

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია



მომხმარებელთა უფლებების დამცველი

თბილისი, 0144 ქეთევან წამებულის გამზ./ბოჭორმის ქ. 50/18; ტელ.: +995 32 399505, ტელ./ფაქსი: +995 32 396879
ელ-ფოსტა: consumer-defender@gncc.ge
www.gncc.ge



საქართველოს სტრატეგიული კვლევებისა
და განვითარების ცენტრის
მომხმარებელთა უფლებების დაცვის
მიმართულების ხელმძღვანელს
ქალბატონ ლია თოდუას

ქალბატონო ლია,

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში შემოსული თქვენი ა/წ 5 ნომბრის წერილის პასუხად დამატებით გაცნობებთ, რომ მომხმარებელთა უფლებების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა 2012 წლის 22 ნოემბერს მიმართა მარეგულირებელ კომისიას შესაბამისი ადმინისტრაციული წარმოების დაწყების მიზნით, რათა შეიცვალოს მომხმარებლებისგან საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების საფასურის ამოღების პირობები და ამ მიზნით, მობილური სატელეფონო კომპანიებსა და საინფორმაციო-საცნობარო სამსახურებს შორის შეთანხმებული ანგარიშსწორების პირობები.

გთხოვთ, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის განცხადება, რომელიც წარდგენილია კომისიაში, იხილოთ დანართის სახით.

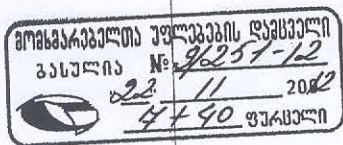
პატივისცემით,

ეკატერინე ჭახრაკია

მომხმარებელთა უფლებების
საზოგადოებრივი დამცველის
თანაშემწის მოვალეობის შემსრულებელი

თან ერთვის;

1. მომხმარებელთა უფლებების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ა/წ 22 ნომბრის განცხადების ასლი.



საქართველოს კომუნიკაციების
ეროვნული კომისიის თავმჯდომარის
მოვალეობის შემსრულებელს
ბატონ კარლო კვიტაიშვილს

მომხმარებელთა უფლებების
საზოგადოებრივი დამცველის
მოვალეობის შემსრულებლის
ეკატერინე ჭახრაკიას

განცხადება

ბატონო კარლო,

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიაში შემოვიდა რამდენიმე განცხადება, რომელშიც განმცხადებლები ასაჩივრებენ მომსახურების გაწევის გარეშე საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების საფასურის სააბონენტო ნომრების ანგარიშებიდან ჩამოჭრის ფაქტებს და მოითხოვენ შესაბამისი ზომების მიღებას ასეთი შემთხვევების აღსაკვეთად. კერძოდ, შემოსულია მომხმარებლის ნიკოლოზ აბელაშვილის წერილობითი განცხადება, რომელშიც ის ითხოვს სათანადო ზომების მიღებას, რათა შეწყდეს საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების „118-08“-ის და „118-09“-ის მომსახურების საფასურის ჩამოჭრა მომხმარებლების სააბონენტო ნომრების ანგარიშებიდან.

კომისიაში შემოსულია ასევე, არასამეწარმეო იურიდიული პირის, ფონდ „საქართველოს სტრატეგიული კვლევების და განვითარების ცენტრის“ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულების ხელმძღვანელის, ლია თოდუას ელექტრონული განცხადება, რომელშიც მომხმარებლის მომართვის საფუძველზე ის ითხოვს, კომისიამ მოსთხოვოს საინფორმაციო მომსახურება „118-08“-ს და „118-09“-ს უზრუნველყონ მომხმარებლებისგან საფასურის ამოღება მხოლოდ ინფორმაციის რეალურად გაცემის შემთხვევაში, ხოლო თუკი, ეს ტექნიკურად შეუძლებელია, მკაფიოდ გასაგებად და მომხმარებლისთვის შესამჩნევად მიუთითონ თავიანთ საინფორმაციო საშუალებებში, რომ მოხილურიდან დარეკვის შემთხვევაში მომხმარებლის ყველა ზარი ფასიანია: კერძოდ, მომხმარებელი იხდის არა მარტო საუბრის დროის საფასურს, არამედ დამატებით 1.25 ლარს 11809-ზე დარეკვისას და დამატებით 90 თეთრს 11808-ზე დარეკვისას.

