

1 באוגוסט, 2016

לכבוד
מר מוניר קזמל
מרכז תחום פיקוח צרכני
אגף בכיר פיקוח ואכיפה
משרד התקשורת

א.נ.,

הנדון: דוח פיקוח ראשוני בנושא הפסקה מוחלטת של שירות לבקשת מנוי
מכתבך מיום 5.6.2016

במענה למכתבך שבסימוכין, להלן התייחסות בזק בינלאומי בע"מ (להלן: "בזק בינלאומי" או "החברה") לדוח הפיקוח הראשוני שנערך על ידך, בקשר עם התנהלותה בעניין שבנדון.

1. פתח דבר

1.1. כפי שיפורט בהרחבה במכתב זה, דוחה בזק בינלאומי מכל וכל את ההאשמות כלפיה, שאינן עולות בקנה אחד עם מדיניותה הברורה בעניין בקשות הפסקת השירות, והתהליכים המוטמעים בכל פתחי השירות שלה, העומדים בכל דרישות החוק והרישיון; כפי שהוצג בפני עורכי הפיקוח וכפי שנמסר להם במענה לכל הפניות והתלונות מושא הדוח, בכתב ובעל פה.

1.2. דו"ח הפיקוח מבוסס על נקודת מוצא שגויה, לפיה נוהגת בזק בינלאומי איפה ואיפה בבקשות הפסקת השירות המגיעות אליה באמצעות פתחי השירות השונים (בטלפון, בדוא"ל, באמצעות אתר החברה, או בפקס – ישירות או באמצעות אתר נתק); זאת בעוד שטיפול הראוי בעשרות אלפי פניות מסוג זה המגיעות אליה בכל חודש, ניכר ללא עוררין נוכח מספרן הזעום והבטל של התלונות המגיעות למשרד התקשורת, בעניין זה ובכלל, ובתהליכי השירות והטיפול בפניות, שהוצגו בפני עורכי הפיקוח.

1.3. אין זאת, אלא שבזק בינלאומי, המצוינת לשבח מדי שנה בשנה על ידי אגף הפיקוח והאכיפה עצמו, נוכח מיעוט התלונות מקרב לקוחותיה (שאינן עולות במספרן על עשירות הפרומיל ממספר לקוחותיה או אפילו ממספר הפניות המטופלות במוקדיה בכל שנה), ומיעוט קטן עוד יותר של תלונות הנמצאות כמוצדקות, בולטת גם בהקשר זה ומתנהלת באופן ראוי וכנדרש על פי הוראות החוק והרישיון.

2. בקשות להפסקה מוחלטת של שירות באמצעות אתר נתק

2.1. פרק זה בדוח הפיקוח מקומם במיוחד, שכן לא זו בלבד שאינו מתייחס כלל לעמדת החברה ולמדיניותה, כפי שהוצגה בפני עורכי הפיקוח – מדיניות התואמת את הוראות החוק והרישיון – אלא שיש בו עיוות וסילוף של הדברים שנמסרו למפקחים על ידי הח"מ ועל ידי **החברה** הוצאתם מהקשרם.

2.2. ממש כפי הנדרש בהנחיית המשרד, שניתנה לשיטתנו שלא לצורך היות שממילא לא היה בה כדי לשנות את התנהלותה של בזק בינלאומי (שפעלה כנדרש), נהגה ונוהגת בזק בינלאומי בבקשות שנוצרו ונשלחו אליה באמצעות אתר נתק, כבכל בקשה אחרת – כזו שבעל פה (טלפונית), שהועברה באמצעות הטופס המקוון שבאתר החברה, שנשלחה בדוא"ל, או שודרה באמצעות הפקסימיליה על ידי הלקוח עצמו.

הבקשות מתקבלות באמצעות שרת הפקסים של החברה, ומועברות לנציג הממין אותן ומעביר אותן למוקד השירות הרלוונטי.

נתוני הזיהוי שבבקשות נבדקים, ואם ניתן לזהות באמצעותם לקוח בזק בינלאומי, נפתחת בקשה לביטול והטיפול בלקוח מועבר לנציג שני, לניסיון "שימור".

בכל מקרה, מכובדת הבקשה, ואלא אם הצליחה החברה לקבל הסכמתו של הלקוח לחזור בו ולבטלה, **מנותק השירות בתוך יום עבודה אחד ממועד קבלת הבקשה**.

תהליך זה הוצג למפקחים במלואו והם אף בחרו לשוחח עם נציגים אקראיים במוקדי השירות ולתחקרם בהקשר זה.

2.3. ואולם, לא זו בלבד שאין בדוח הפיקוח ולו זכר להתנהלות החברה ולהליך האמור, אלא שתחת זאת בחרו עורכי הדוח לצטט מפי הח"מ ומפי הגב' [REDACTED] כאילו הני"ל מודים בקיומו של הליך שונה לחלוטין – ולא כך הוא!

