

საქართველოს კომუნიკაციების  
ეროვნულ კომისიასთან დამოუკიდებლად მოქმედი

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის  
სამსახურის საქმიანობის ანგარიში



2016 წელი

წინამდებარე ანგარიში მომზადებულია საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან დამოუკიდებლად მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ და ასახავს 2016 წლის იანვრიდან დეკემბრის ჩათვლით სამსახურის მიერ სატელეკომუნიკაციო დარგის მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის მიზნით გაწეულ საქმიანობას.

ანგარიშში მოცემულია ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის ყველაზე გავრცელებული შემთხვევები და მათ აღსაკვეთად სამსახურის მიერ განხორციელებული ღონისძიებები. ანგარიში აგრეთვე მოიცავს თემატურად დაყოფილ იმ აქტივობებს, რომლებიც 2016 წელს, სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე დაგროვილი პრობლემების იდენტიფიცირებისა და მათი აღმოფხვრის მიზნით, პრიორიტეტულ მიმართულებებად იქნა გამოყოფილი.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული საჩივრების/განცხადებების უმრავლესობა ეხება შემდეგ საკითხებს:

- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება;
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა;
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე;
- გაზრდილი ინტერნეტ ტარიფები;
- საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლოატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასხივება;
- მომსახურების შეზღუდვის/შეწყვეტის კანონიერება;
- პორტირება;
- პერსონალური ინფორმაციის დაუცველობა და არასასურველი ელექტრონული გზავნილის მიღება (ე.წ. „სპამი“);
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება;
- მომხმარებელთა არასათანადო ინფორმირება;
- სააბონენტო ნომრის გასხვისება;
- დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება ინტერნეტ სივრცეში;
- საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ განხილული სხვა საჩივრები.

2016 წლის 1 იანვრიდან 31 დეკემბრის ჩათვლით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოვიდა 208 საჩივარი. აქედან 127 არის წერილობითი, 81 - სატელეფონო საჩივარი.

აღსანიშნავია, რომ 2015 წელთან შედარებით, 2016 წელს შემოსული და განხილული საჩივრების რაოდენობა შედარებით ნაკლებია, თუმცა სტატისტიკური ანალიზისას თუ მხედველობაში მივიღებთ 2015 წელს ციფრული მაუწყებლობის რეფორმაზე მიგრაციის პროცესის გამო შემოსულ 117 საჩივარს, რაც შესაძლოა შეფასდეს წარმატებით დასრულებულად, თვალსაჩინოა, რომ 2016 წელს საგრძნობლად იმატა წერილობითი ფორმით განცხადებების/საჩივრების შემოდინებამ. კერძოდ, თუკი 2015 წელს სამსახურმა განიხილა 102 წერილობითი საჩივარი, 2016 წელს განხილული წერილობითი საჩივრების მაჩვენებელი შეადგენს 127 განაცხადს. აღნიშნული განპირობებულია უფლებების დაცვის სამართლებრივი მექანიზმების შესახებ მომხმარებელთა ცნობიერების დონის ამაღლებისთვის 2016 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ განხორციელებული ღონისძიებებით. თუმცა, აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ 2016 წლის საჩივრების სტატისტიკური მაჩვენებელი ჯერ კიდევ არ შეესაბამება სამომხმარებლო ბაზარზე არსებული პრობლემების რეალურ მაჩვენებელს, რაც თავის მხრივ განპირობებულია წლების განმავლობაში მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით გასატარებელი ღონისძიებების ნაკლებობითა და უფლებების დაცვის მექანიზმების შესახებ მოსახლეობის არაინფორმირებულობით. საყურადღებოა ის ფაქტიც, რომ რიგ შემთხვევებში მომხმარებელი მიმართავს საზოგადოებრივ დამცველს კონკრეტული პრობლემით, მაგრამ არ სურს საკუთარი თავის იდენტიფიცირება და წერილობითი საჩივრით/განცხადებით მიმართვა, რის გამოც შეუძლებელი ხდება ამ კატეგორიის მომხმარებლის ინტერესების დაცვა.

### ***უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება***

უხარისხო მომსახურების მნიშვნელოვანი წილი მოდის როგორც მობილური, ასევე ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების შეწყვეტის ან წყვეტით მიწოდების შემთხვევებზე, ინტერნეტ მომსახურების ხარვეზებით მიწოდებაზე და მაუწყებლობის ტრანზიტივით მიწოდებისას გამოვლენილ ხარვეზებზე. უმრავლეს შემთხვევაში სამსახურში შემოსული იყო იმ მომხმარებელთა საჩივრები, რომელთა მიმართვამ მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებში შედეგი არ გამოიღო. მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიები აჭიანურებდნენ მომსახურების ხარვეზის აღმოფხვრას ან საერთოდ მომსახურების აღდგენის პროცესს, ამასთან, არ უზრუნველყოფდნენ აბონენტებს მომსახურების სრულად აღდგენისათვის საჭირო

ზუსტი ვადების შესახებ ინფორმაციით. მხოლოდ საზოგადოებრივი დამცველის ჩარევის შედეგად დაჩქარდა მომხმარებლებისთვის გამოვლენილი ხარვეზების აღმოფხვრა და მომხმარებლებისთვის მომსახურების დროულად აღდგენა.

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

სამსახურში შემოსულია არაერთი საჩივარი, რომელიც ეხება სხვადასხვა ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიღების (პირველადი ჩართვის) შესახებ მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე უარს ან ასეთი მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნებას. ადგილი ჰქონდა შემთხვევებს, როცა ამა თუ იმ მომსახურების მიღების მსურველი მიმართავდა მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას და მისთვის მომსახურების ჩართვის პროცესი დროში ჭიანურდებოდა ან ტექნიკური საშუალების არარსებობის საფუძველით უარს ღებულობდა.

საზოგადოებრივი დამცველის რეაგირების შედეგად უმრავლეს შემთხვევაში საკითხი მომხმარებლის სასარგებლოდ გადაწყდა. მიუხედავად აღნიშნულისა, პრობლემა კვლავ აქტუალური რჩება, ვინაიდან ფიქსირებული სატელეფონო და ინტერნეტ მომსახურების მისაწოდებლად კომპანიებს თბილისის ცალკეულ უბნებში საკაბელო ინფრასტრუქტურა არ აქვთ განვითარებული ან/და კონკრეტულ უბანზე წარმოდგენილია მხოლოდ ერთი სერვის-პროვაიდერი კომპანია, რომელიც რიგ შემთხვევებში ტექნიკური საშუალებების არქონის გამო მომხმარებელთა განცხადებებს ვერ აკმაყოფილებდა.

### ***სატელეკომუნიკაციო მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე***

წინა წლების მსგავსად, 2016 წელს კვლავ აქტუალური იყო მომხმარებლებსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს შორის დავა მომსახურებისათვის დარიცხული დავალიანების სისწორეზე. ხშირად სადავო დავალიანების შემთხვევები გამოწვეული იყო მომხმარებელთათვის მომსახურების პირობების შესახებ არასათანადო ინფორმაციის მიწოდებით ან ტექნიკური ხარვეზის გამო. იყო შემთხვევები, როდესაც სადავო დავალიანებაზე პრეტენზია ეფუძნებოდა გაუწეველ და მიუღებელ მომსახურებაზე კომპანიის მიერ საფასურის დარიცხვას. მთელ რიგ შემთხვევებში, საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციებისა და დასაბუთებული მოთხოვნების შედეგად, არასწორად დარიცხული ან გაუწეველ და მიუღებელ მომსახურებაზე დარიცხული საფასური გადაუანგარიშდა არაერთ აბონენტს.

აღსანიშნავია შპს „მაგთიკომის“ კორპორატიული აბონენტის მ.გ.- ს საჩივარი, რომლის თანახმადაც მობილური ინტერნეტით სარგებლობისათვის კომპანიამ დაარიცხა **4232 ლარის** დავალიანება. ვინაიდან მომხმარებლის მტკიცებით, იგი არ სარგებლობდა აღნიშნულ კორპორატიულ ნომერზე ინტერნეტ მომსახურებით, აბონენტი სადავოს ხდიდა მის სარგებლობაში არსებულ სააბონენტო ნომერზე შპს „მაგთიკომის“ მიერ ინტერნეტ მომსახურებისთვის დარიცხული დავალიანების (4232 ლარის) წარმოშობის საფუძველს და მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორეს.

საკითხის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით საზოგადოებრივი დამცველის, თამთა ტეფნაძის მიერ კომპანიისგან გამოთხოვილ იქნა საქმესთან დაკავშირებული ინფორმაცია/დოკუმენტაცია. ვინაიდან შპს „მაგთიკომმა“ ვერ უზრუნველყო მოთხოვნილი ინფორმაციის სრულყოფილად წარმოდგენა, საზოგადოებრივმა დამცველმა მიიჩნია, რომ კომპანიის მხრიდან იკვეთებოდა „*ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ*“ რეგლამენტით განსაზღვრული დებულებების დარღვევა, კერძოდ, როგორც მომსახურების შეზღუდვამდე, ასევე, მომსახურების შეწყვეტამდე მომხმარებლის ინდივიდუალური შეტყობინებით წინასწარი ინფორმირების ვალდებულება. აღნიშნულის შესახებ ასევე ეცნობა შპს „მაგთიკომს“, რომელმაც მითითებული გარემოებების გათვალისწინებით მომხმარებელს სრულად ჩამოაწერა უსაფუძვლოდ დარიცხული დავალიანება.