კომისიაში შემოვიდა მომხმარებლების, სალომე სილაგაძის და ნანა ქარსელაძის განცხადებები, რომლებშიც ისინი ასაჩივრებენ მათთვის გაუწეველი საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების საფასურის მათი სააბონენტო ანგარიშებიდან ჩამოჭრას, რასაც ადასტურებენ განხორციელებული სატელეფონო ზარების ამსახველი დეტალური ამონაბეჭდებით და ითხოვენ ადმინისტრაციული წარმოების დაწყებას აღნიშნული პრობლემის აღმოსაფხვრელად. (იხილეთ ზემოაღნიშნული განცხადებების ასლები დანართში).

წარმოგიდგენთ, ასევე, ამონარიდს საქართველოს სტრატეგიული კვლევების და განვითარების ცენტრის კუთვნილი ფეისბუქის გვერდიდან – www.facebook.com/momxmarebeli.ge, სადაც მომხმარებლები ეხმაურებიან ამავე საკითხს, რაც მიუთითებს პრობლემის აქტუალობაზე (იხილეთ დანართი).

საქმის ფაქტობრივი გარემოებები

მომხმარებელთა უფლებების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მომხმარებლების როგორც წერილობითი განცხადებების, ისე ზეპირი საჩივრების საფუძველზე საკითხის სათანადოდ შესწავლის მიზნით 2012 წლის 12 ოქტომბერს მიმართა შპს „ინფოჯორჯია XXI-ს“ და შპს „ჯეო-ცნობარს“.

საინფორმაციო-საცნობარო სამსახურების მიერ მოწოდებული ინფორმაციისა და საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მოთხოვნით მათ ოფიციალურ ვებ-გვერდებზე გამოქვეყნებული მომსახურების პირობების შესწავლის საფუძველზე გაირკვა, რომ 118-08-ის ნომერზე დარეკვისას მობილური ქსელის აბონენტებს განხორციელებული ზარის საფასური ეჭრებათ ბალანსიდან და ერთ განხორციელებულ ზარზე შეუძლიათ 2 ერთეული ინფორმაციის მიღება, ხოლო შპს „ინფოჯორჯიას“ მომსახურების პირობების თანახმად, საცალო ბაზარზე მათი სერვისის ღირებულება კონკრეტულ განხორციელებულ ზარზე გაწეული საინფორმაციო მომსახურებისათვის შეადგენს: ა) ფიქსირებულ ქსელში – ფიზიკური პირებისთვის 0.97 ლარს, ხოლო იურიდიული პირებისათვის – 1.3 ლარს; ბ) მობილურ ქსელში – 1.25 ლარს. (დანართი იხილეთ შპს „ჯეო-ცნობარის“ ა/წ 19 ოქტომბრის საპასუხო წერილის ასლი და შპს „ინფოჯორჯიას“ ა/წ 22 ოქტომბრის საპასუხო წერილის ასლი, ასევე, ამ კომპანიების ვებ-გვერდებზე გამოქვეყნებული მომსახურების პირობების ამონარიდების ასლები). შპს „ინფოჯორჯიას“ გამოქვეყნებული მომსახურების პირობების მიხედვით იქმნება შთაბეჭდილება, რომ მობილური ოპერატორების აბონენტებს თანხა სატელეფონო ნომრის ბალანსიდან ეჭრებათ უშუალოდ საინფორმაციო მომსახურების მათთვის გაწევის (მოთხოვნილი ინფორმაციის მიწოდების) შემთხვევაში. შპს „ინფოჯორჯია XXI-ს“ წერილობით განემარტა აღნიშნული პირობის დაზუსტების აუცილებლობის შესახებ, თუმცა, მან ინფორმაცია ვებ-გვერდზე არ დააზუსტა.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ა/წ 26 ოქტომბერს საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის გადამოწმების მიზნით, გამოითხოვა ამავე საკითხზე ინფორმაცია მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისგან. როგორც ირკვევა მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებლების მიერ მოწოდებული ინფორმაციიდან, მათ მიერ აბონენტებისგან საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების ღირებულების ამოღების პირობები, რომლებიც შეთანხმებულია საინფორმაციო-საცნობარო სამსახურებთან ანგარიშსწორების სათანადო ხელშეკრულების გაფორმებით, განსხვავდება, კერძოდ:

