

מדינת ישראל

משרד התקשורת

מינהל פיקוח ואכיפה

לי חשון תשי"ף
28 נובמבר 2019

לכבוד
רשימת תפוצה

שלום רב,

הנדון: פיקוח בנושא זמני המתנה למענה אנושי במוקד פניות טלפוני

הרינו לפנות אליכם מתוקף סעיף 37 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב – 1982, כדלקמן:

1. ביום 25.7.19 נכנסו לתוקף הוראות סעיף 5 בנספח לרישיונכם בנושא "מוקדי פניות טלפוניים" בעניין "טיב שירות במוקד פניות טלפוני".
2. כידוע, טיב השירות במוקד פניות טלפוני נקבע לגבי שלושה סוגי שיחות – בירור חשבון, תיקון תקלה, סיום התקשרות – ובקבוע זמן של שבועיים ימים.
3. סוגי השירות שיש לקבל לגביהם נתונים כפי שיפורט בהמשך, בנפרד לגבי כל סוג שירות, ושמות בעלי הרישיון (בסוגריים) שיספקו את הנתונים הם:
 - (א) טלפוניה סולרית (פלאפון, סלקום, פרטנר, הוט מובייל, גולן טלקום, מרתון 018 אקספון);
 - (ב) טלפוניה קווית (בזק, הוט טלקום);
 - (ג) אינטרנט (בזק בינלאומי, פרטנר, סלקום, הוט נט, 018 אקספון).
4. מיום 25.7.19 עד למועד מכתבנו זה חלפו 9 תקופות זמן של שבועיים ימים, שמתוכן תיבדקנה 5 תקופות, שרוב הימים בהן היו ימי חול רגילים וללא אירועים מיוחדים, וזאת גם בכדי לא העמיס שלא לצורך על בעלי הרישיון. פירוט בנספח המצורף.
5. הנכם נדרשים להעביר לידינו לגבי כל סוגי השיחה המפורטים בסעיף 2 לעיל ובנפרד לגבי כל תקופת זמן בת שבועיים ימים שתיבדק (ספרורים 2, 3, 4, 7, 8 בנספח) ולכל סוג שירות, ובהתייחס לשעות הפעילות 08:00-18:00 בימי חול (שאינם יום שבתון או יום חג) ו-08:00-13:00 בימי שישי וערבי חג, בסדר עולה לפי תאריך השיחה ושעת תחילת ההמתנה, קובץ אקסל, הכולל בתוכו גיליונות, עם הנתונים הבאים:
 - (א) תיעוד של כל שיחה שקיבלה מענה אנושי, שיכלול את השדות הבאים:
 - (1) תאריך השיחה;
 - (2) מקור השיחה;

מדינת ישראל

משרד התקשורת

מינהל פיקוח ואכיפה

- (3) יעד השיחה ;
(4) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS) ;
(5) שעת מתן המענה (HH:MM:SS) ;
(6) משך זמן ההמתנה עד למתן המענה (HH:MM:SS).
- (ב) תיעוד של כל שיחה שנותקה על ידי הפונה מבלי שקיבל מענה אנושי, שיכלול את השדות הבאים :
- (1) תאריך השיחה ;
(2) מקור השיחה ;
(3) יעד השיחה ;
(4) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS) ;
(5) שעת ביצוע הניתוק (HH:MM:SS) ;
(6) משך זמן ההמתנה עד לביצוע הניתוק (HH:MM:SS).
- (ג) תיעוד של כל שיחה שבוצע בה מעבר לשירות השארת הודעה, שיכלול את השדות הבאים :
- (1) תאריך השיחה ;
(2) מקור השיחה ;
(3) יעד השיחה ;
(4) שעת תחילת ההמתנה (HH:MM:SS) ;
(5) שעת המעבר לשירות השארת הודעה (HH:MM:SS) ;
(6) משך זמן ההמתנה עד למעבר לשירות השארת הודעה (HH:MM:SS).
- (ד) יש לזכור כי שעת תחילת ההמתנה היא בעיתוי יצירת תקשורת הידודית בין הפונה לבין מערכת ה-IVR (שעת תחילת השיחה בין הפונה לבין מערכת ה-IVR).
- (ה) יובהר כי מדובר ב-5 קבצים שונים לכל סוג שירות, כשבכל קובץ יש 9 גיליונות. כך לדוגמה, בקובץ עבור תקופת הזמן 11.8-23.8 אחד הגיליונות (מתוך 9) יהיה עבור שיחות בנושא "בירור חשבון" שניתן בהן מענה אנושי. לדוגמה, חברה המספקת שירות של טלפוניה סלולרית תעביר למשרד 5 קבצים, עבור 5 תקופות זמן, כשבכל קובץ מכיל 9 גיליונות.
- (ו) להלן הכלל לכינוי הקבצים :
- "שם חברה_סוג השירות_תקופת הזמן בת השבועיים". לדוגמה :
"פלאפון_טלפוניה סלולרית_11.8-23.8"
"פרטנר_טלפוניה סלולרית_25.8-6.9"
"פרטנר_אינטרנט_25.8-6.9"

מדינת ישראל

משרד התקשורת

מינהל פיקוח ואכיפה

(ז) להלן כללים לכינוי הגיליונות (שמוצגים בתחתית קובץ האקסל) :

סוגי השיחה יסומנו : בירור חשבון – 1, תיקון תקלה – 2, סיום התקשרות – 3 ;

סוגי הטיפול לשיחה יסומנו : ניתן מענה אנושי – A ; בוצע ניתוק השיחה ע"י הפונה – B ; בוצע מעבר ע"י הפונה לשירות השארית הודעה – C.

לדוגמה, גיליון שעניינו "בירור חשבון" ו"מעבר לשירות השארית הודעה" יכונה 1C.

בכל קובץ לתקופת זמן של שבועיים מסוימים יוצגו 9 גיליונות (טבלאות).

לדוגמה, אחד הקבצים מתוך 5 תקופות של שבועיים ימים, 25.8-6.9, שייקרא "פלאפון_25.8-6.9", יכלול את 9 הגיליונות הבאים : 1A, 1B, 1C, 2A, 2B, 2C, 3A, 3B, 3C.

אם כן, חברת פלאפון, לדוגמה (שירות טלפוניה סלולרית), תשלח למשרד 5 קבצים ("פלאפון_טלפוניה סלולרית_11.8-23.8", "פלאפון_טלפוניה סלולרית_25.8-6.9", "פלאפון_טלפוניה סלולרית_8.9-20.9", "פלאפון_טלפוניה סלולרית_20.10-1.11", "פלאפון_טלפוניה סלולרית_3.11-15.11") שכל אחד מהם יכלול 9 גיליונות כמוצג לעיל (1A, 1B, 1C, 2A, 2B, 2C, 3A, 3B, 3C) – סה"כ 45 גיליונות.

6. בנוסף, הנכם נדרשים להציג בפנינו בכל גיליון את הנתונים הבאים :

- (א) המספר הכולל של השיחות בכל יום שניתן להן מענה אנושי ;
- (ב) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות באותו יום שניתן להן מענה אנושי לאחר המתנה של 6 דקות לכל היותר ;
- (ג) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות באותו יום שניתן להן מענה אנושי לאחר המתנה של למעלה מ-6 דקות ;
- (ד) המספר הכולל של השיחות בכל יום שבהן ניתק הפונה את השיחה בטרם קבלת מענה אנושי ;
- (ה) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות באותו יום שבהן ניתק הפונה את השיחה בטרם קבלת מענה אנושי לאחר המתנה של 6 דקות לכל היותר ;
- (ו) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות באותו יום שבהן ניתק הפונה את השיחה בטרם קבלת מענה אנושי לאחר המתנה של למעלה מ-6 דקות ;
- (ז) המספר הכולל של השיחות בכל יום שבהן ביצע הפונה מעבר לשירות השארית הודעה ;
- (ח) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות באותו יום שבהן ביצע הפונה מעבר לשירות השארית הודעה לאחר המתנה של 6 דקות לכל היותר ;
- (ט) מספר השיחות מתוך המספר הכולל של השיחות באותו יום שבהן ביצע הפונה מעבר לשירות השארית הודעה לאחר המתנה של למעלה מ-6 דקות.

מדינת ישראל

משרד התקשורת

מינהל פיקוח ואכיפה

- (י) המפורט לעיל יוצג במסגרת כל אחד מהגיליונות.
7. מצייב דוגמה של קובץ אקסל, כולל גיליונות, בהתייחס לנדרש בסעיפים 5 ו-6 לעיל לגבי תקופת זמן מסוימת של שבועיים (6.9-25.8) בהתייחס לחברת פלאפון.
8. יש ללוות את הקבצים שיועברו אל המשרד בתצהיר של סמנכ"ל הנוגע בדבר אצל בעל הרישיון, המאשר את דבר נכונותם ושלמותם של הנתונים בקבצים האמורים.
9. יצוין כי החל מיום 25.7.19 ביצע המשרד שיחות בקרה ממספרי טלפון שונים לכל מוקדי הפניות הטלפוניים של בעלי הרישיון, תיעד את פרטיהן (תאריך, מקור השיחה, יעד השיחה, שעת תחילת השיחה, שעת מתן מענה/ניתוק השיחה/מעבר להשארת הודעה) והקליט אותן.
10. בנוסף, יצוין כי המשרד תיעד החל מיום 25.7.19 תלונות על חברות התקשורת שהגיעו מהציבור בדבר זמן המתנה ארוך מדי לקבלת מענה אנושי.
11. הנכם מתבקשים להעביר אלינו את הנתונים כמפורט לעיל באמצעות הכספות עד ליום 15.12.19.

בכבוד רב,



מאיר בן-בסט

מנהל תחום בכיר פיקוח צרכני



Startup Page

Device Name	"TLV-HOFESH-MEIDA"
Total Impressions	611
Serial Number	3719400611
Activation Date	15/01/2020
PostScript® 3™	Version 3018.103
PCL6/5c™	Version 100.1
Software Version	
System	Version 38.42.1
Controller ROM	Version 1.50.8
IOT ROM	Version 2.7.0
ADF ROM	Version 1.0.10
Fax ROM	Version 104.7.0
Panel ROM	Version 91.16.11
Boot ROM	Version 11.1.207
SJFI	Version 4.4.0
SSMI	Version 2.5.0
Contents	Version 5.0.0
RSEP	Version 1.8.23
Software Updated	16/05/2019 12:42
Installed RAM	2.00 GB
ROM Fonts Available	136 PS European Fonts
	83 PCL®
Hard Disk/Solid State Disk	Not Connected
Duplex Module	Installed
Finisher	Not Installed
Supplies Plan	Activated
USB 3.0	Disabled
Ethernet	Auto . "9C:93:4E:AB:0E:00"
802.1X	Disabled
TCP/IP IPv4	"10.50.203.5"
TCP/IP IPv6	Disabled
DNS Name	http://10.50.203.5:80
Web Page	AirPrint
Connectivity Mobile Workflows	Mopria
	Google Cloud Print

B
אייל בליזובסקי
עורכי דין

Eyal Blizovsky, Adv.
Amos Harif, Adv.
Mira Pichkhadze, Adv.
Eilon ekon, Adv.

אייל בליזובסקי, עורך דין
עמוס חריף, עורך דין
מירה פיצ'חדזה, עורכת דין
אילון אקון, עורך דין

30 אוגוסט, 2017

באמצעות דואר אלקטרוני

לכבוד
מר איתן כסיף, סגן המנהל הכללי
אגף בכיר פיקוח ואכיפה
מערך התקשורת
משרד התקשורת
רח' אחד העם 9
ת.ד. 29107, תל-אביב 61290

נכבדי,

הנדון: טענות בזק בינלאומי בע"מ להודעה על כוונה להטיל עיצום כספי בנושא הפסקה מוחלטת של שירות לבקשת מנוי

(סימוכין: מכתבך מיום 20.6.17)

בשם מרשתי, בזק בינלאומי בע"מ (להלן: "בזק בינלאומי") ובמענה למכתבך שבסימוכין וכן לדו"ח הפיקוח הסופי שצורף אליו מאותו יום, להלן טיעוני של בזק בינלאומי לעניין הכוונה להטיל עליה עיצום כספי בסך ש' [REDACTED] בגין טענות להפרה של הוראות הרישיון המיוחד למתן שירותי גישה לאינטרנט בכל הנוגע להפסקה מוחלטת של שירות לבקשת מנוי לשם ביסוס עמדתה, כי אין להטיל עליה כל עיצום כספי ולמצער יש להפחית באופן משמעותי את גובה העיצום שנקב במכתבך.

פתח דבר

1. בבסיס הכוונה להטיל על מרשתי עיצום כספי עומדת טענה לפיה, למרות שפעולת הפסקת שירות של מנוי אורכת מספר דקות, וחרף העובדה שהחל מ-1.2.13 הוטלה על מרשתי בתיקון לרישיונה חובה לנתק מנוי שביקש זאת בתוך יום עסקים אחד ממועד בקשתו (אלא אם ביקש מועד מאוחר יותר), הגיע למשרד מינואר 2013 ועד נובמבר 2015 (פרק זמן של 33 חודשים) מספר רב של תלונות לפיהן הפסקת השירות נעשתה רק לאחר מספר ימים (לפחות).
2. המספר הרב של התלונות הינו 96 (!) משך כל פרק הזמן הארוך הזה (היינו ממוצע של פחות מ-3



אייל בליזובסקי
עורכי דין

2016 ועד מאי 2017 (ממוצע של 1.5 תלונות לחודש).

3. זאת ועוד, לפי הנטען בדו"ח הפיקוח הסופי, מבין 96 התלונות 85 מהתלונות נמצאו מוצדקות. לטענת עורך דו"ח הפיקוח הסופי מדובר במדגם (למרות שאין זה מדגם שערך משרד התקשורת אלא סך אבסולוטי של כל 100% התלונות שהגיעו אליו מהציבור במשך 35 חודשים!) ממנו עולה שיש הפרה ביותר מ-80% מהמקרים.
4. נתון זה הינו לגישת המשרד אחוז גבוה. רק כדי לסבר את האוזן נציין כי 85 מקרים מוצדקים בפרק זמן של 35 חודשים משקף ממוצע זניח שבזיזים של 2.4 מקרים לחודש (ונוסיף על כך כי 4 תלונות מתייחסות לשנים 2012 ו-2011 מה שמקטין עוד יותר את מספר המקרים לחודש למספר אפסי).
5. עוד יצוין כי בהקשר זה כי 63 מהתלונות נסובו סביב בקשת ניתוק שנשלחה באמצעות אתר "נתק" ונמצא לשיטת המשרד כי 59 מהן היו מוצדקות. הבסיס הראייתי לקביעה כי 59 מהתלונות מוצדקות נשען על בדיקה מאוחרת מאד על ציר הזמן ממועדי בקשות הניתוק שנעשתה במהלך שנת 2016 (המגעת לפער זמנים הנע בין 1-5 שנים ממועד משלוח בקשת "הנתק") בידי המשרד, עת שיגר ביחד עם נציגי מרשתי 9 בקשות נתק חדשות ולטענתנו כולן הגיעו לאותו מספר פקס בבזק בינלאומי. מזה גוזר המשרד מסקנה - מרחיקת לכת - כי כך היה גם באותם 59 התלונות. זאת, בלא שנעשתה בדיקה בכל מקרה לגופו מבין 59 התלונות הללו שאכן הן הגיעו לאותו מספר פקס אצל בזק בינלאומי או בכלל.
6. כפי שנראה להלן, דין הכוונה להטיל עיצום על מרשתי להתבטל מכמה וכמה טעמים ובנוסף נפלה בחישוב העיצום הכספי שורה של טעויות המצדיקות ביטול העיצום כלל או למצער הפחתה משמעותית ביותר שלו.
7. נעמוד בקצרה על הטעמים והטעויות הללו לצרכי פרק זה ונרחיב על כך בגוף הטיעון.
8. הטעם המרכזי לביטול הכוונה להטיל עיצום כספי על מרשתי נעוץ בעובדה שמדובר במספר זעום ביותר ולמעשה אפסי של מקרים בהם נמצאה הפרה לכאורה של הוראות הרישיון. זאת, הן ביחס למספר מנוייה של מרשתי שהוא כ- [REDACTED] זאת הן ביחס למספר בקשות הניתוק שמגיעות למרשתי מדי חודש העומד על כ- [REDACTED] (היינו, בקשות ניתוק בתקופה מושא הדו"ח).
9. מדובר בשיעור אפסי כמעט של תלונות מהציבור ביחס לכמות בקשות הניתוק החודשיות, שעל פי עמדתו העקבית של משרד התקשורת בשנים האחרונות, מהווה טעם להענקת ציון לשבח למרשתי ובוודאי לא לחיובה בעיצום כספי.
10. כדי לסבר את האוזן נדגיש, כי בשנת 2015 (שנה שרלבנטית מאד לענייננו) זכתה מרשתי לציונים לשבח ממשרד התקשורת על כך שכמות התלונות שהוגשו כנגדה למשרד (לרבות בעניין בקשות לניתוק) - שהמדד לבחינה הינו מספר תלונות לכל 10,000 מנויים - הינו 2.6 תלונות לכל 10,000 מנויים לשנה. לגישת המשרד, שפורסמה לכולי עלמא, מדובר בנתון טוב במיוחד. נתון שמהווה



אייל בליזובסקי
עורכי דין

שיפור של 0.41 ביחס לשנת 2014 שגם בה זכתה מרשתי לציון לשבח עם 3 תלונות לכל 10,000 מנויים.

11. המשמעות היא, שלגישתו הפומבית של משרד התקשורת, נתון של 2.6-3 תלונות לכל 10,000 מנויים לשנה, מה שמשקף סך של כ-220 תלונות לכלל המנויים לשנה (וכ-660 תלונות ל-35 חודשים) הינו נתון המזכה בציון לשבח ולא בציון לגנאי.

12. אם נשליך זאת על עניינינו, נמצא כי בכל 35 החודשים נמצאו 85 תלונות מוצדקות (לטעמנו הרבה פחות) בעניין ניתוק, קרי, 28 תלונות לשנה- כ-10% ממה שלגישת משרד התקשורת מהווה נתון טוב במיוחד. 28 תלונות לשנה לכמות מנויים של כ- [REDACTED] הינו לא רק ציון טוב במיוחד אליבא משרד התקשורת אלא ציון מעולה שבמעולים שמצדיק ציון לשבח מיוחד ולא הטלת עיצום כספי.

13. נמצא, כי הטלת עיצום כספי על מרשתי בגין כמות כל כך זניחה שבזניחות של תלונות על אי ניתוק, עומדת בסתירה מוחלטת לעמדותיו של משרד התקשורת מזמן אמת אודות המדד לבחינת היקף תלונות מצוין ביחס למספר המנויים.

14. זה טעם ראשון במעלה לביטול הכוונה על הטלת עיצום כספי שהרי מובן מאליו ובלתי נמנע שבחברת ענק כמו מרשתי שכמות המנויים שלה קרובה [REDACTED] ומספר בקשות הניתוק שמוגשות לה בשנה הינו כ- [REDACTED] (ונציג על כך אסמכתא המגובה בתצהיר) והיא מעסיקה מאות מוקדני שירות שתחלופתם יחסית מהירה, תיפול זעיר פה, זעיר שם טעות נקודתית שהיא זניחה לחלוטין ביחס לכלל הפעילות ועומדת בניגוד מוחלט למדיניות החברה בניתוק הלקוחות שנעשית בדיוק על פי תנאי הרישיון.

15. כמות כה מזערית של תלונות, ביחס להיקף כה נרחב של פעילות, מצביעה על כך שמרשתי מקיימת כעניין שבמדיניות לעילא ולעילא את הוראות רישיונה ולא מפרה אותן. לכן, לא ניתן להטיל עליה אחריות מוחלטת על תקלות נקודתיות ובודדות ביותר משברור מאליו שכלל, בלמעלה מ-99% מהפניות לניתוק, היא מטפלת כדן. הטלת אחריות מוחלטת שכזו באמצעות עיצום כספי חוטאת לתכליות מכשיר העיצום הכספי ואיננה משרתת כל תכלית של הסדרה והרתעה משום שתקלות נקודתיות ומזעריות אלה הן בלתי נמנעות, לא ניתנות לשליטה או בקרה ותמיד תתרחשנה בסביבת עבודה כמו זו שבה עובדת מרשתי.

16. נמצא, כי הבחינה אם יש או אין בפני משרד התקשורת מקרה המצדיק שקילה של הטלת עיצום כספי חייבת תמיד להיעשות - אליבא משרד התקשורת עצמו - על יסוד מכלול הפעילות והיקפה ולא כפי שנעשה בעניינינו, על יסוד בחינת התלונות עצמן, בידודן מהיקף הפעילות העצום של מרשתי גם בתחום ניתוק הלקוחות מהשירותים, וראיה בהן כשיקוף הכלל - בניגוד מוחלט למציאות כפי שאף משרד התקשורת ראה אותה בזמן אמת כאמור לעיל.

17. לא בכדי אחת מאמות המידה המרכזיות במסמך השיקולים לקביעת סכום בעיצום הכספי היא



אייל בליזובסקי
שניידר

"שיעור המנויים שנחשף לפגיעה כתוצאה מההפרה".

18. בחינת אמת מידה זו לא יכולה להיעשות לפי מספר התלונות "המוצדקות" ביחס למספר התלונות וראיתן כמאה אחוז משיעור המנויים. בחינת אמת מידה זו חייבת להיעשות - לפי לשונה ותכליתה - ביחס לכמות המנויים הכוללת של החברה או למצער ביחס לכמות בקשות הניתוק הכוללות שהגיעו לחברה משך התקופה.
19. כך הרי בוחן משרד התקשורת מזי שנה את הפניות לציבור וכך הוא עורך את הדו"חות. כמות התלונות ביחס לשיעור המנויים ולא כמות התלונות ביחס לכמות התלונות.
20. כך עליו גם לבחון אם יש או אין מקום להטיל עיצום.
21. היות שבענייננו, משרד התקשורת עצמו כתב, בהודעות לתקשורת ש-220 תלונות לשנה ביחס לכ-מנויים זה נתון טוב במיוחד, לא ייתכן שבגין עשירות מכך, היינו, 28 תלונות לשנה - נתון מעולה שבמעולים - יוטל עיצום כספי ועוד ייקבע לגביו כי ניתנו מבין 10 נקודות אפשרויות באמת המידה של שיעור המנויים שנחשף כי מדובר "במדגם" שנמצאו בו כ-80% תלונות מוצדקות תוך עיוות מוחלט של המציאות. זה חוסר סבירות קיצוני.
22. מכל כיוון שלא הופכים בדבר דין הכוונה להטיל עיצום כספי להתבטל.
23. זאת ועוד, כפי שניציג בפניכם, על פי נתוני החברה, בתקופה הרלבנטית לדו"ח, הגיעו אליה מדי חודש מבקשות ניתוק. כשני שליש מהלקוחות שומרו בידי החברה והיתר נותקו לפי הוראות הרישיון (למעלה מ-99%). החלק הכמעט אפסי של אלה שלא נותקו באותו יום יכול לבוע הן מבקשות של לקוחות לנתקם במועד מאוחר ליום עסקים אחד, או מלקוחות שהסכימו להשתמר לתקופת הביניים הקצרה שעד לניתוקם המוחלט (כי היו במו"מ עם שימור לקוחות לשיפור תנאים שלבסוף לא הבשיל לשימורם) או ממקרים מאד נקודתיים של תקלות במערכת הממוחשבת או טעויות אנוש כמו אלה שנמצאו בחלק מהתלונות.
24. נתונים אלה מצביעים על כך שמרשתי מקיימת באופן מוחלט ואבסולוטי את הוראות הרישיון ושיעור המנויים שנחשף "להפרה" - שלעולם תתרחש בסביבת עבודה ממוחשבת ומרובת עובדים כמו זו שמרשתי עובדת בה - הוא אפסי ובוודאי שלא יכול להצדיק על פי כל אמת מידה עיצום כספי.
25. למצער, היה על המשרד להפחית בגין כך את כל הניקוד בגין אמת המידה של שיעור המנויים שנחשף לפגיעה כתוצאה מההפרה וכן להפחית משמעותית ניקוד נוכח העובדה שלפי הודעותיו לתקשורת של המשרד עצמו, בזק בינלאומי נקטה בפעולות שונות שהקטינו עד מאד את היקף התלונות המוגשות כנגדה (ובכללן תלונות בגין אי ניתוק). זאת עד כדי קביעה כלפי כי מבין ספקיות הגישה הגדולות לאינטרנט בזק בינלאומי ממשיכה לשפר את השירות למנוייה ושומרת על זירוג גבוה ובמקום הראשון לטובה (הודעה לתקשורת מיום 28.3.16 בדבר פרסום דו"ח פניות הציבור בנושא טלקום לשנת 2015).



