დანართი

2014 წლის თებერვლის მდგომარეობით აქტიური ინტერნეტ პროვაიდერები

N	კომპანია
1	ახალი ქსელები
2	ახტელი
3	ქართული სატელეფონო კომპანია ჯტს
4	კავკასიის ციფრული ქსელი
5	კავკასუს ონლაინი
6	მაგთიკომი
7	საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაცია
8	სამეცნიერო-ტექნიკური ასოციაცია "ინტეროპტიკა"
9	რკინიგზის ტელეკომი
10	ბოლნისის ახალი ქსელები
11	ოლეგი უგრეხელიძე
12	დამოუკიდებელი ტელეკომპანია მეგა-ტვ
13	ჯეონეთი
14	საქართველოს სამეცნიერო-საგანმანათლებლო კომპიუტერების ასოციაცია გრენა
15	ივერია ქსელი
16	სერვისლაინი
17	BLACK SEA TELECOM
18	ალტერნეტი
19	ვიტელ ჯორჯია
20	გლობალკომი
21	ინტელკომ ჯგუფი
22	მიკრონეტი
23	სისტემ ნეტ
24	ფასტ ნეტ
25	FlyNet
26	დელტა კომმი
27	ინფორმაციული ტექნოლოგიების კონსულტაცია და მომსახურება
28	სილქნეტი
29	მმ ნეთვორქს ("MM Networks")
30	ულტრა სერვისი
31	გეოფლაი
32	ეარნეტი
33	ზანეტი
34	ეარლინკი
35	თორნიკე ანთია

*გთხოვთ გაითვალისწინოთ, რომ კომისიის საერთო-სტატისტიკურ ბაზაში მონაცემებს კომპანიები თავად ტვირთავენ. ამასთანავე, ოპერატორებს უფლება აქვთ დააზუსტონ გასული პერიოდის მონაცემები, რის გამოც აღნიშნულ მონაცემებში მომავალში შესაძლებელია შევიდეს ცვლილებები

დანართი

2014 წლის თებერვლის მდგომარეობით აქტიური ინტერნეტ პროვაიდერები

N	კომპანია
36	სერვისნეტ
37	დანი კომპიუტერსი
38	ნატექსი
39	ნათია კუპატაძე
40	თელნეტი
41	PC&I Networks
42	ეარ ლაინი
43	G-NET
44	ა-ნეტი
45	დელტა-ნეტი
46	თინა გოზალიშვილი
47	ზესიკი წაქაძე
48	ვესტნეტი
49	ჯეო-ტივი
50	სამნეტ (samnet)
51	ჯენეტ
52	სკაინეტ
53	INTERMEDIARY
54	ლომისი 2011
55	იმერნეტი
56	იმპულსი
57	ვი-ჯი-ეს ნეთვორქ
58	ნეტ სითი
59	ულტრანეტ
60	საბნეტი
61	ფრინეტი
62	გეო ვლან
63	ლუკნეტ (LukNet)
64	ექსტრანეტ
65	ბორჯომულა
66	iConnect
67	მირზა აბულაძე
68	ორდუნეტ
69	რუსლან ინასარიძე
70	აირმაქსი

*გთხოვთ გაითვალისწინოთ, რომ კომისიის საერთო-სტატისტიკურ ბაზაში მონაცემებს კომპანიები თავად ტვირთავენ. ამასთანავე, ოპერატორებს უფლება აქვთ დააზუსტონ გასული პერიოდის მონაცემები, რის გამოც აღნიშნულ მონაცემებში მომავალში შესაძლებელია შევიდეს ცვლილებები

დანართი

2014 წლის თებერვლის მდგომარეობით აქტიური ინტერნეტ პროვაიდერები

N	კომპანია
71	ცირა სორდია
72	სკაინეტ
73	NEW NET
74	ინტერკომი
75	SKYNET
76	Xnet
77	ჯეო ნეტი
78	სიმნეტი
79	აირნეტი AIRNET
80	რეალნეტი
81	WIPEX
82	თეიმურაზი აბულაძე
83	სკაილაინ
84	თრია-ნეტ
85	ახალნეტ
86	POWERNET
87	აჭარანეტ
88	NSN GRUP
89	SKYGROUP
90	GOLDNET
91	აირკონექტი
92	YOURNET
93	best.net
94	FlyLink
95	Profservice
96	NEO.NET
97	net4you
98	ინტერკომი
99	იური სარჯველაძე
100	NEW-NET
101	MAXNET
102	City Net
103	მაქსლინკი
104	გრიგორ ღევენიან
105	სქაიტელეკომი-Skytelecom LTD

*გთხოვთ გაითვალისწინოთ, რომ კომისიის საერთო-სტატისტიკურ ბაზაში მონაცემებს კომპანიები თავად ტვირთავენ. ამასთანავე, ოპერატორებს უფლება აქვთ დააზუსტონ გასული პერიოდის მონაცემები, რის გამოც აღნიშნულ მონაცემებში მომავალში შესაძლებელია შევიდეს ცვლილებები