შპს „მობიტელისა“ და შპს „ჯეოსელის“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, მათ აბონენტებს შპს „ინფოჯორჯია XXI-ის“ და შპს „ჯეო-ცნობარის“ ნომერებზე ზარის განხორციელებისას საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების ღირებულება ეჭრებათ სატელეფონო კავშირის დადგომისთანავე. (იხილეთ დანართში შპს „მობიტელის“ ა/წ 30 ოქტომბრის და შპს „ჯეოსელის“ ა/წ 1-ლი ნოემბრის საპასუხო წერილების ასლები).

შპს „სილქნეტის“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, მისი აბონენტის მობილური სატელეფონო ნომრის ბალანსიდან საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების ღირებულების ჩამოჭრა სატელეფონო კავშირის დამყარებისთანავე არ ხდება. კომპანიის განმარტებით, საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების მიღებისთვის შესაბამისი ღირებულების დარიცხვა

წარმოებს ამავე კომპანიების მიერ მოწოდებულ მონაცემთა საფუძველზე, რომელთა სისწორეზეც სრულ პასუხისმგებლობას იღებენ საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიები (იხილეთ დანართში სს სილქნეტის ა/წ 31 ოქტომბრის საპასუხო წერილის ასლი).

შპს „მაგთიკომის“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, შპს „ინფოჯორჯია XXI-ის“ და შპს „ჯეო-ცნობარის“ ნომრებზე ზარის განხორციელებისას, წინასწარი გადახდის სისტემის აბონენტებს საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების საფასური სააბონენტო ანგარიშიდან ეჭრებათ სატელეფონო შეერთების დადგომისთანავე, ხოლო შემდგომი გადახდის სისტემის აბონენტებს საფასური ერიცხებათ საანგარიშო თვეში გაწეულ მომსახურებასთან ერთად. შპს „მაგთიკომის“ განმარტებით, იმ შემთხვევაში, თუ აღნიშნული კომპანიები მიაწოდებენ იმ აბონენტთა სიას, ვინც ვერ ისარგებლა მომსახურებით, ჩამოჭრილ თანხას დაუბრუნებენ აბონენტებს ანგარიშზე. ასევე, აბონენტის მხრიდან პრეტენზიის გამოთქმის შემთხვევაში, შპს „მაგთიკომი“ მიმართავს საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას და თუ ეს უკანასკნელი დაუდასტურებს, რომ აბონენტს არ მიუღია მომსახურება, დარიცხული თანხა ამ შემთხვევაშიც ბრუნდება სააბონენტო ნომრის ანგარიშზე (იხილეთ დანართში შპს „მაგთიკომის“ ა/წ 31 ოქტომბრის საპასუხო წერილის ასლი).