אייל בליזובסקי
עורכי דין

26. התעלמות המשרד מהודעות אלה בצד הקיצוניות לרעה בה מנוסח דו"ח הפיקוח הסופי כמו גם ההודעה בדבר הכוונה להסיל עיצום כספי על החברה זועקת אפוא לשמים והיא בלתי סבירה בעליל.

27. בצד זאת נפלו טעויות רבות נוספות בדו"ח הפיקוח הסופי וכן בחישוב העיצום הכספי.

28. אחת הבולטות שבהן היא קביעת המשרד כי בדיקותיו העלו שתמיד הודעות מאתר נתק מגיעות למספר הפקס שזהה למספר שבזק בינלאומי מפנה את הלקוחות אליו למשלוח הודעות ניתוק. קביעה זו מבוססת על ספקולציה מרחיקת לכת ולא על ראיות ממשיכות. היא גם עומדת בסתירה להצהרות אתר נתק עצמו המזהיר את הציבור בתקנון שלו כי השירות "יעשוי להיות לא זמין, לא פעיל, לא מתפקד או פגום" ולכן אין כל התחייבות מצידו שהודעות הנתק אכן יגיעו ליעדן. על כן, ממליץ האתר לעושים בו שימוש לא להסתפק בהודעת "ההצלחה" שנשלחת מאתר נתק שהיא נטולת כל אינדיקציה ממכשיר הפקס של המקבל לפיה ההודעה התקבלה, אלא להתקשר ולוודא את הגעת הפקס ליעדו (בדיוק כפי שבתקנות סדר הדין האזרחי תשמ"ד-1984 נקבע כי שיגור כתב טענות לצד השני במכשיר פקס לא ייחשב כהמצאה כדין אלא אם וידא השולח טלפונית את קבלת הפקס בצד השני).

סוגיות אלה נדונו גם בפסיקות שונות של בתי משפט לתביעות קטנות שדחו תביעות של שולחי הודעות נתק שלא הוכח שאכן הגיעו ליעדן אצל המשיבה וזאת בין היתר בהתבסס על הודאות אתר נתק בדבר מגבלות השירות והיותו נתון לתקלות או פגמים.

29. אינדיקציות אלה העומדות בניגוד לאותן בדיקות עליהן סומך המשרד את ידיו ומחייבות בדיקה פרטנית לגבי כל תלונה ותלונה מבין 59 התלונות מושא דו"ח הפיקוח ומשהדבר לא נעשה אלא הוסקה מסקנה גורפת על בסיס בדיקות לא רלבנטיות שאין קשר בינן לבין התלונות אין מנוס אלא מביטול הקביעה כאילו 59 תלונות אלה הינן מוצדקות.

30. נתון נוסף ממנו התעלם המשרד בהודעתו ובדו"ח הפיקוח הסופי הינה מדיניות השירותית של בזק בינלאומי לזכות מיוזמתה ובדיעבד ואף באיתור של שנים, לקוחות שפונים אליה וטוענים ששלחו הודעת נתק שלא זכתה למענה. בעניין זה הובהר, כי חרף העובדה שהודעות אלה לא נתקבלו בזמן אמת במערכות החברה אזי ככל שמוצגת הודעת "הצלחה" מאתר נתק ומתברר כי הפרטים שמולאו בה מלאים, מזכה בזק בינלאומי את אותו לקוח לשעבר למפרע, כאילו הודעת הנתק נתקבלה במועד שבו נטען שנשלחה. מכוח מדיניות זו, המעוגנת בנוהלים כתובים של החברה לנציגי השירות (שיוצגו בתגובה זו), הוחזרו כספים לכמחצית מהמתלוננים מושא דו"ח הפיקוח ללא כל קשר לפניית משרד התקשורת אל החברה. ונוק: נוהלים אלה קיימים בחברה והיא פועלת על פיהם הרבה לפני דו"ח הפיקוח הראשוני והפניה הראשונית של משרד התקשורת לבזק בינלאומי בעניין זה.

נתון זה חייב הפחתת ניקוד משמעותית ברכיבי היקף הנוק הכספי שנגרם כתוצאה מההפרה, תרוע הכספי שנצמח לחברה כתוצאה מההפרה וגם מתן ניקוד חיובי באמת המידה שעניינה פעולות שנקט המפר עם גילוי ההפרה.



אייל בליזובסקי
עו"ד

31. בה במידה היה על משרד התקשורת ליתן משקל רב לעובדה שמתוך 96 התלונות (מתוכן איתרה החברה במערכותיה פרטים אודות 78 מתלוננים ו-19 לא איתרה מפאת חוסר בפרטים) 43 טופלו בידי החברה טרם פנית משרד התקשורת לחברה ובלא כל קשר לתלונות שהוגשו אליו ו-41 מבין אותם 77 לקוחות זוכו ע"י החברה ב-9340 ₪.

גם מנתון זה, המצביע על כך שהחברה השיבה לכמחצית מהמתלוננים שמשרד התקשורת מצא את תלונותיהם מוצדקות (אף בהתעלם מטענות החברה לפיהן כמות התלונות המוצדקות נמוך בהרבה), התעלם המשרד ולא נתן לכך כל ביטוי במקום שבו הדבר חייב, כמו בנקודה הקודמת, הפחתה משמעותית של ניקוד באמות המידה של הרווח שנצמח למפר, הנזק הכספי שנגרם למתלוננים והשיקולים לקולא בדבר פעולות שנקט המפר עם גילוי ההפרה.

32. בסיכומם של דברים, על יסוד הנטען לעיל וכפי שיורחב להלן, על יסוד מכתב יועמ"ש החברה אליכם מיום 1.8.16, כל הנתונים שיוצגו בפניכם במכתבי זה והנתונים שהוצגו בפניכם עד כה, עמדתה של בוק בינלאומי היא, כי דין ההודעה להתבטל ולמצער, נכון, ראוי וצודק להפחית באופן משמעותי את גובה העיצום הכספי מושא הדו"ת.

33. להלן תפורטנה כסדרן טענותיה של בוק בינלאומי לביסוס עמדתה, כי דין ההודעה להידחות ולמצער, כי דין העיצום הכספי להיות מופחת באופן משמעותי.

מדיניותה של בוק בינלאומי ופועלה בכל הנוגע לניתוק לקוחות

מגוון הדרכים בהן מודיעה החברה ללקוחותיה אודות אמצעים העומדים לרשותם להתנתקות משירותיה

34. לבוק בינלאומי יש למעלה [REDACTED] לקוחות שונים לכלל שירותי התקשורת שהיא מעניקה.
35. כפועל יוצא ממספר הלקוחות, מדי חודש בחודשו מתקבלות אצל בוק בינלאומי כ- [REDACTED] פניות בממוצע לניתוק מהשירות (יצוין כי לעתים מתייחסות מספר פניות לאותו לקוח כך שכמות הלקוחות שמבקשים להתנתק נמוכה במעט ממספר הפניות)
36. להמחשת העניין מפורטת להלן טבלה שהופקה מתוך מערכותיה הממוחשבות של החברה המצביעה על כמות בקשות הניתוק שהגיעו לחברה מדי חודש מחודש ינואר 2013 ועד דצמבר 2015.

העתק טבלה המרכזת נתונים אלה מצורף כנספח 1.

"1"

37. לצורך משלוח בקשת ניתוק משירותיה, בוק בינלאומי מעמידה לרשות לקוחותיה מגוון שלם של דרכים. כל לקוח יכול לפנות לבוק בינלאומי בבקשה לניתוק מהשירות באמצעים הבאים: הטלפון; הפקס; בדוא"ל ובדואר רגיל, או באמצעות מילוי טופס ייעודי מקוון באתר האינטרנט של החברה.

38. כפי שכבר הוסבר למשרד במענה החברה באמצעות מר- [REDACTED] נראה למשל, סעיף 9 לדו"ת הפיקוח (הסופי) בוק בינלאומי גם דואגת ליידע את לקוחותיה על מגוון הדרכים שעומדות לרשותם, על מנת



אייל בליזובסקי
עורכי דין

שכל לקוח יוכל לבחור את הדרך הנוחה לו, זאת, גם באתר הבית של החברה וגם בהסכמי ההצטרפות ומכתבי ההצטרפות והחשבוניות הנשלחים לכלל לקוחות החברה.

39. עובדות אלה מצביעות בבירור על כך שאין לבזק בינלאומי כל מדיניות או שיטה לחמוק מבקשות להפסקת השירותים עימה. אחרת היא לא הייתה מפרטת מגוון דרכים זה בכל כך הרבה מקורות.

בזק בינלאומי מטפלת במהירות וביעילות בכל בקשת ניתוק של לקוח ולא מפרה כל דין

40. דו"ח הפיקוח מעלה על נס 96 תלונות בפרק זמן עצום של 35 חודשים (ינואר 2013 - נובמבר 2015) בהן לכאורה החברה לא טיפלה כמו שצריך בבקשות ניתוק של לקוחות.

41. כך למשל, גורס המשרד שהחברה לא מטפלת כמו שצריך בבקשות לניתוק שנשלחות לחברה מאתר נתק. מסקנה זו מבוססת על 63 תלונות שהגיעו למשרד במהלך 35 החודשים ביחס לאתר נתק. מתוכן, מצא המשרד שב-59 מהן הפרה החברה את הוראות הרישיון ולא ניתקה באופן מוחלט את המבקשים במועדים הקבועים בהוראות הרישיון (סעיף 10 לדו"ח הפיקוח הראשוני).

42. כך, למשל, גורס המשרד, על יסוד 10 תלונות שהגיעו אליו במהלך פרק זמן של 35 חודשים כי החברה לא מטפלת כראוי בבקשות טלפוניות לניתוק. כל זאת, כיוון שעלה מאותן 10 תלונות, בתוספת תשאול שנערך לכמה מעובדי מרשתי ובכללן יועמ"ש החברה, כי בקשות טלפוניות לניתוק שמגיעות לאחר 3 אחר הצהריים נענות רק למחרת היום וכי נציגי השירות של החברה המקבלים את השיחה הראשונית מציינים כי אינם רשאים לטפל בפניה ומפנים את הלקוחות להתקשר למוקד קשרי לקוחות או מסבירים להם שנציג מוקד זה יחזור ללקוח למחרת היום בין השעות 9-15 (סעיף 14 לדו"ח הפיקוח הראשוני).

מכאן מסיק המשרד מסקנה שבאותם 10 מקרים הטיפול לא היה ענייני. לעמדתו, מרגע שאחד מנציגי החברה קיבל ממנוי בקשה להפסקה מוחלטת של שירותים מוטלת חובה על החברה לטפל עניינית בבקשה בתום יום עבודה על פי הוראות הרישיון.

43. לטעמנו, מסקנות אלה של משרד התקשורת אינן משקפות את המציאות ביחס לפועלה של בזק בינלאומי בכל הנוגע לניתוק לקוחות המבקשים לעשות כן. לא בכדי הפער בין הרטוריקה בו מנוסח דו"ח הפיקוח לבין השבחים שקיבלה מרשתי על מיעוט התלונות המוגשות כנגדה הוא בלתי נתפס כמעט ומגלה הבדלים בין שמים לארץ.

44. לפיכך, בפרק שלהלן נעמוד על דרך פועלה של החברה בכל הנוגע לבקשות ניתוק בכלל ונתייחס גם בהקשר זה לבקשות ניתוק בעל פה ובקשות ניתוק שנשלחות באמצעות אתר נתק ונראה שהרושם שנוצר אצל המשרד ביחס לכך מנותק מהמציאות. עוד נתייחס להלן לגרסתו הסופית של המשרד לעניינים אלה כפי שזו מצאה ביטוי בדו"ח הפיקוח הסופי ונצביע על השגגות שנפלו בו.

45. אחר כך, נעמוד על המסקנות שנובעות מהנתונים הללו ואשר מצדיקות את ביטול הכוונה להטיל



אייל בליזובסקי
שוכנידן

עיצום כספי על החברה. לבסוף, ננתח את המקרה שבפנינו על פי אמות המידה המבוטאות במסמך השיקולים בקביעת סכום העיצום הכספי ונראה מדוע על פי אמות מידה אלה אין להטיל כלל עיצום כספי או לחלופין יש להפחיתו באופן משמעותי ביותר.

אופן הטיפול של החברה בבקשות ניתוק – כללי

46. כמפורט לעיל, מדי חודש מטפלת החברה בכ- [REDACTED] בקשות ניתוק. המשמעות הינה שעסקינן [REDACTED] בקשות ניתוק בתקופה הרלבנטית לענייננו.

47. ניסיונה של החברה מלמד שחלק גדול ביותר של הפונים בבקשות ניתוק הינם לקוחות שכל הפצם הוא לשפר את תנאי החבילה עליה הם מוויים. למעשה, באמצעות פניתם לניתוק הם מאותגים לחברה שהם מעוניינים לקבל ממנה הצעות לחבילות אטרקטיביות יותר והיה וקיבלו הצעה כזו – הם יישארו לקוחות החברה.

תופעה זו של לקוחות המאיימים בניתוק בלי להתכוון לכך ורק כדי לקבל תנאים טובים יותר הולכת ומתעצמת במהלך השנים עד כדי כך שניתן לזהות דפוס פעולה קבוע של לקוחות רבים הנוהגים כך מדי כמה חודשים. תופעה זו קיבלה "רוח גבית" גם מפועלו של משרד התקשורת בנושא (ולמרשתה אין כל טרזניה על כך, ההיפך!) שקרא ללקוחות שירותי התקשורת השונים במספר קמפינים פרסומיים להפעיל לחץ על חברות התקשורת, ולאיים עליהן בעזיבה על מנת לקבל מהן הטבות שונות.

"2" העתק תדפיס מאתר משרד התקשורת מצורף בנספח 2.

48. על רקע ניסיונה זה של החברה וגם מתוך מגמה לנסות ולשמר כמה שיותר לקוחות המבקשים להתנתק כלקוחותיה מטופלות כלל בקשות הניתוק במהירות הבזק וברוב המוחלט של המקרים באותו יום בו הוגשה לחברה הפניה.

49. עתה נסקור את אופן טיפולה של החברה בבקשות טלפוניות ובבקשות בכתב ונקדיש גם התייחסות לבקשות המוגשות ע"י אתר נתק.

בקשות ניתוק טלפוניות

50. תהליך הטיפול בפניה טלפונית של לקוח להתנתק הינו כדלקמן.

51. תחילה, נציג השירות שמקבל את השיחה מנסה לשמר את הלקוח. כאן חשוב להדגיש כי אחוזי ההצלחה הם גבוהים מאוד ולמעלה משני שליש מהלקוחות שמבקשים להתנתק משתמרים ורובם בשיחה הראשונה עם נציג השירות.

52. כפי שאמרנו לעיל, ניסיון החברה לימד שחלק גדול ביותר מהפונים להתנתק עושים כן כדי לקבל הצעות לחבילות משופרות יותר. לכן, ככל שאלה מוצעות להם והם מרוצים והשיגו את מבוקשם



אייל בליזובסקי
עו"ד

האמיתי הם נותרים לקוחות. זו הרי תכלית פניתם הטלפונית לחברה. לכן, חלק גדול מהפונים להתנתק משתמרים כבר בשיחה הראשונה עם נציג השירות עוד לפי שהועברו למחלקת קשרי לקוחות שתפקידה לשמר לקוחות.

53. בשלב הבא, וככל שלא הצליח נציג השירות לשמר את הלקוח, הוא מעבירו עוד במעמד השיחה למחלקת קשרי לקוחות שממשיכה את השיחה עם הלקוח.

54. זו בתורה מנסה לשמרו ובאחוזים גבוהים ביותר מצליחה.

55. רק אלה מהם, המסרבים גם לאחר השיחה עם נציג מחלקת קשרי לקוחות להישאר לקוחות החברה, מנותקים באופן מוחלט מהשירות בו ביום.

56. כך יוצא, שהרוב המוחלט של הפונים טלפונית למוקדי השירות של החברה או משומרים באותו יום או מנותקים באותו יום.

57. נותרנו עם המיעוט שלא שומר או לא נותק באותו יום בו התקשר לראשונה.

58. מיעוט זה נוצר כתוצאה ממצבי הדברים הבאים:

58.1. האחד - הלקוח פנה טלפונית להתנתק בשעות בהן מוקד קשרי הלקוחות כבר לא עובד (מהשעה 15 ואילך) ונציג השירות שקיבל את השיחה לא הצליח לשמרו. לקוח שכזה מתבקש להמתין עד לשיחה ממחלקת קשרי לקוחות.

58.2. השני - הלקוח פנה טלפונית בשעות עבודת מוקד שירות קשרי לקוחות ואולם לאחר שניסיון השימור של נציג השירות לא הצליח והוא ניסה להעבירו לנציג קשרי לקוחות השיחה נותקה או לא היה נציג קשרי לקוחות פנוי. או אז, ייעשה ניסיון לחזור לאותו לקוח במהלך שעות עבודת מוקד זה ואם לא עלה בידיו אז למחרת היום (אם גם אז לא ייווצר עימו קשר הוא ינותק בתוך יום עסקים אחד מפנייתו).

59. הטיפול באותו מיעוט לקוחות שלא נסתיים הטיפול בעניינו ביום הפניה נעשה החל מפברואר 2013 למחרת היום ושם גם מסתיים (עובר לפברואר 2013 עמדו לחברה שני ימי עסקים לשם כך).

"3" העתק טבלה המרכזת נתונים אלה מצורף כנספת 3.

הערה: דו"ח הפיקוח מתייחס לתקופה שמינואר 2013 - נובמבר 2015 ויוצא מנקודת מוצא לפיה בכל החודשים הללו על החברה, לפי הוראות רישיונה היה לנתק לקוחות החפצים בכך בתום יום עסקים אחד מפנייתם. אלא שההוראה לפיה הניתוק ייעשה בתוך יום עסקים אחד נכנסה לתוקפה רק בפברואר 2013 וקודם לכן היה על חברה לעשות כן בתוך 2 ימי עסקים. בענייננו, מתוך 96 התלונות ספרנו 9 תלונות שמתייחסות לבקשות ניתוק שהוגשו לפי הנטען קודם לפברואר 2013 (מספרן בדו"ח נספח 8 לדו"ח הפיקוח הראשוני: 1, 2, 3, 9, 12, 16, 18, 28 ו-46. 5 מהן מ-2012, אחת

60. מן האמור עולה, כי בכל מקרה החברה עומדת בלוח הזמנים הקבוע ברישיונה לטיפול בבקשות ניתוק.
61. ובחזרה לענייננו. כאמור לעיל, בזק בינלאומי מקפידה על כך שהטיפול בבקשות ניתוק אלה שלא חסתיים ביום הפניה יסתיים למחרת יום העסקים הבא או בשימור או בניתוק.
62. נציגי מחלקת קשרי לקוחות מודעים לכך, מונחים לפעול כך והחברה מקפידה בפועלה היומיומי על כך.
63. בהקשר זה מופעלים מנגנוני בקרה על ידי החברה ומדי יום נערכות בקורות על ידי צוות תפעול בפניות הציבור שתכליתו לוודא שאכן הטיפול בכלל פניות הניתוק יסתיים תוך יום עסקים אחד.
64. ואכן, הנתונים המצויים בידי החברה - כפי שהם באים לידי ביטוי בטבלה נספת 3 לעיל - מצביעים על כך שלמעלה מ-99 אחוז מהלקוחות שביקשו להתנתק ולא הסכימו להישאר לקוחות של החברה נותקו באופן מוחלט משירותי החברה בתוך יום עסקים אחד ממועד פניהם. נתונים אלה כוללים הן בקשות טלפוניות והן בקשות בכתב שהתקבלו בחברה.
65. אותו חלק זניח שבזניחים המתזיק פחות מאחוז שלא מנותק לאחר יום עסקים מורכב מלקוחות שביקשו שהניתוק יעשה תוך פרק זמן העולה על יום, או מלקוחות שנוהל עימם מו"מ בהסכמתם לשימורם ליותר מיום אחד והסכימו בינתיים שלא להתנתק עד לתום המו"מ. מעבר לכך, אפשר - והדבר אינו בשליטתה של החברה - שאצל לקוחות בודדים נפלו תקלות בתהליך הניתוק, בין אם תקלות מחשב שמפעם לפעם מתרחשות ובין אם טעויות אנוש של נציגי שירות מבין הרבים שעובדים בחברה שהן בלתי נמנעות בהיקף אדיר שכזה של עבודה.
- ואכן, ונעמוד על כך בהמשך, מיעוט התלונות שהוגשו למשרד בגין אי ניתוק ביחס להיקף העצום של לקוחות החברה וביחס להיקף העצום של בקשות הניתוק בהן מטפלת החברה מדי חודש הינו המדד הטוב ביותר - אליבא משרד התקשורת עצמו - שבזק בינלאומי פועלת כשורה בעניין פניות לקוחותיה לניתוק ואיננה מפרה את חוראות רישיונה באופן המצדיק חיובה בעיצום.

בקשות ניתוק בכתב

66. ככל שהפנייה התקבלה בכתב, היא זוכה להליך טיפול מסודר כדלקמן:
- 66.1. תחילה מועברת הפנייה על ידי מחלקת פניות הציבור ישירות לנציגי קשרי לקוחות ונפתחת מיידית במערכות בזק בינלאומי פנייה לביטול המנוי.
- 66.2. ככל שהלקוח שלח את פנייתו בדוא"ל או דרך האתר, הוא גם מקבל מענה ממחלקת פניות הציבור שפנייתו בטיפול.



אייל בליזובסקי
עורכי דין

66.3. במילים אחרות, כל פנייה בכתב מתועדת מיידית במערכות, ואם לא נמצא תיעוד כלשהו, פירוש הדבר שבזק בינלאומי לא קיבלה פנייה שכזו.

66.4. לאחר מכן נעשים ניסיונות על ידי מחלקת קשרי לקוחות להתקשר טלפונית ללקוח ולנסות לשמרו כלקות. יודגש, כי הפנייה נעשית מיד לאחר קבלת פנייתו הכתובה של הלקוח או ביום העסקים שלאחר מכן, על מנת לוודא שאם הלקוח עומד על רצונו להתנתק, בקשתו תבוצע במועד.

66.5. ככל שלא ניתן היה ליצור קשר עם הלקוח או לשמרו, הוא מנותק מהשירות או מיד בתום השיחה עימו אם נעשתה באותו יום בו הגיעה בקשתו הכתובה או לכל המאוחר בתוך יום עסקים אחד לאחר מכן.

"4" העתק דוגמה למייל תשובה שנשלח ללקוח שמבקש להתנתק בדוא"ל או דרך האתר מצורף כנספת 4.

"5" העתק דוגמאות בהם ניתן לראות את פתיחת הבקשה לביטול בעקבות פניה שהתקבלה בכתב; לתיעוד השיחות עם הלקוחות שפנו בבקשה לביטול בכתב; והעתק אסמכתאות למועד ניתוק הלקוחות בפועל מצורף כנספת 5.

67. בתוך קבוצת הלקוחות הללו נכללת גם קבוצת הלקוחות ששולחת הודעות ניתוק דרך אתר נתק. בעניין זה כבר הובהר לכם בתשובת עו"ד [REDACTED] מיום 1.8.16 לדו"ח הפיקוח הראשוני כי בזק בינלאומי נהגה ונוהגת, הרבה לפני פנייתו של משרד התקשורת אליה בינואר 2014, בבקשות שנוצרו ונשלחו אליה ע"י אתר נתק כבכל בקשה אחרת ובתנאי שזו אכן מגיעה אליה.

הראיה לכך שבזק בינלאומי נהגה כך ביחס לבקשות הניתוק מאתר נתק הרבה לפני פניית משרד התקשורת מינואר 2014 הם פסקי דין שניתנו בבתי משפט לתביעות קטנות ובהן נקבע ממצא כזה.

למשל, ת"ק (טבריה) 3895-08-13 אזערי נ' בזק בינלאומי בע"מ פורסם בתקדין (שלפי שנת הגשת התביעה - 2013 - האירוע אירע הרבה לפני פנייתו הראשונה של משרד התקשורת לבזק בינלאומי בעניין נתק) בו נקבע כממצא כי בזק בינלאומי פעלה לנתק את התובע בעקבות קבלת הודעה כתובה מאתר נתק. זאת ללמדך שאין כל ממש בטענה שבזק בינלאומי נהגה בהודעות מאתר "נתק" בשונה מבקשות ניתוק אחרות.

