

**შპს „სქაიტელის“ მომხმარებელთა საჩივრების
განხილვის სამსახურის დებულება დამტკიცებულია
შპს „სქაიტელის“ დირექტორის მიერ
2021 წლის 25 დეკემბრის ბრძანებით**

**შპს „სქაიტელის“ მომხმარებელთა საჩივრების განხილვის სამსახურის
დებულება**

მუხლი 1. ზოგადი დებულებები

1. სქაიტელის მომხმარებელთა საჩივრების განხილვის სამსახურის დებულება (შემდგომში „**დებულება**“) შემუშავებულია „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონისა და 2006 წლის 17 მარტის საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის №3 დადგენილების „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ (შემდგომში „**რეგლამენტი**“) საფუძველზე და ადგენს რეგლამენტით გათვალისწინებული მოთხოვნების შესაბამისად მომხმარებლების მიერ სქაიტელში (შემდგომში „**კომპანია**“ ან „**სქაიტელი**“) საჩივრების წარდგენის, ამ საჩივრის წარმოებაში მიღების, განხილვის, გადაწყვეტილების მიღების, აღსრულების წესებს და აღნიშნული პროცესის მონიტორინგის მექანიზმებს.
2. კომპანიის მომხმარებელთა საჩივრების მიღების, განხილვისა და დროულად გადაწყვეტის მიზნით სქაიტელში შექმნილია მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახური (შემდგომში – „**სამსახური**“). სამსახურის უფლებამოსილება და სტრუქტურა განისაზღვრება წინამდებარე დებულებით.
3. სამსახურის მიერ საჩივრების ეფექტიანად, გამჭვირვალედ და სამართლიანად განხილვის მონიტორინგს ახორციელებს კომპანიის **მონიტორინგის სამსახური**.

მუხლი 2. სამსახურის ფუნქციები, უფლებამოსილებები

მუხლი 2. მომხმარებელთა საჩივრების განხილვის სამსახურის მიზნები, ფუნქციები და საქმიანობის წესი

1. სამსახური თავის საქმიანობაში ხელმძღვანელობს „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით, რეგლამენტით, სხვა საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე აქტებითა და ამ დებულებით.
2. სამსახური უზრუნველყოფს მომხმარებელთა საჩივრების განხილვის ეფექტურ ფუნქციონირებას, კომპანიაში შემოსულ საჩივრებზე დროულ რეაგირებას, მათ განხილვას, სამართლიანი, კანონიერი და ობიექტური გადაწყვეტილების მიღებას. სამსახური განსაზღვრავს საჩივრების განხილვის და სამსახურის მიერ მიღებული გადაწყვეტილებების გასაჩივრების პროცედურებს.
3. სამსახურის ფუნქციებში შედის:

ა) საჩივრების მიღება და რეგისტრაცია;

ბ) საჩივრის განხილვა, საჩივრების განხილვის ვადის დანიშვნა;

გ) საჩივრის განხილვაში მონაწილე პირების დაბარება, ასეთის საჭიროების შემთხვევაში;

დ) გადაწყვეტილების პროექტების მომზადება;

ე) ყოველთვიურად აწარმოოს შემოსული საჩივრების აღრიცხვა, სტატისტიკური ანალიზი, საჩივრების განხილვის და გადაწყვეტილების მიღების ანალიზი;

ვ) სამსახური საჩივრების მიღების, განხილვისა და გადაწყვეტილების მიღების ანგარიშს წარუდგენს მონიტორინგის სამსახურს მოთხოვნიდან არაუგვიანეს შვიდი სამუშაო დღის ვადაში;

ზ) ყოველი კვარტალის ბოლოს წარუდგინოს კომისიას, აგრეთვე კომისიასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს, საჩივრების განხილვის შედეგების შესახებ დეტალური ანგარიში, ასევე, ამ საკითხებთან დაკავშირებული ნებისმიერი ინფორმაცია.

4. სამსახური უფლებამოსილია საჩივრის განხილვის პროცესში გამოითხოვოს საჭირო დოკუმენტაცია კომპანიის სხვადასხვა დეპარტამენტებისგან, ხოლო კომპანიის დეპარტამენტები ვალდებული არიან მოთხოვნიდან არაუგვიანეს სამი სამუშაო დღისა წარუდგინონ მოთხოვნილი ინფორმაცია ან აცნობონ ინფორმაციის გაცემის შეუძლებლობის თაობაზე წერილობითი ფორმით.

