

მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი შესაბამისი სტრუქტურული ერთეულის დებულება

მუხლი 1. დებულების ნორმატიული საფუძვლები

პრეტენზიების განხილვისა და მათზე რეაგირების შესახებ დებულება (შემდგომში - დებულება) შემუშავებულია „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილების შესაბამისად. დებულებით განისაზღვრება შპს „ორბი ნეტ“-ის მომხმარებლების პრეტენზიების განხილვის წესები და პროცედურები.

მუხლი 2. ტერმინთა განმარტება

ამ დებულების მიზნებისათვის ტერმინებს აქვთ ქვემოთ მოცემული მნიშვნელობები. ტერმინები რომელიც არ არის განმარტებული, განიმარტება კანონმდებლობის შესაბამისად.

პრეტენზია - მომჩივანის განცხადება შპს „ორბი ნეტ“-ის მიერ მიწოდებული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების გაწევისას დარღვეული უფლების აღდგენის მოთხოვნით.

საჩივარი - წერილობითი პრეტენზია.

მომჩივანი - მომხმარებელი ან სხვა დაინტერესებული პირი (პირი, რომლის უფლება დარღვეულია შპს „ორბი ნეტ“-ის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიღებისას), რომელიც პრეტენზიით მიმართავს შპს „ორბი ნეტ“-ს.

მომხმარებელი - ბოლო მომხმარებელი, რომელიც საკუთარი მოხმარებისათვის იყენებს ან განზრახული აქვს გამოიყენოს საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელებითა და საშუალებებით განხორციელებული მომსახურება და მიზნად არ ისახავს მის შემდგომ მიყიდვას სხვა მომხმარებელზე.

სამუშაო დღე - ნებისმიერი დღე ორშაბათიდან პარასკევის ჩათვლით, გარდა უქმე და დასვენების დღეებისა.

მუხლი 3. პრეტენზიის წარდგენა

1. პრეტენზიით მიმართვა, ასევე შესაძლებელია შპს „ორბი ნეტ“-ის ცხელ ხაზზე დარეკვით.

2. საჩივარი შესაძლებელია წარდგენილ იქნას:

ა) შპს „ორბი ნეტ“-ის იურიდიულ მისამართზე: ქ. ბათუმი, შერიფ ხიმშიაშვილის ქ. №7ბ, კომერციული ფართი №1;

ბ) შპს „ორბი ნეტ“-ის ოფიციალურ ელ. ფოსტის მისამართზე info@orbinet.ge

3. პრეტენზია, განსახილველად გადაეცემა შესაბამის სტრუქტურულ ერთეულს.

4. პრეტენზიის მიმღები, შპს „ორბი ნეტ“-ის სტრუქტურული ერთეული ვალდებულია პრეტენზია, მასზე თანდართული დოკუმენტაციით (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) განიხილოს ამ დებულების შესაბამისად.

მუხლი 4. პრეტენზიის შინაარსი

პრეტენზიაში მომჩივანმა უნდა მიუთითოს:

ა) სახელწოდება/სახელი, გვარი;

ბ) საიდენტიფიკაციო ნომერი/პირადი ნომერი;

გ) მისამართი;

დ) საკონტაქტო ნომერი ან/და ელ. ფოსტის მისამართი;

ე) სააბონენტო ნომერი ან აბონენტის ნომერი;

ვ) მომსახურება, რომელსაც ეხება პრეტენზია;

ზ) მოთხოვნა;

თ) გარემოება, რასაც ეფუძნება მოთხოვნა, კერძოდ, მკაფიოდ და სრულყოფილად უნდა იყოს ჩამოყალიბებული, თუ რა მიაჩნია მომჩივანს შპს „ორბი ნეტ“-ის მხრიდან არასწორ, ან არასამართლიან ქმედებად, და გარემოებები, რომელსაც მოთხოვნა ეფუძნება.

მუხლი 5. დამატებითი ინფორმაციის მოთხოვნა

პრეტენზიის განუხილველად დატოვება

1. სამსახური, პირველ ეტაპზე ამოწმებს პრეტენზიის შესაბამისობას ამ დებულების მოთხოვნებთან.

