

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,

2012 წლის 5 ნოემბერს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში შემოვიდა თქვენი ელექტრონული წერილი, რომელშიც თქვენ ითხოვთ რეაგირებას საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ მომხმარებლებისთვის ფაქტობრივად გაუწეველი მომსახურების საფასურის უსაფუძვლოდ დარიცხვასა და მათი სააბონენტო ნომრების ანგარიშებიდან თანხის ჩამოჭრასთან დაკავშირებით.

თქვენი წერილის პასუხად გაცნობებთ, რომ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მომხმარებელთა უფლებების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მომხმარებლების საჩივრების საფუძველზე საკითხის სათანადოდ შესწავლის მიზნით 2012 წლის 12 ოქტომბერს მიმართა შპს „ინფოჯორჯია XXI-ს“ და შპს „ჯეო-ცნობარს“. საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს ა/წ 12 ოქტომბრის მდგომარეობით თავის ოფიციალურ ვებ-გვერდებზე მომსახურების ტარიფები საერთოდ არ ჰქონდათ გამოქვეყნებული. საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2012 წლის 21 თებერვლის №2 დადგენილებით დამტკიცებული „ნუმერაციის რესურსის გაცემის, გამოყენებისა და ანგარიშსწორების წესების“ მე-13 მუხლის გ) ქვეპუნქტის თანახმად, საინფორმაციო-საცნობარო სამსახური ვალდებულია უზრუნველყოს მის მიერ მომსახურებაზე დადგენილი საფასურის გამჭვირვალობა. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მოთხოვნის საფუძველზე აღნიშნულმა კომპანიებმა გამოაქვეყნეს ვებ-გვერდებზე მომსახურების მოქმედი ტარიფები. (გთხოვთ, იხილოთ დანართში საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის წერილები შპს „ინფოჯორჯია XXI-ს“ და შპს „ჯეო-ცნობარს“, ასევე, ამ კომპანიების საპასუხო წერილები). შპს „ჯეო-ცნობარის“ მიერ მოწოდებული ინფორმაციით, მობილური ქსელის აბონენტებს ბალანსიდან ექრებათ ღირებულება და აქვთ უფლება მიიღონ 2 ინფორმაცია ერთ განხორციელებულ ზარზე, (თუმცა, ვებ-გვერდზე პირობები უფრო დაზუსტებულად უწერიათ, კერძოდ, „GSM აბონენტებს 11808 -ზე განხორციელებული ზარის



საფასური ექრებათ ბალანსიდან და ერთ განხორციელებულ ზარზე შეუძლიათ 2 ერთეული ინფორმაციის მიღება.") ხოლო შპს „ინფოჯორჯია XXI-ის“ მიერ მოწოდებული ინფორმაციით, 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. მოცემული პირობიდან გაურკვეველია აბონენტს თანხა ექრება განხორციელებული ზარისთვის თუ გაწეული საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურებისთვის. შპს „ინფოჯორჯია XXI-ს“ წერილობით განემარტა აღნიშნული პირობის დაზუსტების აუცილებლობის შესახებ. როგორც ხედავთ, შპს „ინფოჯორჯია XXI-მა“ ჩვენთან მიმოწერაში პირდაპირ და გარკვევით არ აღიარა აბონენტებისთვის უშუალოდ სატელეფონო ზარისთვის თანხის ჩამოჭრის ფაქტი.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ა/წ 26 ოქტომბერს საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების მიმოწოდებელი კომპანიების მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის გადამოწმების მიზნით, გამოითხოვა ამავე საკითხზე ინფორმაცია მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმოწოდებელი კომპანიებისგან.

შპს „მობიტელისა“ და შპს „ჯეოსელის“ მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, მათ აბონენტებს შპს „ინფოჯორჯია XXI-ის“ და შპს „ჯეო-ცნობარის“ ნომრებზე ზარის განხორციელებისას საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების ღირებულება ექრებათ სატელეფონო კავშირის დადგომისთანავე.

