

საქართველოს კომუნიკაციების
ეროვნულ კომისიასთან დამოუკიდებლად მოქმედი

მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის
საქმიანობის ანგარიში



2015 წელი



წინამდებარე ანგარიში მომზადებულია საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან დამოუკიდებლად მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ და ასახავს 2015 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 2015 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;
- საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ განხილული სხვა საჩივრები.



2015 წლის 1 იანვრიდან 31 დეკემბრის ჩათვლით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოვიდა 263 საჩივარი. აქედან 102 არის წერილობითი, 161 - სატელეფონო საჩივარი.

აღსანიშნავია, რომ წინა წლებთან შედარებით საჩივრების რაოდენობამ საგრძნობლად იმატა, რაც ნაწილობრივ განპირობებულია ცალკეული მომსახურების ხარისხობრივი მაჩვენებლის გაუარესებით, ნაწილობრივ კი - უფლებების დაცვის სამართლებრივი მექანიზმების შესახებ ბოლო მომხმარებელთა ცნობიერების დონის ამაღლებისთვის 2015 წელს განხორციელებული ღონისძიებების გამო. თუმცა, აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ 2015 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 მომართვა, 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 ტრანზიტით 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 ჩარევის შემდეგ 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, 2015 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, არაერთი კომპანიის აბონენტს ჩამოეწერა დარიცხული დავალიანება, რომელსაც იგი სადავოს ხდიდა.

სატელეკომუნიკაციო მომსახურებაზე გაზრდილი ტარიფები

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2015 წელს შემოსული საჩივრების დიდი ნაწილი ეხება სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე არსებული მსხვილი ინტერნეტ



პროვაიდერების - შპს „კავკასუს ონლაინისა“ და სს „სილქნეტის“ მიერ ინტერნეტ მომსახურებაზე საფასურის ზრდას.

2015 წლის მარტში შპს „კავკასუს ონლაინისა“ და სს „სილქნეტის“ მიერ მომხმარებლებისათვის შეთავაზებულ სატელესაკომუნიკაციო მომსახურებებზე დადგენილი ტარიფები გაიზარდა როგორც ოპტიკურ და DSL ინტერნეტზე, ასევე IPTV მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებაზე.

2015 წლის მაისში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა წერილობით მიმართა ზემოაღნიშნულ კომპანიებს და გააცნო მომხმარებელთა ფართო წრის უკმაყოფილება ინტერნეტ პაკეტებზე გაზრდილი გადასახადისა და მინიმალური ინტერნეტ პაკეტის გაუქმებასთან დაკავშირებით. გარდა ამისა აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა გარკვეული ნაწილის მტკიცებით, მიწოდებული ინტერნეტის ხარისხი და სიჩქარე ხშირ შემთხვევაში არ შეესაბამებოდა სააბონენტო ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს და მომსახურებისთვის დადგენილ საფასურს.

საზოგადოებრივმა დამცველმა ზემოაღნიშნული კომპანიებისაგან გამოითხოვა ინფორმაცია ტარიფების გამკვირების საფუძვლების შესახებ და მომხმარებლებისათვის შეთავაზებული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებისათვის დადგენილი, ხარჯზე ორიენტირებული სატარიფო გეგმა (მომსახურების თითოეული სახის მიხედვით); ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენი ასევე დაინტერესდა, რამდენად შეასრულეს კომპანიებმა მომსახურების პირობების არსებითი ცვლილების შესახებ ინდივიდუალური შეტყობინების მიწოდების გზით მომხმარებელთა წინასწარი ინფორმირების ვალდებულება „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-4 მუხლის მე-6 პუნქტის შესაბამისად. დადგინდა, რომ კომპანიების მხრიდან ინფორმაცია გამოქვეყნდა მათ ოფიციალურ ვებ-გვერდზე. ასევე, მომხმარებლებს, კანონით გათვალისწინებული ვადების დაცვით, გაეზავნათ მოკლე ტექსტური შეტყობინება ხელშეკრულებაში მითითებულ მობილურ ნომრებზე, რითაც მოხდა მათი ინფორმირება ახალი პაკეტებისა და ტარიფების შესახებ.

საზოგადოებრივმა დამცველმა შპს „კავკასუს ონლაინისა“ და სს „სილქნეტს“ მიმართა რეკომენდაციით, რომ კომპანიების მხრიდან, საქართველოში შექმნილი ეკონომიკური მდგომარეობიდან გამომდინარე, მომხმარებელთა მსყიდველუნარიანობისა და სოციალურ-ეკონომიკური მდგომარეობის გათვალისწინებით, თუნდაც განსაზღვრული პერიოდის განმავლობაში შენარჩუნებული ყოფილიყო მინიმალური ინტერნეტ პაკეტი 5მბ/წმ ოდენობით



ოპტიკურ ინტერნეტზე, ხოლო DSL პაკეტზე 1 მბ/წმ სიჩქარით, რაც შესაძლებელს გახდიდა რეალურად შესწავლილიყო კომპანიის ურიცხვ მომხმარებელთა სამომხმარებლო უნარ-ჩვევები - ისარგებლებდნენ მინიმალური პაკეტით თუ აირჩევდნენ გაზრდილ ინტერნეტ სიჩქარეს.

საზოგადოებრივი დამცველის მიმართვაში ასევე აღნიშნულია, რომ მხედველობაში იყო მისაღები მომხმარებელთა ერთ-ერთი ძირითადი უფლება - არჩევანის თავისუფლება, რასაც ქართულ სამომხმარებლო ბაზარზე მომხმარებლები მეტწილად მოკლებულნი არიან (კერძოდ, არ აქვთ შესაძლებლობა, ისარგებლონ იაფი ინტერნეტ-პაკეტებით).

პროვაიდერი კომპანიებისგან მიღებული ინფორმაცია ტარიფების ცვლილებასთან და სამომავლო გეგმებთან დაკავშირებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ ეტაპობრივად მიეწოდა მომხმარებლებს.

საზოგადოებრივმა დამცველმა მიიჩნია, რომ შესწავლილ უნდა იქნას, ხომ არ იკვეთება მსხვილი კომპანიების მიერ შეთანხმებული მოქმედება, რის გამოც მომხმარებელთა უფლებები და კანონიერი ინტერესები ექცევა სატარიფო პოლიტიკაზე კომპანიებს შორის არსებული ფარული შეთანხმების ქვეშ.

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

2015 წელს მომხმარებელთა მხრიდან შემოსული საჩივრები და სატელეფონო პრეტენზიები გახშირდა ფიჭური კავშირგაბმულობის კომპანიების მიერ საცხოვრებელ კორპუსებთან ახლოს განთავსებული მაღალსიხშირული საანძო მეურნეობების, სარელეო ანძების ფუნქციონირებისას სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის შესაძლო საშიში დასახივების შესახებ.

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).

ზემოაღნიშნულ დოკუმენტაციაში ასახული ინფორმაციის სპეციფიკიდან გამომდინარე, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მიმართვის საფუძველზე, საკითხის განხილვა/შესწავლა რამდენჯერმე დაევალა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის აპარატის რადიოსიხშირეთა მართვის დეპარტამენტს, რომელსაც ეთხოვა თავისი კომპეტენციის ფარგლებში წარმოედგინა დასკვნა, თუ რამდენად აკმაყოფილებდა კომპანიების მიერ წარმოდგენილი ინფორმაცია/დოკუმენტაცია საქართველოს კანონმდებლობით, „რადიოდანადგარებისა და სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური დანადგარების სერტიფიცირების რეგლამენტი“ და სტანდარტიზაციისა და სერტიფიცირების სფეროში მოქმედი ნორმატიული სამართლებრივი აქტებით განსაზღვრულ ძირითად მოთხოვნებს.

რადიოსიხშირეთა მართვის დეპარტამენტის საპასუხო წერილის თანახმად, კომპანიების მიერ დოკუმენტური სახით წარმოდგენილი ინფორმაციის ანალიზის შედეგად დადგინდა, რომ ამა თუ იმ საანძო მეურნეობის ან სარელო ანძის მიერ წარმოქმნილი რადიოსიხშირის დიაპაზონის ელექტრომაგნიტური გამოსხივების ინტენსივობის ფაქტიური მნიშვნელობები საკვლევ ტერიტორიაზე არ აღემატებოდა ქვეყანაში მოქმედ სანიტარულ წესებსა და ნორმებს, რის გამოც გამოირიცხა უარყოფითი გავლენის მოხდენა ადამიანის ჯანმრთელობასა და გარემოზე.

რაც შეეხება უშუალოდ დასხივების ადგილზე შემოწმებას, რომლის შედეგადაც დადგინდებოდა თუ რა სახის უარყოფით გავლენას ახდენს საანძო მეურნეობის სიახლოვეში მცხოვრებ მაცხოვრებლებზე, რადიოსიხშირეთა მართვის დეპარტამენტის საპასუხო წერილის თანახმად, აღნიშნული საკითხი სცილდება დეპარტამენტის კომპეტენციას.

