

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედი

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის
საქმიანობის ანგარიში



2017 წელი

წინამდებარე ანგარიში მომზადებულია საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან დამოუკიდებლად მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ და ასახავს 2017 წლის 1 იანვრიდან 31 დეკემბრის ჩათვლით სამსახურის მიერ სატელეკომუნიკაციო დარგის მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის მიზნით გაწეულ საქმიანობას.

დოკუმენტში ასახულია საანგარიშო პერიოდში სატელეკომუნიკაციო დარგის მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის ანალიზი, მომხმარებელთა კანონიერი ინტერესების დაცვის მიზნით განხორციელებული აქტივობები, საჩივრების სტატისტიკა და საზოგადოებრივი დამცველის სამართლებრივი რეაგირებები. ანგარიშში მოცემულია ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის ყველაზე გავრცელებული შემთხვევები და მათ აღსაკვეთად სამსახურის მიერ განხორციელებული ღონისძიებები. წინამდებარე დოკუმენტი ასევე ეხება სატელეკომუნიკაციო დარგის მარეგულირებელი კანონმდებლობით შესაბამისი სუბიექტებისთვის დადგენილი ვალდებულებების შესრულების მდგომარეობას, ასევე, კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ მიღებული გადაწყვეტილებების აღსრულების მონიტორინგის შედეგებს. ანგარიში ასევე მიმოიხილავს საზოგადოებრივი დამცველის ინიციატივით, სხვადასხვა საკითხზე განხორციელებული მონიტორინგის შედეგად გამოვლენილი შეუსაბამობების აღმოფხვრის მიზნით სატელეკომუნიკაციო დარგში მოღვაწე შესაბამისი სუბიექტების მიმართ შემუშავებულ რეკომენდაციებს. აღნიშნული დოკუმენტი ახდენს მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლებისა და მათი ინფორმირების მიზნით განხორციელებული აქტივობების შეჯამებას, ამასთანავე, მასში ასახულია სატელეკომუნიკაციო სფეროსთან დაკავშირებულ საკითხებზე საჯარო დისკუსიებში ჩართულობის, საჯარო ლექციების წარმართვის, სამუშაო შეხვედრებში მონაწილეობის და მნიშვნელოვან თემებზე პრეზენტაციებით წარდგენის შესახებ ინფორმაცია. ანგარიში აგრეთვე მოიცავს თემატურად დაყოფილ იმ აქტივობებს, რომლებიც 2017 წელს, სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე დაგროვილი პრობლემების იდენტიფიცირებისა და მათი აღმოფხვრის მიზნით, პრიორიტეტულ მიმართულებებად იქნა გამოყოფილი.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2017 წელს შემოსული და განხილული წერილობითი და სატელეფონო საჩივრების/განცხადებების უმრავლესობა ეხება შემდეგ საკითხებს:

- უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება;
- მომხმარებელთა არასათანადო ინფორმირება;
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე;
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების თაობაზე მოთხოვნის დაკმაყოფილების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა;
- სააბონენტო ნომრის გასხვისება;
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება;
- მომსახურების შეზღუდვის/შეწყვეტის კანონიერება;
- საანძო მეურნეობების განთავსების/ექსპლოატაციაში შეყვანის შედეგად სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის საშიში რადიაციული დასხივება;
- მედიის მავნე ზეგავლენა არასრულწლოვნებზე;
- პორტირების პროცესში გამოვლენილი ხარვეზები;
- სატელეკომუნიკაციო მომსახურებებზე ფასების ზრდა;
- საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ განხილული სხვა საჩივრები.

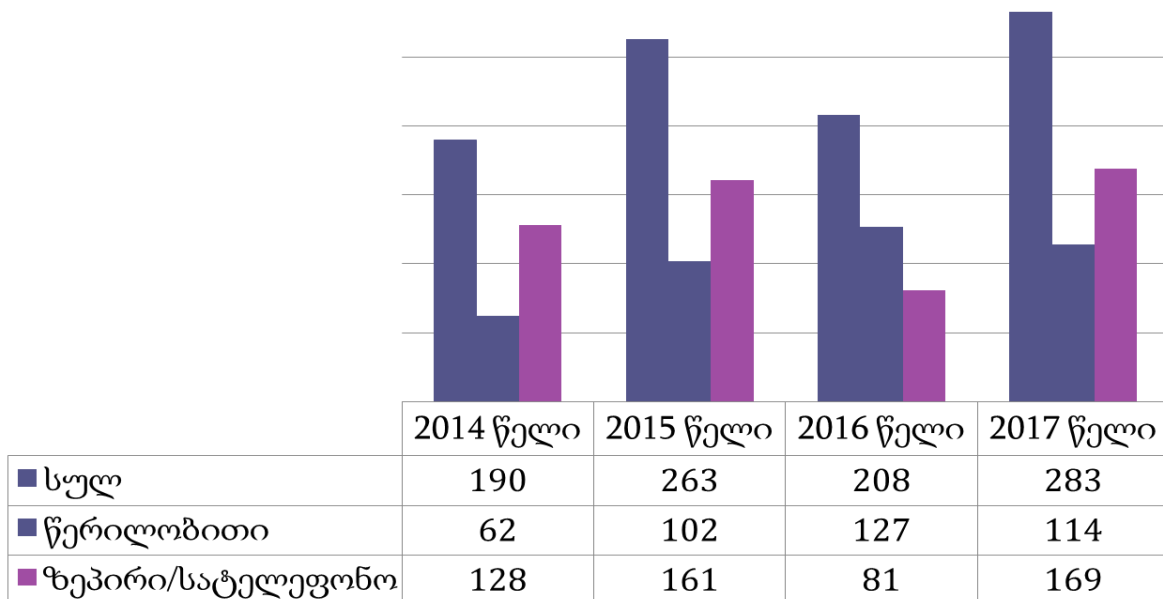
2017 წლის 1 იანვრიდან 31 დეკემბრის ჩათვლით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოვიდა 283 საჩივარი/პრეტენზია. აქედან 114 არის წერილობითი, 169 - სატელეფონო საჩივარი/პრეტენზია.

2017 წელს საგრძნობლად იმატა მომხმარებელთა წერილობითი და ზეპირი განცხადებებით/საჩივრებით მომართვიანობამ. კერძოდ, თუკი 2016 წელს სამსახურმა განიხილა 208 საჩივარი, 2017 წელს განხილული წერილობითი/ზეპირი საჩივრების მაჩვენებელი შეადგენს 283 განაცხადს. აღნიშნული განპირობებულია უფლებების დაცვის სამართლებრივი მექანიზმების შესახებ მომხმარებელთა ცნობიერების დონის კიდევ უფრო ამაღლებით, კერძოდ, 2017 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ განხორციელებული ღონისძიებებით. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ 2017 წლის საჩივრების

სტატისტიკური მაჩვენებელი ჯერ კიდევ არ შეესაბამება სამომხმარებლო ბაზარზე არსებული პრობლემების რეალურ მაჩვენებელს, რაც თავის მხრივ განპირობებულია წლების განმავლობაში მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით გასატარებული ღონისძიებების ნაკლებობითა და უფლებების დაცვის მექანიზმების შესახებ მოსახლეობის არასაკმარისი ინფორმირებით. 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.

საჩივრებით მიმართვიანობის გაზრდილი მაჩვენებელი

2017 წელს საგრძნობლად იმატა მომხმარებელთა განცხადებებით/საჩივრებით მომართვიანობამ. კერძოდ, თუკი 2016 წელს სამსახურმა განიხილა 208 საჩივარი, 2017 წელს განხილული წერილობითი/ზეპირი საჩივრების მაჩვენებელი შეადგენს 283 განაცხადს.



უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება

უხარისხო მომსახურებაზე საჩივრების ნაწილი მოდის როგორც მობილური, ასევე ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების შეწყვეტის ან წყვეტით მიწოდების შემთხვევებზე, ნაწილი კი - ინტერნეტ მომსახურების ხარვეზებით მიწოდებაზე და მაუწყებლობის ტრანზიტით მიწოდებისას გამოვლენილ ხარვეზებზე. ზოგადად, სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ხარისხთან მიმართებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ბოლო 4 წლის განმავლობაში შემოსული საჩივრების მნიშვნელოვანი წილი ეხება ინტერნეტ-მომსახურების ხარისხს, კერძოდ, ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდებლობას ან შეფერხებით, წყვეტით, დაბალი სიჩქარით მიწოდებას. აღსანიშნავია, რომ ამ კონკრეტული პრობლემის მაჩვენებელი ყოველწლიურად იზრდება (2014 წელი - **29 %**; 2015 – **68 %**; 2016 – **61 %** და 2017 წელი - **69 %**).

აღნიშნულ თემასთან მიმართებით 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 პირველადი ჩართვის 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 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, 2017 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. შემთხვევათა უმეტესი ნაწილი, როცა მომხმარებელი პრეტენზიას აცხადებდა მომსახურების საფასურის არასწორი დარიცხვის თაობაზე, უკავშირდებოდა ახალ საბილინგე სისტემაზე გადასვლის პროცესში თანმდევ ტექნიკურ ხარვეზებს. იყო შემთხვევები, როდესაც სადავო დავალიანებაზე პრეტენზია ეფუძნებოდა გაუწევლ და მიუღებელ მომსახურებაზე კომპანიის მიერ საფასურის დარიცხვას. მთელ რიგ შემთხვევებში, საზოგადოებრივი დამცველის რეკომენდაციებისა და დასაბუთებული მოთხოვნების შედეგად, არასწორად დარიცხული ან გაუწევლ და მიუღებელ მომსახურებაზე დარიცხული საფასური გადაუანგარიშდა არაერთ აბონენტს.

სატელეკომუნიკაციო მომსახურებაზე გაზრდილი ტარიფები

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2017 წელს შემოსული საჩივრების გარკვეული რაოდენობა ეხება სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე არსებული მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურების მიმწოდებელი პროვაიდერების მიერ სატარიფო პაკეტების ფასის ცვლილებას.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან დამოუკიდებლად მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს 2017 წლის ნოემბრიდან ხშირად მიმართავდნენ მომხმარებლები და გამოთქვამდნენ უკმაყოფილებას საკაბელო ტელევიზიების მხრიდან სააბონენტო გადასახადის მოსალოდნელი გაზრდის თაობაზე, რაც გამოწვეული იყო შპს „მედია რაიტს ჯორჯიას“ მიერ ქართული ტელეარხების სიგნალის გავრცელებისთვის, საკაბელო ოპერატორებისათვის შეთავაზებულ ქართული არხების სრულ პაკეტში მოთხოვნილი გადასახადით.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, სამსახურს მომართეს საკაბელო ოპერატორებმა და დააფიქსირეს გაზრდილი სააბონენტო გადასახადის გამო სოციალურად დაუცველ და პენსიონერ მომხმარებელთა წრის მიერ გამოთქმული პრეტენზიები.

ზემოხსენებულ პრობლემურ საკითხთან მიმართებით, დამცველმა შპს „მედია რაიტს ჯორჯიას“ მიმართა რეკომენდაციით, მხედველობაში მიეღოთ მომხმარებელთა კანონიერი ინტერესები და საკაბელო ოპერატორებთან გასაფომბებელი ხელშეკრულების ძირითად პირობებში გაეთვალიწინებინათ ქართული ტელეარხების („რუსთავი 2“, „იმედი“, „მაესტრო“, „ჯი-დი-ეს“-ი, „მარაო“ და „კომედი არხი“) დაყოფის შესაძლებლობა, იმგვარად, რომ მომხმარებლებს მიცემოდათ მათთვის საინტერესო სამაუწყებლო არხების თავისუფლად არჩევის შესაძლებლობა, ამასთან, შეთავაზებული სამაუწყებლო პაკეტის ღირებულება გაუმართლებლად არ გაიზარდილიყო.

როუმინგული მომსახურებისას გამოვლენილი ხარვეზები

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2014 წლიდან დღემდე შემოსული და განხილული საჩივრების თემატიკა ყოველთვის იყო მრავალფეროვანი, თუმცა 2017 წლამდე არცერთ

შემთხვევაში მობილური მომსახურების მომხმარებლების მხრიდან არ დაფიქსირებულა რაიმე სახის პრეტენზია/საჩივარი როუმინგული მომსახურების მიღების პროცესში წარმოშობილ პრობლემებთან მიმართებით.

2017 წელს პირველად მიმართა მომხმარებელმა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს საჩივრით, რომლითაც პრეტენზიას გამოთქვამდა როუმინგული მომსახურების მიღებისას გახარჯული მომსახურების მოცულობის სიზუსტესა და დარიცხული დავალიანების სისწორესთან მიმართებით. აღნიშნულ საკითხზე საზოგადოებრივი დამცველის რეაგირების შედეგად მობილური კომპანიის მიერ გამოყენებულ იქნა საკომპენსაციო მექანიზმი და აბონენტს ჩამოეწერა უსაფუძვლოდ დარიცხული დავალიანება.

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

2017 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.

„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 №297/5 ბრძანებით (გარემოს ხარისხობრივი მდგომარეობის ნორმების დამტკიცების შესახებ) გათვალისწინებულ ნორმებს (10 მკვტ/სმ²).

მომსახურების შეზღუდვის/შეწყვეტის კანონიერება

სამსახურში შემოსულ საჩივართა უმრავლესობა წარმოდგენილი იყო მომსახურების უსაფუძვლო შეზღუდვის/შეწყვეტის თაობაზე. საზოგადოებრივი დამცველის ჩარევის შედეგად, მსგავსი თემატიკის საჩივრების უმრავლესობა, პროვაიდერი კომპანიებისთვის გაწეული რეკომენდაციების საფუძველზე, მომხმარებლების სასარგებლოდ გადაწყდა და მომსახურების მიწოდებელი 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.

სააბონენტო ნომრის გასხვისება

2017 წელს დამცველის სამსახურში შემოსული საჩივრები ეხებოდა მობილური მომსახურების მიმწოდებელი პროვაიდერი კომპანიების მიერ აბონენტების სარგებლობაში არსებულ და შემდგომში ჩამორთმეული სააბონენტო ნომრების გასხვისების კანონიერებას. აღნიშნულ საკითხებზე სამსახურის რეაგირების ფორმები მოიცავდა, როგორც დამცველის მიმართვის საფუძველზე კომისიის მიერ ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების ფარგლებში მომხმარებლის საჩივრის განხილვას და გადაწყვეტას, ასევე, პრობლემური საკითხის მოგვარება ხდებოდა უშუალოდ დამცველის სამსახურის რეაგირების საფუძველზე.

მაგალითად, ერთ-ერთი შემთხვევის დროს საზოგადოებრივი დამცველს შპს „ჯეოსელის“ წინააღმდეგ საჩივრით მიმართა კომპანიის აბონენტმა ლ.ი.-მ. მომხმარებელი სადავოს ხდიდა მის სარგებლობაში არსებული სააბონენტო ნომრის ჩამორთმევის კანონიერებასა და

მომსახურების შეზღუდვისა და შეწყვეტის შესახებ წინასწარი ინფორმირების ვალდებულების დაუცველობას კომპანიის მხრიდან.