დანართი

2014 წლის თებერვლის მდგომარეობით აქტიური ინტერნეტ პროვაიდერები

N	კომპანია
106	პრონეტ PRONET
107	lidernet
108	AIR NET
109	სტარ ნეთვორქსი
110	ნუგზარ ლაფანაშვილი
111	SKY FI
112	ლაივ ნეტ
113	niknet
114	Airnet აირნეტი
115	icom აიქომი
116	ჰაილაინი
117	G-Connect
118	სქაი სერვისი-Sky Service
119	მაქსნეტი Max.net
120	აი-ეს-პი
121	გურია-ნეტი
122	ნეტსერვისი NetService
123	New Net
124	ექსპრეს ნეთვორქ
125	გრიინეტი Ltd Greenet
126	ნიუნეტი

*გთხოვთ გაითვალისწინოთ, რომ კომისიის საერთო-სტატისტიკურ ბაზაში მონაცემებს კომპანიები თავად ტვირთავენ. ამასთანავე, ოპერატორებს უფლება აქვთ დააზუსტონ გასული პერიოდის მონაცემები, რის გამოც აღნიშნულ მონაცემებში მომავალში შესაძლებელია შევიდეს ცვლილებები

დანართი

2014 წლის თებერვლის მდგომარეობით საცალო ინტერნეტის ხვედრითი წილი აბონენტების მიხედვით ქ. თბილისში

კომპანია	წილი
კავკასუს ონლაინი	66.4255%
სილქნეტი	25.6107%
ახტელი	3.6914%
ახალი ქსელები	3.0792%
ვიტელ ჯორჯია	0.2286%
დელტა-ნეტი	0.1628%
სერვისნეტ	0.1565%
კავკასიის ციფრული ქსელი	0.0898%
INTERMEDIARY	0.0648%
სამეცნიერო-ტექნიკური ასოციაცია "ინტეროპტიკა"	0.0629%
ალტერნეტი	0.0629%
ინტერკომი	0.0467%
სერვისლაინი	0.0445%
net4you	0.0370%
niknet	0.0356%
City Net	0.0353%
Xnet	0.0318%
ულტრა სერვისი	0.0200%
გეოფლაი	0.0189%
სქაი სერვისი-Sky Service	0.0174%
სქაიტელეკომი-Skytelecom LTD	0.0163%
ჯეონეთი	0.0101%
საქართველოს სამეცნიერო-საგანმანათლებლო კომპიუტერების ასოციაცია გრენა	0.0085%
Airnet აირნეტი	0.0057%
ნატექსი	0.0049%
AT&T	0.0047%
ჯეო-ტივი	0.0047%
მაქსლინკი	0.0045%
თრია-ნეტ	0.0045%
icom აიქომი	0.0040%
ინტელკომ ჯგუფი	0.0024%
SKY FI	0.0016%
სკაინეტ	0.0014%
დელტა კომმი	0.0009%
სისტემ ნეტ	0.0007%
აირკონექტი	0.0007%
იმპულსი	0.0007%

*გთხოვთ გაითვალისწინოთ, რომ კომისიის საერთო-სტატისტიკურ ბაზაში მონაცემებს კომპანიები თავად ტვირთავენ. ამასთანავე, ოპერატორებს უფლება აქვთ დააზუსტონ გასული პერიოდის მონაცემები, რის გამოც აღნიშნულ მონაცემებში მომავალში შესაძლებელია შევიდეს ცვლილებები

დანართი

2014 წლის თებერვლის მდგომარეობით საცალო ინტერნეტის ხვედრითი წილი აბონენტების მიხედვით ქ. თბილისში

კომპანია	წილი
ინფორმაციული ტექნოლოგიების კონსულტაცია და მომსახურება	0.0005%
მიკრონეტი	0.0005%
ქართული სატელეფონო კომპანია ჯტს	0.0002%
G-Connect	0.0002%

*გთხოვთ გაითვალისწინოთ, რომ კომისიის საერთო-სტატისტიკურ ბაზაში მონაცემებს კომპანიები თავად ტვირთავენ. ამასთანავე, ოპერატორებს უფლება აქვთ დააზუსტონ გასული პერიოდის მონაცემები, რის გამოც აღნიშნულ მონაცემებში მომავალში შესაძლებელია შევიდეს ცვლილებები

დანართი

2014 წლის თებერვლის მდგომარეობით საცალო ინტერნეტის ხვედრითი წილი აბონენტების მიხედვით საქართველოში (თბილისის ჩათვლით)

კომპანია	წილი
კავკასუს ონლაინი	42.9148%
სილქნეტი	31.1657%
მაგთიკომი	7.0508%
ახალი ქსელები	5.5134%
საქართველოს ცენტრალური კავშირგაბმულობის კორპორაცია	3.3545%
ახტელი	2.2693%
ვიტელ ჯორჯია	1.1304%
ა-ნეტი	0.6056%
დელტა-ნეტი	0.5087%
მიკრონეტი	0.3271%
ვი-ჯი-ეს ნეთვორქ	0.3093%
ჯენეტ	0.2690%
სკაინეტ	0.2477%
ორდუნეტ	0.2409%
ფრინეტი	0.1730%
ივერია ქსელი	0.1643%
SKYNET	0.1640%
საბნეტი	0.1466%
ინტერკომი	0.1325%
აირმაქსი	0.1309%
მმ ნეთვორქს ("MM Networks")	0.1181%
FlyNet	0.1179%
ზანეტი	0.1157%
ლომისი 2011	0.1068%
ექსტრანეტ	0.1026%
სერვისნეტ	0.0962%
MAXNET	0.0807%
ლუკნეტ (LukNet)	0.0743%
იმერნეტი	0.0729%
G-NET	0.0720%
რკინიგზის ტელეკომი	0.0713%
ეარ ლაინი	0.0630%
ოლეგი უგრეხელიძე	0.0626%
ექსპრეს ნეთვორქ	0.0624%
ვესტნეტი	0.0607%
FlyLink	0.0597%
YOURNET	0.0582%