„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/სმ²).

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.

მომსახურების პაკეტებში ცვლილება

2015 წელს მომხმარებელთა მხრიდან მნიშვნელოვანი ყურადღება გამახვილდა ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში, კერძოდ, IPTV მომსახურებისას მაუწყებლობის ტრანზიტით მიმწოდებელი კომპანიების მხრიდან პაკეტებში თავდაპირველად შეთავაზებული სამაუწყებლო არხების თვითნებურად ამოღების არაერთ შემთხვევაზე. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ სატელეფონო და პირადად გაწეული რეკომენდაციებისას მომხმარებლები აღნიშნავენ, რომ კომპანიების მხრიდან ხელშეკრულებით შეთავაზებული პირობების ცალმხრივი ცვლილების შედეგად საერთოდ უქმდება ან დამატებით ფასიან არხებში გადადის აბონენტის ინტერესში შემავალი კონკრეტული სამაუწყებლო არხები, ხოლო აღნიშნულის შედეგად არ ხდება მომსახურებაზე დაწესებული ფასის შესაბამისი გადაანგარიშება.

„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ მოქმედი რეგლამენტის თანახმად,



მაუწყებლობის ტრანზიტივით მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის დადებული წერილობითი ხელშეკრულების საფუძველზე, რომელიც უნდა შეიცავდეს მომხმარებლისათვის მისაწოდებელი მომსახურების პაკეტს (არხების ჩამონათვალს). მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საკუთარ ვებ-გვერდზე ინტერნეტში განათავსოს ინფორმაცია აბონენტისთვის შეთავაზებული მომსახურების პაკეტების, ამ პაკეტებში ჩართული სამაუწყებლო არხებისა და სამაუწყებლო პაკეტში ცვლილებების შეტანის თაობაზე. როგორც პრაქტიკა აჩვენებს, მომხმარებელი მომსახურების პაკეტების შერჩევასა და დაწყვეტილებას იღებს კომპანიის მიერ კონკრეტული პაკეტით შეთავაზებული კონკრეტული სამაუწყებლო არხების შესაბამისად, რომელიც პირდაპირ ექცევა აბონენტის სამომხმარებლო ინტერესებში. სახელშეკრულებო პირობების ცალმხრივად ცვლილების შემთხვევაში კი პროვაიდერი კომპანიის ვალდებულებას წარმოადგენს მხოლოდ მომხმარებლის საინფორმაციო უზრუნველყოფა, კერძოდ, მომსახურების პაკეტის ცვლილების შემთხვევაში განახლებული ინფორმაციის წინასწარ მიწოდება. ვინაიდან სააბონენტო ხელშეკრულებების დებულებებით გათვალისწინებულია კომპანიის მხრიდან მომსახურების პირობების ცალმხრივი ცვლილება, ხოლო რეგლამენტით გაწერილი არ არის მსგავს შემთხვევებში კომპანიის მხრიდან რაიმე სახის საკომპენსაციო მექანიზმის ამოქმედების ვალდებულება, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიაჩნია, რომ აღნიშნული საკითხი საჭიროებს სათანადო სამართლებრივ რეგულირებას, რათა თანაბარ პირობებში იქნას დაცული როგორც კომპანიის, ასევე მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესები. გარდა ამისა, მიზანშეწონილია, მაუწყებლობის ტრანზიტივით მომსახურების შესახებ რეგლამენტით გათვალისწინებულ დებულებებში სრულყოფილი ფორმით იქნას ასახული რეგლამენტით განსაზღვრული დაზიანებათა სახეები და მათი აღმოფხვრის ვადები.

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

2015 წელს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მნიშვნელოვანი ყურადღება დაუთმო sms - სპამის საკითხს, ვინაიდან სამსახურში შემოსული საჩივრების მიხედვით, ისევე როგორც 2014 წელს, 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 დებულებდნენ მათი ნების გარეშე და ასეთი შეტყობინებების მიღებაზე არავისთვის მიუციათ წინაწარი თანხმობა.

იმის გამო, რომ „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის“ რეგლამენტი არ შეიცავს პირდაპირი მარკეტინგის მიზნებისათვის არასასურველი სარეკლამო შეტყობინებების მარეგულირებელი ნორმებს, სამსახურმა მიზანშეწონილად მიიჩნია აღნიშნულ საკითხთან მიმართებით, დღეს მოქმედი სამართლებრივი რეგულაციები განისაზღვროს „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონში და სხვა საკანონმდებლო აქტებში დაგეგმილი ცვლილებების პარალელურად.

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 პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორის მიერ პერსონალურ მონაცემთა დაცვის" კუთხით შემუშავებული საკანონმდებლო ცვლილების პროექტის განხილვის მიზნით გამართულ სამუშაო შეხვედრებში.

მომხმარებლის არასათანადო ინფორმირება

კვლავ აქტუალურია მომხმარებელთა არასათანადო ინფორმირების პრობლემა. სამსახურში შემოსულ საჩივართა უმრავლესობა ეხება მომსახურების პირობების შესახებ ინფორმაციის ხელმიუწვდომლობას ან მომსახურების მიმწოდებლის 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 მიმწოდებელ 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.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ განხილული სხვა საჩივრები

2015 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული საჩივრები ასევე ეხება უხარისხო მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებას და რეგიონებში მაუწყებლობის უხარისხ ან/და ხარვეზებით მიწოდებას. საზოგადოებრივი დამცველის ჩარევის შემდეგ საჩივრების უმრავლესობა დაკმაყოფილდა. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსულია ასევე ნომრის პორტირებასთან 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.

საზოგადოებრივი დამცველის რეაგირების საფუძველზე კომისიის მიერ განხილული საჩივრები

- შპს „მობიტელის“ წინააღმდეგ ფიზიკურ პირ ნ.ს.-ს საჩივარი მის სარგებლობაში არსებული მობილური სატელეფონო ნომრის დაბრუნების შესახებ

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორის აპარატიდან შემოსული ფიზიკური პირის ნ.ს.-ს განცხადების თანახმად,



თავისუფლების აღკვეთის შემდგომ, შპს „მობიტელის“ მობილურ სატელეფონო ქსელში ჩართული მისი მობილური ტელეფონი სიმ-ბარათთან ერთად, შვიდი-რვა თვის განმავლობაში ინახებოდა საგამოძიებო სამსახურში და განმცხადებლის ოჯახის წევრები სატელეფონო ნომრის შენარჩუნების მიზნით, სისტემატიურად ახორციელებდნენ სატელეფონო ბალანსის შევსებას. თუმცა, მიუხედავად ამისა, შპს „მობიტელმა“ აბონენტს სატელეფონო ნომერი ყოველგვარი გაფრთხილების გარეშე ჩამოართვა და გაასხვისა სხვა პირზე. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, განმცხადებელი ითხოვდა მისთვის უკანონოდ ჩამორთმეული და გასხვისებული ნომრის დაბრუნებას.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიმართვის საფუძველზე, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ მომხმარებლის საჩივრის განხილვის მიზნით დაწყებული ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოება მხარეთა მორიგებით დასრულდა, რაც „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 63-ე მუხლის მე-10 პუნქტის შესაბამისად, საქმის ზეპირი განხილვის ძირითადი მიზანია.

2015 წლის 3 ნოემბერს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოვიდა შპს „მობიტელის“ წერილი, სადაც კომპანიამ გამოთქვა მზადყოფნა ნ.ს-სათვის დაებრუნებინა მის მიერ საჩივრით მოთხოვნილი ნომერი. 2015 წლის 25 ნოემბერს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა საქართველოს სასჯელაღსრულებისა და პრობაციის სამინისტროს სასჯელაღსრულების დეპარტამენტის №8 პატიმრობისა და დახურული ტიპის თავისუფლების აღკვეთის დაწესებულებაში განთავსებულ მსჯავრდებულ მოქალაქეს ნ.ს-ს გაუგზავნა შპს „მობიტელის“ მიერ მისთვის განკუთვნილი ხელშეკრულება და განემარტა, რომ სააბონენტო ნომრის მისაღებად მის მიერ მინდობილი პირი, შესაბამისი მინდობილობით უნდა მისულიყო შპს „მობიტელის“ აბონენტთა მომსახურების ოფისში.