2.4. כאישור לטענה לפיה החברה לא מתייחסת או לא נענית לבקשות להפסקת השירות המגיעות באמצעות אתר נתק צוטט הח"מ כאומר: [REDACTED]

אלא שעיון במסמך התשאול מגלה כי דברים אלה נאמרו דווקא במענה לשאלה: [REDACTED]
[REDACTED] וכמובן לשאלה שלא צוטטה
משום מה במסמך התשאול ולה, ורק לה, יכולה הייתה להינתן תשובה זו – כיצד ניתן להסביר את אישור האתר למשלוח ולקבלה, בעוד החברה טוענת כי לא קיבלה את הפניות?

והציטוט במלואו:

[REDACTED]

ובהמשך, במענה לשאלתה של הגב' דדון בעניין מספר הפקס הנכון:

[REDACTED]

והעובדות בעניין זה, כפי שאף הוצגו למפקחים (שבחרו גם בעניין זה שלא להתייחס אליהן) מדברות בעד עצמן – כפי שהעיד הח"מ, מתקבלות בקשות ניתוק הנשלחות באמצעות אתר הנתק במכשירי פקס שונים ומשונים, באגפים ובאתרים שונים בבזק בינלאומי (החל בלשכת המנכ"ל, דרך הלשכה המשפטית, אגף הכספים, אגף משאבי אנוש, תחום הלוגיסטיקה ועד חדר המאבטחים במתחם הקבלה של מטה החברה) ולא דווקא בפקס המיועד לכך, שמספרו מפורסם על ידי החברה, במכתבי ההצטרפות, בהסכם השירות ובאתר האינטרנט.

כל שטען הח"מ, שדבריו כאמור הוצאו מהקשרם לצורך ביטוס האשמת השווא בקשר עם אי כיבוד הודעות הנתק, הוא כי אין באישור הנתק למשלוח ההודעה (הניתן אוטומטית ובכל מקרה) כדי להעיד על משלוח ההודעה בפועל, לא כל שכן על קבלתה על ידי בזק בינלאומי.

יעידו על כך, הכרעות בתי המשפט לתביעות קטנות, שקבעו לא אחת, לאחר שביררו את העובדות הנוגעות לשירות זה של אתר נתק, כי אמינותו של האתר והשירות המסופק באמצעותו מוטלת בספק, וחשוב מכך יעידו על כך באופן שאינו משתמע לשתי פנים התנאים הכלליים שקבעו מפעילי האתר עצמם, בהם נקבע כי:

"השירות באתר ניתן על בסיס AS-IS וללא כל אחריות. ידוע לך כי השירות עשוי להיות לא זמין, לא פעיל, לא מתפקד או פגום, וכי עליך מוטלת החובה לוודא כי טפסי הביטול הגיעו למעדם".

לאור כל האמור, לא ברור על מה סמך עורך הדוח קביעותיו ואישומיו בקשר עם הפרה לכאורה של הוראות החוק, שעה שברור כי על פי מדיניותה של החברה מטופלות הפניות באמצעות אתר נתק ככל פניה אחרת, וכל בקשה להפסקת שירות הנמסרת על ידי מי שזוהה כראוי כלקוח החברה מכובדת.

על כל פנים ברור, כי אין באסמכתאות ממוכנות של אתר, שאמינותו מוטלת בספק ומפעיליו מתנערים מפרשות ואינם נכונים לשאת בכל חובה או התחייבות לרמת או אמינות השירות הניתן על ידם, כדי להעיד על התנהלות מפרה מצד החברה; שעה שהתהליכים המובנים הנוהגים בבזק בינלאומי ומדיניותה שונים, והם שהוחלו בקשר עם אלפי הפניות שהתקבלו אצלה מאתר נתק, ואשר לא נבחנו במסגרת דוח הפיקוח.

3. אי מתן אפשרות להגשת בקשה להפסקה מוחלטת בשעות פעילות המוקד הטלפוני

3.1. גם בעניין זה מוטה דוח הפיקוח ומתייחס לעובדות ולמקרים נדירים וספורדים, שכפי שיכולים אף המפקחים להעיד אינם תואמים את התנהלות בזק בינלאומי ואת מדיניותה.

3.2. כפי שנוכחו המפקחים בעת עריכת הפיקוח וכאשר תשאלו את הנציגים בהם בחרו אקראית, כל פנייה להפסקת שירות המתקבלת במוקדי השירות של בזק בינלאומי, מכובדת בתוך יום עבודה אחד מקבלתה.

ככלל, נוהגת החברה להעביר את המבקשים להפסיק התקשרותם עמה, לנציג המנסה לשנות החלטתם ולשמרם כלקוחות החברה; ואם לא הצליח לעשות כן, מפסיקה החברה את השירות כמבוקש.

