

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის

დადგენილება №3

2017 წლის 27 ივლისი

ქ. თბილისი

„ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებაში ცვლილებების შეტანის თაობაზე საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 63-ე მუხლის შესაბამისად, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია ადგენს:

მუხლი 1

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებულ „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტში“ (სსმ III, 23.03.2006 წ., №39, მუხლი 468) შევიდეს შემდეგი ცვლილებები:

1. მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის „ე“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„ე) ხელშეკრულება ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების გაწევის შესახებ (შემდგომში „ხელშეკრულება მომსახურების შესახებ“) – წერილობითი (ელექტრონული), ზეპირი ან დისტანციური შეთანხმება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების გაწევის თაობაზე, მის ხარისხზე, მომსახურების ტარიფზე და სხვა პირობებზე.“.

2. მე-3 მუხლის პირველ პუნქტს, „³¹“ ქვეპუნქტის შემდეგ, დაემატოს შემდეგი შინაარსის „³²“ ქვეპუნქტი:

„³²) დისტანციური გარიგება – ერთი ან რამდენიმე დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით დადებული შეთანხმება მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის, დისტანციური გაყიდვისა და მომსახურების მიწოდების თაობაზე, მომსახურების მიმწოდებლისა და მომხმარებლის ერთდროული ფიზიკური დასწრების გარეშე.“.

3. მე-6 მუხლის „გ“ პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„გ) მომსახურების მიწოდების შესახებ ხელშეკრულებისა და დისტანციური გარიგების ფორმას;“.

4. მე-10 მუხლის პირველი პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„1. ადგილობრივი საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით (ელექტრონულად) დადებული ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე;“.

5. 10¹ მუხლის პირველი პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„1. ინტერნეტით მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის წერილობით (ელექტრონულად) დადებული ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე (გარდა მობილური და dialup ინტერნეტისა).“.

6. 10⁵ მუხლის პირველი პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„1. ძირითადი მობილური სატელეფონო მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების



მიმწოდებელს შორის წერილობით (ელექტრონულად) დადებული ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე, ხოლო დამატებითი მომსახურების მიწოდების პირობები შეიძლება განისაზღვროს სხვა (ელექტრონული ან სხვა ტიპის ოფერტა) ფორმითაც.“.

7. 10⁹ მუხლის პირველი პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„1. მაუწყებლობის ტრანზიტით მომსახურება წარმოებს მომხმარებელსა და მომსახურების მიმწოდებელს შორის დადებული წერილობითი (ელექტრონულად) ხელშეკრულების ან/და დისტანციური გარიგების საფუძველზე.“.

8. დაემატოს შემდეგი შინაარსის „12²“ მუხლი:

„მუხლი 12². დისტანციური გარიგება

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

ა) მომხმარებელი არის სრულწლოვანი ფიზიკური პირი;

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

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

ბ.ბ) მომსახურების მიმწოდებლის საიდენტიფიკაციო ინფორმაციას;

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

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

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

ბ.ვ) მომსახურების შეწყვეტის პირობებს, მათ შორის, აბონენტის სურვილით გარიგების გაუქმებისა და ვადაზე ადრე შეწყვეტის წესს. გარიგების ვადაზე ადრე შეწყვეტა რეგულირდება ამ დადგენილების 24-ე მუხლის შესაბამისად;

ბ.ზ) დაზიანების აღმოფხვრის პირობები;

ბ.თ) გარიგებით გათვალისწინებული მომსახურების გაწევის ხარისხის დაცვის უზრუნველყოფისა და აღნიშნული ხარისხობრივი მაჩვენებლების დაუცველობის შემთხვევაში გათვალისწინებულ საკომპენსაციო მექანიზმებს;