ა/წ 31 ოქტომბერს 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 მიმოწოდებელი კომპანიები .

ა/წ 31 ოქტომბერს 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 ექრებათ 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 მიმოწოდებელ კომპანიას და თუ ეს უკანასკნელი დაუდასტურებს, რომ აბონენტს არ მიუღია მომსახურება, დარიცხული თანხა ამ შემთხვევაშიც ბრუნდება სააბონენტო ნომრის ანგარიშზე.

ვინაიდან საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების მიმოწოდებელ კომპანიებს არ აქვთ ბერკეტები გაწეული მომსახურებისთვის თანხა თავად ამოიღონ მომხარებლებისგან, მათ თანხის ამოღების მომსახურებას უწევენ სატელეფონო მომსახურების მიმოწოდებელი კომპანიები. როგორც ირკვევა, მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმოწოდებლების მიერ მოწოდებული ინფორმაციდან, მათ მიერ



აბონენტებისგან საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების ღირებულების ამოღების პირობები განსხვავდება.

მომხმარებელთა უფლებების 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 მოეთხოვათ შესაბამისი რეაგირება და წერილობით თავისი პოზიციის წარმოდგენა არაუგვიანეს ა/წ 8 ნოემბრისა (იხილეთ დანართი). ამ კომპანიების მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციისა და მიღებული ზომების მიხედვით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მიიღებს გადაწყვეტილებას შემდგომ განსახორციელებელი ღონისძიებების თაობაზე მოქმედი კანონმდებლობით შესაბამისად.

საკითხის განხილვის საბოლოო შედეგებს დამატებით წერილობით გაცნობებთ.

პატივისცემით,

ეკატერინე ჭახრაკია

მომხმარებელთა უფლებების
საზოგადოებრივი დამცველის
თანაშემწის მოვალეობის შემსრულებელი

თან ერთვის:

1. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის 2012 წლის 12 ოქტომბრის წერილი შპს „ინფოჯორჯია XXI-ს“ (ასლი);
2. შპს „ინფოჯორჯია XXI-ის“ ა/წ 22 ოქტომბრის საპასუხო წერილი;
3. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ა/წ 12 ოქტომბრის წერილი შპს „ჯეო-ცნობარს“ (ასლი);
4. შპს „ჯეო-ცნობარის“ ა/წ 19 ოქტომბრის საპასუხო წერილი;
5. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ა/წ 23 ოქტომბრის წერილი შპს „ინფოჯორჯია XXI-ს“ (ასლი);
6. შპს „ინფოჯორჯია XXI-ის“ ა/წ 30 ოქტომბრის საპასუხო წერილი;
7. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ა/წ 2 ნოემბრის წერილი საინფორმაციო-საცნობარო სამსახურებს და მობილურ სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიებს (ასლი).

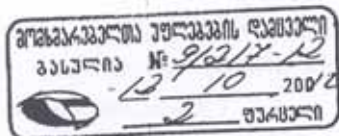


საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია

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



შპს „ჯეო-ცნობარის“ გენერალურ დირექტორს
ბატონ გიორგი ქოჩლამეს

ბატონო გიორგი,

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას მომართა მომხმარებელმა, რომელიც აცხადებს პრეტენზიას იმასთან დაკავშირებით, რომ შპს „ჯეო-ცნობარი“ და შპს „ინფო-ჯორჯია XXI“ მომხმარებელს თანხას აჭრიან მიუხედავად იმისა სატელეფონო კავშირი ოპერატორთან შედგა თუ არა და ასევე, უკმაყოფილებას გამოხატავს იმის თაობაზე, რომ მომხმარებლებს არ მიეწოდებათ სათანადო ინფორმაცია მომსახურების ტარიფების თაობაზე.