- შპს „მაგთიკომის“ წინააღმდეგ მომხმარებელ გ.დ.-ს საჩივარი უკვე რეალიზებულ ინტერნეტ პაკეტების გამოყენებაზე ვადის დაწესებისა და ახალი წესის თანახმად ვადის გასვლის გამო, მომხმარებელ გ.დ-სათვის ინტერნეტ პაკეტებში გამოუყენებელი მეგაბაიტების გაუქმების თაობაზე

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული ფიზიკური პირის გ.დ-ს საჩივრის თანახმად, შპს „მაგთიკომის“ მობილურ სატელეფონო ქსელში ჩართულ მის სამ სააბონენტო ნომერზე შექმნილი ინტერნეტ-პაკეტების ბალანსზე არსებული მეგაბაიტები განსაზღვრულ ვადაში გამოუყენებლობის შემთხვევაში უვადოდ იყინებოდა და ნებისმიერ დროს, ახალი



ინტერნეტ-პაკეტის გააქტიურებისას შესაძლებელი იყო მათი გამოყენება. 2015 წლიდან შპს „მაგთიკომმა“ განახორციელა მომსახურების მიწოდების პირობების ცვლილება, რომლის შესაბამისად კომპანიამ გ.დ-ს გაუუქმა შეძენილი ინტერნეტ-პაკეტები დადგენილი ვადის ამოწურვიდან 7 დღის განმავლობაში გამოუყენებლობის გამო. მომხმარებლის აზრით შპს „მაგთიკომს“ არ გააჩნდა სამართლებრივი საფუძველი შეეცვალა მომსახურების პირობები უკვე რეალიზებულ პროდუქტზე, შესაბამისად მან მიმართა კომისიას, შპს „მაგთიკომს“ მის სამივე სააბონენტო ნომერზე აღედგინა მისივე კუთვნილი მეგაბაიტები მომსახურების იმ პირობებით, რა პირობებითაც მან შეიძინა მომსახურება.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის მიმართვის საფუძველზე საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ მომხმარებლის საჩივრის განხილვის მიზნით დაწყებული ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოება მხარეთა მორიგებით დასრულდა.

2015 წლის 11 აგვისტოს კომისიის სხდომაზე მომხმარებელმა გ.დ-მ დაადასტურა, რომ მხარეებს შორის შედგა მორიგება, რომლის თანახმადაც, შპს „მაგთიკომის“ მიერ დაკმაყოფილდა მომხმარებლის საჩივარში აღნიშნული მოთხოვნა შეძენილი მეგაბაიტების იმ პირობებით აღდგენის თაობაზე, რა პირობებითაც მომხმარებელს ჰქონდა შეძენილი აღნიშნული მეგაბაიტები. შესაბამისად, მომხმარებელმა უარი განაცხადა თავის საჩივარზე. „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის 42-ე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, განმცხადებელი უფლებამოსილია უარი განაცხადოს განცხადებაზე, ხოლო მეორე მხარე უფლებამოსილია, ცნოს განმცხადებლის მოთხოვნა. ამ შემთხვევაში კომისია უფლებამოსილია მიიღოს გადაწყვეტილება დავის საქმის წარმოების შეწყვეტის თაობაზე.

- *შპს „მაგთიკომის“ წინააღმდეგ ფიზიკური პირის დ.გ.-ს საჩივარი წინასწარი ინფორმირების გარეშე ტარიფის ცვლილების, შეძენილი პაკეტით გათვალისწინებული მომსახურების მოცულობის ამოწურვისა და შემდგომ, სტანდარტული ტარიფით მიწოდებული მომსახურების შედეგად დავალიანების დარიცხვის შესახებ*

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა სამსახურში შემოსული შპს „კვირის პალიტრის“ დირექტორის დ.გ.-ს წარმომადგენლის შ.დ.-ს საჩივრის თანახმად, კორპორატიული ხელშეკრულების შესაბამისად, კომპანიის დირექტორის სარგებლობაში არსებულ მობილურ სატელეფონო ნომერზე ყოველთვიურად გააქტიურებული იყო ულიმიტო პაკეტი, რომელიც მოიცავდა ინტერნეტ მომსახურებას 10000 მბ ოდენობით. მომხმარებლის სატელეფონო ნომერზე ინტერნეტის ლიმიტის ამოწურვის შემდგომ, 10 დღის განმავლობაში აბონენტს ამ



ნომერზე დაერიცხა 1813,86 ლარის ოდენობის დავალიანება, ლიმიტის ამოწურვის თაობაზე მისი გაფრთხილების გარეშე. საჩივრის ავტორის განცხადებით, მის სატელეფონო ნომერზე ზემოაღნიშნული ღირებულების მომსახურება არ გაწეულა და იგი აბონენტს არ მიუღია, რის გამოც ის ითხოვდა არასწორად დარიცხული თანხის ჩამოწერას.

კომუნიკაციების ომბუდსმენის, თამთა ტეფნაძის რაგირების საფუძველზე განხილული დავის შედეგად, მომხმარებელთა ფართო წრის კანონიერი ინტერესების გათვალისწინებით, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულმა კომისიამ აღნიშნულ საქმეზე პრეცედენტული გადაწყვეტილება მიიღო. კერძოდ, კომპანია „მათიკომს“ დაევალა 2016 წლის 1 იანვრიდან უზრუნველყოს მომხმარებელთა ინდივიდუალური შეტყობინებით წინასწარი გაფრთხილების ეფექტიანი სისტემის დანერგვა მათ მიერ შეძენილი მომსახურების მოცულობის ამოწურვისა და მომსახურების განსხვავებული ტარიფით მიწოდების გაგრძელების შესახებ, მიუხედავად მომხმარებლისათვის შეთავაზებული შემდგომი თუ წინასწარი გადახდის პირობისა.

საზოგადოებრივ დამცველს მიაჩნია, რომ ტარიფი მომსახურების მნიშვნელოვანი პირობაა. ტარიფის ცვლილებამ შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მომხმარებლის გადაწყვეტილებაზე მომსახურების მიღების გაგრძელების ან შეწყვეტის თაობაზე. შესაბამისად, კომპანიებმა უნდა უზრუნველყონ მომხმარებელთა წინასწარი ინფორმირება მოსალოდნელი ცვლილებების შესახებ, ვინაიდან მომხმარებლის უფლება ირღვევა მაშინაც, როცა ის არ არის ინფორმირებული შეძენილი მომსახურების ლიმიტის ამოწურვის შესახებ, აგრეთვე, შემდგომში მომსახურების განსხვავებულ ფასად მიწოდების თაობაზე.

მიუხედავად იმისა, რომ ამ კონკრეტულ შემთხვევაში მომხმარებელი წინასწარ ინფორმირებული იყო მობილური ინტერნეტ მომსახურების ტარიფის მოსალოდნელი ცვლილების თაობაზე ხელშეკრულებით განსაზღვრული გარემოების დადგომის შემთხვევაში (თუმცა მისთვის უცნობი იყო თუ როდის დადგებოდა აღნიშნული გარემოება), კომისიამ მიიჩნია, რომ ტარიფის მოსალოდნელი ცვლილების თაობაზე მომხმარებელი ინფორმირებულად ვერ ჩაითვლება, თუკი მას არ ეცოდინება ტარიფის ცვლილების ზუსტი დრო.

წინამდებარე საქმეზე კომისიის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება პრეცედენტულია, რადგან აქამდე კომისიას არ განუხილავს და არ მიუღია გადაწყვეტილება იდენტურ შემთხვევაში ავტორიზებული პირის (კომპანიის) მიერ აღნიშნული ვალდებულების დარღვევის თაობაზე. საგულისხმოა, რომ რეგლამენტის შესაბამისი დებულების შინაარსი, რომელიც ეხება მომსახურების პირობის ცვლილებისას აბონენტების წინასწარ ინფორმირებას, არ არის მკაფიოდ განჭვრეტადი, რასაც შეეძლო გამოეწვია კონკრეტული ნორმის განსხვავებულად ინტერპრეტაცია.



საზოგადოებრივი დამცველის მოსაზრებით, პრობლემა სცდება ერთი მომხმარებლის ინტერესს და იგი ბევრად მასშტაბურია, რაც დადასტურდა იმით, რომ სწორედ საქმის ადმინისტრაციული განხილვის პროცესში შესწავლილ იქნა შემდგომი გადახდის სისტემის აბონენტებისათვის მათ მიერ შეძენილი ინტერნეტ-მომსახურების პაკეტის ამოწურვის შედეგად განსხვავებული ტარიფით მიწოდებული მომსახურებისთვი დავალიანების დარიცხვის შემთხვევების სიხშირე და მასშტაბურობა (სტატისტიკური მონაცემები). კომუნიკაციების ომსუდსმენს მიაჩნია, რომ ტარიფის ცვლილების თაობაზე სააბონენტო ხელშეკრულებაში მითითება არ ათავისუფლებს კომპანიებს კანონისმიერი ვალდებულებისაგან. აბონენტებს უნდა ჰქონდეთ ინფორმაცია ინტერნეტ-პაკეტების ამოწურვისა და მომსახურების განსხვავებულ ტარიფზე გადასვლის თაობაზე, რათა ისარგებლონ არჩევანის თავისუფლებით და თავისუფლად მიიღონ გადაწყვეტილება ამა თუ იმ მომსახურებით სარგებლობის გაგრძელებისა თუ შეწყვეტის შესახებ. მომხმარებელს უნდა გააჩნდეს შესაძლებლობა, გააკონტროლოს თავისი ხარჯები და თავიდან აიცილოს არასასურველი ხარჯები.

