

მომხმარებელთა საჩივრების განხილველი სამსახურის 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 „გლობალ სელის“ 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 „გლობალ სელის“ მიერ მიწოდებული ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების გაწევისას დარღვეული უფლების აღდგენის მოთხოვნით.

საჩივარი - წერილობითი ან ზეპირი (სატელეფონო ცხელი ხაზის საშუალებით) პრეტენზია.

მომჩივანი - მომხმარებელი ან სხვა დაინტერესებული პირი (პირი, რომლის უფლება დარღვეულია შპს „გლობალ სელის“ ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიღებისას), რომელიც პრეტენზიით მიმართავს შპს „გლობალ სელს“.

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. საჩივრის წარმოდგენა შესაძლებელია ქვემოთჩამოთვლილთაგან რომელიმე ნებისმიერი ფორმით:

- ელექტრონულად - ელ.ფოსტის მისამართზე notifications@globalcell.ge შესაბამისი წერილისა და შეტყობინების გამოგზავნის გზით;
- ფიზიკურად - შპს „გლობალ სელის“ ცენტრალურ ოფისში, მისამართზე: ქ. თბილისი, მარი ბროსეს 2, ბიზნეს-ცენტრი „სახლი ოპერასთან“;
- ზეპირსიტყვიერად - შპს „გლობალ სელის“ ცხელი ხაზის ნომრებზე (+995322420200; 110-007) შესაბამისი პრეტენზიის/საჩივრის დაფიქსირების გზით.

2. პრეტენზია განსახილველად გადაეცემა „მომხმარებელთა მომართვების განხილვის სამსახურს“ (შემდგომში - სამსახური).

3. პრეტენზიის მიმღები, შპს „გლობალ სელის“ სტრუქტურული ერთეული ვალდებულია პრეტენზია, მასზე თანდართული დოკუმენტაციით (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) დადგენილი წესით გაუგზავნოს სამსახურს.

4. სამსახური ვალდებულია შემოსული პრეტენზიები განიხილოს ამ დებულების შესაბამისად.

მუხლი 4. პრეტენზიის შინაარსი

პრეტენზიაში მომჩივანმა უნდა მიუთითოს:

- ა) სახელი, გვარი/სახელწოდება;
- ბ) პირადი ნომერი/საიდენტიფიკაციო ნომერი;
- გ) მისამართი;
- დ) საკონტაქტო ნომერი ან/და ელ. ფოსტის მისამართი;
- ე) სააბონენტო 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 „გლობალ სელის“ მხრიდან არასწორ, ან არასამართლიან ქმედებად, და გარემოებები, რომელსაც მოთხოვნა ეფუძნება.

მუხლი 5. დამატებითი ინფორმაციის მოთხოვნა პრეტენზიის განხილველად 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 წარმოუდგენლობის გამო შეუძლებელია მისი განხილვა, სამსახური პრეტენზიის მიღებიდან 2 სამუშაო დღეში მომჩივანს განუსაზღვრავს ვადას, რომლის განმავლობაში მან უნდა წარმოადგინოს დამატებითი ინფორმაცია ან დოკუმენტაცია. ასეთ შემთხვევაში, პრეტენზიის განხილვის ვადის დინება შეჩერებულია და იგი განახლდება მოთხოვნილი ინფორმაციის/დოკუმენტაციის მიწოდების შემდეგ.

3. თუ მომჩივანი შპს „გლობალ სელის“ მიერ განსაზღვრულ ან თავად მომჩივანის მიერ გაცხადებულ (რომელი ვადაც არ შეიძლება იყოს 10 სამუშაო დღეზე მეტი) ვადაში ვერ წარუდგენს სამსახურს შესაბამის ინფორმაციას ან დოკუმენტს ან თუ სამსახური დაადგენს, რომ პრეტენზიით გათვალისწინებული საკითხის გადაწყვეტა არ განეკუთვნება შპს „გლობალ სელის“ უფლებამოსილებას, სამსახური იღებს გადაწყვეტილებას პრეტენზიის განუხილველად დატოვების შესახებ.

4. თუ პრეტენზიის შინაარსი ვერ აკმაყოფილებს ამ დებულების მოთხოვნებს და პრეტენზიაში არ არის მითითებული საკონტაქტო ინფორმაცია პრეტენზია სამსახური იღებს გადაწყვეტილებას პრეტენზიის განუხილველად დატოვების შესახებ.

მუხლი 6. ინტერესთა კონფლიქტი

1. პრეტენზიის განხილვაში არ შეიძლება მონაწილეობდეს შპს „გლობალ სელის“ ის თანამშრომელი, რომელიც იქნება დაინტერესებული პირი.

2. სამსახურის თანამშრომელი, რომელმაც უნდა განიხილოს პრეტენზია ვალდებულია ზემდგომ თანამდებობის პირს და სამსახურს აცნობოს ამ მუხლის პირველ პუნქტში აღნიშნული გარემოებისა და თვითაცილების შესახებ.

3. პრეტენზიის განხილვისას თანამშრომლის აცილების შესახებ გადაწყვეტილებას იღებს სამსახურის უფროსი ან შესაბამისი ხელმძღვანელი, რომელიც ზედამხედველობას უწევს სამსახურის საქმიანობას.

მუხლი 7. პრეტენზიის განხილვა და გადაწყვეტილების მიღება

1. ამ დებულებით დადგენილი წესით პრეტენზიას განიხილავს და შესაბამისი დასკვნას ამზადებს სამსახური.

