

## **შპს „კატენას„ მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახურის დებულება**

### **მუხლი 1. ზოგადი დებულებები**

1. წინამდებარე დებულება (შემდგომში - დებულება) შემუშავებულია „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონისა და საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის (შემდგომში „რეგლამენტი“) შესაბამისად.
2. წინამდებარე დებულება განსაზღვრავს ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურებების მიმღები შპს „კატენას“ (შემდგომში “კატენა” ან “კომპანია”) მომხმარებლების საჩივრების განხილვის წესებსა და პროცედურებს, ამ პროცესის მონიტორინგის მექანიზმს.
3. დებულების მიზანია უზრუნველყოს შესაბამისი ნორმატიული აქტებით გათვალისწინებული მომხმარებლის და დაინტერესებული პირების უფლებებისა და მათი კანონიერი ინტერესები დაცვა.
4. მომხმარებელთა საჩივრების განხილვისა და საჩივრის დროული და კანონიერი გადაწყვეტის მიზნით, „რეგლამენტის“ 28-ე მუხლის შესაბამისად, კატენას სტრუქტურაში შექმნილია და ფუნქციონირებს „მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველი სამსახური“ (შემდგომში „საჩივრების განხილვის სამსახური“, “სამსახური”).

### **მუხლი 2. დებულებაში გამოყენებული ტერმინების განმარტება**

**საჩივრების განმხილველი სამსახური** - ორგანო, რომელიც განიხილავს მომხმარებლის მიერ კომპანიაში წარდგენილ საჩივარს;

**მომხმარებელი** - ფიზიკური ან იურიდიული პირი, რომელიც მიმართავს კომპანიას საჩივრით.

**საჩივარი** - მომხმარებლის მიერ კომპანიაში წარდგენილი წერილობითი მოთხოვნა ან პრეტენზია დარღვეული უფლების აღდგენის მოთხოვნით.

### **მუხლი 3. საჩივრის შინაარსი**

საჩივარში აღნიშნული უნდა იყოს:

- ა) მომხმარებლის სახელი, გვარი, პირადი ნომერი, იურიდიული პირის შემთხვევაში მისი დასახელება და საიდენტიფიკაციო კოდი, მისამართი, საკონტაქტო ნომერი ან ელ. ფოსტის მისამართი და თარიღი;
- ბ) მომსახურების მიმწოდებლის დასახელება და მასთან გაფორმებული ხელშეკრულების ნომერი;
- გ) მოთხოვნის/პრეტენზიის შინაარსი;
- დ) ის გარემოება, რომელსაც ეფუძნება თქვენი მოთხოვნა.

### **მუხლი 4. საჩივრის წარდგენა**

1. საჩივარი წარდგენილ უნდა იქნეს კომპანიის საიტზე არსებული ბლანკის შევსების სახით ან ელექტრონული ფოსტის მისამართზე: [info@catena.ge](mailto:info@catena.ge).
2. საჩივრის წარდგენა შეუძლია მომხმარებელს ან მის უფლებამოსილ წარმომადგენელს, რომლის უფლებამოსილება დასტურდება შესაბამისი დოკუმენტებით (ნოტარიუსის მიერ ან სხვა კომპეტენტური პირის მიერ დამოწმებული მინდობილობა ან კანონიერი წარმომადგენლის დამადასტურებელი სხვა დოკუმენტი).
3. არაუფლებამოსილი პირის მიერ შემოტანილი საჩივარი არ განიხილება და მიიღება

გადაწყვეტილება საჩივრის განხილვაზე უარის თქმის შესახებ.

### **მუხლი 5. საჩივრის განხილვაში მონაწილეობის დაუშვებლობა**

1. საჩივრის განხილვაში არ შეიძლება მონაწილეობდეს საჩივრების განმხილველი სამსახურის ის წევრი:

- ა) რომელიც საქმეში მონაწილე მომჩივანის ან მისი წარმომადგენლის ნათესავია;
- ბ) რომლის მიერ განხორციელებულ ქმედებაზე შეტანილია საჩივარი;

აგრეთვე, თუ არსებობს სხვა დასაბუთებული ვარაუდი, რომ წევრის მხრიდან ვერ იქნება უზრუნველყოფილი საქმის განხილვისას დამოუკიდებლობის და მიუკერძოებლობის პრინციპების დაცვა.