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



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

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

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

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

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

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

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

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

9. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია დისტანციური გარიგება ისეთი ძირითადი საკომუნიკაციო მომსახურების თაობაზე, რომელიც უშუალოდ დაკავშირებულია ავტორიზებული პირის მიერ ეროვნული ნუმერაციის რესურსის მომხმარებელზე გაცემასთან ან ინტერნეტთან წვდომის უზრუნველყოფასთან (გარდა არაუმეტეს სამი დღის ხანგრძლივობით განხორციელებული ინტერნეტთან უსადენო ერთჯერადი ან/და დღიური წვდომის შემთხვევებისა), დადოს პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის საფუძველზე, რომელიც მაიდენტიფიცირებელი მონაცემების (სახელი, გვარი, პირადი ნომერი) ელექტრონულად წაკითხვის საშუალებას იძლევა;



10. მომსახურების მიმწოდებელს შეუძლია, მომხმარებლის იდენტიფიცირების მიზნით, ამ დადგენილების 12² მუხლის მე-9 პუნქტით გათვალისწინებულ საკომუნიკაციო მომსახურების (გარდა მობილური საკომუნიკაციო მომსახურებისა) მიწოდების თაობაზე დისტანციური გარიგების გაფორმებისას, იმ მომხმარებელთან რომელსაც კომერციულ ბანკ(ებ)ში გახსნილი აქვს მიმდინარე ანგარიშ(ებ)ი და შესაბამისი ბანკის მიერ განხორციელებულია კლიენტის იდენტიფიკაცია და ვერიფიკაცია (გადამოწმება) საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად, გამოიყენოს ამ მომხმარებლის მიერ მომსახურების საფასურის გადახდის მიზნით გააქტიურებული მუდმივი ან ერთჯერადი საგადასახადო დავალება, რომელიც შეიცავს მომხმარებლის იდენტიფიცირებისათვის საჭირო საკმარის ინფორმაციას (მინიმუმ სახელს, გვარს, პირად ნომერს, მის სახელზე გაფორმებული საბანკო ანგარიშის რეკვიზიტებსა და სხვა საჭირო ინფორმაციას, რომელიც დატანილია პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტზე).

11. მომსახურების მიმწოდებელმა სამი კალენდარული თვის განმავლობაში ერთ მომხმარებელზე ამ ფორმით (იგულისხმება დისტანციური გარიგება მხოლოდ) არ უნდა გასცეს ხუთ სანომრე რესურსზე მეტი.

12. თუ მომხმარებელს ამ დადგენილების მოთხოვნების შესაბამისად უკვე დადებული აქვს ხელშეკრულება ამავე მომსახურების მიმწოდებელთან, მაშინ დასაშვებია ამ მომხმარებლისათვის სხვა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების დამატების თაობაზე გარიგების დადება დისტანციურად, აბონენტის ნების გამოვლენის სანდო და სააბონენტო ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მეთოდით (კოდური სიტყვა, ერთჯერადი კოდი ან სხვ.) დადასტურების საფუძველზე, იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების მიმწოდებელს აბონენტისგან მიღებული აქვს თანხმობა დისტანციური საშუალებით სხვა სატელეკომუნიკაციო მომსახურების გააქტიურების თაობაზე.

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

14. უზრუნველყოს მომხმარებლის სახელზე რეგისტრირებული ყველა სატელეფონო ნომრის შესახებ ინფორმაციის მომხმარებლისათვის გადაცემა და ხელმისაწვდომობა როგორც მატერიალური, ისე ელექტრონული ფორმით.

15. მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია, ამ მუხლის მე-8 და მე-9 პუნქტში მითითებული ინფორმაცია შეინახოს არაუმეტეს იმ ვადისა, რომელიც აუცილებელია იმ მიზნის მისაღწევად, რისთვისაც შეგროვდა და დამუშავდა აღნიშნული ინფორმაცია.“.

მუხლი 2

ეს დადგენილება ამოქმედდეს გამოქვეყნებისთანავე.

კომისიის თავმჯდომარის
მოვალეობის შემსრულებელი
კომისიის წევრი
კომისიის წევრი

მერაბ ქათამაძე

ვახტანგ აბაშიძე

გიორგი ფრუიძე