„ნუმერაციის რესურსის გაცემის, გამოყენების და ანგარიშწორების 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.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური გაეცნო თქვენს ვებ-გვერდს - www.08.ge.
თქვენს ვებ-გვერდზე არ არის გამოქვეყნებული შეთავაზებული საინფორმაციო – საცნობარო
მომსახურების ღირებულება.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, გთხოვთ 7 სამუშაო დღეში:

1. წერილობით მოგვაწოდოთ ინფორმაცია თქვენს მიერ შეთავაზებული საინფორმაციო–
საცნობარო მომსახურების მოქმედი ტარიფები (როგორც ფიზიკური, ისე იურიდიული
პირებისთვის);
2. წერილობით მოგვაწოდოთ ინფორმაცია, საინფორმაციო–საცნობარო მომსახურების
ღირებულება მომხმარებელს ბალანსიდან ეჭრება 118-08-ის მიმართულებით
განხორციელებული და შემდგარი ზარისთვის თუ მიღებული საინფორმაციო–საცნობარო
მომსახურებისთვის;
3. რა ფორმით და საშუალებით მიეწოდება მომხმარებლებს ინფორმაცია საინფორმაციო–
საცნობარო მომსახურების პირობების, მათ შორის, ტარიფების შესახებ;
4. გთხოვთ, უზრუნველყოთ თქვენს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე საინფორმაციო–
საცნობარო მომსახურების მოქმედი ტარიფების გამოქვეყნება და ასევე, გთხოვთ, მიიღოთ
შესაბამისი ზომები მომხმარებელთა მაქსიმალურად ინფორმირების მიზნით მათთვის
მომსახურების პირობების შესახებ ინფორმაციის მიწოდების საშუალებები უფრო
მრავალფეროვანი გახადოთ.

პატივისცემით,

ეკატერინე ჭახრაკია



მომხმარებელთა უფლებების
საზოგადოებრივი დამცველის
თანაშემწის მოვალეობის შემსრულებელი



შპს „ჯეო-ცნობარი“

საინფორმაციო ცენტრი

N 322/10

19.10.2012

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის
მომხმარებელთა უკლებელის საზოგადოებრივი
დამცველის თანასწერის მოვალეობის შემსრულებელს
ქალბატონ ეკატერინე ჭახრაკიას

ქალბატონო ეკატერინე,

გაცნობებთ, რომ შპს „ჯეო-ცნობარის“ საინფორმაციო მომსახურების ტარიფებია:

- ფიქსირებული სატელეფონო ქსელიდან ფიზიკური პირებისათვის 0,78 ლარი;
- ფიქსირებული სატელეფონო ქსელიდან იურიდიული პირებისათვის 0,88 ლარი;
- მობილური ქსელიდან ჯეოსელის და მობიტელის აბონენტებისათვის 0,88 ლარი;
- მობილური ქსელიდან მაგთიკომის აბონენტებისათვის 0,93 ლარი;

ფიქსირებული ქსელის აბონენტებს, მომსახურების ტარიფი ერიცხებათ მხოლოდ ფაქტიურად გაწეული მომსახურების შესაბამისად და ითვლება ერთეული ინფორმაციის რაოდენობის მიხედვით.

მობილური ქსელის აბონენტებს ბალანსიდან ეჭრებათ ღირებულება და აქვთ უფლება მიიღონ 2 ინფორმაცია ერთ განხორციელებულ ზარზე.

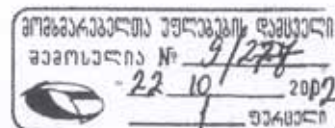
შპს „ჯეო-ცნობარმა“ ტელევიზიით არაერთხელ გააჟღერა ინფორმაცია მომსახურების პირობების შესახებ. ასევე, აბონენტებზე ზემოთ აღნიშნული ინფორმაციის მიწოდება ხშირ შემთხვევაში ხდება ადგილობრივად მათი დაინტერესების საფუძველზე. ასევე პირობები განთავსებულია ოფიციალური ფეისბუქის გვერდზე <http://www.facebook.com/11808.ge> რაც შეეხება ვებ-გვერდს <http://08.ge/> მიმდინარეობს რეკონსტრუქცია და მუშაობს სატესტო რეჟიმში, მიუხედავად ვებ-გვერდზე სატესტო რეჟიმისა, თქვენა წერილის თანახმად განვათავსეთ მომსახურების ტარიფები და გამოყენების პირობები. ასევე, მაქსიმალურად ვეცდებით უფრო მრავალფეროვანი გავხადოთ მომხმარებელთა ინფორმირების მიზნით მომსახურების პირობების მიწოდების საშუალებები.