2. ამ დებულებას მიზნებისათვის ნათესავად ჩაითვლება:

- ა) პირდაპირი ხაზის ნათესავი;
- ბ) მეუღლე, მეუღლის და-ძმა და პირდაპირი ხაზის ნათესავი;
- გ) აღმავალი ხაზის პირდაპირი ნათესავის და/ძმა;
- დ) და/ძმა, მათი მეუღლეები და შვილები;
- ე) პირები, რომლებიც ხანგრძლივი დროის განმავლობაში ოჯახური ურთიერთობით არიან დაკავშირებული.

3. ამ მუხლის 1-3 პუნქტებით გათვალისწინებული გარემოების არსებობისას საჩივრების განმხილველი სამსახურის წევრი ვალდებულია აცნობოს, იმ ორგანოს (საჩივრების განმხილველი სამსახურს), რომლის წევრსაც თვითონ წარმოადგენს, თვითაცილების შესახებ.

4. აცილების შესახებ გადაწყვეტილებას იღებს საქმის განმხილველი ორგანო.

### **მუხლი 6. საჩივრების განმხილველი სამსახურის სხდომა და გადაწყვეტილების მიღება**

1. ამ დებულებით დადგენილი წესით საჩივარს განიხილავს საჩივრების განმხილველი სამსახური. საჩივრების განმხილველი სამსახური საჩივრის მიღებიდან 3 (სამი) სამუშაო დღის განმავლობაში ამოწმებს საჩივრის შესაბამისობას ამ დებულების მე-3 მუხლის მოთხოვნებთან.

2. საჩივრის წარდგენის და რეგისტრაციის შემდგომ, მომხმარებელის მიერ მითითებულ ელექტრონული ფოსტის მისამართზე ეცნობება საჩივრის განხილვის ვადის შესახებ, რომელიც არ უნდა აღემატებოდეს 15 (თხუთმეტი) კალენდარულ დღეს, 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.

3. იმ შემთხვევაში, თუ საჩივარი არ აკმაყოფილებს მე-3 მუხლში მითითებულ მოთხოვნებს, მომჩივანს დაუდგინდება ხარვეზის გამოსწორების აღმოფხვრის ვადა, არანაკლებ 5 (ხუთი) სამუშაო დღისა. ასეთ შემთხვევაში საჩივრის ვადის დენა ჩერდება ხარვეზის აღმოფხვრამდე და განახლდება ხარვეზის აღოფხვრის შემდგომ. თუ მომჩივანი დადგენილ ვადაში არ აღმოფხვრის ხარვეზს, საჩივრების განმხილველი სამსახური მიიღებს გადაწყვეტილებას საჩივრის განუხილველად დატოვების შესახებ.

4. საჩივრების განმხილველი სამსახური გადაწყვეტილებას იღებს ხმათა უმრავლესობით, დაუშვებელია საჩივრების განმხილველი სამსახურის წევრის მხრიდან ხმის მიცემისაგან თავის შეკავება.

5. საჩივრის დასაბუთებულობის შემთხვევაში საჩივრების განმხილველი სამსახური იღებს გადაწყვეტილებას საჩივრის დაკმაყოფილების ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შესახებ. საჩივრის დაუსაბუთებლობის შემთხვევაში საჩივრების განმხილველი სამსახური იღებს გადაწყვეტილებას საჩივრის არ დაკმაყოფილების თაობაზე.

6. საჩივრების განმხილველი სამსახურის გადაწყვეტილება ფორმდება წერილობით, რომელიც უნდა იყოს ყოველმხრივ სრული, ობიექტური და დასაბუთებული. გადაწყვეტილება შედგება ზოგადი, აღწერილობითი, სამოტივაციო და სარეზოლუციო ნაწილებისაგან, რომელიც გულისხმობს:

ა) შესავალი ნაწილი მოიცავს სხდომის ჩატარების ადგილს, თარიღს და საქმის ნომერს, საჩივრების განმხილველი სამსახურის წევრების შემადგენლობას;

ბ) აღწერილობითი ნაწილი მოიცავს მომჩივანის მოთხოვნას და ახსნა-განმარტებას, დასაბუთებას;

გ) სამოტივაციო ნაწილი მოიცავს საჩივრების განმხილველი სამსახურის მიერ დადგენილ გარემოებებს და მტკიცებულებებს, რომლებსაც ემყარება სამსახურის დასკვნები, მოსაზრებანი, კანონმდებლობის ან/და დებულების იმ ნორმებს, რომლებითაც იხელმძღვანელა სამსახურმა.

