა და ხანგრძლივობის თაობაზე;

ო) ინფორმაცია იმის თაობაზე, თუ რამ შეიძლება რაიმე სახის ზეგავლენა მოახდინოს მომსახურების ხარისხსა ან/და მის პირობებზე;

პ) იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების მიმწოდებელი სთავაზობს მომსახურებას, რომლის საფასურიც არ არის გათვალისწინებული მომსახურების პაკეტში, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია დამატებითი საფასურის თაობაზე და მომსახურება მიაწოდოს მხოლოდ მომხმარებლის თანხმობით ან შეზღუდოს მსგავსი მომსახურების თავისუფალი მიღება.

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

3. მომხმარებლებისთვის შესაბამისი ინფორმაციის სათანადოდ მიწოდების მიზნით, მომსახურების მიმწოდებელმა ხელმისაწვდომი უნდა გახადოს ინფორმაცია საჩივრისა და საპრეტენზიო განაცხადების წარდგენის პირობების შესახებ, უფასო ნომრების მითითებით და უზრუნველყოს მუდმივმოქმედი 24-საათიანი ცხელი ხაზის მუშაობა (მომსახურების მიმწოდებლის მომხმარებელთა მომსახურების სამსახური).

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

5. ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების კომერციულ რეკლამასა და ტელეშოპინგში:

- ა) გამოყენებული ტექსტის სიმბოლოს სიმაღლე არ უნდა იყოს სატელევიზიო კადრის სიმაღლის 4%-ზე ნაკლები;
- ბ) ტექსტის ჩვენების ხანგრძლივობა უნდა განისაზღვროს იმგვარად, რომ ტექსტის მოცულობა 1 წუთში 140 სიტყვაზე მეტის წაკითხვას არ საჭიროებდეს; ტექსტის ჩვენების ხანგრძლივობის გამოთვლისას, რიცხვებს და სხვა აღნიშვნებს შეესაბამებათ იმდენი სიტყვა, რამდენიც მათ წარმოსათქმელად არის საჭირო; ელექტრონული ფოსტის და ინტერნეტგვერდის მისამართი ითვლება ერთ სიტყვად.

6. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომსახურების ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებში შესული ცვლილებები თავის ვებგვერდზე აღრიცხოს თარიღის მითითებით.



7. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებელს ინდივიდუალური შეტყობინებით მიაწოდოს ინფორმაცია მომსახურების პირობების იმგვარი ცვლილების შესახებ, რაც ზრდის მომხმარებელზე დაკისრებული ვალდებულებების მოცულობას ან/და იმგვარად ცვლის მომსახურების პირობებს, რომ აღნიშნულს შეუძლია არსებითი გავლენა მოახდინოს მომხმარებლის გადაწყვეტილებაზე მომსახურების მიღების გაგრძელების თაობაზე. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებელს ინდივიდუალური შეტყობინებით წინასწარ აცნობოს მომსახურების მოსალოდნელი შეწყვეტის თაობაზე. აღნიშნული ვალდებულების შესრულების უზრუნველყოფა ეკისრება ასევე, იმ მომსახურების მიმწოდებელს, რომელიც ავტორიზებული პირის შერწყმის ან საოპერაციო აქტივის შექმნის შედეგად, კისრულობს ვალდებულებას მიაწოდოს მომსახურება შერწყმის ან საოპერაციო აქტივის შექმნაში/გასხვისებაში მონაწილე მომსახურების მიმწოდებლის აბონენტებს. მომხმარებელს სხვა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მისთვის მომსახურების მიწოდების თაობაზე უნდა ეცნობოს ერთი თვით ადრე.

8. მომხმარებლის მიერ მითითებულ ძირითად ან/და ალტერნატიულ მობილურ სატელეფონო ნომერ(ებ)ზე ან/და ელექტრონული ფოსტის მისამართ(ებ)ზე მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გაგზავნილი შეტყობინება მიღებულად ითვლება შეტყობინების გაგზავნის ფაქტის ტექნიკური საშუალებით დადასტურების მომენტიდან. შეტყობინების არმიღება არ ათავისუფლებს მომხმარებელს ამ რეგლამენტის შესაბამისად მისთვის განსაზღვრული ვალდებულების შესრულებისაგან. იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი არ ღებულობს სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებლის სატელეფონო ხმოვან შეტყობინებას სატელეფონო მომსახურების შეუფერხებლად მიწოდების პირობებში, რა დროსაც მომსახურების მიმწოდებელი ფლობს მომხმარებლის მხოლოდ ფიქსირებულ სატელეფონო ნომერს და საფოსტო მისამართს, მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვის თაობაზე ხმოვანი სატელეფონო შეტყობინების მომხმარებლის მიერ ზედიზედ სამჯერ არმიღების შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილი იქნება შეზღუდოს მომსახურება ამ რეგლამენტის მე-13 მუხლით გათვალისწინებული საფუძველით.

9. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლების შესაძლებლობა გაეცნონ მომსახურების პირობებს მომსახურების მიმწოდებლის ვებგვერდზე 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.

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

## **მუხლი 6. საერთაშორისო როუმინგით სარგებლობის დროს მომხმარებელთა საინფორმაციო უზრუნველყოფა**

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

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

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

- ა) საერთაშორისო როუმინგში მისაღები საკომუნიკაციო მომსახურების ტარიფების შესახებ;
- ბ) თვითონ როგორ შეარჩიოს სასურველი ქსელი, შერჩევის „მექანიკური (ხელით) მართვის“ რეჟიმით;
- გ) როგორ გაეცნოს როუმინგული მომსახურებისთვის დადგენილ ტარიფებს როუმინგში ყოფნის დროს;
- დ) როგორ გამორთოს (დეაქტივაცია გაუკეთოს) ყველა ან რამდენიმე საკომუნიკაციო მომსახურებას როუმინგში.

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

ა) მომხმარებლისთვის ინფორმაციის გაგზავნა ხმოვანი ზარების, მოკლე ტექსტური შეტყობინების და ინტერნეტმომსახურების საფასურის ეროვნულ ვალუტაში დაანგარიშების შესახებ. ამ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს შეიძლება მიეწოდოს ერთჯერადად;

ბ) მასპინძელი ქვეყნის საგანგებო სამსახურების ნომრის შესახებ, რომელსაც საკუთარ ოპერატორს აწვდის მასპინძელი ოპერატორი;

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

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

ა) უფასო ტელეფონის ნომრით ან სხვა უფასო საშუალებით (მაგ.: მოკლე ტექსტური შეტყობინება ან/და პლანშეტის გამოყენების შემთხვევაში pop-up ფანჯარა ან/და USSD ან/და სხვ.) მომხმარებლის მიერ დეტალური ინფორმაციის მიღების შესაძლებლობა ხმოვანი ზარების, მოკლე ტექსტური შეტყობინების ან ინტერნეტმომსახურებების (მულტიმედიაური შეტყობინების ჩათვლით) და ფასების შესახებ;

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

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2017 წლის 27 ივლისის დადგენილება №3 - ვებგვერდი, 28.07.2017 წ.*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2020 წლის 19 მარტის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 20.03.2020 წ.*



## **მუხლი 7. მომხმარებლის შესახებ მომსახურების მიმწოდებელთან დაცული ინფორმაცია**

1. მომსახურების მიმწოდებელთან დაცული უნდა იყოს მომხმარებლის შესახებ შემდეგი ინფორმაცია:

- ა) მომხმარებლის საიდენტიფიკაციო და საკონტაქტო მონაცემები;
- ბ) აბონენტისთვის გადაცემული ან მის მიერ გამოყენებული აპარატურის/მოწყობილობის მონაცემები;
- გ) მომსახურების მიწოდების შესახებ ხელშეკრულება/ხელშეკრულებები ან მასთან დაკავშირებული გარიგებები;
- დ) გადახდების შესახებ ინფორმაცია;

ე) მიღებული ან გაწეული მომსახურების შესახებ ინფორმაცია (მათ შორის, გამავალი/შემავალი სატელეფონო კომუნიკაციის დეტალური ამონაწერი).

2. თუ სპეციალური კანონმდებლობით მონაცემთა შენახვის სხვა ვადა არ არის განსაზღვრული, ამ მუხლის პირველი პუნქტის „ა“-„გ“ ქვეპუნქტებით განსაზღვრული ინფორმაცია ინახება სახელშეკრულებო ურთიერთობის შეწყვეტიდან 4 წლის განმავლობაში, ხოლო „დ“ და „ე“ ქვეპუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია – მომსახურების გაწევიდან ან ქმედების განხორციელებიდან 4 წლის განმავლობაში.

3. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია ამ მუხლის მეორე პუნქტით გათვალისწინებული მონაცემების შენახვის ვადის ამოწურვისთანავე უზრუნველყოს ამ მონაცემების ავტომატური განადგურება. ავტომატური განადგურების ტექნიკური აღსრულების ვადა არ შეიძლება აღემატებოდეს 30 დღეს.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2022 წლის 9 ივნისის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 10.06.2022 წ.

## **მუხლი 8. სააბონენტო ცნობარი**

სააბონენტო ცნობარი შეიცავს შემდეგ ინფორმაციას:

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

ბ) საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრებს.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 28 დეკემბრის დადგენილება №9-სსმIII, №2, 09.01.2008წ., მუხ.36

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.

## **მუხლი 8<sup>1</sup>. მომხმარებლის პერსონალური მონაცემები**

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

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.

## **თავი II<sup>1</sup>**

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

### **მუხლი 8<sup>2</sup>. განცხადება მომსახურების მიწოდების შესახებ**

1. მომსახურების მიღების თაობაზე მომხმარებელი განცხადებით/მოთხოვნით მიმართავს მომსახურების მიმწოდებელს.

2. მომსახურების მიმწოდებელი აკმაყოფილებს განცხადებას/მოთხოვნას მომსახურების მიწოდების შესახებ, დებს მომსახურების ხელშეკრულებას მომხმარებელთან და უზრუნველყოფს ქსელში ჩართვას ტექნიკური პირობის არსებობის შემთხვევაში 20 სამუშაო დღის ვადაში ან მომხმარებელთან ინდივიდუალურად შეთანხმებულ ვადაში.

3. განცხადების/მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, განცხადების/მოთხოვნის მიღებიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში მომსახურების მიმწოდებელი იღებს დასაბუთებულ გადაწყვეტილებას განცხადების დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ, რაც დაუყოვნებლივ ეცნობება განმცხადებელს.

4. მომხმარებელი ვალდებულია მომსახურების მიწოდების წინა მოსამზადებელი ან სარემონტო/აღდგენითი სამუშაოების ჩატარების მიზნით მის კუთვნილ ტერიტორიაზე დაუშვას მომსახურების მიმწოდებლის წარმომადგენელი.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.

### **მუხლი 8<sup>3</sup>. მომსახურების ხელშეკრულება**

1. მომხმარებელთან მომსახურების ხელშეკრულება უნდა დაიდოს და მას მომსახურება უნდა მიეწოდოს ამ რეგლამენტის შესაბამისად.

2. მომხმარებელს მომსახურება მიეწოდება წერილობითი (მათ შორის, ელექტრონული) ხელშეკრულების ან/და





დისტანციური გარიგების საფუძველზე, ხოლო რეგლამენტით განსაზღვრულ შემთხვევებში მომხმარებელს მომსახურება შეიძლება მიეწოდებოდეს სხვა ფორმით დადებული ხელშეკრულების საფუძველზე, მომხმარებლის თანხმობის დამადასტურებელი მექანიზმის გამოყენებით.