პატივისცემით და
კეთილი სურვილებით,

გიორგი ქოჩლაძე
დირექტორი



საქართველო, თბილისი
აღ. მახაშვილის ბაზრ. 34 5აპ.4 საბ.2
ტელ: (99532) 2 425 000
e-mail: info@08.ge
www.08.ge

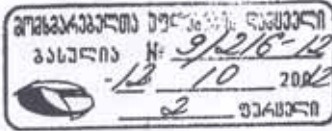


საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია

მომხმარებელთა უფლებების დამცველი



თბილისი, 0144 ქეთევან წამებულის გამზ./ბოჭორმის ქ. 50/18; ტელ: +995 32 398505, ტელ./ფაქსი: +995 32 398879
ელ-ფოსტა: consumer-defender@gncc.ge
www.gncc.ge



შპს „ინფოჯორჯია XXI-ის“ გენერალურ დირექტორს
ბატონ ლაშა ლოლაძეს

ბატონო ლაშა,

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას მომართა მომხმარებელმა, რომელიც აცხადებს პრეტენზიას იმასთან დაკავშირებით, რომ შპს „ინფოჯორჯია XXI“ და შპს „ჯეო-ცნობარი“ მომხმარებელს თანხას აკრიან მიუხედავად იმისა სატელეფონო კავშირი ოპერატორთან შედგა თუ არა და ასევე, უკმაყოფილებას გამოხატავს იმის თაობაზე, რომ მომხმარებლებს არ მიეწოდებათ სათანადო ინფორმაცია მომსახურების ტარიფების თაობაზე.

„ნუმერაციის რესურსის გაცემის, გამოყენების და ანგარიშწორების წესების“ მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, საინფორმაციო-საცნობარო სამსახურის ნუმერაციის რესურსის (ეერონომერი - 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.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური გაეცნო თქვენს ვებ-გვერდს - www.09.ge. თქვენს ვებ-გვერდზე არ არის გამოქვეყნებული შეთავაზებული საინფორმაციო - საცნობარო მომსახურების ღირებულება.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, გთხოვთ 7 სამუშაო დღეში:

1. წერილობით მოგვაწოდოთ ინფორმაცია თქვენს მიერ შეთავაზებული საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების მოქმედი ტარიფები (როგორც ფიზიკური, ისე იურიდიული პირებისთვის);
2. წერილობით მოგვაწოდოთ ინფორმაცია, საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების ღირებულება მომხმარებელს ბალანსიდან ეჭრება 118-09-ის მიმართულებით განხორციელებული და შემდგარი ზარისთვის თუ მიღებული საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურებისთვის;
3. რა ფორმით და საშუალებით მიეწოდება მომხმარებლებს ინფორმაცია საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების პირობების, მათ შორის, ტარიფების შესახებ;
4. გთხოვთ, უზრუნველყოთ თქვენს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების მოქმედი ტარიფების გამოქვეყნება და ასევე, გთხოვთ, მიიღოთ შესაბამისი ზომები მომხმარებელთა მაქსიმალურად ინფორმირების მიზნით მათთვის მომსახურების პირობების შესახებ ინფორმაციის მიწოდების საშუალებები უფრო მრავალფეროვანი გახადოთ.