*გთხოვთ გაითვალისწინოთ, რომ კომისიის საერთო-სტატისტიკურ ბაზაში მონაცემებს კომპანიები თავად ტვირთავენ. ამასთანავე, ოპერატორებს უფლება აქვთ დააზუსტონ გასული პერიოდის მონაცემები, რის გამოც აღნიშნულ მონაცემებში მომავალში შესაძლებელია შევიდეს ცვლილებები

დანართი

2014 წლის თებერვლის მდგომარეობით საცალო ინტერნეტის ხვედრითი წილი აბონენტების მიხედვით საქართველოში (თბილისის ჩათვლით)

კომპანია	წილი
ეარლინკი	0.0575%
თინა გოზალიშვილი	0.0566%
SKYGROUP	0.0562%
კავკასიის ციფრული ქსელი	0.0552%
სერვისლაინი	0.0524%
აირკონექტი	0.0519%
სკაილაინ	0.0501%
ალტერნეტი	0.0492%
რეალნეტი	0.0472%
POWERNET	0.0461%
ნეტ სითი	0.0450%
თეიმურაზი აბულაძე	0.0445%
PC&I Networks	0.0440%
სიმნეტი	0.0416%
ბოლნისის ახალი ქსელები	0.0406%
NEW-NET	0.0400%
INTERMEDIARY	0.0398%
სამეცნიერო-ტექნიკური ასოციაცია "ინტეროპტიკა"	0.0387%
ბესიკი წაქაძე	0.0381%
ცირა სორდია	0.0378%
გრიგორ ღევენიან	0.0374%
თორნიკე ანთია	0.0359%
სამნეტ (samnet)	0.0352%
ბორჯომულა	0.0326%
აირნეტი AIRNET	0.0319%
ახალნეტ	0.0304%
დანი კომპიუტერსი	0.0297%
ჰაილაინი	0.0295%
ლაივ ნეტ	0.0268%
გეო ვლან	0.0246%
რუსლან ინასარიძე	0.0235%
net4you	0.0227%
ულტრანეტ	0.0225%
lidernet	0.0223%
niknet	0.0219%
City Net	0.0217%
AIR NET	0.0217%

*გთხოვთ გაითვალისწინოთ, რომ კომისიის საერთო-სტატისტიკურ ბაზაში მონაცემებს კომპანიები თავად ტვირთავენ. ამასთანავე, ოპერატორებს უფლება აქვთ დააზუსტონ გასული პერიოდის მონაცემები, რის გამოც აღნიშნულ მონაცემებში მომავალში შესაძლებელია შევიდეს ცვლილებები

დანართი

2014 წლის თებერვლის მდგომარეობით საცალო ინტერნეტის ხვედრითი წილი აბონენტების მიხედვით საქართველოში (თბილისის ჩათვლით)

კომპანია	წილი
იმპულსი	0.0214%
Profservice	0.0203%
მაქსლინკი	0.0201%
NSN GRUP	0.0200%
Xnet	0.0196%
თელნეტი	0.0188%
სტარ ნეთვორქსი	0.0180%
iConnect	0.0174%
ნათია კუპატაძე	0.0167%
ნუგზარ ლაფანაშვილი	0.0156%
გეოფლაი	0.0145%
პრონეტ PRONET	0.0138%
მაქსნეტი Max.net	0.0136%
ჯეო ნეტი	0.0136%
ულტრა სერვისი	0.0123%
გლობალკომი	0.0112%
სქაი სერვისი-Sky Service	0.0107%
NEO.NET	0.0104%
სქაიტელეკომი-Skytelecom LTD	0.0100%
გურია-ნეტი	0.0084%
გრიინეტი Ltd Greenet	0.0081%
დამოუკიდებელი ტელეკომპანია მეგა-ტვ	0.0077%
ნატექსი	0.0065%
ჯეონეთი	0.0062%
აჭარანეტ	0.0054%
საქართველოს სამეცნიერო-საგანმანათლებლო კომპიუტერების ასოციაცია გრენა	0.0052%
იური სარჯველაძე	0.0051%
ინტელკომ ჯგუფი	0.0048%
აი-ეს-პი	0.0048%
Airnet აირნეტი	0.0035%
WIPEX	0.0029%
AT&T	0.0029%
ჯეო-ტივი	0.0029%
თრია-ნეტ	0.0028%
icom აიქომი	0.0025%
NEW NET	0.0012%
SKY FI	0.0010%

*გთხოვთ გაითვალისწინოთ, რომ კომისიის საერთო-სტატისტიკურ ბაზაში მონაცემებს კომპანიები თავად ტვირთავენ. ამასთანავე, ოპერატორებს უფლება აქვთ დააზუსტონ გასული პერიოდის მონაცემები, რის გამოც აღნიშნულ მონაცემებში მომავალში შესაძლებელია შევიდეს ცვლილებები

დანართი

2014 წლის თებერვლის მდგომარეობით საცალო ინტერნეტის ხვედრითი წილი აბონენტების მიხედვით საქართველოში (თბილისის ჩათვლით)