3. მომსახურების მიწოდებელმა მომსახურების ხელშეკრულებაში ნათლად უნდა მიუთითოს შემდეგი ინფორმაცია:

ა) მომსახურების მიწოდებლის საიდენტიფიკაციო და საკონტაქტო ინფორმაცია;

ბ) აბონენტის საიდენტიფიკაციო და საკონტაქტო ინფორმაცია (მათ შორის, ელექტრონული ფოსტის მისამართი, ასეთის მომსახურების მიწოდებლისთვის მიწოდების შემთხვევაში);

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ე) მომსახურების ფასები, მათ შორის, პირველადი ჩართვის, მომსახურებათა აქტივაციის, პერიოდული და ნებისმიერი სხვა დამატებითი გადასახდელები, შეღავათები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), ასევე, ამ რეგლამენტის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ.ბ.“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული სხვა ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ არჩეულ და ხელშეკრულებით მისაწოდებელ მომსახურებასთან დაკავშირებით (გარდა საერთაშორისო სატელეფონო ზარების ტარიფისა, რომლის შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა მომსახურების მიწოდებელს შეუძლია უზრუნველყოს მისი ვებგვერდზე გამოქვეყნებით და ცხელი ხაზის მეშვეობით, რაც მითითებული უნდა იყოს მომსახურების ხელშეკრულებაში);

ვ) გადახდის მეთოდები, ასევე, გადახდის მეთოდის მიხედვით განსხვავებები ტარიფებს შორის, თუ გადახდის მეთოდის გამოყენებისთვის საფასურს არიცხავს მომსახურების მიწოდებელი და ეს აისახება მომსახურების საფასურზე;

ზ) მომსახურების ტარიფების ცვლილების პირობები, მათ შესახებ განახლებული ინფორმაციის მიღების საშუალებები;

თ) მომსახურების ხელშეკრულების მოქმედების ვადა, ხელშეკრულებაში ცვლილების შეტანის, და ხელშეკრულების შეწყვეტის პროცედურები და პირობები, მათ შორის:

თ.ა) მომსახურების მიწოდებლის მიერ სპეციალური ან მიზნობრივი სატარიფო გეგმის ფარგლებში შეთავაზებული/მიწოდებული მომსახურებით სარგებლობის ვადა;

თ.ბ) მომსახურების ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში მომხმარებლისთვის დასარიცხი ნებისმიერი გადასახდელი, მათ შორის, მომსახურების მიწოდებლის მიერ მომსახურების ხელშეკრულების შესაბამისად მიწოდებული სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის ასანაზღაურებელი ხარჯი;

თ.გ) ნომრის პორტირებასთან დაკავშირებული ძირითადი უფლება-მოვალეობები და პროცედურები, ამ ინფორმაციის მომხმარებლის მიერ სრულყოფილად და დეტალურად გაცნობის პირობებზე მითითებით;

ი) მომსახურებების მიწოდების შეზღუდვის და შეწყვეტის ვადები და პირობები;

კ) კომპენსაციის წესი და პირობები მიუღებელი მომსახურებისთვის ან აბონენტისთვის მიწოდებული მომსახურებისთვის, რომელიც არ შეესაბამება ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების ხარისხობრივ მაჩვენებელს;



ლ) მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრების წარდგენისა და დავის გადაწყვეტის პროცედურა და საშუალებები, მათ შორის, ინფორმაცია მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის შესახებ;

მ) უსაფრთხოების სისტემის დარღვევებზე ან საფრთხეებზე მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მიღებული ზომების სახეები;

ნ) ჯარიმების დარიცხვის პირობები და ოდენობა;

ო) სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის საბაზრო ღირებულება;

პ) აბონენტთა უფლებები და ვალდებულებები.

4. მომსახურების მიმწოდებელი, მომსახურების ხელშეკრულების დადებამდე, ვალდებულია მომხმარებელს საშუალება მისცეს გაეცნოს მომსახურების ხელშეკრულების პირობებს.

5. მომსახურების ხელშეკრულების არსებითი პირობების ტექსტი უნდა იყოს მარტივად წაკითხვადი (არანაკლებ 10 ზომის შრიფტით მატერიალური ფორმით ხელმისაწვდომი ხელშეკრულების ტექსტისთვის).

6. მომსახურების ხელშეკრულების ფორმა, ამ მუხლით გათვალისწინებული მოთხოვნებისა და პირობების გარდა, შეიძლება ითვალისწინებდეს დამატებით მოთხოვნებსა და პირობებს, რომლებიც არ არღვევს მომხმარებელთა უფლებებს.

7. კომისიას უფლება აქვს მოითხოვოს მომსახურების ხელშეკრულების პირობების მოქმედ კანონმდებლობასთან შესაბამისობაში მოყვანა.

8. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მოქმედ კანონმდებლობასთან შესაბამისობაში მოიყვანოს მომსახურების ხელშეკრულების პირობები კომისიის მიერ მოთხოვნილ გონივრულ ვადაში.

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

#### **მუხლი 8<sup>4</sup>. ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდება წერილობითი ხელშეკრულებისა და დისტანციური გარიგების დადების გარეშე**

ამ რეგლამენტით განსაზღვრულ შემთხვევებში, როცა მომხმარებელს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება მიეწოდება ხელშეკრულების წერილობითი ფორმის დაუცველად, ასევე, დისტანციური გარიგების დადების გარეშე, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს ამავე მუხლით განსაზღვრული მომსახურების პირობების შესახებ ინფორმაციის ეფექტური ხელმისაწვდომობა იმგვარად, რომ მომხმარებელმა შეძლოს ამ ინფორმაციის შენახვა და ნებისმიერ დროს გამოყენება. ინფორმაციის ეფექტური ხელმისაწვდომობა მოიცავს სარეკლამო ბუკლეტების გავრცელებას, ვებგვერდიდან ან პორტალიდან ან სხვა საშუალებით განსაზღვრული ფორმატის ფაილის გადმოტვირთვის შესაძლებლობას და სხვ.

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

#### **მუხლი 8<sup>5</sup>. მომსახურების ხელშეკრულების მოქმედების ვადა, პირობების შეცვლა და შეწყვეტა**

1. მომსახურების ხელშეკრულება შესაძლებელია გაფორმდეს განუსაზღვრელი ან განსაზღვრული ვადით. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს, რომ მომხმარებელთან განსაზღვრული ვადით დადებული ხელშეკრულების თავდაპირველი ვადა არ აღემატებოდეს 24 თვეს. ამასთანავე, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია შესთავაზოს მომხმარებელს ხელშეკრულების დადება 12 თვის ვადით და მომხმარებლის სურვილის შემთხვევაში, დადოს მასთან ხელშეკრულება ამ ვადით. ხელშეკრულების 24 თვიან და 12-თვიან ვადასთან დაკავშირებით ამ პუნქტით გათვალისწინებული წესი არ ვრცელდება M2M/IoT (მოწყობილობებს შორის კავშირი/საგანთა ინტერნეტი) მომსახურებაზე, მომსახურების პირველადი ჩართვის/ინსტალაციის საფასურის განვადებით გადახდის შეთანხმებაზე და ასევე მომხმარებელთან ინდივიდუალური პირობებით დადებულ ხელშეკრულებაზე, მომხმარებლის სურვილის შემთხვევაში.

2. მომსახურების მიმწოდებელს შეუძლია მომსახურების ხელშეკრულების ცალმხრივად შეწყვეტა აბონენტის მიერ ხელშეკრულების პირობების დარღვევის შემთხვევაში, ამ რეგლამენტის მე-13 და მე-14 მუხლებით დადგენილი წესის შესაბამისად.

3. აბონენტს უფლება აქვს ნებისმიერ დროს, ყოველგვარი დასაბუთების გარეშე ცალმხრივად შეწყვიტოს მომსახურების ხელშეკრულება, რის თაობაზეც უნდა შეატყობინოს მომსახურების მიმწოდებელს. ამ შემთხვევაში, ასევე, ამ მუხლის მე-8 პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში, აბონენტი ვალდებულია მომსახურების მიმწოდებელს გადაუხადოს შეთანხმებული ღირებულება ფაქტობრივად გაწეული მომსახურების პროპორციულად, ასევე, მომსახურების პირველადი ჩართვის/ინსტალაციის საფასური, თუკი ის გადანაწილებული/გადავადებული იყო ხელშეკრულების მოქმედების განსაზღვრულ პერიოდზე და მომხმარებელს ის არ გადაუხდია სრულად. ამ პუნქტის შესაბამისად ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელს უფლება არ აქვს, აბონენტს დააკისროს რაიმე სახის ჯარიმა ან სხვა გადასახდელი ან დაუდგინოს სხვა დამაბრკოლებელი გარემოებები მომსახურების ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტის გამო, გარდა ამ მუხლით გათვალისწინებული შემთხვევისა.

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

5. თუ მომსახურების მიმწოდებელმა მომხმარებელს მომსახურების მისაღებად მიჰყიდა სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობა მისი ღირებულების განვადებით გადახდის პირობით ან ამ მოწყობილობის ღირებულება



გათვალისწინა ყოველთვიურ სააბონენტო გადასახდელში, ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია მომხმარებლისგან მოითხოვოს ამ სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის ღირებულების ხელშეკრულების შეწყვეტის მომენტისთვის დარჩენილი გადაუხდელი ნაწილის გადახდა.

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

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

8. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია აბონენტს შეატყობინოს, სულ ცოტა ერთი თვით ადრე, მომსახურების ხელშეკრულების პირობების ნებისმიერი ცვლილების შესახებ, მათ შორის, მომსახურების ფასების ზრდის და იმავდროულად, მისი უფლების შესახებ, შეწყვიტოს მომსახურების ხელშეკრულება ყოველგვარი დამატებითი ხარჯების გაწევის გარეშე (როგორცაა მომსახურების ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტის გამო ჯარიმის, სხვა გადასახდელის ან სხვა დამაბრკოლებელი გარემოებების დადგენა). 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 აუმაჯობესებს მომხმარებლის უფლებრივ მდგომარეობას ან/და გამოწვეულია ისეთი საკანონდებლო ცვლილებებით ან ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ახალი რეგულაციებით, რომელთა ძალაში შესვლის თარიღის გამო შეუძლებელია ამ ვადის დაცვა.

9. თუ მომხმარებელს ამ რეგლამენტის მოთხოვნების შესაბამისად უკვე დადებული აქვს წერილობითი (მათ შორის, ელექტრონული) ხელშეკრულება ან დისტანციური გარიგება მომსახურების მიმწოდებელთან, მაშინ დასაშვებია ამავე მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ამ მომხმარებლისათვის სხვა ან/და ანალოგიური ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების დამატება ან სატარიფო გეგმის შეცვლა ან ხელშეკრულებაში სხვა ცვლილების შეტანა წინასწარი ურთიერთშეთანხმებით, მომხმარებლის თანხმობის სანდო და მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მეთოდით (კოდური სიტყვა, ერთჯერადი კოდი ან სხვ.) დადასტურების საფუძველზე, იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების მიმწოდებელს მომხმარებლისგან მიღებული აქვს თანხმობა დისტანციური საშუალებით სხვა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების გააქტიურების ან სატარიფო გეგმის შეცვლის ან მომსახურების ხელშეკრულებაში სხვა ცვლილების შეტანის თაობაზე.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.

### თავი III

## ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდება

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.

### მუხლი 9. სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის თავისუფლად არჩევის უფლება

1. ამ მუხლის მოქმედება ვრცელდება ყველა სატელეკომუნიკაციო ტერმინალურ მოწყობილობაზე (გარდა თანამგზავრული მიწისზედა სადგურის მოწყობილობისა), მათ შორის, მოწყობილობაზე, რომელიც მომსახურების მიწოდების მიზნით დამონტაჟებულია მომხმარებლის სარგებლობაში არსებულ ფართზე და მიეწოდება ელექტროენერგია.

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

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

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

ა) საკუთარ ვებგვერდზე გამოაქვეყნოს ქსელის ინტერფეისის მახასიათებლები და ქსელის სხვა ტექნიკური მახასიათებლები;

ბ) მომსახურების პირველადი ჩართვისას მომხმარებელს დისტანციურად გაუწიოს სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის მონტაჟთან დაკავშირებით ტექნიკური მხარდაჭერა, მათ შორის, მიაწოდოს სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის კონფიგურაციისთვის აუცილებელი ინფორმაცია.



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

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

7. მომსახურების მიმწოდებელი არ არის პასუხისმგებელი სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის ფუნქციონირების ხარისხზე, თუ ის მომხმარებელმა შეიძინა სხვა პირისგან. მომსახურების მიმწოდებელი ასევე არ არის პასუხისმგებელი მომსახურების ხარისხზე, თუ მის გაუარესებას იწვევს მომხმარებლის მიერ სხვა პირისგან შეძენილი სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობა.

8. თუ მომხმარებლის მიერ შეძენილი სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობა ზიანს აყენებს მომსახურების მიმწოდებლის ქსელს ან იწვევს მის ქსელში საზიანო ხელშეშლებს, მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია, შეუწყვიტოს მას მომსახურების მიწოდება. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია ასეთი ზომების შესახებ აცნობოს კომისიას მათი მიღებიდან არაუგვიანეს 5 სამუშაო დღისა.