საჩივრების სტატისტიკა და რეაგირების შედეგები

2015 წლის 1 იანვრიდან 31 დეკემბრის ჩათვლით მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში სულ შემოვიდა 263 საჩივარი. აქედან 102 არის წერილობითი, ხოლო 161 სატელეფონო საჩივარი.

საჩივრების ძირითადი ნაწილი, კერძოდ, 117 საჩივარი ეხებოდა გაციფრულების საკითხს, 22 საჩივარი შეეხებოდა უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მოსახურებას; 13 საჩივარი წარმოდგენილ იქნა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების დაყოვნების ან/და დაუკმაყოფილებლობის თაობაზე; ინტერნეტ პაკეტების ფასის ზრდასთან დაკავშირებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიმართეს 7 საჩივრით; სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილების საკითხზე შემოვიდა 2 საჩივარი; სატელეკომუნიკაციო მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორეზე - 24 საჩივარი; სპამთან დაკავშირებულ საკითხებზე - 3 საჩივარი; პორტირების თემაზე შემოსულ იქნა - 1 საჩივარი, საანბო მეურნეობა - 12 საჩივარი; არასათანადოდ ინფორმირება - 5 საჩივარი; სააბონენტო ნომრების გასხვისებასთან დაკავშირებით - 7 საჩივარი; სხვადასხვა საკითხზე - 44 საჩივარი.

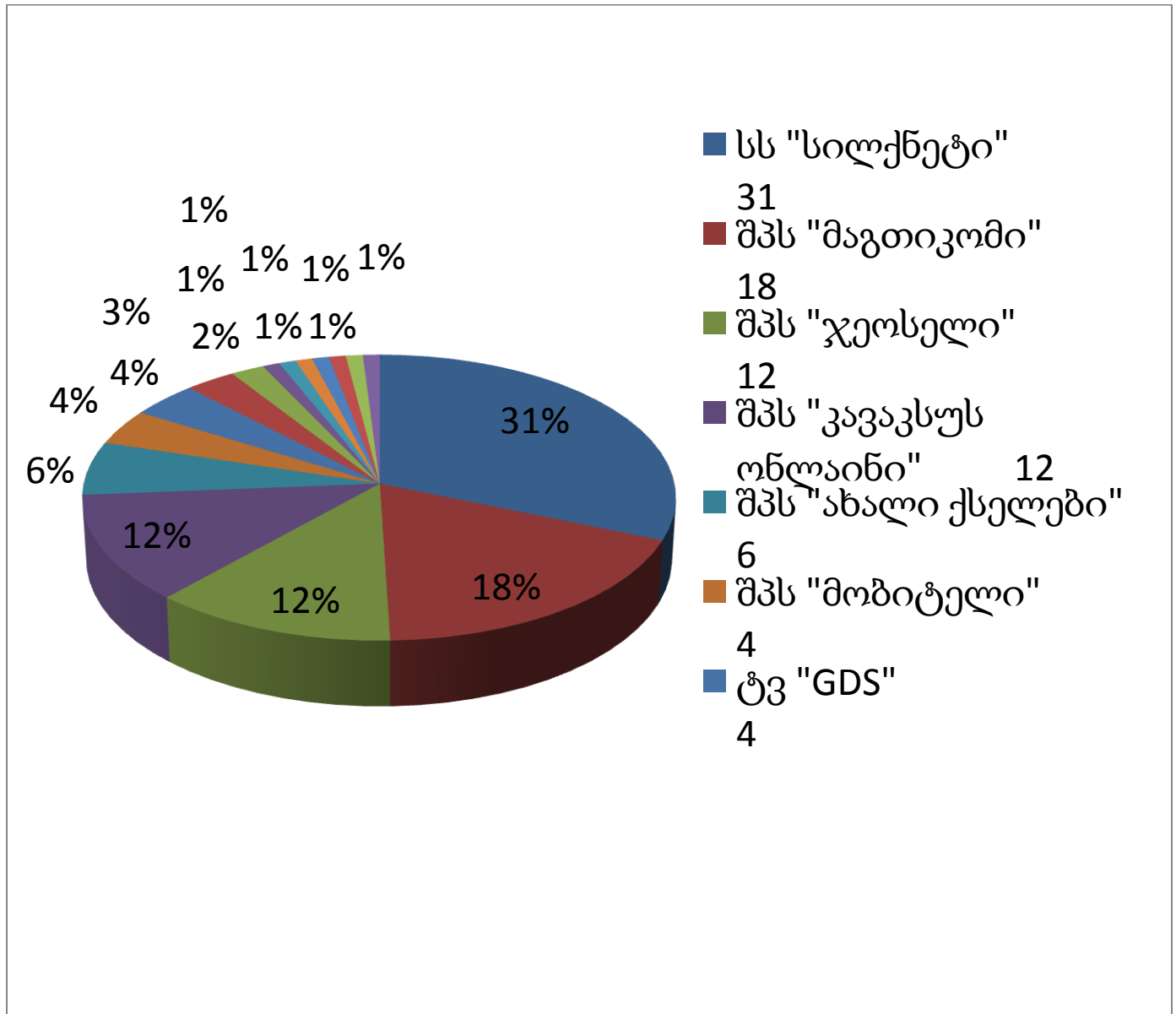


2015 წლის თემატურად წარმოდგენილი საჩივრების სტატისტიკა

თემატიკა	განცხადებების რაოდენობა
გაციფრულება	117
სხვა	44
სატელეკომუნიკაციო მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე	24
უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება	22
სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა	13
საანძო მეურნეობა	12
მედიის მავნე ზეგავლენა არასრულწლოვანებზე	11
სააბონენტო ნომრის გასხვისება	7
ინტერნეტ პაკეტებზე ფასის ზრდა	7
არასათანადოდ ინფორმირება	5
სპამი	3
სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება	2
პორტირება	1
სატელეკომუნიკაციო მომსახურების შეწყვეტა	1



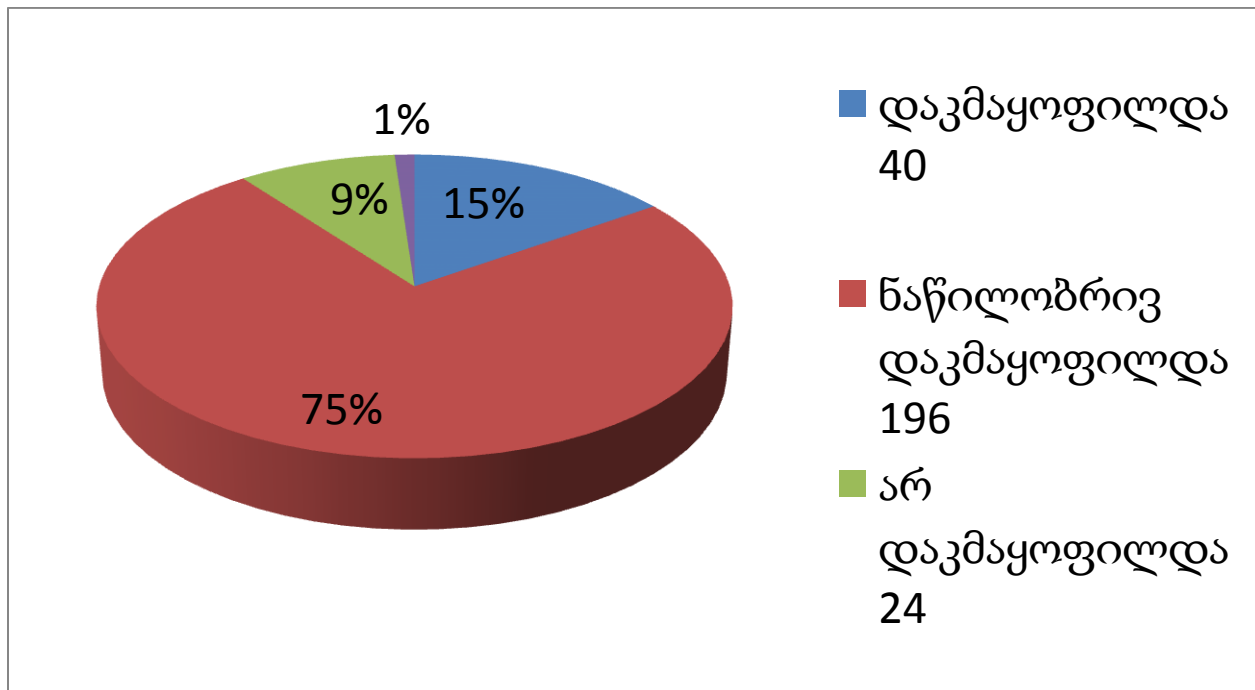
საჩივრების სტატისტიკა პროვაიდერი კომპანიების მიხედვით





საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის რეაგირების შედეგები

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული საჩივრებიდან დაკმაყოფილდა 40 საჩივარი; დარღვევა არ დადასტურდა 24 საჩივარზე; ნაწილობრივ დაკმაყოფილდა/მიეცა განმარტება -196 საჩივარი.