2. პრეტენზიის განხილვისას, სამსახური უფლებამოსილია მიმართოს შპს „გლობალ სელის“ ნებისმიერ სტრუქტურულ ერთეულს საჩივართან დაკავშირებული ნებისმიერი დოკუმენტაციის მიწოდების ან/და კონსულტაციის მიღების მოთხოვნით. სამსახურის მიმართვის შემთხვევაში, შესაბამისი სტრუქტურული ერთეული ვალდებულია დაუყოვნებლივ მოახდინოს რეაგირება სამსახურის მოთხოვნაზე.

3. ხელმძღვანელი პირი, რომელიც ზედამხედველობას უწევს სამსახურის საქმიანობას, ეთანხმება სამსახურის მიერ მომზადებულ დასკვნას ან დასკვნას შენიშვნებით უბრუნებს სამსახურს.

4. დასკვნის საბოლოოდ შეთანხმების შემდგომ, შპს „გლობალ სელის“ 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, სამსახური იღებს გადაწყვეტილებას პრეტენზიის დაკმაყოფილების, ნაწილობრივ დაკმაყოფილების ან არ დაკმაყოფილების შესახებ.

8. სამსახურმა გადაწყვეტილების მიღებიდან 5 დღის ვადაში, ამ დებულებით დადგენილი წესით, უნდა გააცნოს გადაწყვეტილება მომჩივანს.

9. ზეპირი პრეტენზიის შემთხვევაში, გადაწყვეტილებას შპს „გლობალ სელი“ მომჩივანს აცნობებს ზეპირი ან წერილობითი ფორმით.

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

11. საჩივრის არ დაკმაყოფილების შემთხვევაში, შპს „გლობალ სელი“ 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) ფოსტის ან კურიერის საშუალებით მისამართზე გაგზავნა; ბ) ელექტრონულ ფოსტაზე გაგზავნა;

გ) შპს „გლობალ სელის“ ოფისში გადაცემა;

დ) საკონტაქტო ნომერზე/ელ. ფოსტაზე ლინკის გაგზავნა, რომელზეც შესაძლებელი იქნება გადაწყვეტილების გაცნობა.

მუხლი 8. მტკიცებულებათა გამოკვლევა

საჩივრის განხილვისას სამსახური 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 „გლობალ სელის“ შინაგანაწესს.

მუხლი 9. ერთსა და იმავე საკითხზე განცხადების ხელშეორედ წარდგენის წესი

1. პრეტენზია იმ საკითხზე, რომელზეც არსებობს სამსახურის გადაწყვეტილება განხილვა მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ფაქტობრივი ან სამართლებრივი გარემოება, რომელიც საფუძვლად დაედო სამსახურის 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, სამსახური უფლებამოსილია მიიღოს საჩივრის განუხილველად დატოვების გადაწყვეტილება, რაც უნდა ეცნობოს მომჩივანს პრეტენზიის განხილვისთვის 7.6 მუხლით დადგენილ ვადაში.

მუხლი 10. სამსახურის ვალდებულებები

1. სამსახური ვალდებულია განხილოს საჩივრები ამ დებულებით დადგენილი წესით, აწარმოოს შემოსული საჩივრების რეგისტრაცია და შეინახოს 3 (სამი) წლის მანძილზე.
2. სამსახური ინახავს მომხმარებლის საჩივრის განხილვასთან დაკავშირებულ შემდეგ ინფორმაციას: ა) პრეტენზიის მიღების თარიღი;
- ბ) პრეტენზიის მიღების ფორმა;
- გ) პრეტენზიის წარმდგენი პირის სახელი, გვარი და საკონტაქტო ინფორმაცია; დ) პრეტენზიის მოკლე აღწერა;
- ე) მომხმარებელსა და შპს „გლობალ სელს“ შორის შემდგარი კომუნიკაციის შესახებ ინფორმაცია (მათ შორის, კომუნიკაციის თარიღი, ფორმა, შინაარსი);
- ვ) წერილობითი კომუნიკაციის ასლებს;
- ზ) პრეტენზიის განხილვის თაობაზე გადაწყვეტილებას და მისი მიღების თარიღს.
3. სამსახური ახორციელებს ამ დებულების შესრულების მონიტორინგს და იკვლევს თუ რამდენად ეფექტურად წყდება მომხმარებელთა პრეტენზიები.
4. სამსახური ვალდებულია, კომისიას და აგრეთვე კომისიასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით წარუდგინოს პრეტენზიების განხილვის შედეგების ანგარიში.

მუხლი 11. სამსახურის საქმიანობის მონიტორინგი

1. სამსახურის საქმიანობის მონიტორინგს ახორციელებს შპს „გლობალ სელის“ ხარისხის მართვის სამსახურის ხელმძღვანელი.
2. სამსახური ვალდებულია ყოველდღიურად გაუგზავნოს ხარისხის მართვის სამსახურის ხელმძღვანელს შემოსული საჩივრების და მასზე რეაგირების ანგარიში.
3. სამსახურის მხრიდან ამ დებულების ან/და კანონმდებლობის დარღვევის შემთხვევაში, ხარისხის მართვის სამსახურის ხელმძღვანელი რეაგირებას ახდენს შპს „გლობალ სელის“ შინაგანაწესით დადგენილი წესით.

მუხლი 12. გადაწყვეტილების გასაჩივრება

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