ასევე აღსანიშნავია მომხმარებელი ნ.კ.-ის საჩივარი შპს „ჯეოსელის“ წინააღმდეგ, რომლის თანახმადაც მომხმარებელი კომპანიისგან მოითხოვდა ინტერნეტ მომხმარებლისთვის არასწორად დარიცხული **215 ლარის** დავალიანების გაუქმებას. საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციის საფუძველზე კომპანია „ჯეოსელმა“ აბონენტს სადავო დავალიანება სრულად ჩამოაწერა.

### ***სატელეკომუნიკაციო მომსახურებაზე გაზრდილი ტარიფები***

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2016 წელს შემოსული საჩივრების გარკვეული რაოდენობა ეხება სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე არსებული ინტერნეტ პროვაიდერების მიერ ინტერნეტ მომსახურებაზე საფასურის ზრდასა და მობილური კომპანიების მიერ სატარიფო პაკეტების ფასის ცვლილებას.

2016 წლის მაისში შპს „მაგთიკომის“ სატარიფო პოლიტიკასთან დაკავშირებით, რომელიც არსებული ტარიფების ზრდაში გამოიხატა, საზოგადოებრივი დამცველის

სამსახურმა წერილობით მიმართა შპს „მაგთიკომს“ და კომპანიის მიერ ტარიფების ცვლილების თაობაზე დეტალური ინფორმაცია გამოითხოვა.

***საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლოატაციაში შეყვანის შემდეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასახივება***

2016 წელს მომხმარებელთა მხრიდან შემოსული საჩივრებისა და სატელეფონო პრეტენზიების გარკვეული რაოდენობა ფიჭური კავშირგაბმულობის კომპანიების მიერ საცხოვრებელ კორპუსებთან ახლოს განთავსებული მაღალსიხშირული საანძო მეურნეობების, სარელეო ანძების ფუნქციონირებასა და სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის შესაძლო საშიშ დასახივებას ეხება.

საზოგადოებრივი დამცველის მიერ თითოეული საჩივრის შემთხვევაში კომპანიებისგან სრულად იქნა გამოთხოვილი ინფორმაცია/დოკუმენტაცია შემდეგ საკითხებზე: რამდენად იქნა კომპანიის მხრიდან დაცული რადიოდანადგარებისა და სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური დანადგარების სერტიფიცირების რეგლამენტით განსაზღვრული წესები; უზრუნველყო თუ არა კომპანიამ დანადგარის განთავსებისას და მონტაჟისას საქართველოს სამომხმარებლო ბაზარზე განთავსებისა და მომსახურებაში დაშვების მარეგულირებელი წესების დაცვა; საანძო მოწყობილობებს გააჩნდა თუ არა წარმოშობის სერტიფიკატები, ასევე, CE და GES შესაბამისობის დამადასტურებელი ნიშანდება; რა დოკუმენტაციით დგინდებოდა ამა თუ იმ საანძო მეურნეობას ელექტრომაგნიტური თავსებადობა; რამდენად დაცული იყო ანძის ექსპლოატაციაში შეყვანისა და ფუნქციონირების საკითხები ისე, რომ აღნიშნულ საანძო მეურნეობას არ გამოეწვია სხვა აპარატურისათვის მუშაობის ხელშეშლის წარმოქმნა ან/და ელექტრომაგნიტური შეუთავსებლობა; გააჩნდა თუ არა თითოეული ანძის შემთხვევაში კომპანიას პროექტი, რომლიდანაც ირკვეოდა ანძიდან რა მანძილზე ვრცელდება დასაშვებზე მეტი მაგნიტური ველის ნაკადის სიმკვრივე (შეზღუდვის ზონა).

„გარემოს დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-6 მუხლის „გ“ ქვეპუნქტის თანახმად, გარემოს დაცვის სფეროში მოქალაქეს უფლება აქვს მიიღოს სრული, ობიექტური და დროული ინფორმაცია თავისი სამუშაო და საცხოვრებელი გარემოს მდგომარეობის შესახებ. შესაბამისად, საზოგადოებრივი დამცველის მიერ კომპანიებისგან გამოთხოვილი ინფორმაცია და დოკუმენტაცია კანონმდებლობით განსაზღვრული რეაგირების უზრუნველსაყოფად ეგზავნებოდა სსიპ „გარემოს ეროვნულ სააგენტოს“, რომელიც თავისი კომპეტენციის ფარგლებში ახდენდა თითოეულ საჩივარში დასმული საკითხის შესწავლასა და შესაბამისი ღონისძიებების

გატარებას. აღსანიშნავია, რომ ელექტრომაგნიტური ველის ენერჯის ნაკადის სიმკვრივის გაზომვის შედეგად არცერთ შემთხვევაში გაზომვის სიდიდემ არ გადააჭარბა საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2001 წლის №297/ნ ბრძანებით (გარემოს ხარისხობრივი მდგომარეობის ნორმების დამტკიცების შესახებ) გათვალისწინებულ ნორმებს (10 მკვტ/სმ<sup>2</sup>).

### ***მომსახურების შეზღუდვის/შეწყვეტის კანონიერება***

სამსახურში შემოსულ საჩივართა უმრავლესობა მომსახურების უსაფუძვლო შეზღუდვის/შეწყვეტის თაობაზე, საზოგადოებრივი დამცველის ჩარევის შედეგად, პროვაიდერი კომპანიებისთვის გაწეული რეკომენდაციების საფუძველზე, მომხმარებლისთვის სასარგებლოდ გადაწყდა და მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ მოხდა შეზღუდული/შეწყვეტილი მომსახურების აღდგენა. უმრავლეს შემთხვევაში მომხმარებლისთვის მომსახურება შეწყვეტილი იყო „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტით დადგენილი ვადებისა და პირობების დარღვევით.

„ახალი ქსელების“ აბონენტის საჩივრის საფუძველზე საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ შესწავლილ იქნა 2016 წლის სექტემბრის თვეში კომპანიის აბონენტებისთვის მომსახურების მასიური შეზღუდვის/შეფერხების ფაქტი. საზოგადოებრივი დამცველი ასევე დაინტერესდა რამდენად გამოიყენა კომპანიამ საკომპენსაციო მექანიზმი და განახორციელა თუ არა გაუწევს და მიუღებელ მომსახურებაზე აბონენტებისთვის დარიცხული საფასურის გადაანგარიშება. კომპანიისგან წარმოდგენილი განცხადებით დასტურდება, რომ 2016 წლის 23 სექტემბერს კომპანიის მიერ მიღებულ იქნა გადაწყვეტილება, რომლის თანახმადაც აბონენტებს არ დაერიცხათ ერთი დღის ინტერენტ მომსახურების საფასური, კერძოდ, აბონენტებისთვის დარიცხვას გამოაკლდა აბონენტის შესაბამისი პაკეტის ღირებულების ერთი დღის ღირებულება. ერთი დღის ინტერენტ მომსახურების საფასური არ დაერიცხა შპს „ახალი ქსელების“ 40235 აბონენტს და შპს „ახტელის“ 16319 აბონენტს.

## ***პერსონალური ინფორმაციის დაუცველობა და არასასურველი ელექტრონული გზავნილი (ე.წ. „სპამი“)***

2016 წელს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მნიშვნელოვანი ყურადღება დაუთმო sms - სპამის საკითხს, ვინაიდან სამსახურში შემოსული საჩივრების მიხედვით, ისევე როგორც 2014-2015 წლებს, კვლავ აქტუალური რჩება ე.წ. „სპამის“ პრობლემა მობილური სატელეფონო მომსახურების მომხმარებლებისთვის, რომლებიც უკმაყოფილებას გამოთქვამდნენ სარეკლამო ხასიათის მოკლე ტექსტური შეტყობინებების მიღების თაობაზე. მომხმარებლები აცხადებენ, რომ მობილურ სატელეფონო ნომრებზე სარეკლამო ხასიათის შეტყობინებებს ღებულობდნენ მათი ნების გარეშე და ასეთი შეტყობინებების მიღებაზე არავისთვის მიუციათ წინასწარი თანხმობა.

არასასურველი ელექტრონული გზავნილის ე.წ. „სპამის“ საკითხის სამართლებრივი რეგულირების მიზნით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ რეგლამენტში შესატან ცვლილებებზე მომუშავე ჯგუფის ანალიტიკური მუშაობის ფარგლებში განხორციელდა საქართველოს საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტების, საერთაშორისო გამოცდილების, (EU) დირექტივებისა და რეკომენდაციების ანალიზი; საზოგადოებრივი დამცველი აქტიურად მონაწილეობდა აღნიშნულ საკითხზე გამართულ სამუშაო შეხვედრებში.