პატივისცემით,

ეკატერინე ჭაბრაკია



მომხმარებელთა უფლებების
საზოგადოებრივი დამცველის
თანაშემწის მოვალეობის შემსრულებელი



ინფორმაცია XXI

№ 335

თარიღი: 22.10.12

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან
არსებულ მომხმარებელთა უფლებების საზოგადოებრივი დამცველის
თანაშემწის მოვალეობის შემსრულებელს ქ-ნ ეკატერინე ჯაბრავიას

ქ-ნო ეკატერინე

2012 წლის 12 ოქტომბრის თქვენი #9/216-12 წერილზე პასუხად გაცნობებთ, რომ ჩვენი კომპანია, საკომუნიკაციო ბაზარზე წარმოდგენილი საინფორმაციო ცენტრ (118)09-ის სახელით, ორიენტირებულია თითოეული კლიენტის მაღალი ხარისხით მომსახურებაზე და ამ მხრივ ყოველი გადაცდომა (ასეთის არსებობისას) წარმოადგენს ჩვენს მხრიდან მისი სიღრმისეულად შესწავლის საგანს, შემდგომში პრევენციის მიზნით.

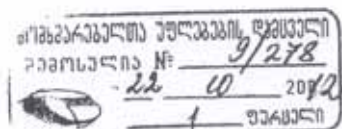
ჩვენდა სამწუხაროდ წერილში თქვენს მიერ მოხმობილი მომხმარებლის არაიდენტიფიცირების გამო, მოკლებულები ვართ შესაძლებლობას გადავამოწმოთ პრეტენზიის გამცხადებლის მიმართ არსებული მდგომარეობა და მივიღოთ კონკრეტული ზომები.

რაც შეეხება საინფორმაციო ცენტრ (118)09-ის მომსახურების ტარიფებს, ამ მხრივ, გვინდა გაცნობოთ, რომ საცალო ბაზარზე საბოლოო მომხმარებლებისათვის ჩვენი სერვისის მიწოდება ხორციელდება საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2012 წლის 21 თებერვლის #2 დადგენილებით განსაზღვრული წესით, ანუ კონკრეტული სატელეფონო ოპერატორის მიერ, გადაყიდვის რეჟიმით. ამ რეჟიმში საცალო ბაზარზე ჩვენი სერვისის ღირებულება (შეთავაზებულს სატელეფონო ოპერატორის მიერ) კონკრეტულ განხორციელებულ ზარზე გაწეულ საინფორმაციო მომსახურებისათვის შეადგენს (არ აღემატება): ა) ფიქსირებულ ქსელში -- ფიზიკური პირებისათვის 0.97 ლარს, ხოლო იურიდიული პირებისათვის -- 1,3 ლარს; ბ) მობილურ ქსელში -- 1,25 ლარს.

ამ ტარიფების პარალელურად ცალკეული სატელეფონო ოპერატორების მიერ ჩვენი სერვისის შეთავაზება აბონენტებისათვის წარმოებს ცალკეული სპეციალიზირებული პაკეტებით (შეთავაზებებით), განსხვავებული, ფასდაკლებული ტარიფებით.

საინფორმაციო ცენტრ (118)09 მზადყოფნას აცხადებს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით შემდგომში აქტიურად ინტერაქციულ მოდელს თქვენს დაწესებულებასთან.

ლამა ლოლაძე
დირექტორი



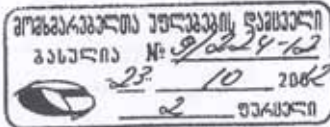
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია

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



შპს „ინფოჯორჯია XXI-ის“ გენერალურ დირექტორს
ბატონ ლაშა ლოლაძეს

ბატონო ლაშა,

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მომხმარებელთა უფლებების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოვიდა თქვენი ა/წ 22 ოქტომბრის №335 წერილი, რომლის თანახმად, თქვენი კომპანიის მომსახურების ღირებულება კონკრეტულ განხორციელებულ ზარზე გაწეულ საინფორმაციო მომსახურებისთვის შეადგენს ა) ფიქსირებულ ქსელში – ფიზიკური პირებისთვის 0.97 ლარს, ხოლო იურიდიული პირებისთვის – 1.3 ლარს; ბ) მობილურ ქსელში – 1.25 ლარს. აღნიშნული ინფორმაციის საფუძველზე იქმნება შთაბეჭდილება, რომ მობილური ოპერატორების აბონენტებს თანხა სატელეფონო ნომრის ბალანსიდან ეჭრებათ საინფორმაციო მომსახურების მათთვის გაწევის (მოთხოვნილი ინფორმაციის მიწოდების) შემთხვევაში. საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურისთვის ცნობილია, რომ მობილური ოპერატორების აბონენტებს საინფორმაციო მომსახურების ღირებულება ნომრის ბალანსიდან ეჭრებათ საინფორმაციო სამსახურის ოპერატორთან 118-09 ნომერზე სატელეფონო კავშირის დადგომისთანავე იმ შემთხვევაშიც, როცა მომხმარებელს არ მიუღია საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურება. ამდენად, მომხმარებლისთვის მომსახურების პირობების შესახებ ინფორმაციის მიწოდებისას მათი შეცდომაში შეყვანის თავიდან აცილების მიზნით, აუცილებელია მომხმარებლებს განემარტოთ აღნიშნულის შესახებ.

მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისა და საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ დაწესებული პირობები საინფორმაციო მომსახურების საფასურის ამოღების თაობაზე წინააღმდეგობაში მოდის „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტის 21-ე მუხლის მე-7 პუნქტთან, რომლის თანახმად, დაუშვებელია გაუწევდ და მიუღებელ მომსახურებაზე საფასურის დარიცხვა. აქედან გამომდინარე, საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების საფასურის ამოღების ამგვარი

პრაქტიკით მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიები არღვევენ რეგლამენტით დადგენილ წესებს და აბონენტებისგან თანხის ამოღების პირობები უნდა დაეცემდებაროს გადახედვას.

კვლავ მოგმართავთ და მოგიწოდებთ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2012 წლის 21 თებერვლის №2 დადგენილებით დამტკიცებული „ნუმერაციის რესურსის გაცემის, გამოყენებისა და ანგარიშსწორების წესების“ მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის გ) ქვეპუნქტის სათანადოდ დაცვის მიზნით თქვენს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე უმოკლეს ვადაში გამოაქვეყნოთ საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების მოქმედი ტარიფები სრულად. ასევე, გთხოვთ, მიიღოთ შესაბამისი ზომები მომსახურების პირობების შესახებ აბონენტთა ინფორმირების საშუალებების გამრავალფეროვნების მიზნით. გთხოვთ, წერილობით გვაცნობოთ მიღებული ზომების შესახებ არაუგვიანეს 5 დღის ვადაში.

პატივისცემით,

კატერინე ჭახრაკია



მომხმარებელთა უფლებების
საზოგადოებრივი დამცველის
თანაშენშის მოვალეობის შემსრულებელი



ინფორმაცია XXI

№ 345

თარიღი: 29.10.12

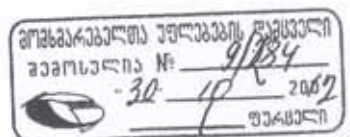
საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან
არსებულ მომხმარებელთა უფლებების საზოგადოებრივი დამცველის
თანაშემწის მოვალეობის შემსრულებელს ქ-ნ ეკატერინე ჭახრაკიას

ქ-ნო ეკატერინე

2012 წლის 23 ოქტომბრის თქვენი #9/224-12 წერილზე პასუხად გაცნობებთ, რომ ჩვენმა კომპანიამ თქვენი მითითებით სრულად გამოაქვეყნა საინფორმაციო ცენტრ (118)09-ის სერვისის ტარიფები საცალო ბაზარზე. გარდა ამისა, ჩვენ ვაწარმოებთ მოლაპარაკებებს სატელეფონო ოპერატორებთან მომხმარებელთა ინტერესების მაქსილამალური დაცულობისა და შესაბამისი მექანიზმების დანერგვის მიზნით. აქვე გვსურს კიდევ ერთხელ მადლობა მოგიხადოთ ჩვენი საკითხისადმი სიღრმისეულად მიდგომისათვის და მოგცეთ პირობა მომავალში აქტიურ თანამშრომლობის გაგრძელებაზე.

