დამტკიცებულია შპს „თელმიკოს“

გენერალური დირექტორის

2026 წლის 24 მარტის N35 ბრძანებით

დანართი N1

შპს „თბილისის ელექტრომიმწოდებელ კომპანიაში“ აუდიომონიტორინგის განხორციელების წესი

პროცესის მფლობელი	**პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერი**
დოკუმენტის მფლობელი	**გენერალური დირექტორი**

1. ტერმინთა განმარტებებები და შემოკლებები

ტერმინის დასახელება	შემოკლება	განმარტება
შპს „თბილისის ელექტრომიმწოდებელი კომპანია"	შემდგომში _ საზოგადოება ან „თელმიკო"	აუდიომონიტორინგის განხორციელების გზით მონაცემთა დამუშავებაზე უფლებამოსილი პირი
აუდიომონიტორინგი		საზოგადოების ქოლ-ცენტრში, ასევე, ერთპიროვნული აღმასრულებელი ორგანოს სათათბირო ოთახში განთავსებული/დამონტაჟებული ტექნიკური საშუალებების გამოყენებით ხმოვანი სიგნალის მონაცემთა დამუშავება, კერძოდ, აუდიოკონტროლი ან/და აუდიოჩაწერა
მონაცემთა დამუშავებაზე უფლებამოსილი პირი		შპს „თელმიკო", რომელიც მონაცემებს ამუშავებს დამუშავებისთვის საკუთარი სახელით. დამუშავებაზე უფლებამოსილ პირად არ მიიჩნევა დამუშავებისთვის პასუხისმგებელ პირთან შრომით ურთიერთობაში მყოფი ფიზიკური პირი
დამუშავებისთვის პასუხისმგებელ პირთან შრომით ურთიერთობაში მყოფი ფიზიკური პირი		საზოგადოების ქოლ-ცენტრის უფროსი, ქოლ-ცენტრის სმენის უფროსი, ქოლ-ცენტრის პირველი კატეგორიის ოპერატორი, ქოლ-ცენტრის ოპერატორი, საზოგადოების კოლეგიური სათათბირო ორგანოების (კომისიები/ კომიტეტები) მდივნები, ამ ორგანოთა წევრები და/ან მოწვეული წევრები
ერთპიროვნული აღმასრულებელი ორგანო		საზოგადოების გენერალური დირექტორი ან მისი არყოფნის შემთხვევაში, შესაბამისი აქტით განსაზღვრული მოვალეობის დროებით შემსრულებელი პირი
პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერი	ოფიცერი	შპს „თელმიკოს" მიერ განსაზღვრული/დანიშნული პირი, რომელიც ახორციელებს „პერსონალურ

ტერმინის დასახელება	შემოკლება	განმარტება
		მონაცეთა დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონით გათვალისწინებულ ფუნქციებს
მონაცემთა სუბიექტი	სუბიექტი	ნებისმიერი ფიზიკური პირი, რომლის შესახებ მონაცემიც მუშავდება

2. ინფორმაცია პროცესის თაობაზე

პროცესის მოკლე აღწერა	აუდიომონიტორინგის წესი განსაზღვრავს საზოგადოებაში აუდიომონიტორინგის განხორციელების წინაპირობებს, მონიტორინგის მიზნებს, მონაცემთა დამუშავების, წვდომის, შენახვისა და წაშლის წესებს, იცავს მონაცემთა სუბიექტის უფლებებსა და ადგენს მათი დაცვის სამართლებრივ მექანიზმებს
კორპორატიული სტანდარტი	არა
დოკუმენტის წვდომის შეზღუდვა	შეზღუდვის გარეშე

3. პასუხისმგებლობა და გამოყენების სფერო

წინამდებარე დოკუმენტი არეგულირებს შემდეგი განყოფილებებისა და თანამდებობის პირების საქმიანობას:

განყოფილებების დასახელება/თანამდებობა/როლები
საზოგადოების გენერალური დირექტორი, საზოგადოების ქოლ-ცენტრის უფროსი, ქოლ-ცენტრის სმენის უფროსი, ქოლ-ცენტრის პირველი კატეგორიის ოპერატორი, ქოლ-ცენტრის ოპერატორი, საზოგადოების კოლეგიური სათათბირო ორგანოების (კომისიები/კომიტეტები) მდივნები, ამ ორგანოთა წევრები და/ან მოწვეული წევრები, ოფიცერი

