

დამტკიცებულია

სს „სილქნეტის“ გენერალური დირექტორის

2017 წლის 23 იანვრის № 01/12 ბრძანებით

სს „სილქნეტის“ მიერ თვითრეგულირების მექანიზმის ფარგლებში საჩივრის განხილვის დებულება

თავი I

ზოგადი დებულებები

მუხლი 1. შესავალი

1.1. სს „სილქნეტი“ წარმოადგენს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის (შემდგომში „კომისია“) მიერ მაუწყებლობის სფეროში ავტორიზებულ პირს;

1.2. წინამდებარე დებულება (შემდგომში „დებულება“) შემუშავებულია მაუწყებლობის შესახებ საქართველოს კანონის და კომისიის 2009 წლის 12 მარტის №2 დადგენილებით დამტკიცებული „მაუწყებელთა ქცევის კოდექსის“ საფუძველზე და განსაზღვრავს სამაუწყებლო საქმიანობიდან გამომდინარე სს „სილქნეტში“ დაინტერესებული მხარის მიერ წარდგენილი საჩივრების ეფექტურად და გამჭირვალედ განხილვის პროცედურებს.

თავი II

საჩივრის განმხილველი ორგანო

მუხლი 2. საჩივრის განმხილველი ორგანო და მისი უფლებამოსილება

2.1. საჩივრის განმხილველ ორგანოს წარმოადგენს სს „სილქნეტის“ გენერალური დირექტორის ბრძანების საფუძველზე შექმნილი დავის განმხილველი კომისია (შემდგომში „კომისიას“).

2.2. კომისიის შემადგენლობაში შედის:

ა) კომისიის თავმჯდომარე;

ბ) კომისიის წევრები;

2.3. კომისიის თავმჯდომარეს ირჩევს თავად კომისია და მისი უფლებამოსილების ვადის განსაზღვრა ხდება კომისიის წევრთა ხმათა უბრალო უმრავლესობით.

2.4. კომისიის თავმჯდომარე:

2.4.1. ანაწილებს კომისიის წევრებს შორის ფუნქციებს;

2.4.2. ხელმძღვანელობს კომიის სხდომას და განსაზღვრავს კომისიის მუშაობის რეჟიმს.

2.5. კომისიის თავმჯდომარის არ ყოფნის შემთხვევაში, მის უფლებამოსილებას ახორციელებს კომისიის წევრების მიერ არჩეული პირი. აღნიშნულ შემთხვევაში კომისიის წევრები მათი შემადგენლობიდან ირჩევენ კომისიის თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელს.

2.6. კომისია უფლებამოსილია თუ მას ესწრება წევრთა ნახევარზე მეტი.

2.7. კომისიის თითოეულ წევრს აქვს ერთი ხმის უფლება. გადაწყვეტილება მიიღება ხმათა უბრალო უმრავლესობით. ხმების თანაბრად გაყოფის შემთხვევაში გადამწყვეტია თავმჯდომარის ხმა.

2.8. კომისიის სხდომა ფორმდება ოქმით, რომელსაც ხელს აწერს კომისიის თავმჯდომარე და დამსწრე წევრები. თუ კომისიის დამსწრე წევრს აქვს განსხვავებული აზრი, თითოეული წევრის განსხვავებული აზრი დაერთვება ოქმს, რის შესახებაც ოქმში გაკეთდება შესაბამისი ჩანაწერი.

2.9. სხდომის მომზადება და სხდომაზე განსახილველი საკითხის მომზადება კომისიის თავმჯდომარემ შეიძლება დაავალოს სს „სილქნეტის“ თანამშრომელს ან კომისიის წევრს.

2.10. სხდომაზე განსახილველად წარდგენილი დოკუმენტაცია ინახება სს „სილქნეტის“ ადმინისტრაციაში.

2.11. კომისიის უფლებამოსილია განიხილოს საკითხები, რომელთა განხილვაც „მაუწყებლობის შესახებ“ საქართველოს კანონიდან გამომდინარე განეკუთვნება თვითრეგულირების მექანიზმის ფარგლებში განსახილველ საკითხებს.