## ***მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება***

2016 წელს განსაკუთრებული აქტუალობით წარმოჩინდა საზოგადოების, როგორც სატელეკომუნიკაციო დარგის მომხმარებელთა არასათანადო ინფორმირების პრობლემა. მიმდინარე წელს აღნიშნულ საკითხზე მნიშვნელოვნად იმატა მოქალაქეთა მხრიდან მომართვებმა. სამსახურში შემოსულ საჩივართა უმრავლესობა ეხება მომსახურების პირობების შესახებ ინფორმაციის ხელმიუწვდომლობას ან მომსახურების მიწოდების მიერ მომხმარებლისთვის უზუსტო, არასწორი და ბუნდოვანი ინფორმაციის მიწოდებას. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აგრძელებს სხვადასხვა ზომების მიღებას მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებისა და საინფორმაციო უზრუნველყოფის მიზნით, კერძოდ, სამსახური კონსულტაციებს უწევს მომხმარებლებს მათი უფლებების შესახებ, ხოლო მომსახურების მიწოდებელ კომპანიებს - მათი ვალდებულებების თაობაზე, ახორციელებს საინფორმაციო კამპანიებს, აწყობს სამუშაო შეხვედრებს, რეკომენდაციებით მიმართავს შესაბამის ორგანიზაციებს სატელეკომუნიკაციო ბაზრის სხვადასხვა სეგმენტზე მომხმარებელთა ინტერესების დაცვისათვის გასატარებელი აუცილებელი



ღონისძიებების შესახებ, ავრცელებს საინფორმაციო ბროშურებს, აქტიურად თანამშრომლობს მედიის წარმომადგენლებთან და სხვ. ასევე სამსახური პერმანენტულად მიმართავს მომსახურების მიმწოდებლებს და მოითხოვს მათგან აბონენტებისთვის და პოტენციური მომხმარებლებისთვის ზუსტი და სრულყოფილი ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის ეფექტური მექანიზმის შემქნას.

### ***დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება/გავრცელება ინტერნეტ სივრცეში***

საქართველოს ევროპის საბჭოს ოფისის მიერ განხორციელებული პროექტის - „ინტერნეტ თავისუფლების დაცვა კანონმდებლობისა და დაინტერესებული მხარეებისათვის დიალოგის ხელშეწყობის დახმარებით“ - ოფიცრის, მამუკა ანდლულაძის წერილობითი განცხადების საფუძველზე საზოგადოებრივი დამცველისათვის ცნობილი გახდა ინტერნეტ სივრცეში დაუშვებელი პროდუქციის განთავსება/გავრცელების ფაქტის შესახებ. საზოგადოებრივი დამცველის რეაგირების საფუძველზე .ge დომენური ზონის რეგისტრატორის, შპს „კავკასუს ონლაინისა“ და ვებ-გვერდების მიერ მიღებულ იქნა კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისი ზომები. შედეგად, ონლაინ სივრციდან ამოღებულ იქნა ის ლინკები, რომლითაც გავრცელდა ცხოველების მიმართ სასტიკად მოპყრობის სცენების ამსახველი ვიდეო რგოლები.

დაუშვებელი პროდუქციის ონლაინ სივრცეში განთავსების გახმაურებული საქმეები 2016 წელს უკავშირდება პირადი ცხოვრების ამსახველი ფარული ვიდეო ჩანაწერების გავრცელებას. აღნიშნულ ფაქტებზე ინტერნეტ პროვაიდერების - შპს „კავკასუს ონლაინისა“ და სს „სილქნეტის“ რეაგირების შედეგად, კომპანიების აბონენტთა ფართო წრეს დროის გარკვეულ მონაკვეთში მასიურად შეეზღუდათ წვდომა [www.youtube.com](http://www.youtube.com)-ზე.

### ***საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ განხილული სხვა საჩივრები***

2016 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული საჩივრები ასევე ეხება უხარისხო მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებას და რეგიონებში მაუწყებლობის უხარისო ან/და ხარვეზებით მიწოდებას. საზოგადოებრივი დამცველის ჩარევის შემდეგ საჩივრების უმრავლესობა დაკმაყოფილდა. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსულია ასევე ნომრის პორტირებასთან, ასევე ნომრის გასხვისებასთან დაკავშირებული საჩივრები,

სამსახურის მიერ მიღებული ზომებისა და სათანადო განმარტებების შემდგომ მომხმარებლებს პრეტენზია არ ჰქონიათ.

სამსახურში შემოსულ საჩივრებში მომხმარებელთა განსაზღვრული ნაწილი უკმაყოფილებას გამოთქვამს სატელეფონო მომსახურებაზე შეღავათების არარსებობის, დაწესებული შეღავათების სიმცირის ან შეღავათების თაობაზე არაინფორმირებულობის შესახებ. აღნიშნული საკითხებით განსაკუთრებით ინტერესდებიან მძიმე სოციალურ მდგომარეობაში მყოფი პირები, ასევე შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირები და პენსიონრები, რომლებიც, მათი ჯანმრთელობის მდგომარეობიდან გამომდინარე, მნიშვნელოვნად დამოკიდებულნი არიან საკომუნიკაციო საშუალებებზე. ამასთანავე, მათი სოციალურ-ეკონომიკური და მსყიდველუნარიანობის გათვალისწინებით, ნათელია, რომ ამ კატეგორიის მომხმარებლებისთვის რთულდება სააბონენტო გადასახადების გადახდა. მიუხედავად იმისა, რომ პროვაიდერ კომპანიებს უფლება აქვთ თავად დააწესონ გარკვეული სახის შეღავათები, მათი უმრავლესობა თავს იკავებს შეღავათების დაწესებისგან.

მოქალაქე დ.კ.-მ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიმართა საჩივრით ტელეკომპანია „პირველის“ მიერ მაუწყებელთა ქცევის კოდექსის სავარაუდო დარღვევის თაობაზე. საზოგადოებრივმა დამცველმა ტელეკომპანიას მიმართა შუამდგომლობით, რათა აღნიშნული მოქალაქის საჩივრის განხილვა უზრუნველყო თვითრეგულირების მექანიზმის ფარგლებში, ხოლო განხილვის შედეგად მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ მოეხდინათ საზოგადოებრივი დამცველის ინფორმირება.

## საზოგადოებრივი დამცველის რეაგირების საფუძველზე კომისიის მიერ განხილული საჩივრები

- შპს „მობიტელის“ წინააღმდეგ ფიზიკურ პირ ნ.სამხარაძის საჩივარი მის სარგებლობაში არსებული სააბონენტო ნომრის ჩამორთმევისა და სხვა პირზე გასხვისების შესახებ

ნ. სამხარაძის საჩივრისა და საზოგადოებრივი დამცველის რეაგირების საფუძველზე შპს „მობიტელის“ წინააღმდეგ კომისიის მიერ დაწყებული ადმინისტრაციული

წარმოება შეწყდა. აღნიშნულ საქმეზე ნ.სამხარაძის ინტერესებს წარმოადგენდა და იცავდა საზოგადოებრივი დამცველი, თამთა ტეფნაძე. აბონენტი სადავოს ხდიდა მის სარგებლობაში არსებული სააბონენტო ნომრის ჩამორთმევის კანონიერებასა და მომსახურების შეზღუდვისა და შეწყვეტის შესახებ წინასწარი ინფორმირების ვალდებულების დაუცველობას კომპანიის მხრიდან. დავა მორიგებით დასრულდა, კერძოდ, კომპანიამ აბონენტს დაუბრუნა მის სარგებლობაში არსებული და შემდგომში ჩამორთმეული სააბონენტო ნომერი.

ვინაიდან 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, ასევე, ინფორმაცია მომსახურების შეზღუდვის ან/და მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით მომსახურების ვადაზე ადრე შეწყვეტის თაობაზე, საზოგადოებრივმა დამცველმა მიიჩნია, რომ კომპანიის მხრიდან აღნიშნულ საქმეზე იკვეთებოდა მითითებული ვალდებულებების დარღვევის ფაქტი. კომისიის გადაწყვეტილებაში ასევე აღინიშნა, რომ ადმინისტრაციული წარმოების მასალებით არ დასტურდებოდა შპს „მობიტელის“ მიერ აბონენტისთვის მომსახურების მოსალოდნელი შეზღუდვის/შეწყვეტის თაობაზე წინასწარი შეტყობინების გაგზავნის ფაქტი.

- *სს „სილქნეტის“ წინააღმდეგ ფიზიკურ პირ მ.არბოლიშვილის საჩივარი უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურების შესახებ*

მომხმარებლის საჩივრისა და ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენის, თამთა ტეფნაძის რეაგირების საფუძველზე კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში მიმდინარე ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოება სს „სილქნეტის“ წინააღმდეგ ფიზიკურ პირ მ.არბოლიშვილის საჩივრის განხილვის მიზნით, მორიგებით დასრულდა. აღნიშნულ საქმეში მომხმარებელი დავობდა მისთვის მიწოდებული ინტერნეტ მომსახურების ხარისხზე. მორიგების შედეგად, კომპანიამ შესთავაზა გაუმჯობესებული ტექნოლოგიით მომსახურების მიწოდება, რასაც მომხმარებელი დათანხმდა და შედეგად დავის განხილვა შეწყდა.