4. პროცესის აღწერა

მუხლი 2. რეგულირების სფერო

აუდიომონიტორინგის განხორციელების წესი (შემდგომში - წესი), „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) მე-4 მუხლით დადგენილი პრინციპების შესაბამისად, განსაზღვრავს შპს „თბილისის ელექტრომიმწოდებელ კომპანიაში" (შემდგომში - საზოგადოება) აუდიომონიტორინგის მიზნებსა და მოცულობას, აუდიოონიტორინგის ხანგრძლივობას, აუდიომონიტორინგის განხორციელების შედეგად მიღებული აუდიოჩანაწერების (შემდგომში - აუდიოჩანაწერი) შენახვის ვადას,

აუდიოჩანაწერებზე წვდომის, მათი შენახვისა და განადგურების წესსა და პირობებს, ასევე, სუბიექტის უფლებების დაცვის მექანიზმებს.

მუხლი 2. საზოგადოებაში აუდიომონიტორინგის განხორციელების მიზნები და წინაპირობები

1. საზოგადოებაში აუდიომონიტორინგის განხორციელების მიზნებია:

ა) საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის მოთხოვნათა შესრულება;

ბ) მონაცემთა სუბიექტის მოთხოვნა მის შესახებ განხორციელებული აუდიომონიტორინგის შედეგების შესახებ;

გ) საოქმო ჩანაწერის წარმოება.

2. აუდიომონიტორინგის განხორციელება დასაშვებია:

ა) მონაცემთა სუბიექტის თანხმობით;

ბ) საოქმო ჩანაწერის საწარმოებლად;

გ) დამუშავებისთვის პასუხისმგებელი პირის მნიშვნელოვანი ლეგიტიმური ინტერესის დასაცავად, თუ განსაზღვრულია სათანადო და კონკრეტული ღონისძიებები მონაცემთა სუბიექტის უფლებებისა და ინტერესების დასაცავად;

დ) საქართველოს კანონმდებლობით პირდაპირ გათვალისწინებულ სხვა

შემთხვევებში.

მუხლი 3. საზოგადოებაში აუდიომონიტორინგის მოცულობა

ამ წესის მე-2 მუხლით განსაზღვრული მიზნებისთვის, აუდიომონიტორინგი ხორციელდება საზოგადოების ქოლ-ცენტრში, ასევე, ერთპიროვნული აღმასრულებელი ორგანოს სათათბირო ოთახში განთავსებული/დამონტაჟებული ტექნიკური საშუალებების გამოყენებით ხმოვანი სიგნალის მონაცემთა დამუშავება, კერძოდ, აუდიოკონტროლი ან/და აუდიოჩაწერა.

მუხლი 4. საზოგადოებაში აუდიომონიტორინგის ხანგრძლივობა, აუდიოჩანაწერების შენახვის ვადა და წაშლის წესი

1. საზოგადოებაში, კლიენტთათვის მომსახურების ხარისხიანად გაწევის მიზნით, ქოლ-ცენტრში განთავსებული/დამონტაჟებული სისტემის მეშვეობით ხორციელდება კლიენტთან სატელეფონო კომუნიკაციის აუდიოჩაწერა.

2. საზოგადოების ერთპიროვნული აღმასრულებელი ორგანოს სათათბიროში გამართულ თათბირზე, საოქმი ჩანაწერის საწარმოებლად ასევე ხორციელდება აუდიომონიტორინგი.

3. აუდიომონიტორინგის განხორციელების შედეგად მიღებული ჩანაწერები ინახება:

ა) ქოლ-ცენტრის მიერ ნაწარმოები მონიტორინგის შემთხვევაში _ 1 წლის განმავლობაში;

ბ) საოქმო ჩანაწერის განხორციელების მიზნით ნაწარმოები აუდიომონიტორინგი _ თათბირის ოქმის მატერიალურად მომზადებისა და მონაწილეთა მიერ მასზე ხელის მოწმერის მომენტამდე.