თავი III

საჩივრის წარდგენა/განხილვის პროცედურები და ვადები

მუხლი 3. საჩივრის წარდგენა

3.1. დაინტერესებულმა პირმა (დაინტერესებული პირის/მხარის ცნება განსაზღვრულია საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2009 წლის 12 მარტის N2 დადგენილებით დამტკიცებული „მაუწყებელთა ქცევის კოდექსით“) სს „სილქნეტის“ თვითრეგულირების ორგანოში საჩივარი უნდა წარადგინოს წერილობითი ფორმით;

3.2. წერილობითი საჩივარი უნდა შეიცავდეს:

ა) ფიზიკური პირის შემთხვევაში - საჩივრის ავტორის სახელს/გვარს, საცხოვრებელ მისამართს, დაბადების დღეს/თვეს/წელს, პირად ნომერს და საკონტაქტო ინფორმაციას;

ბ) იურიდიული პირის შემთხვევაში - საფირმო სახელწოდებას, სამართლებრივ ფორმას, ინფორმაციას წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების შესახებ, საიდენტიფიკაციო კოდს, იურიდიულ მისამართს, ფაქტობრივ მისამართს. იურიდიული პირის შემთხვევაში საჩივარს თანდართული უნდა ჰქონდეს ამონაწერი მეწარმეთა და არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების რეესტრიდან.

გ) მოთხოვნას და იმ გარემოებებს, რომელსაც ეფუძნება მოთხოვნა;

დ) საჩივრის წარდგენის თარიღს და საჩივრის ავტორის ხელმოწერას;

ე) საჩივარზე თანდართული დოკუმენტების ნუსხას (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);

ვ) თუ საჩივარი შეაქვს დაინტერესებული პირის წარმომადგენელს, წარმომადგენლობის დამადასტურებელ დოკუმენტი, რომელიც დამოწმებული უნდა იყოს ნოტარიულად.

ზ) იმ შემთხვევაში თუ საჩივარი ან/და თანდართული დოკუმენტები შედგენილია არასახელმწიფო ენაზე, საჩივარი ან/და თანდართული დოკუმენტაცია წარმოდგენილ უნდა იქნას საქართველოს სახელმწიფო ენაზე ნათარგმნი და ნოტარიულად დამოწმებული.

3.2. საჩივრის განხილვის ვადები და პროცედურები

3.2.1. თვითრეგულირების ორგანოში საჩივრის განხილვა მიმდინარეობს სახელმწიფო ენაზე.

3.2.2. თვითრეგულირების ორგანოში საჩივრის წარდგენის დღიდან 3 (სამი) სამუშაო დღის ვადაში კომისია ამოწმებს საჩივრის შესაბამისობას წინამდებარე მუხლის 3.1 და 3.2 პუნქტებით დადგენილ მოთხოვნებთან. თუ წარდგენილი საჩივარი არ აკმაყოფილებს 3.1. და 3.2 პუნქტებით დადგენილ მოთხოვნებს, საჩივრის ავტორს დაუდგინდება ხარვეზი და განესაზღვრება ხარვეზის აღმოფხვრი ვადა, რომელიც არ უნდა იყოს 5 სამუშაო დღეზე ნაკლები, ამ შემთხვევაში საჩივრის განხილვის ვადის დინება შეჩერებულად ითვლება. საჩივრის განხილვის ვადის დინება განახლდება ხარვეზის აღმოფხვრისთანავე.

3.2.3. თუ დადგენილ ვადაში განმცხადებელი არ აღმოფხვრის ხარვეზს, კომისია იღებს გადაწყვეტილებას საჩივრის განუხილველად დატოვების შესახებ.

3.2.4. კომისიის მიერ საჩივრის განხილვა უნდა მოხდეს მისი წარდგენიდან 21 დღის ვადაში. თუ გადაწყვეტილების მიღებისათვის აუცილებელია 21 დღეზე მეტი ვადა, კომისია ვალდებულია დაასაბუთოს თავისი გადაწყვეტილება ვადის გაზრდის თაობაზე და აცნობოს ამის შესახებ ყველა დაინტერესებულ პირს.

3.2.5. საჩივრის განხილვის პროცესში არ მონაწილეობს პირი, რომელიც რაიმე სახით დაკავშირებულია დაინტერესებულ მხარესთან ან არსებობს გარემოებები, რომელიც გამორიცხავს მის მიერ საქმის გადაწყვეტას მიუკერძოებლად;

3.2.6. საჭიროებიდან გამომდინარე სხდომაზე შეიძლება მოწვეულ იქნან სპეციალისტები, მოწმეები, მხარის ან კომისიის ინიციატივით. სპეციალისტის ან/და მოწმის მოწვევაზე გადაწყვეტილებას იღებს კომისია.

3.2.7. იმ შემთხვევაში თუ სხდომაზე დამსწრე დაარღვევს წესრიგს, კომისიის თავმჯდომარეს უფლება აქვს ასეთ პირს დაატოვებინოს სხდომა;

3.2.8. იმ შემთხვევაში თუ მხარე არ გამოცხადდა კომისიის სხდომაზე, კომისიას უფლება აქვს (ღია კენჭისყრის საფუძველზე) დავა განიხილოს გამოუცხადებელი მხარის გარეშე. დაინტერესებული პირისათვის შეტყობინება ჩაბარებულად ითვლება საჩივარში მითითებულ მისამართზე დაზღვეული საფოსტო გზავნილი გაგზავნით ან პირადად ჩაბარებით;

3.2.9. მხარეებს უფლება აქვს სხდომაზე წარადგინონ მტკიცებულებები ასევე შუამდგომლობები საქმის გარემოებათა გამოკვლევის მოთხოვნით;

3.2.10. მომხსენებელთა რიგითობას განსაზღვრავს კომისიის თავმჯდომარე.