וראו גם: ת"ק 17143-05-13 בן סימון נ' בזק בינלאומי בע"מ (נבו) - גם הוא קודם לפניית משרד התקשורת למרשתי - שגם בו מצוין מקרה שבו נשלחה הודעת ניתוק באמצעות אתר נתק למרשתי, היא נתקבלה אצלה ובעקבות כך היא פנתה לתובע שם כדי לנסות ולשמרו, הוא הסכים ומקץ תקופה מסוימת פנה שוב לנתקו ואז נותק מיד לאחר הפניה. רק לימים טען התובע שהוא לא הסכים להישאר לקוח לאחר שיחת השימור והגיש תביעה לפצותו בגלל אי הניתוק. בימ"ש דחה תביעתו,



אייל בליזובסקי
עו"ד

קיבל במלואה את גרסת בזק בינלאומי ואף מצא לנכון לציין כי היא פעלה מול התובע שם בנדיבות שעה שלמרות שהסכים להישאר מנוי שלה לאחר משלוח הודעת הנתק הראשונה היא זיכתה אותו על תקופה זו לפנים משורת הדין.

68. גם מקרה זה ממחיש היטב כי בזק בינלאומי נוהגת בפניות מנתק בדיוק לפי הדין והוראות הרישיון.

69. בהקשר זה חשוב להדגיש מספר נקודות חשובות שעליהן עמד עו"ד [REDACTED] בתשובתו אליכם מיום 1.8.16 וכן במסגרת הפגישות שנערכו בעניין זה.

70. האחת - הבקשות הכתובות הנשלחות דרך מכשירי פקס ובכללן בקשות מאתר נתק מתקבלות באמצעות שרת הפקסים של החברה ומועברות לנציג הממין אותן ומעביר אותן למוקד השירות הרלבנטי.

71. כאן חשוב לערוך אבחנה מסויימת בין בקשות שמגיעות ישירות ע"י הלקוח לבין בקשות שמגיעות באמצעות אתר נתק:

71.1. ככל שהבקשה מולאה עם כל הפרטים הנדרשים לשם זיהוי חד חד ערכי של הלקוח לרבות נתון מוצפן כמו 4 ספרות אחרונות של מספר כרטיס אשראי, שם נעוריה של אם המנוי וכיו"ב הבקשה מועברת אוטומטית, בין אם היא מנתק ובין אם היא נשלחה ישירות מהלקוח, לטיפול מידי לשם שימור או ניתוק מוחלט.

71.2. ככל שהבקשה חסרה בפרטים שכאלה ואין בבקשת הניתוק לפחות שני נתונים שממלאים את שני הפרמטרים הנדרשים לשם זיהוי הלקוח על פי הוראות חוק הגנת הפרטיות תשמ"א-1981 והנחית רשם מאגרי המידע מס' 1-2010 (פרמטר אחד מבין שם מלא של הלקוח, ת"ז, שם משתמש, מספר לקוח; והשני, שחייב להיות ידוע רק למשתמש עצמו, כגון 4 ספרות אחרונות של כרטיס אשראי או צופן מוסכם), אזי ככל שהיא הגיעה ישירות מהלקוח ו/או מי מטעמו נשלחה אליו הודעה בחוזר ובו הוא מתבקש למסור בחוזר את הפרטים הנדרשים כדי שבקשתו תמשיך להיות מטופלת.

אם ההודעה נשלחה דרך אתר החברה אזי פנית החברה אליו נעשית דרך האתר. אם הפניה נעשתה בדוא"ל אז פנית החברה אליו נעשית בדוא"ל ואם היא נעשית בפקס אזי נשלח אליו פקס חוזר לאותו המספר ממנו הגיע הודעת הפקס ממנו.

71.3. ברם, בכל הנוגע לבקשות חסרות שכאלה שהגיעו מאתר נתק, אין כל אפשרות לשלוח הודעה חוזרת לאתר נתק שכן אתר נתק לא מאפשר ממשק שכזה. במקרים שכאלה, נבצר מהחברה לשלוח הודעה חוזרת לשם השלמת הפרטים ולכן תבקשה לא מטופלת.

התנהלות זו איננה מקובלת על המשרד. לגרסתו - ראו עמ' 6 לדו"ח הפיקוח הסופי פסקה אחרונה- על החברה ליצור קשר עם אותו פונה ששלח הודעה חסרה דרך אתר נתק מה גם



אייל בליזובסקי
עורכי דין

שהוראות הרישיון אינן קובעות שעל לקוח למלא בהודעת הניתוק שלו לפחות שני פרמטרים שכאלה ולכן הדרישה של החברה סוטה מהוראות הרישיון.

בכל הכבוד הראוי, טענות אלה של המשרד כלפי החברה, אינן במקומן ויש לדחותן מהטעמים הבאים:

ראשית- המשרד לא הבחין בעניין זה בקושי הטכני שעומד בפני החברה להשבת פקס חוזר הנשלח אליה ממערכת נתק במובחן מפקס הנשלח אליה ממכשיר פקס רגיל. קושי זה מונע מהחברה ליצור קשר עם אותו פונה לכאורה באותו אמצעי שבאמצעותו הוא פנה אליה. לכן בוודאי שיש ליתן משקל.

שנית- וככל שכוונת המשרד שבמקרה כזה ראוי שהחברה תיצור קשר טלפוני עם אותו לקוח הרי שגם בעניין זה לא נתן המשרד דעתו לכמה וכמה גורמים: אחד- אפשר שאין לחברה מסי טלפון זמין של אותו לקוח; שני- די בכך שנפלה שגגה באיות שם פרטי ושם משפחה של לקוח מסוים שבצד זאת לא מילא גם את מסי תעודת הזהות שלו כדי שלא ניתן יהיה מעשית לחזור אליו. שלישית- יש שמות פרטיים ושמות משפחה נפוצים הכוללים עשרות רבות אם לא מאות של מנויים.

ונתן כיד הדימיון הטובה לפרט עוד ועוד צירופים של שמות פרטיים ושמות משפחה נפוצים שכאלה. במקרים בהם לא מילאו המבקשים את פרטיהם כולל תעודת זהות, האם מצפה המשרד שמרשתי תתקשר לכל בני חמולת [REDACTED] ששם הפרטי הוא [REDACTED] או לכל תלקוחות ששם הוא [REDACTED] כדי לברר מי מהם ביקש להתנתק? ובמקרה בו מדובר בשם משפחה שבו מספר מנויים והפונה שכת למלא את שמו הפרטי בצד עוד אמצעי זיהוי כמו מספר לקוח או תעודת זהות, גם אז אמורה מרשתי ליצור קשר עם כל אותם המנויים עד שתגיע בתוך יום עסקים אחד לזה שביקש להתנתק?

מדובר אפוא באמירה בלתי ישימה ובלתי מעשית המטילה על החברה נטל בלתי סביר במקום שבו הלקוח היה יכול למנוע זאת בגלל לו רק היה ממלא את כל הפרטים אותם צווה למלא באתר "נתק". וראו לעניין זה נספחים 4 ו-5 לדו"ח הפיקוח הראשוני מהם ניתן ללמוד בגלל שאתר נתק דורש מהפונה למלא מכלול פרטים כמו שם פרטי, שם משפחה, תעודת זהות, מספר טלפון, כתובת וארבע ספרות של אמצעי התשלום- זאת כדי שניתן יהיה לזהות את הפונה.

שלישית- המשרד לא נתן כלל דעתו למגבלות החלות על בזק בינלאומי בכל הנוגע לשימוש שהיא רשאית לעשות בכל הנוגע לפניות ניתוק כאמור בפרויקט של חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 והנחיות רשם מאגרי המידע.

ונבהיר: בזק בינלאומי מנהלת מאגר מידע שבו כלולים פרטי [REDACTED] אנשים. שימוש לא זהיר ומוקפד במאגר מידע זה, כמו למשל, ניתוק אדם שלא תפץ בכך, משירותי גלישה



אייל בליזובסקי עו"ד

באינטרנט או משימוש בתיבת הדוא"ל שלו עשוי לגרום נזקים עצומים ולחשוף את החברה לביצוע עוולות ועבירות פליליות בניגוד לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

משכך, חלות על מרשתי החובות המנויות בחוק הגנת הפרטיות בכל הנוגע לניהול מאגר המידע והשימוש שנעשה בו. פעולות שתיעשנה על ידיה בניגוד לחובות המוטלות עליה בחוק זה עשויות לסכן אותה בביצוע עבירה פלילית ועוולה אזרחית.

מכוח זאת, היא כפופה בין היתר להנחיות רשם מאגר המידע, שבגדרי הנחיה 1-2010 שתוקפה החל מיום 1.9.10, הורה לבעלי מאגר מידע שנעשית אליהם פניה מרחוק בקשר למידע, ופניה לניתוק הינה פניה מרחוק בקשר למידע, לוודא, לשם קיום חובות אבטחת המידע והסודיות את אימות זהות נושא המידע תוך שימוש בנתון אחד לפחות שידוע אך ורק לנושא המידע. זאת, בצד נתון נוסף שלא ידוע רק לו כמו שם פרטי ושם משפחה, כתובת, תעודת זהות ומס' טלפון.

הרקע להנחיה זו היה נעוץ בכך שפרטים רבים אודות זהותו של אדם כמו שם פרטי ומשפחה כתובת, טלפון, תעודת זהות הפכו למעין "נחלת הכלל" כיוון שקל לאתרם מתוך שיטות במרשתת. כך למשל, התברר מתוך דו"ח מבקר המדינה מס' 59 בעמ' 859 כי כל נתוני מרשם האוכלוסין שבמשרד הפנים חשופים במרשתת. הוסף לכך, מספרי טלפון וכתובות מגורים שגם הם חשופים, והרי לך מצב דברים שבו פרטי הבסיסיים של כל אדם כמעט במדינה חשופים לעיני כל.

וראו לעניין זה גם ע"א 439/88 רשם מאגרי המידע נ' ונטורה, פ"ד מח(3), 808.

נוסף ונציין כי מאז שניתן פסק הדין האמור היקף החשיפה של פרטים בסיסיים על כל אדם התעצם לממדי ענק עד לבלי הכר, בשים לב להתפתחויות הטכנולוגיות בעשרים השנים האחרונות, לנגישות של כל אדם למרשתת וריבוי השימוש ברשתות החברתיות כמו פייסבוק וכיו"ב שהינן כר בלתי נדלה לאיסוף כל נתון רלבנטי כמעט על אדם.

לכן, נדרש, כדי לבצע פעולות רגישות במאגר מידע, לזהות את המבקש באמצעי שידוע אך ורק לו. זאת כדי למנוע שימוש לרעה במאגר המידע.

העתק הנחיה מס' 1-2010 של רשם מאגרי המידע מצורף כנספח 6.

"6"

משכך, חייבת מרשתי כשהיא מקבלת פניה לניתוק לוודא פרט זה ורק בצירופו לפרט אחר על אותו לקוח היא רשאית לנתק.

דברים אלה מקבלים משנה תוקף נוכח העובדה שקיימת תופעה של משווקי שירותי אינטרנט ששולחים הודעות ניתוק מלאכותיות בשם לקוחות (שהצליחו להשיג את פרטיהם בדרכים לא דרכים), ואז מתקשרים לאותו לקוח להציע לו שירותי אינטרנט חלופיים.

לכן, כל לקוח שפונה אליה בבקשת ניתוק מתבקש לזהות עצמו גם באמצעות פרמטר שידוע אך ורק לו. גם בעלי אתר נתק" היו ערים לחובות אלה. לכן, אחד הפרטים שנדרש מבקש ניתוק למלא בטופס "נתק" הינו 4 ספרות אחרונות של כרטיס האשראי הידועות רק לו.

71.4. מכאן, שוב חזרנו להבדל בין פניה באמצעות אתר נתק שבה למרשתי אין אפשרות מעשית וישימה לחזור באותו אמצעי לפונה שלא מילא פרט זה בבקשתו, לעומת פניה אחרת ישירה של אותו מבקש שבה יש לה יכולת מעשית שכזו.

71.5. אלה הסיבות, שבגינן הודעות נתק חסרות לא מטופלות. מדובר בסיבות טכניות וענייניות שיש לתת להן משקל רב בענייננו. בעניין זה, ובכל הכבוד הראוי, רישיון החברה אינו חזות הכל. העובדה שאין בו הוראה קונקרטית המטילה חובה על לקוח לכלול פרטים אלה בהודעת ניתוק איננה משמיעה מגיה וביה הפרה של הוראותיו על ידי החברה במקום שהיא דורשת זאת מלקוחותיה, כדי להימנע מהפרת חיקוקים משמעותיים לא פחות מהרישיון בהפרות שיכולות להסב נזקים עצומים לאדם שינותק ללא הסכמתו.

72. נקודה שניה עליה עמד עו"ד [REDACTED] במכתבו, וגם העיד עליה כמי שחוזה זאת באופן אישי וראה זאת במו עיניו, בגדרי אותו "תשאול" שבוטא בין היתר בנספח 7 לדו"ח הפיקוח הראשוני, בקשר להודעות הנשלחות מאתר נתק, היא שחלק לא מבוטל מהודעות הנתק אינן מגיעות למספר הפקס הייעודי לקבלת הודעות ניתוק שמעמידה מרשתי ללקוחותיה ושמואוש ע"י עובד/ת שתפקידם לנתב הודעות אלה למחלקות הרלבנטיות.

כמפורט בסעיף 2.4 מכתבו של עו"ד [REDACTED] מיום 1.8.16 פעמים רבות במהלך השנים הגיעו הודעות נתק למספרי פקס שונים ומשונים של החברה החל בלשכת מנכ"ל, דרך הלשכה המשפטית, אגף הכספים, אגף משאבי אנוש, תחום הלוגיסטיקה ועד חדר המבטחים במתחם הקבלה של מטה החברה ולא למספר הפקס הייעודי שמספרו מפורסם על ידי החברה.

למותר לציין שבמקרים אלה, עשויה ההודעה להיזרק לפח או לא להיות מטופלת מזה מספר ימים ולא ניתן לצפות מכל עובד בחברת עתירת כוח אדם כמו מרשתי שלא זה תפקידו וכלל אינו יודע מה זו הודעת נתק שמיד שכזו תיפלט ממכשיר הפקס, הוא חיש מהר יעבירה לגורם האחראי בחברה על כך.

אין בידי מרשתי דוגמאות להודעות שכאלה אך עו"ד [REDACTED] שנוכח במו עיניו בקבלת הודעות כאלה ופעם אחת חזה בקבלת הודעה שכזו באגף הכספים של החברה ומנע את זריקתה לפח באופן אקראי ורק משום שבאותו רגע הוא היה שם וכך טופלה ההודעה על אתר, תומך עובדות אלה בתצהיר המצורף כחלק בלתי נפרד ממכתב זה.

גם נתון זה לא זכה לכל משקל בדו"ח הפיקוח הסופי.



אייל בליזובסקי שניידר

73. נקודה שלישית הקשורה לאתר נתק והועלתה במכתבו של עו"ד [REDACTED] וגם היא לא זכתה לכל התייחסות ראויה לשמה בדו"ח הפיקוח, עניינה בטענת בזק בינלאומי שהודעות רבות כלל לא מגיעות אל מכשירי הפקס של החברה ומסיבה פרוזאית זו גם אינן יכולות להיות מטופלות.

74. המשרד בדו"חות הפיקוח שלו לא מעניק כל משקל לנתונים אלה ונאחז בכך ש-9 בקשות נתק שנשלחו דרך מערכות החברה במהלך הליכי עריכת הדו"חות הגיעו כולן למספר הפקס הייעודי שהחברה מפרסמת באתר כמספר למשלוח הודעות נתק.

75. עוד נאחז המשרד בפניות שערך (שתיעודן ככל שקיים לא הומצא לידי מרשתי ולא נמצא לנגד עינינו וממילא לא ניתנה למרשתי הזכות לקעקע אותו או לחקור בחקירה נגדית את מוסרי המידע) למר [REDACTED] בעלי אתר נתק שמסר למשרד שמספר הפקס של בזק בינלאומי שרשום בנתק הוא 03-9285038 היינו מספר הפקס שמייצגת מרשתי להודעות ניתוק; ולמר [REDACTED] מנכ"ל חברת [REDACTED] נצי"מ שמספקת לאתר נתק את שרות שליחת הפקסים. האחרון השיב למשרד כי קורה לפעמים שבגלל תקלה זו או אחרת הפקס יתעכב וכי: "יש לנו תלות מלאה בצד השני, שידורנו לנו על שידור מוצלח. אי לכך, מבחינתנו כאשר הצד המקבל דיווח שהכל תקין- הכל אכן תקין...".

מנתונים אלה, שלבזק בינלאומי לא ניתנה כל הזדמנות להפריכם למשל באמצעות חקירות נגדיות, הסיק המשרד, משל היו אלה "דברי אלוהים חיים" שאין לפקפק בהם, שככל שיש בידי הלקוח הודעה מאתר נתק המדווחת לו על שידור מוצלח של הודעת הנתק אזי המסקנה היחידה עלי אדמות היא שהודעת הנתק נשלחה והגיעה למספר הפקס האמור של בזק בינלאומי.

מכוח נתונים אלה הסיק המשרד את המסקנה מרחיקת הלכת ולפיה מתוך 63 תלונות על אי התייחסות להודעות מאתר נתק 59 נמצאו מוצדקות וזאת מבלי לבדוק ולו בדיקה אחת לגופה שאכן באחד או יותר מבין 59 המקרים הללו אכן הודעת הנתק התקבלה במספר הפקס האמור של בזק בינלאומי ומבלי לבדוק ולו לגבי מקרה אחד מבין ה-59 שאכן מכשיר פקס של בזק בינלאומי שידר למערכת הנתק שידור כי קיבל פקס (שהרי בהודעת ההצלחה עצמה אין כל אינדיקציה לכך).

76. אנו סבורים שמסקנה זו הינה מרחיקת לכת ביותר וכי המשרד נפל לכלל טעות מכמה וכמה טעמים מצטברים:

76.1. האחד- לא ניתן להסיק מאותן 9 בדיקות בודדות שנעשו על ציר הזמן שנים לאחר רוב רובן של התלונות ושתי הפניות לבעל אתר נתק ומנכ"ל [REDACTED] שבאותם 59 מקרים לא נפלו כלל תקלות תוך התעלמות מוחלטת מטענות החברה לפיה במקרים רבים מבין 59 המקרים הללו לא נתקבלה הודעה בבזק בינלאומי מאתר נתק (ראו למשל, תלונות מס' 19, 14, 15, 36, 43, 72, 71, 69, 66, 65, 62, 60, 52, 51, 45, 44, 43, 40, 39, 37, 33, 30, 27, 25, 21, 17, 16, 13, 10, 8, 9, 75, 76, 93, 94 לא הגיעה הודעת נתק לידי מרשתי). מדובר ב-35 תלונות מבין 59 שמצא



אייל בליזובסקי
עו"ד

המשרד כמוצדקות שבהן לפי נתוני החברה הודעת הנתק לא הגיעה אליה! טענות כבדות משקל אלה של החברה חייבו בדיקה פרטנית של כל מקרה לגופו ווידוא שאכן ישנן ראיות תיצוניות, לבד מהודעת "ההצלחה", לכך שההודעה אכן נשלחה ונתקבלה במכשיר הפקס של החברה ביום בו נטען שהיא התקבלה.

בדיקה זו מחויבת המציאות, ולפי דברי מר [REDACTED] היא אף אפשרית, שכן לטענתו, כעולה מסעיף 10 לדו"ח הפיקוח הסופי, הודעת ההצלחה שאותה הציג המתלונן בפני המשרד נשלחה אליו מאתר "נתק", רק לאחר שמתקבל דיווח ממכשיר הפקס של בזק בינלאומי שהיה שידור מוצלח. מכאן אנו למדים, שבידי [REDACTED] אמורים להישמר כל אותם "דיווחים מוצלחים" אלא שאף דיווח מוצלח כזה לא נתבקש [REDACTED] וממילא לא הוצג.

76.2. השני- עו"ד [REDACTED] הצביע במכתבו על כך שבמספר לא מבוטל של מקרים נדחו תביעות של לקוחות ששלחו הודעות נתק דרך אתר נתק ולא נותקו מחמת העובדה שהודעות אלה לא הגיעו לידי החברה ובתי המשפט דחו תביעות אלה תוך שהם עומדים על כך שעל תובע שכוה להוכיח שאכן ההודעה שנשלחה ע"י אתר נתק הגיעה למס' פקס של בזק בינלאומי במיוחד כשמדובר במשלוח הודעה ע"י צד שלישי - אתר נתק - שבינו לבזק בינלאומי אין קשר ושאותו אתר דורש מהשולח, לפי תנאי השירות, לוודא בסמוך לאחר קבלת הודעת "ההצלחה" אל מול מוקד השירות של בזק בינלאומי שההודעה אכן הגיעה ומי שלא עושה כן לא יכול לבוא בטענות לבזק בינלאומי.

כך למשל בת"ק 58008-10-13 גופמן נ' בזק בינלאומי בע"מ (פורסם בנבו, 18.8.14) עמד בית המשפט לתביעות קטנות על כך שעל הפונה באמצעות אתר נתק להתנתק לפעול על פי הנחיות האתר ולבצע פעולות נוספות, כמו למשל ווידוא קבלת ההודעה אצל בזק בינלאומי ומשלח עשה כן דין תביעתו להידחות:

"התובע לא הוכיח כי ביצע פעולה שכזו, אך גם אם היה מוכיח כי המשיך והשלים את כל הפעולות הנדרשות דרך אתר נתק כדי להגיש בקשה לגיתוק מן הנתבעת, עדיין באתר נתק נכתב מפורשות כי על מבקש השירות לוודא הגעת בקשתו לספק הרלוונטי ובענייננו - אל הנתבעת... בנסיבות אלה, המסקנה היא כי התובע לא עמד בנטל להוכיח כי פנה אל הנתבעת עוד בחודש ינואר 2013 בבקשה להתנתק משירותיה, אלא אך ורק בחלוף מספר חודשים, יולי 13, שאז גם נותק בפועל. התוצאה היא כי התביעה נדחת."

וכך גם ת"ק (קריות) 19920-07-14 תמסגן יאלאו נ' בזק בינלאומי בע"מ (פורסם בנבו, 30.11.14):

"באישור שנשלח לתובעים מאתר נתק לא צוין לאיזה פקס ההודעה הועברה ואין כל וודאות שהיא הועברה דווקא לנתבעת. בנוסף הנתבעת טענה שהודעת



אייל בליזובסקי
עו"ד

ההתנתקות אשר נשלחה על ידי אתר נתק לא נתקבלה אצל. נטל ההוכחה שנמסרה לנתבעת הודעת ניתוק מוטל על התובעים והם לא הרימו את הנטל הנ"ל. מאחר ולא הוכח שנתקבלה הודעה מיום 16.6.14 אצל הנתבעת מטעם התובעים לניתוק משירות, לא מוטלת על הנתבעת חובה כלשהי לפצותם בגין האיחור בביצוע הניתוק עד 10.7.14. אין מחלוקת בין הצדדים שביום 9.7.14 התובעים הודיעו טלפונית לנתבעת על רצונם להתנתק כמו שאין מחלוקת שהשירות נותק ביום 10.7.14. יוצא שהניתוק בוצע תוך 3 ימים לאחר מסירת הודעת הניתוק בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן. לאור כל האמור אני מחליט לדחות את התביעה."

וראו גם: ת"ק 39188-12-16 כרמון נ' בזק בינלאומי בע"מ, מיום 30.5.17 שגם בו לא פעל התובע לוודא שההודעה מנתק אכן התקבלה אצל בזק בינלאומי ובית המשפט דחה את תביעתו בקובעו כי לאותו תדפיס מנתק לא צורף אישור על המשלוח, צורף לכל היותר אישור של צד שלישי וממילא לא צוין בו לאן נשלחה הבקשה ולא יזהו מס' פקס הומצאה. לכן, ונוכח מחדלי התובע שם לוודא כי הבקשה שהעביר אכן התקבלה אצל המשיבה, והעובדה שבמשך כמה חודשים לא התריע בפני המשיבה כי היא ממשיכה לחייבו על אף דרישתו לניתוק לא הורם הנטל המוטל עליו ותביעתו נדחתה.

וראו גם: ת"ק 50281-11-12 בשר נ' בזק בינלאומי בע"מ (נבו); ת"ק 13993-01-13 שני נ' בזק בינלאומי בע"מ (נבו); ת"ק 5345-08-15 אשכנזי נ' בזק בינלאומי בע"מ (תקדין) שגם הוא עסק במקרה של משלוח הודעה מאתר נתק; ת"ק 10871-05-15 קאסם נ' בזק בינלאומי בע"מ (תקדין); ת"ק 28011-06-13 סזגן נ' בזק בינלאומי בע"מ; ת"ק 15826-02-14 מאסוב נ' בזק בינלאומי בע"מ (נבו); 13709-05-15 פינקל נ' בזק בינלאומי בע"מ (נבו);

שורת פסקי דין זו מהתקופה הרלבנטית לענייננו מצביעה על כך שלא ניתן להסיק מסקנות כה מרחיקות לכת כפי שהסיק המשרד בבדיקותיו בלי לבצע בדיקה בכל מקרה לגופו כדי לוודא שאכן ההודעה הגיעה למכשיר הפקס הייעודי של בזק בינלאומי.