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ა/წ 2 ნოემბერს მიმართა საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს და ასევე, მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს, ამ კომპანიების შეთანხმების საფუძველზე აბონენტებისგან თანხის ამოღების არსებული წესის დაუყოვნებლივ შეცვლის მოთხოვნით. აღნიშნულ კომპანიებს მოეთხოვრათ შესაბამისი რეაგირება და წერილობით თავისი პოზიციის წარმოდგენა არაუგვიანეს ა/წ 8 ნოემბრისა. შენიშვნა: კომისიის 2012 წლის 10 აგვისტოს №534 და №535 გადაწყვეტილებების მიხედვით, ამჟამად, 11808-ის ნუმერაციის რესურსის მფლობელია შპს „კვესი“, ხოლო 11807-ის ნუმერაციის რესურსის მფლობელი – შპს „ჯეოცნობარი“. შესაბამისად, ზემოაღნიშნული საკითხზე ზომების მიღება მოეთხოვა ასევე, შპს „კვესი ჯგუფს“ (იხილეთ დანართში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ა/წ 2 ნოემბრის № 231-12 წერილის ასლი).

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ მოთხოვილი ინფორმაცია წარმოადგინა მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებელმა ყველა კომპანიამ, ხოლო საინფორმაციო-საცნობარო სამსახურიდან მოთხოვილი ინფორმაცია წარმოადგინა მხოლოდ შპს „კვესიმ“.

შპს „კვესი ჯგუფის“ ა/წ 8 ნოემბრის საპასუხო წერილის თანახმად, მიუხედავად იმისა, რომ კომპანია არ ეწევა ავტორიზებად საქმიანობას და მის მიერ გაწეული მომსახურება არ წარმოადგენს ელექტრონულ საკომუნიკაციო მომსახურებას, ის გამოხატავს მზადყოფნას ასახოს ავტორიზებულ პირებთან გაფორმებულ ხელშეკრულებაში მათთვის განსაზღვრული ტარიფის ზღვარი ან დაანგარიშების წესი, თუკი ასეთი ტარიფის ზღვარი ან დაანგარიშების წესი განისაზღვრება ავტორიზებული პირებისთვის.

შპს „მობიტელის“ ა/წ 9 ნოემბრის საპასუხო წერილის თანახმად, საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების გამწევი კომპანიები წარმოადგენენ მომსახურების მიმწოდებლებს, რომლებთანაც შპს „მობიტელს“ გაფორმებული აქვს ურთიერთჩართვის ხელშეკრულება და ამ კომპანიებმა თავად უნდა მიიღონ შესაბამისი ზომები.

შპს „ჯეოსელის“ ა/წ 14 ნოემბრის საპასუხო წერილის თანახმად, მას არ აქვს ტექნიკური შესაძლებლობა, რათა თვითონ დამოუკიდებლად განსაზღვროს საინფორმაციო სამსახურის ნომრებზე აბონენტის მიერ ზარის განხორციელებისას, მოხდა თუ არა შესაბამისი მომსახურების გაწევა. შესაბამისად, საკითხის გადაწყვეტა უნდა განხორციელდეს საინფორმაციო სამსახურების ქმედებების შედეგად. კომპანიის წინადადებით, პრობლემის მოგვარების ერთ-ერთი გზაა

საინფორმაციო სამსახურების და შპს „ჯეოსელის“ საბილინგო სისტემებს შორის კავშირის არსებობა დროის რეალურ რეჟიმში.

შპს „მაგთიკომის“ ა/წ 8 ნოემბრის საპასუხო წერილის თანახმად, მან წერილობით მოსთხოვა საინფორმაციო სამსახურებს (118-08 და 118-09) იმ აბონენტთა სიების წარმოდგენა, რომლებიც ვერ მიიღებენ მომსახურებას. აღნიშნული ინფორმაციის საფუძველზე შპს „მაგთიკომის“ განმარტებით, საინფორმაციო მომსახურებისთვის დარიცხული საფასური მომხარებლებს დაუბრუნდებათ სააბონენტო ანგარიშებზე.

შპს „სილქნეტის“ ა/წ 5 ნოემბრის საპასუხო წერილის თანახმად, საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების საფასურის დარიცხვა წარმოებს აღნიშნული მომსახურების გამწვევი კომპანიების მიერ მოწოდებული მონაცემების საფუძველზე, რომელთა სისწორეზე სრულ პასუხისმგებლობას იღებენ საინფორმაციო-საცნობარო სამსახურები.