3.2.11. როგორც კომისიის თავმჯდომარეს ასევე კომისიის წევს აქვს შეკითხვის დასმის უფლება.

3.2.12. დაინტერესებული პირის ახსნა-განმარტებების გაკეთების და მათი მოსაზრებების სრულად დაფიქსირების შემდეგ იმართება კომისიის წევრების თათბირი მხარეთა მონაწილეობის გარეშე, რის შედეგადაც კომისია აცხადებს გადაწყვეტილებას.

3.2.13. კომისიის წერილობითი გადაწყვეტილება მხარეს უნდა გაეგზავნოს გადაწყვეტილების მიღების თარიღიდან არაუგვიანეს 7 (შვიდი) სამუშაო დღისა. დაინტერესებული პირისათვის გადაწყვეტილება ჩაბარებულად ითვლება საჩივარში მითითებულ მისამართზე დაზღვეული საფოსტო გზავნილი გაგზავნილი ან პირადად ჩაბარებით;

3.2.14. საქმის გარემოებების გათვალისწინებით ან მხარის შუამდგომლობის საფუძველზე ან კომისიის გადაწყვეტილებით შეიძლება სხდომა გადაიდოს კომისიის მიერ დადგენილი ვადით;

3.2.15. სხდომა საჯაროა გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც არსებობს მხარის დასაბუთებული მოთხოვნა სხდომის დახურვის შესახებ.

თავი IV

კომისიის გადაწყვეტილება და მისი გასაჩივრება

მუხლი 4. კომისიის გადაწყვეტილება

4.1. კომისია უფლებამოსილია მიიღოს ერთ-ერთი შემდეგი გადაწყვეტილება:

- ა) საჩივრის დაკმაყოფილების შესახებ;
- ბ) საჩივრის ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შესახებ;
- გ) საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ.

4.2. კომისიის გადაწყვეტილებაში აღინიშნება:

- ა) გადაწყვეტილების მიღების დრო და ადგილი, გადაწყვეტილების მიმღებ პირთა ვინაობა და საჩივრის წარმდგენი პირის დასახელება;
- ბ) კომისიის მიერ დადგენილი ფაქტობრივი გარემოებები და შესაბამისი არგუმენტაცია, რომლის საფუძველზე მოხდა გადაწყვეტილების მიღება;
- გ) გადაწყვეტილების სააპელაციო კომისიაში გასაჩივრების ვადა და წესი.

4.3. კომისიის გადაწყვეტილების გასაჩივრება

4.3.1. კომისიის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება შეიძლება გასაჩივრდეს 7 (შვიდი) დღის ვადაში სააპელაციო კომისიაში, რომელიც იქმნება სს „სილქნეტის“ გენერალური დირექტორის ბრძანების საფუძველზე.

თავი V

სააპელაციო კომისია/სააპელაციო საჩივრის განხილვის ვადები/გადაწყვეტილება

5.1. სააპელაციო საჩივრის წარდგენასთან დაკავშირებით ვრცელდება წინამდებარე დებულების III თავის მოთხოვნები.

5.2. სააპელაციო კომისიას (შემდგომში „სააპელაციო კომისია“) უფლება აქვს უარი თქვას სააპელაციო საჩივრის არსებით განხილვაზე და ძალაში დატოვოს კომისიის გადაწყვეტილება, თუ დავა აშკარად უსაფუძვლოა, ხოლო კომისიის გადაწყვეტილება დასაბუთებული.

5.3. „სააპელაციო კომისიის“ წევრები არ შეიძლება იყვნენ საჯარო მოხელეები ან პოლიტიკური პარტიის წევრები, არ უნდა ჰქონდეთ მონაწილეობა მიღებული გასაჩივრებული გადაწყვეტილების მიღებაში.

5.4. „სააპელაციო კომისია“ დაკომპლექტებული უნდა იყოს დამოუკიდებელი მიუკერძოებელი და კომპეტენტური პირებით.

5.5. დაინტერესებულ პირებს, შეუძლიათ მოითხოვონ, „სააპელაციო კომისიის“ წევრის აცილება ინტერესთა კონფლიქტის არსებობის საფუძველზე. გადაწყვეტილება „სააპელაციო კომისიის“ წევრის აცილების შესახებ მიიღება „სააპელაციო კომისიის“ მიერ ხმების უმრავლესობით. ხმათა გაყოფის შემთხვევაში გადამწყვეტია თავმჯდომარის ხმა.