9. მომსახურების ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში, თუ ტექნიკურად შესაძლებელია, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია არ შეზღუდოს მომხმარებელი, ისარგებლოს მისგან შესყიდული სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობით სხვა მომსახურების მიმწოდებლის მომსახურების მიღების მიზნით.

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 29 ივლისის დადგენილება №6 - ვებგვერდი, 04.08.2011 წ.*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

## **მუხლი 10. ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების გაწევის წესები და პირობები**

1. ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით (მათ შორის, ელექტრონულად) დადებული ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე, ხოლო დამატებითი მომსახურება მომხმარებელს შეიძლება მიეწოდოს სხვა ფორმითაც მომხმარებლის თანხმობის დამადასტურებელი მექანიზმის გამოყენებით.

2. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საკუთარი აბონენტისათვის უფასოდ ხელმისაწვდომი გახადოს საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურების ნომრები.

3. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, შეინარჩუნოს იგივე სააბონენტო ნომერი, ფიქსირებული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით უზრუნველყოფაზე ან/და მომსახურების მიწოდებაზე ერთი ავტორიზებული პირის მეორეთი შეცვლისას, ნუმერაციის ერთსა და იმავე სააბონენტო გეოგრაფიულ ზონაში (სააბონენტო ნომრის პორტირების უფლება).

4. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, აბონენტისათვის გამოყოფილი სააბონენტო ნომრის შეცვლის გარეშე, აირჩიოს ამავე მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული ნებისმიერი სატარიფო გეგმა.

5. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, შეინარჩუნოს იგივე სააბონენტო ნომერი, მისი ფიქსირებული სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის განთავსების ადგილის (მისამართის) შეცვლის შემთხვევაში, ერთსა და იმავე სააბონენტო გეოგრაფიულ ზონაში.

6. მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებელს გაწეული მომსახურებისთვის წუთობრივი მომსახურების საფასურს არიცხავს წამობრივი სიზუსტით.

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

8. ფიქსირებული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს სატელეფონო ზარის მიმღები მომხმარებლის შესაძლებლობა მომხმარებლის სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობით განახორციელოს გამომძახებელი აბონენტის სატელეფონო ნომრის იდენტიფიკაცია, გარდა ნომრის დაფარვის მომსახურების შემთხვევისა.

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 21 აგვისტოს დადგენილება №8-სმIII, №117, 31.08.2006წ., მუხ.1594*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 13 აგვისტოს დადგენილება №4-სმIII, №100, 17.08.2010წ., მუხ.1506*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 3 დეკემბრის დადგენილება №7-სმIII, №162, 13.12.2010წ., მუხ.2293*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 27 მაისის დადგენილება №4 - ვებგვერდი, 02.06.2011 წ.*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 17 ოქტომბრის დადგენილება №9 - ვებგვერდი, 17.10.2011 წ.*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2017 წლის 27 ივლისის დადგენილება № 3 - ვებგვერდი, 28.07.2017 წ.*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*



## **მუხლი 10<sup>1</sup>. ინტერნეტით მომსახურება**

1. ინტერნეტმომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით (მათ შორის, ელექტრონულად) დადებული ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე, ხოლო დამატებითი მომსახურება მომხმარებელს შეიძლება მიეწოდოს სხვა ფორმითაც, მომხმარებლის თანხმობის დამადასტურებელი მექანიზმის გამოყენებით.

2. ამ რეგლამენტის 8<sup>3</sup> მუხლის მოთხოვნებთან ერთად, ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებლებმა მომსახურების ხელშეკრულებაში უნდა ასახონ შემდეგი ინფორმაცია:

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

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

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

3. იმ შემთხვევაში, თუ ინტერნეტმომსახურების ღირებულება მოხმარებული მოცულობის მიხედვით განისაზღვრება, ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებლებმა მომხმარებლებს უსასყიდლოდ უნდა შესთავაზონ ინტერნეტმომსახურებით სარგებლობის მონიტორინგისა და კონტროლის შესაძლებლობა. ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია ინტერნეტმომსახურების ლიმიტის ამოწურვამდე შეატყობინოს მომხმარებელს სატარიფო გეგმით გათვალისწინებული ლიმიტის ან დაჯამებადი მომსახურებების შემთხვევაში ბოლოს შეძენილი მომსახურების მოცულობის 80-95 პროცენტის ამოწურვის, ბალანსის მოსალოდნელი ამოწურვისა და ასევე ინტერნეტმომსახურების ლიმიტის ან ბალანსის სრულად ამოწურვის შესახებ.

4. მომსახურების მიმწოდებელი შეიმუშავებს ისეთ მექანიზმებს, რომლებიც შესაძლებლობას მისცემს გააუქმოს ან განაკავშიროს მომხმარებელი თუ გამოვლინდა ან ცნობილი გახდა, რომ ის აწარმოებს არასასურველი ელექტრონული გზავნილების, დაუშვებელი პროდუქციის, კომპიუტერული ვირუსების, თაღლითური ან/და სხვა მავნე პროგრამების გავრცელება/გადამისამართებას.

5. პირად სახელზე რეგისტრირებული ელექტრონული ფოსტა და სამსახურებრივი ელექტრონული ფოსტა, რომელიც ექვემდებარება ადმინისტრირებას ხელშეუხებელია. მისი შემოწმება დაიშვება სასამართლოს გადაწყვეტილებით ან მის გარეშე, კანონით გათვალისწინებული გადაუდებელი აუცილებლობისას. მომსახურების მიმწოდებელი, რომელიც მომხმარებელს სთავაზობს ელფოსტის მომსახურებას, ვალდებულია უზრუნველყოს მისი დაცულობა მესამე პირთა შეღწევისაგან.

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

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

8. ინტერნეტთამაშები უნდა შეესაბამებოდეს ამ წესებითა და სხვა სამართლებრივი აქტებით დადგენილ მოთხოვნებს. ინტერნეტთამაშების მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია შეზღუდოს თავისუფალი დაშვება ინტერნეტთამაშებზე, რომლებიც მომხმარებლის მატერიალური შემოსავლის მიღებაზე ან გახარჯვაზეა ორიენტირებული. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია იმავე ინტერნეტგვერდზე, სადაც განთავსებულია თამაშის ბმული, განათავსოს ინფორმაცია აღნიშნული თამაშის წესების, მისი შინაარსისა და შემცველობის თაობაზე.

9. ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საგანგებო მდგომარეობის დროს უზრუნველყოს მომხმარებლებისთვის საქართველოში განთავსებულ იმ ინტერნეტ-გვერდების/კონტენტის დაუბრკოლებელი ხელმისაწვდომობა, რომლებიც შეიცავენ აბონენტებისთვის კრიტიკულად მნიშვნელოვან ინფორმაციას. ასეთი ვებგვერდების სიას ინტერნეტმომსახურების მიმწოდებელს აწვდის კომისია. ამ რეგლამენტის შესაბამისად მომხმარებლისთვის მომსახურების შეზღუდული პირობებით მიწოდების დროს დაუშვებელია ამ პუნქტით განსაზღვრული ვებგვერდების ხელმისაწვდომობის შეზღუდვა მომხმარებლებისთვის.

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 29 ივლისის დადგენილება №6 - ვებგვერდი, 04.08.2011 წ.*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2017 წლის 27 ივლისის დადგენილება №3 - ვებგვერდი, 28.07.2017 წ.*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

## **მუხლი 10<sup>2</sup>. ინტერნეტგვერდის მფლობელი**

ინტერნეტგვერდის მფლობელი:

ა) საკუთარ ინტერნეტგვერდზე ან ბმულის სახით განათავსებს ინფორმაციას მომხმარებლის სხვადასხვა კომპიუტერული ვირუსებისაგან, თაღლითური პროგრამების ან სხვა მავნე პროდუქციისაგან დაცვის მიზნით;

ბ) მომხმარებელს მიაწვდის ინფორმაციას იმ მეთოდების, ვირუსების ბლოკირების პროგრამების ან/და სხვა



სამშალეების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელი თავიდან აიცილებს კომპიუტერის დაზიანება/დაინფიცირებას ან მის მახსოვრობაში უკანონო შეჭრას;

გ) ინტერნეტგვერდზე განთავსებულ ბმულს ამოწმებს იმ მიზნით, რომ ბმულის სახით მითითებული გვერდი არ შეიცავდეს შეურაცხყოფელ ან სხვა დაუშვებელ პროდუქციას. ასეთის არსებობის შემთხვევაში იღებს შესაბამის ზომებს მათ აღმოსაფხვრელად;

დ) ინტერნეტგვერდზე, სადაც განთავსებულია თამაშის ბმული განათავსოს ინფორმაცია აღნიშნული თამაშის წესების, მისი შინაარსისა და შემცველობის თაობაზე.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783

### **მუხლი 10<sup>3</sup>. ინტერნეტდომენი**

1. ინტერნეტგვერდის დომენი არ უნდა იყოს დამაბნეველი, არ უნდა ემსახუროდეს სხვა ინტერნეტგვერდის გადაფარვას და უნდა შეესაბამებოდეს მის შინაარსს.

2. ინტერნეტდომენის გამცემი პერიოდულად ამოწმებს მის მიერ რეგისტრირებულ ინტერნეტგვერდების შინაარსს იმ მიზნით, რომ თავიდან აიცილოს ინტერნეტგვერდზე დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება. ასეთის შემთხვევაში, დომენის გამცემმა დაუყოვნებლივ უნდა მიიღოს შესაბამისი ზომები მათ აღმოსაფხვრელად:

- ა) გააფრთხილოს დომენის მფლობელი და განუსაზღვროს ვადა დაუშვებელი პროდუქციის ამოღებისათვის;
- ბ) გაფრთხილების უგულვებელყოფის შემთხვევაში მოახდინოს ინტერნეტგვერდის დაბლოკვა.

*(ძალადაკარგულად იქნა ცნობილი 10<sup>3</sup> მუხლის მე-2 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის ის ნორმატიული შინაარსი, რომელიც ითვალისწინებს ინტერნეტდომენის გამცემის უფლებამოსილებას, ინტერნეტგვერდზე „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის 3<sup>2</sup> ქვეპუნქტით განსაზღვრული სიძულვილისა და ძალადობის განსაკუთრებით მძიმე ფორმების ამსახველი, პირადი ცხოვრების შემლახველი, ცილისმწამებლური, შეურაცხყოფელი, უდანაშაულობის პრეზუმციის დამრღვევი ან უზუსტო პროდუქციის აღმოჩენის შემთხვევაში მოახდინოს ინტერნეტგვერდის დაბლოკვა) -*

*საქართველოს საკონსტიტუციო სასამართლოს 2019 წლის 2 აგვისტოს გადაწყვეტილება №1/7/1275 – ვებგვერდი, 07.08.2019წ.*  
*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783*  
*საქართველოს საკონსტიტუციო სასამართლოს 2019 წლის 2 აგვისტოს გადაწყვეტილება №1/7/1275 – ვებგვერდი, 07.08.2019წ.*

### **მუხლი 10<sup>4</sup>. საქალაქთაშორისო და საერთაშორისო სატელეფონო მომსახურება**

1. საქალაქთაშორისო და საერთაშორისო სატელეფონო მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით (ელექტრონულად) დადებული ხელშეკრულების ან დისტანციური გარიგების საფუძველზე ან მომხმარებლის თანხმობის დამადასტურებელი მექანიზმის გამოყენებით, სხვა ფორმითაც.

2. განხორციელებული საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო ზარების ღირებულება განისაზღვრება სატელეფონო საუბრის ხანგრძლივობისა და სატარიფო პირობების მიხედვით; საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებელი გაწეული მომსახურებისთვის მომხმარებელს საფასურს არიცხავს წამობრივი

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783*  
*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 3 დეკემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 13.12.2010წ., მუხ.2293*  
*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

### **მუხლი 10<sup>5</sup>. მობილური სატელეფონო მომსახურება**

1. მობილური სატელეფონო მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით (მათ შორის, ელექტრონულად) დადებული ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე (გარდა მობილური საკომუნიკაციო ქსელით მიწოდებული ინტერნეტმომსახურებისა), ხოლო დამატებითი მომსახურება მომხმარებელს შეიძლება მიეწოდოს სხვა ფორმითაც, მომხმარებლის თანხმობის დამადასტურებელი მექანიზმის გამოყენებით.