- შპს „ჯეოსელის“ წინააღმდეგ ფიზიკურ პირ თ. სივსივას საჩივრი მის სარგებლობაში არსებული ნომრის გასხვისების შესახებ

მომხმარებლის საჩივრისა და ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენის, თამთა ტეფნაძის რეაგირების საფუძველზე კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში მიმდინარე ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოება შპს „ჯეოსელის“ წინააღმდეგ ფიზიკურ პირ თ.სივსივას საჩივრის განხილვის მიზნით, მორიგებით დასრულდა. მომხმარებელი დავობდა შპს „ჯეოსელის“ მიერ მის სარგებლობაში არსებული სააბონენტო ნომრის მესამე პირზე გასხვისებასთან დაკავშირებით. კომპანიამ მხედველობაში მიიღო მომხმარებლის კანონიერი ინტერესები და მისი უფლებების დაცვის უზრუნველსაყოფად თ.სივსივას გასხვისებული სააბონენტო ნომრის ადეკვატური ღირებულების ახალი ნომერი გადასცა.

- შპს „ჯეოსელის“ წინააღმდეგ ფიზიკურ პირ ა. ყურაშვილის საჩივრი არასათანადო წინასწარი ინფორმირების შესახებ

კომუნიკაციების ომბუდსმენის, თამთა ტეფნაძის რეაგირების საფუძველზე განხილული დავის შედეგად, კომისიის გადაწყვეტილებით, შპს „ჯეოსელს“ 2017 წლის 1 თებერვლამდე დაევალა ეფექტიანი სისტემის დანერგვა, რომელიც უზრუნველყოფს მომხმარებელთა ინდივიდუალური შეტყობინებით წინასწარ გაფრთხილებას მათ მიერ შეძენილი მომსახურების მოცულობის ამოწურვისა და მომსახურების განსხვავებული ტარიფით მიწოდების გაგრძელების შესახებ, მიუხედავად მომხმარებლისთვის შეთავაზებული შემდგომი თუ წინასწარი გადახდის პირობისა. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის თამთა ტეფნაძის რეაგირების საფუძველზე, შპს „ჯეოსელის“ წინააღმდეგ ფიზიკურ პირ ა.ყურაშვილის საჩივრის განხილვის შედეგად კომუნიკაციების ეროვნულმა კომისიამ დაადგინა, რომ კომპანია „ჯეოსელმა“ ვერ უზრუნველყო მომხმარებლის უფლებების დაცვა მისთვის წინასწარი ინფორმირების ვალდებულების შესრულების ნაწილში.

კომისიის გადაწყვეტილებით, შპს „ჯეოსელს“ 2017 წლის პირველ თებერვლამდე დაევალა ეფექტიანი სისტემის დანერგვა, რომელიც უზრუნველყოფს მომხმარებელთა ინდივიდუალური შეტყობინებით წინასწარ გაფრთხილებას მათ მიერ შეძენილი მომსახურების მოცულობის ამოწურვისა და მომსახურების განსხვავებული ტარიფით მიწოდების გაგრძელების შესახებ, მიუხედავად მომხმარებლისთვის შეთავაზებული შემდგომი თუ წინასწარი გადახდის პირობისა.

აღნიშნულ საქმეზე გადაწყვეტილების მიღებისას კომისიამ განმარტა და საზოგადოებრივი დამცველიც მიიჩნევს, რომ მომსახურების ტარიფი მომსახურების ერთ-ერთი არსებითი პირობაა და ტარიფის მოსალოდნელი ცვლილების თაობაზე მომხმარებელი ინფორმირებულად ვერ ჩაითვლება, თუკი მას არ ეცოდინება ტარიფის ცვლილების ზუსტი დრო. შესაბამისად, მომხმარებლებს უნდა ჰქონდეთ ინფორმაცია ინტერნეტ-პაკეტების ამოწურვისა და მომსახურების განსხვავებულ ტარიფზე გადასვლის თაობაზე, რათა თავისუფლად მიიღონ გადაწყვეტილება ამა თუ იმ მომსახურებით სარგებლობის გაგრძელებისა თუ შეწყვეტის შესახებ.

აღსანიშნავია, რომ საზოგადოებრივი დამცველის რეაგირების საფუძველზე კომისიის 2015 წლის 3 ნოემბრის №655/16 გადაწყვეტილებით 2016 წლის პირველი იანვრისთვის ანალოგიური ეფექტიანი სისტემის დანერგვა დაევალა შპს „მაგთიკომსაც“.

### **სააპელაციო სასამართლოს გადაწყვეტილება შპს „კავკასუს ონლაინის“ სარჩელზე**

2016 წლის 14 იანვარს ქ. თბილისის სააპელაციო სასამართლოს ადმინისტრაციულ საქმეთა პალატამ ძალაში დატოვა ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოს ადმინისტრაციულ საქმეთა კოლეგიის 2015 წლის 22 ივლისის გადაწყვეტილება და არ დააკმაყოფილა შპს „კავკასუს ონლაინის“ მოთხოვნა. სასამართლო დავაში მესამე პირად ჩართული იყო კომუნიკაციების ომბუდსმენი, თამთა ტეფნაძე.

დავა ეხებოდა კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ მომხმარებელ უჩა ნებიერიძის საჩივრის განხილვის შესახებ 2014 წლის 13 ნოემბერს მიღებულ გადაწყვეტილებას, რომლის ნაწილობრივ ბათილად ცნობას ითხოვდა შპს „კავკასუს ონლაინი“.

შპს „კავკასუს ონლაინმა“ სადავო გახადა კომისიის გადაწყვეტილება მისთვის ადმინისტრაციული პასუხისმგებლობის დაკისრების ნაწილში, რომელიც ეხება მომხმარებელ უჩა ნებიერიძის მიმართ ინტერნეტისა და მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების უხარისხო მიწოდებას, წერილობითი ხელშეკრულების გარეშე მომსახურების მიწოდებას, მიუღებელ და უხარისხო მომსახურებაზე საფასურის დარიცხვას. კომისიის ამავე გადაწყვეტილებით კომპანია „კავკასუს ონლაინს“ დაევალა მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების (IPTV) მიწოდებისას ეფექტიანი კოდირების სისტემის დანერგვა.

## კომისიის მიერ მიღებული გადაწყვეტილებების აღსრულების მონიტორინგი

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მონიტორინგს უწევს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით მიღებული გადაწყვეტილებების აღსრულებას სერვის პროვაიდერი კომპანიების მიერ.

2015 წელს, ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენის მიერ ფიზიკური პირის საჩივარზე რეაგირებისა და აღნიშნულ საკითხზე კომისიის ჩართულობის შედეგად, მომხმარებელთა ფართო წრის კანონიერი ინტერესების გათვალისწინებით, კომისიის მიერ მიღებულ იქნა პრენცენდენტული გადაწყვეტილება, რომლის თანახმადაც კომპანია „მაგთიკომს“ დაევალა 2016 წლის 1 იანვრიდან უზრუნველყო მომხმარებელთა ინდივიდუალური შეტყობინებით წინასწარი გაფრთხილების ეფექტიანი სისტემის დანერგვა მათ მიერ შეძენილი მომსახურების მოცულობის ამოწურვისა და შემდგომში მომსახურების განსხვავებული ტარიფით მიწოდების გაგრძელების შესახებ, მიუხედავად მომხმარებლისათვის შეთავაზებული შემდგომი თუ წინასწარი გადახდის პირობისა.

აღნიშნული გადაწყვეტილების პრაქტიკაში დანერგვისა და მიღებული შედეგების მონიტორინგის მიზნით, 2016 წელს საზოგადოებრივმა დამცველმა დეტალური ინფორმაცია გამოითხოვა კომპანიიდან. კომპანია მაგთიკომის მიერ წარმოდგენილი შესაბამისი ინფორმაციისა და დოკუმენტაციის შედეგად, დადგინდა, რომ „მაგთიკომის“ საცალო აბონენტები ინტერნეტ პაკეტის ამოწურვის შემთხვევაში (ანგარიშზე თანხის არსებობის შემთხვევაშიც) აღარ გასწევენ გაუთვალისწინებელ ხარჯს და ვეღარ მიიღებენ ინტერნეტ მომსახურებას სანამ დამატებით არ შეიძენენ ახალ ინტერნეტ პაკეტს. თუ აბონენტს სურს ინტერნეტში შესვლა ბალანსზე არსებული თანხით (პაკეტის შეძენის გარეშე), მან თანხით შესვლის შესაძლებლობა უნდა ჩართოს USSD მენიუდან \*111# და ok (თუ ნომერზე ჩართულია ინტერნეტში თანხით შესვლის შესაძლებლობა და აბონენტმა შეიძინა ან რომელიმე აქციის ფარგლებში მიიღო ნებისმიერი სახის ინტერნეტ პაკეტი, ან შერეული პაკეტი, რომლის ერთ-ერთი კომპონენტი არის მბ-ები, ნომერზე მაშინვე გაუქმდება ინტერნეტ მომსახურების ბალანსზე არსებული თანხით მიღების შესაძლებლობა. სურვილის შემთხვევაში, აბონენტმა ხელახლა უნდა გაააქტიუროს იგი, ზემოთ აღნიშნული კომბინაციით). კომპანიის მიერ წერილობით წარმოდგენილი დოკუმენტებიდან ასევე დასტურდება, რომ მაგთიკომის კორპორატიული აბონენტებისთვის (გარდა ფიქური სატელეფონო მომსახურების 2016-2017 წლების კონსოლიდირებული ტენდერის

ფარგლებში მაგთიკომის ქსელში ჩართული აბონენტებისა) ზემოაღნიშნული სისტემა დაინერგა 2016 წლის 4 ნოემბრიდან.