דברים אלה מקבלים משנה ונוקף נוכח 3 נתונים כבדי משקל:

האחד - הלקות ששולח הודעת נתק מונחה ע"י אתר נתק עצמו ליצור קשר טלפוני עם המשיבה כדי לוודא הגעת ההודעה אליה ובנקל יכול למנוע כל תקלה לו רק יתקשר כדי לוודא הגעת ההודעה לבזק בינלאומי.

השני - אתר נתק עצמו מדגיש בתקנון השירות שלו כי "השירות עשוי להיות לא זמין, לא פעיל, לא מתפקד או פגום וכי עליך מוטלת החובה לוודא כי טפסי הביטול הגיעו ליעדם".

לכן, אין לקבל בהקשר זה את דברי מר סמיונוביץ כי התקלה היחידה שיכולה ליפול בפעילות מערכת משלוח הפקסים היא שהמשלוח יתעכב. דברים אלה סותרים את שאתר נתק מודיע



אייל בליזובסקי
עורכי דין

קבל עם ועולם לכל המעוניינים בשירותיו וגם היומרה לטעון שהמערכת בנויה כך שיהיו בה 100% הצלחה והתקלה היחידה שיכולה להיות בה היא עיכוב במשלוח ההודעה איננה משכנעת שכן ניסיון החיים וניסיון בזק בינלאומי מלמד על כך שאין מערכת ממוחשבת שלא נופלות בה תקלות. הראיה - נתק עצמה הודיעה כך ללקוחותיה.

העתק תקנון אתר נתק מצורף כנספח 7.

"7"

השלישי: בידי אתר נתק לפי דברי מר [REDACTED] הודעות דיווח של מכשירי הפקס של הנמען המדווחים על שידור מוצלח. מה יותר פשוט אפוא מלספק ללקוח אישור זה בצד הודעת "ההצלחה" שנטולת כל מידע שכזה אם אכן כך הם פני הדברים? העובדה שנתק אינו מספק ללקוחותיו ראיה ברורה וחיצונית ממכשיר הפקס המקבל שתצביע על כך שאכן מכשיר הפקס המקבל שידר למכשיר הפקס השולח של נתק הודעת דיווח על המצאת הפקס אומרת דרשני ומחייבת את המסקנה שלא ניתן להסתפק בהודעת "ההצלחה" לבדה אלא צריך בצידה דבר מה נוסף.

77. לכן, לא ניתן היה לקבוע כי מתוך 63 התלונות שעניינן הודעות נתק 59 היו מוצדקות.

יתרה מכך, לבד מאותם 35 מקרים עליהם הצבענו שבהם טענה בזק בינלאומי כי הודעת הנתק לא נתקבלה במכשיריה ישנם עוד מקרים רבים מתוך טבלת התלונות שלא ניתן לראות בהם תלונות מוצדקות.

למשל, מקרה נוסף בו יוחסה לחברה הפרה על לא עוול בכפה היא מתלונן מסי' 91 שלפי הטענה שלח הודעת ב-29.10.15 ונותק ב-1.11.15 כשלטענת המשרד מדובר ב-3 ימי איחור. דא עקא, ש-29.10.15 הינו יום חמישי בשבוע ויום העסקים הבא אחריו הינו יום ראשון ה-1.11.15 בדיוק היום בו נותק הלקוח מהשירותים. פשיטא שגם מקרה זה צריך לדדת מעל הפרק.

הוסף לכך את מקרים מסי' 24, 25, 27, 33, 36, 37, 60, 72, 92, 94 (חלקם הגדול גם לא התקבל בחברה) שכולם טענה החברה שהפרטים שמולאו בטופס הנתק לא היו שלמים ולפיכך לא ניתן היה לנתק (אחד מהם מסי' 72 - זוכה למרות הכשל ושניים נוספים: 62 ו-90 שומרו בידי החברה). גם מקרים אלה צריך היה לחוריד מהפרק.

לכך יש גם להוסיף את תלונות מסי' 63, 70, 73, 82 ו-83 שבהן הניתוק מנתק היה במועד הקבוע ברישיון אך לא נשלחה הודעה מטעם החברה על הניתוק. לצידן שתי תלונות זהות לכך שבהן הניתוק היה טלפוני ובמועד (73 ו-82) ואולם לא נשלחה הודעה על הניתוק.

אנו סבורים שלחציג 7 מקרים אלה כהפרה הנוגעת לחובת החברה לנתק לקוחות לפי הוראות הרישיון ולחייב בגינם בעיצום כספי תוך השמעת טענה כי החברה יצאה "נשכרת" מכך, זה עיוות של המציאות ולכל היותר יש כאן הפרה טכנית שבגינה אין מקום לייחס לחברה כל הפרה המצדיקה עיצום.



אייל בליזובסקי

עו"ד

בצד אלה ספרנו את תלויות 8, 9, 27, 30, 33, 37, 39, 44, 45, 50, 52, 53, 54, 65, 69, 71, 81, 84 ו- 90 (סה"כ 19 תלויות) בהן צוין ברובריקת הפירוט בלקוניות כך: "אי ניתוק לי טופס נתק... הודעת ניתוק מיום ____)". מתוך 19 אלה מצאנו כאמור מסי מקרים בהם לפי טענת החברה לא הגיע טופס הנתק (8, 9, 27, 30, 33, 39, 44, 45, 52, 53, 65, 69, 71) לגבי האחרים מפורטת התייחסות של החברה בנספח נפרד. כאן המקום לציין, כי החברה מצאה 19 מקרים שבהם לא ניתן היה כלל לזהות את הלקוח ולפיכך לא מדובר במקרים שבהם ניתן לייחס לה אחריות כי לא ניתן היה לבדוק לגביהם את הנסיבות (תלויות שמספרן: 12, 23, 24, 29, 38, 47, 48, 49, 53, 54, 55, 56, 61, 64, 74, 78, 79, 81, 84).

"8" העתק טבלת האקסל נספח 8 לדו"ח הפיקוח הראשוני בלווית הערות מרשתי שלא נזכרו בנספח 8 המקורי (בצד שמאל של הגיליון) מצורף כנספח 8.

78. הנה כי כן, מצאנו 69 מקרים (המהווים כ-81% מ-85 התלויות שהמשרד מצא כמוצדקות) בהם נקבע שהחברה הפרה את חובתה לנתק על פי הוראות הרישיון שלא הייתה כל הצדקה לקביעה זו על פי הנתונים שנאספו בידי משרד התקשורת. הוסף אותם ל-11 המקרים שמשרד התקשורת מצא את התלויות בלתי מוצדקות והנה מתקבלת תמונה שונה לחלוטין מזו שהוצגה בידי המשרד בדו"ח הפיקוח הסופי ולפיו מתוך 96 תלויות 80 אינן מוצדקות - קרי, למעלה מ-80% מהתלויות אינן מוצדקות.

79. נתון אחרון בהקשר לאתר נתק שהוא מאד חשוב לענייננו, שנזכר במהלך הפיקוח בידי עו"ד [REDACTED] ושלא זכה אף הוא לכל משקל בדו"ח הסופי ואו בהודעה על הכוונה להטיל עיצום כספי כמו גם להתחשבות משמעותית באמות המידה השונות לעניין גובה העיצום הכספי, נעוץ במדיניותה של בזק בינלאומי, שהחלה להינקט הרבה לפני פנייתו הראשונה של משרד התקשורת אליה, והיא לזכות לפני משורת הדין כל לקוח לשעבר שמציג בפניה בדיעבד (וגם אם מדובר בשנים אחר) הודעת "הצלחה" מאתר נתק והמשיך להיות מחויב לאחר מכן ע"י החברה.

מדיניות זו של החברה מיושמת ללא יוצא מהכלל גם על לקוחות שמסתבר שנפלה תקלה בעניינם, והודעת הנתק אכן הגיעה לידי החברה ולא טופלה מפאת תקלת מחשב ואו טעות אנוש וגם על לקוחות שלא נפלה בעניינם כל תקלה כי ההודעה פשוט לא הגיעה לידי החברה.

עד כדי כך המדיניות הזו חשובה לבזק בינלאומי, כחלק בלתי נפרד מהמשקל הרב שהיא מייחסת לשיפור וטיוב השירות כלפי לקוחות, לרבות כאלה שנטשו אותה, שהיא מפורסמת לכלל נציגי השירות כחלק אינהרנטי וחיוני מעבודתם.

"9" העתק נוהל זה כפי שהוא מפורסם לנציגי השירות מצורף כנספח 9.

80. יודגש, כי מכוח נוהל זה הוחזרו מלוא הכספים (6890 ₪) לכל המתלוננים מושא נספח 8 לדו"ח הפיקוח הראשוני שהציגו הודעת נתק עם פרטים תקינים (31 לקוחות) מהם 17 טופלו וזוכו בסך של

2558 נה טרם הגעת התלונה למשרד .

באותה המידה הותרו גם כספים ללקוחות אחרים מבין 96 המתלוננים ששלחו הודעות ישירות על ידיהם ונפלה תקלה בעניינם.

סה"כ החזירה החברה ל-41 לקוחות את מלוא הכספים שנגבו מהם מאז הודעת הניתוק בשיעור כולל של 9340 ₪ . סך כל הכספים שהחברה לא החזירה ללקוחות שנמצאו פגמים בהודעות הניתק ששלחו מסתכם בסך של 1250 ₪ בלבד!

יתרה מכך, גם ל-15 לקוחות מבין ה-17 שהתלוננו בפני משרד התקשורת לאתר הפיקוח (נספח 3 לדו"ח הפיקוח הסופי) הותרו מלוא הכספים בשיעור כולל של 2970 ₪.

81. השורה התחתונה היא שלבזק בינלאומי לא נצמחת שום תועלת כלכלית מהתלונות מושא הדו"ח ובכלל שכן מדיניותה (שאין לה כל קשר לדו"ח הפיקוח והחלה שנים קודם כחלק מתודעת השירות הגבוהה המיושמת אצלה) היא לזכות בדיעבד כל לקוח שמתלונן שלא נותק ומציג בפניה הודעת נתק או ראייה אחרת המצביעה על הודעתו גם אם אלה כלל לא התקבלו בחברה.

סיכום ביניים בדבר מדיניותה של בזק בינלאומי ופועלה לניתוק לקוחות

82. סיכומם של דברים, הוצגו לעיל נתונים המצביעים על כך שבזק בינלאומי מקפידה על מילוי חובות הרישיון ומנתקת את הלקוחות המבקשים לעשות כן בדיוק לפי חובות הרישיון.

83. הוצגו נתונים על כך שהיקף פעילות החברה בניתוק לקוחות הינו עצום ומדובר בכ- [REDACTED] בקשות ניתוק בחודש ולמעלה ממיליון בכל התקופה בהן עוסק הדו"ח.

84. הוצגו נתונים על כך, שמדיניותה העקבית של בזק בינלאומי בהקשר זה, ואחוזי ההצלחה שלה בניתוק לקוחות תוך יום או שימורם הם אבסולוטיים. זו הראיה הכי טובה לכך שבמכלול אין ולא מתקיימת כל הצדקה לשקול כלל הטלת עיצום כספי בהתחשב בכמות תלונות כל כך מזערית ואפסית ממש ביחס להיקף העצום של פעילות החברה בניתוק לקוחות.

85. עוד הראינו, כי קירוב מבט אל אותן 96 תלונות שהמשרד מצא 85 מתוכן מוצדקות מראה כי בכ- 80% מהן לא ניתן לראות תלונות מוצדקות בהעדר כל בסיס ראייתי לקבוע כך ובמכלול פחות מ- 20% מהתלונות ניתן לראותן כמוצדקות.

86. המסקנה היא שמבין 96 תלונות 80 לפחות אינן מוצדקות.

87. לכך יש להוסיף עוד 9 תלונות מבין ה-96 ש-4 מהן מינואר 2013, 4 מהן משנת 2012, ואחת משנת 2011 (תקופה בה הוראות הרישיון היו שונות) ומכאן אנו למדים שממוצע התלונות כנגד החברה בגין אי ניתוק בזמן צונח משמעותית לממדים עוד יותר אפסיים ממה שהיו קודם לכן.



אייל בליזובסקי
שורשי דיין

88. נותרנו עם תלונות ספורות מוצדקות על פני פרק זמן של כ-5 שנים שלא ניתן לראות בהן כל הפרה של הוראות הרישיון המצדיקה הטלת עיצום. זאת כיוון, שמדובר בתקלות שהן בלתי נמנעות: חלקן מפאת העובדה שמדובר בתקלות מחשב שתמיד תתרחשנה בהיקף פעילות כה אדיר; חלקן האחר הינו טעויות אנוש שגם הן בלתי נמנעות ותמיד תתרחשנה בהיקף פעילות כה דינמי וכשמדובר במאות רבות של נציגי שירות שמתחלפים באופן תכוף יחסית בשים לב שרוב מוקדני השירות הינם סטודנטים ו/או צעירים שרק מתחילים את דרכם המקצועית.

89. זאת ועוד, הראינו גם כי בזק בינלאומי הנחילה ומיישמת בפועל מדיניות מיטיבה ביותר עם לקוחותיה לשעבר וכל אימת שאלה יציגו בפניה, גם במרחק של שנים, הודעת נתק (או הודעה כתובה אחרת), בין שהגיעה לחברה ולא טופלה עקב טעות אנוש נקודתית ובין שלא הגיעה לחברה ולכן לא ניתן היה לטפל בה, הם יזוכו למפרע.

כך שגם אם זעיר פה זעיר שם נופלת תקלה לחברה לא נצמחת מזה כל תועלת ואין לה כל כוונה לכך שהרי שברגע שמידעים אותה על כך היא מזכה ללא כחל וללא שרק.

90. בנסיבות אלה, המבט של משרד התקשורת אינו יכול להתמקד באותם מקרים ספורים בודדים (שגם כך יש להם מזור) אלא במכלול. רק כך ניתן לבחון אם יש או אין מקום להטלת עיצום כספי שהרי תכליתו על העיצום הכספי היא להביא להסדרה ולהרתעה ולמילוי הוראות הדין או הרישיון. מקום שבו נמצא כי בזק בינלאומי ממלאת אתר הוראות התוק והרישיון באופן אבסולוטי ואין לה חברה שליטה על אותם מתי מעט מקרים שבהם נפלו תקלות ותמיד יפלו אין כל הצדקה לשקול כלל הטלת עיצום כספי.

91. ואכן, בחינת המקרה שבפנינו על רקע מדיניות המשרד בשנים האחרונות ואופן ראייתו ובחינתו שלו את אופן התנהלותו של שוק התקשורת בכלל ומיקומה של בזק בינלאומי בשוק זה כאחת החברות המובילות מדי שנה את השוק ברמת השירות והאיכות בפרט, מצביע באופן ברור על כך, שאין כל מקום להטלת עיצום כספי במקרה דנא, בהתחשב בהיקף המזערי של התלונות ביחס להיקף הפעילות האדיר של החברה וביחס למספר מנוייה. הטלת עיצום כספי על בזק בינלאומי תעמוד אפוא בסתירה מוחלטת להתנהלות משרד התקשורת בשנים האחרונות ולשבחים שחלק לבזק בינלאומי.

ובמה דברים אמורים.

מדיניות המשרד וממצאיו בנושא פניות הציבור

92. מדי שנה, מפרסם משרד התקשורת קבל עם ועולם את ממצאי דו"ח פניות הציבור המרכז נתונים אודות היקף התלונות הכולל המגיעות למשרד כנגד בעלי רישיונות ממשרד התקשורת בכל תחומי פעילות המשרד.

93. בכלל כך, מפלח הדו"ח את היקף התלונות המגיע אליו מדי שנה כנגד בעל רישיון קוֹנקרטי ובהתאם



אייל בליזובסקי
עו"ד

הוא מדרג את מדדין, כשאמת המידה הקובעת בעניין זה היא היקף התלונו כנגד בעל רישיון מסוים ביחס להיקף מנויים.

94. ניתן לאמר, באופן מובן מאליו, שאמת מידה זו זהה או דומה כמעט לחלוטין לאמת המידה הנכללת גם במסמך השיקולים ששוקל המשרד בבואו להטיל עיצום כספי שעניינה שיעור המנויים שנחשף לפגיעה כתוצאה מההפרה.

95. אמת המידה לבחינה אם מדובר בשיעור גבוה או נמוך הינו אפוא, הן בדו"ח פניות הציבור של המשרד והן במסמך השיקולים להטלת עיצום כספי, היקף התלונו ביחס לשיעור הכולל של המנויים. כך ניתן לאמוד אם מדובר בשיעור גבוה או נמוך.

96. והנה, בחינת דו"חות משרד התקשורת בעניין פניות הציבור בשנים האחרונות מצביעה על כך שבאופן עקבי בזק בינלאומי זוכה לציונים הגבוהים ביותר מבין מתחרותיה בתחום מתן שירותי האינטרנט, ושמדי שנה היא משפרת באופן ניכר את שירותיה כך שהיקף התלונו כנגדה, שהוא הנמוך ביותר מבין מתחרותיה הולך ופוחת.

97. כך למשל, מכתבה שפורסמה ביום 9.4.13 שהורדה מאתר משרד התקשורת, צוין ביחס לשנת 2012 כי כמו בשנת 2011 גם השנה שמרה בזק בינלאומי על המקום הראשון בקטגוריית ספקיות אינטרנט וזכתה לציון הגבוה ביותר מכלל החברות שנסקרו בדו"ח. נגדה הוגשו רק 101 תלונו, כשרק שליש מהן נמצאו מוצדקות. גם בתחום הטלפוניה זכתה בזק בינלאומי לציון תקין.

"10" העתק הכתבה מצורף כנספח 10.

98. כך היה גם בשנים בהן עוסק דו"ח הפיקוח 2013-2015.

99. כך למשל, בהודעה לתקשורת שפרסם המשרד ביום 28.3.16 מצוין כי בשנת 2015 הייתה עליה מסוימת בהיקף התלונו הכולל שהוגש למשרד ביחס לשנת 2014 ושמסבר בעיקר ברפורמת השוק הסיטונאי. עם זאת, בכל הנוגע לשוק ספקיות הגישה לאינטרנט מעל 500,000 מנויים, מדגיש המשרד כי בזק בינלאומי בולטת לטובה עם נתון של 2.6 תלונו לכל 10,000 מנויים. לשיטת משרד התקשורת:

"מדובר בנתון מצוין ובסדר גודל משמעותי יחסית למתחרות. כמו כן ניכר שיפור

ביחס לשנת 2014 בה התקבלו 2.8 תלונו לכל 10,000 מנויים"

בהמשך דו"ח, לפני הטבלת שמפרטת מספר נתונים שמיד נעמוד עליהם, מציין משרד התקשורת כי מבין ספקיות הגישה לאינטרנט, חברת 014 בזק בינלאומי ממשיכה לשפר את השירות למנויה ושומרת על דירוג גבוה ובמקום הראשון לטובה.

נזכיר, דו"ח הפניות לציבור כמובהר בעמ' השני עוסק במכלול התלונו המגיע למשרד. לרבות בנושא של הפסקת שירות (ראה עמ' 2 לדו"ח לאחר הכותרת "מכירות").



אייל בליזובסקי
עו"ד

בגדרי הטבלה מצוין כי דירוג בזק בינלאומי הינו טוב במיוחד עם שיפור משמעותי (0.41) ביחס לשנת 2014. עוד מצוין בטבלה כי רק 9% מהתלונות לגבי החברה נמצאו מוצדקות וכי מדובר בשיעור של 0.2 ביחס שבין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשנת 2015.

11" העתק ההודעה לתקשורת אודות דו"ח פניות הציבור לשנת 2015 מצורף כנספח 11.

100. מניות דו"חות הפניה לציבור אנו למדים שתבסיס לבחינה אם מדובר בהיקף גבוה או נמוך של תלונות נבחן ביחס לשיעור המנויים הכולל של בעל הרישיון.

101. עוד אנו למדים מדו"חות אלה שנתון של 2.6 תלונות לכל 10,000 מנויים לשנה, המשקף סדר גודל של 220 תלונות לשנה להיקף הלקוחות הכולל של בזק בינלאומי, נתפס בעיני משרד התקשורת כנתון מצוין. כך גם נתון של 2.8 תלונות לכל 10,000 מנויים בשנת 2014.

102. בענייננו, אם נחלק את מספר התלונות מושא דו"ח הפיקוח לשנים נגלה שבכל שנה משנות הדו"ח, 2013, 2014 ו-2015 היקף התלונות השנתי כנגד החברה בכל שנה היה כך: 2013-22 תלונות, 2014-40 תלונות, 2015-34 תלונות.

מדובר אפוא בכ-10% ממה שנתפס בעיני המשרד בדוחות הפניה לציבור המפורסמים לכולי עלמא כנתון מצוין.

אין אפוא ספק שממוצע תלונות של כ-30 בשנה בלבד ביחס לאי ניתוק הינו נתון מצוין ביותר שלא מצדיק שקילה כלל של הטלת עיצום כספי אלא של ציון לשבח אליבא משרד התקשורת.

המסקנות הנובעות מכל האמור לעיל

103. המסקנות הנובעות מכלל האמור לעיל הוא שאין כל הצדקה במקרה דנא להטיל עיצום כספי על בזק בינלאומי.

104. הטעם המרכזי לכך נעוץ בעובדה שמדובר במספר זעום ביותר ולמעשה אפסי של מקרים בהם נמצאה הפרה לכאורה של הוראות הרישיון. זאת, הן ביחס למספר מנוייה של מרשתי שהוא כ- [REDACTED] זאת הן ביחס למספר בקשות הניתוק שמגיעות למרשתי מדי חודש העומד על כ- [REDACTED] (היינו, בקשות ניתוק בתקופה מושא הדו"ח).

105. מדובר בשיעור אפסי כמעט של תלונות מהציבור ביחס לכמות בקשות הניתוק החודשיות, שעל פי עמדתו העקבית של משרד התקשורת בשנים האחרונות, מהווה טעם להענקת ציון לשבח למרשתי ובוודאי לא לחיובה בעיצום כספי.

106. הטלת עיצום כספי על מרשתי בגין כמות כל כך זניחה שבזיזות של תלונות על אי ניתוק, תעמוד אפוא בסתירה מוחלטת לעמדותיו של משרד התקשורת מזמן אמת אודות המדד לבחינת היקף תלונות מצוין ביחס למספר המנויים.

107. כפי שטענו ואף הוכחנו, כמות כה מזערית של תלונות, ביחס להיקף כה נרחב של פעילות, מצביע על כך שמרשתי מקיימת כעניין שבמדיניות לעילא ולעילא את הוראות רישיונה ולא מפרה אותן.
108. לכן, לא ניתן להטיל עליה אחריות מוחלטת על תקלות נקודתיות ובודדות ביותר כשברור מאליו שככלל, בלמעלה מ-99% מהפניות לניתוק, היא מטפלת כדין.
109. הטלת אחריות מוחלטת שכוז באמצעות עיצום כספי חוטאת לתכליות מכשיר העיצום הכספי ואיננה משרתת כל תכלית של הסדרה והרתעה משום שתקלות נקודתיות ומזעריות אלה הן בלתי נמנעות, לא ניתנות לשליטה או בקרה ותמיד תתרחשנה בסביבת עבודה כמו זו שבה עובדת מרשתי.
110. תכליתו של העיצום הכספי הינה בעיקר הרתעתית. היא נועדה להרתיע גוף שנתפס כמי שמפר את הדין ויוצא נשכר מכך.
111. כך למשל, באו הדברים לידי ביטוי בהנחיות היועץ המשפטי לממשלה 1.0003, 1 (התשע"ו).

אחת התכליות המובהקות שכלי האכיפה החלופית נועד להגשים היא יצירת מנגנון מרתיע שהפעלתו מהירה, המהווה חלופה להליך הפלילי, בכך שניתן באמצעות הפעלתו לאכוף הפרות של הוראות חוק רגולטוריות בצורה יעילה".

וראו גם עש"א (בי"ש) 47023-02-12 'ציינג' הכיכר בע"מ נ' פיני שחר יו"ר הועדה להטלת עיצום כספי, דינים שלום (25.2.2013).