2. მომსახურების მიმწოდებელი:

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

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

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

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

ე) მოთხოვნის შემთხვევაში, როუმინგული მომსახურების გათიშვის დღიდან 35 დღის განმავლობაში უზრუნველს აბონენტს როუმინგული მომსახურების დეპოზიტიდან დარჩენილ თანხას;

ვ) ვალდებულია მომხმარებელთან წერილობითი ხელშეკრულების გაფორმებისას, მომხმარებლის მოთხოვნის



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

3. მობილური საკომუნიკაციო ქსელით ინტერნეტმომსახურების გაწევისას, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია დაიცვას წინამდებარე რეგლამენტით ინტერნეტით მომსახურებისათვის დადგენილი წესები.

4. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, შეინარჩუნოს იგივე სააბონენტო ნომერი, მობილური საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით უზრუნველყოფაზე ან/და მომსახურების მიწოდებაზე ერთი ავტორიზებული პირის მეორეთი შეცვლისას, განურჩევლად გამოყენებული ტექნოლოგიისა (სააბონენტო ნომრის პორტირების უფლება); **(ამოქმედდეს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 6 ივლისის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „სააბონენტო ნომრების პორტამელურობის დებულების“ მე-12 მუხლის მე-3 პუნქტით განსაზღვრულ ვადაში.)**

5. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს საკუთარი აბონენტის უფლება და შესაძლებლობა, აბონენტისთვის გამოყოფილი სააბონენტო ნომრის შეცვლის გარეშე, აირჩიოს ამავე მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული ნებისმიერი სატარიფო პაკეტი ან მომსახურების მიწოდების ტექნოლოგია.

6. მომსახურების მიმწოდებელმა მომსახურების ხელშეკრულებაში უნდა მიუთითოს მომსახურების დაბლოკვის საშუალებები და ვადები იმ შემთხვევისთვის, თუ აბონენტი დაკარგავს სიმბარათს (აბონენტის მაიდენტიფიცირებელი მოდულის ბარათს). მომსახურების მიმწოდებელს არ აქვს უფლება აბონენტს დაარიცხოს მომსახურების დაბლოკვის საფასური.

7. მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს სატელეფონო ზარის მიღები მომხმარებლის შესაძლებლობა, საკუთარი სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობით განახორციელოს გამომძახებელი აბონენტის სატელეფონო ნომრის იდენტიფიკაცია, გარდა ნომრის დაფარვის მომსახურების შემთხვევისა.

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

ა) მომსახურების საფასურის რეალურ დროში დარიცხვის პირობით შემდგომი გადახდის მომსახურების მიწოდების შემთხვევაში, მომხმარებელთან შეთანხმებით უნდა დაადგინოს მაქსიმალური ფინანსური ლიმიტი განსაზღვრული პერიოდისთვის. ფინანსური ლიმიტი უნდა განისაზღვროს ოცდაათი დღის განმავლობაში გამოყენებული მომსახურებისთვის, რომლის მიღწევის შემდეგაც როუმინგი გაითიშება. ფინანსური ლიმიტის დეაქტივაცია ხდება მომხმარებელთან წინასწარ შეთანხმებული პირობებით;

ბ) უზრუნველყოს, რომ წინაწარ გადახდის პირობით მიღებული მომსახურებისთვის დარიცხული დავალიანების ჯამურმა ოდენობამ არ გადაჭარბოს 10 ლარს. მომსახურების საფასურის რეალურ დროში დარიცხვის პირობის არარსებობის შემთხვევაში, დავალიანების დარიცხვის თაობაზე მონაცემების მიღებისთანავე, საკუთარი ოპერატორი ვალდებულია ამის თაობაზე შეატყობინოს მომხმარებელს;

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

გ.ა) ამ მუხლის მე-8 პუნქტით „ა“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ფინანსური ლიმიტის 80-95 % ამოიწურება;

გ.ბ) აბონენტის ბალანსი იწურება ან მიღებული მომსახურების მოცულობა 80%-95% მიაღწევს, ან დაჯამებული მომსახურებების შემთხვევაში ბოლოს შეძენილი მომსახურების მოცულობა 80-95% მიაღწევს;

გ.გ) ამ მუხლის მე-8 პუნქტით გათვალისწინებული ფინანსური ლიმიტი/ბალანსი/მომსახურების მოცულობა სრულად ამოიწურება;

დ) უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლის მიერ ხარჯების დროული მონიტორინგის შესაძლებლობა. თუ მასპინძელი ოპერატორის მიზეზით ასეთი შესაძლებლობა არ არის უზრუნველყოფილი, საკუთარმა ოპერატორმა მომხმარებელს უნდა შეატყობინოს, რომ ინფორმაცია მომსახურების მიღების მიზნით გაწეული ხარჯების შესახებ, ასევე ის პირობა, რომ მომსახურების მიღების მიზნით გაწეული ხარჯების ოდენობა არ აღემატებოდეს მითითებულ ფინანსურ ლიმიტს, არ არის ხელმისაწვდომი.

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

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



ტექსტური შეტყობინების და ინტერნეტმომსახურების ფასების შესახებ;

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

10. როუმინგის ქსელში ჩართვა ხორციელდება აბონენტის მოთხოვნით.

11. საკუთარი ოპერატორი ვალდებულია მომხმარებლის როუმინგში ყოფნის დროს გამოიყენოს გაწეულ მომსახურებაზე საფასურის დარიცხვის შემდეგი წესი:

ა) ხმოვანი მომსახურება – წამობრივი დამრგვალების საფუძველზე;

ბ) მოკლე ტექსტური შეტყობინებით მომსახურება – ერთეულის მიხედვით;

გ) ინტერნეტმომსახურება – მგბტ-ებით დამრგვალების საფუძველზე;

დ) მულტიმედიური შეტყობინება – ერთეულის მიხედვით, ან შეიძლება დაანგარიშდეს, როგორც ინტერნეტმომსახურების 1 მგბტ.

12. ამ მუხლის მე-11 პუნქტით განსაზღვრული ვალდებულების შესრულების მიზნით საკუთარი ოპერატორი ვალდებულია შესთავაზოს ევროკავშირის წევრ ქვეყანაში მოქმედ ავტორიზებულ მასპინძელ ოპერატორს ამ მუხლის მე-11 პუნქტით გათვალისწინებული მომსახურებებისთვის საფასურის დარიცხვის წესის ორმხრივად გამოყენება. თუ მასპინძელი ოპერატორი უარს განაცხადებს საკუთარი ოპერატორის ამ პუნქტით განსაზღვრულ შეთავაზებაზე, ასეთ შემთხვევაში საკუთარ ოპერატორზე არ გავრცელდება ამ მუხლის მე-11 პუნქტის მოქმედება.

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 13 აგვისტოს დადგენილება №4-სსმIII, №100, 17.08.2010წ., მუხ.1506*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 3 დეკემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 13.12.2010წ., მუხ.2293*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 17 ოქტომბრის დადგენილება №9 - ვებგვერდი, 17.10.2011 წ.*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2017 წლის 27 ივლისის დადგენილება № 3 - ვებგვერდი, 28.07.2017 წ.*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

### **მუხლი 10<sup>6</sup>. ეროტიკული ხასიათის გასართობი მომსახურება**

1. ეროტიკული ხასიათის გასართობი მომსახურება ან/და რეკლამა არ უნდა შეიცავდეს არასრულწლოვნებისათვის შეთავაზებას ან რაიმე მინიშნებას არასრულწლოვნების მიერ ამ სახის მომსახურებით სარგებლობის თაობაზე.

2. ეროტიკული ხასიათის გასართობი მომსახურება და რეკლამა შესაბამისობაში უნდა იყოს ამ წესებთან და საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნებთან.

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

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

### **მუხლი 10<sup>7</sup>. არასრულწლოვნებზე გათვლილი პროდუქცია**

1. არასრულწლოვნებისთვის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდება წარმოებს წერილობითი ხელშეკრულების საფუძველზე.

2. დაუშვებელია არასრულწლოვნებისთვის ისეთი პროდუქციის, რეკლამის და მომსახურების მიწოდება, რომელიც ზიანს აყენებს ან შეიძლება მიაყენოს არასრულწლოვნების ფსიქიკურ ან/და ფიზიკურ ჯანმრთელობას, მათ მორალურ და სოციალურ განვითარებას ან ქმნის ასეთის საფრთხეს ან/და ბოროტად იყენებს მათ ნდობას, გამოცდილების არქონას და ლოიალურობას.

3. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) უზრუნველყოს, რომ სრულწლოვნებზე გათვლილ მასალას ჰქონდეს შესაბამისი გაფრთხილება, რაც მომხმარებელს თავიდანვე აცნობს აღნიშნული პროდუქციის შინაარსისა და შემცველობის თაობაზე;

ბ) მიიღოს შესაბამისი ზომები, რომ მომხმარებელმა შეძლოს არასრულწლოვანთა ეფექტური გაკონტროლება ან დააწესოს შეზღუდული დაშვება იმ ინტერნეტგვერდებზე, რომლებიც შეიცავენ სრულწლოვან მომხმარებელზე გათვლილ პროდუქციას;

გ) ინტერნეტგვერდის შექმნისას მიუთითოს, იმართება თუ არა ეს გვერდი ადმინისტრატორის მიერ.

4. მშობლის ან სხვა კანონიერი წარმომადგენლის მოთხოვნის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია შეზღუდოს არასრულწლოვნისთვის მის მიერ შეთავაზებული ფასიანი დამატებითი მომსახურების ხელმისაწვდომობა.

5. არასრულწლოვნის კანონიერი წარმომადგენლისთვის ხელმისაწვდომია ინფორმაცია არასრულწლოვნების ანგარიშის, შემოსულის და გასული ზარების, ანგარიშზე არსებული ბალანსის და არასრულწლოვნებისთვის მობილური ტელეფონის საშუალებით ხელმისაწვდომი მომსახურებების თაობაზე.

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

### **მუხლი 10<sup>8</sup>. ელექტრონული საკომუნიკაციო საშუალებებით მიწოდებული რეკლამა**

1. ფასიანი საცნობარო მომსახურების მიწოდებისას მომხმარებელს რეკლამა შეიძლება მიეწოდოს მხოლოდ მისი თანხმობით. ასეთი რეკლამის ღირებულება არ უნდა შევიდეს აბონენტის მიერ მოთხოვნილი ინფორმაციის ღირებულებაში.

2. რეკლამა მისი წარდგენისთანავე გასაგები უნდა იყოს სპეციალური ცოდნისა და ტექნიკის საშუალებების





### **მუხლი 10<sup>9</sup>. მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება**

1. მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის დადებული წერილობითი (მათ შორის, ელექტრონულად) ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე, ხოლო დამატებითი მომსახურება მომხმარებელს შეიძლება მიეწოდოს სხვა ფორმითაც, მომხმარებლის თანხმობის დამადასტურებელი მექანიზმის გამოყენებით.

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

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

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

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 29 ივლისის დადგენილება №6 - ვებგვერდი, 04.08.2011 წ.*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 17 ოქტომბრის დადგენილება №9 - ვებგვერდი, 17.10.2011 წ.*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2013 წლის 14 მარტის დადგენილება №4 - ვებგვერდი, 15.03.2013 წ.*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2017 წლის 27 ივლისის დადგენილება № 3 - ვებგვერდი, 28.07.2017 წ.*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

### **მუხლი 11. მომსახურების ხარისხი**

1. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მიაწოდოს მომხმარებელს საქართველოს კანონმდებლობითა და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხის მომსახურება.

2. თუ კანონმდებლობით არ არის განსაზღვრული მომსახურების მიწოდების ხარისხობრივი მაჩვენებლები, მომსახურების მიმწოდებელს მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი მომსახურების ხარისხობრივი მაჩვენებლები შეუძლია განსაზღვროს საერთაშორისო/ევროპული სტანდარტების (ITU, ETSI) გათვალისწინებით.

3. კომისია თავის ვებგვერდზე აქვეყნებს ვებგვერდების ბმულებს, სადაც ხელმისაწვდომია მომსახურების მიწოდების ხარისხის განმსაზღვრელი საერთაშორისო/ევროპული სტანდარტები.