ანალიტიკური სამუშაოები

ასოცირების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე საქართველოს მიერ ნაკისრი ვალდებულებები ასევე მოიცავს სატელეკომუნიკაციო დარგის მარეგულირებელი საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტების შესაბამისობაში მოყვანას ევროკავშირის დირექტივებით გათვალისწინებულ მოთხოვნებთან.

საგულისხმოა, რომ „ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად, საზოგადოებრივი დამცველის უფლებამოსილება მიიღოს მონაწილეობა საკანონმდებლო და აღმასრულებელი ხელისუფლების მიერ იმ ნორმატიული აქტების პროექტების მომზადებაში, რომლებმაც შესაძლებელია ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ინტერესებზე. შესაბამისად, 2015 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური აქტიურად ჩაერთო ყველა იმ სამართლებრივი ხასიათის დოკუმენტის პროექტის დამუშავებაში, რომელიც გარკვეულწილად ეხებოდა სატელეკომუნიკაციო დარგის მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის საკითხებს.

- **„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტში ცვლილებების შეტანის მიზნით სამუშაო ჯგუფის შექმნა**

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის, თამთა ტეფნაძის ინიციატივით კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში შეიქმნა სამუშაო ჯგუფი, რომლის მიზანია „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის თანამედროვე სტანდარტებსა და მოქმედ ნორმებთან შესაბამისობაში მოყვანა. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის მიზნით განხორციელებული არაერთი აქტივობისას გამოვლინდა „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ მოქმედ რეგლამენტში არსებული მთელი რიგი ხარვეზები, რის გამოც აღნიშნული რეგლამენტი ვერ პასუხობს სატელეკომუნიკაციო დარგში არსებულ თანამედროვე გამოწვევებსა და საერთაშორისო მიდგომებს. შესაბამისად, აუცილებელი გახდა ზემოაღნიშნულ რეგლამენტში თანამედროვე სტანდარტებისა და საერთაშორისო პრაქტიკის გათვალისწინებით სათანადო ცვლილებების შემუშავება. სამუშაო ჯგუფის შემადგენლობაში შედიან მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისა და კომისიის აპარატის დეპარტამენტებში დასაქმებული სპეციალისტები. ასევე, აღსანიშნავია, რომ



აღნიშნულ რეგლამენტში შესატანი ცვლილებების პროექტის მომზადების პროცესში შენიშვნებისა და მოსაზრებების წარმოდგენის შესაძლებლობა მიეცა ოპერატორ კომპანიებს, არასამთავრობო ორგანიზაციების წარმომადგენლებსა და ყველა სხვა დაინტერესებულ პირს, რომელთა საქმიანობაც მჭიდრო კავშირშია სატელეკომუნიკაციო დარგთან.

სააბონენტო ხელშეკრულებების პირობების მონიტორინგი

სხვადასხვა სახის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების დაწერვა და მომსახურების პირობების მუდმივი ცვლილება განაპირობებს მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ხელშეკრულებების პირობების მუდმივი მონიტორინგის აუცილებლობას. გარდა ამისა, საზოგადოებრივი დამცველი მიიჩნევს, რომ მომხმარებლებთან გასაფორმებელ სააბონენტო ხელშეკრულებებში ამომწურავი, ზუსტი და გასაგები ინფორმაციის ასახვას არსებითი მნიშვნელობა აქვს, რათა მომხმარებელმა ხელშეკრულების პირობების გაცნობისას, მის ხელმოწერამდე, წინასწარი ინფორმირების საფუძველზე გაცნობიერებულად გააკეთოს არჩევანი და წინასწარ იცოდეს მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიასთან ხელშეკრულების გაფორმების შემთხვევაში რა უფლებებით სარგებლობენ მახრები და რა ვალდებულებები გააჩნიათ ერთმანეთის მიმართ.

- **შპს „კავკასუს ონლაინის“ მიერ წარმოდგენილი Wi-Fi (HotSpot) ინტერნეტით მომსახურების ხელშეკრულების პროექტისა და ხელშეკრულების ელექტრონული ფორმის სამართლებრივი ექსპერტიზა**

2015 წლის 6 იანვარს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა შეისწავლა შპს „კავკასუს ონლაინის“ მიერ კომისიაში წარმოდგენილი Wi-Fi (HotSpot) ინტერნეტით მომსახურების ხელშეკრულების პროექტი და ხელშეკრულების ელექტრონულ ფორმასთან მიმართებით კომისიას წარუდგინა შენიშვნები.

- **შპს „კავკასუს ონლაინის“ მიერ შემუშავებული „ხმოვანი ზარების გადამისამართების“ მომსახურების შესახებ ხელშეკრულების პროექტის სამართლებრივი ექსპერტიზა**

2015 წლის 16 თებერვალს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში კომისიის თავმჯდომარის რეზოლუციით შემოვიდა შპს „კავკასუს ონლაინის“ მიერ კომისიაში



წარმოდგენილი წერილი, რომელიც შეეხებოდა, აღნიშნული კომპანიის მიერ შემუშავებულ „ხმოვანი ზარების გადამისამართების“ მომსახურების შესახებ ხელშეკრულების პროექტის, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მოქმედ კანონმდებლობასთან შესაბამისობის დადგენას. სამსახურმა განახორციელა ხელშეკრულების პროექტის სამართლებრივი ექსპერტიზა და კომპანიას წარუდგინა შენიშვნები ხელშეკრულების ფორმასთან მიმართებით.

- **შპს „სიპტელის“ მიერ კომისიაში წარმოდგენილი სააბონენტო განაცხადისა და ხელშეკრულების ფორმის სამართლებრივი ექსპერტიზა**

2015 წლის 24 თებერვალს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში, კომისიის თავმჯდომარის რეზოლუციით შემოვიდა შპს „სიპტელის“ მიერ კომისიაში წარმოდგენილი სააბონენტო განაცხადისა და ხელშეკრულების ფორმა. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს დაევალა სათანადო განმარტებების პროექტის მომზადება.

ზემოაღნიშნულ დოკუმენტზე სამართლებრივი ანალიზის შედეგად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა კომისიას წარუდგინა შენიშვნები. აღნიშნული შენიშვნების გათვალისწინებით სამსახურმა კომპანიის მიერ წარმოდგენილი განაცხადისა და ხელშეკრულების ფორმა მომზადებულად მიიჩნია.

საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციები

- **რეკომენდაცია სსიპ „ციფრული მაუწყებლობის სააგენტოს“ გაციფრულების პროცესში საზოგადოებისათვის, განსაკუთრებით კი, საქართველოში მცხოვრები ეთნიკური უმცირესობის წარმომადგენელებისათვის და შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთათვის, ციფრულ მაუწყებლობაზე გადასვლის პროცესთან მიმართებით ზუსტი, ამომწურავი და გასაგები ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებით**

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა 2015 წლის 18 თებერვალს სსიპ „ციფრული მაუწყებლობის სააგენტოს“ მიმართა რეკომენდაციით, რომელიც შეეხება გაციფრულების პროცესში საზოგადოების დროულ და სათანადო ინფორმირებას.



ვინაიდან ციფრული მაუწყებლობის სააგენტო ახორციელებს გაციფრულების პროცესთან მიმართებით საინფორმაციო კამპანიების შემუშავებას და უზრუნველყოფს მოსახლეობის ოპერატიულ დახმარებას, ეთნიკური უმცირესობებისა და შშმ პირების კანონიერი ინტერესების გათვალისწინებით საზოგადოებრივმა დამცველმა მიიჩნია, რომ საინფორმაციო კამპანია უზრუნველყოფილი უნდა ყოფილიყო შემდეგი კომპონენტებით :

- ✓ სააგენტოს მიერ დამზადებული საინფორმაციო ვიდეო რგოლების თარგმნა თბილისსა და რეგიონებში მცხოვრები ეთნიკური უმცირესობების წარმომადგენელთა ინფორმირების მიზნით;
- ✓ შშმ პირებისათვის აუდიო-ვიზუალურ მასალებზე სათანადო წვდომის უზრუნველყოფის მიზნით საინფორმაციო ვიდეო რგოლების ქესტური ენის გამოყენებით (სურდოთარგმანით) უზრუნველყოფა და აღნიშნული ფორმით სამაუწყებლო ბადეში განთავსება;
- ✓ უსინათლო მომხმარებლების ინფორმირებისა და ცნობიერების ამაღლების მიზნით ბრაილის შრიფტით შესრულებული ბროშურების დამზადება და მომხმარებლებისათვის მიწოდების უზრუნველყოფა.