მიუხედავად საინფორმაციო-საცნობარო სამსახურებისთვის და მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებლებისთვის მიმართვისა, საკითხი დღეის მდგომარეობით არ არის გადაჭრილი.

აქვე გაცნობებთ, რომ კომისიის ადმინისტრაციული დეპარტამენტის მთავარი სპეციალისტის ც. უჯმაჯურიძის მიერ ჩვენთვის წარმოდგენილი ინფორმაციით, საქართველოში საინფორმაციო-საცნობარო ნუმერაციის რესურსით სარგებლობენ შპს „ინფო-ჯორჯია“, შპს „სიო-2007“, შპს „კვესი ჯგუფი“, სს „სილქნეტი“, შპს „სპეცსერვისი 008“, შპს „საქართველოს ცნობარი“, შპს „ჯეოცნობარი“ და შპს „ინფო ცენტრი“ (იხილეთ დანართი).

მომხმარებელთა მოთხოვნები და მათი სამართლებრივი საფუძვლები

განმცხადებლები ასაჩივრებენ მომსახურების გაწევის გარეშე საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების საფასურის სააბონენტო ნომრების ანგარიშებიდან ჩამოჭრის ფაქტებს და მოითხოვენ შესაბამისი ზომების მიღებას ასეთი შემთხვევების აღსაკვეთად.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიაჩნია, რომ საინფორმაციო-საცნობარო სამსახურებმა უნდა შეცვალონ საინფორმაციო მომსახურების გაწევის პირობები და მომხმარებლებს მომსახურების საფასური დაარიცხოთ მხოლოდ ფაქტობრივად გაწეული მომსახურებისთვის, ხოლო მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებლებმა უნდა უზრუნველყონ საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების საფასურის ამოღება მომხმარებლებისგან ასევე, მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლებმა მიიღეს საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურება.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2012 წლის 21 თებერვლის №2 დადგენილებით დამტკიცებული „ნუმერაციის რესურსის გაცემის, გამოყენებისა და ანგარიშსწორების წესების“ მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, საინფორმაციო-საცნობარო სამსახურის ნუმერაციის რესურსის (ევრონომერი - 118XX) გამოყენებით მომსახურების მიმწოდებელი პირი უნდა აკმაყოფილებდეს შემდეგ პირობებს:

- ა) მომსახურება ხელმისაწვდომი უნდა იყოს 24 საათის განმავლობაში, კვირაში 7 დღე ქვეყნის მასშტაბით სახელმწიფო ენაზე;
- ბ) მომსახურების მიმწოდებელი უნდა ფლობდეს შესაბამის საინფორმაციო ბაზას;
- გ) მომსახურების მიმწოდებლის მიერ დადგენილი საფასური უნდა იყოს გამჭვირვალე და ხარჯზე ორიენტირებული;

დ) მომხმარებელს უნდა მიეწოდებოდეს მხოლოდ სატელეფონო-საცნობარო ინფორმაცია.

საინფორმაციო-საცნობარო სამსახურების მიერ დადგენილი საფასური საინფორმაციო მომსახურებაზე ვერ იქნება ხარჯებზე ორიენტირებული, თუკი, ფაქტობრივი გარემოებებით დასტურდება, რომ აღნიშნული სამსახურები ავტორიზებული პირების მეშვეობით მომხმარებლებს არიცხავენ საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების საფასურს მომსახურების რეალურად გაწევის გარეშე. ამასთან, „ნუმერაციის რესურსის გაცემის, გამოყენებისა და ანგარიშსწორების წესების“ თანახმად, საინფორმაციო-საცნობარო სამსახურები ვალდებული არიან მომხმარებელს მიაწოდონ მხოლოდ სატელეფონო-საცნობარო ინფორმაცია. შესაბამისად, ევრონომერი 118XX ნუმერაციის გამოყენებით შემოსავლის მიღება მომხმარებლებისთვის სხვა მომსახურების გაწევისთვის, ამ სამსახურებს ეკრძალებათ.