საზოგადოებრივი დამცველის რეაგირების საფუძველზე შპს „ჯეოსელმა“ მხედველობაში მიიღო მომხმარებლის კანონიერი ინტერესი და მისი დარღვეული უფლებების აღდგენის უზრუნველსაყოფად აბონენტს დაუბრუნა მის სარგებლობაში არსებული და შემდგომში ჩამორთმეული სააბონენტო ნომერი.

მომხმარებელთა არასათანადო ინფორმირება

წინა წლის მსგავსად, 2017 წელსაც განსაკუთრებული აქტუალობით წარმოჩინდა საზოგადოების, როგორც სატელეკომუნიკაციო დარგის მომხმარებელთა არასათანადო ინფორმირების პრობლემა. მიმდინარე წელს აღნიშნულ საკითხზე მნიშვნელოვნად იმატა მოქალაქეთა მხრიდან მომართვიანობის მაჩვენებელმა. სამსახურში შემოსულ საჩივართა უმრავლესობა სხვა საკითხებთან ერთად ასევე 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 ეფექტიანი მექანიზმის შემუშავებას.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ განხილული სხვა საჩივრები

2017 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.

ა(ა)იპ „პარტნიორობა ადამიანის უფლებებისთვის“, მოქალაქეების ა. არგანაშვილისა და ნ. გოჩიაშვილის საჩივარზე¹ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ დაწყებულ ადმინისტრაციულ წარმოებაში ჩართული იყო საზოგადოებრივი დამცველი. საჩივრის თანახმად, ქართულ ინტერნეტ სივრცეში (www.marketer.ge და www.vtube.ge) განთავსებულ ვიდეო რგოლში - „სანტას თოვლის ბაბუამ წაასწრო!-ბოლო გოზინაყი“ ნაჩვენებია სასტიკი ძალადობის სცენა. კერძოდ, თოვლის პაპა კლავს სანტა კლაუსს, გარდაცვლილის გვამი მოთავსებულია აბაზანაში და ზედ ასხამს მჟავას იმ მიზნით, რომ გაანადგუროს გვამი და დამალოს დანაშაულის კვალი. სანტა კლაუსის მოკვლის სასტიკ სცენას უყურებს ბავშვი (დაახლოებით 5-6 წლის), რომელიც კიდეებს საჩუქრებს ხელს და შეშინებული სახით გადის აბაზანიდან. ვიდეო რგოლი სრულდება სისხლით გაკეთებული წარწერით, რომ ახალ წელს გვილოცავს კომპანია New Studio. საჩივრის ავტორთა განმარტებით, www.vtube.ge-ზე განთავსებულ ვიდეო რგოლზე საერთოდ არ არის მინიშნება, ხოლო www.marketer.ge-ზე განთავსებული ვიდეო რგოლის გვერდით მითითებული წინადადება (რომ ვიდეო რგოლის ნახვა არ არის რეკომენდირებული არასრულწლოვანთათვის) არასაკმარისია იმისთვის, რომ მშობელმა მოახდინოს ეფექტური გაკონტროლება. საჭიროა გამაფრთხილებელი ნიშანი მითითებული იყოს თავად ვიდეოზე. მან აღნიშნა, რომ საჩივრის მიზანს წარმოადგენს, რომ ბავშვების უფლებები არ დაირღვეს, არ

¹ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის გადაწყვეტილება №193/12, 23 მარტი, 2017

ნახონ მათთვის დამაზიანებელი პროდუქცია და ამ ყველაფრის ეფექტური გაკონტროლების საშუალება ჰქონდეს მშობელს.

საჩივრის თანახმად, სადავო ვიდეო რგოლში აღწერილი ძალადობრივი სცენა ბავშვისთვის (როგორც მონაწილე, ისე მაყურებელი) არის მატრამვირებელი და შეიცავს ძალადობრივ გზავნილებს, რაც დამაზიანებლად აისახება არასრულწლოვნებზე. საჩივრის ავტორებმა კომისიისგან მოითხოვეს, რომ კომისიამ იმსჯელოს და მიიღოს გადაწყვეტილება ინტერნეტ სივრციდან სადავო ვიდეო რგოლის მოხსნის ან სხვა ღონისძიების შესახებ.

ა(ა)იპ „პარტნიორობა ადამიანის უფლებებისათვის“ წარმომადგენლებმა შემდგომში კომისიის სხდომაზე დააზუსტეს მოთხოვნა და მოითხოვეს სადავო ვიდეო რგოლზე ისეთი ნიშანდების უზრუნველყოფა, რომელიც მიუთითებს, რომ ვიდეოს ნახვა არ არის მიზანშეწონილი არასრულწლოვნებისათვის.

აღნიშნული საქმის განხილვის პროცესში კომისიას წარედგინა მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის პოზიცია განსახილველ საკითხთან დაკავშირებით. აღნიშნული მიმართვის თანახმად, შესწავლილ და გაანალიზებულ იქნა ევროპის განვითარებულ ქვეყნებში (გერმანია, დიდი ბრიტანეთი, საფრანგეთი, შვედეთი, ფინეთი) საკანონმდებლო კუთხით ონლაინ კონტენტის რეგულირება, რომელიც ორ ასპექტს მოიცავს: 1) უკანონო კონტენტის ზოგადი აკრძალვა; 2) ბავშვებისთვის შეუფერებელი კონტენტის შეზღუდვა განსაზღვრულ ასაკობრივ ზღვრამდე.

საზოგადოებრივი დამცველის შეფასებით, სადავო ვიდეო რგოლი ცალსახად არ ექცევა რეგლამენტის მე-3 მუხლის 3)² ქვეპუნქტით განსაზღვრული „დაუშვებელი პროდუქციის“ ცნებაში, რასაც უნდა ჰქონოდა სიმულვილისა და ძალადობის განსაკუთრებით მძიმე ფორმების ამსახველი შინაარსი. შესაბამისად, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიზანშეწონილად მიაჩნია, რეგლამენტის 10² მუხლის ა) ქვეპუნქტების თანახმად, www.marketer.ge-სა და www.vtube.ge-ს დაევალოს მათ ინტერნეტ გვერდებზე განთავსებულ სადავო ვიდეო რგოლს სათანადო ფორმით დაერთოს შესაბამისი ინფორმაცია მისი შინაარსისა და შემცველობის თაობაზე, ხოლო .GE დომენის გამცემს დაევალოს აღნიშნული ვალდებულების შესრულების კონტროლი, ხოლო შეუსრულებლობის შემთხვევაში,

სათანადო ზომების მისაღებად მიმართოს კანონმდებლობით მისთვის განსაზღვრულ უფლებამოსილებას.

ვინაიდან, რეგლამენტის 25-ე მუხლის თანახმად, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია უზრუნველყოს შეზღუდული დაშვების მექანიზმები სრულწლოვანისათვის განკუთვნილ მომსახურებაზე (მე-4 პუნქტის ვ) ქვეპუნქტი); ასევე, მიიღოს ზომები მომხმარებელთა დასაცავად მომსახურებით გამოწვეული ნებისმიერი შესაძლო რისკისაგან და, მოთხოვნის შემთხვევაში, უზრუნველყოს მომხმარებელი საფილტრო პროგრამით (მე-4 პუნქტის ი) ქვეპუნქტი), საზოგადოებრივი დამცველი იძლევა რეკომენდაციას, რათა დაინტერესებულმა პირებმა იხელმძღვანელონ აღნიშნული დებულებებით, ასევე, რეგლამენტის 10⁷ მუხლის მე-3 პუნქტით, რომელიც განსაზღვრავს ინტერნეტ მომსახურების მიმწოდებლის ვალდებულებას, მიიღოს შესაბამისი ზომები, რომ მომხმარებელმა შეძლოს არასრულწლოვანთა ეფექტური გაკონტროლება ან დააწესოს შეზღუდული დაშვება იმ ინტერნეტ-გვერდებზე, რომლებიც შეიცავენ სრულწლოვან მომხმარებელზე გათვლილ პროდუქციას (10⁷ მუხლის მე-3 პუნქტის ბ) ქვეპუნქტი). შესაბამისად, დაინტერესებული პირი უფლებამოსილია სერვის პროვაიდერისგან მოითხოვოს საფილტრო პროგრამით უზრუნველყოფა ან კონკრეტულ ინტერნეტ გვერდებზე შეზღუდული დაშვება.

ზემოაღნიშნულ პრეცედენტულ საქმეზე მიღებულ გადაწყვეტილებაში კომისიამ აღნიშნა, რომ სადაო ვიდეო რგოლი არ არის სიძულვილისა და ძალადობის განსაკუთრებით მძიმე ფორმების ამსახველი, ასევე აღნიშნული პროდუქციის ფორმა და შინაარსი არ ეწინააღმდეგება კანონს, შესაბამისად, აღნიშნული პროდუქცია არ წარმოადგენს დაუშვებელ პროდუქციას „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტის“ მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის 3²) ქვეპუნქტის შესაბამისად. აღნიშნულის საფუძველზე, შპს „კავკასუს ონლაინის“, როგორც .ge დომენის გამცემის ვალდებულება არ არის სახეზე, ვინაიდან დომენის გამცემი ვალდებულია მიიღოს შესაბამისი ზომები დაუშვებელი პროდუქციის განთავსებისას.

კომისიამ ასევე აღნიშნა, რომ როდესაც სახეზეა ინტერნეტ სივრცეში განთავსებული დაუშვებელი პროდუქცია, კანონმდებლობა ითვალისწინებს ასეთი პროდუქციის ამოღებას ინტერნეტ სივრციდან. დაუშვებელი პროდუქციის შემთხვევაში კანონი არ ითვალისწინებს

პროდუქტზე რაიმე ნიშანდებს ან გაფრთხილებას. ამ შემთხვევაში საგულისხმო იყო, საჩივრის ავტორთა მიერ დაზუსტებული მოთხოვნა, რომლის თანახმად, ითხოვდნენ ვიდეოზე ნიშანდებს. აღნიშნული მოთხოვნის სამართლებრივ საფუძვლად კი უთითებდნენ „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტის“ 10⁷ მუხლს. რეგლამენტის 10⁷ მუხლთან დაკავშირებით, კომისია განმარტავს, რომ იგი ადგენს რეგულაციას იმ შემთხვევისათვის, როდესაც ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების თაობაზე ხელშეკრულება ფორმდება არასრულწლოვანისთვის მომსახურების მისაწოდებლად. აღნიშნული მუხლის თანახმად, არასრულწლოვანებისთვის მომსახურების მიწოდება ხორციელდება წერილობითი ხელშეკრულების საფუძველზე. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის შესაბამისად, მომსახურების მიწოდებელი პირები, ამ შემთხვევაში ინტერნეტ ოპერატორები ხელშეკრულებას აფორმებენ არასრულწლოვანის მშობელთან (კანონიერ წარმომადგენელთან). აღნიშნული მუხლით განსაზღვრულია, თუ როგორი პროდუქციის მიწოდება არის დაუშვებელი იმ მომხმარებლისთვის, რომლისთვის მიწოდებული მომსახურების მიმღებიც არის არასრულწლოვანი და ამ მუხლის მესამე პუნქტში განსაზღვრულია ის ვალდებულებები, რაც აკისრია მომსახურების მიწოდებელს არასრულწლოვანისათვის მომსახურების მიწოდების დროს, კერძოდ: ა) უზრუნველყოს, რომ სრულწლოვანებზე გათვლილ მასალას ჰქონდეს შესაბამისი გაფრთხილება, რაც მომხმარებელს თავიდან აცნობს აღნიშნული პროდუქციის შინაარსისა და შემცველობის თაობაზე; ბ) მიიღოს შესაბამისი ზომები, რომ მომხმარებელმა შეძლოს არასრულწლოვანთა ეფექტური გაკონტროლება ან დააწესოს შეზღუდული დაშვება იმ ინტერნეტ-გვერდებზე, რომლებიც შეიცავენ სრულწლოვან მომხმარებელზე გათვლილ პროდუქციას. ასევე, ზემოაღნიშნული მუხლი შეეხება მშობლის (კანონიერი წარმომადგენლის) ინფორმირებას და შესაძლებლობის მიცემას არასრულწლოვანების გაკონტროლების თვალსაზრისით.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, კომისიამ მითითებულ საქმეზე აღნიშნა, რომ კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით მიღებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტი“ არ ითვალისწინებს ინტერნეტში განთავსებულ ვიდეო რგოლებზე ნიშანდების უზრუნველყოფის შესაძლებლობას, შესაბამისად, ა(ა)იპ „პარტნიორობა ადამიანის

უფლებებისთვის“, მოქალაქე ა. არგანაშვილისა და მოქალაქე ნ. გოჩიაშვილის საჩივრის დაკმაყოფილების სამართლებრივი საფუძველი არ არსებობდა.