კომპანია	წილი
სისტემ ნეტ	0.0010%
BLACK SEA TELECOM	0.0009%
ნეტსერვისი NetService	0.0007%
დელტა კომმი	0.0006%
G-Connect	0.0003%
ინფორმაციული ტექნოლოგიების კონსულტაცია და მომსახურება	0.0003%
ნიუნეტი	0.0003%
ქართული სატელეფონო კომპანია ჯტს	0.0001%

*გთხოვთ გაითვალისწინოთ, რომ კომისიის საერთო-სტატისტიკურ ბაზაში მონაცემებს კომპანიები თავად ტვირთავენ. ამასთანავე, ოპერატორებს უფლება აქვთ დააზუსტონ გასული პერიოდის მონაცემები, რის გამოც აღნიშნულ მონაცემებში მომავალში შესაძლებელია შევიდეს ცვლილებები

ინფორმაცია 2014 წლის 26 მარტის მდგომარეობით, ინტერნეტ პროვაიდერების მიმართ დაფიქსირებული მომსახურების ხარისხით თუ შეთავაზებული სერვისით მომეტებული უკმაყოფილება და საჩივრები.

სტატისტიკა და რეაგირების ფორმები.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2013 წლიდან შეწყვეტილი იყო მონაცემთა ბაზების სისტემატიზირებულად განახლება. კერძოდ, მომხმარებელთათვის პირადად გაწეული კონსულტაციების აღრიცხვა არ განხორციელებულა 2013 წლის მაისიდან. ასევე, სატელეფონო საჩივრების მონაცემთა ბაზის დოკუმენტური აღრიცხვა არ ხორციელდებოდა 2013 წლის ოქტომბრიდან. გარდა ამისა, 2013 წლის ივლისიდან შეწყვეტილი იყო შემოსული საჩივრების დასკანირებული სახით ბაზაში განთავსება. ზემოაღნიშნულ საკითხებზე მონაცემთა დამუშავება და საჩივრების აღრიცხვა/დოკუმენტირება განახლდა 2014 წლის 11 თებერვლიდან - მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის თანამდებობაზე განწესების შემდგომ. შესაბამისად, დღევანდელი მდგომარეობით, საჩივრებთან დაკავშირებით მონაცემთა ბაზების განახლება უზრუნველყოფილია.

ზემოაღნიშნული გარემოებებიდან გამომდინარე წარმოგიდგენთ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის ფორმირების შემდეგ აღირცხულ და დოკუმენტირებულ მონაცემებს, კერძოდ - 2014 წლის 11 თებერვლიდან 31 მარტის ჩათვლით.

<u>საჩივრების ძირითადი ნაწილი, კერძოდ, 12 საჩივარი წარმოდგენილ იქნა ინტერნეტ-მომსახურების ტარიფების ზრდასთან დაკავშირებით. აქედან 11 საჩივარი „კავკასუს ონლინის", ხოლო 1 საჩივარი სს. „სილქნეტის" მიმართ დაფიქსირდა.</u>

2014 წლის 24 თებერვალს მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა წერილობით მიმართა შპს „კავკასუს ონლაინს" და სს „სილქნეტს" და კომპანიებს გააცნო მომხმარებელთა პრეტენზიები ინტერნეტ პროვაიდერი კომპანიების მიერ მომხმარებლისათვის შეთავაზებული გაუმჯობესებული მომსახურებისთვის, გაორმაგებული ინტერნეტ სიჩქარისათვის დაწესებულ გაზრდილ გადასახადთან დაკავშირებით.

აღნიშნულ კომპანიებს ასევე მიეწოდათ ინფორმაცია, რომ მომხმარებელთა გარკვეული ნაწილის მტკიცებით, მიწოდებული ინტერნეტის ხარისხი და სიჩქარე ხშირ შემთხვევაში არ შეესაბამება სააბონენტო ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს.

ასევე, მოხდა კომპანიების ინფორმირება, რომ მომხმარებელთა გარკვეული კატეგორია ითხოვს, შეღავათიანი პირობები და მინიმალური ტარიფი დარჩეს იმ პირებს, რომლებიც წლების განმავლობაში ერთგულ მომხმარებლებად ითვლებიან.

შესაბამისად, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა ინტერნეტ პროვაიდერი კომპანიებისგან გამოითხოვა ინფორმაცია ტარიფების გაძვირების საფუძვლების შესახებ. ასევე, ინფორმაცია იმის თაობაზე, სამომავლოდ დაგეგმილია თუ არა მომხმარებელთათვის ოპტიმალური ტარიფის შეთავაზება.

ტარიფების ცვლილებასთან და სამომავლო გეგმებთან დაკავშირებით პროვაიდერი კომპანიებისგან მიღებული ინფორმაცია საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ ეტაპობრივად მიეწოდა მომხმარებლებს; კერძოდ:

კომპანია "სილქნეტმა" მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს აცნობა, რომ ინტერნეტ-პაკეტებზე ფასის გაზრდა მათი მხრიდან არ განხორციელებულა. როგორც სს "სილქნეტის" საპასუხო წერილიდან გამოირკვა, კომპანიამ ზოგიერთ პაკეტზე განახორციელა მხოლოდ ინტერნეტ-მომსახურების მიწოდების სიჩქარის გაზრდა (ფასის უცვლელად). კერძოდ, პაკეტზე "დრაივი" ინტერნეტ-სიჩქარე შეადგენდა 10 მბ-ს და განისაზღვრა 15 მბ-ით, ხოლო პაკეტზე "სუპერ დრაივი" 22 მბ განისაზღვრა 25 მბ-ით.