2. იმ შემთხვევაში, თუ პრეტენზიის შინაარსი ვერ აკმაყოფილებს ამ დებულების მოთხოვნებს ან სათანადო ინფორმაციის ან დოკუმენტაციის წარმოდგენლობის გამო შეუძლებელია მისი განხილვა, პრეტენზიის მიღებიდან 2 სამუშაო დღეში მომჩივანს განესაზღვრება ვადა, რომლის განმავლობაშიც მან უნდა წარმოადგინოს დამატებითი ინფორმაცია ან დოკუმენტაცია. ასეთ შემთხვევაში, პრეტენზიის განხილვის ვადის დინება შეჩერებულია და იგი განახლდება მოთხოვნილი ინფორმაციის/დოკუმენტაციის მოწოდების შემდეგ.

3. თუ მომჩივანი შპს „ორბი ნეტ“-ის მიერ განსაზღვრულ ან თავად მომჩივანის მიერ გაცხადებულ (რომელი ვადაც არ შეიძლება იყოს 10 სამუშაო დღეზე მეტი) ვადაში ვერ წარმოადგენს შესაბამის ინფორმაციას ან დოკუმენტს ან თუ დადგინდება, რომ პრეტენზიით გათვალისწინებული საკითხის გადაწყვეტა არ განეკუთვნება შპს „ორბი ნეტ“-ის უფლებამოსილებას, მიღებულ იქნება გადაწყვეტილება პრეტენზიის განუხილველად დატოვების შესახებ.

4. თუ პრეტენზიის შინაარსი ვერ აკმაყოფილებს ამ დებულების მოთხოვნებს და პრეტენზიაში არ არის მითითებული საკონტაქტო ინფორმაცია მიღებულ იქნება გადაწყვეტილება პრეტენზიის განუხილველად დატოვების შესახებ.

მუხლი 6. ინტერესთა კონფლიქტი

1. პრეტენზიის განხილვაში არ შეიძლება მონაწილეობდეს შპს „ორბი ნეტ“-ის ის თანამშრომელი, რომელიც იქნება დაინტერესებული პირი.

2. პირი, რომელმაც უნდა განიხილოს პრეტენზია ვალდებულია უშუალო ხელმძღვანელს და/ან შესაბამისი სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელს აცნობოს ამ მუხლის პირველ პუნქტში აღნიშნული გარემოებისა და თვითაცილების შესახებ.

3. პრეტენზიის განხილვისას თანამშრომლის აცილების შესახებ გადაწყვეტილებას იღებს შესაბამისი სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელი, რომელიც ზედამხედველობას უწევს მომხმარებელთა საჩივრების განხილვას.

მუხლი 7. პრეტენზიის განხილვა და გადაწყვეტილების მიღება

1. ამ დებულებით დადგენილი წესით პრეტენზიას განიხილავს და შესაბამისი დასკვნას ამზადებს შპს „ორბი ნეტ“-ის ის შესაბამისი სტრუქტურული ერთეული.

2. პრეტენზიის განხილვისას, შპს „ორბი ნეტ“-ის ის შესაბამისი სტრუქტურული ერთეული უფლებამოსილია მიმართოს შპს „ორბი ნეტ“-ის ნებისმიერ სხვა სტრუქტურულ ერთეულს საჩივართან დაკავშირებული ნებისმიერი დოკუმენტაციის მიწოდების ან/და კონსულტაციის მიღების მოთხოვნით. მიმართვის შემთხვევაში, შესაბამისი სტრუქტურული ერთეული ვალდებულია დაუყოვნებლივ მოახდინოს რეაგირება ამგვარ მოთხოვნაზე.

3. ხელმძღვანელი პირი, რომელიც ზედამხედველობას უწევს მომხმარებელთა საჩივრების განხილვას, ეთანხმება მომზადებულ დასკვნას ან დასკვნას შენიშვნებით უბრუნებს შესაბამის სტრუქტურულ ერთეულს.

