



პრძანება

21 12 2021 წ.

№ 01/341

ქ. თბილისი

მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის
დებულების დამტკიცების შესახებ

1. 2021 წლის 21 დეკემბრიდან დამტკიცდეს შპს „ახალი ქსელების“ მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის დებულება წარმოდგენილი დანართის შესაბამისად.
2. ძალადაკარგულად იქნეს ცნობილი მანამდე არსებული შპს „ახალი ქსელების“ მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის დებულება.
3. ძალაში შევიდეს ხელმოწერისთანავე.

გენერალური დირექტორი

ილია ინჯია



დამტკიცებულია

შპს „ახალი ქსელების დირექტორის

2021 წლის 21 დეკემბრის N 01/341 ბრძანებით

I თავი

ზოგადი დებულებები

მუხლი 1. შესავალი

- 1.1 წინამდებარე დებულებას (შემდგომში „დებულება“) საფუძვლად უდევს „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონი და ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში, მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტი (შემდგომში „რეგლამენტი“).
- 1.2 წინამდებარე დებულებით განისაზღვრება ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიმღები მომხმარებლების საჩივრების განხილვის წესები და პროცედურები.
- 1.3 მომხმარებელთა საჩივრების დროული, ეფექტური და სამართლიანი გადაწყვეტის მიზნით, შპს „ახალი ქსელების“ სტრუქტურაში შექმნილია მომხმარებელთა საჩივრების განხილვის სამსახური (შემდგომში „სამსახური“).

II თავი

მომხმარებელთა საჩივრების განხილველი სამსახური

მუხლი 2. სამსახურის ფუნქციები და უფლებამოსილებები

2.1 სამსახურის ფუნქციებია:

- 2.1.1 აღრიცხოს შპს „ახალი ქსელებში“ შემოსული საჩივრები და აწარმოოს მათი სარეგისტრაციო ჟურნალი.
- 2.1.2 განხილოს საჩივრები არსებითად ამ დებულებით განსაზღვრული წესითა და საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
- 2.1.3 საჩივრის განხილვის შედეგად, მოამზადოს გადაწყვეტილების პროექტი და წარუდგინოს შესათანხმებლად/ ხელმოსაწერად უფლებამოსილ პირს.
- 2.1.4 ყოველთვიურად აწარმოოს მომხმარებელთა საჩივრების სტატისტიკური ანალიზი, მათ შორის, განხილვა/ შედეგების ანალიზი.
- 2.1.5 დაარქივოს საჩივრის განხილვის საქმის მასალები და შეინახოს 3 (სამი) წლის განმავლობაში.
- 2.1.6 განახორციელოს საჩივრების განხილვის შიდა მექანიზმის საქმიანობის მონიტორინგი და გამოიკვილოს, თუ რამდენად ეფექტურად წყდება მომხმარებელთა საჩივრები.

2.2 სამსახურის უფლებამოსილებებია:

- 2.2.1 საჩივრის განხილვისას გამოითხოვოს ნებისმიერი საჭირო ინფორმაცია/ დოკუმენტაცია შპს „ახალი ქსელების“ შესაბამისი სამსახურებიდან.
- 2.2.2 რთული კატეგორიის საქმეებზე, საჩივრის განხილვის პროცესსა და გადაწყვეტილების პროექტის მომზადებაში ჩართოს შპს „ახალი ქსელების“ იურიდიული სამსახურის

წარმომადგენელი. ასეთი კატეგორიის საქმეებზე მიღებული გადაწყვეტილება საჭიროებს იურიდიული სამსახურის ვიზირებას.

2.2.3 საჭიროების შემთხვევაში, საჩივრის განხილვის პროცესში ჩართოს მომჩივანი მხარე ან/ და მისი უფლებამოსილი წარმომადგებელი.

2.2.4 აბონენტთა მომსახურების სამსახურის/ კომერციული დირექტორის მიერ გადაწყვეტილების პროექტის დადასტურების შემდეგ, უზრუნველყოს გადაწყვეტილების მომჩივანი მხარისათვის მიწოდება.