ואולם, נציגים אלה אינם עובדים משך כל שעות פעילות מוקדי השירות. משכך, בקשות המתקבלות כאשר נציגי שימור אלה אינם פעילים, נרשמות בכל מקרה לביצוע בתוך יום עבודה מקבלתן, ומועברות לטיפול נציג השימור עם חזרתו לעבודה; בכל מקרה אם לא תטופלנה על ידי נציג השימור בהצלחה, הן תבוצענה, בתוך בפרק הזמן הקבוע ברשיון – יום עבודה אחד מקבלתן!

התהליכים שהוצגו בפני עורכי הדוח, כמו גם עדותם של הנציגים שתושאלו ודבריה של הגב' [REDACTED] שנרשמו במסמך התשאול והמצוטטים בדוח הפיקוח, מעידים כולם על כך.

3.3. ברור אפוא, גם במקרה זה, כי החברה נוהגת כנדרש על פי הרישיון, כי נהלית והתהליכים התומכים הנוהגים אצלה – כפי שהוצגו גם למפקחים – תומכים בכך, וכי אין בעשי תלונות שאותרו על ידי המשרד, מתוך [REDACTED] פניות להפסקת שירות שנתקבלו בתקופה זו, במהלך השעות בהן נציגי השימור אינם פועלים, כדי להעיד על אופן פעולה, בכוונה או אפילו במודע, שאינו תואם את הוראות הרישיון; כך שלכל היותר מדובר בהתנהלות חריגה של אחד ממאות נציגי החברה, שלא בהתאם לנהליה והנחיותיה, או בתיעוד שגוי של הליך הטיפול בתלונה זו או אחרת, שאינו מעיד על הכלל.



4. אי שליתת הודעה בדבר הפסקה מוחלטת של שירות

משלוח ההודעות בדבר הפסקת השירות, כמתחייב על פי הוראות הרישיון, מבוצע על ידי בזק בינלאומי אוטומטית, באופן ממוכן. ככל שאכן נמצאו מקרים בהם לא נשלחו הודעות כאמור (או לעמדת החברה לא אותר אישור המשלוח שלהן), הרי שמדובר בתקלות טכניות מערכתיות נקודתיות. בהתחשב בעובדה כי מדי חודש שולחת החברה רבים של הודעות מסוג זה, נראה כי במקרים ספודים אלה, החורגים (מטעם טכני או בשל תקלה כזו או אחרת) מהתהליכים הממוכנים שקבעה ומפעילה החברה, אין די כדי להעיד על הפרה של הוראות הרישיון; וודאי שלא כזו שנעשתה במכוון או אפילו במוזע.

5. סיכום

לאור כל האמור לעיל, לא ניתן לצערנו אלא להסיק כי הדוח נערך באופן מגמתי, שאינו עולה בקנה אחד עם העובדות לאשורן, ומסקנותיו אין להן אחיזה במציאות.

עורך הדוח בחר להתעלם מתהליכי השירות הסדורים שהוצגו בפניהם, המוטמעים באגף לקוחות פרטיים בחברה בהצלחה מרובה והמטפלים בפניות הניתוק כנדרש על פי תנאי הרישיון, ותחת זאת בחר לשוב ולבחון עשרות תלונות, המהוות את כלל התלונות שנתקבלו משך כשנתיים ותשעה חודשים, ולהצביע על תהליכים לקויים לכאורה ו/או על אי התאמות שנמצאו בחלקן כעל מדיניות החברה; זאת שעה שבבזק בינלאומי, שלה קרוב מיליוני אינטרנט, מתקבלות בקשות ניתוק (ביניהן אלפי פניות באמצעות אתר נתק) בכל חודש.

האמנם כצעתה? הייתכן שחרף המדיניות המפרה לה טוען המשרד, פנו אליו ובכלל, בתלונות רק 96 לקוחות משך 33 חודשים; מתוך למעלה מביקשו בתקופה זו את הפסקת השירות?

הנתונים מדברים בעד עצמם וברור כי דוח הפיקוח עוסק בטפל ובבטל בשישים (או נכון יותר במאות אלפים), ובכל מקרה אין בממצאים המוצגים במסגרתו כדי להעיד על מעשים או מחדלים שבוצעו בכוונה או אפילו במוזע, לא כל שכן במדיניות שאינה תואמת את הוראות החוק או הרישיון; וכי גם במקרה זה מעניקה בזק בינלאומי את השירות האמין והאיכותי, המאפיין אותה, ומקפידה בהוראות החוק והרישיון קלה כבחמורה.

משכך, ברור כי לא ניתן לקבוע כי החברה הפרה או מפרה, בכוונה או אפילו במוזע, איזו מהוראות רישיונה וכי התנהלותה תקינה, ראויה ואף יוצאת דופן (למול התנהלותן של מתחרותיה) גם בהקשר זה של הטיפול בבקשות הניתוק.

בכבוד רב,

גו"ד
היועץ המשפטי
בזק בינלאומי בע"מ

¹ כל התלונות הועברו לבזק בינלאומי וזכו למענה בכתב, קודם למועד הפיקוח, וכל הלקוחות שתלונותיהם נמצאו כמוצדקות זכו להתור כספי ולפיצוי הולם.