მნიშვნელოვანია, რომ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის გადაწყვეტილებით (N655/16) დაკისრებული ვალდებულების შესრულების მიზნით, მაგთიკომმა კორპორატიული აბონენტებისთვის 2016 წლის 1 იანვრიდან დაინერგა ინტერნეტ პაკეტის ამოწურვისას სმს შეტყობინების სისტემა. პირველი გამაფრთხილებელი შეტყობინება აბონენტს მისდის როდესაც მეგაბაიტების რაოდენობა ჩამოცდება 25 მბ-ს. ხოლო, მეორე შეტყობინება მეგაბაიტების ამოწურვის შესახებ აბონენტს მისდის, როდესაც მეგაბაიტების რაოდენობა ჩამოსცდება 0.5 მბ-ს (ამ ეტაპზე აღნიშნული სქემა მუშაობს ფიჭური სატელეფონო მომსახურების 2016-2017 წლების კონსოლიდირებული ტენდერის ფარგლებში მაგთიკომის ქსელში ჩართული აბონენტებისთვის). დანარჩენ სხვა აბონენტებზე მუშაობს განახლებული USSD მენიუსთან დაკავშირებით ზემონახსენები სქემა.

## საჩივრების სტატისტიკა და რეაგირების შედეგები

2016 წლის 1 იანვრიდან 31 დეკემბრის ჩათვლით მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში სულ შემოვიდა 208 საჩივარი. აქედან 127 არის წერილობითი, ხოლო 81 სატელეფონო საჩივარი.

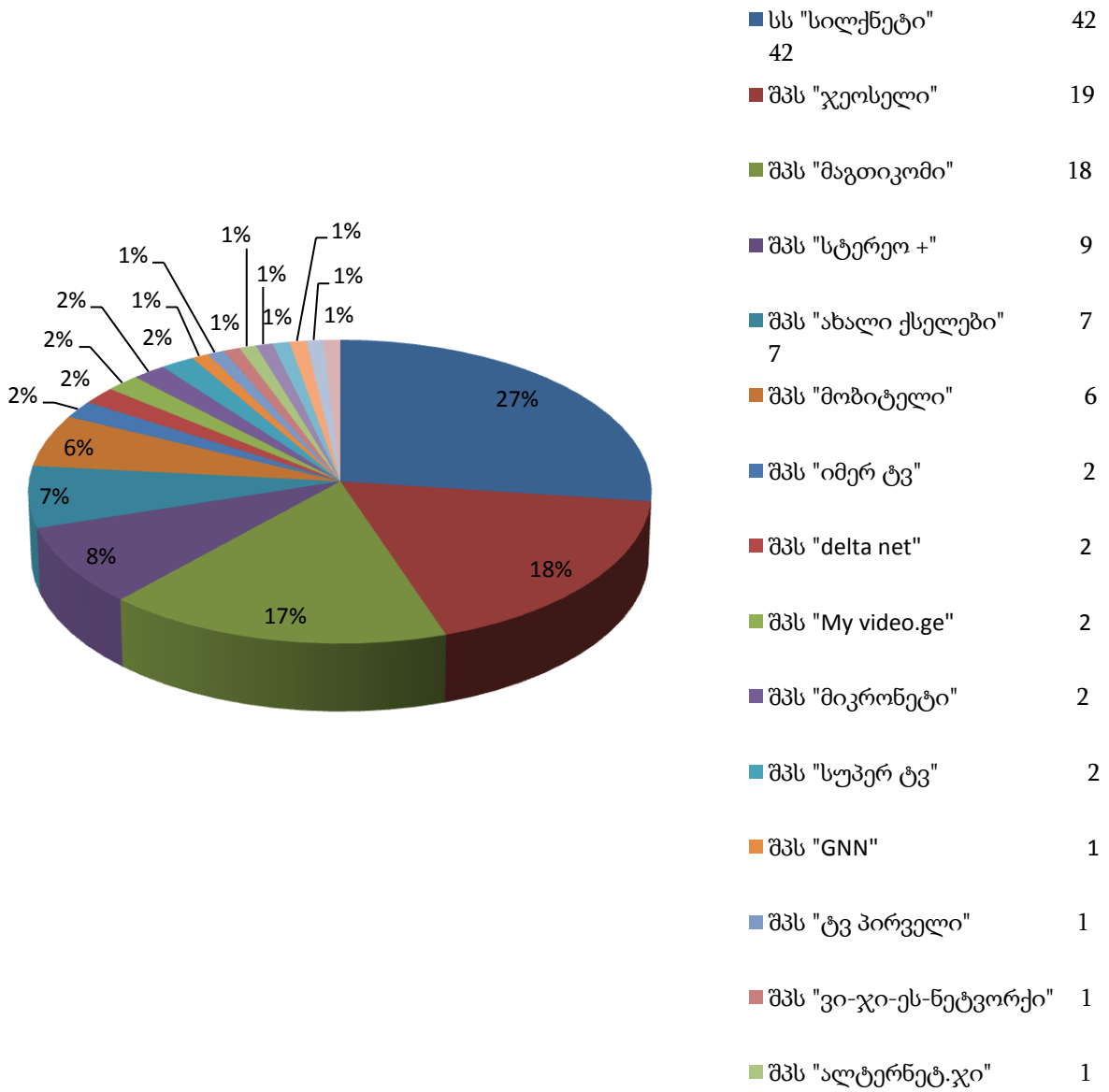
საჩივრების დიდი ნაწილი, კერძოდ, 41 საჩივარი დაფიქსირდა კომპანიების მიერ აბონენტებისთვის არასათანადო ინფორმირების შესახებ, 33 საჩივარი კი - სატელეკომუნიკაციო მომსახურების დარიცხვის სისწორეს ეხება, 28 საჩივარი შეეხებოდა უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მოსახურებას; 17 საჩივარი წარმოდგენილ იქნა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების დაყოვნების ან/და დაუკმაყოფილებლობის თაობაზე; გაციფრულების პრობლემას შეეხებოდა 12 საჩივარი; სატელეკომუნიკაციო მომსახურების შეწყვეტის თაობაზე მიმართეს 11 საჩივრით; პორტირების თემაზე შემოსულ იქნა 9 საჩივარი, სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილების საკითხზე შემოვიდა 5 საჩივარი; ინტერნეტ პაკეტების ფასების ზრდა - 4; საანბო მეურნეობა - 3; მედიის მავნე ზეგავლენა არასრულწლოვნებზე - 3; სააბონენტო ნომრების გასხვისებასთან დაკავშირებით - 2 საჩივარი; ხოლო ე.წ. „სპამთან“ დაკავშირებულ საკითხებზე - 2 საჩივარი; სხვადასხვა საკითხზე - 46 საჩივარი.

2016 წლის თემატურად წარმოდგენილი საჩივრების სტატისტიკა

თემატიკა	განცხადებების რაოდენობა
არასათანადო ინფორმირება	41
სატელეკომუნიკაციო მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე	33
უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურებს	28
ასატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა	17
გაციფრულობა	12
სატელეკომუნიკაციო მომსახურების შეწყვეტა	11
პორტირება	9
სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება	7
ინტერნეტ პაკეტებზე ფასის ზრდა	4
საანძო მეურნეობა	3
მედიის მავნე ზეგავლენა არასრულწლოვანებზე	3
სააბონენტო ნომრის გასხვისება	2
სპამი	2
სხვა	46