საჩივრების სტატისტიკა და რეაგირების შედეგები

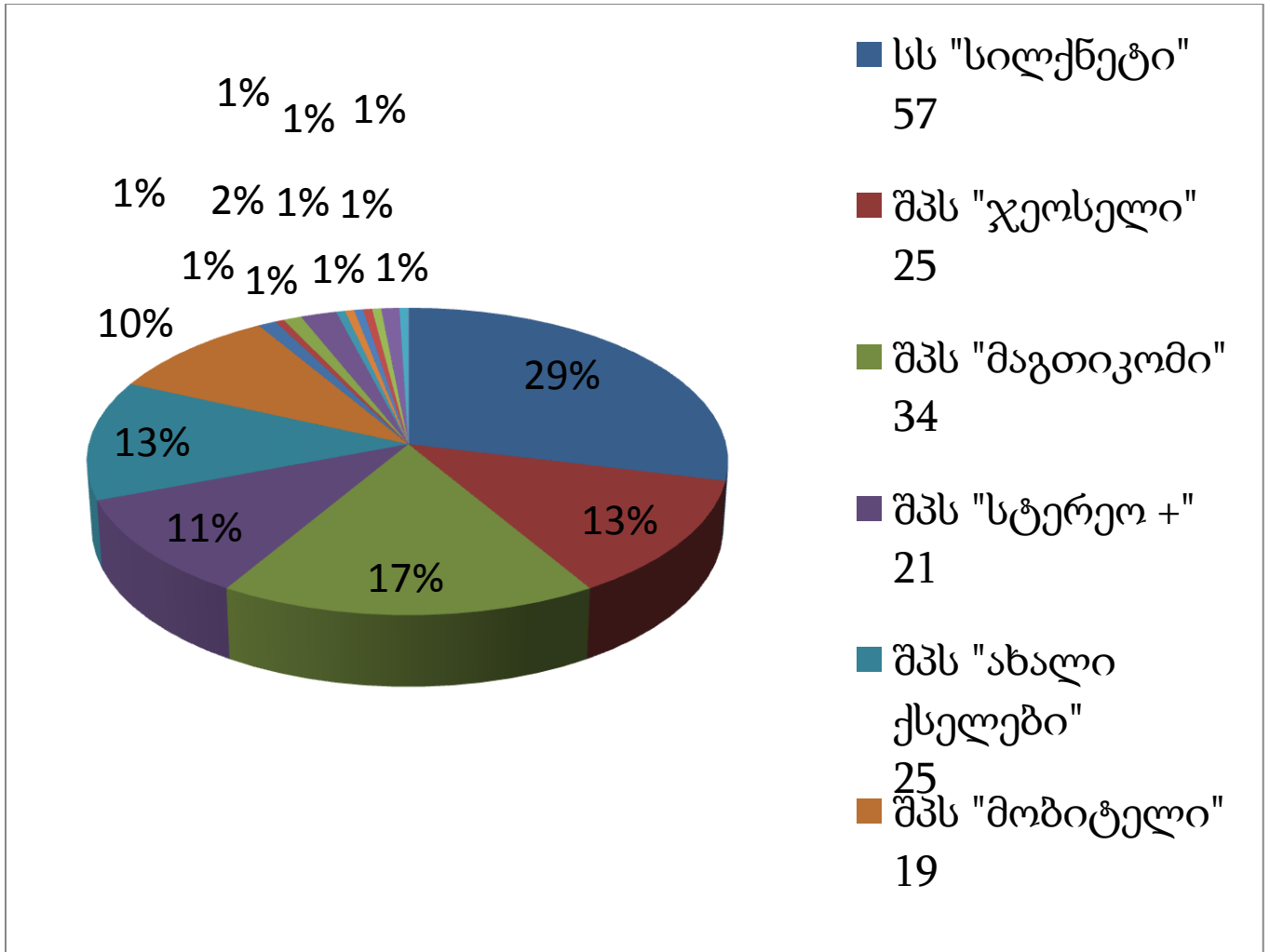
თემატიკა	რაოდენობა
უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება	75
მომხმარებელთა არასათანადო ინფორმირება	26
მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე	24
მომსახურების პირველადი მიწოდების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა	20
სააბონენტო ნომრის გასხვისება	11
სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება	10
სატელეკომუნიკაციო მომსახურების შეწყვეტა	9
საანბნო მეურნეობა	8
სპამი	7
მედიის მავნე ზეგავლენა არასრულწლოვნებზე	6
პორტირება	5
ციფრული მაუწყებლობა	4

ინტერნეტ მომსახურებაზე ფასების ზრდა	4
სხვა	94

2017 წლის 1 იანვრიდან 31 დეკემბრის ჩათვლით მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში სულ შემოვიდა 283 საჩივარი. აქედან 114 არის წერილობითი, ხოლო 169 - სატელეფონო საჩივარი.

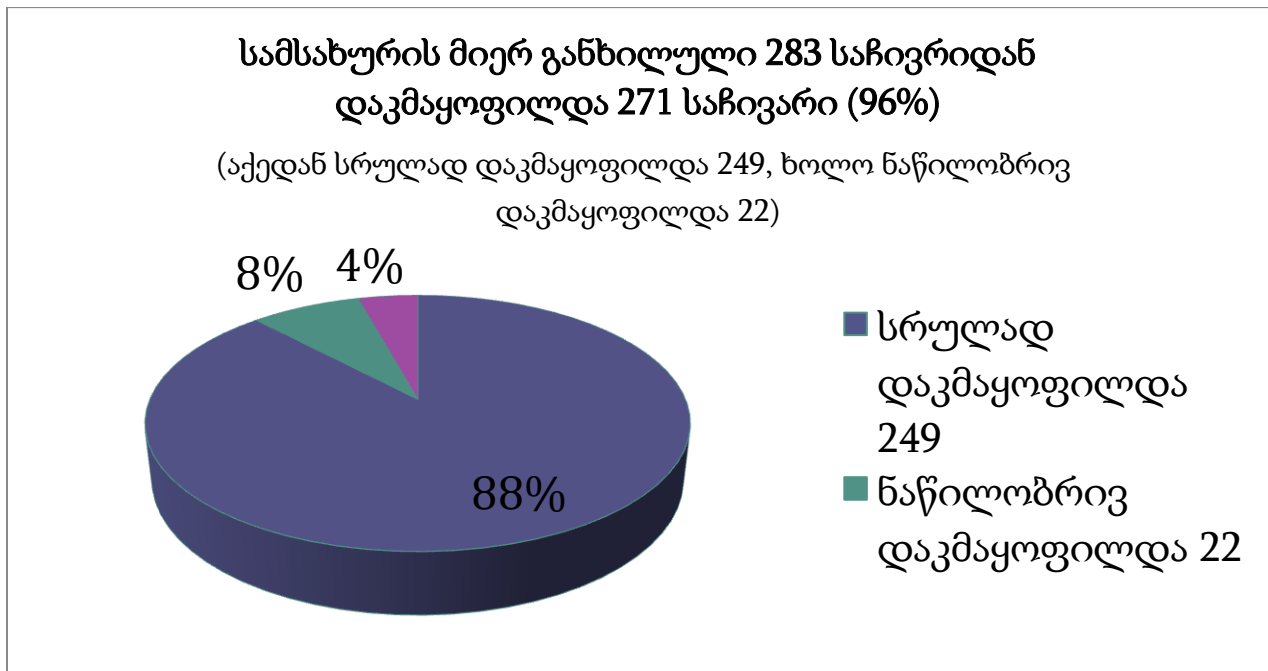
საჩივრების დიდი ნაწილი, კერძოდ, 75 საჩივარი შეეხებოდა უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მოსახურებას, 26 საჩივარი დაფიქსირდა კომპანიების მიერ აბონენტებისთვის არასათანადო ინფორმირების შესახებ, 24 საჩივარი კი - სატელეკომუნიკაციო მომსახურების დარიცხვის სისწორეს ეხება, 20 საჩივარი წარმოდგენილ იქნა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიღების დაყოვნების ან/და დაუკმაყოფილებლობის თაობაზე; სააბონენტო ნომრის გასხვისებას ეხება 11 საჩივარი, სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილების საკითხზე შემოვიდა 10 საჩივარი; სატელეკომუნიკაციო მომსახურების შეწყვეტის თაობაზე მიმართეს 9 საჩივრით; საანძო მეურნეობა - 8, ხოლო ე.წ. „სპამთან“ დაკავშირებულ საკითხებზე - 7 საჩივარი; მედიის მავნე ზეგავლენა არასრულწლოვნებზე - 6 საჩივარი; პორტირების თემაზე შემოსულ იქნა 5 საჩივარი, ციფრულ მაუწყებლობასთან დაკავშირებულ პრობლემებს შეეხებოდა 4 საჩივარი; ინტერნეტ პაკეტებაზე ფასების ზრდას - 4; სხვადასხვა საკითხებზე - 94 საჩივარი.

საჩივრების სტატისტიკა პროვაიდერი კომპანიების მიხედვით



საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის რეაგირების შედეგები

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან დამოუკიდებლად მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული 283 საჩივრიდან დაკმაყოფილდა 271 საჩივარი (აქედან სრულად დაკმაყოფილდა 249, ხოლო 22 ნაწილობრივ). დარღვევა არ დადასტურდა 12 საჩივარზე.



საზოგადოებრივი დამცველის რეაგირების საფუძველზე კომისიის მიერ განხილული საჩივრები

- ფიზიკურ პირ კ.კალაძის საჩივარი შპს „მაგთიკომის“ წინააღმდეგ

აღნიშნულ საქმეში აბონენტი სადავოს ხდიდა მის სარგებლობაში არსებული სააბონენტო ნომრის ჩამორთმევის კანონიერებასა და მომსახურების შეზღუდვისა და შეწყვეტის შესახებ

წინასწარი ინფორმირების ვალდებულების დაუცველობას კომპანიის მხრიდან. აგრეთვე, მომსახურების მიწოდების პროცესში წერილობითი ხელშეკრულების არ არსებობას, რის გამოც არ ჰქონდა სათანადო ინფორმაცია მომსახურების პირობების შესახებ, ასევე, ამ პირობების დარღვევის შემთხვევაში მოსალოდნელი შედეგების შესახებ.

ვინაიდან მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია მომხმარებელს ინდივიდუალური შეტყობინებით მიაწოდოს ინფორმაცია, მომსახურების შეზღუდვის ან/და მომსახურების მიმწოდებლის ინიციატივით მომსახურების ვადაზე ადრე შეწყვეტის თაობაზე. აგრეთვე, ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საკუთარ აბონენტს დადგენილი სტანდარტების შესაბამისად მიაწოდოს მომსახურება სათანადოდ გაფორმებული ხელშეკრულების საფუძველზე, საზოგადოებრივმა დამცველმა მიიჩნია, რომ კომპანიის მხრიდან აღნიშნულ საქმეზე იკვეთებოდა მითითებული ვალდებულებების დარღვევის ფაქტები.

ფიზიკური პირის - ვ. კალაძის საჩივრისა და საზოგადოებრივი დამცველის მიმართვის საფუძველზე შპს „მაგთიკომის“ წინააღმდეგ კომისიის მიერ დაწყებული ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოება შეწყდა, რადგან მხარეებს შორის დავა მორიგებით დასრულდა, კერძოდ, კომპანიამ აბონენტს დაუბრუნა მის სარგებლობაში არსებული და შემდგომში ჩამორთმეული სააბონენტო ნომერი.

- ***ფიზიკურ პირ გ. ცერცვაძის საჩივარი შპს „მობიტელის“ წინააღმდეგ***

ფიზიკური პირის გ.ცერცვაძის საჩივრისა და ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენის თამთა ტეფნაძის მიმართვის საფუძველზე, კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში შპს „მობიტელის“ წინააღმდეგ დაწყებული ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების შედეგად გ. ცერცვაძის მოთხოვნა დაკმაყოფილდა. საქმე ეხებოდა სამომხმარებლო პაკეტით გათვალისწინებული მომსახურების ფარგლებში სატელეკომუნიკაციო მომსახურების საფასურის არასწორად დარიცხვასა და კომპანიის მხრიდან აბონენტის არასათანადო ინფორმირებას, კერძოდ კომპანიის ოპერატორის მიერ მომსახურების პირობებზე

მომხმარებლისთვის უზუსტო და შეცდომაში შემყვანი ინფორმაციის მიწოდებას. ასევე, კომპანიის ცხელი ხაზის გაუმართაობას.

კომუნიკაციების ომბუდსმენის რეაგირების საფუძველზე განხილული დავის შედეგად, კომისიის გადაწყვეტილებით შპს „მობიტელს“ დაევალა 2017 წლის პირველ ივლისამდე მობილური სატელეფონო მომსახურების პაკეტების პირობებში მომხმარებლებისთვის პირდაპირ მიეთითებინა ინფორმაცია დამატებული ღირებულების მომსახურებისთვის განკუთვნილი ნომრების შესახებ, რომლებზეც არ ვრცელდება ამ მომსახურების პაკეტებით გათვალისწინებული სასაუბრო წუთები, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის მე-4 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად.

დამცველის სამსახურის მიერ ზემოხსენებული საკითხების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ კომპანიის მხრიდან არ მომხდარა აბონენტის წინასწარი ინფორმირება სამომხმარებლო პაკეტით გათვალისწინებული მომსახურების ფარგლებში განსაზღვრულ პირობებზე სპეციალური დანიშნულების და ფასიან ნომრებთან მიმართებით. ასევე, აღნიშნული პროდუქტის შესახებ შპს „მობიტელის“ ვებ-გვერდზე განთავსებული ინფორმაცია არ მოიცავდა დეფინიციას ფასიანი და სპეციალური დანიშნულების ნომრების თაობაზე. აბონენტი არ იყო ინფორმებული აღნიშნულის შესახებ არც სააბონენტო ხელშეკრულებით, რის საფუძველზეც, საზოგადოებრივმა დამცველმა მიიჩნია, რომ კომპანიის მხრიდან აღნიშნულ საქმეზე იკვეთებოდა მითითებული ვალდებულებების დარღვევის ფაქტები.

- ***ფიზიკურ პირ რ. ცხვედიანის საჩივარი შპს „ჯეოსელს“ წინააღმდეგ***

დავა ეხებოდა აბონენტის სარგებლობაში არსებულ შპს „ჯეოსელის“ მობილურ სატელეფონო ნომერზე კომპანიის „მეტი ულიმიტო“ პაკეტით სარგებლობის პირობებში (პირობების შესაბამისად, მომხმარებელს ტექსტური შეტყობინება უნდა გაეგზავნა უფასოდ), მომხმარებლის მიერ მოკლე ტექსტური შეტყობინების გაგზავნის შემდგომ, მობილურ

სატელეფონო ნომერზე დავალიანების წარმოშობის შედეგად, მობილური სატელეფონო მომსახურების მიწოდების შეზღუდვას.

საზოგადოებრივი დამცველის მიმართვის საფუძველზე, კომისიის მიერ დაწყებული ფორმალური ადმინისტრაციული წარმოების შედეგად მომხმარებლის საჩივარი ნაწილობრივ დაკმაყოფილდა.

შპს „ჯეოსელს“ მიეცა გაფრთხილება და კომპანიას დაევალა 2018 წლის პირველ იანვრამდე „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის შესაბამისად, მომხმარებლებისთვის მათ სარგებლობაში არსებული სააბონენტო ნომრის ანგარიშზე არსებული თანხის მოსალოდნელი ამოწურვისა და მომსახურების მოსალოდნელი შეზღუდვის თაობაზე ინდივიდუალური შეტყობინებით წინასწარ, მომსახურების შეზღუდვამდე/ბალანსის ამოწურვამდე ინფორმირების უზრუნველყოფის ეფექტიანი სისტემის დანერგვა, მიუხედავად გადახდის სისტემისა.

2017 წელს განხორციელებული ანალიტიკური სამუშაოები

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

- **დისტანციური გარიგების შესახებ ცვლილებები „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტში**

2017 წელს კომისიაში შექმნილმა სამუშაო ჯგუფმა მოამზადა „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის ცვლილებების პროექტი მომხმარებლისთვის სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებაზე დისტანციური გარიგების დადების შესახებ. აღნიშნული ცვლილებების მომზადების პროცესში აქტიურად იყო ჩართული საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური. მანამდე, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებაზე გარიგების დადება მხოლოდ წერილობითი ფორმით იყო შესაძლებელი.

