

მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის დებულება

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 სისტემ ნეტის“ სტრუქტურაში შექმნილია მომხმარებელთა საჩივრების განხილვის სამსახური (შემდგომში „სამსახური“).

II თავი

მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახური

მუხლი 2. სამსახურის ფუნქციები და უფლებამოსილებები

2.1 სამსახურის ფუნქციები:

2.1.1 აღრიცხოს შპს „სისტემ ნეტში“ შემოსული საჩივრები და აწარმოოს მათი სარეგისტრაციო ურუნალი.

2.1.2 განიხილოს 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 გამოიკვლიოს, თუ რამდენად ეფექტურად წყდება მომხმარებელთა საჩივრები.

2.2 სამსახურის უფლებამოსილებები:

2.2.1 საჩივრის განხილვისას გამოითხოვოს ნებისმიერი საჭირო ინფორმაცია/ დოკუმენტაცია შპს „სისტემ ნეტის“ შესაბამისი სამსახურებიდან.

2.2.2 რთული კატეგორიის საქმეებზე, საჩივრის განხილვის პროცესსა და გადაწყვეტილების პროექტის მომზადებაში ჩართოს შპს „სისტემ ნეტის“ 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 წარმომადგენელი.

2.2.4 აბონენტთა მომსახურების სამსახურის/ კომერციული ღირეფქტორის მიერ გადანყვეტილების პროექტის დადასტურების შემდეგ, უზრუნველყოს გადანყვეტილების მომჭივანი მხარისათვის მიწოდება.

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

III თავი

საჭივრის განხილვის პროცედურა და ვადები

მუხლი 3. საჭივრის 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 საჭივარი.

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

3.3 შპს „სისტემ ნეტ“ მომხმარებელთა საჭივრების მიღებას ახორციელებს:

ა) უფასო მუდმივმოქმედი 24-საათიანი ცხელი ხაზით

ბ)ელექტრონული ფოსტით (systemnet@systemnet.ge)

გ)საფოსტო მისამართზე: თბილისი, ა.პოლიტკოვსკაიას #42

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

3.5 საჭივარი უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:

3.5.1 სამსახურის დასახელება, რომელშიც შეიტანება საჭივარი;

3.5.2 საჭივრის 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. საჭივარს თან უნდა ერთვოდეს ამონაწერი მეწარმეთა და არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების რეესტრიდან.

3.5.7 თანდართული დოკუმენტაციის შემთხვევაში, ამ დოკუმენტაციის ნუსხას.

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

3.5.9 საჭივრის არასახელმწიფო ენაზე წარდგენის შემთხვევაში, საჭივარი უნდა იყოს ნათარგმნი და ნოტარიულად დამოწმებული.

მუხლი 4. საჭივრის 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 არაუდღებამოსილი 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 განახლდება 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) კალენდარული 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 „სისტემ ნეტის“ დირექტორი.

5.4 მიღებული გადაწყვეტილება შეიცავს შემდეგ ინფორმაციას:

- 5.4.1 საჩივრის შემოსვლის თარიღი და დავის არსის მოკლე შინაარსი;
- 5.4.2 გადაწყვეტილების მიღების დრო, ადგილი და მიმღები სამსახური, აგრეთვე, საჩივრის წარმოდგენი 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

ხათუნა ინჯია