პატივისცემითა და
საუკეთესო სურვილებით

ლაშა ლოლაძე
დირექტორი



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@ncc.ge
www.ncc.ge



შპს „ინფოჯორჯია XXI-ის“
გენერალურ დირექტორს
ბატონ ლაშა ლოლაძეს

შპს „ჯეო-ცნობარის“
გენერალურ დირექტორს
ბატონ გიორგი ქოჩლაძეს

შპს „კვესი ჯგუფის“
გენერალურ დირექტორს
ქალბატონ ნათია გოჩიტაშვილს

შპს „მობიტელის“ გენერალურ დირექტორს
ბატონ სერგეი ზაკურავს

შპს „მაგთიკომის“ გენერალურ დირექტორს
ბატონ ლარს რაიშელტს

შპს „ჯეოსელის“ გენერალურ დირექტორს
ბატონ ოსმან თურანს

სს „სილქნეტის“
გენერალურ დირექტორს
ბატონ ზურაბ კოსტავას

ბატონებო და ქალბატონებო,

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მომხმარებელთა უფლებების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური მომხმარებელთა მომართვების საფუძველზე ამჟამად განიხილავს მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებლების მიერ თავისი აბონენტებისთვის საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების ღირებულების დარიცხვისა და ჩამოჭრის პირობების საკითხს და ასევე, საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ შეთავაზებული მომსახურების პირობებს.

მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით ირკვევა, რომ მობილური სატელეფონო მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიების წინასწარი გადახდის სისტემის აბონენტებს (გარდა სს „სილქნეტის აბონენტებისა“) საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების ღირებულება სააბონენტო ანგარიშიდან

ეჭრებათ სატელეფონო კავშირის დადგომისთანავე, ხოლო შემდგომი გადახდის სისტემის აბონენტებს მობილური სატელეფონო მომსახურების მიწოდებელთა ნაწილი არ აჭრის საინფორმაციო მომსახურების საფასურს სატელეფონო კავშირის დადგომისთანავე, მაგრამ უზრუნველყოფს თახის ამოღებას განსაზღვრული დროის შემდეგ.

პრობლემა, რომელიც იკვეთება საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების მიწოდების პირობებთან დაკავშირებით, არის ის, რომ მომსახურების მიწოდებლები უთანაბრებენ შემდგარ სატელეფონო ზარს საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურებას და იმ შემთხვევაშიც, როცა საინფორმაციო სამსახურის ოპერატორს მომხმარებელი ტელეფონით დაუკავშირდა, მაგრამ ოპერატორისგან არ მიუღია მოთხოვნილი ინფორმაცია, მას ეჭრება საინფორმაციო მომსახურების საფასური სააბონენტო ანგარიშიდან როგორც წინასწარი გადახდის, ისე შემდგომი გადახდის სისტემის დროს.

მიგაჩნია, რომ საინფორმაციო-საცნობარო მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების და მობილური სატელეფონო მომსახურების მიწოდებელი კომპანიების შეთანხმების საფუძველზე დამკვიდრებული პრაქტიკა, რომლის თანახმად, სააბონენტო ანგარიშიდან ხდება ფაქტობრივად გაუწეველი და მიუღებელი მომსახურებისთვის თანხის ჩამოჭრა და მომხმარებლებისთვის მატერიალური ზიანის მიყენება დაუყოვნებლივ უნდა გადაიხედოს და შეიცვალოს.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, გთხოვთ, მიიღოთ შესაბამისი ზომები მოცემულ საკითხზე და გვაცნობოთ თქვენი პოზიცია უმოკლეს ვადაში, არაუგვიანეს ა/წ 8 ნოემბრისა.

პატივისცემით,

ეკატერინე ჭახრაკია

მომხმარებელთა უფლებების

საზოგადოებრივი დამცველის

თანაშემწის მოვალეობის შემსრულებელი