რაც შეეხება შპს. „კავკასუს ონლაინს", კომპანიამ დაადასტურა, რომ 2014 წლის 1 მარტიდან მომხმარებლებს ახალ ინტერნეტ პაკეტებს სთავაზობს. მომხმარებლებს შესაძლებლობა აქვთ 2014 წლის 1 მარტამდე თვითონ აირჩიონ ახალი პაკეტი, ხოლო მათ ვინც 1 მარტამდე არ აირჩევს მისთვის სასურველ ინტერნეტ პაკეტს ავტომატურად გაუაქტიურდება მისი არსებული პაკეტით გათვალისწინებული სიჩქარის შესაბამისი ახალი პაკეტი გაზრდილი სიჩქარითა და ტარიფით.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური დაინტერესდა, რამდენად დაიცვა აღნიშნულმა კომპანიამ მომსახურების წესისა და პირობების ნებისმიერი ცვლილებების თაობაზე მომხმარებლისათვის წინასწარ შეტყობინების ვალდებულება. "კავკასუს ონლაინმა" წერილობით გვაცნობა, რომ კომპანიის მხრიდან აღნიშნულის შესახებ ინფორმაცია გამოქვეყნდა შპს „კავკასუს ონლაინის" ოფიციალურ ვებ-გვერდზე. ასევე, მომხმარებლებს, კანონით გათვალისწინებული ვადების დაცვით, გაეგზავნათ მოკლე ტექსტური შეტყობინება ხელშეკრულებაში მითითებულ მობილურის ნომრებზე, რითაც მოხდა მათი ინფორმირება ახალი პაკეტებისა და ფასების შესახებ. აბონენტებს, რომელთაც არ მიუვიდათ გაგზავნილი შეტყობინებები, „კავკასუს ონლაინმა" ხელმეორედ გაუგზავნა მოკლე ტექსტური შეტყობინებები.

„კავკასუს ონლაინსა" და მომხამრებლებს შორის გაფორმებულ სააბონენტო ხელშეკრულებაში გათვალისწინებულია, რომ მომსახურების ტარიფის ან ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სხვა საკითხის ცვლილების შემთხვევაში, კომპანია მხოლოდ ვალდებულია გააფრთხილოს აბონენტი ერთი თვით ადრე. ვინაიდან „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ" რეგლამენტით გათვალისწინებული აღნიშნული ვალდებულება კომპანიის მხრიდან სრულად იქნა დაცული, ხოლო თავისუფალი საბაზრო ეკონომიკის პრინციპზე დაყრდნობით „კავკასუს ონლაინი" უფლებამოსილია შეცვალოს სატარიფო პოლიტიკა, აღნიშნული საკითხი ამჯერად სცდება საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის კომპეტენციას.

<u>საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული 2 საჩივარი ეხება სს „სილქნეტის" მონოპოლიურ მდგომარეობას. აღნიშნული საჩივრების თანახმად, კომპანია უკონკურენტო გარემოს იყენებს მომხმარებელთა კანონიერი ინტერესების საზიანოდ და DSL პაკეტებზე აწესებს შეუსაბამოდ მაღალ ფასებს.</u>