● **რეკომენდაცია შპს „კავკასუს ონლაინს“ და სს „სილქნეტს“ მინიმალური ინტერნეტ პაკეტების შენარჩუნებასთან დაკავშირებით**

2015 წლის მარტში შპს „კავკასუს ონლაინის“ და სს „სილქნეტის“ მიერ მომხმარებლებისათვის შეთავაზებულ ტელესაკომუნიკაციო მომსახურებაზე დადგენილი ტარიფები გაიზარდა როგორც ოპტიკურ და DSL ინტერნეტზე, ასევე, IPTV მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურებაზე.

საზოგადოებრივმა დამცველმა ზემოაღნიშნულ კომპანიებს მიმართა რეკომენდაციით, სადაც აღინიშნა, რომ კომპანიების მიერ მომხმარებელთა ფართო წრისათვის უკვე შეთავაზებული ტარიფები გაიზარდა აბსოლუტურად ყველა სახისა და ფასის მომსახურებაზე. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული არაერთი განცხადების, საჩივრის თუ პრეტენზიის შესწავლის შედეგად, სამსახურს ცალსახად შეეძლო კომპანიებისათვის დაედასტურებინა, რომ მომხმარებელთა აბსოლუტურ უმრავლესობას არ სურდა გაზრდილი ინტერნეტ სიჩქარე, შესაბამისად, ისინი იაფი ინტერნეტ პაკეტით სარგებლობას ანიჭებენ უპირატესობას. საზოგადოებრივმა დამცველმა მიიჩნია, რომ,



მიზანშეწონილია კომპანიებს ეზრუნათ საკუთარ მომხმარებლებზე იმგვარად, რომ გარდა უსაფრთხო და ხარისხიანი მომსახურების მიწოდებისა, მათ აგრეთვე ჰქონოდათ არჩევანის თავისუფლება.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, საზოგადოებრივმა დამცველმა შპს „კავკასუს ონლაინსა“ და სს „სილქნეტს“ მიმართა რეკომენდაციით, რომ კომპანიების მხრიდან, საქართველოში შექმნილი ეკონომიკური მდგომარეობიდან გამომდინარე, მომხმარებელთა მსყიდველუნარიანობისა და სოციალურ-ეკონომიკური მდგომარეობის გათვალისწინებით, თუნდაც განსაზღვრული პერიოდის განმავლობაში შენარჩუნებულიყო მინიმალური ინტერნეტ პაკეტი 5მბ/წმ ოდენობით ოპტიკურ ინტერნეტზე. ხოლო DSL პაკეტზე 1 მბ/წმ სიჩქარით, რაც შესაძლებელს გახდიდა რეალურად შესწავლი ყოფილიყო კომპანიის ურიცხვ მომხმარებელთა სურვილი - ისარგებლებდნენ მინიმალური პაკეტით თუ აირჩევდნენ გაზრდილ ინტერნეტ სიჩქარეს.

საზოგადოებრივმა დამცველმა მიიჩნია, რომ აღნიშნული ქმედებით არამხოლოდ მნიშვნელოვნად გაიზრდებოდა მომსახურების გამწვევი ოპერატორებისადმი ნდობა, არამედ - სატელეკომუნიკაციო დარგში მრავალწლიანი ფუნქციონირების შემდგომ, ბიზნეს ინტერესების მიუხედავად, ბევრად დადებითი კუთხით წარმოჩინდებოდა კომპანიების იმიჯი.

სამუშაო შეხვედრები

სამუშაო ჯგუფის შეხვედრები „კორუფციის პრევენცია მარეგულირებელ ორგანოებში“

2015 წლის 4 თებერვალს, უწყებათაშორისი საკოორდინაციო საბჭოს გადაწყვეტილებით, სასტუმრო “თბილისი მარიოტში” გამართულ სხდომაზე საბჭოს ახალ წევრად ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენი თამთა ტეფნაძე დასახელდა.

ანტიკორუფციულ საკითხებზე გამართული არაერთი სამუშაო შეხვედრის ფარგლებში აქტიურად მონაწილეობდა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი.

აღნიშნული ჯგუფის მიზანს წარმოადგენს განახლებული ანტიკორუფციული სტრატეგიის, 2015 – 2016 წლების ანტიკორუფციული სამოქმედო გეგმისა და ახალი



სტრატეგიული დოკუმენტების შესრულების შეფასების მეთოდოლოგიის პროექტების განხილვა.

სამუშაო ჯგუფში განხილულ იქნა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ინსტიტუტის ფინანსური და ადმინისტრაციული კუთხით გაძლიერების საკითხები. ასევე, საზოგადოებრივი დამცველის ინიციატივით, სამოქმედო გეგმით განისაზღვრა შესაბამისი ვალდებულებები, რაც უკავშირდება საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმიანობის გამჭვირვალობის გაზრდასა და მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების ხელშეწყობას.

შეხვედრა შპს „კავკასუს ონლაინის“ წარმომადგენლებთან

2015 წლის 3 თებერვალს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის და შპს „კავკასუს ონლაინის“ წარმომადგენლების შეხვედრა გაიმართა. შეხვედრის მთავარ მიზანს წარმოადგენდა შპს „კავკასუს ონლაინის“ მიერ სხვადასხვა სახის მომსახურებებზე შემუშავებულ ხელშეკრულებებში გარკვეული ცვლილებების შეტანა „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტთან“ შესაბამისობის მოყვანის მიზნით.

შეხვედრა სახალხო დამცველის აპარატთან შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა საკითხზე.

2015 წლის 6 მარტს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი, თამთა ტეფნაძე სახალხო დამცველის აპარატთან არსებული შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებების დაცვის დეპარტამენტის უფროსს, ირინე ობოლაძესა და მის მოადგილეს, რუსუდან კობოძეს შეხვდა.

შეხვედრა პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორის მიერ წარმოდგენილი საკანონმდებლო წინადადების განხილვის მიზნით

2015 წლის 21 სექტემბერს ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენი მიწვეული იყო პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ინსპექტორის მიერ გამართულ შეხვედრაზე, სადაც პერსონალურ მონაცემთა სფეროს მარეგულირებელი კანონმდებლობის დახვეწისა და ევროპულ სტანდარტებთან სრულ შესაბამისობაში მოყვანის მიზნით შემუშავებული საკანონმდებლო წინადადებების პროექტი განიხილეს.



მომხმარებლებთან შეხვედრები

საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრები შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებთან

ვინაიდან კომუნიკაციების ომბუდსმენი მიიჩნევს, რომ მნიშვნელოვანია საზოგადოების ყველა სეგმენტის თანაბარწილად ინფორმირება, სატელეკომუნიკაციო დარგში ბოლო მომხმარებელთა, მათ შორის, შშმ პირთა ცნობიერების ამაღლება, მათი უფლებების დაცვის ხელშეწყობის მიზნით საჭიროებების დროული იდენტიფიცირება და სათანადო უზრუნველყოფა, საზოგადოებრივი დამცველის, თამთა ტეფნაძის ინიციატივით 2015 წლის 16 და 17 ივნისს საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრები გაიმართა შშმ პირებთან, კერძოდ, ყრუ-მუნჯ, სმენადაქვეითებულ და უსინათლო მომხმარებლებთან.

ყრუ-მუნჯ და სმენადაქვეითებულ მომხმარებლებთან შეხვედრა

2015 წლის 16 ივნისს კომუნიკაციების ომბუდსმენი, თამთა ტეფნაძე ყრუ-მუნჯ და სმენადაქვეითებულ მომხმარებლებს შეხვდა. აღნიშნული აქტივობის მიზანს წარმოადგენდა შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა ინფორმირება ციფრულ საეთერო მაუწყებლობასა და სატელეკომუნიკაციო დარგში მომხმარებელთა უფლებებთან დაკავშირებულ საკითხებზე.

„საქართველოს ყრუთა კავშირში“ დამსწრე აუდიტორიას საზოგადოებრივმა დამცველმა გააცნო მათთვის კანონმდებლობით მინიჭებული უფლებები, ასევე, ისაუბრა შშმ პირთა, როგორც სატელეკომუნიკაციო დარგის მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით სამომავლოდ დაგეგმილი ღონისძიებების შესახებ.

„საქართველოს უსინათლოთა კავშირის“ წარმომადგენლებთან შეხვედრა

2015 წლის 17 ივნისს კომუნიკაციების ომბუდსმენი, თამთა ტეფნაძე „საქართველოს უსინათლოთა კავშირის“ წარმომადგენლებს შეხვდა. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა უსინათლო მოქალაქეების წარმომადგენლებს გააცნო სატელეკომუნიკაციო დარგში შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებების დაცვის მდგომარეობა, აგრეთვე, ის ღონისძიებები, რომლებიც საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ გატარდა და იგეგმება ამ კატეგორიის მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის მიზნით. თავის მხრივ, საზოგადოებრივი დამცველი გაეცნო იმ პრობლემებსა და საჭიროებებს, რომელთა უზრუნველყოფაც აუცილებელია შშმ პირთა უფლებების დაცვის გასაუმჯობესებლად. ყურადღება გამახვილდა შშმ პირთა აუდიო-ვიზუალურ მასალაზე მაუწყებლების მხრიდან ადეკვატური წვდომის შესაძლებლობის უზრუნველყოფისა და ამ თვალსაზრისით საკანონმდებლო ცვლილებების განხორციელების აუცილებლობაზე.