5. სამსახური უფლებამოსილია საჩივრის განხილვის პროცესში ჩართოს საჩივრის წარმდგენი და ნებისმიერი მესამე პირი, რომელსაც შემხებლობა ექნება კონკრეტული საჩივრის განხილვასთან.

6. სამსახური უფლებამოსილია მოამზადოს გადაწყვეტილების პროექტი და საჭიროების შემთხვევაში შესათანხმებლად წარუდგინოს იურიდიულ დეპარტამენტს, თუ საქმის განხილვაში არ იღებდა მონაწილეობას კომპანიის იურიდიული დეპარტამენტის რომელიმე წევრი.

7. სამსახური საჩივრის სრულად ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შემთხვევაში თანხის გადაანგარიშების მოთხოვნით, შესაბამისი სამსახურებრივი ბარათით მიმართავს შესაბამის დეპარტამენტს თანხის ოდენობისა და გადაანგარიშების ვადების მითითებით, ხოლო სხვა სახის ქმედების განხორციელების საჭიროების შემთხვევაში, სამსახურებრივი ბარათით მიმართავს ქმედების განმახორციელებელ შესაბამის დეპარტამენტს.

8. სამსახური ვალდებულია:

ა) აწარმოოს შემოსული საჩივრების რეგისტრაცია (რეგისტრაცია, კატეგორიებად დაყოფა) და შეინახოს სამი წლის მანძილზე;

ბ) სამსახური ინახავს მომხმარებლის საჩივრის განხილვასთან დაკავშირებულ შემდეგ ინფორმაციას:

ბ.ა) საჩივრის მიღების თარიღი;

ბ.ბ) საჩივრის მიღების ფორმა;

ბ.გ) საჩივრის წარმდგენი პირის სახელი, გვარი და საკონტაქტო ინფორმაცია;

ბ.დ) საჩივრის მოკლე აღწერა;

ბ.ე) მომხმარებელსა და კომპანიას შორის შემდგარი კომუნიკაციის შესახებ ინფორმაცია (მათ შორის, კომუნიკაციის თარიღი, ფორმა, შინაარსი);

ბ.ვ) წერილობითი კომუნიკაციის ასლები;

ბ.ზ) საჩივრის განხილვის თაობაზე გადაწყვეტილება და მისი მიღების თარიღი;

მუხლი 3. საჩივრის წარდგენა

1. მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს კომპანიისგან მომსახურების გაწევისას ან მომსახურების გაწევით დარღვეული უფლების აღდგენა.

2. მომხმარებელს უფლება აქვს თავისი დარღვეული თუ სადავოდ ქცეული უფლებისა და კანონით გათვალისწინებული ინტერესების აღდგენის მიზნით წარადგინოს საჩივარი კომპანიაში/სამსახურში.

3. საჩივარში მიეთითება შემდეგი ინფორმაცია:

ა) კომპანიის დასახელება, რომელშიც შეიტანება საჩივარი;

ბ) საჩივრის წარმდგენი პირის ვინაობა/საიდენტიფიკაციო მონაცემები და მისამართი (ტელეფონის ნომერი, ელ. ფოსტა);

გ) მომხმარებლის სააბონენტო ანგარიშის ნომერი;

დ) მოთხოვნა;

ე) გარემოებანი, რომელთაც ეფუძნება საჩივრის მოთხოვნა;

ვ) საჩივარზე დართული საბუთების ნუსხა, თუ საჩივარს რაიმე დოკუმენტი დაერთვის;

ზ) საჩივრის შეტანის თარიღი და ხელმოწერა

თ) საჩივარი უნდა იქნება წარდგენილ ქართულ ენაზე, უცხოურ ენაზე შესრულებული საჩივარი უნდა იყოს თარგმნილი ქართულ ენაზე და ნოტარიული წესით დამოწმებული.

ი) საჩივარი წარდგენილი უნდა იყოს მომხმარებლის მიერ ან უფლებამოსილი პირის მიერ. უფლებამოსილება უნდა დასტურდებოდეს სათანადო წესით გაცემული დოკუმენტის საფუძველზე.