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

### **მუხლი 12. დისტანციური გარიგება**

1. მომსახურების მიმწოდებელს შეუძლია შესთავაზოს მომხმარებელს მომსახურების მიწოდება დისტანციური გარიგების საფუძველზე, თუ:

ა) მომხმარებელი არის იურიდიული პირი ან სრულწლოვანი ფიზიკური პირი;

ბ) მომსახურების მიმწოდებელი, დისტანციურ გარიგებაზე თანხმობის მიცემამდე, მარტივი და გასაგები ფორმით მიაწვდის მომხმარებელს შემდეგ ინფორმაციას:

ბ.ა) შეთავაზებული მომსახურების აღწერილობასა და მომსახურების მიწოდების პირობებს;

ბ.ბ) მომსახურების მიმწოდებლის საიდენტიფიკაციო ინფორმაციას;

ბ.გ) მომსახურების მიმწოდებლის ფაქტობრივ მისამართსა და საკონტაქტო მონაცემებს (ტელეფონის ნომერი, ფაქსის ნომერი, ელ. ფოსტა);

ბ.დ) მისაწოდებელი მომსახურების სრულ ღირებულებას გადასახდელების ჩათვლით, რომელშიც გათვალისწინებულია როგორც ფიქსირებული გადასახდელი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში; მაგ.: ინსტალაციის ფასი), ასევე – სააბონენტო გადასახდელი ცალკეული საანგარიშსწორებო პერიოდისათვის; როდესაც შეუძლებელია სრული ღირებულების წინასწარ განსაზღვრა, მომსახურების მიმწოდებელმა მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ფორმა, რომლის მიხედვითაც შესაძლებელი იქნება მისაღები მომსახურების საფასურის ზუსტად განსაზღვრა (მაგალითად, სატელეფონო მომსახურების ტარიფები მიმართულებებისა და ერთეული ხანგრძლივობის მიხედვით), ასევე, მომსახურების ტარიფის ცვლილების პირობებს და ცვლილების შემთხვევაში განახლებული ინფორმაციის მიღების შესახებ;

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

ბ.ვ) მომსახურების შეწყვეტის პირობებს, მათ შორის, აბონენტის სურვილით გარიგების გაუქმებისა და ვადაზე ადრე შეწყვეტის წესს. გარიგების ვადაზე ადრე შეწყვეტა რეგულირდება ამ რეგლამენტის 8<sup>5</sup> მუხლის შესაბამისად;

ბ.ზ) დაზიანების აღმოფხვრის პირობებს;

ბ.თ) გარიგებით გათვალისწინებული მომსახურების გაწევის ხარისხის დაცვის უზრუნველყოფისა და აღნიშნული



ხარისხობრივი მაჩვენებლების დაუცველობის შემთხვევაში გათვალისწინებულ საკომპენსაციო მექანიზმებს;

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

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

2. დისტანციური გარიგება უნდა შეიცავდეს 8<sup>3</sup> მუხლის მე-3 პუნქტში მითითებულ ინფორმაციას.

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

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

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

6. თუ დისტანციური გარიგება იდება ისეთი ელექტრონული საკომუნიკაციო საშუალებით, რომელსაც აქვს შეზღუდული სივრცე (სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის ეკრანის ზომა) და დრო ინფორმაციის სრულად განსათავსებლად და მომხმარებლისთვის ამავე საშუალებით მისაწოდებლად, მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის ამ კონკრეტული საშუალებით თავდაპირველად ამ მუხლის პირველი პუნქტის „ბ.ა.“, „ბ.ბ.“, „ბ.დ.“ და „ბ.ვ.“ ქვეპუნქტებით განსაზღვრული ინფორმაციის მიწოდება, ხოლო შემდგომ – ამავე მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული სხვა დანარჩენი ინფორმაციის მომსახურების მიწოდების დაწყებამდე მომხმარებლისთვის იმგვარი საშუალებით ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა, რომელიც მისი შენახვის შესაძლებლობას აძლევს მომხმარებელს.

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

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

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

10. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია დისტანციური გარიგება ისეთი ძირითადი საკომუნიკაციო მომსახურების თაობაზე, რომელიც უშუალოდ დაკავშირებულია ავტორიზებული პირის მიერ ეროვნული ნუმერაციის რესურსის მომხმარებელზე გაცემასთან ან ინტერნეტთან წვდომის უზრუნველყოფასთან (გარდა არაუმეტეს სამი დღის ხანგრძლივობით განხორციელებული ინტერნეტთან უსაღებო ერთჯერადი ან/და დღიური წვდომის შემთხვევებისა), დადოს პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის საფუძველზე, რომელიც მაიდენტიფიცირებელი მონაცემების (სახელი, გვარი, პირადი ნომერი) ელექტრონულად წაკითხვის საშუალებას იძლევა. თუ მომხმარებელი იურიდიული პირია, ამ პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური გარიგება უნდა დაიდოს იურიდიული პირის წარმომდგენლობაზე უფლებამოსილი პირის პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის საფუძველზე, რომელიც მაიდენტიფიცირებელი მონაცემების (სახელი, გვარი, პირადი ნომერი) ელექტრონულად წაკითხვის საშუალებას იძლევა.

11. მომსახურების მიმწოდებელს შეუძლია, მომხმარებლის იდენტიფიცირების მიზნით, ამ მუხლის მე-10 პუნქტით გათვალისწინებულ საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდების თაობაზე დისტანციური გარიგების გაფორმებისას, იმ მომხმარებელთან, რომელსაც კომერციულ ბანკ(ებ)ში გახსნილი აქვს მიმდინარე ანგარიშ(ებ)ი და შესაბამისი ბანკის მიერ განხორციელებულია კლიენტის იდენტიფიკაცია და ვერიფიკაცია (გადამოწმება) საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად, გამოიყენოს ამ მომხმარებლის მიერ მომსახურების საფასურის გადახდის მიზნით გააქტიურებული მუდმივი ან ერთჯერადი საგადასახადო დავალება, რომელიც შეიცავს მომხმარებლის იდენტიფიცირებისათვის საჭირო საკმარის ინფორმაციას (მინიმუმ სახელს, გვარს, პირად ნომერს, მის სახელზე გაფორმებული საბანკო ანგარიშის რეკვიზიტებს), ხოლო იურიდიული პირის შემთხვევაში სახელწოდებას, საიდენტიფიკაციო კოდს და მის სახელზე გაფორმებული საბანკო ანგარიშის რეკვიზიტებს.

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

13. უზრუნველყოს მომხმარებლის სახელზე რეგისტრირებული ყველა სატელეფონო ნომრის შესახებ ინფორმაციის მომხმარებლისათვის გადაცემა და ხელმისაწვდომობა.

14. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია, ამ მუხლის მე-8 და მე-9 პუნქტში მითითებული ინფორმაცია



შეინახოს არაუმეტეს იმ ვადისა, რომელიც აუცილებელია იმ მიზნის მისაღწევად, რისთვისაც შეგროვდა და დამუშავდა აღნიშნული ინფორმაცია.

15. მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია არ გამოიყენოს დისტანციური გარიგების დადების ამ მუხლის მე-10 და მე-11 პუნქტებით გათვალისწინებული მექანიზმი, თუ უზრუნველყოფს მომხმარებლის იდენტიფიცირებას მისი პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის საფუძველზე, მომხმარებლის ვიზუალურ იდენტიფიცირებას, მომხმარებლის თანხმობის დამადასტურებელი მექანიზმის გამოყენებით მასთან მომსახურების ხელშეკრულების დადებას და მომხმარებლისთვის მომსახურების ხელშეკრულების მიწოდებას მატერიალური ან ელექტრონული ფორმით.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.

**მუხლი 12<sup>1</sup>. ამოღებულია**

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 3 დეკემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 13.12.2010წ., მუხ.2293

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.

**მუხლი 12<sup>2</sup>.ამოღებულია**

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2017 წლის 27 ივლისის დადგენილება № 3 - ვებგვერდი, 28.07.2017 წ.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.

**მუხლი 13. მომსახურების შეზღუდვის წესები და პირობები**

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

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

- ა) საერთაშორისო, საქალაქთაშორისო და მობილური კავშირის შეზღუდვას;
- ბ) შემომავალი ზარის შეზღუდვას;
- გ) გამავალი ზარის შეზღუდვას;
- დ) ინტერნეტმომსახურების შეზღუდვას;
- ე) მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების შეზღუდვას;
- ვ) შეზღუდვის სხვა ფორმებს.

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

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

- ა) მომხმარებლის მიერ სავალდებულო დეპოზიტის გადაუხდელობა;
- ბ) მომსახურების საფასურის გადაუხდელობა;
- გ) მომსახურების მიმწოდებლის მოწყობილობის დაზიანება;
- დ) მომხმარებლის მიერ ტექნიკური მოწყობილობის ქსელის ტერმინაციის წერტილთან მომსახურების მიმწოდებლის წარმომადგენლის დაუშვებლობა;

ვ) მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების შეზღუდვის სხვა საფუძველი, რომლის გამო მომხმარებლის მიმართ მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გამოყენებული შეზღუდვის ფორმა უნდა იყოს პროპორციული.

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

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

7. მომსახურების მიმწოდებლის მიერ შეზღუდული მომსახურების აღდგენა ხდება შეზღუდვის მიზეზების აღმოფხვრიდან არაუგვიანეს 24 საათისა.

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

9. აბონენტისთვის მომსახურების მიწოდების შეზღუდვამ, თუ ეს ტექნიკურად შესაძლებელია, არ უნდა გამოიწვიოს სხვა მომსახურებებით სარგებლობის შეზღუდვა, რომელთა საფასური მომხმარებელს გადახდილი აქვს. მომსახურების მიმწოდებელი არ არის ვალდებული დაიცვას ეს წესი, თუ მომხმარებელს აწვდის ერთზე მეტ მომსახურებას ერთი ხელშეკრულების ფარგლებში, მომსახურების ერთიანი პაკეტის სახით და საფასურით.



10. მომსახურების გაწევა განახლებდა არაუგვიანეს ერთი სამუშაო დღისა აბონენტის მიერ დარიცხული დავალიანების სრულად გადახის შესახებ ინფორმაციის მიღებიდან. დარიცხული დავალიანების სრულად გადახდის შესახებ ინფორმაციის მიღების დღედ ჩაითვლება ის დღე, როდესაც მომსახურების მიმწოდებლის ანგარიშზე აისახება მომხმარებლის მიერ მომსახურების მიმწოდებლისთვის გადახდილი თანხა.

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 3 დეკემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 13.12.2010წ., მუხ.2293*  
*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

#### **მუხლი 14. მომსახურების შეწყვეტა**

1. მომსახურება შეიძლება შეწყდეს მხოლოდ მომსახურების მიწოდების შეზღუდვის და მომსახურების შეწყვეტის თაობაზე აბონენტის წინასწარი შეტყობინების საფუძველზე, თუ აბონენტი ვერ უზრუნველყოფს მომსახურების ხელშეკრულების დარღვევის აღმოფხვრას მომსახურების ხელშეკრულებაში მითითებულ ვადაში. აღნიშნული ვადა არ შეიძლება იყოს ამ მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტებით გათვალისწინებულ ვადაზე ნაკლები. ამ პუნქტის დებულებები არ ვრცელდება იმ შემთხვევებზე, როდესაც მომსახურება წყდება მომსახურების ხელშეკრულების მოქმედების განსაზღვრული ვადის გასვლის შედეგად.

2. ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით მომსახურების შეწყვეტა დაიშვება მომხმარებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის 60 დღეში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში.

3. ამ მუხლის მე-2 პუნქტით განსაზღვრული მომსახურების გარდა, სხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით მომსახურების შეწყვეტა დაიშვება მომხმარებლის მიერ მომსახურების შეზღუდვის საფუძვლის 45 დღეში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში.

4. საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელს უფლება აქვს არ გაითვალისწინოს ამ მუხლით განსაზღვრული ვადები, თუ აბონენტის ქმედებები საფრთხეს უქმნის მომსახურების მიმწოდებლის საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ფუნქციონირებას, მთლიანობას ან უსაფრთხოებას ან სხვა აბონენტებს უზღუდავს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ გაწეული მომსახურებების გამოყენების შესაძლებლობას ან ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელის ან მომსახურების გამოყენებით სხვაგვარად აყენებს ზიანს ან ასეთ საფრთხეს უქმნის მომსახურების მიმწოდებელს ან მომხმარებლებს.