რეგიონული შეხვედრები

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2015 წლის სამოქმედო გეგმის თანახმად, ასევე, ანტიკორუფციული სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული აქტივობების შესაბამისად, 2015 წელს ეტაპობრივად განხორციელდა საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრები რეგიონში მცხოვრებ მოსახლეობასთან, ადგილობრივ ოპერატორებთან და მედიის წარმომადგენლებთან. რეგიონული შეხვედრები - „**იცოდე შენი უფლებები!**“ მიზნად ისახავდა საზოგადოების, კერძოდ, სატელეკომუნიკაციო დარგის ბოლო მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებას ციფრულ საეთერო რეფორმაზე მიგრაციასთან დაკავშირებულ საკითხებზე, აგრეთვე. მომხმარებელთა უფლებებისა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიათა ვალდებულებებზე, საზოგადოებრივი დამცველისათვის კანონმდებლობით მინიჭებულ უფლებამოსილებაზე.

აღნიშნული რეგიონული შეხვედრები გაიმართა საქართველოს შემდეგ ქალაქებში: გორი (22.04.15); ქუთაისი (08.05.15); თელავი (14.05.15); ახალციხე (21.05.15); ზუგდიდი (09.06.15); ბათუმი (10.06.2015); სიღნაღი (23.06.15); ყვარელი (24.06.2015); ბორჯომი (05.08.2015); სტეფანწმინდა (12.08.15) სამიზნე აუდიტორიას წარმოადგენდნენ საჯარო სკოლების დამამთავრებელი კლასის მოსწავლეები, სტუდენტები, პროფესორ-მასწავლებლები, სხვა დაინტერესებული მოქალაქეები, ასევე, ადგილობრივი მედიისა და პროვაიდერი კომპანიების წარმომადგენლები.

ვინაიდან მნიშვნელოვანია საზოგადოების ყველა სეგმენტის, მათ შორის შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა თანაბარწილად ინფორმირება, მათი უფლებების დაცვის ხელშეწყობის მიზნით საჭიროებების დროული იდენტიფიცირება და სათანადო უზრუნველყოფა, საზოგადოებრივი დამცველის ინიციატივით მიმდინარე წლის 16 ივნისს განხორციელდა საინფორმაციო ხასიათის შეხვედრა „საქართველოს ყრუთა კავშირის“ წევრებთან, კერძოდ, ყრუ-მუნჯ და სმენადაქვეითებულ მომხმარებლებთან, ხოლო 17 ივნისს შეხვედრა გაიმართა „საქართველოს უსინათლოთა კავშირის“ წარმომადგენლებთან, კერძოდ უსინათლო და მხედველობაშეზღუდულთა მომხმარებლებთან.



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 ორგანიზაციის წარმომადგენელთა დროული და სათანადო ინფორმირების მიზნით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური პერმანენტულად მიმართავს შესაბამის ღონისძიებებს, რათა ყველა დაინტერესებული მხარისათვის 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.

პრესკონფერენცია - მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საერთაშორისო დღესთან დაკავშირებით. 2015 წლის 15 მარტს, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საერთაშორისო დღესთან დაკავშირებით საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში პრესკონფერენცია გამართა.

ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენმა საქართველოს ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროს მომხმარებლებს მიულოცა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საერთაშორისო დღე და სამსახურის მიერ განხორციელებული აქტივობების შესახებ გამჭვირვალობისა და საზოგადოების ინფორმირებულობის უზრუნველყოფის მიზნით, პრესისა და მედიის სხვა საშუალებების წარმომადგენლებს წარუდგინა ინფორმაცია შემდეგ ძირითად თემებზე:

- ✓ 2014 წლის საქმიანობის ანგარიში;
- ✓ მომხმარებელთა საჩივრების სტატისტიკა და რეაგირების შედეგები;
- ✓ სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე დაგროვილი პრობლემები;
- ✓ 2015 წელს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით შემუშავებული სამოქმედო გეგმა.



პრესკონფერენციაზე ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენა ყურადღება გაამახვილა ისეთ მნიშვნელოვან თემებზე, როგორცაა: სატელეკომუნიკაციო სფეროში საზოგადოების ცნობიერების ამაღლების მიზნით განხორციელებული და დაგეგმილი აქტივობები, სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ხარისხის კონტროლი, ასევე, გაციფრულების პროცესში მაყურებლის სათანადო ინფორმირების როლის მნიშვნელობაზე მომხმარებელთა უფლებების დაცვის გაუმჯობესების მიზნით; ციფრულ საეთერო პლატფორმაზე გადასვლის პროცესში შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა და ეთნიკური უმცირესობათა წარმომადგენელთა ინტერესებზე და გაციფრულების პროცესის მიმართ მოსახლეობის მზაობის შესახებ.

მედიასთან თანამშრომლობა

ტვ მაესტროს გადაცემა „საქმიანი დილა“. 2015 წელს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი სამჯერ იყო მიწვეული ტვ მაესტროს გადაცემა „საქმიანი დილაში“ (20 იანვარი, 11 თებერვალი, 17 მარტი), სადაც კომუნიკაციების ომბუდსმენმა მიმოიხილა ისეთი მნიშვნელოვანი საკითხები, როგორცაა: ინტერნეტზე ფასების ზრდა, სატელეკომუნიკაციო დარგის მომხმარებელთა უფლებები; საჩივრების სტატისტიკა და რეაგირების შედეგები, ინტერნეტ მომსახურების ხარისხის სტანდარტი და მონიტორინგი, მომხმარებელთა სათანადო ინფორმირება მათი უფლებების და კომპანიების ვალდებულებების შესახებ, მომსახურებაზე გაზრდილი ტარიფები, ინტერნეტ-ბაზარზე კომისიის მხრიდან კვლევის ჩატარების აუცილებლობა, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ სხვადასხვა პრობლემის გადაჭრის მიზნით განხორციელებული და დაგეგმილი აქტივობები, სამსახურის მიერ განხილული საჩივრების სტატისტიკა, რეაგირების ფორმები და შედეგები, ომბუდსმენმა ასევე, ყურადღება გაამახვილა მომხმარებელთა მხრიდან საკუთარი უფლებების დაცვის მიზნით სამართლებრივი საშუალებების აქტიურად გამოყენების მნიშვნელობაზე. 2015 წლის 17 ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენმა, გადაცემა „საქმიანი დილის“ ეთერში სამსახურის 2014 წლის საქმიანობა შეაჯამა.

საზოგადოებრივი მაუწყებლის გადაცემა „კომუნიკატორი“. 2015 წლის 16 აპრილს კომუნიკაციების ომბუდსმენი - თამთა ტეფნაძე სტუმრად იმყოფებოდა გადაცემაში "კომუნიკატორი", სადაც მან ისაუბრა ციფრულ მაუწყებლობაზე გადასვლის პროცესზე - თუ რა უნდა იცოდეს მოსახლეობამ ახალ რეფორმაზე გადასვლასთან დაკავშირებით. მოსახლეობის ინფორმირების კუთხით, დამცველმა ყურადღება გაამახვილა, საქართველოს რეგიონებში მცხოვრები სხვადასხვა ეთნიკური უმცირესობების ინტერესებზე (რომლებიც საერთოდ ან სათანადოდ ვერ ფლობენ



ქართულ ენას), ასევე, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისათვის ინფორმაციის მიწოდების ალტერნატიული ფორმებით უზრუნველყოფის აუცილებლობაზე.

პალიტრა ტვ-ს გადაცემაში „საქმე“. 2015 წლის 21 აპრილს ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენი თამთა ტეფნაძე პალიტრა ტვ-ის გადაცემა „საქმის“ სტუმარი იყო. საზოგადოებრივი დამცველმა ისაუბრა 2014 წელს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით განხორციელებული აქტივობების შესახებ, 2015 წელს დაგეგმილ ღონისძიებებზე, აგრეთვე, ინტერნეტ მომსახურების ფასსა და ხარისხზე.

რადიო იმედი გადაცემა „კანონი“. 2015 წლის 18 მარტს ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენი, იყო რადიო იმედის გადაცემა „კანონის“ სტუმარი.

ტელეკომპანია რუსთავი2-ის გადაცემა "სხვა შუა დღე". ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენმა - თამთა ტეფნაძემ ტელეკომპანია რუსთავი2-ის ეთერში. გადაცემაში "სხვა შუა დღე" ისაუბრა თემაზე „ყველაფერი გაციფრულების შესახებ“.