- **ინტერნეტ მომსახურების ხარისხის კონტროლი**

სხვადასხვა წლებში საზოგადოებრივი დამცველი წლიურ ანგარიშებში მუდმივად მიუთითებდა მომხმარებელთათვის ძრითად გამოწვევაზე, რომ მოქმედი კანონმდებლობით არ იყო განსაზღვრული ინტერნეტ-მომსახურების ხარისხის მაჩვენებლები, რომელთა მიხედვით შესაძლებელი იქნებოდა მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინტერნეტ-მომსახურების ხარისხის მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის სათანადო წესით შეთანხმებული მომსახურების მიწოდების პირობებით განსაზღვრულ ინტერნეტ-მომსახურების ხარისხთან შესაბამისობის დადგენა. მოქმედი კანონმდებლობით ასევე არ იყო განსაზღვრული ამ შესაბამისობის შემოწმების მეთოდოლოგიური წესები, ასევე, საბითუმო და საცალო ინტერნეტ-მომსახურების მიმწოდებელთა უფლებები და ვალდებულებები, რომლებიც უზრუნველყოფს ბოლო მომხმარებლისთვის ხარისხიანი მომსახურების მიწოდების ეფექტიანი მექანიზმის არსებობას.

შესაბამისად, სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე გამოკვეთილი ხარვეზების და გამოწვევების ანალიზისას, საზოგადოებრივი დამცველი ყოველთვის მიუთითებდა, რომ ბოლო მომხმარებელთათვის ხარისხიანი მომსახურების მიწოდების უზრუნველყოფის მიზნით

აუცილებელია დადგინდეს წესები, რომლებითაც განისაზღვრება ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდების ხარისხის მაჩვენებლები, მათი შემოწმების მეთოდოლოგიური წესები და ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდების სათანადო ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით საბითუმო და საცალო ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდებელთა უფლებები და ვალდებულებები.

2017 წელს კომისიის მიერ ინტერნეტის მომსახურების ხარისხის კონტროლის უზრუნველსაყოფად შექმნილმა სამუშაო ჯგუფმა, საზოგადოებრივი დამცველის მონაწილეობით განახორციელა ანალიტიკური საქმიანობა, რის საფუძველზეც შემუშავებული იქნა „ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესის დამტკიცების თაობაზე“ დადგენილების პროექტი.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ბოლო 4 წლის განმავლობაში შემოსული საჩივრების მნიშვნელოვანი წილი ეხებოდა ინტერნეტ-მომსახურების ხარისხს, კერძოდ, ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდებლობას ან შეფერხებით, წყვეტით, დაბალი სიჩქარით მიწოდებას (2014 წელი - 29 %; 2015 – 68 %; 2016 – 61 % და 2017 წელი - 69 %).

- ***უსაფრთხო ინტერნეტი ბავშვებისათვის***

2017 წელს განსაკუთრებული აქტუალობით გამოიკვეთა უსაფრთხო ინტერნეტის როლი და მნიშვნელობა მოზარდების სწორი ფსიქოლოგიური და ფიზიკური განვითარების თვალსაზრისით. მედია საშუალებების მხრიდან გაშუქდა არაერთი შემთხვევა, როდესაც არასრულწლოვნების მხრიდან ადგილი ჰქონდა ჯანმრთელობის თვითდაზიანების ფაქტებს, რასაც უკავშირებდნენ გარკვეულ სახიფათო ონლაინ თამაშებს. შედეგად, საზოგადოების გარკვეული სეგმენტი აქტიურად ამახვილებდა ყურადღებას არსებული რეგულაციების დახვეწის აუცილებლობაზე გამოხატვის თავისუფლების პრინციპთან შესაბამისობით.

საქართველოს პარლამენტის ჯანმრთელობის დაცვისა და სოციალურ საკითხთა კომიტეტის ინიციატივით შექმნილ სამუშაო ჯგუფში - „უსაფრთხო ინტერნეტი ბავშვებისათვის“ - აქტიურად იყო ჩართული საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური. აღნიშნული კანონპროექტი მიზნად ისახავს მშობლების, მასწავლებლებისა და მოსწავლეების

ინფორმირებულობის დონის ამაღლებას უსაფრთხო ინტერნეტით სარგებლობასთან დაკავშირებით და, მოზარდთა ინტერესების დაცვის მიზნით, უკვე შემუშავებული და არსებული მექანიზმების თაობაზე ინტერნეტ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებს მხრიდან მომხმარებლებისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დაწესებას. მომზადებული კანონპროექტი ამჟამად გადის საბოლოო ექსპერტიზას.

- ***საქველმოქმედო ზარების განხორციელებაზე საქართველოში არსებული პრაქტიკის ანალიზი და დამცველის რეკომენდაცია მობილურ მომსახურებაზე ავტორიზებულ პირებს***

საქველმოქმედო ზარების განხორციელებაზე საქართველოში არსებული პრაქტიკის შესწავლის საკითხი სხვა აქტივობებთან ერთად გათვალისწინებული იყო საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2017 წლის სამოქმედო გეგმით.

საზოგადოებრივი დამცველი დაინტერესდა როგორ და რა სამართლებრივი საფუძვლით ანაწილებენ კომპანიები საქველმოქმედო ნომრებზე განხორციელებული თითოეული ზარის ღირებულებას; როგორ ხდება ერთი ზარის/სმს-ის ღირებულების ფასწარმოქმნა და რამდენად ხარჯზე ორიენტირებულია მობილური ოპერატორების მიერ საქველმოქმედო ზარების მომსახურებაზე დადგენილი საფასური. საზოგადოებრივი დამცველი ასევე დაინტერესდა საქველმოქმედო მიზნით მოძიებულ თანხებს რა შემთხვევაში და რა სამართლებრივ საფუძველზე მითითებით მიმართავს სრულად თითოეული მობილური კომპანია საქველმოქმედო ფონდის ანგარიშზე საგამონაკლისო წესით (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), კერძოდ, თითოეულ ზარზე/სმს-ზე შემოსულ სრულ თანხას დღგ-სა და აქციზის გადასახადის გარეშე; უზრუნველყოფენ თუ არა კომპანიები ფონდების მიერ საქველმოქმედო მიზნით მოძიებული თანხების მიზნობრივ განკარგვაზე მონიტორინგს და ამ თვალსაზრისით რა პროცედურები აქვთ შემუშავებული.

საზოგადოებრივი დამცველის ინიციატივით აღნიშნული საკითხით დაინტერესდა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია, რომელმაც თავის მხრივ დეტალურად შეისწავლა კომპანიების მხრიდან მომსახურებაზე დადგენილი საფასურის ხარჯზე ორიენტირებულობის საკითხი და კომპანიებისგან გამოთხოვილი ინფორმაციის ანალიზის

საფუძველზე გამოავლინა კონკრეტული შეუსაბამობები. შედეგად დადგინდა, რომ საქველმოქმედო ზარების მომსახურებაზე გაწეული დანახარჯები დღგ-სა და აქციზის გათვალისწინებით არ უნდა აღემატებოდეს: მობილურ ქსელში - 10 თეთრს ფიქსირებულ ქსელში - 5 თეთრს. დღეს არსებული პრაქტიკის თანახმად, მითითებულ მოცემულობას ბევრად აღემატება კომპანიების მიერ საქველმოქმედო ზარების მომსახურებაზე მიღებული შემოსავლები, რის თაობაზეც ინფორმაციას არ ფლობენ თავად ზარის განმახორციელებელი მომხმარებლები. უნდა აღინიშნოს, რომ საქველმოქმედო მიზნით ზარის წამოწყებისას მომხმარებელთა უდიდეს უმრავლესობას აქვს მოლოდინი, რომ ზარის ღირებულების საფასური (1 ლარი) სრულად ერიცხება ბენეფიციარს.

ზემოაღნიშნული ვითარების შესწავლის შედეგად, როგორც საზოგადოებრივი დამცველის მხრიდან, ასევე კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ სატელეკომუნიკაციო კომპანიებს მიეცათ რეკომენდაცია, რომ საქველმოქმედო ზარების მომსახურებაზე მიღებული შემოსავალი არ აღემატებოდეს მობილურ ქსელში - 10 თეთრს ფიქსირებულ ქსელში - 5 თეთრს.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ზემოაღნიშნული რეკომენდაციის გათვალისწინების მიზნით ავტორიზებული პირების მიერ შესაბამისი ქმედების განხორციელებას დღემდე არ ქონია ადგილი.

- ***ავტორიზებული პირების ვებ-გვერდების ფუნქციონირების მონიტორინგი და დამცველის რეკომენდაცია 147 კომპანიას***

2017 წელს ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენის ინიციატივით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა დაამონიტორინგა ინტერნეტ მომსახურებაზე ავტორიზებულ პირთა მხრიდან რეგლამენტით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულების საკითხი; კერძოდ, 173 კომპანიას ეთხოვა სამსახურისათვის წარმოედგინა შესაბამისი ინფორმაცია კომპანიების ვებ-გვერდების გამართულად მუშაობის შესახებ, ვინაიდან, ზემოაღნიშნული რეგლამენტის თანახმად, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საკუთარ ვებ-გვერდზე ინტერნეტში განათავსოს ინფორმაცია მომხმარებლებისთვის შეთავაზებული მომსახურების პირობების, მათ შორის, მომსახურების პაკეტების და მომსახურების ტარიფების თაობაზე, ასევე

ინფორმაცია მომსახურების მიღების, შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობებისა და მომსახურების პაკეტში ცვლილებების შეტანის თაობაზე.

მონიტორინგის შედეგად გამოვლინდა, რომ ვებ-გვერდების ფუნქციონირებას უზრუნველყოფს 54 ავტორიზებული პირი, მათგან 12 კომპანიის ვებ გვერდზე განთავსებულია სააბონენტო ხელშეკრულების ფორმები, ხოლო, 42 კომპანიის ვებ გვერდზე განთავსებულია ინფორმაცია კომპანიის შესახებ, ასევე მომხმარებელთათვის შეთავაზებული პროდუქტის აღწერილობა და ფასები. 13 კომპანიის ვებ გვერდი მომზადების პროცესშია. ოთხმა კომპანიამ დაადასტურა, რომ მათ არ გააჩნიათ ვებ-გვერდი. ამ უკანასკნელთა არგუმენტს წარმოადგენდა ის ფაქტი, რომ დღევანდელი ეკონომიკური პირობების გათვალისწინებით ვერ უძლებენ კონკურენციას, ვინაიდან მათი აბონენტების რაოდენობა მცირერიცხოვანია და უსახსრობის გამო ვერ უზრუნველყოფენ ვებ გვერდების შექმნასა და ფუნქციონირებას. მონიტორინგის შედეგად გამოვლენილი შეუსაბამობების აღმოფხვრის მიზნით საზოგადოებრივი დამცველის წერილობითი რეკომენდაცია და გაფრთხილება საერთო ჯამში გაეგზავნა 147 კომპანიას.

- *როუმინგული მომსახურების ხარვეზებზე მობილური კომპანიების მიერ განხილული საჩივრების სტატისტიკა და რეაგირების შედეგები*

საზოგადოებრივი დამცველის ინიციატივით 2017 წელს შესწავლილ იქნა მობილური სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებში როუმინგულ მომსახურებასთან დაკავშირებით მომხმარებლებისგან შესული და განხილული პრეტენზიების/საჩივრების სტატისტიკური მონაცემები და აღნიშნული მომსახურების მიწოდებისას დაფიქსირებული პრობლემები. საზოგადოებრივი დამცველი დაინტერესდა ბოლო ორი წლის განმავლობაში როუმინგულ მომსახურებაზე კომპანიებში შესული საჩივრების საერთო რაოდენობიდან რამდენი საჩივარი იქნა სრულად ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილებული და კონკრეტულად რა სახის პრობლემები გამოიკვეთა განხილული საჩივრებიდან.

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ შპს „ჯეოსელი“, შპს „მაგთიკომისა“ და შპს „ვიონი საქართველოსაგან“ 2017 წლის 7 ივლისს გამოთხოვილი იქნა შემდეგი სახის ინფორმაცია/დოკუმენტაცია: 1) როუმინგულ მომსახურებასთან დაკავშირებით კომპანიაში შესული საჩივრების საერთო როდენობა 2016 წლის 1 იანვრიდან 31 დეკემბრის ჩათვლით და 2017 წლის 1 იანვრიდან 1 ივლისამდე; 2) რამდენი საჩივარი იქნა სრულად ან/და ნაწილობრივ დაკმაყოფილებული; 3) კონკრეტულად რა სახის პრობლემური საკითხები გამოიკვეთა მითითებულ პერიოდში როუმინგულ მომსახურებასთან დაკავშირებით კომპანიის მიერ განხილული საჩივრებიდან (მომსახურების ხარისხი, საფასური ოდენობა, მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე და ა. შ.).

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში ზემოხსენებული კომპანიებიდან შემოვიდა საპასუხო წერილები, რომელთა თანახმად:

კომპანია	2016 წლის 1 იანვრიდან 31 დეკემბრის ჩათვლით როუმინგის მომსახურებასთან დაკავშირებით კომპანიაში შესული განცხადებები	2017 წლის 1 იანვრიდან 1 ივლისამდე როუმინგის მომსახურებასთან დაკავშირებით კომპანიაში შესული განცხადებები
შპს „მაგთიკომი“	41	16
შპს „ჯეოსელი“	665	335
შპს „ვიონი საქართველო“	2	1

- შპს „მაგთიკომი“ - სრულად დაკმაყოფილდა 42 საჩივარი, ნაწილობრივ დაკმაყოფილდა 6 და არ დაკმაყოფილდა 9 საჩივარი.

განხილული საჩივრების თემატიკა: საჩივრების ძირითადი ნაწილი ეხება მიღებული სერვისის საფასურის დარიცხვის სისწორეს, (ტარიფი, ხანგრძლივობა, მბ.-ების ნაცვლად თანხის გახარჯვა და სხვ.), ხშირია ინტერნეტ პაკეტის შეცდომით შეძენის შემთხვევები, ხოლო ხარისხთან დაკავშირებული პრობლემები იშვიათად არის წარმოდგენილი.

- შპს „ვიონი საქართველო“ - კომპანიის მიერ 2016 წელს განხილული 2 განცხადებიდან არცერთი არ დაკმაყოფილდა, ხოლო 2017 წელს შესული 1 საჩივარი დაკმაყოფილებულია ნაწილობრივ;
- შპს „ჯეოსელი“ – კომპანიის მიერ 2017 წელს განხილული 335 საჩივრიდან დაკმაყოფილდა 316 განცხადება, არ დაკმაყოფილდა 10, ხოლო ნაწილობრივ დაკმაყოფილდა 9 განცხადება. ხოლო, 2016 წელს კომპანიას არ მოუხდენია როუმინგულ მომსახურებასთან დაკავშირებით რობლემური საკითხების კუთხით დახარისხება.

შპს „ჯეოსელში“ როუმინგულ მომსახურებასთან დაკავშირებით 2017 წელს გამოიკვეთა შემდეგი სახის პრობლემური საკითხები: ქსელის დაჭერის ხარვეზი; შემავალი/გამავალიზარი/სმს; ინტერნეტის გამოყენება; დაანგარიშების სიზუსტე. ხოლო, შპს „ჯეოსელი“ 2016 წელს როუმინგულ მომსახურებასთან მიმართებით პრობლემური საკითხების კუთხით დახარისხებას არ ახორციელებდა.