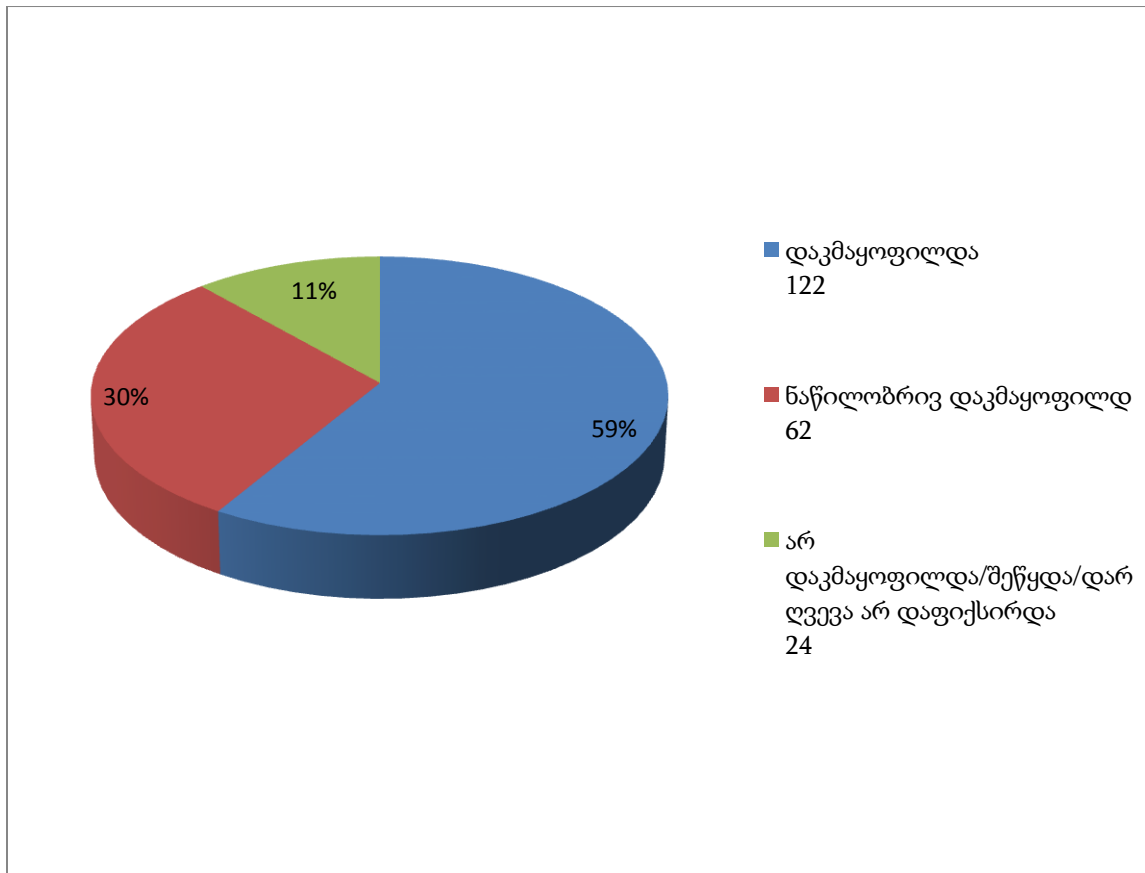


## საჩივრების სტატისტიკა პროვაიდერი კომპანიების მიხედვით



## საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის რეაგირების შედეგები

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული საჩივრებიდან დაკმაყოფილდა **122** საჩივარი; დარღვევა არ დადასტურდა **24** საჩივარზე; ნაწილობრივ დაკმაყოფილდა/მიეცა განმარტება **62** საჩივარი.



## ანალიტიკური სამუშაოები

საქართველოს კანონმდებლობით საზოგადოებრივი დამცველისათვის განსაზღვრული კომპეტენციის ფარგლებში, საზოგადოებრივი დამცველი სისტემატიურად მონაწილეობს საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ იმ ნორმატიული აქტების პროექტების მომზადებაში, რომლებმაც შესაძლოა ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ინტერესებზე.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური საკანონმდებლო ცვლილებებზე მუშაობის პროცესში მხედველობაში იღებს, როგორც გაეროს სახელმძღვანელო პრინციპებს, აგრეთვე ევროკავშირის დირექტივებს, ითვალისწინებს უცხო ქვეყნების საუკეთესო გამოცდილებასა და პრაქტიკაში დანერგილ თანამედროვე მიდგომებს.

- საზოგადოებრივი დამცველის ინიციატივით, „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტში შესატან ცვლილებებზე კომისიაში შექმნილმა სამუშაო ჯგუფმა 2016 წლის 1 დეკემბერს დაასრულა ანალიტიკური სამუშაოები, რის შედეგადაც შემუშავდა იმ აუცილებელ ცვლილებათა ნუსხა, რომელიც ახლებურ საკანონმდებლო რეგულირებას საჭიროებს;
- 2016 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აქტიურად მონაწილეობდა „პირადი ცხოვრების კონფიდენციალურობის საკითხებზე“ კომისიაში შექმნილი სამუშაო ჯგუფის მიერ განხორციელებულ ანალიტიკურ საქმიანობაში;
- 2016 წელს აუდი ვიზუალურ მასალაზე შშმ პირების სათანადო წვდომის უზრუნველყოფის მიზნით კომისიაში განხორციელებულ სამუშაო შეხვედრებში აქტიურად იყო ჩართული საზოგადოებრივი დამცველი, რომელმაც თავისი შენიშვნები და მოსაზრებები წარადგინა „მაუწყებლობის შესახებ“ საქართველოს კანონში ცვლილებების ასახვის მიზნით მომზადებულ კანონპროექტზე;
- 2016 წელს განხორციელდა შპს „09TECH“-ის მიერ მსხვილ კომპანიებთან გაფორმებული ხელშეკრულებების პირობების ანალიზი, რომლის შედეგადაც გამოვლენილი გამოწვევების უზრუნველყოფის მიზნით, საზოგადოებრივმა დამცველმა რეკომენდაციებით მიმართა კომისიას სამუშაო ჯგუფის შექმნასთან დაკავშირებით;
- 2016 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა შეისწავლა კომპანია „SkyTel“-ის მიერ წარმოდგენილი სააბონენტო ხელშეკრულების პროექტი და სამართლებრივი ექსპერტიზის შედეგად დეტალური რეკომენდაციებით მიმართა კომპანიას;

- 2016 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ასევე განახორციელა კომპანია „სილქნეტის“ სააბონენტო ხელშეკრულების პროექტის სამართლებრივი ექსპერტიზა;
- 2016 წელს ასევე განახორციელდა შპს „Ini.ge“-ის ვებ-ჰოსტინგის მომსახურების შესახებ ხელშეკრულების პირობების მონიტორინგი;
- 2016 წელს საქართველოს პარლამენტის ჯანმრთელობის დაცვისა და სოციალურ საკითხთა კომიტეტის ინიციატივით შეიქმნა სამუშაო ჯგუფი „უსაფრთხო ინტერნეტი ბავშვებისთვის“, სადაც აქტიურად იყო ჩართული საზოგადოებრივი დამცველი;

### სამუშაო შეხვედრები/დისკუსიები/კონფერენციები

- 2016 წლის 10 მარტს გაიმართა მედიაკონფერენცია, სადაც განსახილველ თემებს შორის ასევე წარმოდგენილ იქნა ინტერნეტ რეგულაციები, ინტერნეტის სამომხმარებლო ბაზარზე არსებული გამოწვევები და მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებები.

აღნიშნულ მედიაკონფერენციაზე საზოგადოებრივი დამცველმა, თამთა ტეფნაძემ წარადგინა პრეზენტაცია „ინტერნეტ თავისუფლება და ონლაინ სივრცის რეგულირების ტენდენციები“.

- 2016 წლის 20-21 ივნისს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მონაწილეობა მიიღო კონფერენციაში „სიძულვილის ენა მედიაში“.
- 2016 წლის 5 სექტემბერს საქართველოში მეორედ გაიმართა ინტერნეტ-მმართველობის ფორუმი, რომელიც ინტერნეტის მართვის საკითხებთან დაკავშირებით ყოველწლიურად ტარდება კონფერენციის ფორმატში. ინტერნეტ მმართველობის ფორუმი ამჯერად თბილისის ტექნოლოგიურ პარკში გაიმართა. ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენმა, თამთა ტეფნაძემ, როგორც ფორუმის ერთ-ერთი სესიის მომხსენებელმა, პრეზენტაციით წარდგენისას განიხილა ისეთი მნიშვნელოვანი საკითხები, როგორცაა ინტერნეტსივრცისთვის არსებული გამოწვევები, საქართველოს კანონმდებლობით ინტერნეტ პროვაიდერთათვის განსაზღვრული ვალდებულებები და ინტერნეტ მომხმარებელთათვის მნიშვნელოვანი სხვა საკითხები.

- 2016 წლის 12-13 ოქტომბერს აღმოსავლეთ პარტნიორობისა და ევროკავშირის ქვეყნების ელექტრონული კომუნიკაციების მარეგულირებელი ორგანოების პლატფორმის (EaPeReg Network) ფარგლებში, კიევში, უკრაინაში ჩატარდა სამუშაო შეხვედრა თემაზე: “მომსახურების ხარისხის კონტროლი მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით”.

კომუნიკაციების ომბუდსმენი, თამთა ტეფნაძე პრეზენტაციით წარდგა აღნიშნულ შეხვედრაზე და უკრაინის, ლატვიის, რუმინეთის, მოლდოვის, პორტუგალიის, აზერბაიჯანისა და სომხეთის ქვეყნებში მოქმედი მარეგულირებელი ორგანოების წარმომადგენლებს დეტალურად გააცნო მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის რეაგირების ფორმები და შედეგები სატელეკომუნიკაციო დარგის მომხმარებელთა საჩივრებსა და განცხადებებზე. თამთა ტეფნაძემ უცხოელ კოლეგებს ასევე გააცნო მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებით სხვადასხვა წლებში განხილული საჩივრების სტატისტიკა, ხარისხის კონტროლის ეფექტიანი მეთოდოლოგიისა და პარამეტრების, ასევე, მონიტორინგის სათანადო სისტემის ჩამოყალიბებისათვის მოქმედი კანონმდებლობით გათვალისწინებული რეგულაციების დახვეწის მიზნით კომისიაში მიმდინარე პროცესები, მომხმარებელთა დაცვის კუთხით მომსახურების ხარისხის კონტროლის გაუმჯობესების მიზნით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ დაგეგმილი ღონისძიებები.

ომბუდსმენის მიერ შეხვედრაზე დასმულ საკითხებს დიდი დაინტერესება მოჰყვა უცხოელი კოლეგების მხრიდან. საზოგადოებრივმა დამცველმა დეტალურად და ამომწურავად უპასუხა სხვადასხვა ქვეყნის წარმომადგენლის არაერთ შეკითხვას. აღნიშნული შეხვედრის ფარგლებში მხარეები გაეცნენ თითოეული ქვეყნის გამოცდილებასა და არსებული გამოწვევების დაძლევის მიზნით უკვე განხორციელებულ თუ დაგეგმილ აქტივობებს, რაც სამომავლოდ დადებითად აისახება როგორც სხვა მონაწილე ქვეყნების, ასევე, ქართველი მომხმარებლების უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესებაზე ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში.