ბეჭდვით და ელექტრონულ მედიაში გამოქვეყნებული ინტერვიუები/პუბლიკაციები

ინტერნეტ ჟურნალი - ზეტი. 2015 წლის 16 მარტს ინტერნეტ ჟურნალ „ზეტი“ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საერთაშორისო დღესთან დაკავშირებით გამოქვეყნდა სტატია. ინფორმაცია ეხებოდა 2014 წლის საქმიანობის ანგარიშს, მომხმარებელთა საჩივრების სტატისტიკასა და რეაგირების შედეგებს, ასევე, სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე დაგროვილ პრობლემებსა და 2015 წელს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით შემუშავებულ სამოქმედო გეგმას.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ვებ-გვერდი. ზუსტი და სრულყოფილი ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის მიზნით მოქმედებს მომხმარებელთა უფლებებზე ორიენტირებული, პერმანენტულად განახლებადი ვებ-გვერდი (www.momkhmarebeli.gncc.ge), სადაც მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს გაეცნოს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფუნქციონირებას, სამსახურის მიერ შემუშავებულ სამოქმედო სტრატეგიას, მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესების მიზნით განხორციელებულ ეტაპობრივ აქტივობებს, იმ პრობლემურ საკითხებს, რომლებსაც შეისწავლის და განიხილავს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური.

მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით, ზემოაღნიშნულ ვებ-გვერდზე მყისიერად აისახება სამსახურის მიერ მომზადებული სტატიები სატელეკომუნიკაციო სფეროში არსებული გამოწვევებისა და ნოვაციების შესახებ; უზრუნველყოფილია სამსახურის მიერ ჩატარებული შეხვედრებისა და



პრეზენტაციების შესახებ ინფორმაციის საჯაროობა. ვებ-გვერდის საშუალებით მომხმარებელი ეცნობა სამსახურის მიერ მუშაობის პროცესში მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის კუთხით განხორციელებულ ყველა მნიშვნელოვან აქტივობას.

დისკუსიები/პრეზენტაციები

2015 წლის 14-15 დეკემბერს სასტუმრო "რედისონში" ევროსაბჭომ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიასთან პარტნიორობით ჩაატარა ინტერნეტ მმართველობის ფორუმი - „ადამიანის უფლებები ინტერნეტ სივრცეში“. აღნიშნულ ფორუმზე ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენმა, თამთა ტეფნაძემ წარადგინა პრეზენტაცია: "ინტერნეტ მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობა საქართველოში".

საზოგადოებრივმა დამცველმა დამსწრე აუდიტორიას გააცნო 2015 წელს განხილული საჩივრების/განცხადებების სტატისტიკა და მათზე რეაგირების შედეგები. მან ასევე მიმოიხილა საქართველოს ინტერნეტ ბაზარზე არსებული გამოწვევები და მომხმარებელთა უფლებების სამართლებრივი დაცვის ის საშუალებები, რომელთა ეფექტიანი მუშაობის უზრუნველსაყოფად მოსალოდნელია ცვლილებები. პრეზენტაციამ მსმენელში დიდი ინტერესი გამოიწვია, დაისვა საინტერესო და აქტუალური შეკითხვები. ომბუდსმენის მიერ ყველა შეკითხვაზე ამომწურავი პასუხი იქნა გაცემული.

საჯარო ინფორმაციის გაცემის უზრუნველყოფა

ააიპ "ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტის" (IDFI) მიერ საჯარო ინფორმაციის გამოთხოვა

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2015 წლის 16 ივლისს შემოვიდა ააიპ "ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტის" (IDFI) წერილი, რომლითაც ორგანიზაცია ითხოვდა ინფორმაციას საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ კანონშემოქმედებით პროცესში ჩართულობისა და



მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით განხორციელებული აქტივობების შესახებ, ასევე, თანამშრომელთა შრომით ინსტრუქციებსა და მათთვის გამოყოფილი ანაზღაურების ოდენობას წლის განმავლობაში.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა 2015 წლის 31 ივლისს ორგანიზაციას წერილობით აცნობა სრულყოფილი ინფორმაცია და დანართის სახით წარუდგინა მათ მიერ გამოთხოვილი შესაბამისი დოკუმენტაცია.

ააიპ „ინფორმაციის განვითარების ინსტიტუტის“ (IDFI) მიერ საჯარო ინფორმაციის გამოთხოვა

2015 წლის 3 აგვისტოს ააიპ "ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტის" (IDFI) მიერ სამსახურსაგან წერილობით გამოთხოვილ იქნა საჯარო ინფორმაცია, რომელიც ეხებოდა 2012 წლის პირველი იანვრიდან აღნიშნული წერილის წარმოდგენამდე, ინტერნეტ სივრცეში დაუშვებელი პროდუქციის შემცველი კონტენტის განთავსებისა და აღნიშნული მასალის ამოღების შესახებ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში მომხმარებელთა მიერ წარმოდგენილი საჩივრების ოდენობას. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა 2015 წლის 7 აგვისტოს ორგანიზაციას ამომწურავად მიაწოდა შესაბამისი ინფორმაცია ზემოაღნიშნულ საკითხებზე.

**სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე
გამოკვეთილი გამოწვევები**

სამომხმარებლო ბაზრის მდგომარეობის ამსახველი ერთიანი სურათის შექმნისათვის მნიშვნელოვანია სატელეკომუნიკაციო და მედია ბაზარზე დაგროვილი პრობლემების ანალიზი. 2015 წელს სატელეკომუნიკაციო დარგში გამოიკვეთა შემდეგი მნიშვნელოვანი გამოწვევები:

- საკანონმდებლო დონეზე სათანადო სამართლებრივ რეგულირებას საჭიროებს ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში პერსონალური მონაცემების დაცვისა და საკომუნიკაციო ქსელებისა 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.

- ინტერნეტტექნოლოგიების მზარდი განვითარების პროცესში წარმოიშვა ახალი საფრთხე, როგორცაა კიბერდანაშაული ინდივიდების, სხვადასხვა სახის ბიზნესისა თუ მთავრობის 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 კანონმდებლობის 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 ჭრილში მიიღონ მართებული, ადეკვატური და ურთიერთშედარებადი ინფორმაცია მიწოდებული ინტერნეტის ხარისხის შესახებ და მიიღონ გათვითცნობიერებული გადაწყვეტილება მომსახურების მიმწოდებლისა თუ სამომხმარებლო პაკეტის არჩევის დროს.



- კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ საბითუმო ინტერნეტის სატარიფო რეგულირების მიუხედავად, საცალო ინტერნეტ პაკეტებზე ფასების ზრდა ერთ-ერთი მტკივნეული თემაა ქართველი მომხმარებლებისათვის. აბონენტთა დიდი ნაწილი პრეტენზიას გამოთქვამს მიწოდებული მომსახურების ხარისხთან შეუსაბამო ფასზე. გარდა ამისა, 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 შემუშავდეს 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.
- მიზანშეწონილია საქართველოში საკანონმდებლო დონეზე დომენის გაცემის წესის ახლებურად რეგულირება. გლობალურად დომენური სახელის სისტემას (DNS) ინტერნეტ-კორპორაცია ICANN-ი აკონტროლებს, რომელსაც მაღალი დონის დომენების ადმინისტრირება ქვეყნის კოდების მიხედვით მენეჯერ კომპანიებზე აქვს დელეგირებული. საქართველოსათვის აღნიშნული კორპორაციის მიერ დანიშნული მენეჯერი მხოლოდ შპს „კავკასუს ონლაინია“. აღსანიშნავია ის ფაქტი, რომ ზემოაღნიშნული კომპანია იმავდროულად საქართველოს ტელესაკომუნიკაციო ბაზარზე მოქმედი მსხვილი ინტერნეტ პროვაიდერია, რომელიც უფლებამოსილია ქვეყნის მასშტაბით გასცეს დომენები და შესაბამისი მონიტორინგიც გაწიოს. ამდენად, შპს „კავკასუს ონლაინს“ საქართველოში გააჩნია მონოპოლია დომენების რეგისტრაციის მომსახურებაზე. შესაბამისად, აღნიშნული საკითხი მოითხოვს სათანადო სამართლებრივ მოწესრიგებას; კერძოდ, საკანონმდებლო ცვლილებების შემუშავების გზით დომენების რეგისტრაციის მომსახურების გაწევა თანაბარ პირობებში უნდა შეძლოს სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე



მოქმედმა სხვა ოპერატორებმაც, რომლებიც ვალდებულნი იქნებიან საქმიანობა განახორციელონ თანასწორობის, სამართლიანობის, არადისკრიმინაციულობის პრინციპების შესაბამისად და სათანადოდ უზრუნველყონ .GE დომენის გამცემისათვის „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის 10³ მუხლით დადგენილი ვალდებულებები.

- 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.