შეჯამების სახით, როუმინგულ მომსახურებასთან დაკავშირებით სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე 2017 წელს გამოიკვეთა შემდეგი სახის პრობლემური საკითხები: მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებში შესული პრეტენზიების/განცხადებებისა და საჩივრების ძირითადი ნაწილი ეხება როუმინგული მომსახურებით სარგებლობისას მიწოდებული სერვისის დაანგარიშების სიზუსტეს და დარიცხული საფასურის სისწორეს, (ტარიფი, ხანგრძლივობა, მეგაბაიტების ნაცვლად ძირითადი თანხის გახარჯვა და სხვ.). როგორც სერვის პროვაიდერმა კომპანიებმა განმარტეს, ამ სახის პრობლემები ძირითადად გამოწვეულია როუმინგ პარტნიორი ოპერატორის მიზეზით და ასეთი შემთხვევები სწორდება როუმინგ პარტნიორთან ურთიერთშედეგების საფუძველზე. ხშირია ინტერნეტ პაკეტის შეცდომით შეძენის შემთხვევები (მაგალითად, აბონენტს სურს პაკეტით სარგებლობა ისეთ ქსელში, სადაც არ არის ამის შესაძლებლობა); ხოლო, ხარისხთან დაკავშირებული პრობლემები იშვიათად არის წარმოდგენილი. გარდა აღნიშნულისა, ფიქსირდება შემდეგი სახის ხარვეზები: ქსელის დაჭერის; შემავალი/გამავალიზარი/სმს; ინტერნეტის გამოყენება; მომსახურების საფასური დაანგარიშების სიზუსტე. ოპერატორების მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის თანახმად, ასევე გამოიკვეთა რამდენიმე შემთხვევა, როდესაც როუმინგულ მომსახურებაზე აბონენტის

პრეტენზია გამოწვეული იყო გაუთვითცნობიერებულობით და არაინფორმირებულობით, კერძოდ, აბონენტმა ვერ ისარგებლა როუმინგით, რადგან მას გააქტიურებული ჰქონდა ფუნქცია - „როუმინგის აკრძალვა“.

- **კომპანიების საჩივრების განმხილველი სამსახურების მონიტორინგი**

სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მომხარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის მუშაობის ეფექტურობის შესწავლის მიზნით, ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენის ინიციატივით, განხორციელდა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მონიტორინგი. სატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებელ 6 ძირითად ავტორიზებულ პირს ეთხოვა კომპანიების საჩივრების განმხილველი სამსახურების მიერ 2016 წლის იანვრიდან 2017 წლის 1 აპრილამდე შესული საჩივრების, მათი განხილვის პროცესის წარმართვის, გამოკვეთილი პრობლემების და მათზე რეაგირების საბოლოო შედეგების შესახებ დეტალური ინფორმაციის წარმოდგენა.

აღსანიშნავია, რომ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ ჩატარებული მონიტორინგის შედეგად კომპანიების მომხარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის მუშაობის თვალსაზრისით რაიმე შეუსაბამობა არ გამოვლენილა.

- **მაუწყებელთა თვითრეგულირების მექანიზმის მუშაობის ეფექტურობის შესწავლა/ანალიზი**

საქართველოს მედიასფეროში არასრულწლოვანთა უფლებებთან დაკავშირებით საკანონმდებლო დონეზე არსებული გამოწვევებისა და კონკრეტული ნორმების პრაქტიკაში გამოყენების საკითხის შესწავლის მიზნით, საქართველოში მოქმედ 17 სამაუწყებლო კომპანიას საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისაგან ეთხოვა მაუწყებლის თვითრეგულირების მექანიზმის მიერ განხილული საჩივრების შესახებ 2016 წლის 1 იანვრიდან 2017 წლის 1 მარტამდე განხილული საჩივრების შესახებ დეტალური ინფორმაციის წარმოდგენა არასრულწლოვანებზე მედია კონტენტის მავნე ზეგავლენისაგან დაცვის საკითხების თვალსაზრისით.

სატელევიზიო კომპანიების მიერ წარმოდგენილი წერილობითი განცხადებებისგან გამოიკვეთა, რომ მითითებულ პერიოდში კომპანიების თვითრეგულირების მექანიზმის მიერ არცერთი საჩივარი არ განხილულა არარსულწლოვანთა ინტერსების დაცვის კუთხით.

- ***სატელეკომუნიკაციო სფეროში ავტორიზებულ პირთა ცხელი ხაზების სათანადო მუშაობის მონიტორინგი***

საზოგადოებრივი დამცველის ინიციატივით 2017 წელს დამონიტორინგდა სატელეკომუნიკაციო სფეროში ავტორიზებული მსხვილი კომპანიების ცხელი ხაზების სათანადოდ მუშაობა. აღნიშნული აქტივობის შედეგად გამოვლინდა, რომ აბონენტთა მხრიდან ცხელ ხაზებზე განრხორციელებულ სატელეფონო ზარებზე კომპანიების ოპერატორების მხრიდან რეაგირების მაჩვენებელი არაერთგვაროვანია. აგრეთვე რთულდება დადგინდეს რამდენად გონივრულ დროში ხდება ზარებზე რეაგირება, რადგან არ არსებობს ერთიანი მიდგომა და კონკრეტული სტანდარტი, რომელიც ასახული იქნებოდა საკანონმდებლო დონეზე. ამ მიმართულებით აუცილებელია შემუშავდეს ცხელი ხაზების მუშაობის ხარისხობრივი მაჩვენებლები, რათა მომხმარებელმა კომპანიების მხრიდან გონივრულ ვადებში მიიღონ მომსახურება და საჭირო ინფორმაცია.

- ***საზოგადოებრივი დამცველის მიერ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის იმ გადაწყვეტილებების აღსრულების მონიტორინგი, რომლებიც მიზნად ისახავს მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის გაუმჯობესებას ან შესაძლოა ზეგავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა უფლებრივ მდგომარეობაზე***

საზოგადოებრივი დამცველის ინიციატივით 2017 წელს ჩატარდა კომისიის 2016 წლის 27 ოქტომბრის #705/22 გადაწყვეტილებით შპს „ჯეოსელისთვის“ დადგენილი ვალდებულების შესრულების მონიტორინგი. ზემოაღნიშნული 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.

საზოგადოებრივი დამცველის მიმართვაზე შპს „ჯეოსელის“ მიერ წარმოდგენილი წერილობითი ინფორმაციის თანახმად, კომისიის 2016 წლის 27 ოქტომბრის #705/22 გადაწყვეტილებით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულების მიზნით კომპანიამ სრულად შეცვალა შემდგომი გადახდის აბონენტებისათვის არსებული საბილინგო სისტემა ახლით. რაც შეეხება ახალი საბილინგო სისტემის დანერგვის ეფექტიანობის შესახებ საზოგადოებრივი დამცველის შეკითხვებს, შპს „ჯეოსელმა“ განმარტა, რომ მთავარი განმასხვავებელი ნიშანი ძველისგან მდგომარეობს შემდეგში: ახალი სისტემა აკონტროლებს აბონენტების მიერ მომსახურების მიღების და შესაბამისი საფასურის დარიცხვას დროის რეალურ რეჟიმში (გარდა როუმინგული მომსახურებისა), რაც გულისხმობს იმას, რომ აბონენტებს აქვთ საშუალება აკონტროლონ/მართონ საკუთარი ანგარიშები (მაგ: აირჩიონ მათთვის სასურველი თანხობრივი ლიმიტი, რომლის მიღწევის შემდეგ ხორციელდება აბონენტის ინფორმირება და იზღუდება მომსახურება, რაც, თავის მხრივ, საშუალებას აძლევს აბონენტებს თავიდან აირიდონ გაუთვალისწინებელი ხარჯის გაწევა; ასევე, მიიღონ მომსახურება მხოლოდ იმ თანხის ფარგლებში, რაც მათ მიერ წინასწარ არის გადახდილი - თანხის გახარჯვამდე ხორციელდება აბონენტის წინასწარი ინფორმირება და მომსახურება იზღუდება, როგორც კი გაწეული მომსახურების ღირებულება გაუტოლდება აბონენტის მიერ გადახდილი თანხის ოდენობას).

გარდა ზემოაღნიშნულისა, საზოგადოებრივი დამცველის მიერ ჩატარებული მონიტორინგის შედეგად გამოვლინდა, რომ ახალი საბილინგო სისტემით უზრუნველყოფილია ინტერნეტ მომსახურების ან/და აბონენტის მიერ ნაყიდი პაკეტის ამოწურვამდე (წინასწარ) მისთვის მოკლე ტექსტური შეტყობინების გაგზავნა - პაკეტში შემავალი მომსახურების მოცულობის 98%-ის ამოწურვის/გახარჯვის დროს. აღნიშნული ცვლილებები შეეხოთ შემდგომი გადახდის სისტემის როგორც საცალო, ისე კორპორატიულ აბონენტებს, რომელთა დაახლოებითი რაოდენობაა 400 000. ახალი საბილინგო სისტემაზე გადასვლა განხორციელდა 2016 წლის 01 დეკემბერს. „ჯეოსელმა“ უზრუნველყო მომხმარებელთა გაფრთხილება ინდივიდუალური შეტყობინების გაგზავნით 2016 წლის 29 ნოემბერს.

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით რეკომენდაციები კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას

2017 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა კომისიაში წარადგინა რეკომენდაციები, რომლებიც ასახავდა სატელეკომუნიკაციო დარგის მომხმარებელთა უფლებრივი მდგომარეობის გაუმჯობესებისათვის აუცილებელი ღონისძიებების ნუსხას:

- ინტერნეტ მომსახურების ხარისხობრივი მაჩვენებლები/პარამეტრები და მონიტორინგის სისტემის შემუშავების აუცილებლობა და მნიშვნელობა მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის თვალსაზრისით;
- სერვის პროვაიდერებსა და მომხმარებლებს შორის მომსახურების მიწოდების შესახებ დისტანციურად ხელშეკრულების დადების შესაძლებლობა;
- არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენისაგან დაცვის მიზნით საკანონმდებლო ცვლილებების საჭიროება „მაუწყებლობის შესახებ საქართველოს კანონში“ და „მაუწყებელთა ქცევის კოდექსში“;
- ბავშვებისათვის უსაფრთხო ონლაინ გარემოს უზრუნველსაყოფად შესაბამისი საკანონმდებლო ცვლილებების საჭიროება;
- შშმ მომხმარებლების ეფექტიანი უნივერსალური მომსახურებით უზრუნველყოფის საკითხი, კერძოდ, შშმ პირების სატელეკომუნიკაციო მომსახურებაზე ექვივალენტური წვდომისა და შესაბამისი ტერმინალური მოწყობილობებით უზრუნველყოფის საკითხი;
- შშმ პირთა სათანადო წვდომა აუდიო-ვიზუალურ კონტენტზე. ყველა საერთო მაუწყებელს უნდა გააჩნდეს სატელევიზიო პროგრამების ადაპტირებისა და შშმ პირთათვის თანაბარი ხელმისაწვდომობის უზრუნველსაყოფის ვალდება;
- მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში მომხმარებლის განცხადებაზე/საჩივარზე მიმდინარე საქმისწარმოებისა და ადმინისტრაციული სამართალწარმოების პროცესში მომხმარებელთა ეტაპობრივი ინფორმირების უზრუნველსაყოფად ახალი ელექტრონული ბაზის ჩამოყალიბება, რომლის მეშვეობითაც განცხადების/საჩივრის ავტორი დისტანციურად,

ელექტრონული ფორმით შეძლებს ეტაპობრივად გაეცნოს და ნებისმიერ დროს მიიღოს დაზუსტებული და ამომწურავი ინფორმაცია მის განცხადებაზე/საჩივარზე განხორციელებული შესაბამისი რეაგირების შედეგებისა და მიმდინარე პროცედურების თაობაზე.

საზოგადოებრივი დამცველის სხვა რეკომენდაციები

- რეკომენდაცია „მედია რაითს ჯორჯიასა“ და ქართულ სამაუწყებლო არხებს

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს 2017 წლის ნოემბრიდან ხშირად მიმართავდნენ მომხმარებლები და გამოთქვამდნენ უკმაყოფილებას საკაბელო ტელევიზიების მხრიდან სააბონენტო გადასახადის მოსალოდნელი გაზრდის თაობაზე, რაც ერთგვარად გამოიწვია შპს „მედია რაითს ჯორჯიას“ მიერ საკაბელო ოპერატორებისათვის ქართული არხების სრული პაკეტით შეთავაზებამ. მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს საკაბელო ოპერატორების გაერთიანების შპს „კტვი“-ს მხრიდან ასევე ეცნობა სოციალურად დაუცველ და პენსიონერ მომხმარებელთა წრის მიერ გამოთქმული პრეტენზიები სააბონენტო გადასახადის გაზრდის გამო.

ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენმა შპს „მედია რაითს ჯორჯიასა“ და ქართულ სამაუწყებლო არხებს მიმართა რეკომენდაციით, რათა მხედველობაში მიეღოთ მომხმარებელთა/მაცურებელთა კანონიერი ინტერესები მომსახურების თავისუფლად არჩევის უფლებასთან დაკავშირებით და სახელშეკრულებო ურთიერთობების მოწესრიგების პროცესში გაეთვალისწინებინათ ქართული ტელეარხების დაყოფის შესაძლებლობა იმგვარად, რომ მომხმარებლებისთვის/მაცურებლებისთვის უზრუნველყოთ მათთვის საინტერესო კონკრეტული სამაუწყებლო არხების შეთავაზება და სატელევიზიო გადაცემების თავისუფლად არჩევის შესაძლებლობა.

ზემოხსენებულ პრობლემური საკითხის მოგვარების მიზნით ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენმა რეკომენდაციით მიმართა როგორც შპს „მედია რაითს ჯორჯიას“, ასევე,

ქართულ სამაუწყებლო არხებს: “რუსთავი 2”, “იმედი”, “მაესტრო”, “ჯი-დი-ეს“-ი“, მარაო” და “კომედი არხი”.

მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით განხორციელებული აქტივობები

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის საქმიანობის ერთ-ერთი უმთავრესი მიზანია ზუსტი და სრულყოფილი ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის ეფექტიანი მექანიზმის შექმნა, სამართლიანი და მაქსიმალურად გამჭვირვალე სისტემის უზრუნველყოფა. აღნიშნული მიზნით, 2014 წლიდან ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენის ინიციატივით, ყოველწლიურად ხორციელდება აქტივობები, რაც კომპლექსურად მოიცავს სხვადასხვა მიმართულებებს.

სატელეკომუნიკაციო და მედიაბაზარზე დაგროვილი პრობლემების ერთ-ერთი მიზეზი არაინფორმირებული და მოუმზადებელი მომხმარებელია, რომლისთვისაც ხშირად უცნობია მისი უფლებების შესახებ.