„ეროვნული მარეგულირებელი ორგანოების შესახებ" საქართველოს კანონის 15[1] მუხლის პირველი პუნქტის „ბ" ქვეპუნქტის თანახმად, მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი უფლებამოსილია შეაფასოს მომხმარებლებზე სატარიფო ცვლილებათა გავლენის შედეგები და ამ თვალსაზრისით წინასწარი პრევენციის მიზნით განახორციელოს შესაბამისი ღონისძიებები. აღნიშნულიდან გამომდინარე, ასევე მომხმარებელთა მხრიდან გამოთქმულ არაერთ საჩივარზე რეაგირებისა და სამომავლოდ ინტერნეტ-პროვაიდერი კომპანიების მიერ მისაწოდებელი ინტერნეტის მინიმალური ერთეულის სიჩქარეზე ტარიფის ზედა ზღვრის დადგენის მიზნით, ასევე სამომხმარებლო ბაზარზე არსებული პრობლემატიკის ანალიზისა და კვლევის ჩატარების შესახებ საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მიმართა საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას და ყურადღება გაამახვილებინა მომხმარებელთა მხრიდან გამოთქმულ არაერთ საჩივარზე, რომელიც ეხება ინტერნეტ-პროვაიდერი კომპანიების მიერ საცალო პაკეტებზე ტარიფების ზრდას, მიწოდებული ინტერნეტის ხარისხისა და სიჩქარის შეუსაბამობას სააბონენტო ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან და სხვ.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მიიჩნია, რომ შესწავლილ უნდა იქნას, ხომ არ იკვეთება მსხვილი კომპანიების მიერ შეთანხმებული მოქმედება, რის გამოც მომხმარებელთა უფლებები და კანონიერი ინტერესები ექცევა სატარიფო პოლიტიკაზე კომპანიებს შორის დადებული ფარული შეთანხმების ქვეშ.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა 2014 წლის 6 მარტს სამსახურეობრივი ბარათით მიმართა კომისიას და აცნობა მომხმარებელთა საჩივრების შესახებ, რომელიც ეხება რეგიონებში DSL ტექნოლოგიის გამოყენებით ინტერნეტის მიწოდებისას სს „სილქნეტის" მონოპოლიურ მდგომარეობას.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურეობრივ ბარათში ასევე აღნიშნულია, რომ მხედველობაშია მისაღები მომხმარებელთა ერთ-ერთი ძირითადი უფლება - არჩევანის თავისუფლება, რასაც დღევანდელი რეალობის გათვალისწინებით ქართულ სამომხმარებლო ბაზარზე მომხმარებლები მოკლებული არიან (კერძოდ, არ აქვთ შესაძლებლობა ისარგებლონ იაფი ინტერნეტ-პაკეტებით). ვინაიდან საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას, საქართველოს კანონმდებლობით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილების ფარგლებში, ინტერნეტ-მომსახურებაზე ჯერ კიდევ არ აქვს დადგენილი ტარიფის ზედა ზღვარი, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა გამოთქვა ეჭვი იმასთან მიმართებით, რომ აღნიშნულით სარგებლობენ მნიშვნელოვანი საბაზრო ძალაუფლების მქონე კომპანიები, რის გამოც მომხმარებელთა უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვის საკითხი რჩება მათსა და მომსახურების მიმწოდებელ კომპანიას შორის გაფორმებული ხელშეკრულების საგნად.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, საზოგადოებრივმა დამცველმა კომისიას მიმართა თხოვნით, აღნიშნული საკითხის შესწავლა დავალებოდა კომისიის აპარატში შემავალ კონკურენციის ხელშეწყობის დეპარტამენტს, რომელიც ფასების კვლევისა და ანალიზის საფუძველზე წარმოადგენს რეკომენდაციებსა და მოსაზრებებს, რამდენად შესაძლებელია საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ მომსახურების მიმწოდებელი კომპანიებისათვის მისაწოდებელი ინტერნეტის მინიმალური ერთეულის სიჩქარეზე ტარიფის ზედა ზღვრის დადგენა.

ასევე, საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურეობრივი ბარათით მიმართვის საფუძველზე აღნიშნულმა დეპარამენტმა საკუთარი კომპეტენციის ფარგლებში უნდა განახორციელოს შემდეგი სახის აქტივობები:

- ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების სფეროში მოახდინოს მნიშვნელოვანი საბაზრო ძალაუფლების მქონე პირთა განსაზღვრა;
- შეისწავლოს, ხომ არ იკვეთება მსხვილი კომპანიების მიერ შეთანხმებული მოქმედება და მომხმარებელთა უფლებები და კანონიერი ინტერესები ხომ არ ექცევა სატარიფო პოლიტიკაზე კომპანიებს შორის დადებული ფარული შეთანხმების ქვეშ;
- წარმოადგინოს ხედვები ზემოაღნიშნულ პრობლემურ საკითხებზე საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ განსახორციელებელი აუცილებელი ღონისძიებების შესახებ.

საზოგადოებრივი დამცველის ზემოაღნიშნული მიმართვის საფუძველზე საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულმა კომისიამ პრობლემის შესწავლის მიზნით 2014 წლის 17 მარტს მიმართა შპს „კავკასუს ონლაინსა" და სს „სილქნეტს" და, „ავტორიზებული პირების მიერ ხარჯთაღრიცხვისა და დანახარჯების განცალკევებულად განაწილების მეთოდოლოგიური წესების შესახებ" კომისიის 2006 წლის 20 აპრილის №5 დადგენილების შესაბამისად, აღნიშნულ კომპანიებს მოსთხოვა ინტერნეტ მომსახურების საცალო ტარიფების გაანგარიშების წარმოდგენა მიმდინარე წლის 31 მარტამდე.

აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით, სრული ინფორმაციის მიწოდების მიზნით, კომპანიებმა თხოვნით მიმართეს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას ინფორმაციის წარმოდგენისთვის განსაზღვრული ვადის გახანგრძლივების შესახებ.

<u>საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში დაფიქსირდა 2 საჩივარი სს."სილქნეტის" მიმართ დარიცხული დავალიანების კანონიერების შესახებ, ასევე, 2 საჩივარი მომსახურების დაყოვნების თაობაზე.</u>

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2014 წლის 24 თებერვალს შემოსული მოქალაქის საჩივარის თანახმად, მომხმარებლმა 2013 წლის ნოემბერში ინტერნეტ-მომსახურების ჩართვის მიზნით მიმართა სს „სილქნეტს", რაც კომპანიის მხრიდან თვეების განმავლობაში არ განხორციელებულა იმ მოტივით, რომ მომხმარებელს ერიცხებოდა სააბონენტო დავალიანება.

აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა მიმართა სს. „სილქნეტს" და გამოითხოვა შემდეგი სახის ინფორმაცია:

- რა სამართლებრივ ურთიერთობაში იმყოფება კომპანიასთან მომხმარებელი;
- წარმოადგენს თუ არა იგი თქვენი კომპანიის აბონენტს;
- რა საფუძვლით არ უკმაყოფილებს კომპანია აღნიშნულ მომხმარებელს ინტერნეტ-მომსახურებით სარგებლობაზე წარდგენილ მიმართვას;
- რა ფორმით და საფუძვლით მოხდა მომხმარებლისთვის ადრე არსებული მომსახურების შეზღუდვა.