2.2.5 საჩივრის სრულად ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შემთხვევაში, თანხის გადაანგარიშების მოთხოვნით, შესაბამისი სამსახურეობრივი ბარათით მიმართავს ფინანსურ და ბილინგის სამსახურებს (თანხის ოდენობისა და გადაანგარიშების ვადების მითითებით), ხოლო სხვა სახის ქმედების განმახორციელებელ სამსახურს (შესაბამისი ქმედების აღწერისა და ვადების მითითებით).

III თავი

საჩივრის განხილვის პროცედურა და ვადები

მუხლი 3. საჩივრის ფორმა და წარდგენა.

3.1 ბოლო მომხმარებელს/ აბონენტს ან სხვა დაინტერესებულ მხარეს (საქართველოს კანონმდებლობით ზუსტად განსაზღვრულ შემთხვევებში), დარღვეული ან სადავოდ გამხდარი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების აღსადგენად უფლება აქვს წარმოადგინოს საჩივარი.

3.2 მომხმარებელს/ აბონენტს უფლება აქვს მოითხოვოს მომსახურების გაწევისას ან მომსახურების გაწევით/ გაუწევლობით დარღვეული უფლებების აღდგენა და მიმდგარი ზიანის ანაზღაურება.

3.3 შპს „ახალი ქსელები“ მომხმარებელთა საჩივრების მიღებას ახორციელებს:

ა) უფასო მუდმივმოქმედი 24-საათიანი ცხელი ხაზით (110000, 08 0000 5050)

ბ) ვებგვერდით ან ელექტრონული ფოსტით (www.ak.ge; pretenzia@ak.ge)

გ) საფოსტო მისამართზე ან სერვისცენტრში

3.4 საჩივრის მიღების შემდეგ, მომხმარებელს ეცნობება საჩივრის განხილვის ვადის შესახებ.

3.5 საჩივარი უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:

3.5.1 სამსახურის დასახელება, რომელშიც შეიტანება საჩივარი;

3.5.2 საჩივრის წარმდგენი პირის ვინაობა და მისამართი და საკონტაქტო ინფორმაცია;

3.5.3 მომსახურების მიმწოდებლის დასახელება და მომხმარებლის სააბონენტო ანგარიშის ნომერი;

3.5.4 მოთხოვნა;

3.5.5 გარემოებანი, რომელთაც ეფუძნება მოთხოვნა;

3.5.6 იურიდიული პირის შემთხვევაში, საფირმო სახელწოდებას, ორგანიზაციულ-სამართლებრივ ფორმას, წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების დამადასტურებელ დოკუმენტს, საიდენტიფიკაციო კოდს, იურიდიულ მისამართს, ფაქტობრივ მისამართს. საჩივარს თან უნდა ერთვოდეს ამონაწერი მეწარმეთა და არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების რეესტრიდან.

3.5.7 თანდართული დოკუმენტაციის შემთხვევაში, ამ დოკუმენტაციის ნუსხას.

3.5.8 საჩივარი უნდა შეიცავდეს თარიღსა და წარმომდგენი/ უფლებამოსილი პირის ხელმოწერას.

3.5.9 საჩივრის არასახელმწიფო ენაზე წარდგენის შემთხვევაში, საჩივარი უნდა იყოს ნათარგმნი და ნოტარიულად დამოწმებული.

მუხლი 4. საჩივრის განხილვის პროცედურა და ვადები.

4.1 საჩივრების განხილველი სამსახური საჩივრებს განიხილავს სახელმწიფო ენაზე.

4.2 სამსახური, საჩივრის წარდგენიდან 2 (ორი) სამუშაო დღის ვადაში ამოწმებს საჩივრის შესაბამისობას დებულების მე-3 მუხლის მოთხოვნებთან.

4.3 არაუფლებამოსილი პირის მიერ შემოტანილი საჩივარი არ განიხილება და მიიღება გადაწყვეტილება საჩივრის განხილვაზე უარის თქმის შესახებ.