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 21 აგვისტოს დადგენილება №8-სსმIII, №117, 31.08.2006წ., მუხ.1594*  
*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 3 დეკემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 13.12.2010წ., მუხ.2293*  
*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

#### **მუხლი 15. ავარია და სხვა გაუთვალისწინებელი გარემოებები**

მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია ვებგვერდისა და სოციალური პლატფორმების საშუალებებით უზრუნველყოს მომხმარებელთა ინფორმირება მასშტაბური ავარიის, აგრეთვე სხვა გაუთვალისწინებელი გარემოებების შესახებ, რაც შეუძლებელს ხდის მომსახურების მიწოდებას მომხმარებელთა მნიშვნელოვანი ნაწილისთვის. მას შემდეგ, რაც მომსახურების მიმწოდებლისთვის ცნობილი გახდება დაზიანების სახეობა, იგი ვალდებულია აგრეთვე გამოაქვეყნოს ინფორმაცია მომსახურების შეწყვეტის მიზეზისა და სავარაუდო ხანგრძლივობის თაობაზე.

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

#### **მუხლი 16. შეტყობინება მომსახურების შეზღუდვისა შესახებ**

მომსახურების შეზღუდვის შესახებ ინდივიდუალურ შეტყობინებაში მითითებული უნდა იყოს:

ა) მომსახურების მოსალოდნელი შეზღუდვისა და მომსახურების შეზღუდვის მიზეზების დადგენილ ვადაში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მიღებული ზომების თაობაზე;

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

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 17 ოქტომბრის დადგენილება №9 - ვებგვერდი, 17.10.2011 წ.*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

#### **მუხლი 17. მომსახურების დროებით შეჩერება**

1. ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის ურთიერთშეთანხმებით, შესაძლებელია ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების დროებით შეჩერება სააბონენტო ნომრის შენარჩუნებით შემდეგი პირობებით:

ა) სააბონენტო გადასახდელის წინასწარი გადახდით;

ბ) სააბონენტო გადასახდელის გადახდის გარეშე, რა დროსაც მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია სატელეფონო ნომერი დროებითი სარგებლობისათვის გადასცეს სხვა მომხმარებელს. ასეთ შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელსა და მომსახურების შეჩერების მსურველ მომხმარებელს შორის შეთანხმება უნდა დაიდოს წერილობით.

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



მიერ განსაზღვრული პირობებით.

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

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 3 დეკემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 13.12.2010წ., მუხ.2293  
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.

### **მუხლი 18. დაზიანების აღმოფხვრა**

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

2. იმ შემთხვევაში, თუ:

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

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

3. მომსახურების მიმწოდებლის მიერ აღირიცხება მომხმარებლისგან ან სხვა მოქალაქისაგან შემოსული ნებისმიერი წერილობითი ან ზეპირი განცხადება დაზიანების თაობაზე.

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

5. დაზიანებები კლასიფიცირდება შემდეგ სახეობად:

ა) სახაზოსააბონენტო;

ბ) საკაბელო (სპილენძის, ოპტიკურ-ბოჭკოვანი და სხვა);

გ) სასადგურო სააბონენტო;

დ) სააპარატო.

6. სააპარატო დაზიანებას მიეკუთვნება აბონენტის კუთვნილ ტერიტორიაზე გაყვანილობის ან/და ტერმინალური მოწყობილობის დაზიანება.

7. სახაზოსააბონენტო დაზიანებებს მიეკუთვნება:

ა) საჭაერო ხაზების დაზიანება საკაბელო ყუთიდან შემყვან დგარამდე (კაუჭამდე);

ბ) სააბონენტო გაყვანილობის დაზიანება გამანაწილებელი კოლოფიდან, შემყვანი კაუჭებიდან ან შემყვანი დგარებიდან ძირითადი და დამატებითი მოწყობილობის როზეტამდე;

გ) გადასასვლელი მოწყობილობების (გამანაწილებელი კარადებისა და საკაბელო ყუთების ზონარები, პლატები), საკაბელო ყუთების და სააბონენტო მოწყობილობების დამცველების დაზიანება.

8. საკაბელო დაზიანებას მიეკუთვნება:

ა) მიწისქვეშა, საჭაერო, კედლის, დაკიდებული და წყალქვეშა კაბელის დაზიანებები;

ბ) დაზიანებები დამაბოლოებელ საკაბელო მოწყობილობებში: ბოქსებში, საკაბელო ყუთებში, გამანაწილებელ კოლოფებში.

9. სასადგუროსააბონენტო დაზიანებებია: დაზიანებები, აღმოჩენილი მომხმარებლის (აბონენტის) განაცხადის საფუძველზე, ავტომატური სატელეფონო სადგურის, სადგურთაშორისო კავშირების და გადართვების მთავარი ფარის (კროსის) მოწყობილობებში.

10. დაზიანებებში არ ჩაითვლება სატელეფონო კავშირის შეწყვეტა შემდეგი მიზეზებით:

ა) სასადგურო და სახაზო მეურნეობის მოწყობილობების გეგმური შეკეთება და სარეკონსტრუქციო სამუშაოების ჩატარება;

ბ) ტელეფონის გადართვა ერთი კაბელიდან მეორეზე;

გ) ტელეფონის გადათიშვა ასსის ერთი ინდექსიდან მეორე ინდექსზე;

დ) სატელეფონო ქსელის გეგმური გაზომვების გამო შეფერხება, რაც არ უნდა აღემატებოდეს 3 საათს;

ე) სატელეფონო მომსახურების შეზღუდვა მომსახურების საფასურის გადაუხდელობის გამო;

ვ) ასსის გაჩერება ელექტროენერჯის მიწოდების შეწყვეტის გამო;

ზ) ასსის პროგრამულ უზრუნველყოფაში დროებითი შეფერხების გამო.

11. ფორსმაჟორული სიტუაციების გამო მომხმარებელი დაზიანებები ცალკე აღირიცხება და ის სატელეფონო ქსელის მუშაობის ხარისხობრივი მაჩვენებლების გაუარესებად არ ითვლება.

12. დაზიანებათა შესახებ განაცხადების აღირიცხვა წარმოებს შემდეგი წესითა და პირობებით:



- ა) განაცხადების მიღება წარმოებს ყოველდღე უქმე დღეებისა და კვირის გარდა სამუშაო საათებში;
  - ბ) დაზიანების აღმოფხვრა წარმოებს 9.00 სთდან 18.00 სთმდე;
  - გ) განაცხადების მიღების დროს შესაბამისი სამსახურის მუშაკი ვალდებულია მომხმარებელს გასცეს ამომწურავი პასუხი ტელეფონის დაზიანების სახეობისა და დაზიანების აღმოფხვრის ვადების შესახებ;
  - დ) ადგილობრივი სატელეფონო ქსელების ხელმძღვანელებთან და სხვა თანამშრომლებთან შემოსული განაცხადები გადაეცემა და აღირიცხება დაზიანების ბიუროში.
13. დაზიანების ხანგრძლივობად ითვლება დრო მომხმარებლის მიერ სატელეფონო კავშირის დაზიანებაზე განაცხადის შეტანის მომენტიდან მისი აღმოფხვრის მომენტამდე (უქმე დღეებისა და კვირა დღის გამოკლებით).
- საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783*  
*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2009 წლის 30 იანვრის დადგენილება №1-სსმIII, №15, 10.02.2009წ., მუხ.186*  
*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

**მუხლი 18<sup>1</sup>. დაზიანებათა აღმოფხვრის ვადები**

კავშირის ყველა სახის დაზიანება უნდა აღმოფხვრას შემდეგ ვადებში:

- ა) სასადგურო-სააბონენტო დაზიანებები განაცხადის შემოსვლიდან 3 სთ-ის განმავლობაში;
- ბ) სატელეფონო ქსელებში სახაზო-სააბონენტო დაზიანებები:
  - ბ.ა) საჰაერო შემყვანით დადგმული ტელეფონების აღდგენა, თუ ხაზის სიგრძე არ აღემატება 120 მეტრს და ხაზი არ მოითხოვს შეცვლას, იმავე დღეს, თუ განაცხადი შემოვიდა 15 სთ-მდე;
  - ბ.ბ) თუ საჰაერო ხაზის სიგრძე აღემატება 120 მ-ს და ხაზის დაზიანებული ნაწილი მოითხოვს შეცვლას, განაცხადის შემოსვლიდან 24 სთ-ის განმავლობაში;
  - ბ.გ) ტრანზიტულად დადგმული ტელეფონების აღდგენა, რომლებიც გადიან რამდენიმე ასს-ის ზონაში, განაცხადის შემოტანიდან 12 სთ-ის განმავლობაში;
- გ) სატელეფონო ქსელში საკაბელო დაზიანებები დამაბოლოებელ მოწყობილობებში: (გამანაწილებელი ყუთები, ბოქსები, საკაბელო ყუთები, დამცავი ზოლი და სხვა), მაგისტრალურ და გამანაწილებელ კაბელებში დაზიანებული წყვილების შეცვლა განაცხადის შემოტანიდან იმავე დღეს, თუ განაცხადი შემოვიდა 15 სთ-მდე, ხოლო დამაბოლოებელი მოწყობილობის შეცვლის აუცილებლობის შემთხვევაში 48 საათის განმავლობაში;
- დ) დაზიანებები სადგურთაშორისო, მაგისტრალურ და გამანაწილებელ კაბელებში, თუ გაზომვების შედეგად დადგენილია, რომ კაბელი მთლიანად არ არის დაზიანებული და მის აღსადგენად საჭიროა ქუროს გახსნა:

- დ.ა) 200X2 წყვილამდე – 36 საათის განმავლობაში;
- დ.ბ) 400X2 წყვილამდე – 48 საათის განმავლობაში;
- დ.გ) 600X2 წყვილამდე – 60 საათის განმავლობაში;
- დ.დ) 800X2 წყვილამდე – 72 საათის განმავლობაში;
- დ.ე) 1200X2 წყვილამდე – 80 საათის განმავლობაში;
- დ.ვ) ოპტიკური კაბელი – 3 საათის განმავლობაში;

ე) თუ კაბელის დაზიანების აღსადგენად შესაცვლელია კაბელის დაზიანებული მონაკვეთი ან აუცილებელია კაბელის ნაჭერის ჩამონტაჟება:

- ე.ა) 200X2 წყვილამდე – 72 საათის განმავლობაში;
- ე.ბ) 400X2 წყვილამდე – 96 საათის განმავლობაში;
- ე.გ) 600X2 წყვილამდე – 120 საათის განმავლობაში;
- ე.დ) 800X2 წყვილამდე – 144 საათის განმავლობაში;
- ე.ე) 1200X2 წყვილამდე – 160 საათის განმავლობაში;
- ე.ვ) ოპტიკური კაბელი – 5 საათის განმავლობაში;

ვ) სადგურთაშორისო კავშირის აღდგენა შემოვლითი ხაზების გამოყენებით განაცხადის შეტანიდან 24 საათის განმავლობაში;

ზ) დაზიანებების იმ კატეგორიისათვის, რომლის გამომწვევი მიზეზია სხვა პირთა მართლსაწინააღმდეგო ქმედება, დაზიანების აღდგენის დადგენილი ვადები არ მოქმედებს. მსგავსი დაზიანებები აღდგენილი უნდა იქნეს სხვა პირთა მართლსაწინააღმდეგო ქმედებით გამოწვეული დაზიანების გამოვლენიდან 96 საათის განმავლობაში.

2. კაბელის ცალკეული წყვილების ან მთლიანად დაზიანებაზე ცნობების მიღების შემთხვევაში გაიცემა დავალება კაბელის გასაზომად, გადაირჩევა დაზიანებული ტელეფონის სააბონენტო ბარათები, ნომრები კი დაფიქსირდება საკონტროლო ფურცელში. გაზომვის შედეგები ზომების მისაღებად გადაეცემა შესაბამის სამსახურს.

3. ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდების ნებისმიერი სხვა შეფერხება, რომლის აღმოფხვრის ვადაც არ არის განსაზღვრული წინამდებარე მუხლის პირველ პუნქტში, უნდა აღმოფხვრას არა უგვიანეს 24 საათისა, თუკი ის არ არის გამოწვეული ფორსმაჟორული გარემოებებით ან/და ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებელი სხვა კომპანიების ქსელის გაუმართაობით.

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



### მუხლი 19. შეღავათები

1. მომხმარებლებს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება გაეწევათ საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი შეღავათების გათვალისწინებით.
2. მომსახურებლის მიმწოდებელი უფლებამოსილია დაადგინოს დამატებითი შეღავათები, თუ ეს არ ეწინააღმდეგება საქართველოს კანონმდებლობას.