4. დასკვნის საბოლოოდ შეთანხმების შემდგომ, შპს „ორბი ნეტ“-ის ის გადაწყვეტილება მომჩივანს ეცნობება ამ დებულებით დადგენილი წესით.

5. პრეტენზიის განხილვის ხანგრძლივობა დამოკიდებულია განსახილველი საკითხის სირთულეზე.

6. პრეტენზია განხილულ უნდა იქნას მისი რეგისტრაციიდან 15 დღის განმავლობაში. საჩივრის სირთულის ან სხვა ობიექტური გარემოების არსებობისას, თუ პრეტენზიის განხილვა მოითხოვს დამატებით ვადას, აღნიშნულის თაობაზე უნდა ეცნობოს მომჩივანს.

7. პრეტენზიის განხილვის დასრულების შემდგომ, მიიღება გადაწყვეტილება პრეტენზიის დაკმაყოფილების, ნაწილობრივ დაკმაყოფილების ან დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ.

8. შპს „ორბი ნეტ“-ის შესაბამისმა სტრუქტურულმა ერთეულმა გადაწყვეტილების მიღებიდან 5 დღის ვადაში, ამ დებულებით დადგენილი წესით, უნდა გააცნოს გადაწყვეტილება მომჩივანს.

9. ზეპირი პრეტენზიის შემთხვევაში, გადაწყვეტილებას შპს „ორბი ნეტ“-ი მომჩივანს აცნობებს ზეპირი ან წერილობითი ფორმით.

10. საჩივრის დაკმაყოფილების ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შემთხვევაში, თუ მომჩივანი არ ითხოვს გადაწყვეტილების წერილობითი სახით მიღებას, შპს „ორბი ნეტ“-ის გადაწყვეტილება შესაძლოა ეცნობოს ზეპირი ფორმით.

11. საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, შპს „ორბი ნეტ“-ი მის გადაწყვეტილებას გაუგზავნის მომჩივანს წერილობითი ფორმით. მომჩივანთან შეთანხმებით, შესაძლებელია გადაწყვეტილება ეცნობოს ზეპირი ფორმით.

12. ამ დებულების მიზნებისთვის გადაწყვეტილება წერილობითი ფორმით გაგზავნილად ჩაითვლება, ერთ-ერთი ქვემოთ მოცემული მეთოდის გამოყენების შემთხვევაში:

- ა) კურიერული ფოსტის საშუალებით მისამართზე გაგზავნა;
- ბ) ელექტრონულ ფოსტაზე გაგზავნა;
- გ) შპს „ორბი ნეტ“-ის ოფისში გადაცემა;
- დ) საკონტაქტო ნომერზე/ელ. ფოსტაზე ლინკის გაგზავნა, რომელზეც შესაძლებელი იქნება გადაწყვეტილების გაცნობა.

მუხლი 8. მტკიცებულებათა გამოკვლევა

საჩივრის განხილვისას შპს „ორბი ნეტ“-ის შესაბამისი სტრუქტურული ერთეული უფლებამოსილია:

- ა) გამოითხოვოს დოკუმენტები;
- ბ) შეაგროვოს ცნობები;
- გ) მოუსმინოს მომჩივანს ან საქმეში დაინტერესებულ სხვა მხარეს;
- დ) განახორციელოს ნებისმიერი სხვა ქმედება, რომელიც არ ეწინააღმდეგება საქართველოს კანონმდებლობას ან შპს „ორბი ნეტ“-ის შინაგანაწესს.

მუხლი 9. ერთსა და იმავე საკითხზე

განცხადების ხელმოწერა წარდგენის წესი

1. პრეტენზია იმ საკითხზე, რომელზეც არსებობს გადაწყვეტილება განიხილება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ფაქტობრივი ან სამართლებრივი გარემოება, რომელიც საფუძველად დაედო გადაწყვეტილებას შეიცვალა მომჩივანის სასარგებლოდ ან თუ არსებობს ახლად აღმოჩენილი ან ახლად გამოვლენილი გარემოებანი (მტკიცებულებები), რომელიც განაპირობებს მომჩივანისათვის უფრო ხელსაყრელი გადაწყვეტილების მიღებას.