4. მომხმარებელს უფლება აქვს წარადგინოს საჩივარი წერილობითი ან/და ზეპირი ფორმით კომპანიის მუდმივმოქმედი 24-საათიანი ცხელ ხაზზე შეტყობინების გზით.

5. საჩივრის წერილობით ფორმით წარდგენა ხდება კომპანიის ვებ-გვერდის, ან ელექტრონულ ფოსტაზე განცხადების წარდგენის ან განცხადების კომპანიის მისამართზე ან კომპანიის სერვის ცენტრებში (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) წარდგენის გზით.

6. მომხმარებლის მიერ სამსახურში საჩივრის წარდგენა არის უფასო.

7. მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს კომპანიისგან მომსახურების გაწევისას ან მომსახურების გაწევით დარღვეული უფლების აღდგენა.

მუხლი 4. საჩივრის წარმოებაში მიღება და საჩივრის განუხილველად დატოვება

1. საჩივრის წარმოებაში მიღება ხდება საჩივრის წარდგენიდან ორ სამუშაო დღეში, თუ საჩივარი არ შეიცავს ხარვეზს.
2. იმ შემთხვევაში, თუ საჩივრი არ შეიცავს ამ დებულების მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტისა და მისი ქვეპუნქტებით დადგენილ მოთხოვნებს, მაშინ სამსახური ითხოვს დამატებით ინფორმაციას ან/და დოკუმენტაციას.
3. ხარვეზის აღმოჩენის შემთხვევაში, საჩივრის განხილვა ჩერდება ხარვეზის შესახებ შეტყობინების გაგზავნის მომდევნო დღიდან ხარვეზის სრულად გამოსწორების მომდევნო დღემდე, ხოლო მომჩივანს მიეცემა სამსახურის მიერ განსაზღვრული ვადა ხარვეზის გამოსასწორებლად, რომელიც არ უნდა იყოს 5 (ხუთ) სამუშაო დღეზე ნაკლები.
4. ხარვეზის გამოსასწორებლად ვადის ხანგრძლივობის განსაზღვრისას მხედველობაში მიიღება ის გარემოებები, რომელმაც შესაძლოა შეაფერხოს მომჩივნის მიერ ხარვეზის სრულად გამოსწორება.
5. ხარვეზის გამოსასწორებლად მიცემული ვადის გაგრძელება დასაშვებია მომჩივნის მოტივირებული შუამდგომლობით. შუამდგომლობა წარდგენილი უნდა იყოს განსაზღვრული ვადის ამოწურვამდე.
6. საჩივრის განხილვა განახლდება ხარვეზის გამოსწორების შემთხვევაში.
7. თუ მომჩივანი სამსახურის მიერ განსაზღვრულ ვადაში ვერ წარუდგენს სამსახურს შესაბამის ინფორმაციას ან დოკუმენტაციას ან არგუმენტაციას (ახსნა-განმარტებას) ან თუ სამსახური დაადგენს, რომ საჩივრით გათვალისწინებული საკითხის გადაწყვეტა არ განეკუთვნება კომპანიის უფლებამოსილებას, სამსახურს გამოაქვს დასაბუთებული გადაწყვეტილება საჩივრის განუხილველად დატოვების შესახებ, რის შესახებაც ეცნობება მომჩივანს.
8. საჩივრის წარმოებაში მიღების შემდეგ კომპანია აცნობებს მომხმარებელს საჩივრის განხილვის ვადის შესახებ.

მუხლი 5. საჩივრის განხილვა, სამსახურის სხდომა

1. სამსახური უფლებამოსილია მიიღოს გადაწყვეტილება თუ მას ესწრება **მინიმუმ სამი წევრი**. სამსახური სხდომის დაწყებამდე ირჩევს სხდომის თავმჯდომარეს, რომელიც უძღვება სხდომას.
2. სამსახურის მიერ გადაწყვეტილების მიღება ხდება ხმათა უმრავლესობით. დაუშვებელია სამსახურის წევრის მხრიდან ხმის მიცემისაგან თავის შეკავება. ხმების თანაბრად გაყოფის შემთხვევაში გამამწყვეტი ხმა ეკუთვნის სხდომის თავმჯდომარეს.
3. სამსახური საჩივარს განიხილავს და გადაწყვეტილებას იღებს დროულად, გონივრულ ვადაში, მაგრამ **არაუგვიანეს საჩივრის რეგისტრაციიდან 15 დღისა**. თუ საქმის სირთულიდან გამომდინარე ან სხვა ობიექტური მიზეზის არსებობისას, გადაწყვეტილების მიღებისათვის საჭიროა 15 დღეზე მეტი, სამსახური ვალდებულია მიიღოს დასაბუთებული გადაწყვეტილება