112. בענייננו, מכלול הנתונים שלעיל מצביע בבירור על כך, שאין מה להרתיע את בזק בינלאומי שהרי היא מקיימת ככתבן וכלשונן וכעניין של מדיניות סדורה ומובנית בפעילותה את הוראות הרישיון בכל הנוגע לניתוק לקוחות. הראיה לכך היא לא רק כמות התלונות הזעומה שהוגשו כנגדה אלא גם הנתונים המצביעים על למעלה מ-99% הצלחה בניתוק לקוחות לאחר יום. נתון שכזה לא ניתן לשפר ולא להגיע ל-100% הצלחה שהרי תמיד תיפולנה טעויות אנוש שלא ניתן למנוע אותן. תמיד תיפולנה ותתרחשנה תקלות אחרות כמו תקלות מחשב. כל עוד לא מדובר בתופעה, הזנחה, אדישות, תוסר אכפתיות, אי הקצאת משאבים מתאימים וכיו"ב (ואף אחד מגורמים אלה איננו חל בענייננו) ברי שלא ניתן לבוא בטרזניה לחברת ענק כמו מרשתי על כך שבמשך פרק זמן של 3-5 שנים נמצאו פחות מ-20 תלונות מוצדקות או 50 או אפילו 80 תלונות מוצדקות של לקוחות בגין אי ניתוק שכן מדובר מבלי מליצה בטיפה בים שלא נבעה אלא מטעויות אנוש ותקלות מחשב.

113. על כך, שאין כל מקום להרתיע את מרשתי על מנת שתשפר "דרכיה", כי היא עושה כן לבדה ובהצטיינות יתרה, אין לנו מקור טוב יותר מאשר דבריו של משרד התקשורת עצמו שמדי שנה בשש השנים האחרונות, שב וחזור ומשבת את מרשתי על כך שהיא החברה עם אחוזי התלונות הקטן ביותר מבין ספקיות הגישה לאינטרנט, שמשפרת מדי שנה את שירותיה כך שמספר התלונות קטן



אייל בליזובסקי
עו"ד

באופן עקבי מדי שנה וכי נתונה הינם מצוינים ובסדר גודל משמעותי יחסית למתחרותיה.

114. לכך יש להוסיף גם את מדיניותה המיטיבה של מרשתי שנוצרה הרבה לפני פנייתו הראשונית של משרד התקשורת בנושא. לפיה, גם לאלה שנפלה תקלה בעניינם וגם לאלה שטוענים שביקשו להתנתק ואולם הודעתם לא הגיעה לידי החברה, אזי כעניין של מדיניות, היא מחזירה להם את כספם למפרע למרות שאיננה חייבת.
115. מדיניות זו מצביעה על כך שמרשתי איננה מתפשת "להרוויח" או לצאת "נשכרת" מאי ניתוק לקוחות בזמן וגם מטעם זה אין מקום לשקול כלל הטלת עיצום. זו לא "יחידת רווח" אצלה. ההיפך, היא מחזירה כספים גם לפני משורת הדין רק בגלל שהיא סבורה וכל מעייניה נתונים להרוויח ביושר את הכנסותיה כתוצאה משירותים מעולים שתספק ללקוחותיה. כך היא משמרת אותם. כך היא מגייסת אותם. כך, חוזרים אליה לקוחות שעזבו ולכך נתונים כל מעייניה.
116. נמצא, כי הבחינה אם יש או אין בפני משרד התקשורת מקרה המצדיק שקילה של הטלת עיצום כספי חייבת תמיד להיעשות – אליבא משרד התקשורת עצמו – על יסוד מכלול הפעילות והיקפה ולא כפי שנעשה בענייננו, על יסוד בחינת התלונות עצמן, בידודן מהיקף הפעילות העצום של מרשתי גם בתחום ניתוק הלקוחות מהשירותים, וראיה בהן כשיקוף הכלל – בניגוד מוחלט למציאות כפי שאף משרד התקשורת ראה אותה בזמן אמת כאמור לעיל.
117. לא בכדי אחת מאמות המידה המרכזיות במסמך השיקולים לקביעת סכום בעיצום הכספי היא "שיעור המנויים שנחשף לפגיעה כתוצאה מההפרה".
118. בחינת אמת מידה זו לא יכולה להיעשות לפי מספר התלונות ביחס למספר התלונות המוצדקות וראיתן כמאה אחוז משיעור המנויים. בחינת אמת מידה זו חייבת להיעשות – לפי לשונה ותכליתה – ביחס לכמות המנויים הכוללת של החברה או למצער ביחס לכמות בקשות הניתוק הכוללות שהגיעו לחברה משך התקופה.
119. כך הרי בוחן משרד התקשורת מדי שנה את הפניות לציבור וכך הוא עורך את הדוחות. כמות התלונות ביחס לשיעור המנויים ולא כמות התלונות ביחס לכמות התלונות.
120. כך עליו גם לבחון אם יש או אין מקום להטיל עיצום.
121. אשר על כל הטיעונים הללו יהיה זה נכון, ראוי וצודק מכל הבחינות וכל השיקולים עליהם עמדנו לעיל לבטל את הכוונה להטיל עיצום כספי על בזק בינלאומי.

למצער, על המנהל להתחשב במכלול שיקולים מקלים בנסיבות העניין, בבואו לחשב את גובה העיצום

הכספי

122. בפרק זה נתייחס, למען הזהירות ומבלי לגרוע מטענתנו שלפיה אין מקום כלל לשקול הטלת עיצום



אייל בליזובסקי
עו"ד

כספי במקרה דנא, לגובה העיצום הכספי, שבכוונת משרד התקשורת להשית על מרשתי למקרה שבו טענותי, אודות כך שאין מקום כלל להטלת עיצום כספי, לא תתקבלנה.

123. גם בעניין זה ומבלי לגרוע מטענותי, לפיהן אין מקום כלל להטלת עיצום כספי, אנו סבורים, כי בשים לב למכלול הנסיבות ובעיקר בשים לב למיעוט המוחלט של התלונות המוצדקות (שמספרן אינו 85 אלא הרבה פחות מזה כמוסבר לעיל) ביחס להיקף המנויים של מרשתי או למספר בקשות הניתוק בהן היא מטפלת מדי חודש יש להפחית לכל היותר לסכום סמלי ביותר את העיצום הכספי.

124. כעולה ממכתבכם בדבר הכוונה להטיל עיצום כספי על מרשתי, התחשבתם במכלול של שיקולים, המנויים בין היתר בסעיף 6א37 לחוק. בהתאם, קבעתם, כי סך הנקודות שנקבע להפרה עומד על 1000 נקודות. בהתאם לכך, מצאתם וחישובתם לטענתכם, לפי הוראות סעיף 10א37 לחוק, כי העיצום הכספי מסתכם ב-238,080 ₪ וזאת בשים לב להכנסותיה של מרשתי בשנת 2012.

125. כפי שנראה להלן אופן חישוב הנקודות נעשה אף הוא בצורה מחמירה שעם עומדת בניגוד למסמך השיקולים בקביעת העיצום הכספי. נפרט עתה טעמים אלה לפי סדרם.

שיעור המנויים שנחשף לפגיעה כתוצאה מההפרה

126. כמפורט במכתבך מיום 20.6.17 הוחלט לתת בסעיף זה 10 נקודות אפשריות היות שמהמדגם שהמשרד ביצע עולה כי יש הפרה ביותר מ-80 מ-96 התלונות שנדגמו.

127. כאמור לעיל, זו הטעות המרכזית שנפלה בהודעה על הכוונה וכן בדו"ח הפיקוח.

128. תחילה- הניסיון להכתיר את 96 התלונות כמדגם שביצע משרד התקשורת בכל הכבוד הראוי מעוות את המציאות.

129. כל כך משום שלא מדובר במדגם שערך משרד התקשורת. מדובר ב-100% התלונות שהגיעו אליי במשך 35 חודשים לגבי השנים 2011-2015 בנוגע לאי ניתוק ולא מדובר במדגם שערך המשרד.

130. הניסיון להכתיר את מלוא 100% התלונות שהתקבלו כמדגם רומז כאילו היקף ההפרה גבוה בהרבה וכאן רק מדובר במדגם שנמצא בו נתון של 80% הפרות.

131. זה עיוות מוחלט של המציאות. במציאות בידי המשרד לכל היותר 96 תלונות על אי ניתוק ולא יותר מכך. מתוכן מצא המשרד 85 תלונות מוצדקות.

132. את הנתון הזה יש להשוות או למספר המנויים הכולל של מרשתי בתחום האינטרנט שהוא כ- [REDACTED] או למספר בקשות הניתוק שמפנות אליה מדי חודש בתקופה הרלבנטית העומד על [REDACTED]

133. השוואה שכזו, שהיא ההשוואה הנכונה לפי אמת המידה מגלה שמתוך כ- [REDACTED] מנויים מצא



אייל בליזובסקי
עו"ד

המשרד 85 תלונות מוצדקות ביחס לאי ניתוק לקוחות. האחוזה הינו אפסי וכאמור על אחוז שכזה גישת משרד התקשורת בדו"חות השנתיים על פניות הציבור היא שמדובר בנתון סופר מצוין.

134. לפיכך, לכל היותר יש ליתן נקודות על אמת מידה זו. כל זאת משום שהיקף המנויים שנחשף אליבא משרד התקשורת לתופעה הוא 85 ביחס ל- מנויים או ביחס מבקשי ניתוק בתקופה הרלבנטית. זה שיעור המנויים שנחשף להפרה. כל ניקוד אחר מעוות את המציאות ויוצר תחושה מעוותת ומסולפת כאילו מדובר בתופעה רחבת מימדים במקום שבו כלל הראיות המונחות בפני המשרד מצביעות על כך ש-85 התלונות שמצא מוצדקות הם כל 100% המקרים בהם הופר לכאורה הרישיון. זה כאמור מספר זניח שבזניחים שמשמעותו היא ששיעור המנויים שנחשף להפרה הינו אפסי שבאפסיים.

135. בהקשר זה נטען בדו"ח הפיקוח הסופי כי המשרד בתן נושא נקודתי במסגרת הליך הפיקוח. לא ניתן לקבל טענה זו. ואם היה המשרד בודק תלונה אחת בלבד שנמצאה מוצדקת בעניין אי ניתוק האם היה מקום להעניי נקודות באמת מידה זו משום שהיקף המנויים שנחשף לפגיעה הוא 100% 1) מתוך 1)?

136. ברור שצריך להשוות את מספר המקרים שבהם נמצאה הפרה למספר הכולל של המנויים ואז להיווכח אם מדובר בהיקף המצדיק כלל הטלת עיצום או לא.

137. טול למשל את חוסר הפרופורציה הבלתי נתפס בין סך ההכנסות מ-85 לקוחות אלה בתקופת ההפרה הנטענת שהוא מגיע כדי השווה אותנו לגובה העיצום שעומד על יותר מ- הנטענת מה שמלמד על הדיספרופורציה העצום והעיוות שנוצר כתוצאה מהראיות 100% התלונות כמאה אחוז המנויים ואת 85 התלונות שנמצאו מוצדקות כ-80% שיעור חשיפה.

138. חוסר הפרופורציה גדל עוד יותר משום שאם למשל, במקרה של ספק אחר היה מוצא המשרד שהוגשו כנגדו 96,000 תלונות מתוכם נמצאו 85,000 מוצדקות אזי גם הוא היה מנוקד ב- נקודות מתוך 10 שהרי 80% מהתלונות נמצא מוצדק.

139. הניתן אפוא לקבוע מבחינת ההיגיון והשכל הישר וגם מכוח חובת ההגינות כי דין אחד הוא לזה שנמצאו בעניינו 85 תלונות מוצדקות מתוך 96 לזה שנמצאו בעניינו 85,000 תלונות מוצדקות מתוך 96,000?

140. העוול, כמו גם השרירות, חוסר הסבירות וחוסר המידתיות זועק כאן לשמים ומחייב עיון ובחינה מחודשת. כשמוסיפים לכך את העובדה שעל פי עשר תלונות בשנה היינו 220 נקבע שמרשתי הינה מצטיינת במיעוט התלונות ביחס לשיעור המנויים שלה הזעקה גוברת עוד יותר. שכן לא מתקבל על הדעת שבמרחק זמן כה קצר יסתור המשרד את עצמו בצורה כל כך קוטבית. מתד יוציא תחת ידיו מסמך כאילו בזק בינלאומי הפרה באופן חמור את הוראות רישיונה כי נמצאו בעניינה 80% תלונות מוצדקות בנושא אי ניתוק. מאידך - במסמך אחר ישבה אותה על כמות גדולה פי עשר של תלונות



אייל בליזובסקי
עו"ד

לשנה ויקבע כי מדובר בנתון מצוין של מיעוט תלונות.

141. חשוב להבהיר בפניכם, כי לפרסום עיצום שכזה ישנן השלכות כבדות משקל על מרשתי שיכולות להוליד תביעות ייצוגיות כנגדה. כל כך משום שהצגת נתון – מעוות – כאילו מדגם שערך משרד התקשורת העלה ש-80% מהתלונות בגין אי ניתוק נמצאו מוצדקות ולכן הטיל עיצום כספי של מאות אלפי ₪ על המשיבה והעניק לה כמעט את מלוא הנקודות בגין אמת המידה של שיעור המנויים שנחשף, משרד מסר שהוא מעוות לחלוטין כאילו כמות ההפרות הינה בעלת היקף אדיר המצדיק תביעה ייצוגית.

כפי שתובענה ייצוגית היא עסק רציני, אשר יש לטפל בו "בזהירות יתרה, משל הייתה רימון-יד שניצרתו נשלפה מגופו" (דנ"א 5712/01 יוסף ברזני נ' בזק, חברה ישראלית לתקשורת, תק-על 2003(1), 847) כך גם עיצום כספי. גם בכל הנוגע להטלת עיצום כספי יש לנהוג בזהירות רבה משל הוא רימון יד שניצרתו נשלפה מגופו שכן תוצאותיו יכולות להיות בעלות השלכות כבדות משקל על מרשתי שלא בצדק ותוך עיוות מוחלט של המציאות שבה למעלה מ-99% בקשות הניתוק מטופלות כדבעי.

142. ודוק: אין אנו נשענים על ספקולציות שכן כדי לסבר את האוזן בעקבות העיצום הכספי האחרון שהטיל המשרד על מרשתי בעניין אי פרסום בכל האמצעים הקבועים בחוק את האפשרות לקבל תוכנת סינון חינוכית הוגשה תביעה ייצוגית כנגד מרשתי התלויה ועומדת וממתינה להחלטה בבקשת האישור (תי"צ 15-01-28841).

143. על כל אלה יש להוסיף כי לפי טענות מרשתי היקף התלונות המוצדקות ביחס ל-96 התלונות נמוך בהרבה ועומד על פחות מ-20%.

144. סיכומי של דבר. אין כלל מקום להעניק ניקוד בגין אמת מידה זו. שכן מספר המנויים שנחשף להפרה הינו אפסי ומשום כך מספר הנקודות בגין כך צריך להיות אפס או לכל היותר [REDACTED] ולא יותר מכך.

משך ההפרה

145. גם בעניין זה העיוות זועק לשמים. באמת מידה זו ניתנו למרשתי לא פחות מ-10 נקודות מתוך 10 משום שההפרה נמשכה מינואר 2013 ועד נובמבר 2015.

146. גם זה עיוות עצום של המציאות. כל כך משום שמדובר במספר זעום ביותר של מקרים לשנה ששוב לשיטת משרד התקשורת עצמו מצדיק ציון לשבח ולא לגנאי.

147. יתרה מכך, כאמור לעיל, תמיד יהיו מספר מקרים דומה שכזה של תקלות אנוש שמבחינה "יבשה" זו הפרה של הרישיון ואולם זו הפרה טכנית, המנוגדת למדיניות התברה, לא מכוונת ולא מודעת מבחינת התברה שאין לחברה שליטה עליה. לכן, לא ניתן, בהיקף זה זעום של מקרים, לראות בכך הפרה וודאי לא הפרה מתמשכת.

148. ושוב הטלת ניקוד כה גבוה על מרשתי בגין אמת מידה זו אינו נכון, ראוי צודק או הגון והדברים חללו לא מתיישבים עם הציונים הגבוהים אותם מקבלת מרשתי מדי שנה על מיעוט התלונות שמוגשות כנגדה, על השיפור ההולך ונמשך שנה אחר שנה, במיוחד בשנים 2013-2015 בהורדת מפלס התלונות עד כדי ציון לשבח מיוחד בשנת 2015 באותה הודעה לתקשורת שפורסמה במרץ 2016.

149. על כן, אין להעניק כל ניקוד בגין אמת מידה זו וככל שיש הוא צריך להיות אפסי שבאפסיים.

היקף הנזק

150. כאן העניק המשרד מתוך 15 נקודות למרשתי תוך קביעה כי כמעט בכל התלונות נגרם נזק למנויים.

151. תחילה, כפי שיש להפחית לאפס את מספר הנקודות באמות המידה לעיל כך יש להפחית את הניקוד בגין אמת מידה זו. רק כדי לסבר את האוזן כל נקודה שניתנה למרשתי שווה בהתחשב בגובה העיצום (238,080 ₪ לחלק ל- נקודות). רק בגין היקף הנזק הנגרם כביכול ללקוחות ישנה כוונה לחייב את מרשתי ב- ₪. סכום זה עולה במצטבר על הנזקים הנטענים של 85 המתלוננים שתלונותיהם נמצאו מוצדקות שהוא אלפי ₪ בודדים.

152. מעבר לכך, כעולה מנספח 8 לעיל, מתוך 96 מתלוננים 19 לא נמצאו כלל בקבצי מרשתי ומשכך לא ניתן להחשיבם לצרכי אמת מידה זו. מתוך 78 הנותרים 41 זוכו בסך של 9340 ₪ המשקף את הנזק שנגרם להם וגובה הזיכוי של אותם מתלוננים שדרשו זיכוי ולא קיבלו עקב הודעת נתק לא תקינה עומד על 1250 ₪ בלבד!

153. בנסיבות אלה ככל שבעבר נגרם נזק למתלוננים שתלונותיהם נמצאו מוצדקות הוא הושב להם. לכן, אין נזק נכון לעת הזו ומשכך לא ניתן לזקוף לחובת בוק בינלאומי נקודות בגין אמת מידה זו שהינה שוות ערך ל- ₪.

154. גם באמת מידה זו לכל היותר הניקוד צריך להיות ניקוד סמלי ביותר של פחות מנקודה בהינתן העובדה שכל נקודה שוויה כ-6000 ₪ שהוא גבוה בהרבה מנזקם של כל המתלוננים שלא קיבלו זיכוי.

מידת התועלת שצמחה כתוצאה מן ההפרה

155. באמת מידה זו הוטלו על מרשתי מתוך 10 נקודות. כלומר - ₪.

156. תחילה, מאותם השיקולים עליהם עמדנו ליל באמת המידה של היקף הנזק יש להפחית את הניקוד בגין אמת מידה זו למתחת לנקודה אחת וקרוב לאפס.

157. הלכה למעשה, למרשתי לא צמחה, לא צומחת ולא תצמח כל תועלת מאותן מתי מעט תקלות שנופלות אצלה וייפלו אצלה גם בעתיד בשל טעיות אנוש בלתי נמנעות ואותן תקלות מחשב בלתי

נמנעות שכן כל לקוח שנפגע מכך יקבל את כספו חזרה מכות אותה מדיניות עליה עמדנו לעיל.

158. בצד זאת, גם לקוחות שלא נפלה בעניינם כל תקלה אלא הודעתם פשוט לא נתקבלה בחברה יקבלו את כספם בחזרה לו יציגו הודעה תקינה (בין אם זו הודעת נתק ובין אם הודעה כתובה אחרת) מכות אותו נוהל עליו עמדנו לעיל שנוצר הרבה לפני שלראשונה פנה המשרד לחברה בקשר לכך.

159. דומנו שדי בכך כדי שלא לתת כל נקודה באמת מידה זו ולכל היותר ניקוד סמלי שיהיה קרוב מאד לאפס.

פעולות שנקטה בזק בינלאומי עם גילוי ההפרה

160. באמת מידה זו שנועדה להפחית נקודות לא מצא לנכון המשרד להפחית למרשתי ולו נקודה אחת לרפואה מהטעם שלטעמו היא לא פעלה לזכות את המנויים הרלבנטיים.

161. כאמור לעיל, בניגוד מוחלט לקביעה זו מרשתי פעלה גם פעלה לזיכוי 41 מבין 78 המתלוננים (19) כאמור לא נמצאו פרטיהם ולא ניתן לערוך בעניינם כל בירור. כך שמדובר בנתון שהיה מקום להעניק בגינו את מלוא הנקודות בגין אמת מידה זו.

162. הוסף לכך את העובדה שהזיכוי ניתן ללא כל קשר להליך הפיקוח וכחלק ממדיניות מובנית של החברה לעשות כן גם במקרים שבהם היא סבורה שאין לכך הצדקה כי ההודעה לא הגיעה אליה, והרי לך נסיבות ברורות ומובהקות, המצדיקות מתן מלוא הניקוד בגין אמת מידה זו.

נסיבות נוספות ושיקולים אחרים

163. באמת מידה זו שמצויה תחת הפרק של שיקולים נוספים אשר עשויים להקל עם המפר מצא המשרד דווקא להחמיר עם מרשתי ולהוסיף מתוך 30 נקודות זאת כי לשיטתו מדובר בפרקטיקה הפוגעת במנויים ובמקרים רבים המנויים לא מודעים לכך שהם ממשיכים לשלם לחברה כמעט שנתיים והחברה, כך לשיטת המשרד לא עשתה די על מנת לעקור את הפרקטיקה הפסולה מהשורש.

164. תחילה, מדובר ברטוריקה קשה שאין מאחוריה דבר ושיש לדחותה מהטעמים הבאים:

164.1. ראשית- היא עומדת בסתירה רבתי להודעת הדוברות של משרד התקשורת מיום 28.3.16 לפיה מרשתי משפרת מדי שנה את פועלה כך שכמות התלונות כנגדה יורדת מדי שנה ובנתונים גבוהים (0.41 בין 2014 ל-2015 כשגם ב-2014 היא הייתה המצטיינת ובפערים גדולים ממתחרותיה) עד כדי כך שהיא זכת לציון לשבח ממשרד התקשורת.

ודוק: התלונות שנבחנות מדי שנה בידי משרד התקשורת במסגרת פניות הציבור כוללות גם תלונות בגין אי ניתוק בזמן. איך ייתכן אפוא, שבידו האחת מציין משרד התקשורת את מרשתי לשבח ומפרסם כלפי כולי עלמא כי היא נוקטת בפרקטיקה מבורכת של שיפור השירות וצמצום התלונות מדי שנה ובפער גדול ממתחרותיה, ובידו האחרת טוען לגבי חלק



אייל בליזובסקי
עו"ד

קטן מתוך סך התלונויות אותן הוא בוחן מדי שנה כי זו פרקטיקה פסולה שיש לעוקרה מהשורש.

כאמור, הפערים בין הדברים כה גדולים עד כי לא ניתן ליישבם וברור לפיכך שיש לבטלם.

164.2. שנית – עמדה זו שלפיה מדובר ב"פרקטיקה" לא רק שהיא סותרת את המציאות בה מרשתי מנתקת למעלה מ-99% לפי הוראות הרישיון אלא היא סותרת את האמור בדו"ח הפיקוח הסופי ביחס לטרוניית מרשתי לפיה יש לבחון את העניין בהתחשב בהיקף בקשות הניתוק בהן מטפלת מרשתי מדי חודש. או אז טען המשרד כי בדיקתו היא נקודתית ומתייחסת אך ורק לתלונויות ולא להיקף הפעילות של מרשתי בנוגע לניתוק לקוחות שכלל לא נבדק. עתה, גורס המשרד בניגוד לעמדתו זו כי מדובר בפרקטיקה. שוב – הסתירה זועקת לשמים!

164.3. יתרה מכך, אם מדובר בטענה לפרקטיקה ולא במשהו "נקודתי" כפי שנטען בדו"ח הפיקוח הסופי, כי אז ובכל הכבוד הראוי לא ניתן להסיק על קיומה מתוך 85 תלונויות מוצדקות (אף שהמספר נמוך בהרבה) מתוך למעלה ממיליון בקשות ניתוק בתקופה הרלבנטית. זו כאמור טיפה בים שמצביעה בדיוק על ההיפך – על פרקטיקה חיובית שלפיה מרשתי מקיימת את הוראות הרישיון לעילא ולעילא.

164.4. הדעת נותנת כי לו היה מדובר בפרקטיקה כמות התלונויות הייתה לאין ערוך גבוהה יותר מהשיעור הכמעט אפסי של התלונויות משך 35 חודשים. לכן, הדבר האחרון שניתן לאמר על היקף כזה של תלונויות כי זו פרקטיקה.

164.5. שלישית – מרשתי הסבירה וטענה ומסבירה כי אין לה כל יכולת לעקור טעויות אנוש או תקלות מחשב שמתרחשות זעיר פה זעיר שם ואלה תמיד תתרחשנה. זו לא פרקטיקה שכן הפרקטיקה של מרשתי, כפי שהוסבר לעיל שנתמכת בנתונים היא בהחלט לנתק לקוחות שמבקשים לעשות כן וכל עוד לא הוכח אחרת ע"י המשרד זה המצב.