2. თუ მომჩივანის განცხადებაში არ არის მითითებული ახლად აღმოჩენილი ან ახლად გამოვლენილი გარემოებანი, შპს „ორბი ნეტ“-ის შესაბამისი სტრუქტურული ერთეული უფლებამოსილია მიიღოს საჩივრის განუხილველად დატოვების გადაწყვეტილება, რაც უნდა ეცნობოს მომჩივანს პრეტენზიის განხილვისთვის მე-7 მუხლის მე-6 პუნქტით დადგენილ ვადაში.

მუხლი 10. მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი შესაბამისი სტრუქტურული ერთეულის ვალდებულებები

1. მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი შესაბამისი სტრუქტურული ერთეული ვალდებულია განიხილოს საჩივრები ამ დებულებით დადგენილი წესით, აწარმოოს შემოსული საჩივრების რეგისტრაცია და შეინახოს 3 (სამი) წლის მანძილზე.

2. შენახვას ექვემდებარება მომხმარებლის საჩივრის განხილვასთან დაკავშირებულ შემდეგი ინფორმაცია:

- ა) პრეტენზიის მიღების თარიღი;
- ბ) პრეტენზიის მიღების ფორმა;
- გ) პრეტენზიის წარმდგენი პირის სახელწოდება/სახელი, გვარი და საკონტაქტო ინფორმაცია;
- დ) პრეტენზიის მოკლე აღწერა;
- ე) მომხმარებელსა და შპს „ორბი ნეტ“-ს შორის შემდგარი კომუნიკაციის შესახებ ინფორმაცია (მათ შორის, კომუნიკაციის თარიღი, ფორმა, შინაარსი);
- ვ) წერილობითი კომუნიკაციის ასლები;
- ზ) პრეტენზიის განხილვის თაობაზე გადაწყვეტილებას და მისი მიღების თარიღი.

3. მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი შესაბამისი სტრუქტურული ერთეული ახორციელებს ამ დებულების შესრულების მონიტორინგს და იკვლევს თუ რამდენად ეფექტურად წყდება მომხმარებელთა პრეტენზიები.

4. მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი შესაბამისი სტრუქტურული ერთეული ვალდებულია, კომისიას და აგრეთვე კომისიასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით წარუდგინოს პრეტენზიების განხილვის შედეგების ანგარიში.

მუხლი 11. მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი შესაბამისი სტრუქტურული ერთეული საქმიანობის მონიტორინგი

1. მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი შესაბამისი სტრუქტურული ერთეულის საქმიანობის მონიტორინგს ახორციელებს შპს „ორბი ნეტ“-ის პირველადი სტრუქტურული ერთეულის/დეპარტამენტის ხელმძღვანელი.

2. მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი შესაბამისი სტრუქტურული ერთეული ვალდებულია შპს „ორბი ნეტ“-ის პირველადი სტრუქტურული ერთეულის/დეპარტამენტის ხელმძღვანელს ყოველდღიურად გაუგზავნოს შემოსული საჩივრების და მასზე რეაგირების ანგარიში.

3. მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი შესაბამისი სტრუქტურული ერთეულის მხრიდან ამ დებულების ან/და კანონმდებლობის დარღვევის შემთხვევაში, შპს „ორბი ნეტ“-ის პირველადი სტრუქტურული ერთეულის/დეპარტამენტის ხელმძღვანელი რეაგირებას ახდენს შპს „ორბი ნეტ“-ის შინაგანაწესით დადგენილი წესით.

მუხლი 12. შპს „ორბი ნეტ“-ის გადაწყვეტილების გასაჩივრება

თუ მომჩივანი არ ეთანხმება შპს „ორბი ნეტ“-ის გადაწყვეტილებას, უფლება აქვს მიმართოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს (მის კომპეტენციაში შემავალ საკითხებზე) ან სასამართლოს.