ამას გარდა, კომპანიას ეთხოვა წარმოედგინა სააბონენტო ხელშეკრულება ყველა იმ მომსახურების სახეზე, რაზეც მომხმარებელს კომპანია „სილქნეტთან" ჰქონდა გაფორმებული.

სს „სილქნეტის" 2014 წლის 10 მარტის საპასუხო წერილის თანახმად, მომხმარებელი 2012 წელს სარგებლობდა „სილქნეტის" სილქ ორმაგი შეთავაზების მომსახურებით (ინტერნეტი და ტელევიზია), რაც 2012 წლის 18 დეკემბერს გააუქმა. გაუქმება მოხდა შესაბამის ანგარიშზე არსებული დავალიანების გადახდის გარეშე. კომპანიის განმარტებით, 2013 წლის ნოემბერში აღნიშნულმა პირმა მოითხოვა ინტერნეტ-მომსახურების ინსტალაცია ახალ მისამართზე, რა დროსაც მას პროგრამულად დაუფიქსირდა ზემოაღნიშნული დავალიანება, რის გამოც კომპანიისგან უარი ეთქვა მომხმარებელს სხვა მისამართზე მომსახურების ინსტალაცია/მიწოდების მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე. სს „სილქნეტის" განმარტებით, ვინაიდან ზემოაღნიშნული ინციდენტი აღმოიფხვრა, კომპანია უზრუნველყოფდა მომხმარებლისათვის ინტერნეტ-მომსახურების ინსტალაციას არაუგვიანეს 3 დღისა.

საყურადღებოა, რომ სს. „სილქნეტის" საპასუხო წერილში ყურადღება გამახვილებული იყო მხოლოდ თავდაპირველ საცხოვრებელ მისამართზე გაწეული მომსახურების შესახებ, ხოლო ცნობები იმის თაობაზე, რომ აბონენტი მეორე მისამართზეც ამავე კომპანიის მომსახურებით სარგებლობდა (რომელიც შემდგომში ასევე იქნა შეწყვეტილი), კომპანიის წერილში არ ფიგურირებდა. აღნიშნულ საკითხზე საზოგადოებრივი დამცველის მიერ ყურადღების გამახვილების შემდგომ, კომპანიამ დაადასტურა, რომ აბონენტი მეორე მისამართზეც სარგებლობდა მათი მომსახურებით, კერძოდ, დაინსტალირებული ჰქონდა ოპტიკური ინტერნეტი და ტელევიზია, რაც საკუთარი განცხადებით გააუქმა 2013 წლის 28 ივნისს.

კომპანიის მხრიდან ინტერნეტ-მომსახურების ინსტალაციის შემდგომ მომხმარებელმა 2014 წლის 18 მარტს ხელმეორედ მოგვმართა საჩივრით, რომლის თანახმადაც, სს „სილქნეტის" მხრიდან აბონენტს ინტერნეტ-მომსახურების ინსტალაცია განუხორციელდა სტანდარტული პირობებით და ფასით, რის გამოც მას დაერიცხა საინსტალაციო მომსახურების საფასური 50 ლარის ოდენობით. მხედველობაშია მისაღები ის ფაქტი, რომ ფასიანი ინსტალაცია კომპანიამ განახორციელა იმ პერიოდში, როდესაც გამოცხადებული ჰქონდა სპეციალური აქცია, რომლის თანახმადაც, 2014 წლის 7 მარტიდან 1 მაისამდე ინტერნეტის ინსტალაცია მომხმარებლისათვის სრულიად უფასოდ უნდა განხორციელებულიყო.

აღნიშნულ საკითხზე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის ჩარევის შედეგად, მიმდინარე წლის 25 მარტს სს „სილქნეტმა" წარმოადგინა წერილი, რომლის თანახმადაც, მომხმარებლის 2013 წლის ნოემბრის განცხადებით მოთხოვნილი ოპტიკური ინტერნეტის ინსტალაციისთვის 2014 წლის 11

მარტს, უფასო აქციის პერიოდში განხორციელებულ სამუშაოებზე დარიცხული საფასური კომპანიის მიერ აბონენტს გადაუანგარიშდება და ჩაეთვლება ამავე მომსახურებაზე შემდგომში დასარიცხ სააბონენტო თანხებში.

2014 წლის 6 მარტს სს „სილქნეტის" მომხმარებელმა საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს მიმართა წერილობითი საჩივრით, რომლის თანახმად, მომხმარებელი სარგებლობს კომპანია „სილქნეტის" ადგილობრივი სატელეფონო მომსახურების 7 ლარიანი პაკეტით. მიუხედავად გადახდილი მომსახურების საფასურისა, აბონენტს დღემდე ეზღუდება გამავალი ზარის განხორციელების უფლება (მომსახურება ცალმხრივად აქვს შეზღუდული). ოპერატორის განმარტებით, მომსახურების შეზღუდვის მიზეზს წარმოადგენდა სააბონენტო ნომერზე არსებული დავალიანება 11 ლარის ოდენობით.