165. מכל הטעמים הללו לא רק שאין מקום להוסיף ניקוד בגין אמת מידה זו אלא יש להפחית ניקוד בגין אמת מידה זו. גם בשל המיעוט המוחלט של התלונויות המוצדקות ביחס להיקף האדיר של פעילות הניתוק. גם בשל הצטיינותה של מרשתי מדי שנה בשיפור השירות לרבות בצמצום התלונויות כנגדה. גם מפאת המדיניות המיטיבה שלה לזכות לקוחות גם כאשר היא לא קיבלה את הודעות הניתוק שהם שלחו וגם מפאת כל יתר הטעמים שנשטחו לעיל.

סיכום ביניים לעניין אמות המידה

166. העולה מכל המקובץ מצביע על כך כי סכום העיצום הכספי שבכוונת המשרד לטיל על מרשתי גבוה לאין שיעור מחומרת ההפרה הנטענת כלפיה שכלל כלל לא קיימת זולת בשולי הדברים, ובשל טעויות אנוש ספורדיות ותקלות טכניות.



אייל בליזובסקי
עורכי דין

167. בהקשר זה יצוין, כי בבש"א 150842/04 מעבדות גלקסי אלקטרוניקס 1985 בע"מ נ' משרד התקשורת (פורסם בנבו) ביטל בית המשפט החלטה של משרד התקשורת להטיל קנס בצורת עיצום כספי על חברת מעבדות גלקסי, וזאת בשל העדר תשתית עובדתית ראויה להחלטה זו, על פי המבחנים אשר נקבעו בהלכה הפסוקה כל הנוגע לחובתה של הרשות מנהלית לאסוף תשתית ראיות הולמת טרם קבלת החלטתה (ראה והשווה: בג"צ 987/94 - יורונט קווי זהב (1992) בע"מ נ' שרת התקשורת, פ"ד מח(5), 412) וכן בשל היות העיצום בלתי מידתי וגבוה מהנדרש:

"הלכה למעשה, המשיבה נקטה סנקציה חריפה למדיי כלפי המערערת, ... לאור זאת, סבור אני, שהטלת עיצום כספי כפי שהוטל פוגעת במידה העולה על הנדרש בנסיבות המקרה וסוטה מעקרון המידתיות, הכל כפי שהוסבר לעיל."

168. דברים אלה יפים בשינויים המחויבים גם לעניינו ומצדיקים כאמור לעיל את ביטול העיצום הכספי ולמצער הפחתתו באופן משמעותי ביותר בשים לב לכך שמתוך נקודות שהושתו עליה יש להפחית את רובן המוחלט ואף להפחית ניקוד נוסף בשל שיקולים מקלים שעולים על אלה המחמירים בעניינו.

סוף דבר

169. על יסוד כל האמור והנטען לעיל מתבקש משרד התקשורת לשקול בכובד ראש את מכלול טענות בזק בינלאומי ולקבוע, כי אין להטיל עליה כלל עיצום כספי. לחילופין בלבד מתבקש משרד התקשורת להפחית את הסכום מושא מכתבכם באופן משמעותי ביותר שלא יעלה סכום סמלי בלבד שישקף את ההפרה המזערית שהייתה לכל היותר בעניינו שהיא מנוגדת למדיניות החברה ולפועלה כפי שאף משרד התקשורת שב וציין מדי שנה.

למקרה שבו משרד התקשורת יראה לנכון שלא לקבל את טענותינו או חלק מהן ולמען נוכל להשלים טיעוננו ולהבהיר את הנדרש הבהרה, נבקש כי תקיימו בעניין זה שימוע שבעל פה, קודם שתתקבל החלטתכם בקשר עם הטלתו של העיצום דנן.

170. תגובה זו נתמכת בתצהיריהם של [REDACTED] לעניין סעיפים 70-72 לעיל ושם [REDACTED] מנהלת פניות הציבור בבזק בינלאומי לעניין סעיפים 23, 35, 36, 59, 64, 65, 76.1 פסקה ראשונה, 77 פסקאות 4-5 ו-7, 78, 80, 152 ו-161 לעיל והנספחים הנזכרים באותם סעיפים.

בכבוד רב ובהערכה,
אייל בליזובסקי, עו"ד
אייל בליזובסקי, עורכי דין

העתק: עו"ד עודד כהנא, יועמ"ש בזק בינלאומי בע"מ

תצהיר

אני, הח"מ, בעלת ת.ז. שמספר [REDACTED] לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת, וכי אם לא אעשה כן אחיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק, מצהירה בזאת בכתב כדלקמן:

1. אני עושה תצהירי זה בתמיכה למסמך טענות בזק בינלאומי בע"מ להודעת משרד התקשורת מיום 20.6.17 אודות כוונה לחטיל עיצום כספי בנושא הפסקה מוחלטת של שירות לבקשת מגוי (להלן: "תשובת בזק בינלאומי").
2. אני משמשת בתפקיד מנהלת פניות ציבור בבזק בינלאומי ואני מצהירה בזאת כי העובדות המפורטות בסעיפים 23, 35, 36, 59, 64, 65, 76.1 פסקה ראשונה, 77 פסקאות 4-5 ו-7, 78, 80, 152 ו-161 והנספחים המצורפים בצד סעיפים אלה לתשובת בזק בינלאומי ידועים לי מתוך הבדיקות שערכתי במערכות הממוחשבות של בזק בינלאומי מתוקף תפקידי.
3. זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

[REDACTED]

אישור

אני, הח"מ, עו"ד [REDACTED] מאשר בזה כי ביום 30 לחודש אוגוסט 2017, התייצבה בפני גב' [REDACTED] המוכרת לי אישית, ולאחר שהוזהרתי כי עליה לומר את האמת, וכי אם לא תעשה כן תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק, אישרה בפני תצהירה זה וחתמה עליו.

[REDACTED]

תצהיר

אני, הח"מ, עו"ד [REDACTED], בעל ת.ז. [REDACTED] שמסמרה [REDACTED] לאחר שהוזהרתי, כי עליו לומר את האמת, וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים חקבועים בחוק, מצהיר בזאת בכתב בדלקמן:

1. אני עושה תצהירי זה בתמיכה למסמך טענות בזק בינלאומי בניגוד להודעת בשרד התקשורת מיום 20.6.17 אודות כוונה לחסיל עיצום כספי בנושא הפסקה טוחלטת של שירות לבקשת פניי (להלן: "תשובת בזק בינלאומי").
2. אני משמש בתפקידי כיועץ המשפטי של בזק בינלאומי ואני מצהיר בזאת כי העובדות המפורטות בסעיפים 70-72 לתשובת בזק בינלאומי ידועות לי מידיעתי האישית.
3. זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

[REDACTED]

אישור

אני, הח"מ, עו"ד [REDACTED] מאשר בזה כי ביום 30 לחודש אוגוסט 2017, התייצב בפני עו"ד [REDACTED] המוכר לי אישית, ולאחר שהוזהרתי כי עליו לומר את האמת, וכי אם לא אעשה כן יהיה צפוי לעונשים חקבועים בחוק, אישר בפני תצהירו זה וחתם עליו.

[REDACTED]

תוכן עניינים

1	העתק טבלה המרכזת נתונים אלה	נספח 1
	העתק תדפיס מאתר משרד התקשורת	נספח 2
	העתק טבלה המרכזת נתונים אלה	נספח 3
	העתק דוגמה למייל תשובה שנשלח ללקוח שמבקש להתנתק בדוא"ל או דרך האתר	נספח 4
	העתק דוגמאות בהם ניתן לראות את פתיחת הבקשה לביטול בעקבות פניה שהתקבלה בכתב; לתיעוד השיחות עם הלקוחות שפנו בבקשה לביטול בכתב; והעתק אסמכתאות למועד ניתוק הלקוחות בפועל	נספח 5
	העתק הנחיה מס' 1-2010 של רשם מאגרי המידע	נספח 6
	העתק תקנון אתר נתק	נספח 7
	העתק טבלת האקסל נספח 8 לדו"ח הפיקוח הראשוני בלווית הערות מרשתי שלא נזכרו בנספח 8 המקורי (בצד שמאל של הגיליון)	נספח 8
	העתק נוהל זה כפי שהוא מפורסם לנציגי השירות	נספח 9
	העתק הכתבה	נספח 10
	העתק ההודעה לתקשורת אודות דו"ח פניות הציבור לשנת 2015	נספח 11

נספח 1

**העתק טבלה המרכזת נתונים
אלה**

שנה	חודש	מספר תעודת זהות
2013	ינואר	[REDACTED]
	פברואר	
	מרץ	
	אפריל	
	מאי	
	יוני	
	יולי	
	אוגוסט	
	ספטמבר	
	אוקטובר	
	נובמבר	
	דצמבר	
2014	ינואר	[REDACTED]
	פברואר	
	מרץ	
	אפריל	
	מאי	
	יוני	
	יולי	
	אוגוסט	
	ספטמבר	
	אוקטובר	
	נובמבר	
	דצמבר	
2015	ינואר	[REDACTED]
	פברואר	
	מרץ	
	אפריל	
	מאי	
	יוני	
	יולי	
	אוגוסט	
	ספטמבר	
	אוקטובר	
	נובמבר	
	דצמבר	

נספח 2

**העתק תדפיס מאתר משרד
התקשורת**

נעמד הבית הרב המורה טיפים לצורך שאלות ותשובות

סיכום העניין

הדפוס והשקדני ביד

הקדוש מן על מנת לדעת את השבועות המלכות שלכם בבית.
צילון למקד השירות של המבצע הסולאריזציה ובעדן מה הרמזים לכן. על פי דפוס המבצע
המבצע המדויק שלכם ורק זה החל יתקן. הרמזים המובנה ביתם יתקנו.

בן משפחה בארץ/נשדד-החשדלני

האם אחר מבני משפחתכם בקרבה ראשונה עובר באחד המסדרי המעשלה או בארץ נדבד אחת
בישראל בקשה ממנו לצרף אתכם למסלול של וחסדן הסבות המציעה שלא תהיה צריכה להיות אחת
צדו לחשבון חדשי מול הממשלה ממה. הן או מכה מתקיימת זה הזמן להעבירה למסלול משותף
לחילים שהוא מול המבצע המסלול יאחרים.

החופש לדבר

למי שאתם מזהמים על הסכם עם המורה הסולאריזציה על שימור חופשיות, בדאי לדבר בזה שיחות
אתם מציעים אותן הדעת עצמה והאם הדבר לא ירצה לכם לבצע יותר שיחות.

ויעודת המפריס

אל תתקבלו לבדוק אוכפיה לעבור מחברה אחר למיניה, בפרט כאשר המספר בשאר אתכם.
בדאי לדבר אלו מציעים המטבות מציעות המבצעים המחדש ולחמור שקלים בשנה.

THE

[illegible]

התקדמותם של החברים הסלואוויים העליונים בחיבתם לשיטתו ולמחשבותיו אדם שנקדח לעדו ואחריהם הקשו את לשונם, נראו למטה ולדודו מה הם עושים ובהם עומד. מה שראו: יתכן שיעדו לזה המנהל נוסחם, הולדו וסלואוויי למטהו, וזה הענין שיש לו חלקו הלאומי בעליו, והתפתח ההתאחדות אשר לעמיתיו ולמטהו, וזהו הענין שיש לו חלקו.

一、明倫彙編：共一百卷，分門類編，如家範、孝行、忠臣、節婦等。

עם מדרגות דמי הקטניות בשירות לעלפן יד, תשלום חברה-תד"ר וסיוע מקדמון שירות לפרנס
ביד וחברת יד לחסון על משפחה בישראל חברה מאוד נכח.

班班有班班

הקדוש וזמן על-מדת-לדודך את חשבותיך המלכות שלום בבית
צדקו למקור השמירה של החבורה המלכות איתו ויבדקו מהו חזקתו זמן על ידי דמות הצדקה
המנוחית המדויק שלום וזקא המלכות מהי החבורה המנוחית בבית

בן מעשהו בארץ ויחשד חזקתו

באם אחד מנינו משפחתנו בקרבה באשה עבר באחד חושדיו תחשלה או בארצו גדול אחד
בשארית בקרבו תמור לזרף ארבת לחלוף שלו והקבלו תמולו הצעתו שלם והקבלו בשום מקום אחד
לפני לחשבו חודשי מולו בנחשית מחו. הובו או רבת מני שיעור זה תמול להקבוע לחשבו תמול

נספח 3

**העתק טבלה המרכזת נתונים
אלה**

נספח 4

**העתק דוגמה למייל תשובה
שנשלח ללקוח שמבקש להתנתק
בדוא"ל או דרך האתר**

From: Bezeq International @ net
Sent: Wednesday, June 10, 2015 1:31 PM
To: [REDACTED]@gmail.com
Subject: במענה לפנייתך לבזק בינלאומי

ילום רב,
ני מזדה לך על פנייתך לבזק בינלאומי.

נייתך הועברה לגורמים הרלוונטיים בחברתנו ונציגים יצרו עמך קשר בהקדם.

שירותך בכל עת,

חראית פניות הציבור
זק בינלאומי

From: no-replay@bezeqint.net [mailto:no-replay@bezeqint.net]
Sent: Tuesday, June 09, 2015 5:18 PM
To: cservice@bezeqint.net
Subject: [REDACTED] מאת [REDACTED] בוק בינלאומי. קיבלת מסר מעמוד 'צור קשר' באתר בזק בינלאומי.

cservice@bezeqint.net

ותקבלה עבורך הודעה מלקוח בעמוד "צור קשר" שבאתר בזק בינלאומי.

רמי ההודעה:

עם השולח: [REDACTED]

ועודות זהות: [REDACTED]

ולפון ראשי: [REDACTED]

תובת מייל הלקוח: [REDACTED]@gmail.com

הספרות האחרונות של כרטיס האשראי [REDACTED]

זוכן ההודעה:

יתוק מגוי אשמת שתתזרו אלי

נספח 5

**העתק דוגמאות בהם ניתן לראות
את פתיחת הבקשה לביטול
בעקבות פניה שהתקבלה בכתב;
לתיעוד השיחות עם הלקוחות
שפנו בבקשה לביטול בכתב;
והעתק אסמכתאות למועד ניתוק
הלקוחות בפועל**

פניה/תקלו

בנק בילאנסי
קוד תעודת זהות: 100517199

פניה/תקלו | תמונת | זמן סיפור | הערות סיפור | פניות מתמשכות | אביקטיות מקשרים | מכתבים/טפסים | 1

מס. פניה/תקלו: 64809696 | מס. לקוח: 100517199 | שם לקוח: [REDACTED] | תמונת לקוח: [REDACTED] | אינקובציה: [REDACTED] | סטטוס: [REDACTED] | סוג ארוע: [REDACTED] | גודל חשבון: [REDACTED] | יש הערות: [REDACTED]

הצג טפסים מצורפים לחשבונות | צרף טפסים לחשבונות.

הערות

חפש: [REDACTED] | ראשון: [REDACTED] | 2-2 | 13 | אחרון: [REDACTED]

סיכום: [REDACTED] | תייל: [REDACTED] | פרטים: [REDACTED]

נוצר ע"י: [REDACTED] | נוצר בתאריך: 10:37AM 03/11/2015 | 10:37AM 03/11/2015

13 נספחים

סיכום: [REDACTED] | תמונת: [REDACTED] | פרטים: [REDACTED] | מציב מיל בהערות: [REDACTED] | מציב מיל בתייל: [REDACTED] | מציב מיל בפרטים: [REDACTED]

נוצר ע"י: [REDACTED] | נוצר בתאריך: 10:36AM 03/11/2015 | 10:36AM 03/11/2015

13 נספחים

13 תמונות/הערות

13 תמונות/הערות | תמונת | זמן סיפור | הערות סיפור | פניות מתמשכות | אביקטיות מקשרים | מכתבים/טפסים | מרחיב מידע | מעורב עיניים

מכרזות/הלה | תכופת | יומי חיפול | הערות סיפול | פגיות מהשורות | אוניברסיטת מהשורות | מכתבים/סיפול | מרמזי מתעדיפים | תעקב שימיו

[illegible][illegible]

פירוט חלק | תכונות | יום טיול | הערות טיול | פניות מהשרות | אידיקטים מהשרד | מכתבים/ספטים | גורמים מעורבים | מקוב שיתופ

פניה לקהל | חפזות | יום טיפול | הערות טיפול | פיות הקשרות | אנליקות הקשרות | מחברות/ספרים | מרחים מתופנים | העקב שיפית

עזרה

הצג טפסים מצורפים לחשבונית צרף טפסים לחשבונית

៖ តាមរយៈការប្រកាសនេះ ។

64.

[illegible]

[illegible]

ישיבה
תקופה
ראשון [X] 04/11/2014

סיכום: ביטול ערעור ל'11/08/2014 עובדת לגור בחו"ל לא יודעת לכמה פרטים: ביטול עמדה לד'6/6 עובדת לגור בחו"ל לא יודעת לכמה זמן אין למי להעביר בקשה לבסל גם בהמשך.

נוצר ע"י [REDACTED] נוצר בתאריך: 04/11/2014 4:47PM

1 נספחים

סיכום: מייל פרטים:

נוצר ע"י [REDACTED] נוצר בתאריך: 04/11/2014 12:07PM

1 נספחים

סיכום: חלקות פנתה בבקשה לביטול המס. טלפון [REDACTED] מ"ל במחנות סיפול פרטים: הלקוחה פנתה בבקשה לביטול תמוני. טלפון [REDACTED] מ"ל במחנות סיפול

נוצר ע"י [REDACTED] נוצר בתאריך: 04/11/2014 12:07PM

1 נספחים

עזרה

[illegible]

מאריך חזרה ללקוח				
04/11/2014	12:00AM	עד מאריך	עד שעה:	1:00AM

מידע על הפיזיון				
מפתחן פניה:	מהות פניה:	סריב	מחיר יקר	לא עובר
הערת לפתרון: 6.11.14 בסומס ביטול			אישור זיכוי לקוח עם חוב	
החשבונית נשלחה למערכת המעקב				

פרטי תאריך וערכו	מסד ע"י	קבוצה	פניות תציבור	מצב בתאריך	12:06PM 04/11/2014
עודכן ע"י		תאריך עדכון	4:58PM 04/11/2014		

עדה לותקלה | תמונות | יום סיפור | הערות סיפור | פניות מהשחרות | אנשייה לסיס מקהשרס | מכתבים/טפסים | גורמים חתוניניים | תוקר שיחיים

בנק בולאדו | יו"ר בולאדו
 פורסל | משרד | משימת | תוכנית לקוח | תוכנית מתקדם | תוכנית למתקדם שלי | יצאה

פניה/תקלה | תוכנית | יומן סיפור | הערות סיפור | פניות מתקשרות | אובייקטים מתקשרים | מתבכים/מפתחים | מכתבים/טפסים | צורה

מס. פניה/תקלה: 58279500
 מס. לקוח: 101488977
 שם לחוק: [REDACTED]
 אינקובציה: [REDACTED]
 סטטוס: [REDACTED]
 מוב. ארוע: [REDACTED]
 גודל תשובון: [REDACTED]
 פרטי: [REDACTED]

הצג טפסים ומצגים לחשבונות | צרף טפסים לחשבונות

הערות
 המט: [REDACTED]
 הודעה: [REDACTED]

סיכום: [REDACTED]
 פרטים: אין מענה

נוצר ע"י: [REDACTED]
 מוצר בתאריך: 4:54PM 02/11/2014

נספחים: [REDACTED]

סיכום: מצב חיל לקוח
 פרטים: [REDACTED]

נוצר ע"י: [REDACTED]
 מוצר בתאריך: 3:31PM 02/11/2014

נספחים: [REDACTED]

סיכום: הלקוח רוצה לבטל את המשי מסיבות שיעבר להוט מוביל
 פרטים: הלקוח רוצה לבטל את המשי מסיבות שיעבר להוט מוביל

נוצר ע"י: [REDACTED]
 מוצר בתאריך: 3:30PM 02/11/2014

נספחים: [REDACTED]

זיהוי תוכנית הערה: [REDACTED]

שטח/תקלה | תוכנית | יומן סיפור | הערות סיפור | פניות מתקשרות | אובייקטים מתקשרים | מתבכים/מפתחים | מכתבים/טפסים | משימת מתקדמת | משימת מתקדמת שלי

פניה/תקלה

בנק בילאנס | יתר המספר

טורגל | חוזרים | משימות | חיפוש לקוח | חיפוש מתקדם | הוספה למסדונים שלי | יציאה

עזרה

פניה/תקלה | תמונות | זמן טיפול | הערות טיפול | פניות מקושרות | אובייקטים מקושרים | מכתבים/טקסטים | גורמים מתעניינים | מעקב שיתיים

חש. פניה/תקלה: 58279500 | חש. לקוח: 101486977 | שם לקוח: [REDACTED] | קבוצת לקוח: [REDACTED] | אינקובציה: סטטוס: [REDACTED] | ת.ד. [REDACTED] | סוג ארוע: פניה | גודל חשבון: פרטי | יש הערות: [REDACTED]

מידע על הלקוח

חש. לקוח: 101486977 | שם לקוח: [REDACTED] | שם הסוג: [REDACTED] | טלפון פנימי: [REDACTED] | כתובת לקוח: [REDACTED] | מילל חזרה ללקוח: [REDACTED] | טלפון סלולר: [REDACTED] | מלפנים ללקוח: שלח מיל בסביבת הכנה לא | רשימת לקוחות משלמים: שיוך לקוחות למפעל | לקוח משלם לחיוב ה"ע": [REDACTED] | כתובת להתקנה: [REDACTED] | צור כחברת: [REDACTED] | מפתח לקוח: [REDACTED] | תפילות לקוח: [REDACTED] | מקור: טלפון

קבוצה פותחת: פניה הצבר

מידע על פניה/תקלה

חומר לקוח: [REDACTED] | מאגר: [REDACTED] | מק"מ: [REDACTED] | חש. המטה מקשרת: [REDACTED] | קוד חוזר: [REDACTED] | נושא ראשי: אינטרנט | נושא משני: ק"מ | נושא מסודר: אמנת השירות | יזום: לקוח | דואר: הלקוח רצה לבטל את המנוי מכיון שעבר להוט מוביל | גלש: מעקב כפיה/תקלה | גורם מטפל: [REDACTED] | סוג פניה/תקלה: [REDACTED] | ליד: ACRM | שם סוכן: [REDACTED] | טיפול בלקוח בשיתוף B-simple | תאריך חזרה ללקוח: 02/11/2014 | משעה: 3:00AM | עד תאריך: 02/11/2014 | עד שעה: 4:00AM | תאריך חזרה ללקוח: 03/11/2014 | ווארץ סטטוס: 03/11/2014 | ווארץ סגירה: 03/11/2014 | ווארץ פניה/תקלה: 03/11/2014 | ווארץ סטטוס: סגור | ווארץ חזרה ללקוח: 03/11/2014 | ווארץ סטטוס: סגור | ווארץ חזרה ללקוח: 03/11/2014 | ווארץ סטטוס: סגור

מידע על הפיתרון

פיתרון פניה: מזהות פניה: סירב | ממיר יקר | חש. סוביל | אישור זיכוי לקוח עם חוב | הערות לפתרון: ללקוח מני חנים לא מעופין במני נתק | פרטי הקשר ועדכון: חצר ע"י: [REDACTED] | תאריך עדכון: 10:52AM 03/11/2014 | חצר ע"י: [REDACTED] | תאריך עדכון: 10:52AM 03/11/2014 | חצר ע"י: [REDACTED] | תאריך עדכון: 10:52AM 03/11/2014

טלפון

פניה/תקלה | תמונות | זמן טיפול | הערות טיפול | פניות מקושרות | אובייקטים מקושרים | מכתבים/טקסטים | גורמים מתעניינים | מעקב שיתיים

פניה/הקלה

בנק בינלאומי
יחיד ממשל

סורט | מנהלים | מנהל לקוח | חשבוש מחקרים | הוספה להעדפות שלך | יציאה

עזרה

פניה/הקלה | תוכנית | יומן טיפול | הערות טיפול | פניות מקושרות | אובייקטים מקושרים | מכתבים/ספטים

מס. פניה/הקלה: 64837809 | מס. לקוח: 105047434 | מס. לקוח: E | סוג ארע: גודל חשבון | יש הערות: פרטי

הצג ספטים מצורפים לחשבונות | צרף ספטים לחשבונות

הערות

המש: 2-1-2 | אחרון

סיכום: לקוח זוהה מול, מבקש ליצור קשר לביטול המס. פרטים: לקוח זוהה מול, מבקש ליצור קשר לביטול המס.

