

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან
დამოუკიდებლად მოქმედი

მომხმარებელთა ინტერესების
საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის

2018 წლის საქმიანობის ანგარიში



30 მარტი, 2019 წელი

2018 წელს წინა წლებთან შედარებით დაფიქსირდა ყველაზე მაღალი მიმართვიანობა

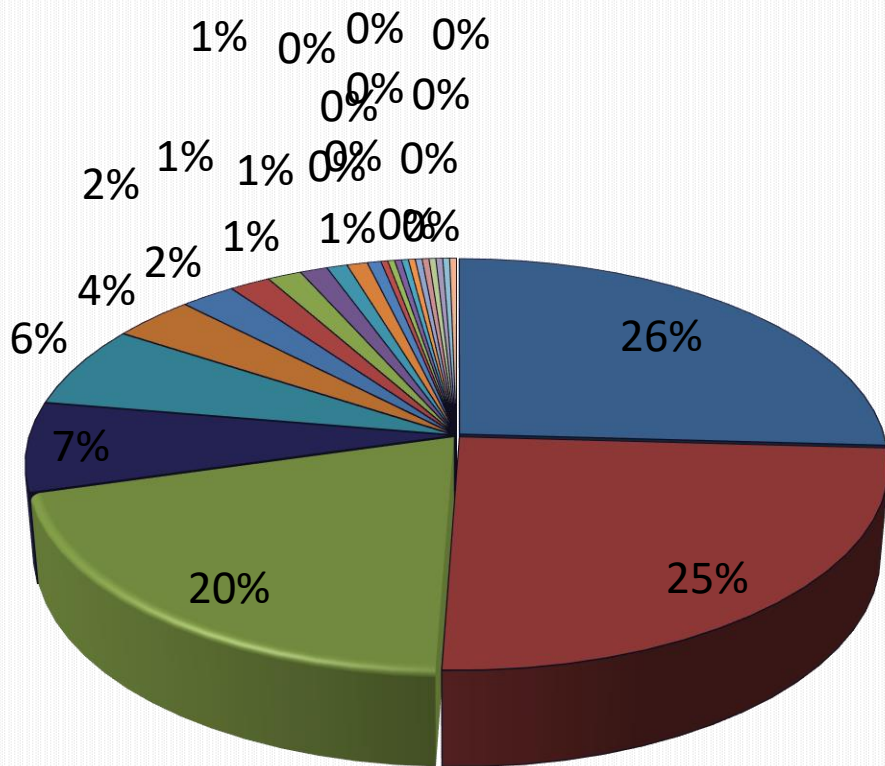
2018 წელს საგრძნობლად იმატა მომხმარებელთა განცხადებებით/საჩივრებით მიმართვიანობამ. კერძოდ, თუკი 2016 წელს სამსახურმა განიხილა 208 საჩივარი, 2017 წელს - 283 განაცხადი, 2018 წელში დაფიქსირდა ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი. შემოსულია **413** საჩივარი /პრეტენზია. . აქედან **273** მომხმარებელს გაეწია კონსულტაცია. ხოლო **140** არის წერილობითი საჩივარი

საჩივრების რაოდენობა	413
დაკმაყოფილდა	394 (აქედან 376 საჩივარი სრულად დაკმაყოფილდა, ხოლო 18 ნაწილობრივ დაკმაყოფილდა)
მიმდინარე	0
არ დაკმაყოფილდა /დარღვევა არ დადასტურდა/წარმოება შეწყდა	19

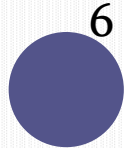
2018 წლის თემატურად წარმოდგენილი საჩივრების სტატისტიკა

თემატიკა	რაოდენობა
უხარისხო სატელეკომუნიკაციო მომსახურება	113
მომსახურების საფასურის დარიცხვის სისწორე	44
მომსახურების პირველადი მიწოდების დაყოვნება ან/და დაუკმაყოფილებლობა	35
მომხმარებელთა არასათანადო ინფორმირება	27
სატელეკომუნიკაციო მომსახურების შეწყვეტა	25
ინტერნეტ მომსახურებაზე ფასების ზრდა	20
პორტირება	15
სპამი	9
ციფრული მაუწყებლობა	7
საანბნო მეურნეობა	6
სატელეკომუნიკაციო მომსახურების პაკეტების ცვლილება	6
სააბონენტო ნომრის გასხვისება	5
მედიის მავნე ზეგავლენა არასრულწლოვნებზე	3
სხვა	118

საჩივრების სტატისტიკა პროვაიდერი კომპანიების მიხედვით



- სს "სილქნეტი" 88
- შპს "მაგთიკომი" 84
- შპს "ვიონი საქართველო" 68
- შპს "სტერეო +" 24
- შპს "ჯეოსელი" 22
- შპს "სუპერ ტივი" 12
- შპს "ახალი ქსელები" 8
- შპს "ფრინეტი" 6
- შპს "ახტელი" 5



საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურის მიერ შემოსულ საჩივრებზე/განცხადებებზე რეაგირების შედეგები

- მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურში შემოსული 413 საჩივრიდან დაკმაყოფილდა 394 საჩივარი (91%) - აქედან სრულად დაკმაყოფილდა 376, ხოლო 18 ნაწილობრივ. დარღვევა არ დადასტურდა 19 საჩივარზე.

სამსახურის მიერ განხილული 413 საჩივრიდან დაკმაყოფილდა 394 საჩივარი (91%)

(აქედან სრულად დაკმაყოფილდა 376, ხოლო ნაწილობრივ დაკმაყოფილდა 18)