საკმაოდ დიდ პრობლემას წარმოადგენს რეგიონებში და განსაკუთრებით უმცირესობების დასახლებულ რაიონებში ბოლო მომხმარებლების გაცნობიერებულობის დაბალი დონე, რისთვისაც საჭიროა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიისა და მასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ერთობლივი ჩართულობით პერმანენტული ღონისძიებების გატარება.

2017 წელს საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლების მიზნით განხორციელდა შემდეგი სახის აქტივობები:

- საინფორმაციო შინაარსის შეხვედრები რეგიონებში მცხოვრებ მომხმარებლებთან, ადგილობრივი მედიის და სერვის პროვაიდერი კომპანიების წარმომადგენლებთან;
- სხვადასხვა სამიზნე ჯგუფებისათვის ტრენინგების ჩატარება ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში მომხმარებელთა უფლებებისა და მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებების შესახებ;

- სატელეფონო, ელექტრონული ფოსტის, სოციალური ქსელის მეშვეობით და პირადი შეხვედრების დროს მოქალაქეთა კონსულტაციებით უზრუნველყოფა ელექტრონული კომუნიკაციებისა და მაუწყებლობის სფეროში არსებულ უფლებებთან და სამართლებრივი დაცვის მექანიზმებთან დაკავშირებით;
- ვებ-გვერდზე პერმანენტულად განთავსებული სტატიები -www.mokhmarebeli.gncc.ge;
- სოციალურ ქსელში - Communications Ombudsman - დარგში არსებულ სიახლეებზე სტატიების განთავსება მომხმარებელთა ინფორმირების მიზნით;
- სხვადასხვა სამიზნე ჯგუფებთან სამუშაო შეხვედრები;
- მედიასთან ურთიერთობა;
- დისკუსიებში ჩართულობა;
- 2017 წლიდან სამსახური უზრუნველყოფს შემოსული საჩივრების/განცხადებების რაოდენობისა და მათზე რეაგირების შედეგების შესახებ კვარტალური, ნახევარწლიანი და წლიური მონაცემების საჯაროობას როგორც ვებ-გვერდის, აგრეთვე სოციალური ქსელის მეშვეობით;
- მხედველობადაქვეითებული და უსინათლო მომხმარებლების ინფორმირებისა და ცნობიერების ამაღლების მიზნით ბრაილის შრიფტით შესრულებული საინფორმაციო ხასიათის ბროშურების დამზადება სატელეკომუნიკაციო დარგში მომხმარებელთა უფლებებისა და მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვალდებულებებზე;
- საქართველოს ადვოკატთა ასოციაციის სასწავლო ცენტრთან თანამშრომლობით 100-ზე მეტი მოქმედი ადვოკატისთვის ტრენინგების უზრუნველყოფა თემაზე: „ინტერნეტ სამართალი“ (17.05.17; 10.06.17; 21.06.17); აღნიშნული აქტივობით ადვოკატები გაეცნენ დარგში მომხმარებელთა უფლებებსა და კომპანიების ვალდებულებებს, საჩივრით მიმართვიანობისა პროცედურებსა და სამართლებრივი დაცვის მექანიზმების სათანადოდ გამოყენების საკითხებს.
- ევროპის კავშირისა და ევროპის საბჭოს პროექტის ფარგლებში სემინარი სხვადასხვა უნივერსიტეტის სტუდენტებისთვის.

საჯარო ლექციები საქართველოს მასშტაბით
20 უმაღლესი სასწავლებლის სტუდენტებისთვის

ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენმა, თამთა ტეფნაძემ 2017 წელს უზრუნველყო მთელი წლის განმავლობაში 20 საჯარო ლექციის ჩატარება ბათუმის, ქუთაისის, გორის, ახალციხის, თელავის და თბილისის უნივერსიტეტებში, სადაც დამსწრე აუდიტორიას უნივერსიტეტის სტუდენტები და პროფესორ-მასწავლებლები წარმოადგენდნენ. საჯარო ლექციების თემას წარმოადგენდა: „ინტერნეტ მომხმარებელთა უფლებები და კომპანიების ვალდებულებები“.

აღნიშნული აქტივობის მთავარი მიზანი იყო საზოგადოების, კერძოდ, სტუდენტების და აკადემიური წრის წარმომადგენლების ცნობიერების ამაღლება სატელეკომუნიკაციო დარგში არსებულ მომხმარებელთა უფლებებზე, კომპანიების ვალდებულებებზე, საჩივრის/განცხადების განხილვის პროცედურებზე, ასევე საზოგადოებრივი დამცველისთვის კანონმდებლობით მინიჭებულ კომპეტენციაზე და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის არსებულ მექანიზმებზე.

ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენის საჯარო ლექციები საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისა და ანტიკორუფციული საბჭოს მიერ 2017-2018 წლების სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებულ აქტივობებს განეკუთვნებოდა.

ზემოაღნიშნული საინფორმაციო შეხვედრები გაიმართა შემდეგ უნივერსიტეტებში:

1. 28.03.17 - ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი;
2. 29.03.17 - საქართველოს საზოგადოებრივ საქმეთა ინსტიტუტი (GIPA);
3. 26.04.17 - ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი (ილიაუნი);
4. 04.05.17 - ბათუმის შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტი;
5. 04.05.17 - ბათუმის საზღვაო აკადემია;
6. 05.05.17 - ბათუმის ხელოვნების სასწავლო უნივერსიტეტი;
7. 16.05.17 - თბილისის სახელმწიფო სამედიცინო უნივერსიტეტი;
8. 31.10.17 - ქუთაისის უნივერსიტეტი;

9. 31.10.17 - ქუთაისის აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი;
10. 01.11.17 - გორის სახელმწიფო სასწავლო უნივერსიტეტი;
11. 02.11.17 - საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი;
12. 07.11.17 - სამცხე-ჯავახეთის სახელმწიფო უნივერსიტეტი;
13. 20.11.17 - გრიგოლ რობაქიძის სახელობის უნივერსიტეტი;
14. 21.11.17 - იაკობ გოგებაშვილის სახელობის თელავის სახელმწიფო უნივერსიტეტი;
15. 24.11.17 - საქართველოს დავით აღმაშენებლის სახელობის უნივერსიტეტი;
16. 27.11.17 - კავკასიის საერთაშორისო უნივერსიტეტი;
17. 28.11.17 - ნიუ ვიჟენ უნივერსიტეტი;
18. 29.11.17 - კავკასიის უნივერსიტეტი;
19. 30.11.17 - გურამ თავართქილაძის სახელობის თბილისის სასწავლო უნივერსიტეტი;
20. 06.12.17 - შავი ზღვის საერთაშორისო უნივერსიტეტი.

საზოგადოების ცნობიერების ამაღლება სატელეკომუნიკაციო დარგში მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ერთ-ერთი ძირითადი პრიორიტეტია. აქედან გამომდინარე, ომბუდსმენს დაგეგმილი აქვს მომდევნო წელსაც აქტიურად იმუშაოს ამ მიმართულებით. დამცველის სამსახური აქტიურად გააგრძელებს შეხვედრებს ბოლო მომხმარებლებთან და კომპლექსური ნაბიჯების განხორციელებით ეტაპობრივად უზრუნველყოფს მათ ინფორმირებულობას სატელეკომუნიკაციო დარგში.

სამუშაო შეხვედრები/დისკუსიები/კონფერენციები

- *ევროპის კავშირისა და ევროპის საბჭოს ერთობლივი პროექტის ხელშეწყობით ორგანიზებული საქართველოს მცირე და საშუალო სატელეკომუნიკაციო ოპერატორების ასოციაციის საერთო კრება*

2017 წლის 18-19 აპრილს ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენმა, თამთა ტეფნაძემ სტუმრის სტატუსით მონაწილეობა მიიღო სატელეკომუნიკაციო ოპერატორების ასოციაციის საერთო კრებაზე, სადაც საზოგადოებრივმა დამცველმა პრეზენტაცია გააკეთა ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ავტორიზებული პირების ვალდებულებებისა და ინტერნეტ მომხმარებლების უფლებების შესახებ. მცირე და საშუალო კომპანიების წარმომადგენლებს დამცველმა დეტალურად გააცნო მომხმარებელთა კანონიერი ინტერესების დაცვის უზრუნველსაყოფად მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილი ვალდებულებები, ასევე ისაუბრა მოქმედი ნორმების დახვეწის აუცილებლობაზე. თავის მხრივ, კომპანიების წარმომადგენლებმა საზოგადოებრივ დამცველს გააცნეს პრაქტიკაში არსებული გამოწვევები, მომსახურების მიწოდების პროცესში გამოვლენილი ხელშემშლელი ფაქტორები. ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენმა დეტალურად და ამომწურავად უპასუხა ოპერატორების მხრიდან დასმულ შეკითხვებს.

- *ევროპის კავშირისა და ევროპის საბჭოს ერთობლივი პროექტის – „ინტერნეტ თავისუფლების დაცვა კანონმდებლობისა და დაინტერესებულ მხარეებისათვის დიალოგის ხელშეწყობის დახმარებით“ – ფარგლებში სხვადასხვა უნივერსიტეტის სტუდენტებისთვის ტრენინგის ჩატარება*

2017 წლის 20-21 აპრილს ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენმა თამთა ტეფნაძემ ზემოხსენებული ორდღიანი შეხვედრის ფარგლებში სხვადასხვა უნივერსიტეტის სტუდენტებისთვის და მომავალი ჟურნალისტებისთვის ტრენინგის რამდენიმე სესიას წარუძღვა. მან სტუდენტებს გააცნო მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის არსი, მიზნები და ამოცანები; მომხმარებელთა უფლებები და კომპანიების ვალდებულებები ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში; კომუნიკაციების ომბუდსმენის ერთ-ერთი პრეზენტაცია დაეთმო თემას – ახალი მედია საქართველოში და მომხმარებელთა წვდომა ინფორმაციაზე; თამთა ტეფნაძემ ასევე ისაუბრა ინტერნეტში გამოხატვის თავისუფლებასა და სიძულვილის ენაზე. ომბუდსმენმა სტუდენტებთან საუბრისას აქცენტი გააკეთა იმ ცვლილებებზე, რომელიც უახლოეს მომავალში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტში უნდა აისახოს.

- *კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის უწყებათაშორისი საკოორდინაციო საბჭოს სხდომაზე მონაწილეობა*

2017 წლის 24 აპრილს გამართულ კორუფციის წინააღმდეგ ბრძოლის უწყებათაშორისი საკოორდინაციო საბჭოს სხდომაზე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა საბჭოს წინაშე მოხსენება გააკეთა საბჭოს 2015-2016 წლების სამოქმედო გეგმის თანახმად ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენის სამსახურის მიერ შესრულებულ ვალდებულებებზე და 2017-2018 წლების სამოქმედო გეგმით განსაზღვრულ ღონისძიებებზე. ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენი, თამთა ტეფნაძე 2015 წლის 4 თებერვლიდან აღნიშნული საბჭოს წევრია.

- *პრესის თავისუფლების საერთაშორისო დღესთან დაკავშირებით ორგანიზებული კონფერენცია - "მედიის როლი და საჭიროებები"*

2017 წლის 3 მაისს ქ.ბათუმში, სასტუმრო "ჰილტონში" გაიმართა კონფერენცია თემაზე: "მედიის როლი და საჭიროებები", რომელიც პრესის თავისუფლების საერთაშორისო დღესთან დაკავშირებით სსიპ "საზოგადოებრივი მაუწყებლის აჭარის ტელევიზიისა და რადიო" და სსიპ "საზოგადოებრივი მაუწყებლის " ორგანიზებით ხორციელდება. კონფერენციას ესწრებოდა ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენი თამთა ტეფნაძე.

- *საქართველოში მესამე ინტერნეტ მმართველობის ფორუმი - GeoIGF 2017*

2017 წლის 11-12 სექტემბერს საქართველოში ინტერნეტ მმართველობის ფორუმზე სპიკერად მიწვეული იყო ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენი თამთა ტეფნაძე. საზოგადოებრივი დამცველის პრეზენტაცია შეეხებოდა ისეთ მნიშვნელოვან თემას, როგორცაა არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენისაგან დაცვა ონლაინ სივრცეში და არსებული რეგულაციები. ფორუმი ევროპის საბჭოს (COE), ინტერნეტ საზოგადოების (ISOC), მინიჭებული სახელებისა და ნომრების ინტერნეტ-კორპორაციის (ICANN) და ევროპის

რეგიონალური ინტერნეტ რეგისტრატორის (RIPENCC) მხარდაჭერით და მონაწილეობით ჩატარდა.

- **მოქმედი ადვოკატებისთვის გამართული სასწავლო სემინარი - „მომხმარებელთა უფლებები და მათი დაცვის სტანდარტი“**

2017 წლის 12 ოქტომბერს ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენმა, თამთა ტეფნემ მონაწილეობა მიიღო სასწავლო სემინარში – „მომხმარებელთა უფლებები და მათი დაცვის სტანდარტი“. მისი მოხსენების თემა იყო ინტერნეტ მომხმარებელთა უფლებები და კომპანიების პასუხისმგებლობის ძირითადი საკითხები. აღნიშნული სემინარი იურდიული პროფესიის განვითარების ცენტრის, საქართველოს ადვოკატები დამოუკიდებელი პროფესიისათვის და საქართველოს ადვოკატთა ასოციაციის კომერციული სამართლის კომიტეტი USAID-ის პროექტ G4G-ის მხარდაჭერით ჩატარდა.

შეხვედრაზე განხილული იყო შემდეგი საკითხები: მომხმარებლის ცნება და მისი სამართლებრივი მდგომარეობა საქართველოში, მხარის ინფორმირების ვალდებულება წინასახელშეკრულებო ურთიერთობებში და მისი სამართლებრივი შედეგები, სტანდარტული პირობები, ინტერნეტ მომხმარებელთა უფლებები და კომპანიების პასუხისმგებლობის ძირითადი საკითხები, ხელშეკრულების მხარეთა ინფორმირების სტანდარტი სადაზღვევო და საბანკო ურთიერთობებში.

აქცენტები ძირითადად იმ გამოწვევებზე გაკეთდა, რომლის წინაშეც, როგორც ინტერნეტ მომხმარებლები, ასევე სხვა დარგის მომხმარებლები დგანან.

- **პოლონეთის მარეგულირებელი ორგანოს (UKE) წარმომადგენლებთან შეხვედრა**

2017 წლის 17-18 ოქტომბერს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში გაიმართა შეხვედრები პოლონეთის მარეგულირებელი ორგანოს წარმომადგენლებთან. აღნიშნულ შეხვედრებში მონაწილეობა მიიღო მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმაც. ვიზიტის ფარგლებში პოლონეთის დელეგაციამ ქართულ მხარეს ფიქსირებული ფართოზოლოვანი ბაზრის, სატელეკომუნიკაციო ინფრასტრუქტურის რეგულირების, მათ

შორის აქტიურ და პასიურ ინფრასტრუქტურაზე დაშვების და ინტერნეტის ხარისხის მონიტორინგის საკითხებში გამოცდილება გაუზიარა.