נוצר ע"י: [redacted] | נוצר בתאריך: 11:57AM 04/11/2015

נ. נספחים

סיכום: סיל | פרטים:

סא: [redacted] | נוצר בתאריך: 11:57AM 04/11/2015

נ. נספחים

הוספת הערה:

שמירת

בניהול/הקלה | תוכנית | יומן טיפול | הערות טיפול | פניות מקושרות | אובייקטים מקושרים | מכתבים/ספטים | פרטים מנהליים | מעקב שיכונים

מסלול | מנהלים | משימות | משימת לקוח | משימת מתקדם | חסות לחשבונית ש"ח | יציא

בזק בינלאומי
שירותי ממשל

1/1

עוד

פניה/הודעה	תכנית	זמן טיפול	הערכת טיפול	פניות מקושרות	אובייקטים מקושרים	מכתבים/מספדים	גורמים מחנתיים	מעקב שיוויים
מס. פניה/הודעה	מס. לקוח	שם לקוח	קבוצת לקוח	אינדקסציה	סטטוס	סוג ארוע	גודל חשבון	יש הערת
64837809	100047434		E			כניה	כרטי	

פירע על הלקוח

מס. לקוח: 100047434

שם הפונד: [REDACTED]

כתובת לקוח: [REDACTED]

טלפון סלולרי: [REDACTED]

מילי חדרה ללקוח: [REDACTED]

טלפונים ללקוח: [REDACTED]

שליח מילי בסגירת הפניה: [REDACTED]

לא

רשימת לוחות משלמים: [REDACTED]

שייך לחשבות למפעיל: [REDACTED]

לקוח משלם לחיוב הו"ע: [REDACTED]

מקור: טלפון

סוג אירוע: כניה

קבוצת פותחת: פניות העיבור

מוצר ללקוח: shachar99	מוצר: ADSL	מוק"ט: 100-adsl במק יחודי	מס' חומרה מקשרת: [REDACTED]
קור מזהיר:	יושט ראשי אינטרנט	יושט משקיז קיים	יושט מפורט: אמנות השירות
יודע: לקוח			
יבואר: לקוח זוהה מלא, מבקש לשור קשר לבטול הסכ			
עריפת: ביטס	קבוצת מטפלות: [REDACTED]	קשרי לקוחות אינטרנט	גורם מטפול: [REDACTED]
מסמס: סוגר	תאריך סטטוס: 04/11/2015	תאריך סגירה: 04/11/2015	סוגר פניה/הודעה: [REDACTED]
	שם סוכן: [REDACTED]		ליד ACRM: [REDACTED]
			טיפול בלקוח בשימוש B-simple

תאריך חדרה ללקוח: 05/11/2015

משעה: 10:00AM

עד תאריך: 05/11/2015

עד שעה: 11:00AM

פירע על הפיתרון

עיתון פניה: [REDACTED]

מחנות פניה: סירוב

סיבות אובייקטיות: אין שימוש

אישור יכני לקוח עם חוב: [REDACTED]

הערות לפתרון: [REDACTED]

פירע ההפנה לעדכון

גורר ע"י: [REDACTED]

קבוצה: פניות האובר

מוצר בתאריך: 04/11/2015 11:50AM

תאריך עדכון: 04/11/2015 1:40PM

גורר ע"י: [REDACTED]

פניה/הודעה | תכנית | זמן טיפול | הערכת טיפול | פניות מקושרות | אובייקטים מקושרים | מכתבים/מספדים | גורמים מחנתיים | מעקב שיוויים

פגיה/תקלה		תמונת		זמן סיפול		הערות סיפול		פניות מקושרות		אובייקטים מקושרים		מכתבים/ספסים	
מס. פניה/תקלה מס. לקוח שם לקוח קבוצת לקוח איינזבציה סטטוס סוג ארוע גודל חשבון יש הערות													
64790631		100335673		E		סגור		פניה		פרטי			
הצג טפסים מצורפים לחשבונית צרך טפסים לחשבונית													
הערות שם דאטת or2-1-2 אחור													
מייל פרטים													
נוצר ב 12:06PM 02/11/2015 נוצר בתאריך													
נספחים													
סיכום: לקוח פנה במייל עם זיהוי מלא - סבקש להתוותק וסותר ונכר לערפל סי (בגלל סותר) סל פרטים: לקוח פנה במייל עם זיהוי מלא - סבקש להתוותק ונכר לערפל סי (בגלל סותר) סל לחזור מצ"ב מייל													
נוצר ב 12:14PM 02/11/2015 נוצר בתאריך													
נספחים													
הוספת הערה													

פגיה/תקלה | תמונת | זמן סיפול | הערות סיפול | פניות מקושרות | אובייקטים מקושרים | מכתבים/ספסים | גורמים מתעניינים | מעקב שותפים

פיראטקלה | תנומה | יחסי טיפול | הערכת טיפול | סגירת ההשקפה | אובייקטים מהושרת | מנתבים/נפטים | גורמים מתעוררים | חוקר שייט

מסמך מס' 107214-1
תאריך: 10/03/2015
שעה: 1:30PM
מסמך מס' 107214-1
תאריך: 10/03/2015
שעה: 1:28PM

פרטלי | מוצרים | משימות | חיפוש לקוח | היסטוריה | חשבוניות | יציאה

ביקור בלוח

8

עזרה

פניה/תקלה	תמונות	יומן טיפול	הערות טיפול	פניות מקושרות	אביקטים מקושרים	מכתבים/מסמכים	גורמים מתעניינים	מעקב שיניים
חש. פניה/תקלה	חש. לקוח	שם לקוח	קבוצת לקוח	איוקבציה	סטטוס	סוג ארוע	גודל חשבון	יש הערות
02245794	101521417		E			פניה	פרטי	

מידע על הלקוח

חש. לקוח: 101521417

שם לקוח: [REDACTED]

שם הפונה: [REDACTED]

כתובת לקוח: [REDACTED]

טלפון סלול: [REDACTED]

טלפון בית: [REDACTED]

נייל חזרה ללקוח: [REDACTED]

לא

שליח מילי בסגירת המניה

סלפוס ללקוח

כתובת להחזק: [REDACTED]

צור כתובת

פניות ללקוח

מחלות ללקוח

לקוח משלם לחיוב חש"ע: [REDACTED]

שינוי להחזרת משלמים

שינוי להחזרת לחש"ע

מקור: סלפון

סיג אירוע: פניה

קבוצה פותחת: פניות הציבור

מידע על פניה/תקלה

מוצר לקוח: 38105740

מוצר: ADSL

חש"ע: 40-49-מבצע פיקס

חש"ע המזהה מקושרת: [REDACTED]

קוד מהיר: [REDACTED]

יוזם לקוח: [REDACTED]

תאריך לקוח פנה במייל יש זיהוי מלא, מבקש ליטור קשר לביטול המשי

מספר מיייל בתערוך

עריפוט: ביעוי

קבוצה מוטפלה: קשר לקוחות אינטרנט

תאריך סטטוס: 10/08/2015

תאריך סגירה: 10/08/2015

סוג פניה/תקלה: 48PM

גורם מוטפל: [REDACTED]

לוח: ACRM

שיטל בלקוח בשימוש B-sample

תאריך חזרה ללקוח: 10/08/2015

משעה: 10:00AM

עד תאריך: 10/08/2015

עד שעה: 11:00AM

מידע על הפיתרון

מחזור פניה: סירוב

מקור יקר

אירוע / 012

אישור יזמי לקוח עם חוב

הערות לפתרון: [REDACTED]

פרטי הקמה ועריכה

חש"ע: [REDACTED]

חש"ע: [REDACTED]

תאריך עריכה: 10/08/2015

תאריך: 10/08/2015

שם מוכק: [REDACTED]

פניה/תקלה | תמונות | יום טיפול | הערות טיפול | פניות מקושרות | אביקטים מקושרים | מכתבים/מסמכים | גורמים מתעניינים | מעקב שיניים

נספח 6

**העתק הנחיה מס' 1-2010 של
רשם מאגרי המידע**



הנחית רשם מאגרי מידע מס' 1-2010

דרישת מינימום לתהליכי אימות זהות של נושא מידע לצורך מתן גישה למידע
שעליו במאגר מידע

1. כללי

בעלי מאגרי מידע מאפשרים למי שמוחזק עליו מידע מוגן פרטיות במאגר המידע (להלן - נושא המידע) לגשת מרחוק למידע המוחזק עליו במאגר המידע באמצעים שונים, כגון באמצעות שיחת טלפון, מערכת שירות טלפונית (IVR), אתר אינטרנט וכד'.

כדי לאפשר גישה מרחוק צריך לזהות את נושא המידע הניגש מרחוק למידע. במקרים רבים נהוג לבצע את הזיהוי באמצעות נתוני מידע האמורים להיות ידועים לנושא המידע בלבד, ובחלק מהמקרים, מתבסס תהליך אימות זהות על ידיעת המבקש לעיין במידע, את פרטי הזיהוי הנמצאים עליו אצל בעל מאגר המידע, וקיימים במקביל גם במרשם האוכלוסין (כגון מס' הזהות, תאריך לידה וכד').

הבעיה אליה מתייחסת הנחיה זו היא שמזה מספר שנים, נגזרת לא חוקית ממרשם האוכלוסין שבמשרד הפנים זמינה להורדה חופשית באינטרנט¹ (להלן - העותק הבלתי חוקי), כך שפרטי הזיהוי של אדם הקיימים במרשם האוכלוסין כבר אינם פרטים הידועים לנושא המידע בלבד, אלא ידועים בכוח לכל מי שיש בידו העותק הבלתי חוקי כאמור.

בהתחשב בכל אלה, עולה השאלה מהם האמצעים המינימאליים לאימות זהות נושא המידע המבקש לעיין במידע שעליו מרחוק, על ידי בעל מאגר מידע או מי מטעמו, בעת מתן גישה למידע לגבי נושא המידע, אשר מקיימים את חובות אבטחת המידע והסודיות לפי החוק כראוי.

¹ דוח שנתי 259 של מבקר המדינה (2008) בפרק "הגנת הפרטיות - אבטחת מידע ואיכותו במאגרי מידע ממשלתיים", עמ' 859; דו"ח רשם מאגרי מידע לשנת 2007, בסעיף 2.2.19.
לשנת 2008, בעמ' 11 (<http://www.justice.gov.il/MOJHeb/RashamMagariMida/Reports/>); דו"ח הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע (<http://www.justice.gov.il/MOJHeb/RashutTech/Dohot/>).

2. תשתית משפטית

2.1. מידע מוגדר בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן - החוק) כ"נתונים על אישיותו של אדם, מעמדו האישי, צנעת אישיותו, מצבו בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונותיו". הגדרה זו פורשה על ידי בתי המשפט, לרבות בית המשפט העליון², באופן רחב כחלה על פרטים רבים אודות אדם.

2.2. לעניין מתן גישה למידע חלות על בעל מאגר המידע מספר חובות מכוח החוק:

2.2.1. הגבלת המטרה - סעיפים 2(9) ו-8(ב) לחוק אוסרים על מסירתה של ידיעה על ענייניו הפרטיים של אדם, שלא למטרה שלשמה נמסר.

2.2.2. סודיות - סעיף 16 לחוק קובע, כי גילוי מידע ממאגר המידע למי שאינו נושא המידע, וללא הסכמתו, מהווה עבירה פלילית שדינה 5 שנות מאסר.

2.2.3. אבטחת מידע - סעיף 17 לחוק קובע, כי בעל מאגר מידע, מחזיק במאגר מידע או מנהל מאגר מידע אחראים לאבטחת המידע שבמאגר המידע. לפי סעיף 7 לחוק אבטחת מידע כוללת הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה ללא רשות כדין.

3. רקע עובדתי

להלן הנחות היסוד שעמדו בפני רשם מאגרי מידע ומהוות בסיס למתן הנחיה זו -

3.1. קיים צורך מעשי לאפשר לנושא מידע לגשת מרחוק למידע שעליו במאגר המידע, ובעלי מאגרי מידע רבים מאפשרים זאת בפועל;

3.2. הגישה למידע ניתנת כחלק מהשירות הניתן לנושא המידע, או במסגרת מימוש זכות העיון במידע של נושא המידע לפי סעיף 13 לחוק;

3.3. קיים צורך מעשי לאפשר לנושא מידע לשחזר מרחוק מידע שניתן לו לצורך גישה למידע, לרבות, סיסמאות, ובעלי מאגרי מידע רבים מאפשרים זאת בפועל;

3.4. במקרים רבים נהוג לאמת את זהות נושא המידע רק באמצעות נתוני מידע האמורים לחיות ידועים לנושא המידע בלבד (something the user knows). בחלק מהמקרים, מתבסס תהליך אימות הזהות על פרטי מידע הקיימים על נושא המידע במרשם האוכלוסין, כגון מסי הזהות, תאריך לידה וכד', ומידע נוסף, שיכול גם הוא להילמד ממרשם האוכלוסין, כגון שם הענורים של האם או מקום הלידה;

3.5. אין אפשרות מעשית לעצור לחלוטין את הפצת העותק הבלתי חוקי והשימוש בו, לאור תפוצתו הרחבת עד כה.

² ראו ע"א 439/88 רשם מאגרי המידע נ' וגטורה, פ"ד מח(3) 808 (1994)

4. הנחיה

4.1. המסקנה היא, כי בהתחשב בזמינות העותק הלא חוקי כאמור, נדרשת הבהרה לגבי מהות האמצעי המינימאלי לאימות זהות נושא המידע, הנדרש לצורך מתן גישה למידע שעל נושא המידע או לצורך שחזור יכולת לגשת למידע. למען הסדר ספק, מובהר בזאת כי כל שימוש בעותק הלא חוקי או במידע מתוכו מהווה עבירה על הוראות החוק.

4.2. לאור האמור לעיל, עמדת רשם מאגרי מידע לעניין מתן גישה מרחוק למידע במאגר מידע ושחזור יכולת לגשת למידע, המקיים את חובות אבטחת המידע והסודיות שלפי החוק הינה:

4.2.1. אימות זהות של נושא המידע, לצורך מתן גישה מרחוק למידע שעליו או לצורך שחזור יכולת לגשת למידע, אך ורק על בסיס נתונים המצויים בעותק הלא חוקי של מרשם האוכלוסין כמפורט בנספח להנחיה, לגבי נושא המידע ולגבי כל קרוב משפחה שלו, אינו מספיק לצורך קיום חובות אבטחת המידע והסודיות לפי החוק;

4.2.2. כאשר ניתנת גישה למידע במאגר מידע מרחוק, או נעשה שחזור של יכולת לגשת למידע, יש לבצע אימות זהות של נושא המידע ברמה ובאמצעים התואמים את מידת רגישות המידע אליו מתבקשת הגישה או אליו מתאפשרת גישה באמצעות יכולת הגישה;

4.2.3. לשם קיום חובות אבטחת המידע והסודיות לעניין מתן גישה למידע לנושא המידע, או לשחזור יכולת גישה למידע, יש לבצע את אימות זהות נושא המידע תוך שימוש בלפחות נתון אחד אשר אמור להיות ידוע אך ורק לנושא המידע. ככל שרמת רגישות המידע אליו מתבקשת הגישה עולה, יש להגדיל את מספר הנתונים הידועים לנושא המידע בלעדית או לחלופין להידרש לאמצעים אחרים, כגון פריט הנמצא ברשות נושא המידע (something the user has), לדוגמא כרטיס חכם, מכשיר טלפון סלולרי וכדו' ו/או אמצעי אימות זהות שהוא נושא המידע (something the user is), לדוגמא מאפיין ביומטרי; ההגנה על המידע הנוסף חייבת גם היא לעמוד בדרישות אבטחת המידע בחוק.

4.2.4. חובת אבטחת המידע מכוח סעיף 17 מחייבת את בעל המאגר לבצע את תהליך הערכת רגישות המידע והתאמת האמצעים כאמור.

4.3. החל מתאריך 1.9.2010 מתן גישה מרחוק למידע לנושא מידע, או שחזור יכולת גישה למידע, בניגוד לאמור בסעיף 4.2 כאמור, תחשב על ידי רשם מאגרי מידע כהפרת סעיף 17 לחוק.

נספח - נתונים המצויים בעותק הלא חוקי של מרשם האוכלוסין

1. מסי זהות
2. שם:
 - 2.1. שם משפחה
 - 2.2. שם פרטי
 - 2.3. שם אמצעי
 - 2.4. שם קודם
3. מין
4. מסי ילדים
5. מצב אישי
6. גיל
7. תאריך לידה (עברי ולועזי)
8. תאריך עלייה (עברי ולועזי)
9. ארץ לידה
10. מצב - חי/נפטר
11. תאריך פטירה (עברי ולועזי)
12. זהות ההורים:
 - 12.1. מסי זהות של האב
 - 12.2. מסי זהות של האם
 - 12.3. שם פרטי של האב
 - 12.4. שם פרטי של האם
13. כתובת:
 - 13.1. רחוב
 - 13.2. בית
 - 13.3. דירה
 - 13.4. כניסה
 - 13.5. אות
 - 13.6. עיר
 - 13.7. מיקוד
14. מסי טלפון
15. טלפונים נוספים

מידע לגבי ההנחיה

1. מס' ההנחיה: 1-2010
2. נושא ההנחיה: דרישת מינימום לתהליכי אימות זהות של נושא מידע לצורך מתן גישה למידע שעליו במאגר מידע
3. תאריך פרסום: 20.5.2010
4. בתוקף מתאריך: 1.9.2010
5. חוקים שאוזכרו:
 - א. חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.
6. פסקי דין שאוזכרו:
 - א. ע"א 439/88 רשם מאגרי המידע נ' ונטורה, פ"ד מח(3) 808 (1994).
7. מאמרים שאוזכרו: אין.
8. הנחיות היועץ המשפטי לממשלה שאוזכרו: אין.
9. הנחיות רשם מאגרי מידע שאוזכרו: אין.
10. מילות מפתח: אבטחת מידע; אימות זהות; בעל מאגר מידע; גישה למידע; מידע רגיש; מרשם האוכלוסין; נושא המידע; זכות העיון.
11. עדכונים

גרסה	פרטים	תאריך

בספח 7

העתק תקנון אתר נתק

נספח 8

**העתק טבלת האקסל נספח 8
לדו"ח הפיקוח הראשוני בלווית
הערות מרשתי שלא נזכרו בנספח
8 המקורי
(בצד שמאל של הגיליון)**

נספח 9

**העתק נוהל זה כפי שהוא מפורסם
לנציגי השירות**

נספח 10
העתק הכתבה

דו"ח פניות הציבור: 42% מהתלונות נגד פלאפון היו מוצדקות

דו"ח פניות הציבור: 42% מהתלונות נגד פלאפון היו מוצדקות

נגד פלאפון הוגש המספר הגדול ביותר של תלונות למשרד התקשורת. גם 012 סמייל ומערך הטלפוניה הקווית של HOT זכו לציון הנמוך ביותר

אופיר דור 09.04.13 13:43

תגיות: דו"ח פניות הציבור חברות התקשורת משרד התקשורת

החברות פלאפון, 012 סמייל ומערך הטלפוניה הקווית של HOT זכו לציון הנמוך ביותר בדו"ח פניות הציבור לשנת 2012 שפרסם היום (ג') אגף פיקוח ואכיפה במשרד התקשורת. הדו"ח בודק את מספר התלונות שהוגשו למשרד נגד חברות התקשורת במהלך השנה החולפת.

קראו עוד בכלכליסט:

- [בסלקום ובפלאפון חזרו להפלות בין לקוחות הסלולר](#)
- [פלאפון, סלקום ופרטנר מאבדות 350-650 לקוחות ביום](#)
- [פרטנר נלחמת על הלקוחות הקלים באמצעות 012 מובייל](#)
- [האנדרואיד מגיע הביתה, למסר הטלוויזיה \(תוכן שיווקי\)](#)

נגד פלאפון הוגש המספר הגדול ביותר של תלונות שנבדקו על ידי משרד התקשורת – 1,229 תלונות ב-2012 – כ-42% מהתלונות נמצאו מוצדקות, כלומר מבטאות הפרה של תמי הרישיון של החברה. בחישוב יחסי הוגשו נגד פלאפון 10 תלונות על כל 10,000 קווים של החברה והיא זכתה לציון "טען שיפור" ממשרד התקשורת.



סניף של סלקום (ארכיון)

צילום: בלומברג

האינטרנט של בזק

האינטרנט האיכותי של בזק במבצע לזמן מוגבל. היכנסו לפרטים bezeq.co.il

סלקום זכתה להערכה הטובה ביותר מבין שלושת החברות הסלולריות הוותיקות הנסקרות בדו"ח. נגד החברה הוגשו ב-2012 בסך הכל 625 תלונות, מתוכם 243 תלונות בלבד נמצאו מוצדקות (38.8%). בחישוב יחסי – הוגשו נגד סלקום 5 תלונות על כל 10,000 קווים שיש לחברה – תוצאה שזיכתה אותה בציון "טוב" ממשרד התקשורת.



דו"ח פניות הציבור: 42% מהתלונות נגד פלאפון היו מוצדקות

פרטנר זכתה לציון "תקין" בדו"ח, כאשר נגד החברה הוגשו 804 תלונות שבבדקו, מתוכם 43% נמצאו מוצדקות על ידי משרד התקשורת (5 תלונות על כל 10,000 קווים, לעומת 9 תלונות ב-2011).

כמו ב-2011 גם השנה, שמרה בזק בינלאומי על המקום הראשון בקטגוריית ספקיות האינטרנט וזכתה לציון הגבוה ביותר מכלל החברות שנסקרו בדו"ח. נגדה הוגשו 101 תלונות בלבד, כשרק שליש מהן נמצאות מוצדקות.

ציון לקוי ל-012 סמייל

לעומת זאת, משרד התקשורת העניק ציון לקוי ל-012 סמייל שבבעלות פלאפון וציון טעון שיפור לנטוויז'ן שבבעלות סלקום. נגד נטוויז'ן הוגשו ב-2012 בסך הכל 319 תלונות שבבדקו יותר מ-50% מהן נמצאו מוצדקות (10 תלונות על כל 10,000 קווים), בעוד שנגד סמייל התקבלו 201 תלונות מוצדקות (8 תלונות על כל 10,000 קווים).



אל תהיה פראיר קח סימ-זול

גלשו, דברו וסמסו כמה שאתם רוצים.
סימ זול הכי משתלם שיש, הזכנסו
עכשיו!



simzol.booot.co.il

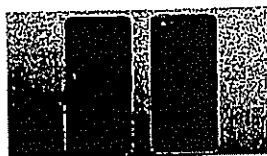
מערך הטלפוניה הקווית ומערך תשתית האינטרנט של HOT זכו שניהם לציון טעון שיפור. בדו"ח מצוין כי בציון שקיבל מערך הטלפוניה של הוט גרשמה ירידה ניכרת ביחס ל-2011, בעוד במערך תשתית האינטרנט של החברה נרשם שיפור יחסי בהשוואה לשנה קודמת. לעומת זאת, המתחרה בזק זכתה תקין גם עבור מערך הטלפוניה וגם עבור מערך האינטרנט.

בסך הכל התקבלו במשרד התקשורת 14,760 פניות מהציבור ב-2012 -

עלייה של 347 פניות בהשוואה ל-2011 (2.4%). 35% מהתלונות היו בנושאי איכות השירות ונגעו לבגיונות קליטה, תיקון תקלות, מהירות גלישה איטית, אי מתן מענה בכתב לפניות בכתב, אי מתן מענה על ידי נציגות שירות וזמני המתנה ארוכים. לקבלת מענה אנושי, 33% מהפניות עסקו במשאי חשבונות ונגעו בחיובים שלא על פי תנאי הסכם ההתקשרות, חיוב שגוי על שירותי תוכן של ספקי תוכן חיצוניים, חיוב על שירותים שלא נתקבשו ואי מתן החזר כספי על חיובי יתר.

מהוט נמסר בתגובה: "אנו שמחים על כך שמשרד התקשורת מצא וציון בדוח כי אנו השגנו את התוצאות הטובות ביותר בתחום הטלפון והאינטרנט. בדוח ניתן לראות ירידה דרמטית בכמות התלונות של לקוחותינו לעומת שנה שעברה. בשנים האחרונות, שיפור השירות היה ונותר יעד אסטרטגי מספר אחד שלנו, והתוצאות ניכרות בשטח. אנו מחויבים להמשיך ולפעול להמשך שיפור השירות לטובת לקוחותינו".