დ) სარეზოლუციო ნაწილი მოიცავს საჩივრების განმხილველი სამსახურის გადაწყვეტილებას საჩივრის დაკმაყოფილების, ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილების, ან საჩივრის არ დაკმაყოფილების თაობაზე. გადაწყვეტილების გასაჩივრების ვადას და წესს.

7. საჩივართან დაკავშირებული საჩივრების განმხილველი სამსახურის ნებისმიერი გადაწყვეტილება ეგზავნება მომჩივანს და ყველა დაინტერესებულ მხარეს გადაწყვეტილების მიღებიდან 3 დღის განმავლობაში ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით.

8. საჩივრის დაკმაყოფილებაზე ან მის დაკმაყოფილებაზე უარის თაობაზე მომჩივანს ეცნობება მის მიერ მითითებულ ელექტრონული ფოსტის მისამართზე.

### **მუხლი 8. მტკიცებულებათა გამოკვლევა საჩივრის განხილვის დროს**

საქმის გარემოებიდან გამომდინარე საჩივრების განმხილველი სამსახური უფლებამოსილია, კანონმდებლობით მინიჭებული უფლების ფარგლებში:

ა) გამოითხოვოს მტკიცებულებები;

ბ) შეაგროვოს ცნობები;

გ) მოუსმინოს მომჩივანს ან საქმეში დაინტერესებულ სხვა მხარეს;

დ) განახორციელოს ნებისმიერი სხვა ქმედება, რომელიც არ ეწინააღმდეგება საქართველოს კანონმდებლობას.

### **მუხლი 9. გასაჩივრების წესი**

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

### **მუხლი 10. საჩივრების აღრიცხვა**

საჩივრების განმხილველი სამსახური ვალდებულია:

ა) აწარმოონ შემოსული საჩივრების და მიღებული გადაწყვეტილებების აღრიცხვა და შეინახონ ეს ინფორმაცია 3 წლის მანძილზე;

ბ) დადგინონ წესით საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას წარუდგინონ საჩივრების განხილვის შედეგების ანგარიში, ასევე ამ საკითხებთან დაკავშირებული ნებისმიერი ინფორმაცია.

### **მუხლი 11. სამსახურის საქმიანობის მონიტორინგი**

1. საჩივრების განმხილველი სამსახურის კონტროლს და მონიტორინგს ახორციელებს კომპანიის იურიდიული განყოფილება.

2. მონიტორინგის მიზანია განახორციელოს საჩივრების განხილვის სამსახურის საქმიანობის მონიტორინგი და გამოიკვლიოს, თუ რამდენად სრულად ხდება საჩივრების გამოკვლევა და რამდენად ეფექტურად წყდება მომხმარებელთა საჩივრები.

## **მუხლი 12. დასკვნითი დებულებები**

1. საჩივრების განმხილველი სამსახურის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება იგზავნება კომპანიის უფლებამოსილი წარმომადგენლის მიერ ხელმოწერილი წერილით, რომელსაც დაერთვის საჩივრების განმხილველი სამსახურის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება.
2. საჩივრების განმხილველი სამსახურის წევრებმა გადაწყვეტილება უნდა მიიღონ დამოუკიდებლად, მიუკერძოებლად, თავისი შინაგანი რწმენით ამ დებულების და საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
3. საჩივრების განმხილველი სამსახურის წევრის მხრიდან ამ დებულების დარღვევის შემთხვევაში, მონიტორინგის სამსახური ვალდებულია განიხილოს წევრის უფლებამოსილების შეწყვეტის საკითხი. მონიტორინგის სამსახურის მიერ სამსახურის წევრის უფლებამოსილების შეწყვეტის საკითხის დადებითად გადაწყვეტის შემთხვევაში, კომპანიის დირექტორი ბრძანების საფუძველზე ნიშნავს ახალ წევრს.
4. წინამდებარე დებულებაში ნებისმიერი ცვლილება ხორციელდება კომპანიის დირექტორის ბრძანების საფუძველზე.