## თავი IV მომსახურების საფასურის გადახდის წესები

### მუხლი 20. მომსახურების ანგარიში

1. მომსახურების ანგარიში უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:
  - ა) მომხმარებლის სააბონენტო ანგარიშის ნომერი;
  - ბ) მომსახურების ანგარიშის გაცემის თარიღი და საიდენტიფიკაციო ნომერი;
  - გ) ანგარიშსწორების პერიოდი;
  - დ) გაწეული მომსახურების სახე/სახეები, თითოეული მომსახურებისთვის განსაზღვრული საფასურის ოდენობა, მომხმარებლისთვის დარიცხული მომსახურების საფასურის ოდენობა/დავალიანება და მისი გადახდის ვადა, ასევე, მომსახურების ფიქსირებული საფასურის შემთხვევაში, ზედმეტად გადახდილი თანხის ოდენობა;
  - ე) გადახდის მეთოდი (ნაღდი/უნაღდი);
  - ვ) საბანკო ანგარიშის რეკვიზიტები;
  - ზ) გადასახდელი თანხის ჯამური ოდენობა.
2. მომხმარებლისთვის ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ანგარიშის მიწოდების ვალდებულება არ ვრცელდება მომსახურების საფასურის წინასწარი გადახდის პირობით მიწოდებულ მომსახურებებზე. შემდგომი გადახდის პირობით მიწოდებული მომსახურების შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებლის მოთხოვნით მიაწოდოს მას მომსახურების ანგარიში.
3. აბონენტის მოთხოვნის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უფასოდ მიაწოდოს აბონენტს საანგარიშო პერიოდის დეტალური ანგარიში ყველა მიწოდებულ მომსახურებაზე, ხოლო არასაანგარიშო პერიოდის დეტალური ანგარიში ხარჯზე ორიენტირებული ტარიფით. დეტალური ანგარიში, გარდა ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული მონაცემებისა, ასევე, უნდა შეიცავდეს შემდეგ მონაცემებს:
  - ა) შემომავალი და გამავალი ზარის ნომერი/ნომრები;
  - ბ) შემომავალი და გამავალი ზარის განხორციელების თარიღი, ზარის დაწყების და დასრულების დრო ან ხანგრძლივობა, ასევე, მომხმარებლისთვის გამავალი ზარის განხორციელებისთვის დარიცხული საფასური;
  - გ) მოკლე ტექსტური შეტყობინების გამგზავნის და მიღების ნომერი, მოკლე ტექსტური შეტყობინების (ერთეულის) გაგზავნის ან/და მიღების თარიღი და დრო; მოკლე ტექსტური შეტყობინების (ერთეულის) საფასური;
  - დ) ხმოვანი წუთების, მონაცემთა გადაცემის (MB) და მოკლე ტექსტური შეტყობინებების მოხმარებული ან/და გამოუყენებელი მოცულობები იმ შემთხვევისთვის, როცა მომხმარებელს მომსახურების საფასური ერიცხება არა თითოეული საკომუნიკაციო ერთეულის, არამედ მომსახურების განსაზღვრული მოცულობის მიხედვით და ამ მომსახურების საფასური, ასევე, ამ მომსახურების აქტივაციის თარიღი და მისი მოქმედების ვადა ან დეაქტივაციის თარიღი;
  - ე) მონაცემთა გადაცემის ერთეულის (MB) ფასი ან მომხმარებლისთვის დარიცხული მომსახურების საფასური ჯამურად;
  - ვ) დამატებითი მომსახურების მიწოდების თარიღი, დრო და დარიცხული საფასური.
  - ზ) მომხმარებლისთვის დარიცხული სააბონენტო გადასახდელები;
  - თ) მომხმარებლისთვის მომსახურების მიწოდების პერიოდი იმ შემთხვევისთვის, როცა მომსახურების საფასური განისაზღვრება მომსახურების მიწოდების დროის ინტერვალის მიხედვით.
4. მომსახურების მიმწოდებელმა ასევე შეიძლება მიაწოდოს აბონენტს სხვა ინფორმაცია, რომელიც მომსახურების გადასახდელზე ახდენს გავლენას.
5. აბონენტის მოთხოვნის შემთხვევაში, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უფასოდ ან გონივრული ტარიფით აბონენტს მიაწოდოს დამატებითი მონაცემები მომსახურების ანგარიშთან დაკავშირებით, თუკი ასეთ მონაცემებს ამუშავებს მომსახურების მიწოდების მიზნით.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 21 აგვისტოს დადგენილება №8-სსმIII, №117, 31.08.2006წ., მუხ.1594  
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 20 ოქტომბრის დადგენილება №9-სსმIII, №148, 31.10.2006წ., მუხ.2059  
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.

### მუხლი 21. ანგარიშსწორება

1. მომსახურების მიმწოდებელთან მომხმარებლის ანგარიშსწორება ხორციელდება წარდგენილი მომსახურების ანგარიშის საფუძველზე, მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული ხელშეკრულებით დადგენილი წესით, ამ რეგლამენტით განსაზღვრულ თავისებურებათა გათვალისწინებით.
  1. გაწეული მომსახურების საფასური მომხმარებელს ერიცხება მომსახურების გაწევიდან არა უგვიანეს სამი



თვის ა, ხოლო ანგარიში წარედგინება გაწეული მომსახურების საფასურის დარიცხვიდან არა უგვიანეს მომდევნო ერთი თვისა.

2. (ამოღებულია - 20.04.2022, №2).

3. მომსახურების საფასურის დარიცხვა წარმოებს მომსახურების აღდგენის დღიდან.

4. მომხმარებლის განცხადების საფუძველზე შეიძლება მოხდეს ტელეფონის დადგმისა და დამატებითი სამუშაოებისათვის გადახდილი თანხის დაბრუნება, თუ მომხმარებელი უარს განაცხადებს გაფორმებული შეკვეთის მიღებაზე სამუშაოების დაწყებამდე, ხოლო სამუშაოს დაწყების შემდეგ მომხმარებელს უბრუნდება თანხა გაწეული სამუშაოებისათვის დახარჯული თანხის გამოკლებით.

5. მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია დაადგინოს მომსახურების საფასურის გადახდის ალტერნატიული ფორმა (განვადება).

6. განვადებით მომსახურების საფასურის გადახდის შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის იდება განვადების გადახდის ხელშეკრულება.

7. დაუშვებელია გაუწევდეს და მიუღებელ მომსახურებაზე საფასურის დარიცხვა.

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2010 წლის 3 დეკემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 13.12.2010წ., მუხ.2293*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

## **მუხლი 22. ზედმეტად გადახდილი თანხის რეგულირების წესი**

1. ზედმეტად გადახდილი თანხა აღირიცხება მომხმარებლის სააბონენტო ანგარიშზე, თუ მომხმარებელი არ ითხოვს ამ თანხის უკან დაბრუნებას.

2. ზედმეტად გადახდილი თანხის უკან დაბრუნება მომსახურების მიმწოდებლის მიერ უნდა განხორციელდეს მომხმარებლის განცხადების მიღებიდან არა უგვიანეს 10 დღეში.

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

## **მუხლი 23. ანგარიშში ტექნიკური შეცდომის რეგულირების წესი**

საანგარიშსწორებო პერიოდის ანგარიშში ტექნიკური შეცდომის მიზეზით მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მომხმარებლისათვის ნაკლები თანხის დაკისრების შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია, მოთხოვნის შემთხვევაში, მომხმარებელს გაუფორმოს გასწორებული თანხის (დავალიანების) განვადებით გადახდის შესახებ ხელშეკრულება.

## **მუხლი 24. ჯარიმის ოდენობის განსაზღვრისა და დარიცხვის წესი**

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

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

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

4. (ამოღებულია - 20.04.2022, №2).

5. (ამოღებულია - 20.04.2022, №2).

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2011 წლის 23 სექტემბრის დადგენილება №8 - ვებგვერდი, 30.09.2011 წ.*

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

## **თავი V**

### **მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა**

## **მუხლი 25. მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვა**

1. ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვაზე ზედამხედველობას ახორციელებს კომისია, რომელთანაც მოქმედებს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური.

2. კომისია ადგენს მომსახურების გაწევის ხარისხს და უზრუნველყოფს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ ამ ხარისხის დაცვაზე ზედამხედველობას.

3. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებელთა მიერ გადაცემული ინფორმაციის საიდუმლოება და მისი დაცვა. სატელეფონო საუბრების მოსმენა, მათ შესახებ ცნობების გაცემა დასაშვებია საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

4. მოსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია:

ა) უზრუნველყოს მომსახურების შესაბამისობა მოქმედ კანონმდებლობასთან;

ბ) უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის ხარისხიანი მომსახურების უწყვეტი, შეუფერხებელი მიწოდება;





გ) უზრუნველყოს შეთავაზებული/მომხმარებელთან შეთანხმებული პირობების შესაბამისი მომსახურების ადეკვატურობა მიღებულთან, წინააღმდეგ შემთხვევაში, მიიღოს შესაბამისი ზომები შეუსაბამობის დროული, ჯეროვანი, სრული აღკვეთის მიზნით;

დ) (ამოღებულია - 20.04.2022, №2);

ე) უზრუნველყოს მომხმარებელთა საჩივრების განხილვის გამჭვირვალე და ეფექტური მექანიზმი საჩივრის დროული და კანონიერი გადაწყვეტის მიზნით;

ვ) უზრუნველყოს შეზღუდული დაშვების მექანიზმები სრულწლოვანისათვის განკუთვნილ მომსახურებაზე;

ზ) მოახდინოს რეაგირება დაუშვებელი პროდუქციის განთავსების თაობაზე მიღებულ ინფორმაციაზე და მიიღოს შესაბამისი ზომები მისი აღმოფხვრის მიზნით;

*(ძალადაკარგულად იქნა ცნობილი 25-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტის ის ნორმატიული შინაარსი, რომელიც ითვალისწინებს მომსახურების მიმწოდებლის ვალდებულებას, მოახდინოს რეაგირება „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის 3<sup>2</sup> ქვეპუნქტით განსაზღვრული სიმულვილისა და ძალადობის განსაკუთრებით მძიმე ფორმების ამსახველი, პირადი ცხოვრების შემლახველი, ცილისმწამებლური, შეურაცხმყოფელი, უდანაშაულობის პრეზუმფციის დამრღვევი ან უზუსტო პროდუქციის განთავსების თაობაზე მიღებულ ინფორმაციაზე და მიიღოს შესაბამისი ზომები მისი აღმოფხვრის მიზნით) - საქართველოს საკონსტიტუციო სასამართლოს 2019 წლის 2 აგვისტოს გადაწყვეტილება №1/7/1275 – ვებგვერდი, 07.08.2019წ.*

თ) დაიცვას ქსელის ინტეგრაცია და შეუვალობა, არ დაუშვას ქსელებითა და საშუალებებით არასანქცირებული სარგებლობა;

ი) მიიღოს ზომები მომხმარებელთა დასაცავად მომსახურებით გამოწვეული ნებისმიერი შესაძლო რისკისაგან. მოთხოვნის შემთხვევაში უზრუნველყოს მომხმარებელი საფილტრი პროგრამით;

კ) თუ ტექნიკური მიზეზებით მომსახურების მიმწოდებელი ვერ ახერხებს თავის საკუთრებაში არსებული ქსელის დაცვას, ის ვალდებულია წინასწარ მიაწოდოს მომხმარებელს ინფორმაცია მესამე პირთა მიერ უნებართვო ჩართვის რისკის არსებობის თაობაზე და ტექნიკური შესაძლებლობის არსებობის შემთხვევაში შესთავაზოს მას მომსახურება უნებართვო ჩართვისაგან თავის დასაცავად;

ლ) იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების სპეციფიკიდან გამომდინარე ხდება მომხმარებელთან საუბრის ჩაწერა, მომსახურების დაწყებამდე გააფრთხილოს მომხმარებელი ამის თაობაზე;

მ) (ამოღებულია - 20.04.2022, №2).