- *აღმოსავლეთ პარტნიორობისა და ევროკავშირის ქვეყნების ელექტრონული კომუნიკაციების მარეგულირებელი ორგანოების პლატფორმის (EaPeReg Network) ფარგლებში სამუშაო შეხვედრა ქსელის ნეიტრალურობის თემაზე კ.მინსკში*

2017 წლის 24 ოქტომბერს აღმოსავლეთ პარტნიორობისა და ევროკავშირის ქვეყნების ელექტრონული კომუნიკაციების მარეგულირებელი ორგანოების პლატფორმის (EaPeReg Network) ფარგლებში, მინსკში, ბელორუსიაში ჩატარდა სამუშაო შეხვედრა თემაზე: “ქსელის ნეიტრალურობა”. კომუნიკაციების ომბუდსმენმა, თამთა ტეფნაძემ აღნიშნული შეხვედრის ფარგლებში მონაწილეობა მიიღო დისკუსიაში, რომელიც შეეხო ქსელის ნეიტრალურობის უზრუნველყოფის პროცესში საერთო გამოწვევებთან გამკლავებას. შეხვედრაზე ასევე გაზიარებულ იქნა უკრაინის, ლატვიის, ლიტვის, ბელორუსიის, მოლდოვის, ხორვატიის, ჰოლანდიის ქვეყნებში მოქმედი მარეგულირებელი ორგანოების პრაქტიკა და საუკეთესო გამოცდილება ქსელის ნეიტრალურობასთან დაკავშირებულ საკითხებზე. აღნიშნული შეხვედრის მიზანი იყო სხვადასხვა ქვეყნებში ქსელის ნეიტრალურობის უზრუნველსაყოფად შემუშავებული რეგულაციების მიმოხილვა და დახვეწა, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მეტი გარანტიების შესაქმნელად საუკეთესო გამოცდილების გაზიარება და იდენტიფიცირებული გამოწვევების გადასაჭრელად ეფექტიანი ნაბიჯების შემუშავება. ქსელის ნეიტრალურობის უზრუნველყოფა სულ უფრო მნიშვნელოვანი ხდება ინტერნეტ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის თვალსაზრისით, რადგან იგი ხელს უწყობს ყველა სახის ინტერნეტ კონტენტზე, საიტზე და პლატფორმაზე თანაბარ წვდომას ყოველგვარი დისკრიმინაციის, ბლოკირების, მომსახურების ხარისხის დეგრადაციის, ხელოვნური ჩარევის და ამა თუ იმ აპლიკაციისთვის პრიორიტეტების მინიჭების გარეშე.

- *შეხვედრა საქართველოს საპატრიარქოსთან არსებულ ახალგაზრდობის სულიერი და ინტელექტუალური განვითარების ცენტრში*

2017 წლის 9 დეკემბერს, საქართველოს საპატრიარქოსთან არსებულ ახალგაზრდობის სულიერი და ინტელექტუალური განვითარების ცენტრში გამართულ შეხვედრაზე ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენმა – თამთა ტეფნაძემ ონლაინ სივრცეში არასრულწლოვანთა დაცვის არსებულ მექანიზმებზე, იდენტიფიცირებულ გამოწვევებზე და ამ მიმართულებით განსახორციელებელ აუცილებელ ცვლილებებზე ისაუბრა.

- *გაეროს ბავშვთა ფონდის (UNICEF) მიერ გამართული დისკუსია - “ბავშვები და მათი უსაფრთხოება ინტერნეტში“*

2017 წლის 11 დეკემბერს გაეროს ბავშვთა ფონდმა გამართა დისკუსია “ბავშვები და მათი უსაფრთხოება ინტერნეტში“, სადაც განიხილეს გაეროს ბავშვთა ფონდის გლობალური ანგარიშის პრეზენტაცია: „მსოფლიო ბავშვთა მდგომარეობა: ბავშვები ციფრულ სამყაროში“. დისკუსიის მონაწილეებმა განიხილეს საკითხები, თუ რა გავლენას ახდენს ციფრული ტექნოლოგიები ბავშვების ცხოვრებაზე, რომელიც ერთის მხრივ მოზარდებს სთვაზობს უდიდეს შესაძლებლობებს, ხოლო, მეორეს მხრივ, ასევე შეიცავს გარკვეულ რისკებს.

დისკუსიის ფორმატში თამთა ტეფნაძემ წარადგინა პრეზენტაცია და შეხვედრის მონაწილეებს დეტალურად გააცნო საქართველოში არსებული მდგომარეობა, მოქმედი რეგულაციები და გამოვლენილი ხარვეზები, მან აგრეთვე ისაუბრა ამ საკითხებზე საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში მიმდინარე სამუშაო პროცესზე.

შეხვედრის მთავარი მომხსენებელი იყო მსოფლიოს ერთ-ერთი წამყვანი ავტორიტეტი ბავშვების მიერ ინტერნეტისა და ციფრული ტექნოლოგიების გამოყენების საკითხებში, გაეროს, ევროკავშირისა და ევროსაბჭოს მრჩეველი - ჯონ კარი.

- *ბავშვების მიერ ინტერნეტისა და ციფრული ტექნოლოგიების გამოყენების საკითხებში გაეროს, ევროკავშირისა და ევროსაბჭოს მრჩეველთან - ბრიტანელ ექსპერტ ჯონ კართან შეხვედა*

2017 წლის 13 დეკემბერს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენის, თამთა ტეფნაძისა და ბრიტანელი ექსპერტის ჯონ კარის შეხვედრა შედგა. შეხვედრის მთავარ მიზანს წარმოადგენდა ინფორმაციისა და გამოცდილების ურთიერთგაზიარება ისეთ მნიშვნელოვან საკითხებზე, როგორცაა: ონლაინ სივრცეში არასრულწლოვანთა უსაფრთხოება და მავნე ზეგავლენისგან მათი დაცვის ეფექტიანი მექანიზმები, ამ მიმართულებით დიდ ბრიტანეთში არსებული პრაქტიკა და საერთაშორისო დონეზე აღიარებული მიდგომები.

საქმიანობის გამჭვირვალობის უზრუნველყოფა

და მედიასთან თანამშრომლობა

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 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.

მედიასთან თანამშრომლობა

2017 წლის განმავლობაში ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენი სტუმრად იყო მიწვეული შემდეგ სატელევიზიო, რადიო გადაცემებში და ონლაინ გამოცემებში:

11 მაისი - ინტერპრესნიუსი - საზოგადოებრივი დამცველი „სილქნეტის“ სააბონენტო ხელშეკრულების თაობაზე განცხადებას ავრცელებს

11 მაისი - ტვ პირველი - „საქმის კურსი“ სინქრონი - ინტერნეტ მომხმარებელთა უფლებები და კომპანიების პასუხისმგებლობის ძირითადი საკითხები

9 დეკემბერი - 1 არხი - კომუნიკაციების მარეგულირებელი კომისია ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ კანონში ცვლილებებს გეგმავს.

11 დეკემბერი - Edu.aris.ge - როგორი ურთიერთობა უნდა ჰქონდეთ მოზარდებს ინტერნეტთან, – რეკომენდაციები მშობლებს და მთავრობას

11 დეკემბერი - გურია ნიუსი ბავშვების უსაფრთხოება ინტერნეტში_ UNICEF-ის ახალი კვლევა საქართველოში

13 დეკემბერი - ლიბერალი თამთა ტეფნაძემ არასრულწლოვანთა დაცვის არსებულ მექანიზმებზე პრეზენტაცია წარმოადგინა

15 დეკემბერი - საინფორმაციო ანალიტიკური პორტალი „კვირა“ - ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენის, თამთა ტეფნაძის პრესკონფერენცია - პორტალ "კვირას" პრესკლუბში. თემა: "ონლაინ სივრცეში არასრულწლოვანთა დაცვა"

15 დეკემბერი - საინფორმაციო ანალიტიკური პორტალი „კვირა“ - ინტერნეტთამაშების შედეგად, ბავშვები სავალალო შედეგებამდე მიდიან – „კომუნიკაციების ომბუდსმენის“ რეკომენდაცია მშობლებს

15 დეკემბერი - საინფორმაციო სააგენტო „მედიანიუსი“ - ინტერნეტ თამაშების შედეგად, ბავშვები სავალალო შედეგებამდე მიდიან – „კომუნიკაციების ომბუდსმენის“ რეკომენდაცია მშობლებს

15 დეკემბერი - TOP NEWS - კომუნიკაციების ომბუდსმენი - „გარკვეული ინტერნეტ თამაშების გამო ბავშვები სავალალო შედეგებამდე მიდიან“

15 დეკემბერი - საინფორმაციო სააგენტო „თაიმერი“ - ინტერნეტთამაშების შედეგად, ბავშვები სავალალო შედეგებამდე მიდიან – „კომუნიკაციების ომბუდსმენის“ რეკომენდაცია მშობლებს

15 დეკემბერი - ინტერპრესნიუსი - კომუნიკაციების ომბუდსმენი - „გარკვეული ინტერნეტ თამაშების გამო ბავშვები სავალალო შედეგებამდე მიდიან“

15 დეკემბერი - ტელეკომპანია "მაესტროს" პირდაპირ ეთერში - ონლაინ სივრცეში არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენისაგან დაცვის საკითხები

15 დეკემბერი - NewPosts – 15.12.1 „ გარკვეული ინტერნეტ თამაშების გამო ბავშვები სავალალო შედეგებამდე მიდიან" - კომუნიკაციების ომბუდსმენი

18 დეკემბერი - ტელეკომპანია "მაესტრო" გადაცემა - "მთავარი თემა" ტელეკომუნიკაციების ომბუდსმენი, თამთა ტეფნაძე ბავშვთა და მოზარდთა ინტერნეტ საფრთხეებზე საუბრობს

20 დეკემბერი - ტელეკომპანია "კავკასიის" პირდაპირ ეთერში, გადაცემაში "თქვენი დრო" - ბავშვთა და მოზარდთა ინტერნეტ საფრთხეებზე საუბრობს.

21 დეკემბერი - რადიო - პირველი არხი, FM 102.4 გადაცემა "ღია სტუდია" თემა: "ბავშვები და ინტერნეტსივრცე", თამთა ტეფნაძე პირდაპირ ეთერში

25 დეკემბერი - პალიტრანიუსი - გადაცემა „360 გრადუსი“ გადაცემის მთავარი თემა, ონლაინ სივრცეში არასრულწლოვანთა დაცვის საკითხებს შეიცავდა. საზოგადოებრივმა დამცველმა ისაუბრა იმ საფრთხეებზე, რომლებიც ინტერნეტიდან მავნე ზეგავლენას ახდენს ბავშვებსა და მოზარდებზე და ხაზი გაუსვა პრობლემების გადაჭრის იმ აუცილებელ გზებს, რომლებიც გამოიყენება ევროპულ ქვეყნებში ამ მიმართულებით.

სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე 2017 წელს

იდენტიფიცირებული გამოწვევები

სამომხმარებლო ბაზრის მდგომარეობის ამსახველი ერთიანი სურათის შექმნისათვის მნიშვნელოვანია სატელეკომუნიკაციო და მედია ბაზარზე დაგროვილი პრობლემების იდენტიფიცირება და ანალიზი. ამ თვალსაზრისით აღსანიშნავია, რომ 2017 წელს სატელეკომუნიკაციო დარგში კვლავ იკვეთებოდა შემდეგი მნიშვნელოვანი გამოწვევები:

- **ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში პერსონალური მონაცემების დაცვა და საკომუნიკაციო ქსელების უსაფრთხოება.** 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.
- **კიბერსაფრთხეებთან ბრძოლის სტრატეგია და საკანონმდებლო ბაზის განვითარების აუცილებლობა.** 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 კანონმდებლობის არამხოლოდ შექმნა, არამედ დახვეწა და განვითარება, რაც შესაძლებელს გახდის სხვადასხვა სახელმწიფო და არასახელმწიფო

ორგანიზაციების თანამშრომლობას ქვეყნის ინფორმაციული სივრცისა და ქსელის დაცვაზე.

- **მომსახურების ხარისხის პარამეტრების და მონიტორინგის სისტემის არარსებობა.**

მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფის კუთხით დღემდე მნიშვნელოვანი პრობლემად გვევლინებოდა, რომ შემუშავებული და დადგენილი არ იყო სატელეკომუნიკაციო დარგში მომსახურების ხარისხის პარამეტრები, არ არსებობდა ტექნიკური ხასიათის დადგენილება/რეგლამენტი, რომლითაც გაწერილი იქნებოდა ხარისხობრივი მაჩვენებლები და სტანდარტები. შესაბამისად, არც მომხმარებლისთვის მიწოდებული მომსახურების ხარისხის კვლევის მეთოდოლოგია და მონიტორინგის სისტემა იყო ხელმისაწვდომი. ვინაიდან 2017 წელს ამ მიმართულებით მნიშვნელოვანი და წარმატებული პროექტი განახორციელა კომისიამ, რომლის ფარგლებშიც ყველა ზემოჩამოთვლილ გამოწვევაზე საპასუხო ნაბიჯები გადაიდგა და შედეგად შეიქმნა დადგენილების პროექტი - „ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესის დამტკიცების თაობაზე“, ამ მიმართულებით შემდგომი წლისთვის საყურადღებო გამოწვევად რჩება ინტერნეტ მომსახურების ხარისხის შესახებ სტანდარტიზებული, აბონენტებისათვის გასაგებ ენაზე ჩამოყალიბებული იმ პარამეტრების ჩამონათვალი, რომელთა გამჭვირვალობაც უნდა უზრუნველყონ (ხელშეკრულებებში უნდა ასახონ) ინტერნეტ პროვაიდერებმა და, ასევე, აბონენტებისთვის მარტივად აღსაქმელი გაიდლაინების შემუშავება და მათთვის შექმნილი მონიტორინგის მეთოდოლოგიის ხელმისაწვდომობა. მომხმარებელთა ინფორმირებისა და ცნობიერების ამაღლების მიზნით შემუშავებული გზამკვლევი და აპლიკაცია საშუალებას მისცემს აბონენტებს თითოეული ოპერატორის ჭრილში მიიღონ მართებული, ადექვატური და ურთიერთშედარებადი ინფორმაცია მიწოდებული ინტერნეტის ხარისხის შესახებ და მიიღონ გათვითცნობიერებული გადაწყვეტილება მომსახურების მიწოდებლისა თუ სამომხმარებლო პაკეტის არჩევის შესახებ. აღნიშნული ასევე მომხმარებლებს მისცემს შესაძლებლობას, დავის წარმოშობის შემთხვევაში, საჩივრის ჩამოყალიბებისას იქონიონ მყარი და საფუძვლიანი არგუმენტ(ებ)ი.

- მომხმარებელთა მიერ მომსახურების მიწოდებელი კომპანიის თავისუფლად არჩევის შესაძლებლობა. 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.