- 2016 წლის 3 მაისს ქ. ბათუმში გამართულ პრესის თავისუფლებისადმი მიძღვნილ მედიაკონფერენციაში მონაწილეობა მიიღო საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა.

- 2016 წლის განმავლობაში პოლონეთის რესპუბლიკის ელექტრონული კომუნიკაციების ოფისის (UKE) ინიციატივითა და ხელშეწყობით განხორციელდა ე.წ. „დახმარების პროექტი“. აღნიშნული პროექტი განახორციელა, რომელმაც უზრუნველყო UKE-ს გამოცდილების გაზიარება კომისიის თანამშრომელთა კვალიფიკაციის ამაღლების მიზნით. საზოგადოებრივი დამცველი ჩართული იყო საქართველოში შემდგარ შეხვედრებში შემდგომ თემებზე: კონკურენციის ხელშეწყობის საკითხები, შპმ პირებისათვის ელექტრონულ საკომუნიკაციო სერვისებთან დაშვების უზრუნველყოფა, ღია დაშვების პრინციპი და სხვა.

- 2016 წლის ივლისში კომისიაში დაიწყო ევროპის რეკონსტრუქციისა და განვითარების ბანკის (შემდგომში - EBRD) მიერ დაფინანსებული პროექტის - „საქართველოს ელექტრონული კომუნიკაციების სექტორის განვითარება“ - განხორციელება, რომლის ფარგლებშიც გამართულ სამუშაო შეხვედრებში აქტიურად იყო ჩართული საზოგადოებრივი დამცველი. პროექტის მუშაობას უზრუნველყოფს მულტინაციონალური კორპორაცია, რომლის შემადგენლობაშიც შედის სამი კომპანია: Grant Thornton Advisory s.r.o (სლოვაკეთი); PIERSTONE s.r.o. (ჩეხეთი), Analysys Mason Limited (დიდი ბრიტანეთი). პროექტი მოიცავს სამ მიმართულებას: 1) საკანონმდებლო ბაზის ევროპულთან შესაბამისობაში მოყვანა; 2) სექტორის სხვადასხვა პრიორიტეტული მიმართულებების განვითარება; 3) მომავალი თაობის ქსელებზე (NGN) დაშვების რეგულირება.

2016 წლის ბოლოსათვის პროექტის სამივე მიმართულებისათვის დასრულდა შეუსაბამობათა ანალიზი და შემუშავდა სათანადო სამოქმედო გეგმა შეუსაბამობების აღმოსაფხვრელად. ასევე მომზადდა „ელექტრონული კომუნიკაციის შესახებ“ საქართველოს კანონში შესატანი ცვლილების პროექტი, რომელიც შეესაბამება ევროკავშირის 2014/610/EU დირექტივას მაღალსიჩქარიანი ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელების განვითარების შესახებ.

### **შეხვედრა სტუდენტებთან**

- ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენმა თამთა ტეფნაძემ, 2016 წლის 18 მარტს, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საერთაშორისო კვირეულის ფარგლებში, საქართველოს უნივერსიტეტში სტუდენტებთან საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრა გამართა.

- თამთა ტეფნაძემ 2016 წლის 8 დეკემბერს მონაწილეობა მიიღო სტუდენტური ორგანიზაციის ევროპის იურისტ სტუდენტთა ასოციაციის (“ELSA”) მიერ გამართულ კონფერენციაში მომხმარებელთა უფლებებზე.

შეხვედრების მიზანი იყო, სტუდენტების ცნობიერების ამაღლება სატელეკომუნიკაციო დარგში მომხმარებელთა უფლებებზე, მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებებზე და საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის კომპეტენციაში შემავალ საკითხებზე.

## საქმიანობის გამჭვირვალობის უზრუნველყოფა

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმიანობის ერთ-ერთი უმთავრესი მიზანია ზუსტი და სრულყოფილი ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის ეფექტური მექანიზმის შექმნა, სამართლიანი და მაქსიმალურად გამჭვირვალე სისტემის უზრუნველყოფა. მომხმარებელთა, მედიისა და სხვადასხვა ადგილობრივი თუ საერთაშორისო ორგანიზაციის წარმომადგენელთა დროული და სათანადო ინფორმირების მიზნით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური პერმანენტულად მიმართავს შესაბამის ღონისძიებებს, რათა ყველა დაინტერესებული მხარისათვისი უზრუნველყოს სამსახურის საქმიანობის შესახებ გამჭვირვალობა.

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად, საზოგადოებრივი დამცველი საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას არაუგვიანეს ყოველი წლის მარტისა წარუდგენს გაწეული საქმიანობის ანგარიშს, აგრეთვე პრესისა და მასობრივი ინფორმაციის სხვა საშუალებებით მიაწვდის მას საზოგადოებას.

2016 წლის 1 მარტს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან დამოუკიდებლად მოქმედმა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა, თამთა ტეფნაძემ სასტუმრო „ჰოლიდეი ინში“ სამსახურის 2015 წლის საქმიანობის ანგარიში წარადგინა.

საზოგადოებრივმა დამცველმა შეაჯამა 2015 წელს დაფიქსირებული საჩივრების სტატისტიკა და რეაგირების შედეგები, სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე გამოკვეთილი პრობლემები. პრეზენტაციაზე ომბუდსმენმა ასევე წარადგინა მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის მიზნით 2016 წელს დაგეგმილი ღონისძიებები.

## მედიასთან თანამშრომლობა

- საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2015 წლის ანგარიშის გასაჯაროება უზრუნველყოფილ იქნა შემდეგი მედია საშუალებების ჩართულობით:

**ტვიმედი** - 2015 წლის საქმიანობის ანგარიში

**I არხი** - 2015 წლის საქმიანობის ანგარიში

**მაესტრო** - 2015 წლის საქმიანობის ანგარიში

**რუსთავი 2** - 2015 წლის საქმიანობის ანგარიშის წარდგენა

**ტვირიონი** - 2015 წლის საქმიანობის ანგარიშის წარდგენა

**რადიო ფორტუნა** - 2015 წლის საქმიანობის ანგარიშის წარდგენა

**რადიო იმედი** - 2015 წლის საქმიანობის ანგარიშის წარდგენა

**გაზეთი რეზონანსი** - 2015 წლის საქმიანობის ანგარიშის წარდგენა

- მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საერთაშორისო დღესთან დაკავშირებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმიანობა აქტიურად გაშუქდა შემდეგი მედია საშუალებებით:

15 მარტი - ტელეკომპანია „GDS“, გადაცემა "შუა დღე GDS-ზე";

15 მარტი - საზოგადოებრივი მაუწყებელი;

15 მარტი - ტელეკომპანია „იმედი“, გადაცემა - "იმედის დილა" ;

15 მარტი - რადიო იმედი - გადაცემა „კანონი“.

- ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენი 2016 წლის განმავლობაში ასევე სტუმრად იყო მიწვეული შემდეგ სატელევიზიო და რადიო გადაცემებში:

25 მარტი - ტელეკომპანია კავკასია - გადაცემის თემა: „არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენისგან დაცვა ვებსივრცეში“.

3 მაისი, ბათუმი - ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენის მიმართვა პრესის თავისუფლების დღისადმი მიძღვნილ მედიაკონფერენციაზე

13 ივლისი - "პირველი რადიოს 106.4" -ის გადაცემის თემა: "მომხმარებელთა დაცვა-ვირჩევთ ხარისხს".

28 ნოემბერი - რადიო ფორტუნა- გადაცემის თემა: „როგორია ინტერნეტის ხარისხი და ფასები“.



## სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე 2016 წელს იდენტიფიცირებული გამოწვევები

სამომხმარებლო ბაზრის მდგომარეობის ამსახველი ერთიანი სურათის შექმნისათვის მნიშვნელოვანია სატელეკომუნიკაციო და მედია ბაზარზე დაგროვილი პრობლემების იდენტიფიცირება და ანალიზი. 2016 წელს სატელეკომუნიკაციო დარგში კვლავ იკვეთებოდა შემდეგი მნიშვნელოვანი გამოწვევები:

- საკანონმდებლო დონეზე სათანადო სამართლებრივ რეგულირებას საჭიროებს ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში პერსონალური მონაცემების დაცვისა და საკომუნიკაციო ქსელების უსაფრთხოებისა და ერთიანობის უზრუნველყოფის საკითხი. საერთო სარგებლობის საკომუნიკაციო ქსელებისა და მომსახურების მიმწოდებლებმა, ქსელების უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული რისკების ადექვატურად მართვის მიზნით, უნდა უზრუნველყონ შესაბამისი ტექნიკური და საორგანიზაციო ზომების გატარება, რათა არ დაუშვან და შეამცირონ უსაფრთხოების კუთხით არსებული რისკები და ინციდენტები ურთიერთჩართული ქსელებისა და მომხმარებლების მიმართ. ასევე, მიიღონ შესაბამისი ზომები, რათა უზრუნველყოფილ იქნეს ქსელის ერთიანობა და ქსელით მიწოდებული მომსახურების უწყვეტობა.
- ინტერნეტ ტექნოლოგიების მზარდი განვითარების პროცესში წარმოიშვა ახალი საფრთხე, როგორცაა კიბერდანაშაული ინდივიდების, სხვადასხვა სახის ბიზნესისა თუ სახელმწიფო უსაფრთხოების წინააღმდეგ. მნიშვნელოვანია კიბერსაფრთხეების წარმოშობის წყაროების, თავდასხმის ტიპების და ამ საფრთხეებთან ბრძოლის სტრატეგიების შესწავლა და აღნიშნული თვალსაზრისით საკანონმდებლო ბაზის საერთაშორისო სტანდარტებთან შესაბამისობის უზრუნველყოფა. აღნიშნული მიმართულებით, განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ქვეყანაში შესაბამისი კანონდებლობის შექმნა, რომელიც შესაძლებელს გახდის სხვადასხვა სახელმწიფო და არასახელმწიფო ორგანიზაციების თანამშრომლობას ქვეყნის ინფორმაციული სივრცისა და ქსელის დაცვაზე.
- მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფის კუთხით მნიშვნელოვანი პრობლემაა, რომ დღევანდელი მოცემულობით შემუშავებული და დადგენილი არ არის სატელეკომუნიკაციო დარგში მომსახურების ხარისხის პარამეტრები, არ არსებობს ტექნიკური რეგლამენტი, რომლითაც გაწერილი იქნებოდა სტანდარტები. შესაბამისად,

მიზანშეწონილია შემუშავდეს მომხმარებლისთვის მიწოდებული მომსახურების ხარისხის კვლევის მეთოდოლოგია და მონიტორინგის სისტემა.

მნიშვნელოვანია განისაზღვროს ინტერნეტ მომსახურების ხარისხის შესახებ სტანდარტიზებული, აბონენტებისათვის გასაგებ ენაზე ჩამოყალიბებული იმ პარამეტრების ჩამონათვალი, რომელთა გამჭვირვალობაც უნდა უზრუნველყონ (ხელშეკრულებებში უნდა ასახონ) ინტერნეტ პროვაიდერებმა და დაინერგოს მონიტორინგის მეთოდოლოგია, საშუალებას მისცემს აბონენტებს თითოეული ოპერატორის ქრილში მიიღონ მართებული, ადეკვატური და ურთიერთშედარებადი ინფორმაცია მიწოდებული ინტერნეტის ხარისხის შესახებ და მიიღონ გათვითცნობიერებული გადაწყვეტილება მომსახურების მიწოდებლისა თუ სამომხმარებლო პაკეტის არჩევის დროს.

- კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ საბითუმო ინტერნეტის სატარიფო რეგულირების მიუხედავად, საცალო ინტერნეტ პაკეტებზე კომპანიებისგან დაწესებული ფასები ერთ-ერთი მტკივნეული თემაა ქართველი მომხმარებლებისათვის. აბონენტთა დიდი ნაწილი პრეტენზიას გამოთქვამს მიწოდებული მომსახურების ხარისხთან შეუსაბამო ფასზე.
- როგორც თბილისის ცალკეულ უბნებში, ასევე რეგიონებში მთავარ პრობლემას წარმოადგენს მხოლოდ ერთი პროვაიდერი კომპანიის არსებობა, რის გამოც მომხმარებელი მოკლებულია თავისუფალი არჩევანის შესაძლებლობას, რითაც ერთგვარად სარგებლობენ კომპანიები და მომსახურებაზე შეუსაბამოდ მაღალ ფასებს აწესებენ. შესაბამისად, მნიშვნელოვანია ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებისათვის საჭირო ინფრასტრუქტურის და სამომხმარებლო ბაზარზე კონკურენტული გარემოს შექმნის, ჩამოყალიბებისა და განვითარების უზრუნველყოფა.
- საკანონმდებლო ცვლილებების განხორციელების საჭიროება დგას მედია სფეროში არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენისაგან დაცვის საკითხებთან მიმართებით „მაუწყებლობის შესახებ“ საქართველოს კანონითა და „მაუწყებელთა ქცევის კოდექსით“ განსაზღვრულ დებულებებთან მიმართებით. კერძოდ, არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენისაგან დაცვის თვალსაზრისით დღეს არსებული მექანიზმი არ არის ეფექტური. „მავნე ზეგავლენისგან არასრულწლოვანთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული მარეგულირებელი ნორმები ასახულ იქნა მაუწყებელთა ქცევის კოდექსში, რომელიც არ საჩივრდება არც სასამართლოში და არც კომისიაში, შესაბამისად, არც საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მომართავენ საჩივრებით. საგულისხმოა ისიც, რომ მოქმედი რეგულაციებით

შეზღუდულია პირთა წრე, ვისაც მსგავსი პრობლემის შემთხვევაში საჩივრით მიმართვის უფლება აქვს. შედეგად, მომხმარებელი მოკლებულია შესაძლებლობას, რომ მის ოჯახში მცხოვრები არასრულწლოვანი დაიცვას თუკი მიაჩნია, რომ სატელევიზიო პროგრამის მეშვეობით რაიმე სახით მავნე ზეგავლენას განიცდის მორალური, ფსიქოლოგიური, სოციალური თუ სხვა თვალსაზრისით.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აგრძელებს აღნიშნულ საკითხზე მუშაობას. საქართველოს კანონმდებლობის, არასრულწლოვანთა ფსიქოლოგიის, საერთაშორისო გამოცდილების, EU დირექტივებისა და რეკომენდაციების, ასევე საქართველოში ჩატარებული მონიტორინგის თვალსაზრისით განხორციელებული შედეგების ანალიზისა და საკითხის კომპლექსურად შესწავლის საფუძველზე დამცველის სამსახური შეიმუშავებს ხედვებს აუცილებელი საკანონმდებლო რეგულაციების შემოღებისა და საერთაშორისო გამოცდილების იმპლემენტაციის შესახებ.

- მომხმარებლების უფლებების დაცვის კუთხით ინტერნეტ სფეროში ერთ-ერთ უმთავრეს საკითხს წარმოადგენს არასრულწლოვანთა ინტერესების დაცვა, ბავშვებისათვის უსაფრთხო online გარემოს შექმნის უზრუნველყოფა, რომლის ფარგლებშიც მოიაზრება ასაკობრივი ჯგუფების მიხედვით ბავშვების უსაფრთხო კონტენტზე წვდომის უზრუნველყოფა და მშობლებისათვის ადეკვატური კონტროლის მექანიზმების შექმნა. მნიშვნელოვანია შეიმუშავდეს ინტერნეტის ფარგლებში არასრულწლოვანთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფი ეფექტიანი საფილტრო პროგრამები; ასევე, მშობელთა/მეურვეთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით დაიგეგმოს და განხორციელდეს საინფორმაციო კამპანიები.
- ადამიანის ჯანმრთელობისათვის უსაფრთხო და თანამედროვე სტანდარტებზე მორგებული რადიო მოწყობილობების ბაზარზე დაშვების საკითხის რეგულირების თვალსაზრისით, მნიშვნელოვანია, კომისიამ შეიმუშავოს ტექნიკური რეგლამენტი, რომელიც დაადგენს რადიო მოწყობილობების ბაზარზე დაშვების წესებს და უზრუნველყოფს აღნიშნული წესების დაცვაზე კონტროლის ეფექტიან მექანიზმს.
- შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლების ეფექტიანი უნივერსალური მომსახურებით უზრუნველყოფის მიზნით, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მოქმედ საქართველოს კანონმდებლობაში მნიშვნელოვანია აისახოს მომხმარებლების უნივერსალური საკომუნიკაციო მომსახურებით უზრუნველყოფისა და შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირების სატელეკომუნიკაციო მომსახურებაზე ექვივალენტური წვდომისა და შესაბამისი ტერმინალური მოწყობილობებით უზრუნველყოფის საკითხი.

- საქართველოში თანამედროვე ელექტრონული საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების დანერგვის პარალელურად, მომხმარებელთა რაოდენობრივი ზრდის პირობებში, ოპერატორ კომპანიებსა და მომხმარებლებს შორის ურთიერთობა მოითხოვს ახლებურ სამართლებრივ რეგულირებას, რომელიც ხელს შეუწყობს მხარეთა უფლებებისა და ვალდებულებების სრულად განსაზღვრას.

მიუხედავად იმისა, რომ „ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-2 მუხლის მე-2 პუნქტში არსებობს დათქმა, რომლის თანახმადაც რეგლამენტი ვრცელდება ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების იმ სახეებზეც, რომელიც საქართველოს მომხმარებლებისათვის ხელმისაწვდომი გახდება ელექტრონული საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების პროგრესის პარალელურად, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ ჩატარებულმა სააბონენტო ხელშეკრულებების პირობების მონიტორინგმა, აგრეთვე, სამსახურში შემოსული განცხადებების/საჩივრების განხილვის შედეგებმა წარმოაჩინა მოქმედ რეგლამენტში არსებული ხარვეზები, რაც აუცილებლად მოითხოვს თანამედროვე სტანდარტებისა და საერთაშორისო პრაქტიკის გათვალისწინებით სათანადო ცვლილებების ასახვას.