4. ამ მუხლის მე-3 პუნქტით განსაზღვრული ვადის ამოწურვისთანავე, აუდიოჩანაწერი იშლება ავტომატურად, აღდგენის შესაძლებლობის გარეშე, თუ არ არსებობს მისი დაარქივების (შემდგომი შენახვის) საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული მიზანი და საფუძველი.

მუხლი 5. აუდიოჩანაწერებზე წვდომის უფლება

1. ქოლ-ცენტში ნაწარმოებ აუდიოჩანაწერებზე წვდომის უფლება, კომპეტენციის ფარგლებში, აქვს:

ა) ერთპიროვნულ აღმასრულებელ ორგანოს;

ბ) ქოლ-ცენტრის უფროსს;

გ) ქოლ-ცენტრის სმენის უფროსს;

დ) ქოლ-ცენტრის პირველი კატეგორიის ოპერატორს;

ე) ქოლ-ცენტრის ოპერატორს.

2. საოქმო ჩანაწერის წარმოების მიზნით ნაწარმოებ აუდიოჩანაწერებზე წვდომის უფლება, კომპეტენციის ფარგლებში, აქვს:

ა) ერთპიროვნულ აღმასრულებელ ორგანოს;

ბ) საზოგადოების კოლეგიური სათათბირო ორგანოების (კომისიები/კომიტეტები) მდივნებს;

გ) საზოგადოების კოლეგიური სათათბირო ორგანოების (კომისიები/კომიტეტები) წევრებს;

საზოგადოების კოლეგიური სათათბირო ორგანოების (კომისიები/კომიტეტები) მოწვეულ წევრებს;

დ) პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერს.

მუხლი 6. საზოგადოებაში აუდიომონიტორინგის განხორციელებაზე პასუხისმგებელი სტრუქტურული ერთეული

1. კლიენთათვის მომსახურების დისტანციურად გაწევისას საზოგადოებაში აუდიომონიტორინგს ახორციელებს საზოგადოების ქოლ-ცენტრი, ხოლო საოქმო ჩანაწერის წარმოების მიზნით მონიტორინგს ახორციელებს საზოგადოების კოლეგიური სათათბირო ორგანოების (კომისიები/კომიტეტები) მდივანი.

2. ქოლ-ცენტრის მიერ ნაწარმოები აუდიომონიტორინგის ჩანაწერის შენახვაზე, წაშლაზე, აუდიომონიტორინგის პროცესში განხორციელებული ნებისმიერი მოქმედების აღრიცხვაზე, აუდიომონიტორინგის პროცესში უსაფრთხოების წესების დაცვაზე და აუცილებლობის შემთხვევაში, აუდიოჩანაწერების საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული მიზნითა და საფუძვლით დაარქივებაზე, მათ გაცემაზე, აგრეთვე აუდიოჩანაწერებზე მესამე პირთა დაშვებაზე, პასუხისმგებელია საზოგადოების ქოლ-ცენტრის უფროსი, ხოლო, საოქმო

ჩანაწერის წარმოების მიზნით განხორციელებული აუდიომონიტორინგის შემთხვევაში _ საზოგადოების კოლეგიური სათათბირო ორგანოს მდივანი.

3. ქოლ-ცენტრის მიერ ნაწარმოები აუდიოჩანაწერები ინახება სპეციალურად გამოყოფილ, სათანადოდ დაცულ სასერვერო ოთახში განთავსებულ საზოგადოების კუთვნილ სერვერზე, ხოლო, საოქმო ჩანაწერის საწარმოებლად განხორციელებული ჩანაწერი ოქმის ხელმოწერის შემდგომ ნადგურდება.

მუხლი 7. საზოგადოებაში აუდიომონიტორინგის განხორციელების პროცესში მონაცემთა სუბიექტის უფლებების დაცვის მექანიზმები

1. საზოგადოებაში აუდიომონიტორინგის განხორციელებისას, მონაცემთა სუბიექტის (საზოგადოების კლიენტები, საზოგადოებაში დასაქმებული, კოლეგიური ორგანოს წევრი ან/და სხვა, მოწვეული ფიზიკური პირი) კანონით გათვალისწინებული უფლებები დაცულია.