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

ა) უნებართვო ჩართვა;

ბ) დაუშვებელი პროდუქციის შემცველი შეტყობინების გადაცემა;

*(ძალადაკარგულად იქნა ცნობილი 25-ე მუხლის მე-5 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის ის ნორმატიული შინაარსი, რომელიც ითვალისწინებს მომსახურების მიმწოდებლის შესაძლებლობას, შეზღუდოს „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული რეგლამენტის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის 3<sup>2</sup> ქვეპუნქტით განსაზღვრული სიმულვილისა და ძალადობის განსაკუთრებით მძიმე ფორმების ამსახველი, პირადი ცხოვრების შემლახველი, ცილისმწამებლური, შეურაცხმყოფელი, უდანაშაულობის პრეზუმფციის დამრღვევი ან უზუსტო პროდუქციის შემცველი შეტყობინების გადაცემა) - საქართველოს საკონსტიტუციო სასამართლოს 2019 წლის 2 აგვისტოს გადაწყვეტილება №1/7/1275 – ვებგვერდი, 07.08.2019წ.*

გ) მომხმარებლის დაშინება, შეურაცხყოფა და სხვა ღირსების შემლახავი ქმედებების განხორციელება.

5<sup>1</sup>. მომსახურების მიმწოდებელმა არ უნდა გააუარესოს მომხმარებლის მიერ წინასწარ შეძენილი და განსაზღვრული ვადით მოქმედი მომსახურების ხარისხი, შეამციროს მომსახურების მოცულობა ან გააუარესოს მომსახურების სხვა ტექნიკური პირობები, რომელიც დადგენილია აბონენტთან მომსახურების ხელშეკრულების დადების მომენტისთვის, თუ მხარეები უშუალოდ აღნიშნული ქმედებ(ებ)ის განხორციელებამდე სხვაგვარად არ შეთანხმდებიან. ინტერნეტმომსახურების შემთხვევაში მომსახურების მიმწოდებელი ასევე ვალდებულია მომხმარებელს შესთავაზოს იდენტური მომსახურება ისეთი პირობებით, რომ მომხმარებელს ჰქონდეს უფლება და შესაძლებლობა, მომსახურების მეშვეობით მიიღოს და გაავრცელოს ინფორმაცია და კონტენტი, ისარგებლოს და თავად მიაწოდოს აპლიკაციები და მომსახურებები, ისარგებლოს მომხმარებლის მიერ არჩეული სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობით, განურჩევლად მომხმარებლის, ინტერნეტ-მომსახურების მიმწოდებლის ადგილსამყოფელისა ან ინფორმაციის, კონტენტის, აპლიკაციის ან მომსახურების ადგილმდებარეობის, წარმომავლობის ან დანიშნულების ადგილისა.

5<sup>2</sup>. იმ შემთხვევაში, თუ კომისიის მიერ დადგინდა, რომ მომსახურების მიმწოდებელმა დაარღვია ამ რეგლამენტის დებულებები კონკრეტულ მომხმარებელთან ან მომხმარებელთა ან/და მომხმარებელთა ჯგუფთან მიმართებაში, მან ამგვარი დარღვევის აღმოსაფხვრელად ზომები უნდა მიიღოს არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლის ან მომხმარებელთა ან/და მომხმარებელთა ჯგუფის მიმართ, არამედ ასევე იმავე კატეგორიის სხვა მომხმარებელთა მიმართაც.



6. მომსახურების მიმწოდებელი მომხმარებლის კანონიერი ინტერესების გათვალისწინებით, უფლებამოსილია თავად განსაზღვროს მომსახურების კონკრეტული სახეობით სარგებლობის წესები, რომელიც არ უნდა ეწინააღმდეგებოდეს მოქმედ კანონმდებლობას და რომელიც შეიძლება მოიცავდეს დამატებით უფლებებსა თუ ვალდებულებებს.

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783*  
*საქართველოს საკონსტიტუციო სასამართლოს 2019 წლის 2 აგვისტოს გადაწყვეტილება №1/7/1275 – ვებგვერდი, 07.08.2019წ.*  
*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 – ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

### **მუხლი 26. მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფა**

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

1<sup>1</sup>. მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მისთვის მომსახურების გაწევისას მიყენებული მატერიალური და მორალური ზიანის ანაზღაურება სამოქალაქო სამართალწარმოების წესით.

2. მომსახურებისას მომხმარებლის დარღვეული თუ სადავოდ ქცეული უფლებისა და კანონით გათვალისწინებული ინტერესების აღდგენის საფუძველს წარმოადგენს საჩივარი.

3. ამოღებულია.

4. მომხმარებელს უფლება აქვს საჩივარი წარადგინოს უშუალოდ მომსახურების მიმწოდებლის მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველ სამსახურში, კომისიის მომხმარებელთა უფლებების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ან სასამართლოში.

5. (ამოღებულია 20.04.2021, №2).

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783*  
*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 – ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

### **მუხლი 27. საჩივრის შინაარსი**

საჩივარში აღნიშნული უნდა იყოს:

- ა) სამსახურის დასახელება, რომელშიც შეიტანება საჩივარი;
- ბ) საჩივრის წარმდგენი პირის ვინაობა და მისამართი;
- გ) მომსახურების მიმწოდებლის დასახელება და მომხმარებლის სააბონენტო ანგარიშის ნომერი;
- დ) მოთხოვნა;
- ე) გარემოებანი, რომელთაც ეფუძნება მოთხოვნა.

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 – ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.*

### **მუხლი 28. მომსახურების მიმწოდებლის მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახური**

1. მომხმარებელთა საჩივრების მიღების, განხილვისა და დროულად გადაწყვეტის მიზნით მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის (შემდგომში – სამსახური) შექმნას.

2. სამსახურის უფლებამოსილება და სტრუქტურა განისაზღვრება მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დამტკიცებული სამსახურის დებულებით.

3. სამსახური ვალდებულია:

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

ბ) სამსახური ინახავს მომხმარებლის საჩივრის განხილვასთან დაკავშირებულ შემდეგ ინფორმაციას:

ბ.ა) საჩივრის მიღების თარიღი;

ბ.ბ) საჩივრის მიღების ფორმა;

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

ბ.დ) საჩივრის მოკლე აღწერა;

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

ბ.ვ) წერილობითი კომუნიკაციის ასლები;

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

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

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

4. საჩივრების განხილვის წესები უნდა იყოს ზუსტი და მარტივად გასაგები მომხმარებლებისთვის. საჩივრების განხილვის წესები უნდა მოიცავდეს ისეთ საკითხებს, როგორცაა საჩივრის შეტანის პროცედურა, ვადები, რომლის განმავლობაში უნდა გადაწყდეს მომხმარებლის საჩივარი, ასევე, მითითებები იმის თაობაზე, თუ რა ზომებს შეიძლება მიმართოს მომხმარებელმა მომსახურების მიმწოდებლის მიერ მისი საჩივრის დაუკმაყოფილებლობის შემთხვევაში.

5. საჩივრის განხილვის წესები გამოქვეყნებული უნდა იყოს მომსახურების მიმწოდებლის ვებგვერდის



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

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2007 წლის 9 ნოემბრის დადგენილება №7-სსმIII, №162, 19.11.2007წ., მუხ.1783

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.

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

1. მომსახურების მიმწოდებელი უზრუნველყოფს მომხმარებელთა საჩივრების მიღებას უფასო მუდმივმოქმედი 24-საათიანი ცხელი ხაზით, ასევე, საკუთარი ვებგვერდით ან ელექტრონული ფოსტით და მომსახურების მიმწოდებლის საფოსტო მისამართზე.

2. საჩივრის მიღების შემდეგ მომსახურების მიმწოდებელი აცნობებს მომხმარებელს საჩივრის განხილვის ვადის შესახებ.

3. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საჩივარი განიხილოს და შესაბამისი გადაწყვეტილება მიიღოს საჩივრის რეგისტრაციიდან არაუგვიანეს მე-15 დღისა.

4. მომსახურების მიმწოდებლის გადაწყვეტილება უნდა იყოს ყოველმხრივ სრული, ობიექტური და დასაბუთებული.

5. საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის თაობაზე გადაწყვეტილება მომხმარებელს ეგზავნება მის მიერ მითითებულ საფოსტო მისამართზე ან ელექტრონულ ფოსტაზე, ხოლო საჩივრის დაკმაყოფილების თაობაზე გადაწყვეტილება მოხმარებელს შეიძლება ეცნობოს სხვა ფორმითაც, გადაწყვეტილების მიღებიდან არაუგვიანეს 5 დღისა.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2021 წლის 20 აპრილის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 28.04.2021 წ.

### **მუხლი 30. მომსახურების მიმწოდებლის გადაწყვეტილების გასაჩივრება**

დაინტერესებულ მხარეს უფლება აქვს მომსახურების მიმწოდებლის გადაწყვეტილება გაასაჩივროს კომისიაში ან სასამართლოში.

### **მუხლი 31. სამართლებრივი დახმარების გაწევის მოვალეობა**

კომისიის მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური ვალდებულია საჩივრის წარმდგენს განუმარტოს მისი უფლებები და მოვალეობები, გააცნოს საჩივრის განხილვის წესი და ვადა, აგრეთვე ის მოთხოვნები, რომლებსაც უნდა აკმაყოფილებდეს საჩივარი, მიუთითოს საჩივარში დაშვებული შეცდომების შესახებ.

### **მუხლი 32. მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დავის განხილვის წესი**

1. მომსახურების მიმწოდებელს და მომხმარებელს შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში ურთიერთობა რეგულირდება „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით, საქართველოს საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტებით, აგრეთვე ამ რეგლამენტით.

2. მომხმარებელთა განცხადებებისა და საჩივრების, ასევე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის განცხადების საფუძველზე მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დავა განიხილება კომისიის მიერ ზეპირი მოსმენით, ფორმალური ადმინისტრაციულ წარმოების წესით, გარდა საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით დადგენილი გამონაკლისებისა და იმ შემთხვევებისა, როდესაც სადავო საკითხების გადაწყვეტა არ მოითხოვს ორგანიზებული პროცედურების განხორციელებას. მომხმარებელთა ის განცხადებები და საჩივრები, რომლებიც ეხება პირთა ფართო წრის ინტერესებს, აგრეთვე საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 115-ე მუხლის პირველი ნაწილით გათვალისწინებულ შემთხვევაში – კომისიის მიერ განიხილება მხოლოდ საჯარო ადმინისტრაციული წესით.

3. ზეპირი მოსმენის სხდომის თავმჯდომარე ვალდებულია უზრუნველყოს საქმისთვის მნიშვნელობის მქონე გარემოებათა გამოკვლევა, საკითხთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის გამოთხოვა და დამსწრე პირთა მიერ საკუთარი აზრის გამოთქმის უფლების განხორციელება.

4. მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის დავის განხილვისას კომისია ხელმძღვანელობს „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონისა და საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის საქმიანობის მარეგულირებელი წესების შესაბამისად.

5. კომისია ვალდებულია დავის განხილვის შედეგების შესახებ წერილობით აცნობოს დაინტერესებულ მხარეებს.

6. მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის დავის განხილვისას კომისიასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი წარმოადგენს მომხმარებლის ინტერესებს.

### **მუხლი 33. გარდამავალი დებულებები**

1. საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულმა კომისიამ ამ რეგლამენტის ამოქმედებიდან ერთი წლის განმავლობაში მოამზადოს შემდეგი შინაარსის დამატებები ამ რეგლამენტში:

- ა) „ინტერნეტით მომსახურების მიწოდების წესები“;
- ბ) „მობილური სატელეფონო მომსახურების მიწოდების წესები“;
- გ) „სამაუწყებლო მომსახურების მიწოდების წესები“.



დ) „საერთაშორისო და საქალაქთაშორისო სატელეფონო კავშირით მომსახურების წესები“.

2. მომსახურების მომწოდებლებმა 2006 წლის 1 ოქტომბრამდე შესაბამისობაში მოიყვანონ მომხმარებლებთან გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულებები ამ რეგლამენტის მოთხოვნებთან.

3. კომისიის 2020 წლის 19 მარტის №2 დადგენილების ამოქმედების დღისთვის ავტორიზებული პირები ვალდებული არიან 2020 წლის 20 აპრილამდე დარეგისტრირდნენ სსიპ „მონაცემთა გაცვლის სააგენტოს“ ელექტრონული სერვისების ერთიან პორტალზე (my.gov.ge) და აღნიშნულის შესახებ აცნობონ კომისიას.

*საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 21 აგვისტოს დადგენილება №8-სსმIII, №117, 31.08.2006წ., მუხ.1594  
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2020 წლის 19 მარტის დადგენილება №2 - ვებგვერდი, 20.03.2020 წ.*