„ნუმერაციის რესურსის გაცემის, გამოყენებისა და ანგარიშსწორების წესების“ მე-15 მუხლის პირველი პუნქტის ვ) ქვეპუნქტის თანახმად, ავტორიზებული პირი, რომლის აბონენტმაც წამოიწყო ზარი, ვალდებულია უზრუნველყოს გაწეული მომსახურების საფასურის ამოღება აბონენტისგან, ოპერატორის არჩევის კოდის მფლობელის, ასევე, სხვა სატელეკომუნიკაციო ან არასატელეკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლის მოთხოვნის შემთხვევაში (აბონენტთან დაშვების მსურველი პირი) სათანადო ხელშეკრულების გაფორმებით. აქედან გამომდინარე, როგორც მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებლებს, ისე ფიქსირებული სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებლებს, არ აქვთ უფლება საკუთარი აბონენტებისგან ამოიღონ გაუწეველი საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების საფასური. ამასთან, ავტორიზებულ პირებს და საინფორმაციო-საცნობარო სამსახურებს არ აქვთ ზემოაღნიშნული წესისგან განსხვავებული პირობებით ანგარიშსწორების ხელშეკრულების გაფორმების უფლება.

„ნუმერაციის რესურსის გაცემის, გამოყენებისა და ანგარიშსწორების წესების“ შესაბამისად, მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებლები და საინფორმაციო-საცნობარო სამსახურები ვალდებული არიან გააფორმონ ანგარიშსწორების ხელშეკრულება ისეთი პირობებით, რომლებიც უზრუნველყოფენ მომხმარებლებისთვის ფაქტობრივად გაწეული საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების საფასურის ამოღებას.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მომხმარებელთა მომართვების საფუძველზე გთხოვთ:

1. საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის, ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ საქართველოს კანონის 62-ე მუხლის მეორე პუნქტის, ამავე კანონის 63-ე მუხლის მე-5 პუნქტის, „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის 32-ე მუხლის მეორე პუნქტის შესაბამისად, დაავალოთ კომისიის სამართლებრივ დეპარტამენტს შესაბამისი ადმინისტრაციული წარმოების დაწყება;
2. „დამოუკიდებელი მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-15¹ მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, ჩართოთ მხარედ ადმინისტრაციულ წარმოებაში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მომხმარებელთა უფლებების დასაცავად;
3. დაავალდებულოთ საინფორმაციო-საცნობარო სამსახურები (შპს „ინფოჯორჯია“, შპს „კვესი ჯგუფი“, შპს „ჯეო-ცნობარი“) შესაბამისობაში მოიყვანონ მომხმარებლებისთვის შეთავაზებული მომსახურების მიწოდების პირობები საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2012 წლის 21 თებერვლის №2 დადგენილებით დამტკიცებული „ნუმერაციის რესურსის გაცემის, გამოყენებისა და ანგარიშსწორების წესების“ მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის ვ) და დ) ქვეპუნქტებთან, ამ მიზნით, დაავალდებულოთ საინფორმაციო-საცნობარო სამსახურები და მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებლები შესაბამისობაში მოიყვანონ მათ შორის გაფორმებული ანგარიშსწორების ხელშეკრულებების პირობები „ნუმერაციის რესურსის გაცემის,

გამოყენებისა და ანგარიშსწორების წესების“ მე-13 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-15 მუხლის პირველი პუნქტის ვ) ქვეპუნქტთან და უზრუნველყონ მომხმარებლებისთვის ფაქტობრივად გაწეული საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების საფასურის ამოღება.