ვადის გაზრდის თაობაზე, რის შესახებაც უნდა ეცნობოს მომჩივანს და ყველა დაინტერესებულ პირს.

4. საჩივრის განხილვა მიმდინარეობს სახელმწიფო ენაზე.

5. სამსახური უფლებამოსილია საჩივარი განიხილოს ზეპირი მოსმენით ან ზეპირი მოსმენის გარეშე, სამსახურის შეხედულებისამებრ საჩივრის შინაარსის გათვალისწინებით.

6. მომჩივანს საჩივრის ზეპირი განხილვის თაობაზე სხდომის ჩატარების შესახებ არანაკლებ წინა დღეს ეცნობება სამსახურის ხელთ არსებული ნებისმიერი ტექნიკური საშუალებით.

7. საჩივრის ზეპირი განხილვა იწყება სხდომის თავმჯდომარის მოხსენებით, რომლითაც თავმჯდომარე აცნობს სამსახურის წევრებს საჩივრის შინაარსს. საჩივრის გაცნობის შემდეგ მომჩივანს ეძლევა დრო საკუთარი არგუმენტაციის წარსადგენად.

8. სხდომის თავმჯდომარეს უფლება აქვს დაატოვებინოს სხდომა წესრიგის დამრღვევს.

9. სამსახურს უფლება აქვს, საჩივარი განიხილოს/ზეპირი მოსმენა გამართოს დისტანციურად, ტექნიკურ საშუალებათა გამოყენებით.

10. სამსახური უზრუნველყოფს მომჩივანის და ყველა დაინტერესებული პირის მოწვევას სხდომაზე. მომჩივანის წარმომადგენელმა უნდა წარმოადგინოს მიდობილობა, ამასთან ფიზიკური პირის მიერ გაცემული მინდობილობა უნდა იყოს სანოტარო წესით დამოწმებული.

11. სამსახურის წევრები უფლებამოსილნი არიან დაუსვან კითხვები მომჩივანს და დაინტერესებულ პირებს. მომჩივანი უფლებამოსილია დაუსვას კითხვები საჩივრების სამსახურის წევრებს, მიიღოს დასაბუთებული პასუხი, გაეცნოს ამ დებულებას, ისარგებლოს სხვა უფლებებით, რაც გათვალისწინებულია კანონმდებლობით და ამ დებულებით.

12. მომჩივანის ან მისი წარმომადგენლის არ გამოცხადება არ აფერხებს სხდომის გამართვას და გადაწყვეტილების მიღებას. მომჩივანის არ გამოცხადების შემთხვევაში, თუ სამსახური მიიჩნევს, რომ გადაწყვეტილების მიღებისათვის აუცილებელია მომჩივანის სხდომაზე დასწრება, გარდა იმ შემთხვევებისა როცა მომჩივანი უარს აცხადებს სხდომაზე გამოცხადებაზე, სამსახური უფლებამოსილია მიიღოს გადაწყვეტილება სხდომის გადადების შესახებ და განხილვა განაახლოს მომჩივანის გამოცხადების შემდეგ. მომჩივანის ხელმოწერა არასაპატიო მიზეზით არ გამოცხადების შემთხვევაში სამსახური უფლებამოსილია მიიღოს გადაწყვეტილება.

13. საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის თაობაზე გადაწყვეტილება მომხმარებელს ეგზავნება მის მიერ მითითებულ საფოსტო მისამართზე ან ელექტრონულ ფოსტაზე ასეთი გადაწყვეტილების მიღებიდან არაუგვიანეს 3 დღისა, ხოლო საჩივრის დაკმაყოფილების თაობაზე გადაწყვეტილება მომხმარებელს შეიძლება ეცნობოს სხვა ფორმითაც, გადაწყვეტილების მიღებიდან არაუგვიანეს 5 დღისა.