აღნიშნული სადავო დავალიანების სისწორესთან დაკავშირებით მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივმა დამცველმა 2014 წლის 6 მარტს მიმართა სს „სილქნეტს". კომპანიის მიერ 2014 წლის 19 მარტს წარმოდგენილი წერილობითი პასუხის თანახმად, ვერ განხორციელდება მომჩივან პირზე პერსონალური მონაცემების გაცემა, ვინაიდან საჩივრის ავტორი არ წარმოადგენს აღნიშნული სააბონენტო ნომრის მფლობელს, ხოლო ,,ელექტრონული კომუნიკაციის სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის" შესახებ რეგლამენტის მე-8 მუხლის თანახმად - ,,მომსახურების მიმწოდებელი ვალდებულია არ გასცეს მომხმარებლის პერსონალური ინფორმაცია თვით ამ პირის თანხმობის გარეშე, თუ კანონით სხვა რამ არ არის დადგენილი"; გარდა ამისა, ამავე რეგლამენტის მე-3 მუხლის პირველ ნაწილის ,,მ" ქვეპუნქტის თანახმად - ,,პერსონალური ინფორმაცია წარმოადგენს მონაცემებს მომხმარებეთა ვინაობის, ტექნიკური საშუალების განთავსების მისამართის, ტელეფონის ნომრის, ასევე მიღებული მომსახურებისა და გადახდების შესახებ, ასევე მომხმარებელთა სხვა მონაცემები, რომლებიც ახდენს მომხმარებლის იდენტიფიცირებას."

მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურმა საჩივრის ავტორს დაუყოვნებლივ აცნობა სს. ,,სილქნეტის" მიერ საზოგადოებრივი დამცველისათვის წარმოდგენილი დასაბუთებული პასუხი. ამასთანავე, მომხმარებელს გაეწია კონსულტაცია აღნიშნული პრობლემის გადაჭრისათვის არსებულ სამართლებრივ საფუძვლებზე.

საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2014 წლის 25 მარტს შემოსული სატელეფონო საჩივრის თანახმად, აბონენტს 2 დღის განმავლობაში გათიშული ჰქონდა სილქნეტის მომსახურება. აღნიშნულ საკითხზე მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური დაუკავშირდა სს. „სილქნეტს", კომპანიის განმარტებით, მთავარი საკაბელო ხაზის დაზიანების გამო შეფერხდა კონკრეტულ უბანზე ინტერნეტის დადგენილი წესით მიწოდება და მომსახურების აღდგენის მიზნით მიმდინარეობს სარემონტო სამუშაოები.

<u>მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში 2014 წლის 17 თებერვალს შემოვიდა სატელეფონო საჩივარი, რომლის თანახმად, ტელეკომპანია მაესტროს შეეზღუდა გადახვევის/დაპაუზების რეჟიმი კომპანია „სილქნეტისგან" და კომპანია „კავკასუს ონლაინისგან".</u> მომხმარებელმა მიიჩნია, რომ ადგილი ჰქონდა მისი უფლებების შეზღუდვას.

აღნიშნული საკითხის შესწავლის მიზნით კომპანიებს დაევალა წარმოედგინათ არსებული დოკუმენტაცია. მათ შორის, ინფორმაცია შემდეგ საკითხებზე:

- შპს.„მაესტროსთან" არსებული წერილობითი ხელშეკრულება;
- რის საფუძველზე მოხდა გადახვევა/დაპაუზების რეჟიმის შეზღუდვა;
- მოხდა თუ არა არსებული შეზღუდვის შესახებ მომხმარებელთა ინფორმირება და რა ფორმით.

შპს. „კავკასუს ონლაინის" და სს. „სილქნეტის" საპასუხო წერილიდან გამოირკვა, რომ შპს. „სტუდია მაესტრომ" საკუთარი ინიციატივით მიმართა აღნიშნულ კომპანიებს და განსაზღვრა კონკრეტული

გადაცემების ჩამონათვალი, რომლებზეც შესაძლო იყო გავრცელებულიყო გადახვევა/დაპაუზების ფუნქციის გამოყენება. კომპანიების განმარტებით, ვინაიდან მოკლე მონაკვეთების გადახვევა/დაპაუზების ფუნქციის გამოყენება გარკვეულ სირთულეებთან არის დაკავშრებული, შეზღუდვა გავრცელდა შპს „სტუდია მაესტროს" სრულ სამაუწყებლო ბადეზე.

საზოგადოებრივი დამცველის მოთხოვნის შესაბამისად, კომპანიებმა ასევე წარმოადგინეს მტკიცებულება, რომ შპს „სტუდია მაესტროსთვის" გადახვევა/დაპაუზების ფუნქციის შეზღუდვის შესახებ მომხმარებლებს წინასწარ ეცნობათ ინდივიდუალური შეტყობინების გზით, შესაბამისი ინფორმაციის აბონენტების ტელევიზიის ეკრანზე გავრცელებით.

<u>საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში დაფიქსირებულია ერთი საჩივარი შპს.„ახალი ქსელების" მიმართ უხარისხო ინტერნეტის მიწოდების თაობაზე.</u> აღნიშნულ საკითხზე სამსახური დაუკავშირდა შპს. „ახალი ქსელების" მენეჯერს, რომელმაც განმარტა, რომ ინტერნეტ მომსახურების შეფერხებას მართლაც ჰქონდა ადგილი 17 მარტს რამდენიმე საათით და 18 მარტს 15 წუთით, თუმცა ეს შეფერხება კომპანიამ ნაცვლად 24 საათისა უმოკლეს ვადაში აღმოფხვრა.