2. მონაცემთა სუბიექტს, საზოგადოებაში აუდიომონიტორინგის განხორციელებისას, მისი უფლებების დაცვასთან დაკავშირებულ ნებისმიერ საკითხზე, უფლება აქვს შეუზღუდავად გამოიყენოს უფლების დაცვის როგორც საზოგადოებაში არსებული, ამ მუხლით გათვალისწინებული მექანიზმები, ასევე საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ყველა სხვა საშუალება.

3. მონაცემთა სუბიექტს გარანტირებული აქვს საზოგადოების პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცრის შეუზღუდავი ხელმისაწვდომობა - მას შეუძლია სამუშაო დროს მიმართოს მონაცემთა დაცვის ოფიცერს კონსულტაციისთვის და საზოგადოებაში აუდიომონიტორინგის განხორციელებასთან დაკავშირებით, დამატებითი ინფორმაციის მიღების მიზნით.

4. მონაცემთა სუბიექტს შეუძლია, მისი უფლებების დასაცავად, დაუბრკოლებლად მიმართოს სახელმწიფო აუდიტის სამსახურს ან სასამართლოს.

5. ქოლ-ცენტში მომხმარებლის მიერ ზარის განხორციელებისას მას აუდიომონიტორინგის დაწყებამდე ეცნობება მონიტორინგის შესახებ, ასევე, ის ფაქტი, რომ მას უფლება აქვს მომსახურება მიიღოს საზოგადოების კლიენტთა მომსახურების ცენტრში, პირადად გამოცხადების გზით, ხოლო, საოქმო ჩანაწერის წარმოების მიზნით აუდიომონიტორინგის თაობაზე საზოგადოების იმ თანამშრომელთა წერილობითი ფორმით გაფრთხილება, რომელთა მონაცემების აუდიომონიტორინგის გზით დამუშავებაც ხორციელდება, სავალდებულოა.

მუხლი 8. საზოგადოებაში აუდიომონიტორინგის მიმდინარეობის შესახებ გამაფრთხილებელი ნიშანი

1. გენერალური დირექტორის სათათბირო ოთახთან თვალსაჩინოდ განთავსებულია აუდიომონიტორინგის მიმდინარეობის შესახებ გამაფრთხილებელი ნიშანი, რომლის წარწერის ზომა, ფერი და განთავსების ადგილი ქმნის მის მარტივად და აშკარად აღქმის შესაძლებლობას.

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული მოთხოვნების დაცვის შემთხვევაში მონაცემთა სუბიექტი მის შესახებ მონაცემთა დამუშავების თაობაზე ინფორმირებულად მიიჩნევა.

3. 2024 წლის 1 მარტიდან განთავსებული გამაფრთხილებელი ნიშანი სავალდებულოა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას/წარწერას:

ა) „აუდიომონიტორინგს ახორციელებს შპს „თელმიკო"

ბ) ტელეფონი: 032 5 000 777; ელ. მისამართი: info@telmico.ge; საქართველო, ქ.თბილისი, ვაკის რაიონი, ოთარ ჩხეიძის ქ. N10

5. დოკუმენტის ვერსიის კონტროლი

ვერსიის ნომერი	ვერსიის შექმნის თარიღი	შნდ-ს შემუშავებაზე პასუხისმგებელი თანამდებობა	პასუხისმგებელი პირი
1	04.03.2026	პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერი	ლ. ქემოკლიძე

6. ნორმატიული ბმულები

	დოკუმენტის ნომერი და თარიღი	დოკუმენტის დასახელება
1	№ 3144-XIმს-Xმპ, 14/06/2023	„პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონი
2	№5646-რს, 20/12/2019	„ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ" საქართველოს კანონი
3	№20, 28/06/2021	სამეკის დადგენილება „მომსახურების ხარისხის წესების" დამტკიცების თაობაზე
4	№37, 24/03/2026	შპს „თბილისის ელექტრომიმწოდებელი კომპანიის" პერსონალურ მონაცემთა დაცვის დებულება