5.6. „სააპელაციო კომისია“ ვალდებულია უზრუნველყოს გადაწყვეტილების მიღება 30 დღის ვადაში. თუ გადაწყვეტილების მიღებისათვის აუცილებელია 30 დღეზე მეტი ვადა „სააპელაციო კომისია“ ვალდებულია დაასაბუთოს თავისი გადაწყვეტილება ვადის გაზრდის თაობაზე და აცნობოს ამის შესახებ ყველა დაინტერესებულ პირს.

5.7. სააპელაციო კომისიის შემადგენლობაში შედის:

ა) კომისიის თავმჯდომარე;

ბ) კომისიის წევრები;

5.8. სააპელაციო კომისიის თავმჯდომარეს ირჩევს სააპელაციო კომისია და მისი უფლებამოსილების ვადის განსაზღვრა ხდება კომისიის წევრთა ხმათა უბრალო უმრავლესობით.

5.9. სააპელაციო კომისიის თავმჯდომარე:

5.9.1. ანაწილებს სააპელაციო კომისიის წევრებს შორის ფუნქციებს;

5.9.2. ხელმძღვანელობს სააპელაციო კომისიის სხდომას და განსაზღვრავს კომისიის მუშაობის რეჟიმს.

5.10. სააპელაციო კომისიის თავმჯდომარის არ ყოფნის შემთხვევაში, მის უფლებამოსილებას ახორციელებს სააპელაციო კომისიის წევრების მიერ არჩეული პირი. აღნიშნულ შემთხვევაში სააპელაციო კომისიის წევრები მათი შემადგენლობიდან ირჩევენ სააპელაციო კომისიის თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელს.

5.11. სააპელაციო კომისია უფლებამოსილია თუ მას ესწრება წევრთა ნახევარზე მეტი.

5.12. სააპელაციო კომისიის თითოეულ წევრს აქვს ერთი ხმის უფლება. გადაწყვეტილება მიიღება ხმათა უბრალო უმრავლესობით. ხმების თანაბრად გაყოფის შემთხვევაში, გადამწყვეტია სააპელაციო კომისიის თავმჯდომარის ხმა.

5.13. სააპელაციო კომისიის სხდომა ფორმდება ოქმით, რომელსაც ხელს აწერს სააპელაციო კომისიის თავმჯდომარე და დამსწრე წევრები. თუ სააპელაციო კომისიის დამსწრე წევრს აქვს განსხვავებული აზრი, თითოეული წევრის განსხვავებული აზრი დაერთვება ოქმს, რის შესახებაც ოქმში გაკეთდება შესაბამისი ჩანაწერი.

5.14. სააპელაციო კომისიის სხდომაზე განსახილველად წარდგენილი დოკუმენტაცია ინახება სს „სილქნეტის“ ადმინისტრაციაში.

5.15. „სააპელაციო კომისია“ ყველა დაინტერესებულ მხარეს წერილობით აცნობებს სხდომის დანიშვნის დღეს. დაინტერესებული პირისათვის გაგზავნილი შეტყობინება ჩაბარებულად ითვლება საჩივარში მითითებულ მისამართზე დაზღვეული საფოსტო გზავნილის გაგზავნით ან პირადად ჩაბარებით.

5.16. სააპელაციო საჩივარზე მიღებული გადაწყვეტილება ეგზავნება ყველა მხარეს.

5.17. სააპელაციო კომისია უფლებამოსილია მიიღოს ერთ-ერთი შემდეგი გადაწყვეტილება:

ა) სააპელაციო საჩივრის დაკმაყოფილების შესახებ;

ბ) სააპელაციო საჩივრის ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შესახებ;

გ) სააპელაციო საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ;

დ) სააპელაციო საჩივრის განუხილველად დატოვების შესახებ;

5.18. სააპელაციო კომისიის გადაწყვეტილებაში აღინიშნება:

ა) გადაწყვეტილების მიღების დრო და ადგილი, გადაწყვეტილების მიმღება პირთა ვინაობა და სააპელაციო საჩივრის წარმდგენი პირის დასახელება;

ბ) „სააპელაციო კომისიის“ მიერ დადგენილი მტკიცებულებები და გარემოებები, რომლის საფუძველზე მოხდა გადაწყვეტილების მიღება;

თავი VI

დასკვნითი დებულებები

“დებულებაში“ ნებისმიერი ცვლილება/დამატება დასაშვებია სს „სილქნეტის“ გენერალური დირექტორის ბრძანების საფუძველზე.