Recommended by



מכשיר הפיקסל 2 של גוגל:
ממשק חדש, עיצוב מיושן



עוד לא מת: חוק מס דירה
שלישית יחזור בקרוב לאישור
ועדת הכספים



הכירו את הכרז"ם שמסייר
בגבול עזה



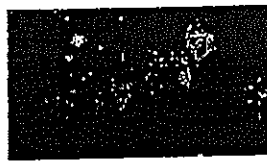
דו"ח פניות הציבור: 42% מהתלונות נגד פלאפון היו מוצדקות



זה מדעי: כך תפרשו עם מיליון
דולר בלי להבין כלום בבורסה
Dbroker



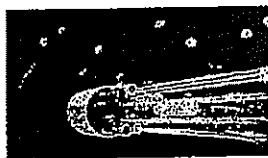
אופמנים ורוכבי קטנוע: אפוד
זה עשוי להציל את חייכם! צפו
בסרטון הבא ותגלו איך
helke



אחרי שיצר מהפכה ששינתה
לאלפים את החיים, הוא מוכן
לחלק למתאימים \$250,000
ונאלח טוב לדעת



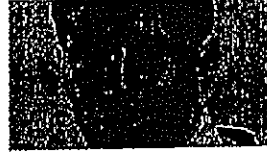
קורות חיים הם כבר לא מסמך
וורד. טיפים ממגייס ב-GETT
פרס פלוס



GB1000 בכל שנייה: צריכת
התוכן ברשת מגיעה לשיאים
חדשים
ספנסר



לא תאמינו איפה באירופה
תצליחו לקנות דירה ב-200
אלף ש"ח
מדל' MoneyTime



עומר רבינוביץ' - השם הכי חם
בשוק ההון שאתם עדיין לא
מכירים
Dbroker



Visa קבלו את הזוכים
בתחרות הסטארטאפים של
Visa

Starting
from
September
2017

Tel Aviv to
Shanghai



4 תגובות

כתוב תגובה

4. פלאפון חברה של רמאים
מישהיא, (03.02.15)

3. יחס של חברת הוט כלפי הצרכנים שלה
ארגמן שמעון, (19.12.13)

2. משרד התקשורת משקר. הוא הזניח את הטיפול באלפי פניות השנה (ל"ת)
זהכל על חשבוננו, (09.04.13)

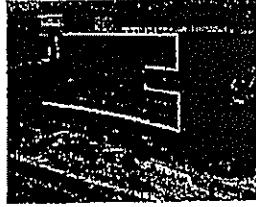
1. סלקום באמת בסדר. יחסית
לקוח, (09.04.13)



יהודי ספרדי? כך תוכל לקבל
דרכון אירופאי



יש לך 300K? קבל הצעה
אטרקטיבית מבית השקעות



להשקיע במתחם העסקים
החדש של הרצליה פיתוח



מיני פנטהאוזים ברי"ג לאכלוס
מייד

Powered by



נספח 11

**העתק ההודעה לתקשורת אודות
דו"ח פניות הציבור לשנת 2015**



משרד התקשורת
לשכת הדובר

י"ח אדר ב' תשע"ז
28 מרץ 2016

הודעה לתקשורת

משרד התקשורת מפרסם את דו"ח פניות הציבור בנושא **טלקום לשנת 2015**

בשנת 2015 התקבלו **10,391** פניות ציבור, עלייה של כ-**9.3%** לעומת שנת 2014 שבה התקבלו **9,506** פניות

תחום ה"חשבונות" ממשיך להיות הנושא המוביל בשיעור פניות הציבור:
חיוב שלא על פי תנאי הסכם ההתקשרות, חיוב שגוי בגין שירותי תוכן של ספקי תוכן חיצוניים, חיוב בגין שירותים שלא נתבקשו, אי מתן החזר כספי בגין חיובי יתר

מבין כל התלונות שלגביהן ניתן היה להביע עמדה ברורה, נמצא כי כ-**42%** מהתלונות על חברות התקשורת נמצאו מוצדקות בשנת 2015!

עיקרי ממצאי דו"ח פניות ציבור שנת 2015

בהמשך למגמה בשנים האחרונות גם שנת 2015 התאפיינה בהגברת האכיפה כלפי חברות התקשורת. בעיקר בנושאים צרכניים ותחרותיים וזאת לשם אספקת שירות טוב יותר לצרכנים ולצורך הרתעת החברות מפני הפרת הוראות רישיון.

יש לציין כי בתחילת שנת 2015 החלה רפורמה חדשה בשוק הנייד, רפורמת הפס הרחב ("השוק הסיטונאי") ופניות ציבור רבות התקבלו בנושא זה עקב קשיים ו"יחבלי לידה".

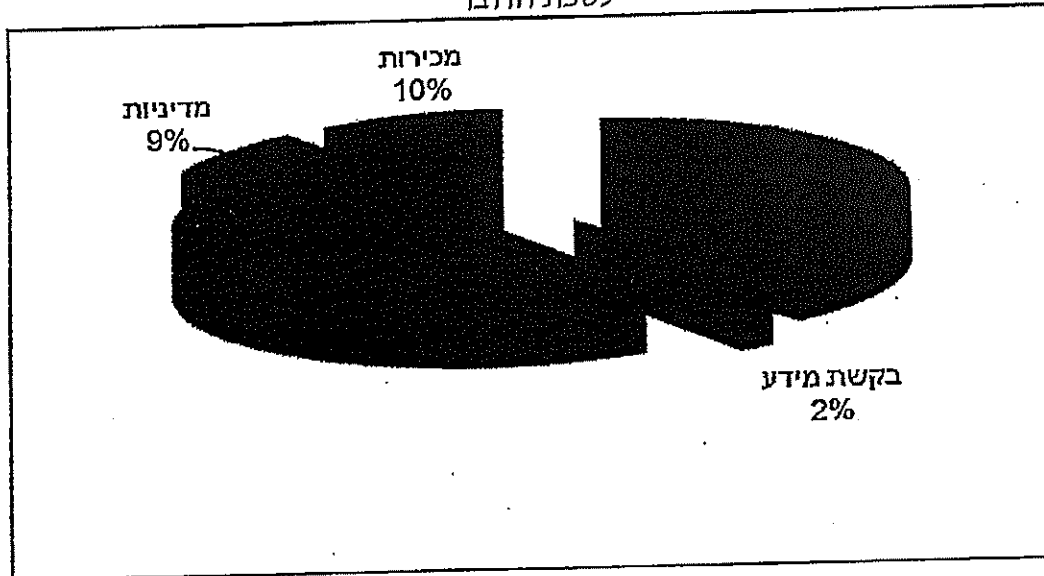
תחום ה"חשבונות" ממשיך להיות הנושא המוביל בשיעור פניות הציבור, משום היותו דבר ש"כואב" לציבור בכיס, לפיכך ניתן מיקוד לטיפול מהיר בפניות אלה.

בסה"כ הכללי, זמן הטיפול הממוצע מרגע קליטת הפנייה ועד סיום הטיפול עומד על כ- 14 ימים.

נושאי התלונות שהתקבלו ב-2015 - הפניות/תלונות מסווגות לחמישה נושאים עיקריים:
מכירות, חשבונות, איכות השירות, מדיניות ובקשות מידע.



משרד התקשורת לשכת הדובר



פירוט התלונות שהתקבלו ב-2015 בהשוואה לשנים קודמות

מכירות – הפסקת שירות, הטעיה בעת ביצוע מכירה, ביטול עסקה, אי מסירת הסכם התקשרות – עלייה קטנה יחסית לשנת 2014 במספר הפניות. בחלק ניכר מהמקרים הכתובת הנכונה הינה הרשות להגנת הצרכן וסחר חוגן, מכיוון שהטיפול אינו בסמכות המשרד.

חשבוניות – חיוב שלא על פי תנאי הסכם ההתקשרות, חיוב שגוי בגין שירותי תוכן של ספקי תוכן חיצוניים, חיוב בגין שירותים שלא נותבקשו, אי מתן החזר כספי בגין חיובי יתר – קיימת עלייה קטנה יחסית לשנת 2014.

מדיניות – בנושאי חקיקה, תקנות, תעריפים, מתן הטבות, תיקון ציוד קצה, מכירת ציוד קצה – ירידה יחסית לשנת 2014.

איכות השירות – בעיות קליטה, תיקון תקלות, מהירות גלישה איטית, אי מתן מענה בכתב לפניות בכתב, אי מתן מענה ע"י נציגי שירות /זמני המתנה ארוכים לקבלת מענה אנושי, אי מתן שירות אוניברסאלי – ניכרת עלייה יחסית משמעותית לעומת שנת 2014.

בקשות מידע – בקשות מידע ובירור על חוקים, תקנות, הוראות רישיון, המגמה של ירידה לאורך השנים האחרונות נמשכת.

מהנתונים לעיל ניתן לראות, כי בנושאי חשבוניות ואיכות השירות יש עלייה במספר הפניות/תלונות בשנת 2015 יחסית לשנת 2014. הסיבות העיקריות לכך הן, ככל הנראה, הרפורמה החדשה בתחום הפס הרחב ("שוק סיטונאי"), בה חוו המנויים חבלי קליטה שגרמו לזמני המתנה ארוכים בעת המעבר, "הבטחות" שלא קוימו, חיובים כפולים ועוד.



משרד התקשורת לשכת הדובר

אחוז בקשות המידע ירד, ייתכן ובשל הנגשת המידע באתר האינטרנט לציבור הרחב.

מבין כל התלונות שהתקבלו לגביי כמות התלונות מול כל חברה כאשר שיעור התלונות מוצג יחסית לגודלה של החברה. על חברות התקשורת נמצאו מועדקות בשנת 2015!!

הדו"ח כולל נתונים השוואתיים לגבי כמות התלונות מול כל חברה כאשר שיעור התלונות מוצג יחסית לגודלה של החברה.

החברות שהתקבל לגביהן המספר הקטן ביותר של תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים לפי תחומים לשנת 2015 הן:

חברות סלולריות

פרטנר - 2.7 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים. הפרש משמעותי יחסית לחברות האחרות וכמו כן, ניכר שיפור ביחס לשנת 2014, בה התקבלו 3.2 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים.

ספקי גישה לאינטרנט (מעל 500,000 מנויים):

014 בזק בינלאומי - 2.6 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים. מדובר בנתון מצוי ובסדר גודל משמעותי יחסית למתחרות. כמו כן ניכר שיפור ביחס לשנת 2014, בה התקבלו 2.8 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים.

ספקי תשתית לאינטרנט:

הוט טלקום - 6 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים, שיפור ביחס לשנת 2014, בה התקבלו 13.3 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים. יש לציין שלבזק - 8.3 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים, כלומר בבזק חלה הרעה משמעותית יחסית לשנת 2014, בה התקבלו 4.3 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים. ייתכן ונובע מהרפורמה בפס הרחב ("שוק סיטונאי").

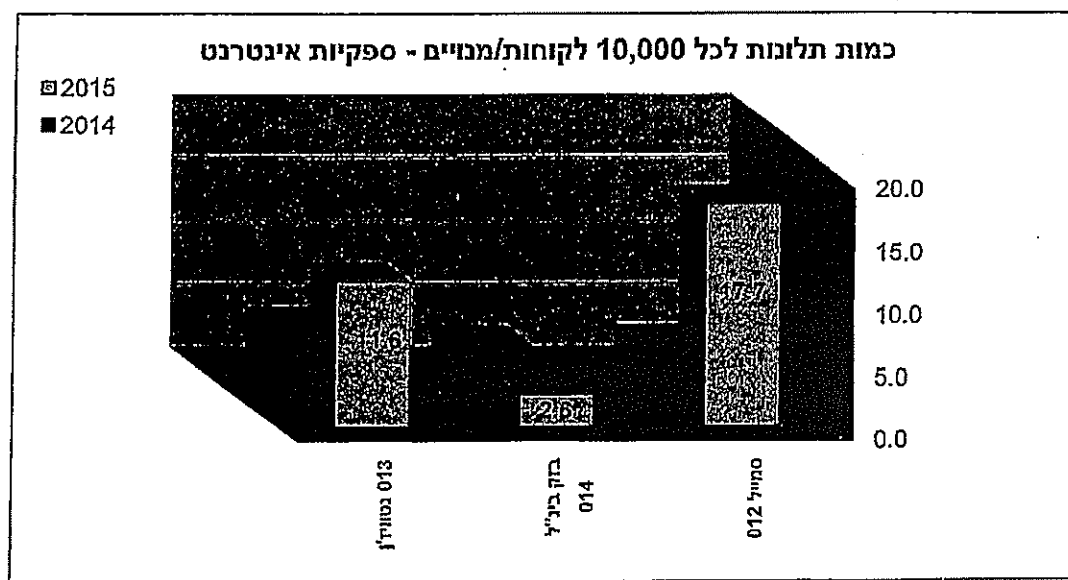
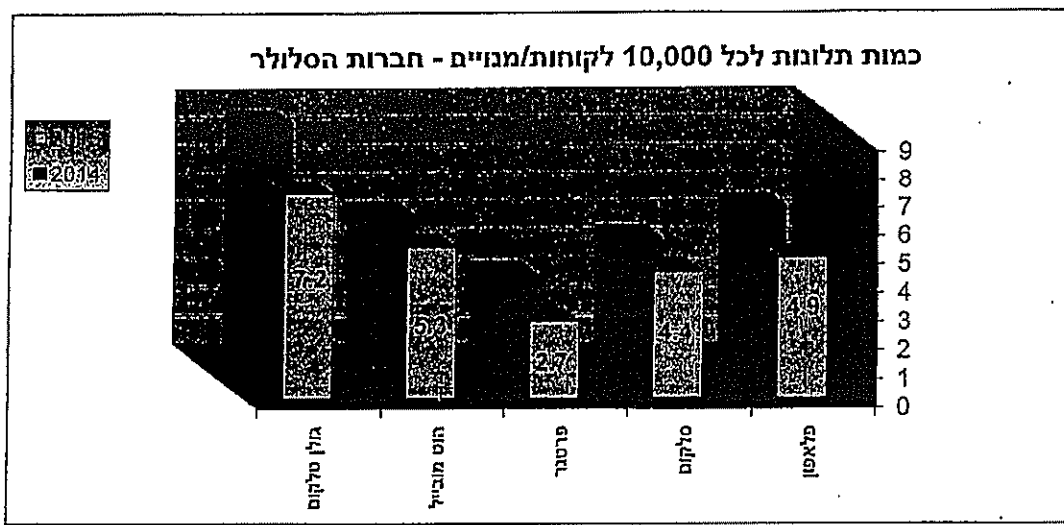
מפעיל פנים ארצי - טלפון קווי (מעל 500,000 מנויים):

בזק - 4 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים, יש לציין כי חלה הרעה יחסית לשנת 2014, בה התקבלו 3.6 תלונות לכל 10,000 לקוחות/מנויים.

חלק מהחברות שומרות על מגמה טובה ודירוג גבוה יחסית, ואף ישנן חברות בהן חל שינוי משמעותי **לטובה** חשוב לציין כי ייתכן והשינוי לרעה בחברות 012 סמיל, 013 נטוויזן ובזק (תשתית אינטרנט) נובע גם בשל תחילת יישום רפורמת "הפס הרחב" (השוק הסיטונאי).

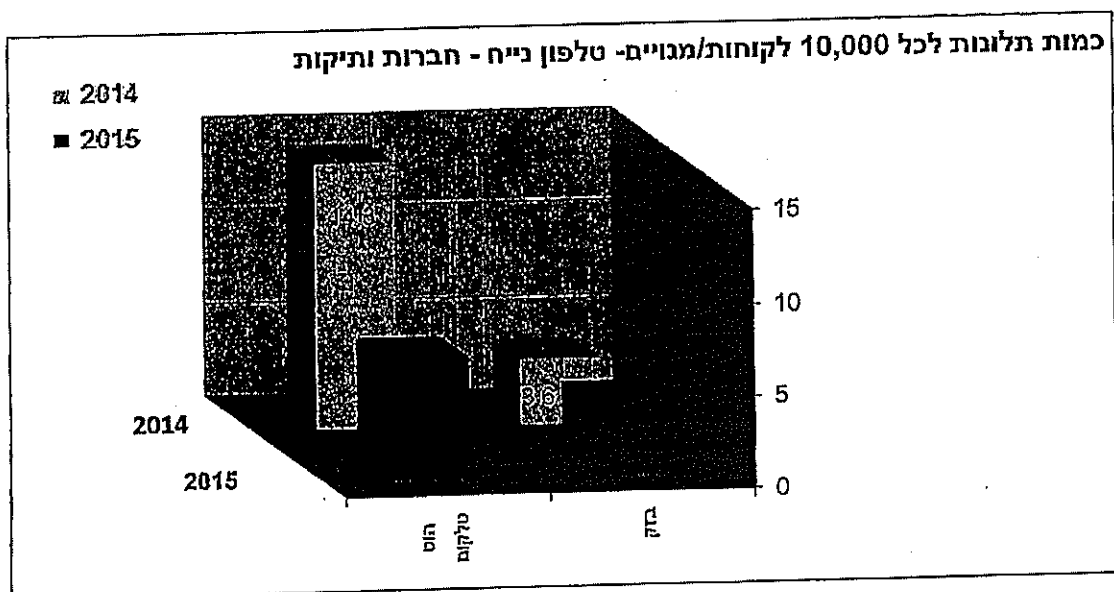
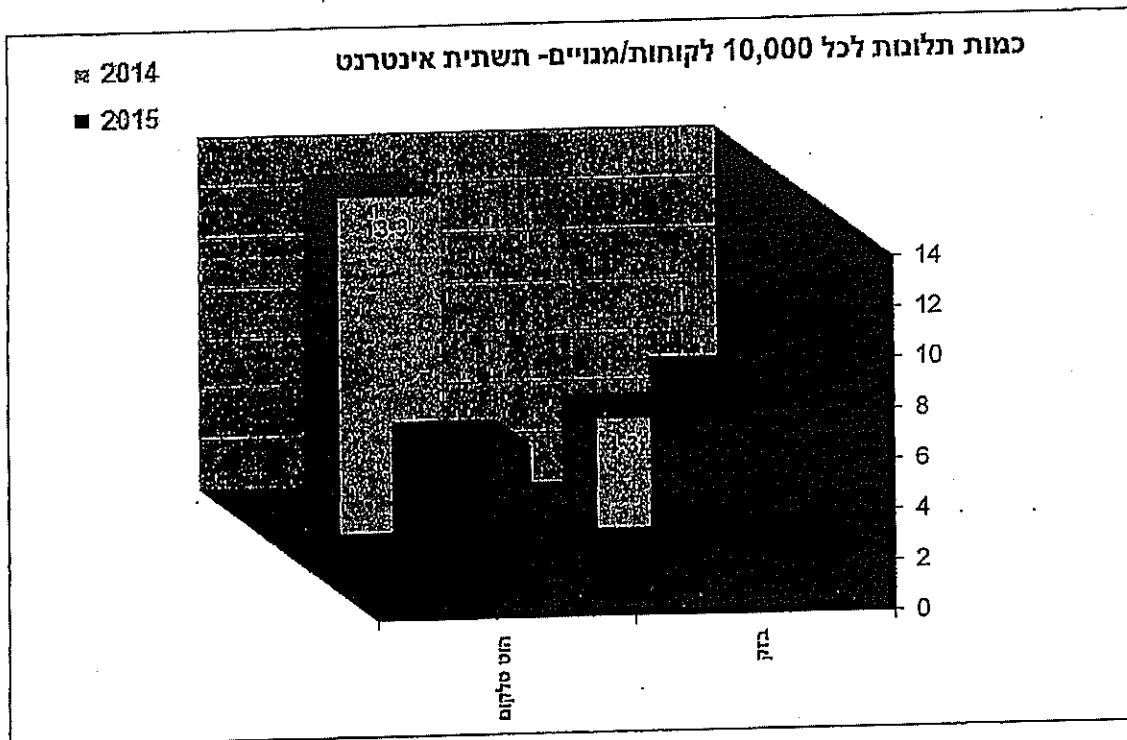


משרד התקשורת
לשכת הדובר





משרד התקשורת
לשכת הדובר





משרד התקשורת
לשכת הדובר

מהנתונים בטבלה הבאה ניתן לראות כי בתחום חברות הסלולר חברת פרטנר ממשיכה להוביל לטובה במקום הראשון במתן השירות למנוייה זאת לאור היחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשוק בשנת 2015. זאת ועוד, חברת הוט מובייל ממשיכה לפעול לשיפור שירותיה במהלך שנת 2015 ואכן ניתן לראות כי חל שיפור ניכר ביחס לדירוגה בשנת 2014.

 גולן טלקום	 הוט מובייל	 פרטנר	 פלאפון	 סלקום	החברה
9%	12%	26%	26%	27%	חלק החברה בשוק (מתוך חמש חברות הסלולר בעלות רשיון רט"ן כללי)
8%	12%	15%	29%	36%	חלק התלונות המוצדקות
0.9	1	0.6	1.1	1.3	היחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשוק 2015
תקין ירידה (0.8) יחסית ל-2014	תקין שיפור ניכר (1.87) יחסית ל-2014	טוב שיפור קל (0.65) יחסית ל-2014	תקין ירידה (0.94) יחסית ל-2014	טעון שיפור ירידה (1.15) יחסית ל-2014	דירוג (היחס ל-2014)



משרד התקשורת
לשכת הדובר

מהטבלה הבאה נמצא כי, מבין ספקיות הגישה הגדולות לאינטרנט/ISP, חברת 014 בזק בינלאומי ממשיכה לשפר את השירות למנוייה ושומרת על זירוג גבוה ובמקום הראשון לטובה. כמו כן, ניתן לציין כי חברת 013 נטוויזן השתפרה באופן משמעותי ביחס לשנה שעברה.

012 סמייל	013 נטוויזן	014 בזק בינלאומי	החברה
20%	27%	53%	חלק החברה בשוק (מבין החברות בעלות מעל 500 אלף מנויים)
61%	30%	9%	חלק התלונות המוצדקות
3	1.1	0.2	יחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשוק 2015
לקוי	תקין	טוב	זירוג
ירידה משמעותית (1.11) יחסית ל-2014	שיפור משמעותי (1.74) יחסית ל-2014	שיפור משמעותי (0.41) יחסית ל-2014	(היחס ל- 2014)



משרד התקשורת
לשכת הדובר

בטבלה הבאה בוצעה השוואה בתחום תשתית האינטרנט.

בהשוואה בין בזק להוט טלקום עולה כי, חברת בזק בתחום תשתית האינטרנט, במגמת ירידה בשירות בשנת 2015 אך עדיין מדורגת ראשונה לטובה ואלו חברת הוט טלקום, השתפרה משמעותית ביחס לשנה שעברה. בשנת 2015 הושקה רפורמה "הפס הרחב" (בחברת בזק בלבד) וייתכן ש"מחלות ילדות" השפיעו על איכות מתן השירות.

		החברה
הוט טלקום-אינטרנט	בזק-אינטרנט	
32%	68%	גודל החברה בשוק
36%	64%	חלק התלונות המוצדקות
1.1	0.9	היחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשוק 2015
תקין שיפור משמעותי (2.29) יחסית ל-2014	תקין ירידה משמעותית (0.33) יחסית ל-2014	דירוג (היחס ל- 2014)



משרד התקשורת

לשכת הדובר

בטבלה הבאה בוצעה השוואה בתחום הטלפוניה – מפעיל פנים ארצי עם מעל 500,000 קווים/מנויים. בהשוואה בין בזק להוט טלקום עולה כי, חברת בזק בתחום הטלפוניה, ירדה מעט לרעה ביחס לשנה שעברה, אך עדיין מדורגת ראשונה לטובה ואילו הוט טלקום נמצאת במגמת שיפור ביחס לשנת 2014, אולם השירות עדיין לקוי.

חברת	בזק	הוט טלקום
חלק החברה בשוק	72%	28%
חלק התלונות המוצדקות	41%	59%
היחס בין חלק התלונות המוצדקות לבין גודל החברה בשוק 2015	0.6	2.1
דירוג (היחס ל- 2014)	טוב ירידה קלה (0.52) יחסית ל- 2014	לקוי שיפור קל (2.24) יחסית ל- 2014

סיכום:

המשרד רואה חשיבות רבה בטיפול בפניות הציבור מתוך כוונה לסייע ולתמוך בציבור הרחב, דבר הבא לידי ביטוי בשיפור תהליכי העבודה לרבות מדיניות, נוהלי עבודה, שקיפות ומידע לציבור שכולם יחדיו הניבו תוצאות טובות.

באגף בכלל ובתחום פניות הציבור בפרט, מתבצעת עבודה רבה, חשובה ותורמת בנושא פניות הציבור, יחד עם מאמצי גיוס עובדים ומתנדבים מן השרות האזרחי הלאומי שתורמים רבות למען הציבור הרחב בישראל לרבות מקרב אוכלוסיות בעלי צרכים מיוחדים ואף תרמו גם למתנדבות עצמם.

אגף הפיקוח והאכיפה יגביר את פעילות הפיקוח והאכיפה בדגש על זיהוי סימפטומים, תוך טיפול ממוקד ובמקביל בבעיות המערכתיות והמרכזיות הדורשות שינוי אסדרה.

Dr. Yechiel Shabi
Spokesman
Israel Ministry of Communications
Work: +972 (2) 6706323
Fax: +972 (2) 6706372



ד"ר יחיאל שבי
דובר
משרד התקשורת
עבודה: 02-6706362
פקס: 02-6706372

www.moc.gov.il
ShabiY@moc.gov.il