2-791

unitedtelecom
გაერთიანებული ტელეკომი

საქართველოს სტრატეგიული კვლევისა და
განვითარების ცენტრის აღმასრულებელ
დირექტორს
ქალბატონ ეკა ურუშაძეს
თბილისი დელისის I შესახვევი 5ა

თქვენს 2009 წლის 29 დეკემბრის № 1-792 წერილზე

ქალბატონო ეკა,

გაცნობებთ, რომ კომპანიის ცხელ ხაზზე „გაერთიანებული ტელეკომის" ინტერნეტ-მომსახურების მსურველი პირის დარეგისტრირების შემდეგ, კომპანიის შესაბამისი სამსახურები, სამი სამუშაო დღის განმავლობაში უზრუნველყოფენ, სატელეფონო ხაზის შემოწმებას და პარამეტრების დიაგნოსტიკას. ტექნიკური სამსახურის დასკვნის საფუძველზე, აბონენტს ვთავაზობთ იმ სიჩქარის პაკეტის ინტერნეტ-მომსახურებას, რისი მიწოდებაცაა შესაძლებელი, აბონენტის სატელეფონო ხაზის საშუალებით. ურთიერთ შეთანხმების საფუძველზე, კომპანიასა და აბონენტს შორის, ინტერნეტ-მომსახურებაზე ფორმდება ხელშეკრულება. ხელშეკრულებაში მითითებულია პაკეტის სიჩქარე და მომსახურების მიწოდების პირობები.

ინტერნეტ-მომსახურებით მოსარგებლე მომხმარებლისათვის, სასურველი სიჩქარის ინტერნეტის მიუწოდებლობის შემთხვევაში, კომპანიის საკომპენსაციო პოლიტიკა „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტის" შესაბამისია.

ცხელ ხაზზე განაცხადის დაფიქსირებისთანავე, ინტერნეტის სამსახურის ოპერატორი დაუყონებლივ, იღებს ქმედით ზომებს და უზრუნველყოფს პრობლემის დროულად აღმოფხვრას. იმ შემთხვევაში თუ პრობლემის მოგვარება ვერ ხერხდება და აბონენტს არ მიეწოდება ინტერნეტ-მომსახურება, ინტერნეტის სამსახურის ოპერატორი შესაბამის ინფორმაციას გადასცემს დაზიანების სამსახურს, პარალელურად ინფორმაცია „მომსახურების დროებით შეწყვეტის/შეჩერების" თაობაზე აისახება მონაცემთა ბაზაში და აბონენტს ავტომატურად გადაუანგარიშდება (ჩერდება დარიცხვა) ამ დღეების ინტერნეტის მომსახურების ღირებულება. თუ აბონენტი, ინტერნეტ-მომსახურებაში არსებულ პრობლემებთან დაკავშირებით დროულად არ დაგვიკავშირდება (არ დარეკა 100100-ზე) და მოგვმართავს დაგვიანებით, ამ შემთხვევაში აბონენტი კომპანიის ხელმძღვანელობის სახელზე წერს განცხადებას, სადაც მიუთითებს ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდებაში არსებულ პრობლემებზე. შესწავლილი და მოკვლეული მასალების საფუზველზე, პრეტენზიის დადასტურების შემთხვევაში კომპანია უზრუნველყოფს, დარიცხული ინტერნეტ-მომსახურების ღირებულების გადაანგარიშებას.

პატივისცემით,

რამაზ კუკულაძე
გენერალური დირექტორის
პირველი მოადგილე

შემსრულებელი
ნინელი ხუნდაძე
ტელ. 910777

№ 8-19/124 "03" 02 2010 წ.

თბილისი, 0112, წინამძღვრიშვილის ქ. #95
გაერთიანებული ტელეკომი
#95 Tsinamdzgvrishvili str., 0112, Tbilisi, Georgia
JSC "UNITED TELECOM"

ტელ.: (+995 32) 911774
ფაქსი: (+995 32) 911333
Tel.: (+995 32) 911774
Fax: (+995 32) 911333