- მედია სფეროში არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენისაგან დაცვის საკითხებთან მიმართებით საჭირო ღონისძიებები. საკანონმდებლო ცვლილებების განხორციელების საჭიროება კვლავ დგას მედია სფეროში არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენისაგან დაცვის საკითხებთან მიმართებით, კერძოდ, „მაუწყებლობის შესახებ“ საქართველოს კანონითა და „მაუწყებელთა ქცევის კოდექსით“ განსაზღვრულ დებულებებთან მიმართებით. კერძოდ, არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენისაგან დაცვის თვალსაზრისით დღეს არსებული მექანიზმი არ არის ეფექტური. „მავნე ზეგავლენისაგან 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, ფიზიკური, ფსიქოლოგიური თუ სოციალური განვითარების თვალსაზრისით.

- ონლაინ სივრცეში არასრულწლოვანთა მავნე ზეგავლენის დაცვის მიზნით საზოგადოების ცნობიერების დონის ამაღლება და გამოხატვის თავისუფლების

პრინციპთან შესაბამისობით ერთიანი საფილტრო პროგრამის შემუშავების აუცილებლობა. 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, მშობლების, მეურვეების, აღმზრდელების, პედაგოგების, მოსწავლეების ინფორმირების დონის ამაღლება სხვადასხვა კომპლექსური და ადექვატური საინფორმაციო კამპანიების, საგანმანათლებლო პროგრამებისა და ღონისძიებების დაგეგმვა-განხორციელების გზით, აგრეთვე, მშობლებისათვის ქმედითი და ეფექტიანი კონტროლის მექანიზმების შექმნა.

მიზანშეწონილია, დაიწყოს ფართო კონსულტაციები და ღია დიალოგი ყველა დაინტერესებულ მხარესთან (საქართველოს კომუნიკაციის ეროვნულ კომისიასთან, შესაბამის სამინისტროებთან, ინტერნეტ პროვაიდერებთან, არასამთავრობო ორგანიზაციებთან და სხვ.), რათა ადგილობრივი კონტექსტის გათვალისწინებით და სპეციალისტებისა და დაინტერესებული პირების აქტიური მონაწილეობით შემუშავდეს კონკრეტული წინადადებები, რომლებიც უზრუნველყოფს ბავშვის დაცვის დამატებითი მექანიზმების შექმნას გამოხატვის თავისუფლების პრინციპთან შესაბამისობაში.

ამ მიმართულებით მნიშვნელოვანია დაიხვეწოს „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტით განსაზღვრული საფილტრო მექანიზმი და გამოხატვის თავისუფლების პრინციპთან შესაბამისობით შეიქმნას ეფექტიანი საფილტრო სქემები. ეფექტიანი საფილტრო პროგრამის შექმნისა და ფუნქციონირებისათვის, არსებითია საზოგადოების თითქმის ყველა სეგმენტის წარმომადგენელთა ჩართულობა - ფილტრის მექანიზმის შემუშავების პროცესში უნდა ჩაერთოს როგორც სახელმწიფო ორგანოების, სამოქალაქო საზოგადოების, კერძო სექტორის წარმომადგენლები, ასევე მშობლები, მასწავლებლები და ბავშვთა ფსიქოლოგები. უნდა განისაზღვროს ფილტრის კატალოგში შემავალი ვებ-გვერდების პერმანენტულ განახლებაზე და საფილტრო მექანიზმის ადმინისტრირებაზე პასუხისმგებელ სუბიექტთა წრე.

- ონლაინ სივრცეში დაუშვებელი პროდუქციის მარეგულირებელი ნორმების დახვეწის მნიშვნელობა. ა(ა)იპ „პარტნიორობა ადამიანის უფლებებისთვის“, მოქალაქეების ა. არგანაშვილისა და ნ. გოჩიაშვილის საჩივარზე კომისიის მიერ განხილული პრეცედენტული საქმე მიუთითებს სამი ძირითადი საკანონმდებლო ხარვეზის თაობაზე ონლაინ სივრცეში არარსულწლოვანთა ინტერესების დაცვის თვალსაზრისით.

პირველი, ესაა დაუშვებელი პროდუქციის ფართო და ყოვლისმომცველი დეფინიცია, რომლის არაკეთილსინდისიერად გამოყენების შემთხვევაში ადვილად შეიძლება შეექმნას საფრთხე გამოხატვის თავისუფლებას ონლაინ სივრცეში. ამას გარდა, საკანონმდებლო დონეზე ასევე მოუწესრიგებელია ამა თუ იმ კონტენტის „დაუშვებელ პროდუქციად“ შეფასების აუცილებელი კრიტერიუმების არსებობა, რაზე დაყრდნობითაც უნდა მოხდეს ონლაინ განვრცელებული პროდუქციის შეფასება.

მეორე, ასევე მნიშვნელოვანი ხარვეზია ის, რომ დღეისთვის არ არსებობს მარეგულირებელი ნორმა ან განმარტება ვებ-გვერდზე განთავსებულ კონტენტთან მიმართებაში და შესაბამისად - ვებ-გვერდის მფლობელის ვალდებულებებთან დაკავშირებით. სათანადო საკანონმდებლო რეგულაციების არარსებობის პირობებში ვებ-გვერდის მფლობელს შეუძლია მარტივად იდავოს, რომ ეს საკითხი კომისიის რეგულირების სფეროში საერთოდ არ შედის. კერძოდ, მოქმედი რეგულაციების ხარვეზია, რომ მხოლოდ ინტერნეტ მომსახურების მიმწოდებლის ვალდებულებაა უზრუნველყოს გამაფრთხილებელი ნიშანდება სრულწლოვნებზე გათვლილ მასალაზე; ხოლო, მსგავსი შინაარსის მავალდებულებელი ნორმა არ არსებობს ვებ-გვერდის მფლობელთან მიმართებით, რაც ერთგვარ შესაძლებლობას შექმნიდა მშობლისთვის (კანონიერი წარმომადგენლისთვის) მათი ინფორმირებისა და არასრულწლოვნების ეფექტიანი გაკონტროლების თვალსაზრისით. აღნიშნულ პრობლემასთან მიმართებით საგულისხმოა შემდეგი: 2010 წლის ევროდირექტივის პრეამბულის 24-ე პარაგრაფში აღნიშნულია, რომ მედია კონტენტის თანამედროვე გამოწვევა არის ის, რომ მომხმარებელს მოლოდინი აქვს, რომ დღეს ე.წ. video on demand სერვისები არის სატელევიზიო გადაცემების მსგავსი და ზუსტად იგივენაირ

დაცვას ელიან სახელმწიფოსგან, როგორც სატელევიზიო გადაცემების შემთხვევაში. შესაბამისად, ცალსახაა, რომ ევროდირექტივით განსაზღვრული რეგულაციის საქართველოს კანონმდებლობაში იმპლემენტაცია არის რეალური გზა, რომ საკანონმდებლო დონეზე იარსებოს მომხმარებელთა დაცვის კონკრეტულმა ბერკეტმა.

მესამე მნიშვნელოვანი ხარვეზი, რაც მოქმედ კანონმდებლობაში გვევლინება ბავშვებისათვის უსაფრთხო ონლაინ სივრცის უზრუნველყოფის ხელშემშლელ ფაქტორად, არის ის, რომ მომსახურების მიმწოდებლის ვალდებულებაა მოთხოვნის შემთხვევაში უზრუნველყოს მომხმარებელი საფილტრო პროგრამით², ხოლო მას არანაირი ვალდებულება არ გააჩნია რომ აღნიშნული უფლებისა და საფილტრო სქემის არსებობის თაობაზე თავიდანვე ინფორმირებული ამყოფოს მომხმარებელი (ამ შემთხვევაში: მშობელი, მეურვე, აღმზრდელი). ამასთან დაკავშირებით ასევე აღსანიშნავია, რომ არ არსებობს ეფექტიანი საფილტრო მექანიზმის შექმნის და ფუნქციონირების კრიტერიუმები, ასევე, ფილტრის კატალოგში შემავალი ვებ-გვერდების პერიოდულად განახლებაზე პასუხისმგებელი სუბიექტი. შესაბამისად, ზემოაღნიშნული ხარვეზების აღმოფხვრისა და სათანადო რეგულაციების შემოღების გარეშე რთულია დღევანდელ პირობებში ქართველი ბავშვებისა და მოზარდებისათვის უსაფრთხო ონლაინ სივრცის შექმნა.

- **მაღალსიხშირული საანძო მეურნეობების ექსპლუატაციაში შეყვანის წესებისა და მონიტორინგის ეფექტიანი სისტემის არარსებობა.** ადამიანის ჯანმრთელობისათვის უსაფრთხო და თანამედროვე სტანდარტებზე მორგებული მაღალსიხშირული საანძო მეურნეობებისა და რადიო მოწყობილობების ბაზარზე დაშვების საკითხის რეგულირების თვალსაზრისით, მნიშვნელოვანია, შემუშავდეს ტექნიკური რეგლამენტი, რომელიც დაადგენს მაღალსიხშირული ტექნიკური მოწყობილობების ბაზარზე დაშვების წესებს და უზრუნველყოფს აღნიშნული წესების დაცვაზე კონტროლის ეფექტიან მექანიზმს.

² რეგლამენტის 25-ე მუხლის მე-4 პუნქტის ი) ქვეპუნქტი.

- შპს პირების უნივერსალური მომსახურებით უზრუნველყოფა. შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მომხმარებლების ეფექტიანი უნივერსალური მომსახურებით უზრუნველყოფის მიზნით, ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროს მარეგულირებელ საკანონმდებლო აქტებში მნიშვნელოვანია აისახოს მომხმარებლების უნივერსალური საკომუნიკაციო მომსახურებით უზრუნველყოფისა და შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირების სატელეკომუნიკაციო მომსახურებაზე ექვივალენტური წვდომისა და შესაბამისი ტერმინალური მოწყობილობებით უზრუნველყოფის საკითხი.

- საქველმოქმედო ზარებზე საქართველოში არსებული პრაქტიკა. საზოგადოებრივი დამცველის ინიციატივით 2017 წელს შესწავლილ იქნა საქართველოში საქველმოქმედო ზარების მომსახურებაზე არსებული პრაქტიკა. შედეგად დადგინდა, რომ მობილური მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისგან აღნიშნულ მომსახურებაზე მიღებული შემოსავალი მნიშვნელოვნად აღემატება რეალურ ხარჯებს. კომპანიებისგან წარმოდგენილი ინფორმაციისა და შესაბამისი დოკუმენტაციის ანალიზის შედეგად გამოვლინდა, რომ საქველმოქმედო ზარების მომსახურებაზე გაწეული დანახარჯები დღგ-სა და აქციზის გათვალისწინებით არ უნდა აღემატებოდეს: მობილურ ქსელში - 10 თეთრს ფიქსირებულ ქსელში - 5 თეთრს.

აგრეთვე აღსანიშნავია, რომ დღეს არსებული პრაქტიკის თანახმად, კომპანიების მიერ საქველმოქმედო ზარების მომსახურებაზე მიღებული შემოსავლების და მათი ოდენობის თაობაზე ინფორმაციას არ ფლობენ თავად ზარის განმახორციელებელი მომხმარებლები. უნდა აღინიშნოს, რომ საქველმოქმედო მიზნით ზარის წამოწყებისას მომხმარებელთა უდიდეს უმრავლესობას აქვს მოლოდინი, რომ ზარის ღირებულების საფასური (1 ლარი) სრულად ერიცხება ბენეფიციარს.

მიუხედავად იმისა, რომ ზემოაღნიშნული ვითარების შესწავლის შედეგად, როგორც საზოგადოებრივი დამცველის მხრიდან, ასევე კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ სატელეკომუნიკაციო კომპანიებს მიეცათ რეკომენდაცია, რომ საქველმოქმედო ზარების მომსახურებაზე მიღებული შემოსავალი არ უნდა აღემატებოდეს მობილურ ქსელში - 10 თეთრს ფიქსირებულ ქსელში - 5 თეთრს, რეკომენდაციის

გათვალისწინების მიზნით ავტორიზებული პირების მიერ შესაბამისი ქმედების განხორციელებას დღემდე არ ქონია ადგილი.

- **ცხელი ხაზების გამართულად მუშაობის საკითხი.** საზოგადოებრივი დამცველის ინიციატივით ჩატარებული ანალიზის შედეგად 2017 წელს გამოვლინდა, რომ აბონენტთა მხრიდან ცხელ ხაზებზე განხორციელებულ სატელეფონო ზარებზე კომპანიების ოპერატორების მხრიდან რეაგირების მაჩვენებელი არაერთგვაროვანია. აგრეთვე რთულდება დადგინდეს რამდენად გონივრულ დროში ხდება ზარებზე რეაგირება, რადგან არ არსებობს ერთიანი მიდგომა და კონკრეტული სტანდარტი, რომელიც ასახული იქნებოდა საკანონმდებლო დონეზე. ამ მიმართულებით აუცილებელია შემუშავდეს ცხელი ხაზების მუშაობის ხარისხობრივი მაჩვენებლები, რათა მომხმარებლებმა კომპანიების მხრიდან გონივრულ ვადებში მიიღონ მომსახურება და საჭირო ინფორმაცია.
- **ინტერნეტ მომსახურებაზე მცირე და საშუალო ოპერატორების ვებ-გვერდების გამართულად მუშაობის საკითხი.** საზოგადოებრივი დამცველის ინიციატივით განხორციელებული მონიტორინგის შედეგად გამოვლინდა, რომ მომხმარებელთა ინფორმირების მიზნით ვებ-გვერდების გამართულად მუშაობის საკითხი ერთ-ერთ გამოწვევას წარმოადგენს საქართველოს სატელეკომუნიკაციო ბაზარზე. ინტერნეტ მომსახურებაზე ავტორიზებულ პირთა უმრავლესობის მხრიდან დღემდე უზრუნველყოფილი არ არის ვებ-გვერდების გამართულად მუშაობის საკითხი. „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის თანახმად, მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია საკუთარ ვებ-გვერდზე ინტერნეტში განათავსოს ინფორმაცია მომხმარებლებისთვის შეთავაზებული მომსახურების პირობების, მათ შორის, მომსახურების პაკეტების და მომსახურების ტარიფების თაობაზე, ასევე ინფორმაცია მომსახურების მიღების, შეზღუდვისა და შეწყვეტის პირობებისა და მომსახურების პაკეტში ცვლილებების შეტანის თაობაზე³. აღნიშნული პრობლემის აღმოსაფხვრელად საჭიროა გაგრძლდეს შესაბამისი კომპანიებისთვის მიცემული რეკომენდაციების შესრულების მდგომარეობის მონიტორინგი, რათა არ

³ რეგლამენტის მე-4 მუხლის მე-7 პუნქტი.

დაირღვეს მომხმარებელთა ერთ-ერთი უფლება, რომ მათი ინფორმირების მიზნით მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების ვებ-გვერდებზე განთავსებული უნდა იყოს შესაბამისი ინფორმაცია სახელშეკრულებო პირობებისა და სამომხმარებლო პაკეტების თაობაზე.