მუხლი 6. სამსახურის გადაწყვეტილება

1. სამსახურის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება უნდა იყოს ყოველმხრივ სრული, ობიექტური და დასაბუთებული. გადაწყვეტილებას ხელს აწერს სხდომაზე დამსწრე ყველა წევრი.

2. გადაწყვეტილება შედგება შესავალი, აღწერილობითი, სამოტივაციო და სარეზოლუციო ნაწილებისაგან.

ა) გადაწყვეტილების შესავალ ნაწილში აღინიშნება სხდომის ჩატარების დრო და ადგილი, სხდომაზე დამსწრე პირთა შემადგენლობა.

ბ) გადაწყვეტილების აღწერილობით ნაწილში მიეთითება მომჩივანის მოთხოვნა, საჩივრის შინაარსი და მომჩივანის ან სხვა დაინტერესებული პირის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ახსნა-განმარტება, დასაბუთება;

გ) გადაწყვეტილების სამოტივაციო ნაწილში უნდა აღინიშნოს სამართლებრივი შეფასება და კანონები, რომლებითაც სამსახური ხელმძღვანელობდა.

დ) გადაწყვეტილების სარეზოლუციო ნაწილი უნდა შეიცავდეს სამსახურის დასკვნას საჩივრის დაკმაყოფილების ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილების ან საჩივრის არ დაკმაყოფილების თაობაზე.

3. საჩივართან დაკავშირებული სამსახურის ნებისმიერი გადაწყვეტილება ეგზავნება მომჩივანს და ყველა დაინტერესებულ მხარეს გადაწყვეტილების მიღებიდან 3 დღის განმავლობაში, აგრეთვე კომპანიის შესაბამის დეპარტამენტს/განყოფილებას აღსრულებისათვის. მომჩივანის და დაინტერესებული მხარის თანხმობის შემთხვევაში შესაძლებელია გადაწყვეტილება გაგზავნილ იქნას ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით. საჩივრის დაკმაყოფილების თაობაზე გადაწყვეტილება მოხმარებელს შეიძლება ეცნობოს სხვა ფორმითაც, გადაწყვეტილების მიღებიდან არაუგვიანეს 5 დღისა.

მუხლი 7. სამსახურის გადაწყვეტილების გასაჩივრება

1. დაინტერესებულ მხარეს უფლება აქვს სამსახურის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება გაასაჩივროს კომუნიკაციების კომისიაში ან სასამართლოში.

მუხლი 8. მონიტორინგის სამსახური

1. კომპანიაში შექმნილია მონიტორინგის სამსახური, რომელიც ახორციელებს საჩივრების განმხილველი სამსახურის კონტროლს და მონიტორინგს.

2. მონიტორინგის სამსახურის მიზანია განახორციელოს საჩივრების განხილვის შიდა მექანიზმის საქმიანობის მონიტორინგი და გამოიკვლიოს, თუ რამდენად ეფექტურად წყდება მომხმარებელთა საჩივრები.

მუხლი 9. დასკვნითი დებულებები

1. სამსახურის წევრის მხრიდან ამ დებულების დარღვევის შემთხვევაში, მონიტორინგის სამსახური ვალდებულია განიხილოს წევრის უფლებამოსილების შეწყვეტის საკითხი. სამსახურის უფლებამოსილების შეწყვეტის საკითხის დადებითად გადაწყვეტის შემთხვევაში, ეგზავნება შესაბამისი მიმართვა კომპანიის დირექტორს, რომელიც ბრძანების საფუძველზე ნიშნავს ახალ წევრს.

2. იმ შემთხვევაში, თუ სამსახურის წევრის მიერ ამ დებულების დარღვევამ ზიანი მიაყენა კომპანიას, კომპანიის დირექტორს უფლება აქვს ბრძანების საფუძველზე შეუწყვიტოს წევრს უფლებამოსილება და გამოიყენოს მის მიმართ კომპანიის შიდაგანაწესით გათვალისწინებული სანქცია.

3. წინამდებარე დებულებაში ნებისმიერი ცვლილება ხორციელდება კომპანიის დირექტორის ბრძანების საფუძველზე.

შპს „სკაიტელის“

დირექტორი: არჩილ ხოჯაშვილი