4. „ნუმერაციის რესურსის გაცემის, გამოყენებისა და ანგარიშსწორების წესების“ მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის გ) ქვეპუნქტის შესაბამისად, დააკისროთ საინფორმაციო-საცნობარო სამსახურებს (შპს „ინფო-ჯორჯია“, შპს „კვესი ჯგუფი“, შპს „ჯეო-ცნობარი“) მომსახურების პირობების, მათ შორის, მომხმარებლებისთვის გაწეული მომსახურების საფასურის დარიცხვის წესის შესახებ ინფორმაციის მომხმარებლებისთვის სრულად ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა მათ ხელთ არსებული საინფორმაციო საშუალებებით.

5. გთხოვთ, განცხადების მე-5 და მე-6 პუნქტებში აღნიშნული ქმედებების განხორციელება დააკისროთ ასევე, საქართველოში მოქმედ სხვა საინფორმაციო-საცნობარო სამსახურებს, თუკი ადმინისტრაციული წარმოების ფარგლებში დადასტურდა, რომ მათი მომსახურების პირობების თანახმად, მომხმარებლებს ასევე, ექრებათ თანხა სააბონენტო ნომრების ანგარიშებიდან გაუწეველი მომსახურებისთვის.

პატივისცემით,

ეკატერინე ჭახრაკია

მომხმარებელთა უფლებების
საზოგადოებრივი დამცველის
თანაშემწის მოვალეობის შემსრულებელი

თან ერთვის:

1. ნ. აბელაშვილის 2012 წლის 11 ოქტომბრის განცხადების ასლი;
2. არასამეწარმეო იურიდიული პირის, ფონდ „საქართველოს სტრატეგიული კვლევების და განვითარების ცენტრის“ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულების ხელმძღვანელის, ლია თოდუას 2012 წლის 5 ნოემბრის ელექტრონული განცხადება;
3. ს. სილაგაძის 2012 წლის 20 ნოემბრის განცხადების ასლი;
4. ნ. ქარსელაძის 2012 წლის 20 ნოემბრის განცხადების ასლი;
5. ამონარიდი საქართველოს სტრატეგიული კვლევების და განვითარების ცენტრის კუთვნილი ვებ-გვერდის www.momxmarebeli.ge -ის ფეისბუქის გვერდიდან;
6. შპს „მოტელის“ ა/წ 30 ოქტომბრის საპასუხო წერილის ასლი;
7. შპს „ინფოჯორჯია XXI-ის“ ა/წ 22 ოქტომბრის საპასუხო წერილი;
8. შპს „ჯეო-ცნობარის“ ა/წ 19 ოქტომბრის საპასუხო წერილი;
9. ამონარიდები www.09.ge და www.08.ge ვებ-გვერდებიდან (2 გვერდი);
10. შპს „ინფოჯორჯია XXI-ის“ ა/წ 30 ოქტომბრის საპასუხო წერილი;
11. შპს „მაგთიკომის“ 2012 წლის 31 ოქტომბრის საპასუხო წერილი;
12. სს „სილქნეტის“ 2012 წლის 31 ოქტომბრის საპასუხო წერილი;
13. შპს „ჯეოსელის“ 2012 წლის 1-ლი ნოემბრის საპასუხო წერილი;
14. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2012 წლის 9 ნოემბრის №9.231-12 წერილი საინფორმაციო-საცნობარო სამსახურებს და მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებლებს (ასლი);

15. სს „სილქნეტის“ 2012 წლის 7 ნოემბრის საპასუხო წერილი;
16. შპს „მობიტელის“ 2012 წლის 9 ნოემბრის საპასუხო წერილი;
17. შპს „მაგთიკომის“ 2012 წლის 8 ნოემბრის საპასუხო წერილი;
18. შპს „ჯეოსელის“ 2012 წლის 14 ნოემბრის საპასუხო წერილი;
19. შპს „კვესის“ 2012 წლის 8 ნოემბრის საპასუხო წერილი;
20. კომისიის ადმინისტრაციული დეპარტამენტის მთავარი სპეციალისტის ციალა უჯმაჯურიძის სამსახურებრივი ბარათი საინფორმაციო-საცნობარო ნუმერაციის რესურსით მოსარგებლე პირთა სიის შესახებ.