4.4 იმ შემთხვევაში თუ, წარმოდგენილი საჩივარი არ აკმაყოფილებს მე-3 მუხლის 3.5 პუნქტით დადგენილ მოთხოვნებს, მომჩივანს დაუდგინდება ხარვეზი და განესაზღვრება ხარვეზის აღმოფხვრის ვადა, არანაკლებ 5 (ხუთი) სამუშაო დღისა. ასეთ შემთხვევაში საჩივრის ვადის დენა შეჩერდება ხარვეზის აღმოფხვრამდე და განახლება ხარვეზის აღმოფხვრისთანავე. თუ განცხადების წარმომდგენი დადგენილ ვადაში არ აღმოფხვრის ხარვეზს, სამსახური იღებს გადაწყვეტილებას საჩივრის განუხილველად დატოვების შესახებ.

4.5 საჩივარი განიხილება და გადაწყვეტილება მიიღება საჩივრის რეგისტრაციიდან არაუგვიანეს 15 (თხუთმეტი) კალენდალური დღისა.

4.6 საჩივრის არსებითი განხილვის პროცესში, საკითხის საფუძვლიანად და ყოველმხრივ განხილვის მიზნით, შესაძლებელია მოწვეულ იქნეს მომჩივანი, მისი უფლებამოსილი წარმომადგენელი.

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

IV თავი

გადაწყვეტილება და გასაჩივრება

მუხლი 5. საჩივრების განხილველი სამსახურის გადაწყვეტილება.

5.1 საჩივრის განხილვის შედეგად მიღებული გადაწყვეტილება უნდა იყოს სრული, ყოველმხრივი, ობიექტური და დასაბუთებული. უნდა შეიცავდეს საჩივრის შესწავლისა და მითითებული გარემოებების გამოკვლევის დროს გამოყენებულ მეთოდოლოგიებისა და პროცედურების აღწერილობას.

5.2 სამსახურის მიერ, შესაძლებელია მიღებულ იქნას შემდეგი გადაწყვეტილებებიდან ერთ-ერთი:

5.2.1 საჩივრის დაკმაყოფილების შესახებ;

5.2.2 საჩივრის ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შესახებ;

5.2.3 საჩივრის განუხილველად დატოვების შესახებ;

5.2.4 საჩივრის განხილვაზე უარის თქმის შესახებ;

5.2.5 საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ.

5.3 საჩივრის სამსახურის მიერ მომზადებულ პროექტს ხელს აწერს შპს „ახალი ქსელების“ დირექტორი.

5.4 მიღებული გადაწყვეტილება შეიცავს შემდეგ ინფორმაციას:

5.4.1 საჩივრის შემოსვლის თარიღი და დავის არსის მოკლე შინაარსში;

5.4.2 გადაწყვეტილების მიღების დრო, ადგილი და მიმღები სამსახური, აგრეთვე, საჩივრის წარმდგენი პირი;

5.4.3 დადგენილი ფაქტობრივი გარემოებები და მიღებული გადაწყვეტილების

დასაბუთება;

5.4.4 მტკიცებულებები, რომლის საფუძველზეც მოხდა გადაწყვეტილების მიღება;

5.4.5 იმ მეთოდოლოგიებისა და პროცედურების აღწერილობა, რომელთა გამოყენებითაც მოხდა საჩივრის განხილვა და საჩივარში მითითებული გარემოებების გამოკვლევა;

5.4.6 გადაწყვეტილების გასაჩივრების ვადა და წესი.

მუხლი 6. გასაჩივრება

საჩივრის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილება შეიძლება გასაჩივრდეს გადაწყვეტილების ჩაბარებიდან 1 (ერთი) თვის ვადაში, საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში ან სასამართლოში.

V თავი

დასკვნითი დებულებები

მუხლი 7. დებულებაში ცვლილებების შეტანა

საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნების საფუძველზე, მარეგულირებელი ნორმების შესაბამისად, წინამდებარე დებულებაში შესაძლებელია შეტანილ იქნას ცვლილებები/ დამატებები.

დირექტორი



ილია ინჯია